

Erabiltzaileen gogobetetasun-inkesta Encuesta de satisfacción de usuarios



2008

Berriro ere 2008an Eustaten lanaren gaineko iritzi ona dute erabiltzaileek

Nuevamente en 2008 los usuarios y usuarias valoran
positivamente la labor de Eustat

Las personas encuestadas son aquellas responsables o miembros de organismos y entidades entre las que Eustat realiza una distribución de publicaciones y folletos, periodistas de los medios de comunicación a los que se remiten las notas de prensa y, en general, todas aquellas personas que han solicitado información o alguno de nuestros productos y servicios. Las cuestiones formuladas se refieren al período en que mantuvieron contacto con Eustat, en esta ocasión a lo largo del año 2008.

El objetivo de dicha encuesta es medir el grado de satisfacción con Eustat en aspectos valorados como relevantes acerca de la "Información Estadística", el "Servicio de Información", los "Productos y Servicios", así como el "Trato recibido".

Los distintos aspectos han sido sometidos a valoración mediante una escala de 1 a 5 puntos, tanto para conocer el nivel de importancia que se le concede como el grado de satisfacción que se le asigna.

Eustatek erakunde-banaketaren bitartez argitalpenak bidaltzen dizkien erakunde nahiz antolakundetako arduradunei, prentsa-oharrak bidaltzen dizkien hedabideei, eta eskaintzen dituen produktuen eta zerbitzuen informazioa eskatu duten erabiltzaileei bidali zaie inkesta. Egindako galderak Eustatekiko harremana izan zuten aldiari buruzkoak dira, oraingoan 2008 urtean zehar.

Inkestaren helburua Eustatekiko gogobetetasun maila neurtzea da, ondokoez: "Estatistika informazioa", "Informazio eskaerak egiteko zerbitzua", "Produktu eta zerbitzuak", "Jasotako arreta".

Arloak 1etik 5era bitarteko eskala batez baloratzen dira, bai emandako garrantzi maila bai gogobetetasunarena ezagutzeko.

Actualidad, Claridad, Desagregación y Precisión son los aspectos que más interesan en la "Información Estadística" que ofrece Eustat

La puntuación general obtenida es de "notable", 3,8 en una escala de 1 a 5; además todas las puntuaciones de los diferentes ítems están por encima de 3,5 y son muy similares a ediciones anteriores.

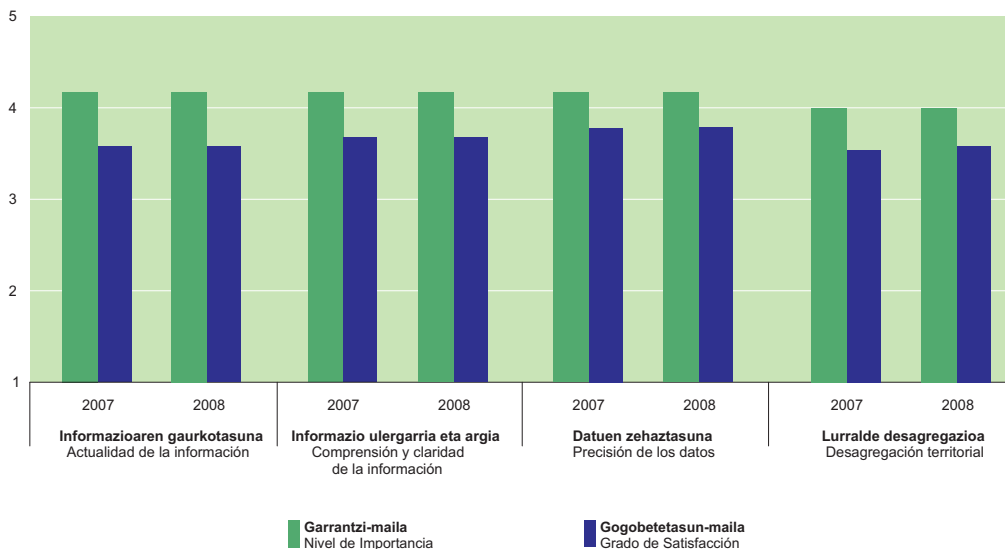
Se da una notable coincidencia entre los aspectos a los que se concede un nivel de importancia alto y aquellos que muestran un mayor grado de satisfacción. Así ocurre, por ejemplo, con las puntuaciones otorgadas en 2008 a aspectos como la "Precisión de los datos", que tiene un nivel de importancia de 4,2 y presenta un grado de satisfacción de 3,8; lo mismo ocurre con la "Comprensión y claridad de la información", con un nivel de importancia de 4,2 y un grado de satisfacción de 3,7.

Egunerokotasuna, Ulegarritasuna, Desagregazioa eta Zehaztasuna dira Eustatek eskaintako "estatistika informazioaren" alderik interesgarrienak.

Lortutako emaitza "oso ongi" da, 3,8, batetik bestera. Item guztien emaitzak 3,5en gaineratik daude, aurreko eginaldietako oso antzekoak.

Kointzidentzia nabarmena dago garrantzi maila altuko arloen eta gogobetetasun maila handikoen artean. Horrela gertatzen da, esaterako, 2008an "Datuen doitasunari" emandako puntuazioekin: garrantzia 4,2 eta gogobetetasun maila 3,8. "Informazioaren ulergarritasun eta argitasunarekin" gauza bera gertatzen da, garrantzi maila 4,2, gogobetetasun maila 3,7.

Estatistika-informazioa Información estadística



El aspecto relativo a "Actualidad de la información" ha sido valorado positivamente, aunque presenta la mayor diferencia entre el nivel de importancia (4,2) y el grado de satisfacción (3,6) y supone, por tanto, una oportunidad para la mejora en todos los tipos de usuarios, especialmente en las Consultorías y las Empresas, principalmente, así como la Administración foral y local.

"Informazioaren gaurkotasunaren" gainekoa positiboki baloratu da; badago, halere, alderik garrantzi-mailaren (4,2) eta gogobetetasun-mailaren (3,6) artean; badago, beraz, zer hobeturik, erabiltzaile-geruza guztietan, bereziki Aholkularitza eta Enpresetan, baita Aldundi eta Tokiko Administrazioan ere.

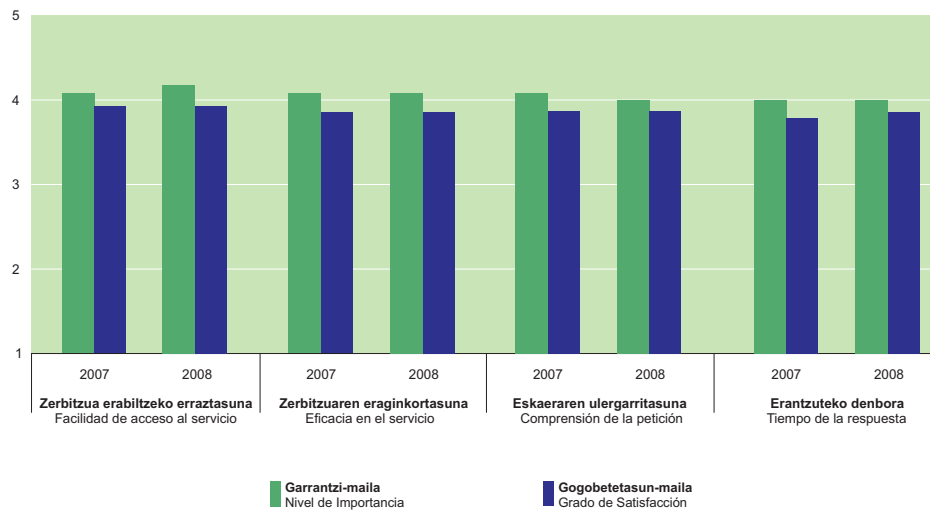
La “facilidad de acceso” se mantiene como el aspecto más positivo del “Servicio de información”

Los **Servicios de Información y Asistencia técnico-metodológica** han sido igualmente bien valorados, obteniendo en 2008 una puntuación global de 3,8 aunque son menos conocidos y menos utilizados que la Información estadística general. Destacan, en este sentido, la puntuación obtenida en el grado de satisfacción con la "Facilidad de acceso al servicio" (3,9), la "Eficacia en el servicio" (3,8) y la "Comprensión de la petición" (3,8). En cuanto a las oportunidades de mejora, se centran especialmente en el ámbito de las Empresas y las Consultorías. Estas últimas desean una mejor "Comprensión de la petición". Los Medios de comunicación valoran principalmente una mayor "Eficacia en el servicio".

“Iristeko erraztasuna” da alderdirik baloratuena “Informazio-zerbitzuan”.

Informazioa eta laguntza tekniko-metodologikoko zerbitzuak ere ondo baloratuak izan dira; 2008an 3,8ko puntuazio globala lortu dute, baina informazio estatistiko orokorra baino gutxiago ezagunak eta erabiliak dira. Nabarmentzekoak dira ondokoek lortutako puntuazioak: “Zerbitzura iristeko erraztasuna” (3,9); “Zerbitzuaren eraginkortasuna” (3,8) eta “Eskaeraren ulergarritasuna” (3,8). Hobetzeko abaguneez, esan behar da Enpresen eta Aholkularitzen artean agertzen direla. Aholkularitzek “eskaeraren ulergarritasun” hobea nahi dute; Komunikabideek “zerbitzuaren eraginkortasun” handiagoa baloratzen dute.

Informazio-zerbitzua
Servicio de información



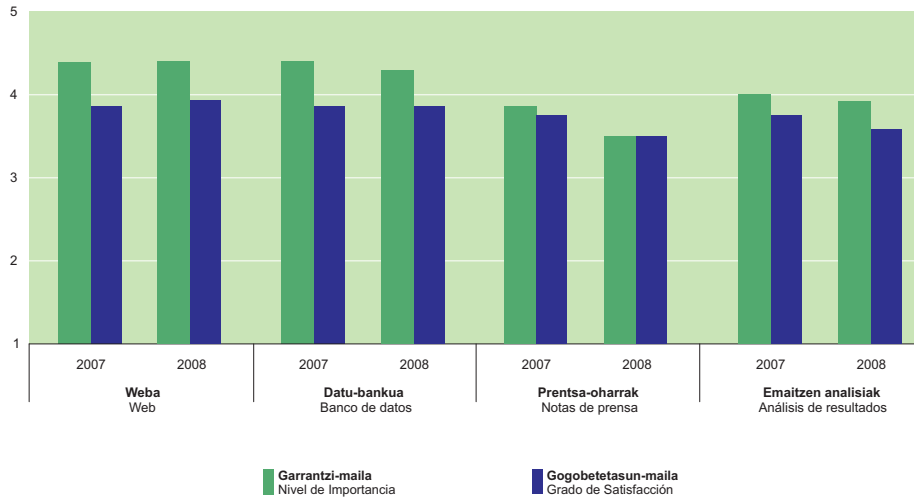
La Web y el Banco de Datos, los pilares de la difusión e Internet la vía de acceso más común a Eustat

En relación a los **Productos y Servicios** de Eustat, son la Web y el Banco de Datos aquellos a los que las personas encuestadas en 2008 atribuyen mayor nivel de importancia, con una valoración de 4,4 y de 4,3 respectivamente. El 75,9% de las personas encuestadas manifiesta acceder por Internet a los Productos y servicios de Eustat.

Web eta Datu-bankua dira hedapen zutabeak, Internet Eustaten irisbide zabalduna

Eustaten **Produktu eta Zerbitzuei** buruz, weba eta Datu-bankua dira 2008an inkestarek garrantzi-mailarik handiena egotzitakoak: 4,4 eta 4,3. Inkestarek %75,9k dio Internetez iristen dela Eustaten Produktu eta Zerbitzuetara.

Produktuak eta zerbitzuak Productos y servicios



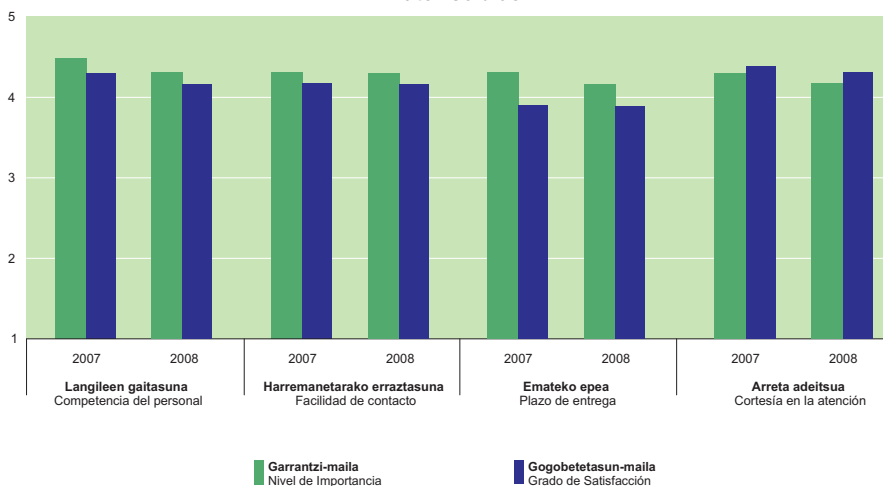
El grado de satisfacción con la Web (3,9) y el Banco de Datos (3,8) es igualmente alto; no obstante, éste último es menos conocido, atendiendo a las tasas de respuesta. Es en estos productos donde la diferencia entre la importancia asignada y la satisfacción obtenida es mayor; por tanto donde se encuentran las oportunidades de mejora, fenómeno que afecta a todos los tipos de usuarios y usuarias.

Webaren gaineko gogobetetasun-maila (3,9) eta Datu-bankuarena (3,8) altuak dira; bigarrena gutxiago da ezaguna, erantzun-tasen arabera. Produktu hauetan dago alderik handiena garrantzi-mailaren eta gogobetetasunaren artean, beraz, badira hobetzeko abaguneak, erabiltzaile mota guztietan bezalaxe.

Las notas de prensa y los libros, por su parte, mantienen el equilibrio entre el nivel de importancia y el grado de satisfacción (en torno al 3,5 puntos sobre 5).

Prensa-oharrek ongi eusten diote garrantzi-mailaren eta gogobetetasun-mailaren arteko orekari (3,5 inguru batetik bostera).

Jasotako arreta Trato recibido



Conclusiones

Se puede decir que el grado de satisfacción de las personas usuarias respecto a las actividades que lleva a cabo Eustat alcanza una valoración de notable, tanto en aspectos relativos a la calidad de la "Información estadística", del "Servicio de Información", de los "Productos y servicios ofertados", como en aspectos relativos al "Trato recibido".

El principal modo de acceso a los productos y servicios que ofrece Eustat es, sin duda, Internet, que es la vía señalada por el 75,9% de las personas encuestadas, y que ha crecido 9,2 puntos porcentuales respecto a la edición de 2007.

El conocimiento que la población usuaria en general tiene de la "Información Estadística" de Eustat va creciendo lentamente, así como la utilización de sus productos.

Eustat, que ha adoptado en la producción de estadísticas los estándares europeos de calidad, ha de tomar en cuenta las oportunidades de mejora detectadas. El margen más amplio, para dicha mejora, está relacionado con la "Información Estadística", sobre todo en lo referente a la "Actualidad de la Información", "Comprensión y claridad de la Información", "Precisión de los datos" y "Desagregación Territorial". Le seguirían en importancia mejoras relativas a la Web y Banco de Datos, y además las mejoras en el "Servicio de Información". Por último, el "Trato recibido" presenta el menor margen de mejora, sólo destacando el aspecto relativo al "Plazo de Entrega de la información".

Agradecimiento

Finalmente, sólo resta agradecer a las personas usuarias de Eustat la confianza otorgada y la ayuda prestada al colaborar con esta Encuesta de Satisfacción. No sería justo dejar de mencionar la labor de aquellas personas y entidades que habitualmente proveen a Eustat de información: la positiva valoración que Eustat, en su conjunto, ha merecido se debe en gran medida a ellas.

Ondorioak

Esan daiteke erabiltzaileen Eustaten jardueri buruzko gogobetetasun-maila "oso ongi" dela ondokoez: "Estatistika informazioa", "Informazio-zerbitzua", "Eskainitako produktu eta zerbitzuak", "Jasotako arreta".

Eustaten produktu eta zerbitzuetara iristeko modurik erabiliena Internet da, inkestauen %75,9k darabil, eta 2007ko eginalditik ehuneko 9,2 puntuz hazi da.

Erabiltzaileek Eustaten "Informazio estatistikoaren" gainean duten ezagutza haziz doa poliki, eta baita produktuen erabilpena ere.

Eustatek, zeinak estatistikak sortzekotan bere egin ditu kalitatearen europar estandarrak, kontuan hartu behar ditu antzemandako hobetzeko abaguneak. Hobetzeko tarterik zabalena ondokoetan dira: "Estatistika informazioa", "Informazioaren gaurkotasuna", "Informazioaren ulergarritasuna eta argitasuna", "Datuen zehaztapena" eta "Lurralde desagregazioa". Ondoren Webaren eta Datu-bankuaren gaineko hobekuntzak letozke, eta "Informazio eskaerak egiteko zerbitzuan". Azkenik, "Jasotako arretak" du hobetzeko tarterik txikiena; "Informazioa emateko epean" badago, halere, zer hobeturik.

Eskerrak

Azkenik, eskertu egin behar, Eustat darbiltenei, emandako konfiantza eta Gogobetetasun Inkesta hau burutzeko laguntza. Aipatzekoa da Eustat informazioz hornitzen dutenen zeregina; izan ere, lortutako balorazio positiboa haiei zor zaie hein handi batean.

INFORMAZIO-ESKAERA / SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Galderaren bat egin nahi baduzu edo datu gehiago behar baduzu, hemen aurkituko gaituzu:

Para cualquier consulta o ampliación de los datos, pueden dirigirse a:
EUSTAT (Euskal Estatistika Erakundea / Instituto Vasco de Estadística)

Donostia-San Sebastián, 1
01010 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945 01 75 00
Fax: 945 01 75 01
e-mail: eustat@eustat.es
www.eustat.es

Erakunde Autonomiaduna
Organismo Autónomo del

