

Erabiltzaileen gogobetetasun-inkesta

Encuesta de satisfacción de usuarios

2004

Eustaten lanaren gaineko iritzi ona dute erabiltzaileek

Los usuarios valoran positivamente la labor de Eustat

El compromiso por alcanzar una mejora continua en la gestión ha llevado al Eustat a desarrollar una nueva estrategia de marketing. Dentro de esta estrategia, una acción prioritaria ha sido evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de Eustat, ya que la detección de «lagunas» es un factor básico para la mejora de nuestra actividad. Para ello se ha llevado a cabo la «Encuesta de Satisfacción de Usuarios».

Los usuarios a los que se ha encuestado son aquellos responsables de organismos, entidades, etc. a los que Eustat realiza una distribución institucional de sus publicaciones, los medios de comunicación a los que se remiten las notas de prensa y aquellos usuarios que han solicitado información o alguno de nuestros productos y servicios.

El objetivo de dicha encuesta es averiguar el grado de satisfacción de los usuarios a través de preguntas referidas a la «Información Estadística», al «Servicio de Información y Peticiones a medida», a las «Operaciones Estadísticas» y a los «Productos y Servicios». Además, se han planteado algunas preguntas de carácter más general, tales como utilización, valoración del contacto, uso de la información, etc.

Los distintos apartados se han valorado en una escala de 1 a 5 puntos, tanto para conocer el nivel de importancia que concede el usuario, como el grado de satisfacción que tiene de cada ítem.

Eustatek, bere kudeaketaren etengabeko hobekuntza lortzeko konpromisoaren ondorioz, markin-estrategia berria garatu du. Estrategia horren baitan, berebiziko garrantzia eman zaio Eustaten bezeroak zenbateraino dauden gustura balioztatzeari. Izan ere, gure jarduera hobetu nahi badugu, oinarritzokoa da gabeziak hautematea. Beraz, horren berri izateko, Erabiltzaileen Gogobetetasunari buruzko Inkesta egin dugu.

Eustatek, erakunde-banaketaren bitartez, argitalpenak bidaltzen dizkien erakunde nahiz antolakundetako arduradunei, prentsa-oharrak bidaltzen dizkien hedabideei, eta Eustatek eskaintzen dituen produktuen eta zerbitzuen informazioa eskatu duten erabiltzaileei bidali diegu inkesta hori.

Inkestetan, erabiltzaileen gogobetetasun-maila jakin nahi izan dugu. Horretarako, «Estatistika-informazioa», «Informazio Zerbitzua eta Neurrirako Eskae-rak», «Estatistika-eragiketak» eta «Produktuak eta zerbitzuak» gaien inguruko galderak egin ditugu. Gainera, beste galdera orokorrago batzuk ere egin ditugu. Galdera horiek datuen erabileraren, harremana balioztatzearen, informazioa erabiltzearen... gainekoak izan dira.

Gai bateko atalak balioztatzeko, erabiltzaileei puntu 1etik 5 puntura doan eskala bat eman zaie, item bakoitzari ematen dioten garrantzia nahiz item bakoitzarekin zenbateraino dauden gustura jakiteko.

La valoración general de la «Información Estadística» que ofrece Eustat se calificó con «notable»

Entre los resultados alcanzados destaca, en primer lugar, que las puntuaciones obtenidas han sido positivas. En la escala de 1 a 5, todas las puntuaciones de los diferentes ítems están por encima de 3,5 y la valoración media general ha sido de 3,86.

Otro de los aspectos más relevantes es que la mayoría de los usuarios (61%) accede a los productos y servicios de Eustat a través de internet. La información estadística ha sido evaluada por el 75% de los usuarios y ha sido valorada positivamente, en términos generales.

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 dadas por los usuarios a aspectos como la «Precisión de los datos», que tiene un nivel de importancia de 4,28 y obtiene una satisfacción de 3,88; lo mismo ocurre con la «Comprensión y claridad de la información», con el nivel de importancia de 4,31 y la satisfacción de 3,83.

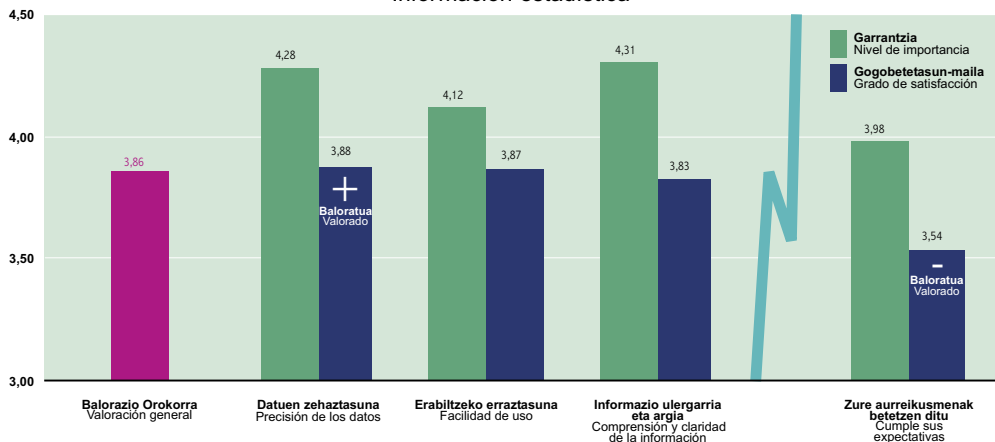
Eustatek ematen duen estatistika-informazioa «oso ontzat» baloratu da

Lortutako emaitzei dagokienez, hasteko, nabarmena izan da emaitza onak lortu direla. 1etik 5erako eskalan, item guztietako puntuazioa 3,5 puntutik kotatzen da. Batez besteko balorazio orokorra 3,86koa izan da.

Beste gai garrantzitsu bat da erabiltzaile gehienak (%61) Interneten bidez eskuratzen edo erabiltzen dituztela Eustaten produktu eta zerbitzuak. Erabiltzaileen %75ek baloratu dute estatistika-informazioa. Oro har, ebaluazio positiboa izan du.

Garrantzi-maila handiko gaiak izan dira, hain zuzen ere, gogobetetasun-maila handiena lortu duten gaiak. Esate baterako, hori gertatzen da erabiltzaileek «Datuen zehaztasuna» bezalako gaietara buruz emandako puntuazioekin. Gai horri dagokionez, 4,28ko garrantzi-maila eta 3,88ko gogobetetasuna lortu ditu. Gauza bera gertatzen da «Informazioaren ulergarritasuna eta argitasuna» gaiarekin ere. 4,31 puntuko garrantzi-maila eta 3,83ko gogobetetasun-maila lortu ditu.

Estatistika-informazioa Información estadística



Aunque también valorado positivamente, no llega al mismo nivel que los aspectos citados, la «Actualidad de la información» con un 3,61, aspecto considerado muy importante por los usuarios (4,22).

Ontzat baloratu duten arren, «Informazioaren egunerokotasuna» arloa ez da adierazitako arloen mailara iritsi. Gai horretan, 3,61 puntu lortu dira, eta erabiltzaileek oso gai garrantzitsutzat dute (4,22).

La «facilidad de acceso», aspecto clave del «Servicio de Información»

El **Servicio de Información** y las **Peticiones a medida** han sido igualmente bien valorados. Destacan en este sentido las puntuaciones dadas a la «Facilidad de acceso al servicio» (4,03), la «Eficacia en el servicio» (3,98) y la «Comprensión de la petición» (3,94). Este punto es especialmente importante, tanto en cuanto hace referencia directa al trato y las capacidades del personal.

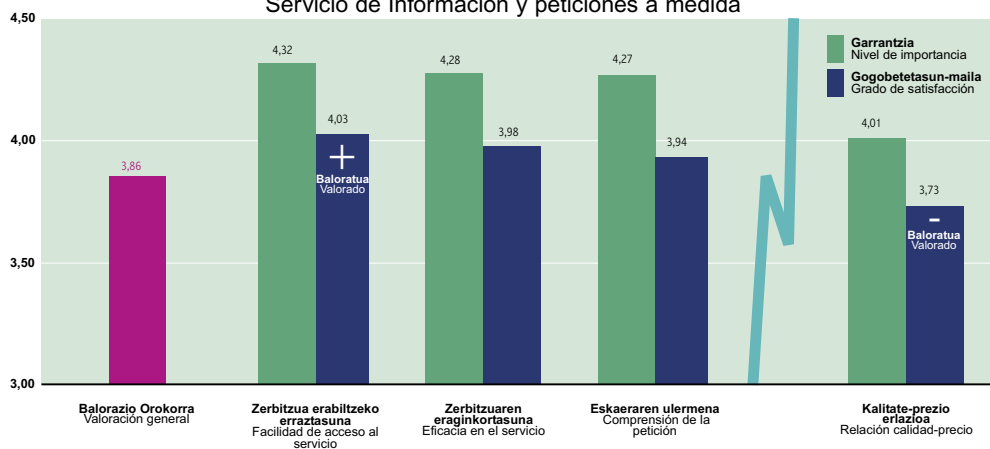
Los usuarios de Eustat también son usuarios de otro tipo de información. Así, descubrimos que un 77% utiliza otras fuentes. En este ranking, tendríamos al INE con un 54%, seguido de Diputaciones (43%) y Ayuntamientos (35%).

«Sartzeko erraztasuna» gaia giltzarri izan da «Informazio-zerbitzuan»

Informazio Zerbitzua eta **Neurrirako Eskaerak** baita ere ondo baloratuak izan dira. Ildo horretan, «Zerbitzuan sartzeko erraztasuna» (4,03), «Zerbitzuen eraginkortasuna» (3,98) eta «Eskaeraren ulergarritasuna» (3,94) gai ei emandako puntuazioak nabarmendu dira. Puntu hori bereziki garrantzitsua da, langileei nahiz langileen gaitasunei erreferentzia zuzena egiten dielako.

Eustateko erabiltzaileak beste informazio-mota baten erabiltzaileak ere badira. Esate baterako, %77k beste iturri batzuk ere erabiltzen ditu. Ranking horretan, lehendabizi INE dago (%54), gero foru-aldundiak (%43) eta azkenean udalak (%35).

Informazio-zerbitzua eta neurria egindako eskaerak Servicio de Información y peticiones a medida



Este hecho reafirma la impresión positiva que ofrecen los datos de la encuesta. Los usuarios tienen otras fuentes de información que pueden servir como elemento de contraste para valorar nuestros productos y servicios. Por otro lado, sirve de recordatorio acerca del mantenimiento del compromiso adquirido por Eustat de la mejora constante de su actividad. Los usuarios de fuentes de información múltiples son más exigentes y en respuesta a esas demandas hemos de responder constantemente con la mejora de la calidad de nuestro servicio.

Horrek inkestako datuek islatzen duten irudi ona berresten du. Erabiltzaileek gure produktuak eta zerbitzuak beste batzuekin aldera ditzakete. Bestalde, horrela, Eustatek bere jardura etengabe hobetzeko hartu duen konpromisoa gogorarazten digu. Informazio-iturri askoren erabiltzaileak zorrotzagoak dira eta eskaera horiei erantzuteko gure zerbitzuen kalitatea etengabe hobetu behar dugu.

La web y el Banco de Datos, nuestros referentes

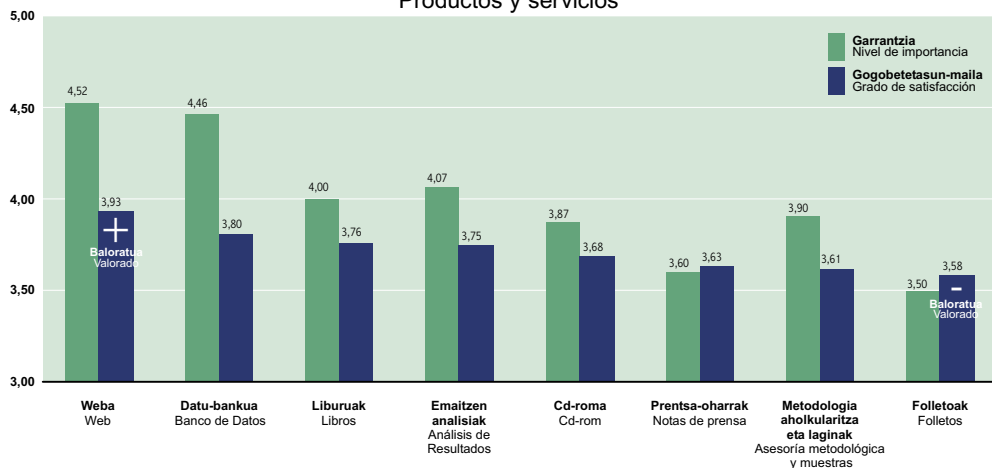
En relación a los **Productos y Servicios** concretos de Eustat, son la Web y el Banco de Datos aquellos a los que los usuarios atribuyen mayor importancia con valoraciones de 4,52 y 4,46 puntos, respectivamente. Así mismo, el grado de satisfacción con la web (3,93) y el Banco de Datos (3,80) es igualmente alto. No obstante, este último es menos conocido por los usuarios.

Webgunea eta Datu-bankua, gure aitzindariak

Eustaten **produktuei eta zerbitzuei** dagokienez, erabiltzaileek webguneari eta datu-bankuari eman diete garrantzi gehien. Hurrenez hurren, 4,52 eta 4,46 puntu eman dizkiete. Era berean, webguneari eta datu-bankuari dagokienez, erabiltzaileen gogobetetasun-maila handia da (3,93 eta 3,80 puntukoa, hurrenez hurren). Hala ere, datu-bankua erabiltzaile gutxiagok ezagutzen dute.

Produktuak eta zerbitzuak

Productos y servicios

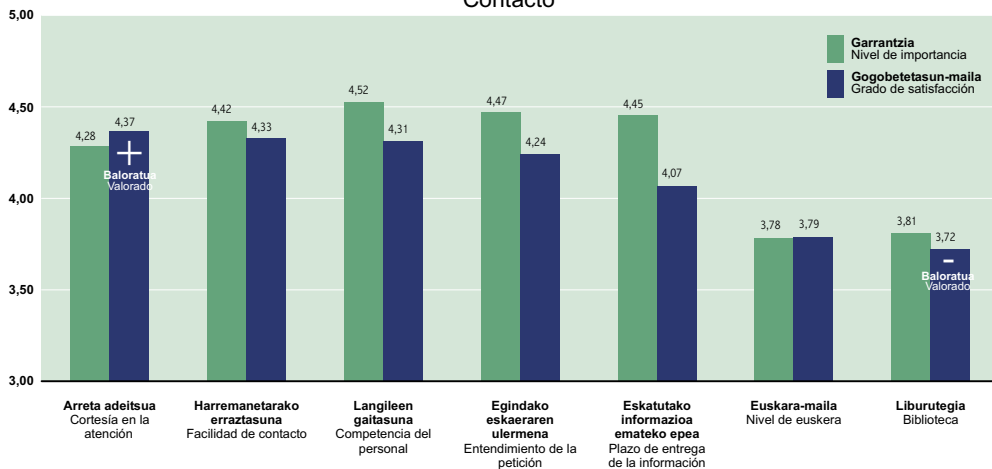


El **Contacto con Eustat** es el apartado con el que los entrevistados han resultado estar más satisfe-

Elkarrizketa egin zaien erabiltzaileak **Eustatekin duten harremanarekin** daude gusturen. Puntu ge-

Kontaktua

Contacto



chos. La «Cortesía en la atención» (4,37), «Facilidad de contacto» (4,33) y «Competencia del personal» (4,31) han resultado ser los aspectos mejor valorados. Incluso el «Plazo de entrega de la información» (4,07), criticado en algunas de las sugerencias, obtiene el notable. La menor valoración se da a la biblioteca (3,72).

La valoración de los **grupos de operaciones estadísticas** se sitúa en la estrecha franja de 3,45 a 3,88 puntos en grado de satisfacción, dando una imagen de homogeneidad a las estadísticas que facilita Eustat. En relación con el nivel de importancia de las operaciones estadísticas, las diferencias se encuentran entre los 3,46 puntos del «Sector primario» y los 4,19 puntos del «Mercado de trabajo».

hienekin ebaluatu dituzten arloak «Harremanetako adeitasuna» (4,37), «Harremanetarako erraztasuna» (4,33) eta «Langileen gaitasuna» (4,31) izan dira. Iradokizun batzuetan kritikak jaso dituen «Informazioa emateko epea» (4,07) arloak ere, «oso ongi» kalifikazioa lortu du. Balorazio txikiena liburutegiari eman zaio (3,72).

Estatistika-eragiketen taldeen balorazioa 3,45 eta 3,88 punturen artean geratu da. Horrek Eustatek ematen dituen estatistiketan homogeneotasuna islatzen du. Estatistika-eragiketek duten garrantziari dagokionez, ezberdintasunak «Lehen sektorea» eragiketaren 3,46 puntuen eta «Lan-merkatua» eragiketaren 4,19 puntuen artean daude.

Estatistika-eragiketa taldeak	Garrantzia	Gogobetetasuna
Grupos de Operaciones Estadísticas	Nivel de importancia	Satisfacción
Demografia eta Gizarte Azturak		
Demografía y Hábitos Sociales	4,13	3,88
KPI		
IPC	3,92	3,78
Hezkuntza		
Educación	3,96	3,76
Lan-merkatua		
Mercado de trabajo	4,19	3,70
Euskara		
Euskera	3,70	3,69
Kontu ekonomikoak eta Sektore publikoa		
Cuentas económicas y Sector Público	3,92	3,69
Industria produkzioaren indizea		
Índice de producción industrial	3,78	3,69
Koiunturako informazioa (ipri, bmi, eki, ekbi,...)		
Información coyuntural (ipri, ici, icgs, icce, ecc)	3,68	3,68
Industria, Energia, I+G		
Industria, Energía, I+D	3,80	3,67
Zerbitzuak		
Servicios	3,92	3,67
Informazioaren gizartea		
Sociedad de la información	3,87	3,66
Osasuna		
Sanidad	3,74	3,66
Turismoa		
Turismo	3,61	3,64
Gidazerrendak		
Directorios	4,04	3,61
Kanpo merkataritza		
Comercio exterior	3,70	3,60
Eraikuntza eta Etxebizitzak		
Construcción y Viviendas	3,82	3,56
Gizarte babesa		
Protección social	3,86	3,56
Lehen sektorea		
Sector primario	3,46	3,45

Conclusiones

A tenor de los resultados obtenidos mediante la encuesta, que han sido buenos en general, el nivel de satisfacción de los usuarios de Eustat se puede calificar de alto. De modo que, en términos generales, podemos decir que hay una buena percepción por parte de los usuarios de las actividades que lleva a cabo Eustat, especialmente a los aspectos relacionados con las cualidades del personal. Esto ha quedado reflejado en dos aspectos: en primer lugar, se valoran altamente cualidades como «competencia», «entendimiento» y «cortesía»; en segundo lugar, también se valora muy positivamente la accesibilidad («facilidad de contacto» o el «tiempo de espera»).

Por otra parte, también aparecen aspectos para la mejora. Eustat ha de hacer un esfuerzo en la publicación de los resultados con el menor desfase temporal posible respecto al periodo de referencia, sin que por ello disminuya la precisión de los datos. Esto supone un reto de envergadura, al cual se intenta dar respuesta con la introducción de mejoras en los tratamientos estadísticos de la información. También hemos de facilitar una mayor utilización del Banco de Datos, herramienta potente desconocida para numerosos usuarios.

Agradecimiento

Finalmente, sólo resta agradecer a los **usuarios de Eustat** la confianza otorgada y la ayuda prestada al colaborar con esta Encuesta de Satisfacción de Usuarios, un instrumento que será útil para la deseada mejora constante del servicio.

Y, si importantes son los usuarios, no sería justo dejar de mencionar la labor de aquellos que proveen a Eustat de información. Sin ellos, nada de lo aquí evaluado sería lo mismo. En gran medida, la positiva valoración que Eustat, en su conjunto, ha merecido a los ojos de los usuarios es, también, la valoración que merecen los **proveedores de información** del propio Eustat.

Ondorioak

Inkestaren bidez lortu diren emaitzen arabera (oro har emaitza onak lortu dira), Eustateko erabiltzaileen gogobetetasun-maila handia da. Beraz, oro har, esan daiteke erabiltzaileek begi onez ikusten dituztela Eustatek egiten dituen jarduerak, batez ere langileen gaitasunarekin lotura dutenak. Hori bi arlotan islatzen da: batetik, balio handia eman zaie «gaitasuna», «elkar aditzea» eta «adeitasuna» ezaugarri-
ei; bestetik, harremanak izatera iristeko erraztasuna ere asko baloratu da (hau da, «harremanetan jartzeko erraztasuna» edota «itxaroten egoteko denbora»).

Bestalde, hobekuntzarako tartek agertzen dira baita ere. Eustatek ahaleginak egin beharra dauka emaitzak, erreferentzi aldiarekiko ahalik eta denbora tarte gutxienarekin argitaratzeko, horren ondorioz datuen doikuntza jeitsierarik jasan gabe. Honek erronka garrantzitsua dakar, zeini erantzuna emateko, datuen tratamendu estatistikoei etengabeko hobekuntzak egiten zaizkie. Baita ere, Datu-Bankuaren erabilpen handiagoa erraztu beharra dugu, erabiltzaile askok ezagutzen ez duen tresna oso eraginkor eta ahaltsua.

Eskerrak

Azkenik, **Eustateko erabiltzaileei** eskerrak ematea besterik ez da geratzen, emandako konfiantzagatik eta Erabiltzaileen Gogobetetasunari buruzko Inkesta egiteagatik. Inkesta hori zerbitzua etengabe hobetzeko tresna izango da.

Eta, erabiltzaileak garrantzi handikoak badira ere, ez litzateke bidezkoa izango Eustati informazioa eskaintzen diotenak ez aipatzea. Informazio-hornitzaile horiek gabe, hemen ebaluatu dugun ezer ere ez litzateke berdina izango. Neurri handi batean, Eustatek, oro har, erabiltzaileen aldetik lortu duen balorazioa, Eustaten **informazio-hornitzaileek** lortu duten balorazioa ere bada.

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



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

