

Erabiltzaileen gogobetetasun-inkesta

Encuesta de satisfacción de usuarios y usuarias



2011

Eustati buruzko balorazio positiboa finkatu egin da eta hobekuntzarako bide berriak sortu dira

Se consolida la valoración positiva sobre Eustat a la vez que surgen nuevas vías para la mejora

En 2011 se ha llevado a cabo una nueva edición de la "Encuesta de Satisfacción de Usuarios y Usuarías", iniciada en 2004, siendo una herramienta que resulta de gran utilidad para el seguimiento y medida de las necesidades y expectativas de la población usuaria o cercana a Eustat.

La encuesta se dirige a aquellas personas que utilizan los servicios o reciben los productos de Eustat, tales como los medios de comunicación en relación a las notas de prensa, el personal institucional que precisa la información estadística oficial, al igual que diversos agentes sociales usuarios habituales de la misma, y también a todas aquellas personas que solicitaron información estadística, mantuvieron contacto o realizaron consultas a Eustat a lo largo del año 2010.

El objetivo principal es medir el grado de satisfacción con Eustat de las personas usuarias en aspectos valorados como relevantes acerca de la "Información Estadística", el "Servicio de Información y peticiones", y también el grado de satisfacción con los "Productos y servicios" y con 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.

2011n "Erabiltzaileen gogobetetasun-inkesta" egin da berriro. Inkesta hau 2004an hasi zen eta oso tresna erabilgarria da Eustat erabiltzen dutenen edo gertutik jarraitzen dutenen jarraipena egiteko eta horien behar eta nahiak jakiteko.

Eustaten zerbitzuak erabiltzen dituzten edo jasotzen dituzten pertsonen zuzendutako inkesta da, hala nola, komunikabideei (prentsa-oharrak direla eta), informazio estatistiko ofiziala behar duten erakundeetako langileei, informazio hori erabiltzen duten gizarte eragileei eta informazio estatistikoa eskatu zutenei, Eustatekin harremanetan jarri zirenei edo 2010ean Eustaten kontsultaren bat egin zutenei.

Helburu nagusia da erabiltzaileek Eustatekin duten gogobetetasun maila neurtzea, batez ere, garrantzitsutzat jotako alderdietan, adibidez, "Estatistika-informazioa", "Informazio eta eskaera zerbitzua" delakoetan eta "Produktu eta zerbitzuen" eta "Izandako harremanaren" gogobetetasun maila ere jakin nahi dira.

Alderdi horiek baloratzeko 1etik 5erako eskala erabili da, bai ematen zaien garrantzia jakiteko bai gogobetetasun mailaren berri izateko.

Atención especial a la ‘Actualidad de la información’, ‘Desagregación territorial’ y ‘Comprensión y claridad’ de la “Información estadística” ofrecida por Eustat

La **información estadística** obtiene una puntuación general calificada con notable, 3,8 puntos en una escala de 1 a 5; además todas las puntuaciones de los aspectos que la caracterizan están por encima de 3,5 y son muy similares a ediciones anteriores.

Aspectos considerados importantes como la ‘Comprensión y claridad de la información’ y ‘Precisión de los datos’, presentan un nivel de importancia de 4,3 puntos sobre 5, y obtienen el mayor grado de satisfacción (3,8 puntos sobre 5), junto con ‘Formatos adecuados para los datos’.

En cambio ‘Actualidad de la Información’, aspecto al que se asigna elevada importancia (4,3), obtiene un grado de satisfacción de 3,7 por lo que muestra una vía para la mejora (que se cifra en 0,65 puntos); la ‘Desagregación territorial adecuada’ también muestra un gap de 0,56 puntos.

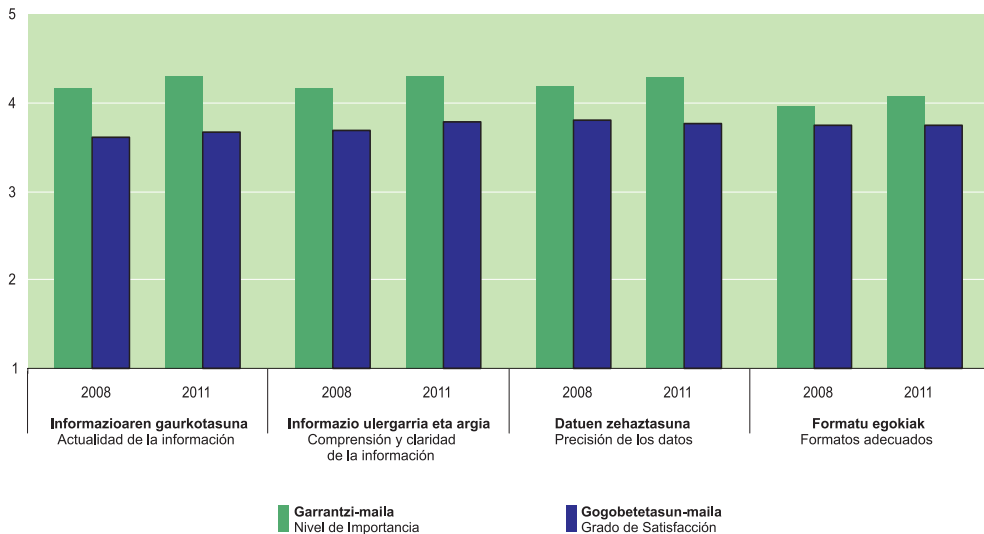
Arreta berezia Eustatek eskaintako “Estatistika-informazioaren” ‘Informazioaren gaurkotasuna’, ‘Lurralde-desagregazioa’ eta ‘Ulergarria eta argia’ atalei

Estatistika-informazioak lortutako puntuazio orokorra ona izan da, 1etik 5erako eskalan 3,8 puntu lortu baititu; gainera, bere alderdi esanguratsuen puntuazio guztiak 3,5etik gora daude eta aurreko edizioen oso antzekoak dira.

‘Informazioa ulergarria eta argia’ eta ‘Datuen zehaztasuna’ alderdi garrantzitsuek 5etik 4,3ko garrantzia lortu dute gogobetetasun mailarik altuena ere lortu dute (5etik 3,8 puntukoa) ‘Datuak eskaintzeko formatu egokiak’ atalarekin batera.

Aldiz ‘Informazioaren gaurkotasuna’ alderdiari garrantzi handia eman zaion arren (4,3) gogobetetasun maila 3,7koa izan da, beraz, hobetu 0,65 puntuan zifratu da hobekuntza); ‘Lurralde-desagregazio egokiak’ ere 0,56 puntuko gap-a du.

Estatistika-informazioa Información estadística



Los diversos colectivos de personas usuarias coinciden en esta necesidad de vías de mejora, señalando algunas tales como considerar la posibilidad de difundir avances de datos en algunas operaciones estadísticas.

Erabiltzaile talde desberdinak bat datoz hobetzeko beharrean, eta eragiketa estatistiko batzuetan datuen aurrerapena zabaltzeko aukera aipatzen dute.

La 'Web' y el 'Banco de Datos', se consolidan como los pilares de la difusión, siendo Internet la principal vía de acceso

En la última edición 'Internet' es señalada como la vía de acceso más frecuente por el 77,7% del colectivo de personas usuarias, aunque de forma simultánea con otras vías menos frecuentes, tales como el correo electrónico o el teléfono.

El servicio 'Web de Eustat' es conocido por el 90% del colectivo, seguido a cierta distancia por el 'Banco de datos' (76,3%). Ambos servicios son señalados con el mayor nivel de importancia (4,3 puntos sobre 5) y obtienen un grado de satisfacción del 3,7.

En estos servicios se aprecian vías para la mejora en el 'Banco de datos' (cifradas en 0,6), así como en el sitio 'Web' y 'Petición a medida' (0,5). Las mejoras sugeridas apuntan a la operatividad del servidor 'Web', en concreto a una mayor facilidad de uso, localización rápida de sus contenidos, organizar el resultado de las búsquedas, y también dar a conocer las funcionalidades del 'Banco de datos'.

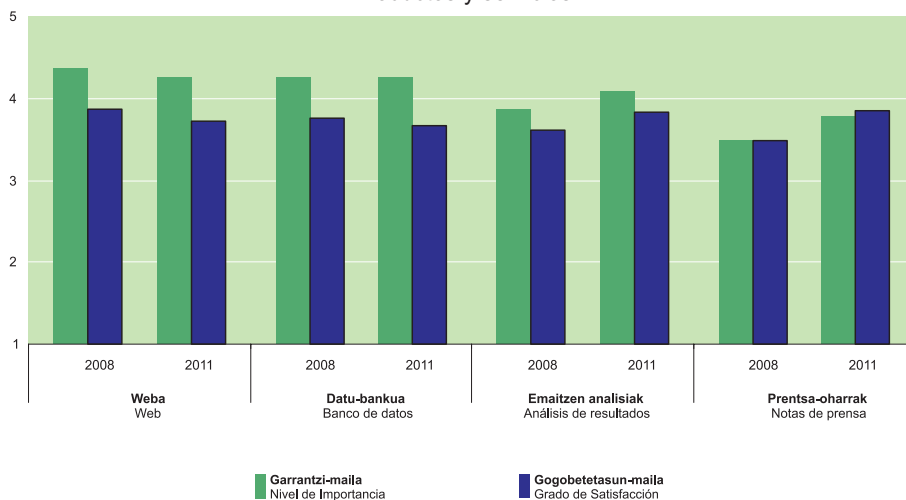
'Web' eta 'Datu-bankua' hedatzeko zutabe gisa finkatu dira eta Internet da datuetara sartzeko bide nagusia

Azkeneko edizioan 'Internet' zen erabiltzaileen % 77,7k erabiltzen zuen sarbide nagusia, nahiz eta hain ohikoak ez ziren beste bide batzuekin batera erabili, hala nola, posta elektronikoarekin edo telefonoarekin batera.

'Eustaten web' zerbitzua taldearen % 90ak ezagutzen du eta 'Datu-bankua' dator jarraian % 76,3rekin. Bi zerbitzu hauek lortu dute garrantzi mailarik altuena (5etik 4,3 puntu) eta gogobetetasun maila 3,7koa izan da.

Zerbitzu hauetan hobetzeko bideak daude, bai 'Datu-bankua' (0,6) eta 'Web' eta 'Neurriko eskaerak' alorretan (0,5). Iradokitako hobekuntzek 'Web' zerbitzariaren operatibitatea adierazten dute, zehatz esateko, erabiltzeko errazagoa izatea, edukiak azkar aurkitzea, bilaketen emaitzak antolatzea eta 'Datu-bankuaren' funtzionalitateak ezagutaraztea.

Produktuak eta zerbitzuak Productos y servicios



El producto 'Análisis de Resultados' alcanza un nivel de importancia de 4,1 y un grado de satisfacción de 3,8 puntos; las 'Notas de prensa', por su parte, mantienen el equilibrio entre el nivel de importancia (3,8) y el grado de satisfacción (3,9 puntos), siendo los colectivos más satisfechos los Medios de Comunicación, y los Agentes sociales, con el 4,1.

'Emaitzen analisiak' produktuak 4,1eko garrantzia lortu du eta 3,8ko gogobetetasun maila; 'Prentsa-oharrek' oreka mantendu dute garrantziaren (3,8) eta gogobetetzearen (3,9) artean. Gustuen dauden taldeak Komunikabideak eta Gizarte eragileak dira, 4,1ekin.

La 'Facilidad de acceso' sigue siendo el aspecto mejor valorado del "Servicio de Información y Peticiones"

Los **Servicios de información, Peticiones y Asistencia técnico-metodológica** mantienen su puntuación positiva, obteniendo en 2011 una puntuación global de 3,8 puntos, muy próxima a ediciones anteriores.

Atendiendo al grado de satisfacción, el servicio de 'Consultas rápidas', que incluye también consultas sobre el IPC, es bien valorado por el colectivo de Particulares (3,9) mientras las 'Peticiones a medida' son altamente valoradas por el colectivo de la Universidad (4,0), las Consultorías (4,0) y los Agentes sociales (3,9); estos colectivos muestran también su satisfacción con la 'Asistencia Técnico-metodológica'.

Los aspectos más destacados en el grado de satisfacción (3,9) son la 'Facilidad de acceso al servicio', la 'Comprensión de la petición' y la 'Eficacia en el servicio'.

Se aprecian oportunidades de mejora en el aspecto 'Cumple sus expectativas', por lo cual se trabajará aún más para facilitar el contacto directo de cada solicitante con la persona adecuada a su demanda, también en el 'Entendimiento de la petición' y en su caso, ajustar aún más los tiempos de respuesta.

'Erabiltzeko erraztasuna' da ongien baloratutako alderdia "Informazio eta eskaera zerbitzuan"

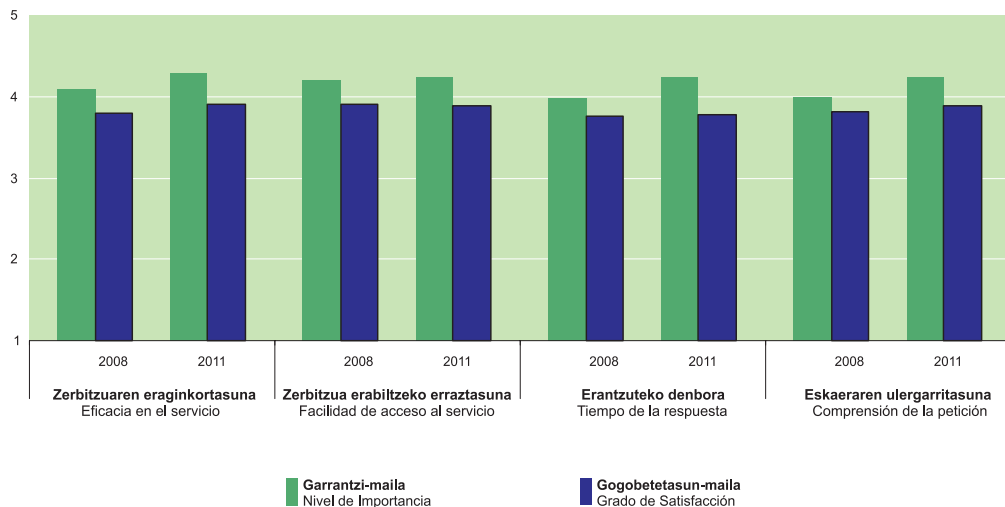
Informazio, Eskaera eta Laguntza tekniko-metodologikoen zerbitzuek balorazio positiboa mantendu dute, 2011n 3,8ko puntuazio globala lortu dute, aurreko edizioetakoen oso tankerakoa.

Gogobetetasun mailari dagokionez, 'Kontsulta azkarren' zerbitzua, hor dago KPlari buruzko kontsulta ere, ongi baloratzen dute Partikularrek (3,9) eta 'Neurriko Eskaerak' aldiz, oso ongi baloratzen dute Unibertsitateek (4,0), Aholkularitzek (4,0) eta Gizarte eragileek (3,9); talde hauek gustura daude 'Laguntza tekniko-metodologikoarekin' ere.

Gogobetetasun mailan gehien (3,9) nabarmendu diren alderdiak 'Zerbitzua erabiltzeko erraztasuna', 'Eskaeraren ulermena' eta 'Zerbitzuaren eraginkortasuna' izan dira.

'Zure aurreikuspenak betetzen ditu' alderdian hobetzeko aukerak daude, beraz, are eta gehiago landuko da eskatzaile bakoitza bere eskariari dagokion pertsonarekin harreman zuzenean jartzeko erraztasuna, baita 'Eskaeraren ulermena' eta, dagokionean, erantzuteko denborak are gehiago egokitzea ere.

Informazio-zerbitzua Servicio de información



El trato dispensado es valorado muy positivamente, en todos los aspectos analizados

El **Contacto con Eustat**, que se ha producido en dos de cada tres casos, mantiene valores elevados en el grado de satisfacción con los distintos aspectos en 2011. La 'Cortesía en la atención' (4,4), 'Competencia del personal' (4,3) y 'Facilidad de contacto' (4,3) se mantienen como los aspectos mejor valorados.

El 'Plazo de entrega de la información', junto con el 'Entendimiento de la petición', presentan cierta 'brecha' entre el nivel de importancia y el grado de satisfacción, (0,4 y 0,2 respectivamente), una oportunidad de mejora que demandan, entre otros colectivos, las Consultorías (gaps de 0,7 y 0,4 por este orden).

La 'Cortesía en la atención' y el 'Nivel de euskera' presentan un grado de satisfacción igual o superior al nivel de importancia que se les atribuye, (gap negativo -0,6 y -0,2 respectivamente).

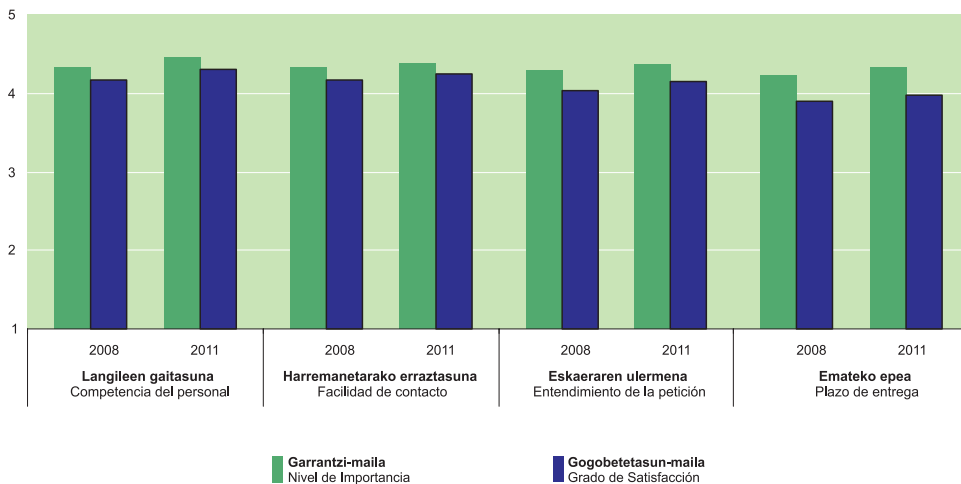
Emandako tratua oso ongi baloratu da aztertutako alderdi guztietan

Hiru kasutatik bitan egon den **Eustatekiko harremanak** balio altuetan jarraitzen du 2011ko alderdi desberdinetakogogobetetze mailan. 'Arreta adeitsua' (4,4), 'Langileen gaitasuna' (4,3) eta 'Harremanetarako erraztasuna' (4,3) dira, orain ere, ongien baloratutako alderdiak.

'Eskutatuko informazioa emateko epeak' eta 'Egindako eskaeraren ulermenak' nolabaiteko 'arraila' dute garrantziaren eta gogobetetze mailaren artean (0,4 eta 0,2koa hurrenez hurren) eta hobetzeko eskatzen dute, besteak beste, Aholkularitzek (0,7 eta 0,4 arteko aldea, ordena honetan).

'Arreta adeitsua' eta 'Euskara-maila' arloen gogobetetzea emandako garrantziaren berdina edo handiagoa da (-0,6 eta -0,2ko aldea, hurrenez hurren).

Jasotako arreta Trato recibido



Conclusiones

El grado de satisfacción de las personas usuarias respecto a las actividades que lleva a cabo Eustat se consolida en un nivel aceptable, al tiempo que se han detectado expectativas de mejora en aspectos importantes de nuestra labor, por lo que Eustat seguirá trabajando por mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

Ondorioak

Eustaten jardueretik erabiltzaileek duten gogobetetasun maila finkatu egin da eta maila onargarria du. Aldi berean, hobetzeko nahiak ikusi dira gure zeregineko alderdi garrantzitsuetan, beraz, Eustatek eskaintzen dituen zerbitzuen kalitatea hobetzeko lanean jarraituko du.

Las oportunidades de mejora entendidas como diferencia entre nivel de importancia y el grado de satisfacción se encuentran precisamente en los servicios con mayor nivel de importancia, como son el 'Banco de datos' (0,6), la 'Web' y las 'Peticiónes a medida' (0,5 en ambos casos).

La 'Desagregación territorial adecuada' y la 'Actualidad de la información' son aspectos de la **Información estadística** que presentan gaps de mejora cifrados ambos en 0,6.

Ahora bien, algunos colectivos aparecen muy críticos: las Consultorías presentan brechas en el 'Banco de Datos' de 1,1 y en la 'Web' de 0,9; también la Universidad muestra un gap en el 'Banco de datos' de 1,0 y en la 'Web' de 0,8.

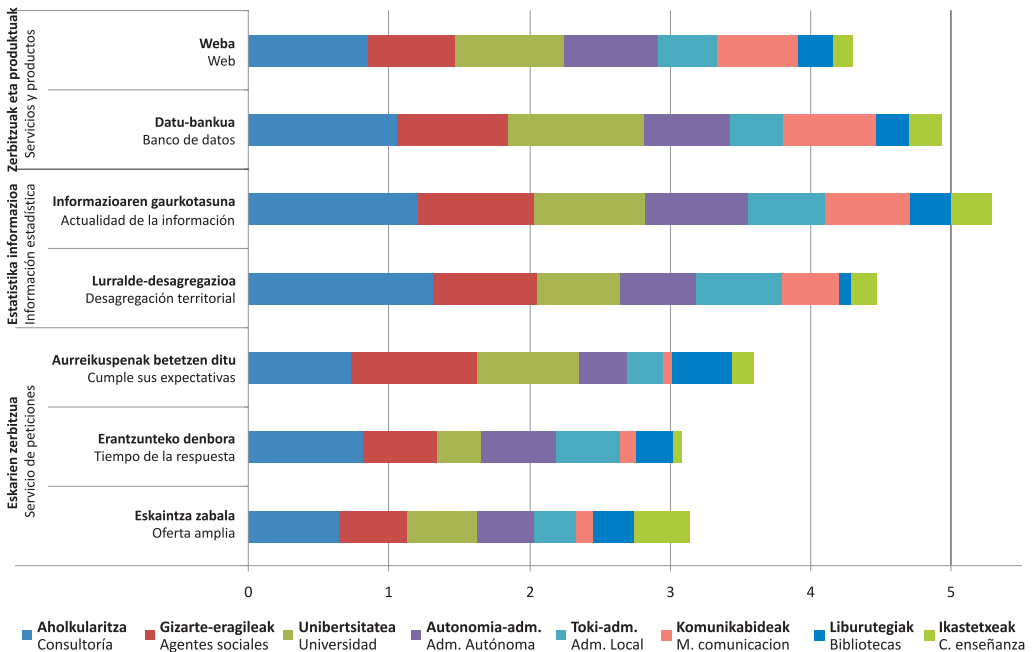
Garrantziaren eta gogobetetasun mailaren arteko aldean ikusten diren hobetzeko aukerak garrantzirik handieneko zerbitzuetan daude, hala nola, 'Datu-bankuan' (0,6) eta 'Neurriko eskaerak' atalean (0,5 kasu bietan).

'Lurralde-desagregazio egokia' eta 'Informazioaren gaurkotutasuna' alderdiak **Informazio estatistikoan** sartzen dira eta hobetu egin daitezke, biak ere 0,6an.

Baina talde batzuk oso kritikoak dira: Aholkularitzek arrailak dituzte, 'Datu-bankuan' 1,1ekoa eta 'Webean' 0,9koa; Unibertsitateek ere 1,0ekoa dute 'Datu-bankuan' eta 0,8koa 'Webean'.

Hobetzeko abaguneak: Garrantzi-maila ken Gogobetetasun-maila. 2011 urtea

Oportunidades de mejora: Nivel de importancia menos Grado de satisfacción. Año 2011



INFORMAZIO-ESKAERA / SOLICITUD DE INFORMACIÓN

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

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

