



Erabiltzaileen gogobetetasun-inkesta

Eraitzen analisia

Eustatek “nabarmen” balorazioari eutsi dio 2023an informazio-estatistikoaren eta informazio- zerbitzuaren gogobetetasun-mailan

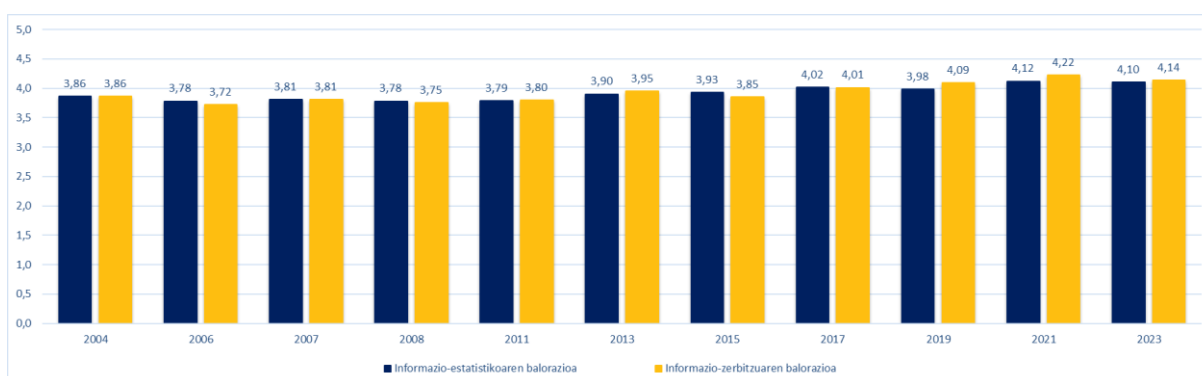
Gogobetetasun-mailaren balorazio "nabarmena" mantendu egin da azken 20 urteetan

Eustatek, **kalitatezko kudeaketa lortzeko konpromisoaren ondorioz**, marketing-estrategia garrantzitsu bat garatzera jo du. Estrategia horren baitan, berebiziko garrantzia eman zaio Eustaten erabiltzaileen gogobetetasun-maila zein den jakiteari; izan ere, gure jarduera hobetu nahi badugu, oinarritzkoa da gabeziak hautematea. Hori oinarritzko faktorea da Eustaten estatistika-jarduera etengabe hobetzeko eta kalitate handiko datuak lortzeko.

Inkestaren helburua da Eustatekiko gogobetetasun-maila neurtzea, honako eremu hauetan: "Informazio-estatistikoa", "Informazio-zerbitzua", "Produktuak eta zerbitzuak" eta "Jasotako tratua".

Eremu horiek **1 eta 5 puntu bitarteko eskalan** baloratu dira, ematen zaien garrantzi-maila eta esleitzen zaien gogobetetasun-maila zein den jakiteko.

Eustati buruzko balorazio orokorraren bilakaera. 2004-2023. (Batez bestekoa 5etik)

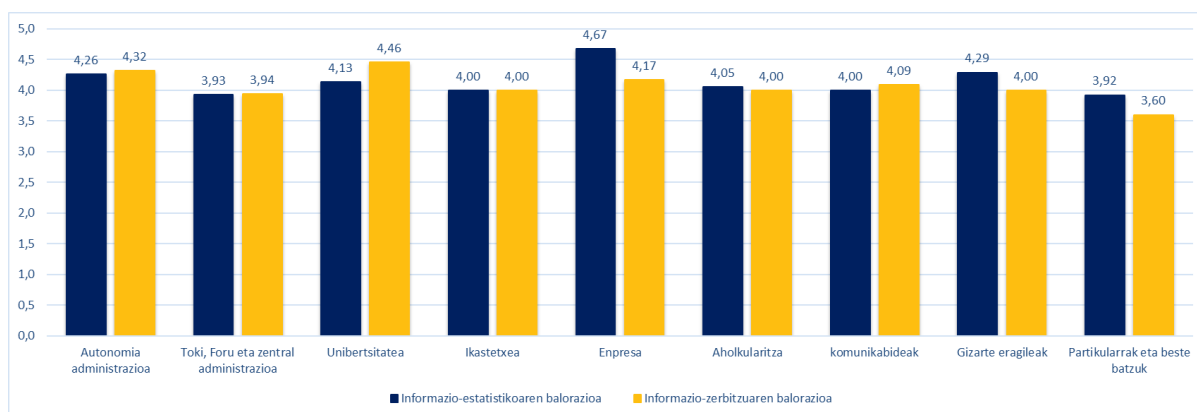


Iturria: Eustat. Erabiltzaileen gogobetetasun-inkesta

Eustaten **estatistika-informazioarekiko gogobetetasun-maila**, 2023an, 5etik 4,10 puntukoa izan da; beraz, 2004tik "nabarmen" balorazioa izaten jarraitzen du. Erabiltzaileen kolektiboen arabera, puntuaziorik altuena Enpresak izan du (4,67), ondoren Gizarte Eragileak (4,29), Administrazio Autonomoak (4,26) eta Unibertsitateak (4,13).

Eustaten erabiltzaileek **Informazio- eta eskaera-zerbitzuarekin** duten gogobetetasun-maila **batez beste 4,14 puntukoa da 2023an**. Kolektibo erabiltzaileen artean, batez bestekoaren gainetik, Unibertsitatearen (4,46), Administrazio Autonomoaren (4,32) eta Enpresaren (4,17) balorazioak nabarmentzen dira.

Eustati buruzko balorazio orokorra, kolektiboen arabera. 2023. (Batez bestekoa 5etik)



Iturria: Eustat. Erabiltzaileen gogobetetasun-inkesta

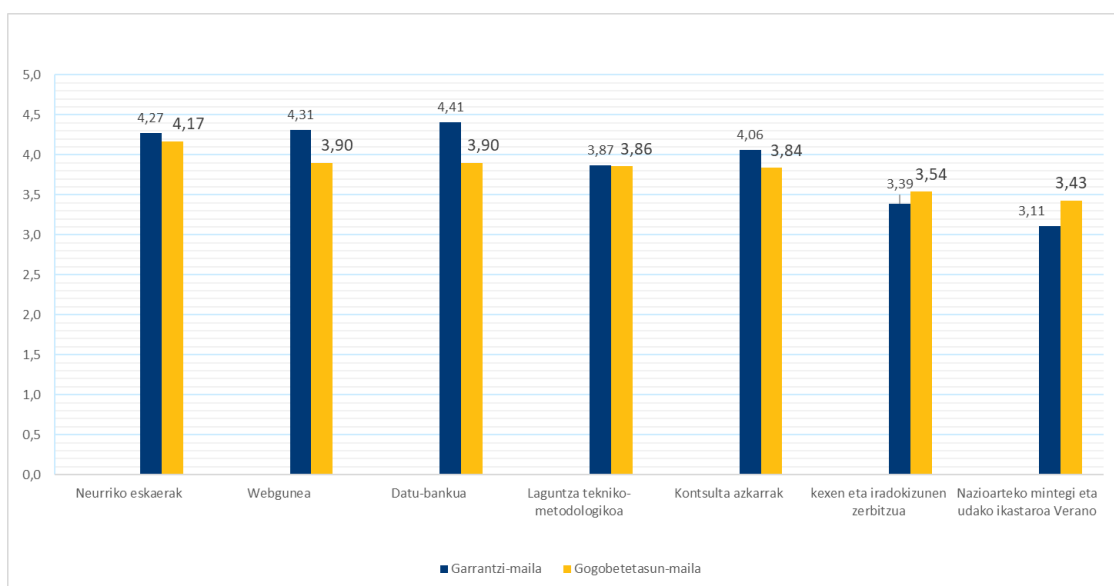
Estatistikako informaziorako eta Eustaten zerbitzuetarako **sarbide nagusia** Internet da, erabiltzaileen % 87,9k adierazitako bidea. Gainera, lau erabiltzailetik batek, gutxi gorabehera, posta elektronikoa erabiltzen du (% 26,1) Eustatekiko harremanetan, eta hamarretik batek baino zertxobait gutxiagok (% 9) adierazi du telefonoa erabiltzen duela. Erabiltzaileen % 3,1 soilik sartzen da sare sozialen bidez; beraz, horretan, Eustatek **hobetzeko aukera** du.

Gehien erabiltzen den maiztasuna, egunekoa edo astekoa, Komunikabideen sektorean agertzen da (% 50). Hilean behin erabiltzen dute Gizarte-eragileak (% 42,9), Unibertsitateak (% 33,3) eta Administrazio autonomoak (% 24,6). Beste muturrean, informazioa noizean behin erabiltzen dutenak, hilean behin baino gutxiagotan: Ikastetxeak (% 81,6), Partikularrak (% 75,5), Enpresak (% 70,3) eta Aholkularitzak (% 58,9).

Eustaten Zerbitzuen Kartari dagokionez, hartutako konpromisoekiko gogobetetasun-mailaren balorazioan, hau da lortutako rankinga, ordena honetan: "Neurrirako eskaerak" (4,17), "Webgunea" eta "Datu-bankua" (3,90), "Laguntza tekniko-metodologikoa" (3,86), "Kontsulta azkarrak" (3,84), "Kexen eta iradokizunen zerbitzua" (3,54), eta, azkenik, "Nazioarteko mintegia eta Udako ikastaroa"(3,43).

Internet bidezko hedapenari lotutako zerbitzuak dira garrantzitsuenak: "Datu-bankua" (4,41 puntu) eta "Webgunea" (4,31 puntu). Era berean, zerbitzu horiekiko gogobetetasun-maila altua da, bi kasuetan 3,90.

**Eustaten Zerbitzuen Kartaren balorazioa: garrantzi-maila eta gogobetetasun-maila. 2023.
(Batez bestekoa 5etik)**

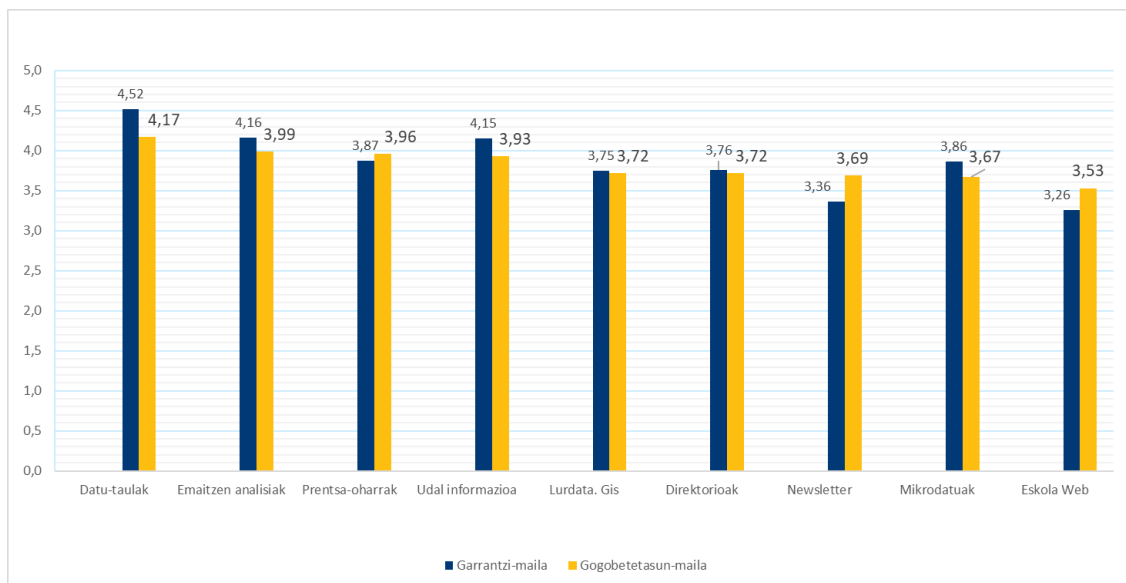


Iturria: Eustat. Erabiltzaileen gogobetetasun-inkesta

Zerbitzuen Kartarekiko hobetzeko aukera, "Garrantzi-maila" eta "Asebetetze-maila" balorazioetan dagoen aldea bezala ulertuta, garrantzi-mailan puntuazio handiena duten zerbitzuetan dago, hau da, **"Datu-bankuan" (4,41) eta "Webgunean" (4,31)**. Bi zerbitzu horiek dute garrantzi-mailaren eta gogobetetasun-mailaren arteko alderik handiena (+0,51 eta +0,41, hurrenez hurren).

Inkestaren batez besteko puntuazioa kontuan hartuta, gogobetetasun-maila handiena duten produktuak hauek dira: "Estatistika-taulak" (4,17), "Emaizten analisia" (3,99) eta "Prensa-oharrak" (3,96). Ondoren, "Udal Informazioa" (3,93), eta "Lurdata. Gis "eta" Direktorioak", balorazio berarekin (3,72), "Newsletter" (3,69), "Mikrodatuak" (3,67) eta "Eskola weba" (3,53).

**Eustaten produktuen balorazioa: garrantzi-maila eta gogobetetasun-maila. 2023.
(Batez bestekoa 5etik)**



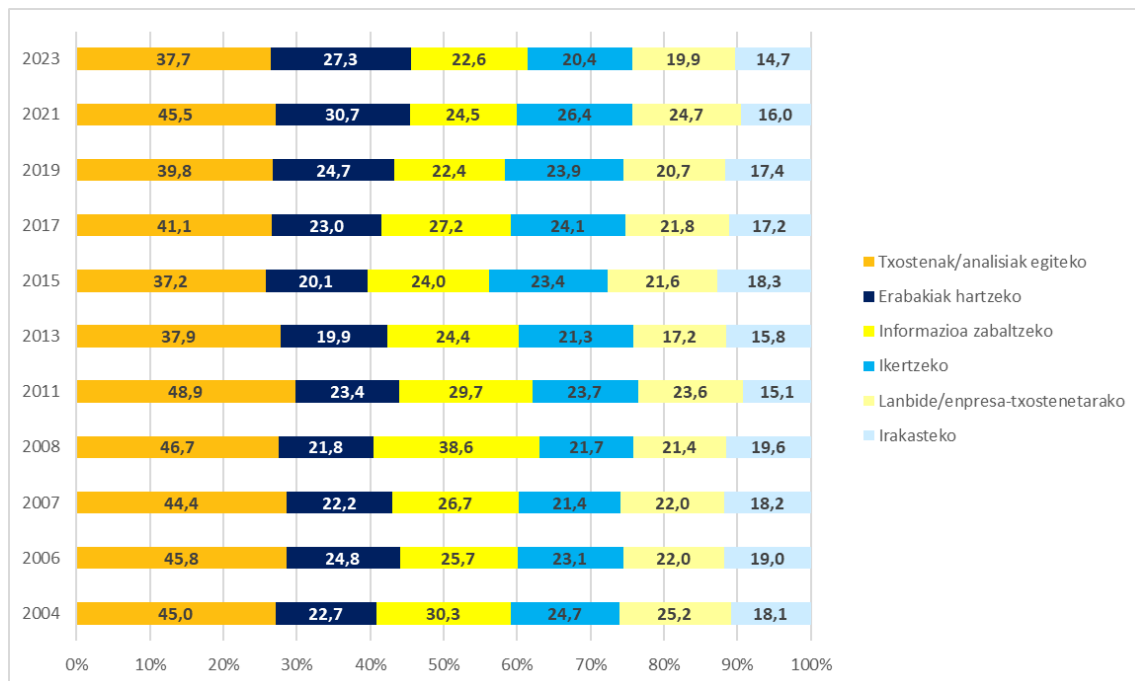
Iturria: Eustat. Erabiltzaileen gogobetetasun-inkesta

Eustatek eskaintzen duen produktuekiko **hobekuntza-aukeran "Datu Taulak"** ditugu, garrantzi-mailaren (4,52) eta gogobetetasun-mailaren (4,17) arteko arrakala handiena baitu (+0,35). Hobetzeko tarte dago, halaber, **"Udal informazioa"** (+0,22) eta **"Mikrodatuak"** eremuetan (+0,19).

Beste muturrean, hau da, erabiltzaileek gogobetetasun-maila garrantzi-maila baino handiagoa dela balioesten dutenean, honako produktu hauek daude: **"Newsletter"** (-0,33), **"Eskola weba"** (-0,27) eta **"Prensa-oharrak"** (-0,09).

Estatistika-informazioaren xedea. Lortutako estatistika-informazioa, batez ere, "Txostenak eta Analisiak" egiteko erabiltzen da (% 37,7), eta, ondoren, "Erabakiak hartzea" eremurako (% 27,3). Taldeka, Administrazio autonomoa (% 48,2), Toki Administrazioa (% 47,8) eta Partikularrak (% 32,7) dira informazio estatistikoa gehien erabiltzen dutenak "Txostenak eta analisiak" egiteko. Komunikabideentzako informazioaren xede nagusia "Dibulgazioa" da (% 89,3), "Ikerketa" Unibertsitatearen kasuan (% 73,3), "Irakaskuntza" Ikastetxeentzat (% 40,5), "Erabakiak hartzea" Enpresentzat (% 33,3) eta, azkenik, "Lanbide-ikasketak" Gizarte-eragileentzat (% 64,3).

Eustaten estatistika-informazioaren xedearen bilakaera. 2004-2023 (%)



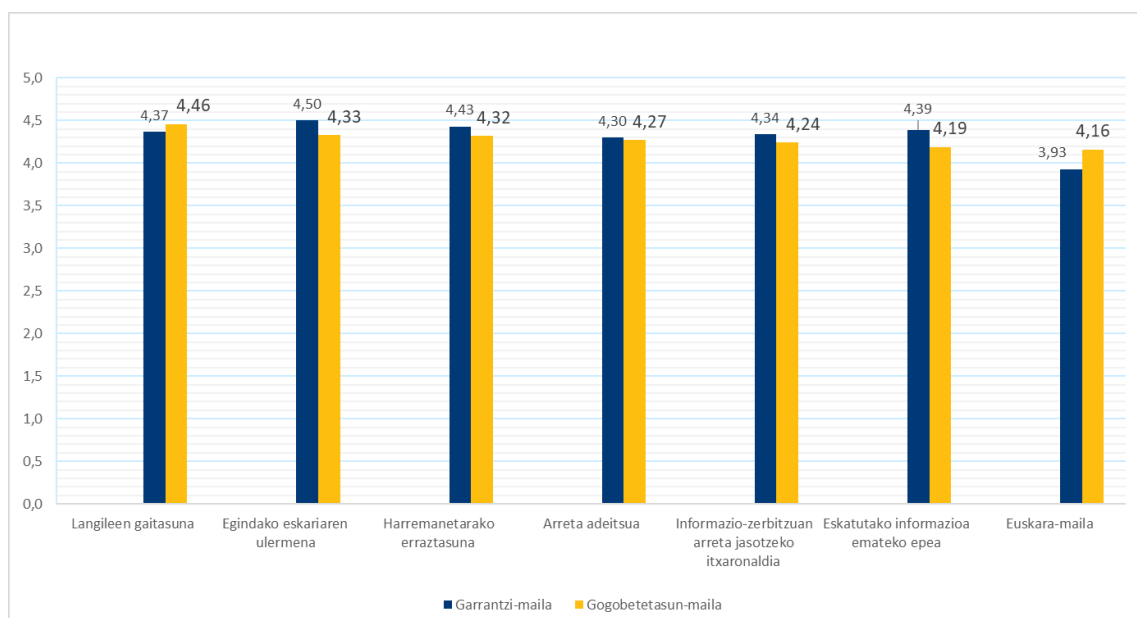
Iturria: Eustat. Erabiltzaileen gogobetetasun-inkesta

Estatistika-informazioaren alderdiak. Erabiltzaileek estatistika-informazioarekiko duten gogobetetasun-maila hainbat alderditan banatzen da, Estatistika ofizialeko Europako Jardunbide Egokien Printzipioekin lotuta, eta, horregatik, baita Eustaten Plan Estrategikoarekin ere. Hauek dira gogobetetasun-maila handiena duten estatistika-informazioaren alderdiak, 5 puntuko puntuazioari dagokionez, handienetik txikienera: "Datuen zehaztasuna" (4,17), "Informazioaren gaurkotasuna" (4,03), "Sexuaren arabera desagregazio egokia" (4,01), "Informazioaren ulermena eta argitasuna" (3,99), "Informazioaren egokitasuna" (3,98), "Formatu egokiak" (3,91), "Igurikimenak betetzea" (3,86), "Erabiltzeko erraztasuna" (3,85), "Erlazionatutako informazioa" (3,81), eta, azkenik, "Lurralde-desagregazioa" (3,78).

Jasotako tratuaren balorazioa. Gogobetetasun-maila altua du, 5etik 4 puntutik gorakoa, edizio guztietan jasotako tratuarekin. 2023an, ondoen baloratutako alderdien rankinga honako hau da: **"Langileen gaitasuna"** (4,46), "Egindako eskaeraren ulermena" (4,33), "Harremanetan jartzeko erraztasuna" (4,32), "Adeitasuna arretan" (4,27), "Informazio-zerbitzuan arreta emateko itxarote-denbora" (4,24), "Eskatutako informazioa emateko epea" (4,19) eta "Euskara-maila" (4,16).

Jasotako tratua hobetzeko aukera "Eskatutako informazioa emateko epean" dago; izan ere, eremu horretan dago alde handiena (+0,20) garrantziaren (4,39) eta gogobetetasun-mailaren (4,19) artean.

Jasotako tratuaren balorazioa: garrantzi-maila eta gogobetetasun-maila. 2023.
(Batez bestekoa 5etik)



Iturria: Eustat. Erabiltzaileen gogobetetasun-inkesta

Eskerrak

Eskerrak eman nahi dizkiegu proiektu honetan beren borondatez parte hartu duten pertsona guztiei, 2023an Eustatekin izan duten harremanagatik zuzendu gataizkie horiei; izan ere, pertsona horien laguntzarik gabe ezinezkoa izango litzateke gure lana baloratzea eta gure produktuak eta zerbitzuak hobetzen laguntzea.