

Gogobetetze-neurketa: 2025eko txostena

Bezeroen esperientzia neurtzeko neurketa-baliabide eta -metodo desberdinak erabiltzen ditugu. Besteak beste, aldizka telefono bidezko azterlan zabalak egiten ditugu, eta oraingoan 2024. eta 2025. urteen artean egin dugu.



FITXA TEKNIKOA

Inkesta onargarrien kopurua

2.008

> **Alokabide eta Bizigune etxebizitzaren maizter**
kopurua

1054
elkarriketa

> **Bizigune etxebizitzaren jabeen** kopurua

504
elkarriketa

> **Gaztelagun laguntzak jaso dituzten pertsonen** kopurua

450
elkarriketa

Inkesta telefonikoak egiteko enpresa laguntzailea:

Xupera

Galderak baloratzeko eskala

Otik 10era

Egindako galderen bidez honako bloke hauek kontsultatu dira (horietako bakoitza bezero-tipologia bakoitzak jasotzen duen zerbitzu zehatzera egokituta):

Zerbitzua, kanalak, harremana ALK-rekin, inpaktu soziala eta marka

DATUAK BLOKEKA

Maizterrak | 1.054 inkesta Horietatik **451** Etxebizitza **Alokabide** | **603** Etxebizitza **Bizigune**

ZERBITZUA							HARREMANETARAKO KANALAK							HARREMANA			INPAKTU SOZIALA		MARKA	
Kontratua sinatu aurreko zerbitzua / eskaera	Mantentze-lana Etxebizitza	Errentaren / ordainketaren kudeaketa	Berritze-prozesua / Kontsultak ebaztea	Komunitatearen kudeaketak*	Bizikidetzak*	Balorazioa: Alokabideren zerbitzua	Telefono bidezko arreta	e-mail	Posta	SMS	Aurrez aurre	Webgunea	Arretarako bulegoak	Arretarako hizkuntza	Informazio argia	Gertutasuna tratuan	Arintasuna erantzunean	Gizarte-kohesiorako ekarpena	Premiak betetzea	Gomendio-maila
9,0		9,0	9,0		7,4	8,8	8,9	8,6	8,9	8,7	9,1	8,6	9,3	9,4	8,9	8,9	8,3	8,5	8,6	9,1
7,3				7,2																

GUZTIRA



Maizterrak
1.054 inkesta

8,73

Bezeroei egin ez zaien galdera: kontsultatutako item guztietan lortutako puntuazioen batezbestekoa.

* Alokabide parkeko errentariei bakarrik egindako galderak



8,34

Bezeroei egin ez zaien galdera: kontsultatutako item guztietan lortutako puntuazioen batezbestekoa.



8,95

Bezeroei egin ez zaien galdera: kontsultatutako item guztietan lortutako puntuazioen batezbestekoa.

ONDORIOAK ETA ESKERRAK

ONDORIOAK ETA ESKERRAK

Lortutako informazioa aztertu eta puntuazio txikiena jaso duten alderdiak hobetzeko proiektu espezifikoak sortu ditugu, aurrera jarraitzeko eta zerbitzu egokiagoa eskaintzeko.

ONDORIOAK ETA ESKERRAK

Lortutako informazioa aztertu eta puntuazio txikiena jaso duten alderdiak hobetzeko sortu ditugu, aurrera jarraitzeko eta zerbitzu egokiagoa eskaintzeko.

Eskerrak eman nahi dizkiegu inkesta honi erantzuteko denbora hartu duten bezeroei.

