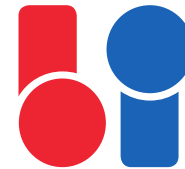


berrikuntza
publikoaren
plana



plan de
innovación
pública

***Zuzenean
zerbitzuko
erabiltzaileen
espektatiba eta
gogobetetzeari
buruzko azterlana
2014***

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

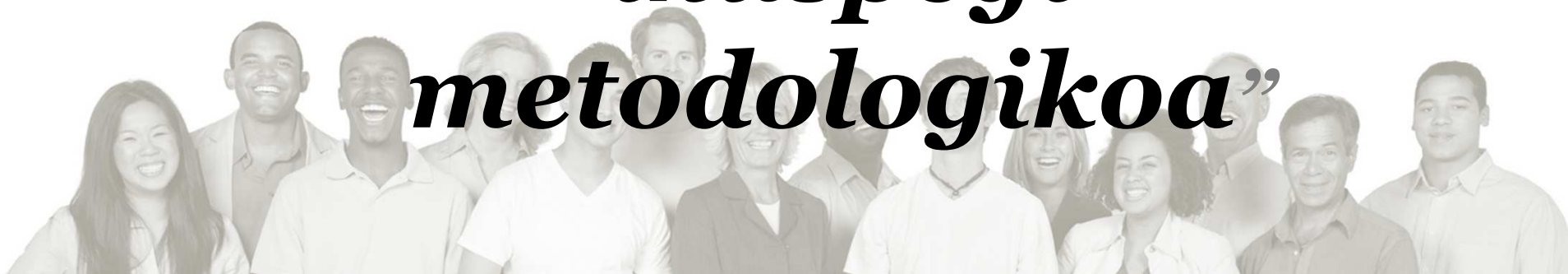
**PERTSONA HELBURU
COMPROMISO CON LAS PERSONAS**

Arbidea

1.- HITZAURREA ETA IKUSPEGI METODOLOGIKOA	3
1.1. Azterlanaren helburuak	4
1.2. Zehaztasun teknikoak	7
1.3. Erabiltzaileen deskribapena	12
2.- ZUZENEAN ZERBITZUAREN EZAGUTZA ETA ERABILERA	18
2.1. Zuzenean zerbitzuaren urteko erabilera gradua	19
2.2. Zuzeneanera jotzeko arrazoia	22
2.3. Izapidearen gaia	25
2.4. Zerbitzua ezagutzeko modua	29
2.5. Webgunearen ezagutza eta erabilera	33
2.6. Arreta-ordutegien ezagutza	37
3.- ZUZENEANEAN JASOTAKO ZERBITZUAREN BALORAZIOA	43
3.1. Balorazio orokorra	44
3.2. Zuzenean zerbitzuaren balorazio alderatuta	46
3.3. Zerbitzuaren zenbait arloen balorazioa	49
3.4. Euskadi.net webgunea	76
4.- ESPERO DENA, EBAZPENA ETA ASEBETETZEA	84
4.1. Herritarren Arretako Zerbitzu baten baloratu beharreko alderdi garrantzitsuak	85
4.2. Zuzenean zerbitzuan egin ahal izatea espero duen gestioak	88
4.3. Itxaronaldia bulegoetan	91
4.4. Harremanetan jartzeko beharrezko dei-kopurua	96
4.5. Izapidearen ebazpena	99
5.- ZUZENEANEKO ZERBITZUEN KARTAKO KONPROMISOEN BETETZEA	107

1.

*“Hitzaurrea:
ikuspegi
metodologikoa”*



1.1.

“Azterlanaren helburuak”

Helburu orokorra

**«2014an Zuzenean zerbitzuko erabiltzaileen espektatibak eta
gogobetetzea ebaluatu»**

Helburu espezifikoak

2014 urterako Zuzeneaneko zerbitzuen karta, aurrez aurreko eta telefoniko kanalak, markatutako konpromisoak dira landu diren helburu espezifikoak. Zehazki, hauek dira:

- ✓ Zuzeneanean jasotako zerbitzuaren balorazio orokorra.
- ✓ Zuzenean zerbitzuko langileen gaikuntza eta prestakuntza.
- ✓ Zuzenean zerbitzuko langileen begirunea eta adeitasuna.
- ✓ Zuzenean zerbitzuko langileen hitz egiteko eta komunikatzeko gaitasuna.
- ✓ Zuzenean zerbitzuko langileen azalpenak emateko argitasuna eta erraztasuna.
- ✓ Herritarrek hautatutako hizkuntzara moldatze-maila.
- ✓ Jendeaurreko ordutegiaren zabaltasuna (aurrez aurreko kanala).
- ✓ Arreta jaso arte zain egondako denbora (kanal telefonikoa).
- ✓ Zerbitzura jotzeko arrazoiei irtenbidea emateko eraginkortasuna.
- ✓ Emandako informazioaren fidagarritasuna.
- ✓ Kasu egiteko (aurrez aurrekoan) hamar minutu edo gutxiago itxaron behar izan duten portzentajea.
- ✓ Kasu egiteko (aurrez aurrekoan) 10 eta 30 minutu bitartean itxaron behar izan duten portzentajea.
- ✓ Hartutako deietatik kasu egiteko (telefono bidezkoan) minutu bat baino gutxiago itxaron izan behar dutenen portzentajea.
- ✓ Hartutako deietatik kasu egiteko (telefono bidezkoan) bat eta hiru minutu bitartean itxaron izan behar dutenen portzentajea.

1.2.

“Zehaztasun teknikoak”

METODOLOGIA

- Esplorazio-metodologia eta analisi kuantitatiboa.

AZTERLANAREN TEKNIKA

- Zuzenean zerbitzuaren konfigurazioa dela eta, elkarrizketa telefonikoekin eta Zuzenean bulegoetan aurrez aurre egindako elkarrizketekin lan egin dugu .
- Elkarrizketa telefonikoak eta aurrez aurreko elkarrizketak galdesorta erdi egituratuan, hau da, galdera ireki eta itxiekin, oinarrituta definitu dira.

UNIBERTSO

- Bi sexuetako populazioa, Zuzenean herritarrentzako zerbitzuaren erabiltzaileak.

LAGINAREN TAMAINA

- Azken laginaren tamaina 1215ekoa da, telefonikoa eta aurrez aurrekoa. Horrek, kolektibo honetarako edozein estimaziorako laginaren errorearen marjina $e=\pm 2'9$ dela ematen du.

AZTERLANAREN EGILEA



* %95'5eko konfiantza-maila batentzako, μ -ri 2σ dagokionez, $p=q=0'5$ izanez.

LAGINAREN DISEINUA: LAGINAREN BANAKETA

- Laginaren diseinuaren definizioa inkestak egiteko garaian implementatzeko, kanal aldagaiari esleipen sinple irizpidea jarraituz egin da.
- Lortutako laginaren diseinua, banaketa, hurrengoa da:

	Elkarrizketen kopurua
Telefono bidezko kanala	304
Aurrez aurreko kanala	911
Bilboko bulegoa	304
Donostiako bulegoa	308
Vitoria-Gasteizeko bulegoa	299

- Lortutako laginaren diseinuak bere barneko konfigurazioan Zuzenean zerbitzuko kanal desberdinen erabiltzaileen banaketaren benetako proportzionaltasunari erantzuten ez dionez, tabulazio prozesuan lortutako lagina haztatzea, berdintzea, beharrezkoa izan da.
- Horrela, haztapen irizpide hau jarraituz, laginaren banaketa honela geratu da:

	Elkarrizketen kopurua erabiltzaileen pisuaren arabera
Telefono bidezko kanala	520
Aurrez aurreko kanala	695
Bilboko bulegoa	346
Donostiako bulegoa	176
Vitoria-Gasteizeko bulegoa	173

AZTERLANAREN PROZESUEN TIMINGA

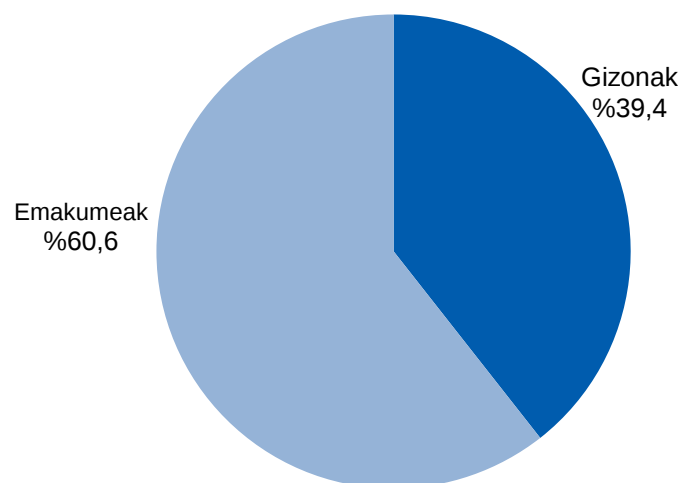
- Azterlan honetako prozesu desberdinak hurrengo egunetan egin dira:
 - Telefonozko galdesortaren onartzea: 2014ko maiatzaren 20an.
 - Aurrez aurreko galdesortaren onartzea: 2014ko maiatzaren 20an.
 - Telefonozko inkesten lehenengo boladaren hasiera: 2014ko maiatzaren 26an.
 - Telefonozko inkesten lehenengo boladaren amaiera: 2014ko ekainaren 6an.
 - Aurrez aurreko inkesten lehenengo boladaren hasiera: 2014ko maiatzaren 26an.
 - Aurrez aurreko inkesten lehenengo boladaren amaiera: 2014ko ekainaren 6an.
 - Telefonozko inkesten bigarren boladaren hasiera : 2014 ko urriaren 6an.
 - Telefonozko inkesten bigarren boladaren amaiera: 2014 ko urriaren 17an.
 - Aurrez aurreko inkesten bigarren boladaren hasiera : 2014 ko urriaren 6an.
 - Aurrez aurreko inkesten bigarren boladaren amaiera: 2014 ko urriaren 14an.
 - Kodeketa, ustiapen estatistikoa eta tabulazioa: 2014ko azaroaren 3tik 7ra.
 - Eraitzen aurkezpena: 2014ko abenduaren 15ean.

1.3.

***“Erabiltzaileen
deskribapena”***

P.28.: Sexua (2014. urtea)

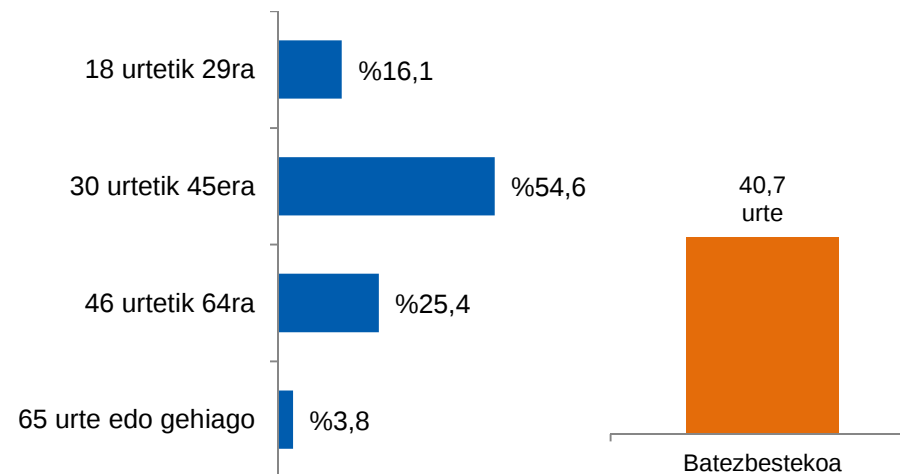
Oinarria: Elkarriketatuta izan diren erabiltzaile guztiak



	Kanal telefonikoa (n = 520)	Aurrez aurreko kanala (n = 695)
Gizonak	%28,3	%47,7
Emakumeak	%71,7	%52,3

P.29.: Adina (2014. urtea)

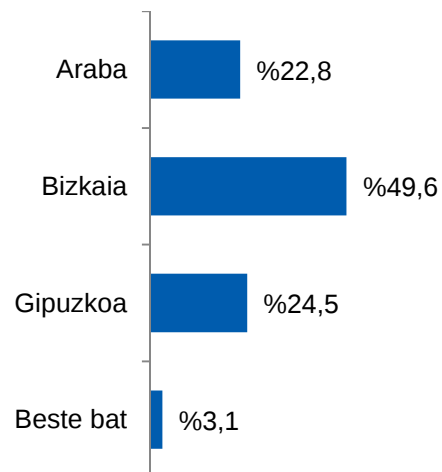
Oinarria: Elkarriketatuta izan diren erabiltzaile guztiak



	Kanal telefonikoa (n = 520)	Aurrez aurreko kanala (n = 695)
18 urtetik 29ra	%15,1	%16,9
30 urtetik 45era	%56,2	%53,3
46 urtetik 64ra	%26,0	%25,0
65 urte edo gehiago	%2,6	%4,7
BATEZBESTEKOA(urteak)	40.5	40.9

P.30.: Bizileku lurraldea (2014. urtea)

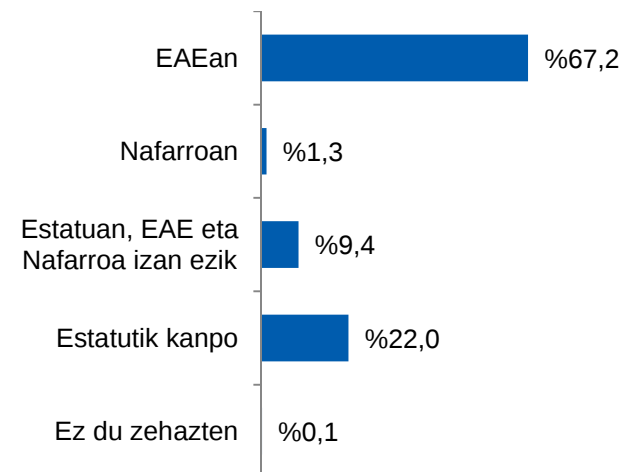
Oinarria: Elkarriketatuta izan diren erabiltzaile guztiak



	Kanal telefonikoa (n = 520)	Aurrez aurreko kanala (n = 695)
Araba	%19,4	%25,3
Bizkaia	%50,3	%49,0
Gipuzkoa	%24,3	%24,6
Beste bat	%5,9	%1,1

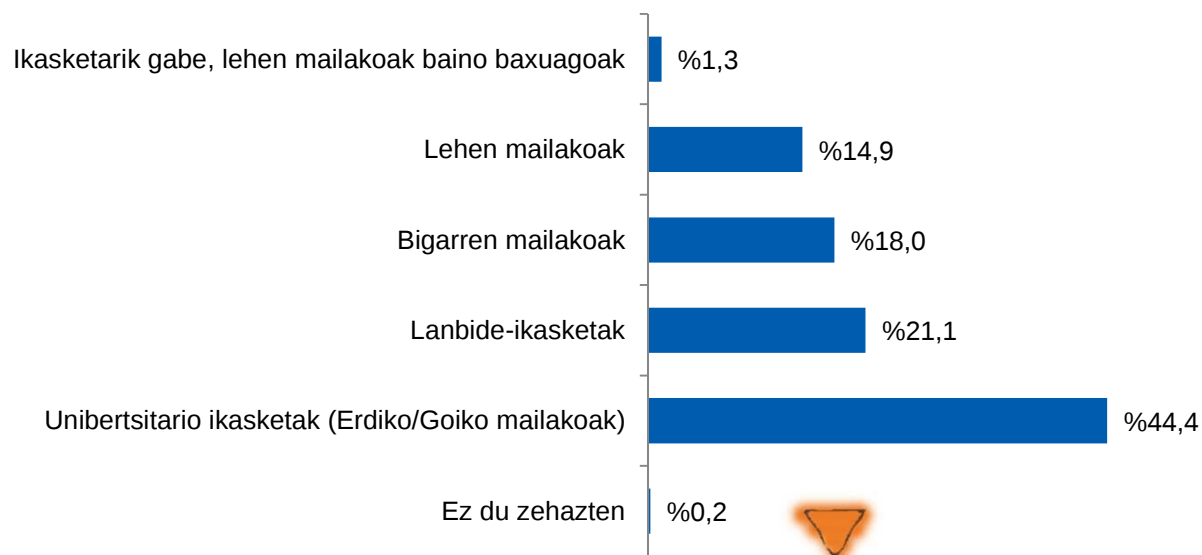
P.31.: Jaio lekua (2014. urtea)

Oinarria: Elkarriketatuta izan diren erabiltzaile guztiak



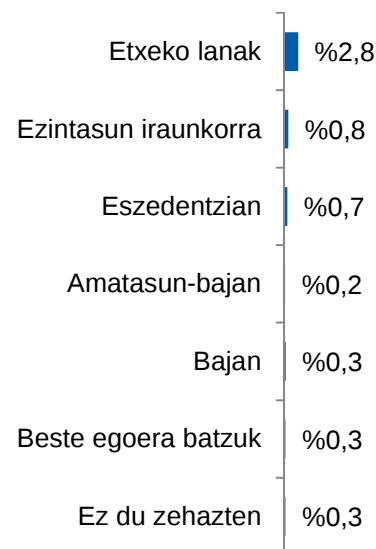
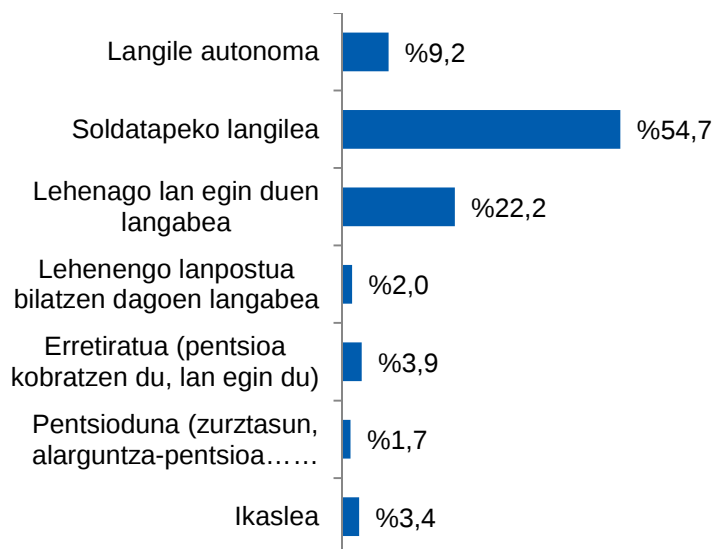
	Kanal telefonikoa (n = 520)	Aurrez aurreko kanala (n = 695)
EAEan	%79,6	%58,0
Nafarroan	%2,0	%0,8
Estatuan, EAE eta Nafarroa izan ezik	%10,9	%8,2
Estatutik kanpo	%7,6	%32,7
Ez du zehazten	---	%0,2

P.32.: Ikasketa maila (2014. urtea)
Oinarria: Elkarrizketatuta izan diren erabiltzaile guztiak



	Kanal telefonikoa (n = 520)	Aurrez aurreko kanala (n = 695)
Ikasketarik gabe, lehen mailakoak baino baxuagoak	%1,3	%1,3
Lehen mailakoak	%11,2	%17,7
Bigarren mailakoak	%13,2	%21,7
Lanbide-ikasketak	%22,4	%20,1
Unibertsitario ikasketak (Erdiko/Goiko mailakoak)	%52,0	%38,8
Ez du zehazten	---	%0,4

P.33.: Lan egoera* (2014. urtea)
Oinarria: Elkarriketatuta izan diren erabiltzaile guztiak

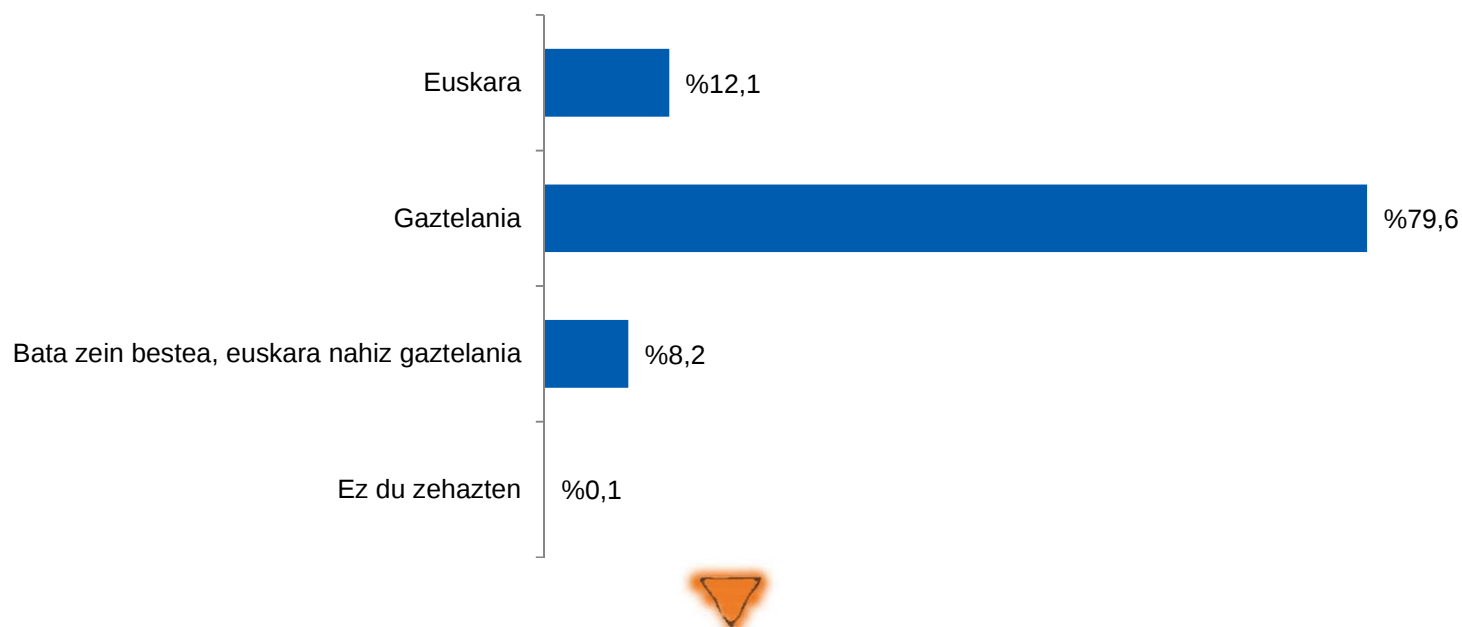


	Kanal telefonikoa (n = 520)	Aurrez aurreko kanala (n = 695)
Langile autonomoa	%10,5	%8,1
Soldatapeko langilea	%61,2	%49,8
Lehenago lan egin duen langabea	%16,4	%26,5
Lehenengo lanpostua bilatzen dagoen langabea	%2,6	%1,6
Erretiratua (pentsioa kobratzen du, lan egin du)	%2,3	%5,1
Pentsioduna (zurtasun, alarguntza-pentsioa kobratzen du)	%2,0	%1,6
Ikaslea	%3,6	%3,2

	Kanal telefonikoa (n = 520)	Aurrez aurreko kanala (n = 695)
Etxeko lanak	%4,3	%1,7
Ezintasun iraunkorra	%0,7	%1,0
Eszedentzian	%0,7	%0,7
Amatasun-bajan	---	%0,4
Bajan	---	%0,6
Beste egoera batzuk	%0,3	%0,2
Ez du zehazten	%0,3	%0,2

* Aukerak irakurrita. Erantzun bat baino gehiago posible da.

P.35.: Arretarako nahiago duen hizkuntza* (2014. urtea)
Oinarria: Elkarrizketatuta izan diren erabiltzaile guztiak



	Kanal telefonikoa (n = 520)	Aurrez aurreko kanala (n = 695)	Zuzenean Bilbao (n = 346)	Zuzenean Donostia (n = 176)	Zuzenean Vitoria-Gasteiz (n = 173)
Euskara	%14,5	%10,3	7,2%	1,3%	1,3%
Gaztelania	%73,4	%84,3	88,5%	95,7%	95,7%
Bata zein bestea, euskara nahiz gaztelania	%12,2	%5,2	4,3%	3,0%	3,0%
Ez du zehazten	---	%0,2	---	---	---

2.

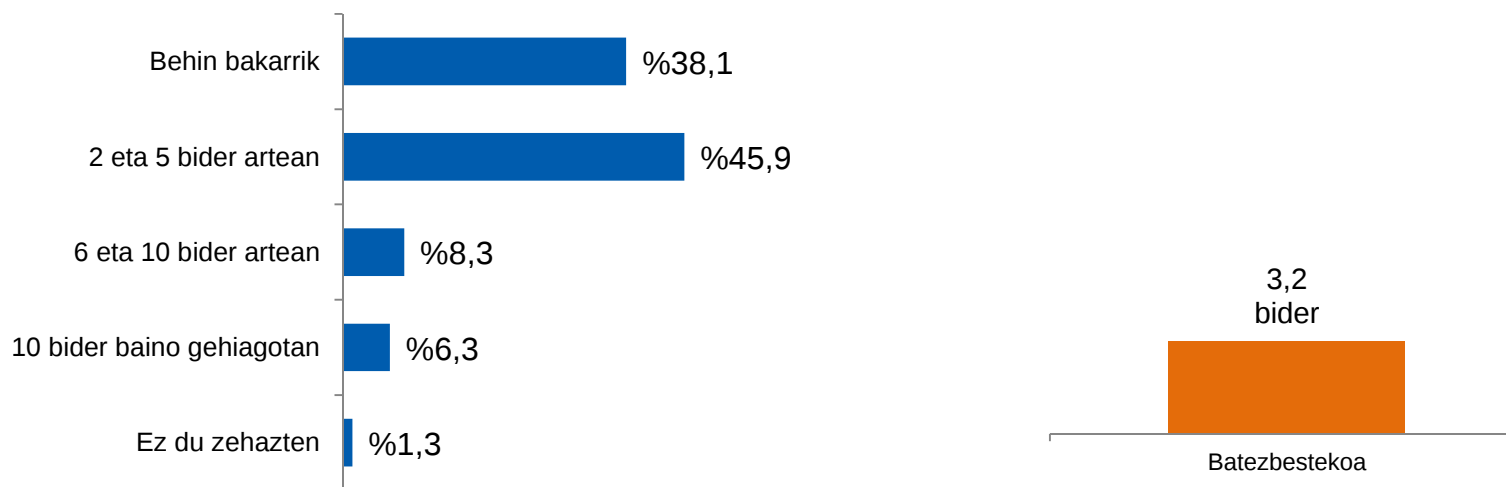
*“Zuzenean zerbitzuaren
ezagutza eta erabilera”*



2.1.

***“Zuzenean zerbitzuaren
urteko erabilera gradua”***

P.1.: Zenbat bider erabili duzu Zuzenenan
herritarrentzako zerbitzua azken urtean?* (2014. urtea)
Oinarria: Elkarriketatuta izan diren erabiltzaile guztiak

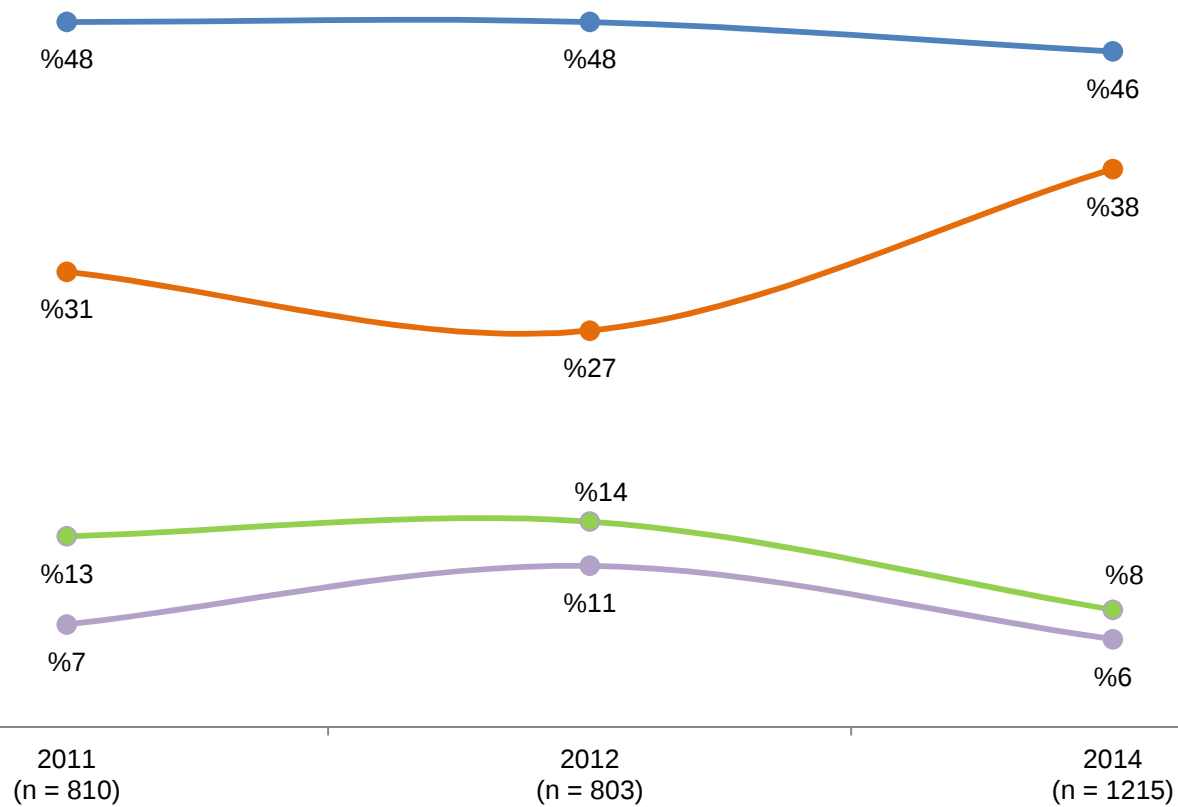


	Kanal telefonikoa (n = 520)	Aurrez aurreko kanala (n = 695)
Behin bakarrik	%42,8	%34,6
2 eta 5 bider artean	%40,5	%50,0
6 eta 10 bider artean	%10,2	%6,8
10 bider baino gehiagotan	%5,9	%6,7
Ez du zehazten	%0,7	%1,8
URTEKO BATEZBESTEKOA	3,5	2,9

* Hasiera batean, erantzunak ez ziren aipatu. Zalantzak adierazi eta gero, erantzunak aipatu ziren.

ZUZENEAN ZERBITZURA JOTZEKO BIDERREN EBOLUZIOA*
Oinarria: Elkarriketatuta izan diren erabiltzaile guztiak

Behin bakarrik 2 eta 5 bider artean 6 eta 10 bider artean 10 bider baino gehiagotan



Batezbestekoa

4

4

3

* Hasiera batean, erantzunak ez ziren aipatu. Zalantzak adierazi eta gero, erantzunak aipatu ziren.

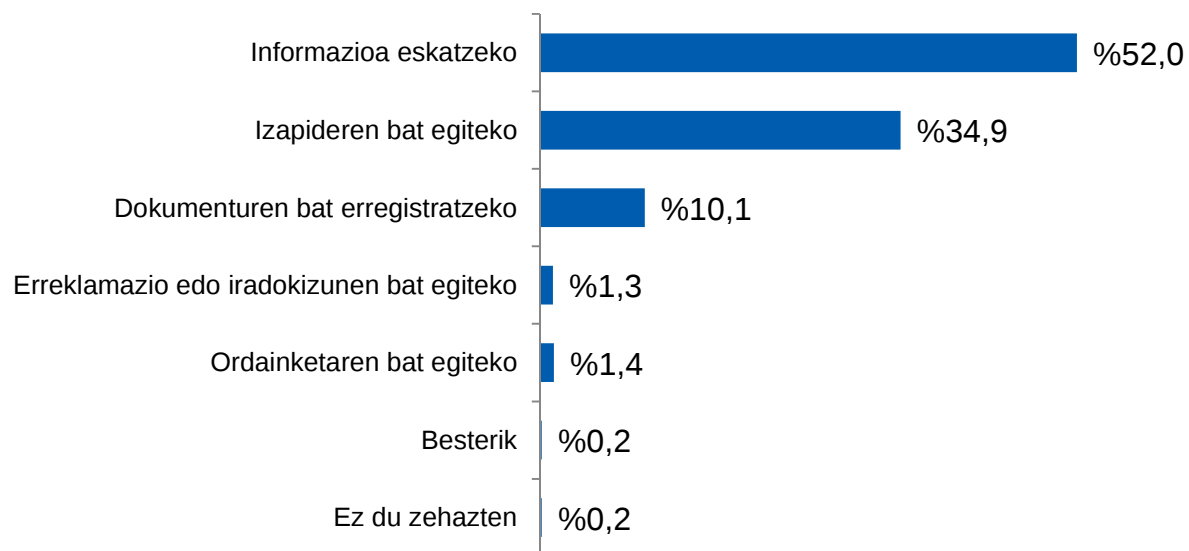
Eboluzioa

2.2.

“Zuzeneanera jotzeko arrazoia”

P.2.: Zein izan da zerbitzu honetara jotzeko arrazoi nagusia? * (2014. urtea)

Oinarria: Elkarrizketatuta izan diren erabiltzaile guztiak



	Kanal telefonikoa (n = 520)	Aurrez aurreko kanala (n = 695)
Informazioa eskatzeko	%85,5	%26,8
Izapideren bat egiteko	%9,2	%54,1
Dokumenturen bat erregistratzeko	%3,0	%15,5
Erreklamazio edo iradokizunen bat egiteko	%0,7	%1,7
Ordainketaren bat egiteko	%1,6	%1,2
Besterik	---	%0,3
Ez du zehazten	---	%0,3

* Erantzunak ez ziren aipatu. Bakarrik erantzun bat onartzen zen.

Eboluzioa

ZUZENEANERA JOTZEKO ARRAZOI NAGUSIAREN EBOLUZIOA

Oinarria: Elkarrizketatuta izan diren erabiltzaile guztiak

	2010** (n = 404)	2011** (n = 810)	2012** (n = 803)	2013 (n = 1200)	2014 (n = 1215)
Informazioa eskatzeko	%47	%59	%53	%47	%52
Izapideren bat egiteko	%48	%38	%42	%39	%35
Dokumenturen bat erregistratzeko	%13	%8	%10	%10	%10
Erreklamazio edo iradokizunen bat egiteko	%5	%5	%3	%2	%1
Ordainketaren bat egiteko	%1	%2	%3	%0	%1
Besterik	%1	%3	%4	%1	%0

* Erantzunak ez ziren aipatu. Bakarrik erantzun bat onartzen zen.

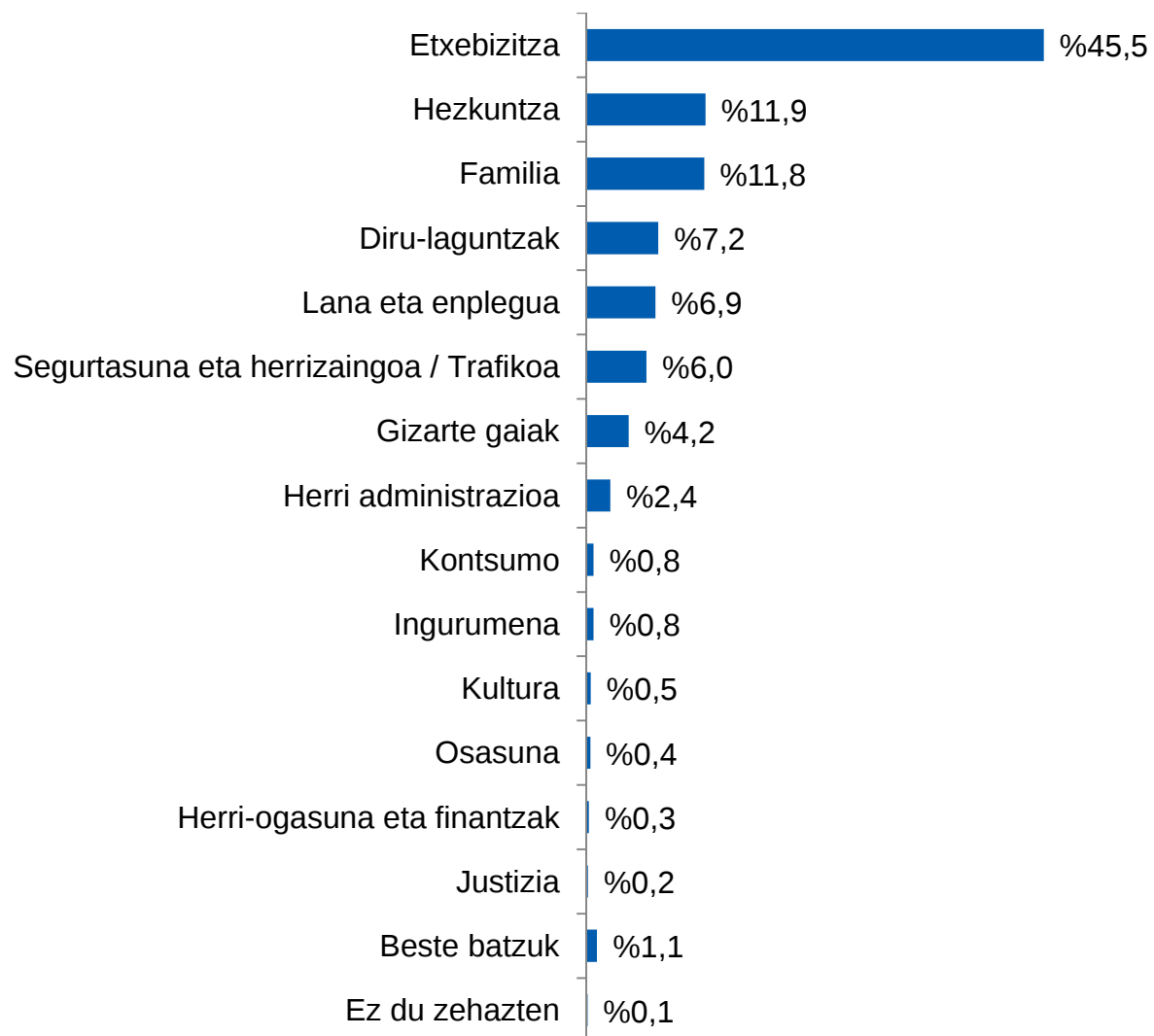
* 2010ean, 2011an eta 2012an arrazoi bat baino gehiago ematea posible zen.

Eboluzioa

2.3.

“Izapidearen gaia”

P.3.: Zuzenean zerbitzuarekin egindako izapidea
hurrengo gaiari dagokio...* (2014. urtea)
Oinarria: Elkarrikeratuta izan diren erabiltzaile guztiak



* Erantzun aukerak aipatu ziren. Bakarrik erantzun bat onartzen zen.

2014. urtea

P.3.: Zuzenean zerbitzuarekin egindako izapidea
hurrengo gaiari dagokio...* (2014. urtea)
Oinarria: Elkarriketatuta izan diren erabiltzaile guztiak

	Kanal telefonikoa (n = 520)	Aurrez aurreko kanala (n = 695)
Etxebizitza	%45,1	%45,9
Hezkuntza	%9,5	%13,6
Familia	%11,5	%11,9
Diru-laguntzak	%9,9	%5,2
Lana eta enplegua	%3,0	%9,9
Segurtasuna eta herrizaingoa / Trafikoa	%9,5	%3,4
Gizarte gaiak	%3,6	%4,7
Herri administrazioa	%1,6	%3,0
Kontsumo	%1,3	%0,3
Ingurumena	%1,0	%0,6
Kultura	%0,7	%0,3
Osasuna	%1,0	---
Herri-ogasuna eta finantzak	%0,7	---
Justizia	---	%0,3
Beste batzuk	%1,3	%0,9
Ez du zehazten	%0,3	---

* Erantzun aukerak aipatu ziren. Bakarrik erantzun bat onartzen zen.

2014. urtea

*IZAPIDEAREN GAIAREN EBOLUZIOA**
Oinarria: Elkarrizketatuta izan diren erabiltzaile guztiak

	2011 (n = 810)	2012 (n = 803)	2013 (n = 1200)	2014 (n = 1215)
Etxebizitza	%41	%50	%47	%46
Familia	%21	%29	%15	%12
Lana eta enplegua	%15	%9	%6	%7
Hezkuntza	%8	%15	%13	%12
Gizarte gaiak	%4	%5	%4	%4
Herrizaingoa / Trafikoa	%4	%4	%5	%6
Diru- laguntzak	---	%1	%4	%7

* Erantzun aukerak aipatu ziren. Bakarrik erantzun bat onartzen zen. Gai garrantzitsuenak bildu dira.

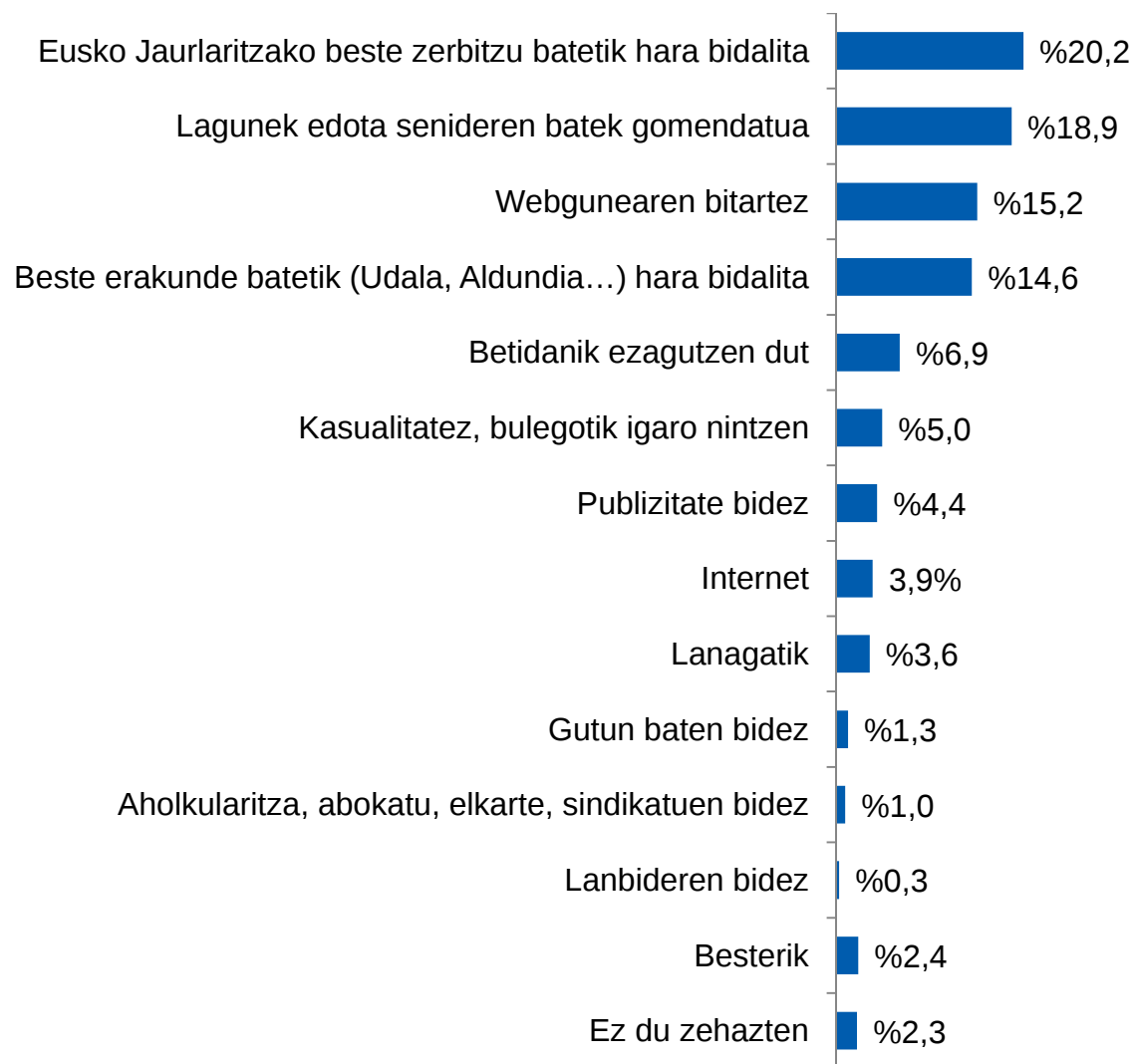
Eboluzioa

2.4.

“Zerbitzua ezagutzeko modua”

P.4.: Nola izan zenuen Zuzenean herritarren arreta zerbitzuaren berri? * (2014. urtea)

Oinarria: Elkarrizketatuta izan diren erabiltzaile guztiak



* Erantzunak ez ziren aipatu. Bakarrik erantzun bat onartzen zen.

2014. urtea

P.4.: Nola izan zenuen Zuzenean herritarren arreta zerbitzuaren berri? * (2014. urtea)

Oinarria: Elkarrizketatuta izan diren erabiltzaile guztiak

	Kanal telefonikoa (n = 520)	Aurrez aurreko kanala (n = 695)
Eusko Jaurlaritzako beste zerbitzu batetik hara bidalita	%18,1	%21,7
Lagunek edota senide batek gomendatua	%13,8	%22,7
Webgunearen bitartez	%24,3	%8,4
Beste erakunde batetik (Udala, Aldundia...) hara bidalita	%8,2	%19,4
Betidanik ezagutzen dut	%2,0	%10,5
Kasualitatez, bulegotik igaro nintzen	%2,6	%6,7
Publizitate bidez	%8,2	%1,6
Internet	%7,9	%1,0
Lanagatik	%3,0	%4,1
Gutun baten bidez	%3,0	---
Aholkularitza, abokatu, elkarte, sindikatuen bidez	%2,0	%0,2
Lanbideren bidez	---	%0,6
Besterik	%4,3	%1,0
Ez du zehazten	%2,6	%2,0

* Erantzunak ez ziren aipatu. Bakarrik erantzun bat onartzen zen.

ZUZENEAN HERRITARRENTZAKO ZERBITZUA
EZAGUTZEKO MODUAREN EBOLUZIOA*

	2013 (n = 1200)	2014 (n = 1215)
Eusko Jaurlaritzako beste zerbitzu batetik hara bidalita	%23	%20
Lagunek edota senide batek gomendatua	%22	%19
Beste erakunde batetik (Udala, Aldundia...) hara bidalita	%16	%15
Webgunearen bitartez	%9	%15
Publizitate bidez	%5	%4
Betidanik ezagutzen dut	%5	%7
Internet	%4	%4
Kasualitatez, bulegotik igaro nintzen	%4	%5
Lanagatik	%3	%4
Ikastetxe batean	%2	%1
Aholkularitza, abokatu, elkarte, sindikatuen bidez	%1	%4
Besterik (gizarte-laguntza, telefono gida...)	%3	%2
Ez du zehazten	%3	---

* Erantzunak ez ziren aipatu. Bakarrik erantzun bat onartzen zen.

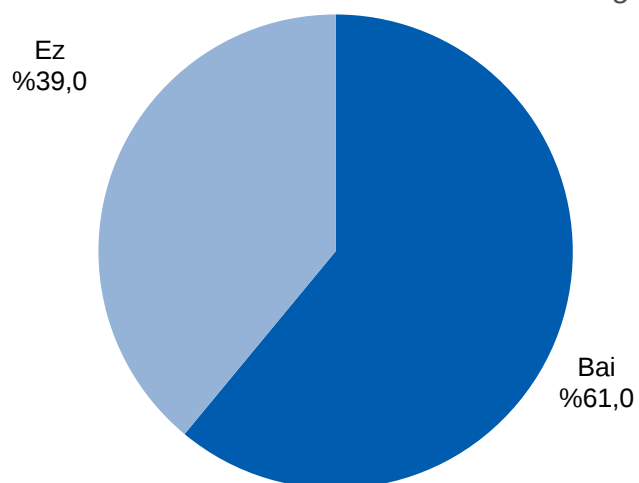
Eboluzioa

2.5.

***“Webgunearen ezagutza
eta erabilera”***

P.7A.: Ezagutzen al duzu euskadi.net webgunea?(2014. urtea)

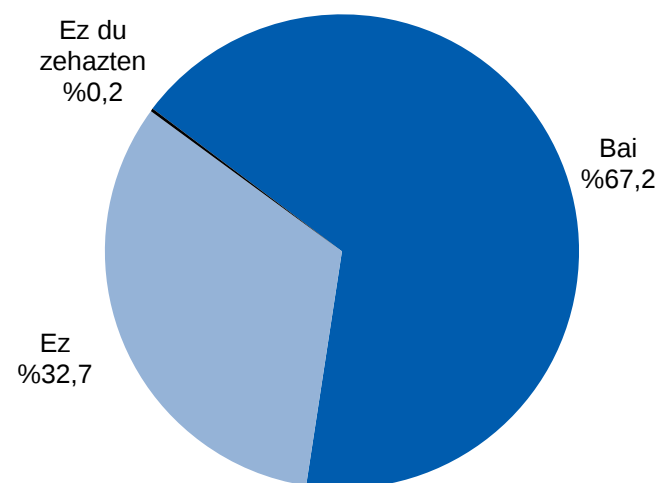
Oinarria: Elkarrizketatuta izan diren erabiltzaile guztiak



	Kanal telefonikoa (n = 520)	Aurrez aurreko kanala (n = 695)
Bai	%69,4	%54,8
Ez	%30,6	%45,2

P.7B.: Euskadi.net webgunea erabiltzen duzu? (2014. urtea)

Oinarria: euskadi.net webgunea ezagutzen dutela baieztatu duten 742 erabiltzaile elkarrizketatuak

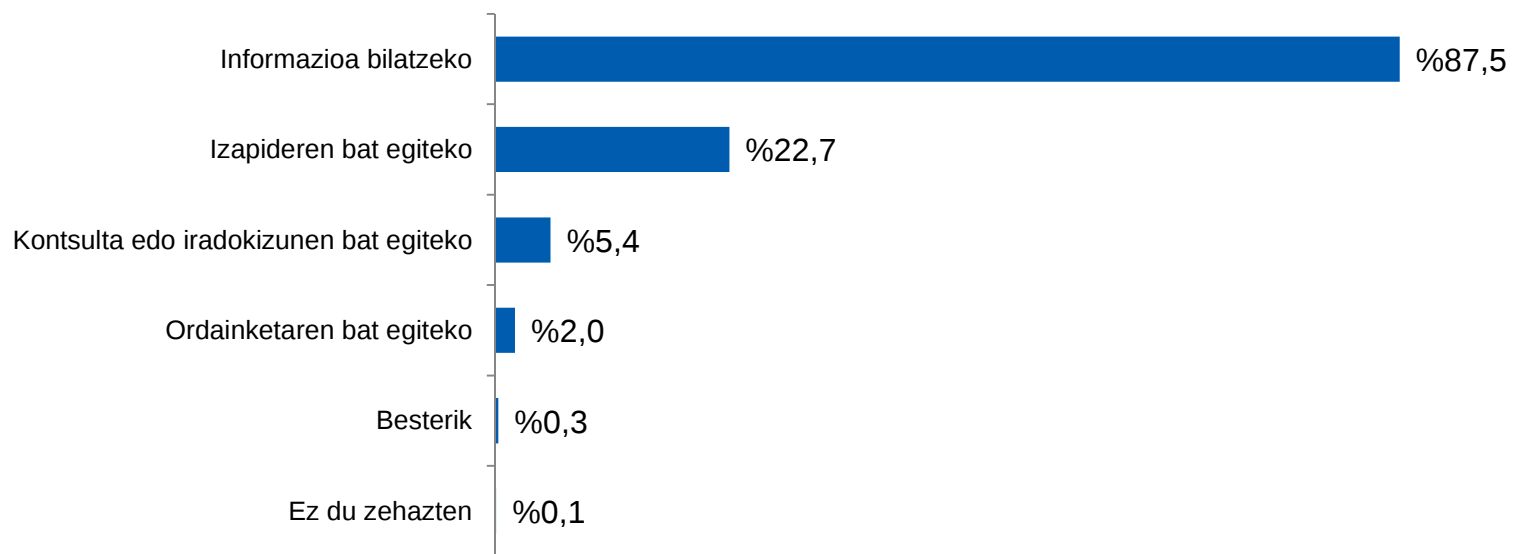


	Kanal telefonikoa (n = 361)	Aurrez aurreko kanala (n = 381)
Bai	%70,1	%64,4
Ez	%29,9	%35,3
Ez du zehazten	---	%0,3

2014. urtea

P.8.: Zertarako erabili duzu? *

Oinarria: euskadi.net webgunea erabiltzen dutela baieztatu duten 498 erabiltzaileak



	Kanal telefonikoa (n = 520)	Aurrez aurreko kanala (n = 695)
Infarmazioa bilatzeko	%88,5	%86,5
Izapideren bat egiteko	%18,9	%26,6
Kontsulta edo irakidozunaren bat egiteko	%3,4	%7,5
Ordainketaren bat egirko	%2,7	%1,2
Besterik	%0,7	---
Ez du zehazten	---	%0,2

* Erantzunak ez ziren aiparatu. Erantzun bat baino gehiago eman daiteke.

2014. urtea

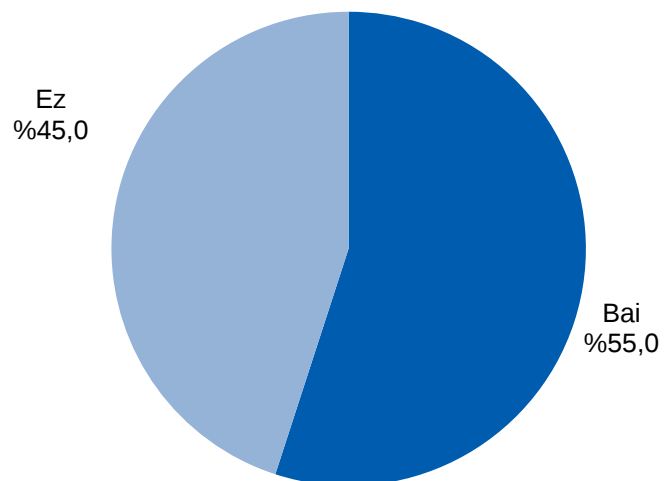
2.6.

“Arreta-ordutegien ezagutza”

P.5.: Ezagutzen al duzu Zuzenean zerbitzuaren
bulegoetako jendeaurreko/arreta telefonikoko ordutegia?

(2014. urtea)

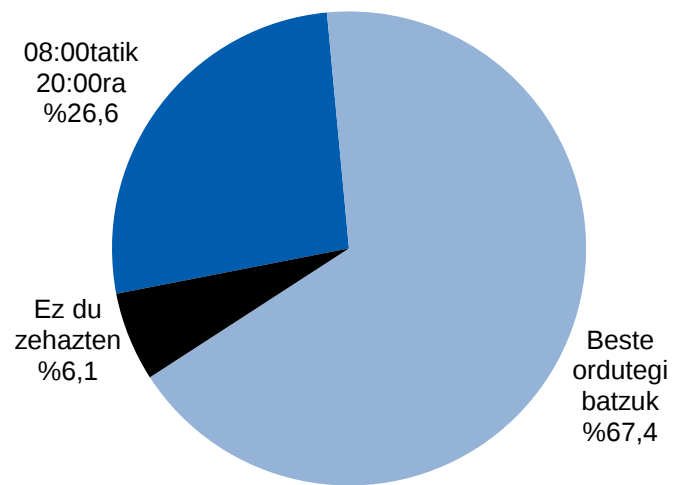
Oinarria: Elkarrizketatuta izan diren erabiltzaile guztiak



	Kanal telefonikoa (n = 520)	Aurrez aurreko kanala (n = 695)
Bai	%43,1	%64,0
Ez	%56,9	%36,0

P.6.: Zuzenean zerbitzuaren bulegoetako jendeaurreko/arreta telefonikoko ordutegia zein den esango zenidake?

Oinarria: Zuzenean zerbitzuaren bulegoetako jendeaurreko/arreta telefonikoko ordutegia ezagutzen dutela baieztatu duten 669 erabiltzaile elkarrizketatuak



	Kanal telefonikoa (n = 224)	Aurrez aurreko kanala (n = 445)
08:00tatik 20:00tara	%16,8	%31,5
Beste ordutegi batzuk	%77,1	%62,5
Ez du zehazten	%6,1	%6,0

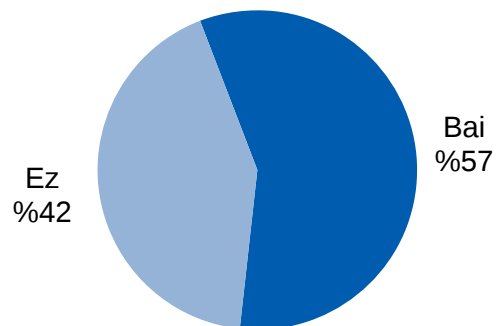
2014. urtea

ZUZENEAN ZERBITZUAREN BULEGOETAKO JENDEAURREKO/ARRETA
TELEFONIKOKO ORDUTEGIAREN EZAGUTZAREN EBOLUZIOA

Oinarria: Elkarriketatuta izan diren erabiltzaile guztiak

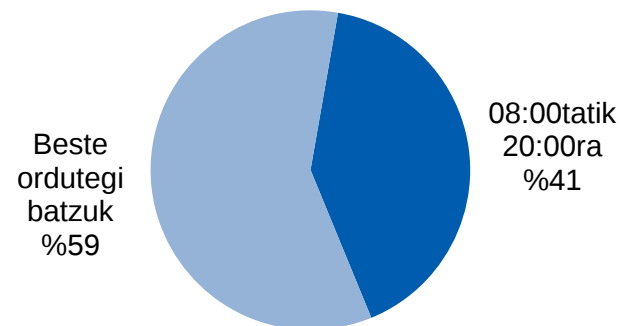
Ezagutza generikoa

2013
(n = 1200)

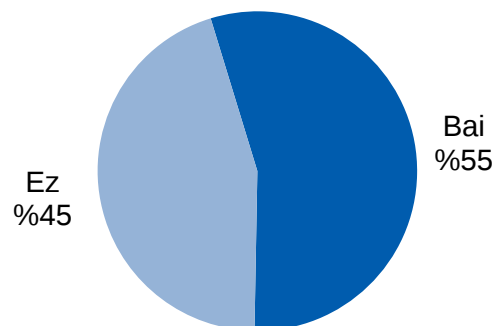


Ezagutza zehatza

2013
(n = 634)



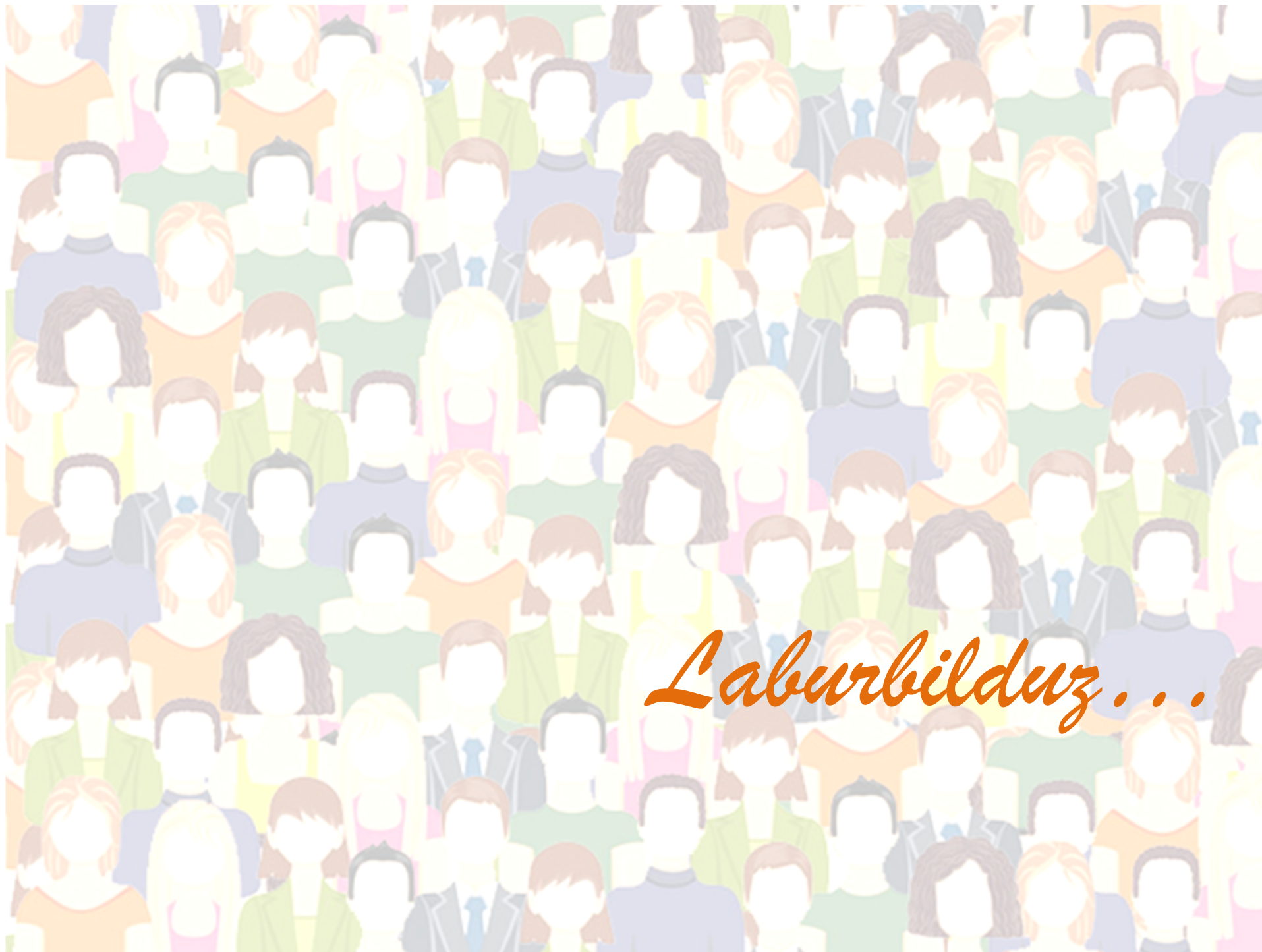
2014
(n = 1215)



2014
(n = 669)

Ez du
zehazten
%6

Eboluzioa



Laburbildung...

- *2014an, 2012 eta 2011rekin konparatuz, Zuzenean herritarrentzako zerbitzuaren urteko erabileraren batezbestekoa murriztu egin da.*
- *Zuzenean zerbitzura jotzeko arrazoi nagusia informazioa eskatzeko da; bigarrena, izapideren bat egiteko; eta, hirugarrena, dokumenturen bat erregistratzeko.*
- *Zuzenean zerbitzuan egiten diren kontsultak, izapideak, etxebizitzarekin zerikusi duten aspektuetan kontzentratuta daude. Bigarrenik, familia (urtero garrantzia galtzen duen gaia) eta hezkuntza (aurreko urteekin konparatuz, garrantzia ere galdu duen gaia) arloetan.*

- *Zuzenean herritarrentzako zerbitzuaren ezagutzaren kanal legez, webguneak pisua irabazten du. Erabiltzaileetik %61ek webgunea ezagutzen du eta %67k erabiltzen du.*
- *Euskadi.net webgunearen ezagutzaren ratio nagusia 2010etik.*
- *Zuzenean zerbitzuaren erabiltzaileen erdia baino gehiagok bulegoetako jendeaurreko/arreta telefonikoko ordutegia ezagutzen dutela baieztatzen dute. Hala ere, zehaztatzea eskatzen denean, adierazitako ordutegietan sakabanatze nabarmena aurkitzen da eta ordutegia zekiela esan duten 4 erabiltzaileetik, bakarrik batek ondo adierazten du Zuzenean zerbitzuaren bulegoetako jendeaurreko, arreta telefonikoko ordutegia.*

3.

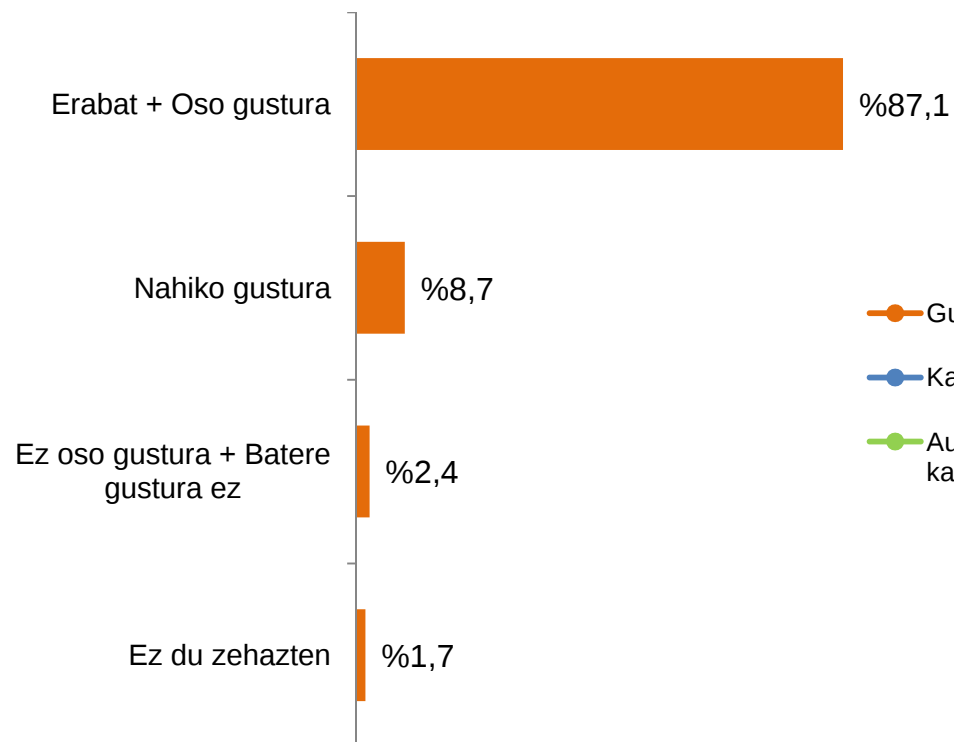
***“Zuzeneanean jasotako
zerbitzuaren
balorazioa”***



3.1.

“Balorazio orokorra”

P.20.: Zein da Zuzenean herritarrentzako zerbitzuan jasotako arretarekiko zure asebetetze-maila orokorra?* (2014. urtea)
Oinarria: Elkarriketatuta izan diren erabiltzaile guztiak

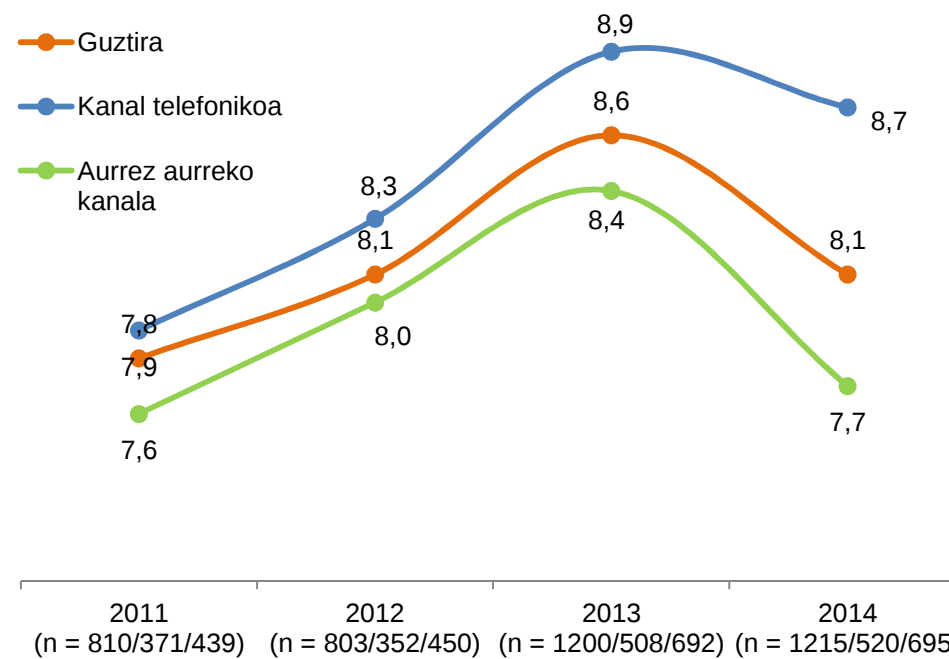


8,1

Batezbestekoa
2014

2014. urtea

BALORAZIO OROKORRAREN EBOLUZIOA



(n= Laginaren oinarria erabiltzaile guztiak / Kanal telefonikoaren erabiltzaileak / Aurrez aurreko kanalaren erabiltzaileak)

Eboluzioa

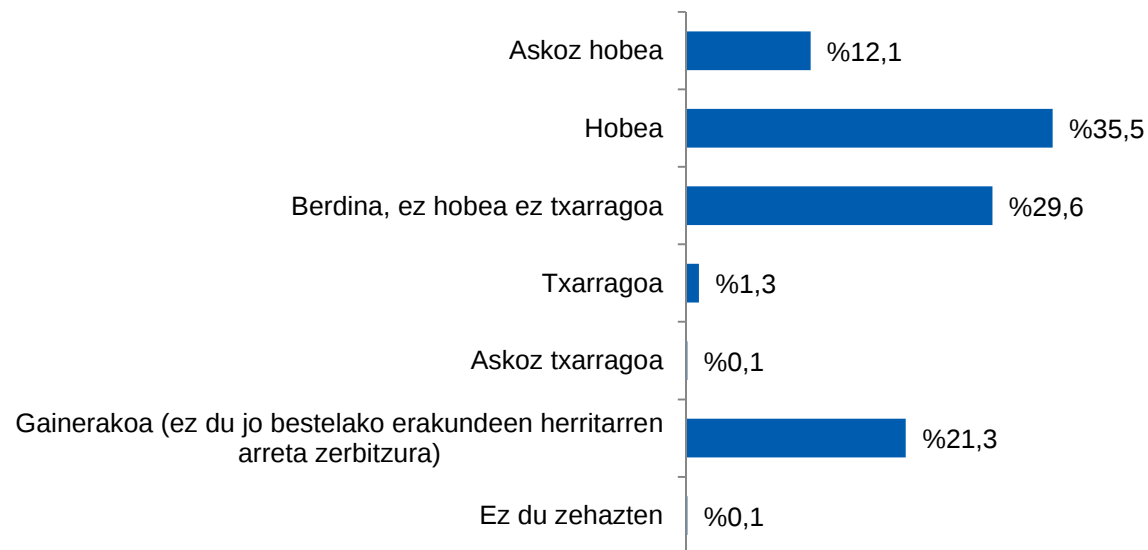
* 0tik 10erako eskala, non 0 "batere gustura ez" eta 10 "erabat gustura" diren

3.2.

***“Zuzenean zerbitzuaren
balorazio alderatuta”***

P.26.: Nola baloratzen duzu Eusko Jaurlaritzako Zuzenean zerbitzuak emandako arreta bestelako instituzioetan (Estatua, Aldundia, Udala) jasotakoarekin konparatuz?* (2014. urtea)

Oinarria: Elkarrizketatuta izan diren erabiltzaile guztiak



	Kanal telefonikoa (n = 520)	Aurrez aurreko kanala (n = 695)
Askoz hobe	16,1%	9,0%
Hobe	30,9%	38,9%
Berdina, ez hobe ez txarragoa	25,7%	32,6%
Txarragoa	0,3%	2,0%
Askoz txarragoa	---	0,2%
Gainerakoa (ez du jo bestelako erakundearen herritarren arreta zerbitzura)	27,0%	17,0%
Ez du zehazten	---	0,2%

* Erantzun aukerak aipatu ziren. Bakarrik erantzun bat onartzen zen.

2014. urtea

ZUZENEAN ZERBITZUAREN BALORAZIO ALDERATUTAREN EBOLUZIOA*

Oinarria: Elkarriketatuta izan diren erabiltzaile guztiak

	2013 (n = 1200)	2014 (n = 1215)
Askoz hobe	%15	%12
Hobe	%32	%35
Berdina, ez hobe ez txarragoa	%27	%30
Txarragoa	%1	%1
Askoz txarragoa	%0	%0
Ez du zehazten	%11	%0
Ez du jo bestelako erakundearen herritarren arreta zerbitzura	%13	%21

* Erantzun aukerak aipatu ziren. Bakarrik erantzun bat onartzen zen.

Eboluzioa

3.3.

***“Zerbitzuaren zenbait
arloan balorazioa”***

3.3.1.

“Espazio fisikoa”

P.11.: Aurrez aurreko arreta bulegoen espazio fisikoarekiko asebetetze-maila* (2014. urtea)

Oinarria: Aurrez aurreko kanalarri dagokion inkesta erantzun duten 695 erabiltzaileak

	Erabat + oso gustura	Nahiko gustura	Ez oso gustura + Batere gustura ez	Ez du zehazten	Batezbestekoa
Bulegoaren egoera (garbitasuna, ordena, temperatura, argiztapena, zarata...)	%77,9	%19,7	%2,3	%0,1	7,7
Bulegoaren instalazioak: espazio fisikoa, eserlekuak, komunak...	%76,0	%19,5	%4,5	---	7,6
Mugikortasun mugatuko pertsonentzako bulegoaren egokitasuna	%62,8	%25,6	%3,0	%8,7	7,4
Bulegoaren seinatika (kalekoa eta bulego barnekoa)	%64,5	%26,1	%8,4	%1,1	7,0
Jendeaurreko arreta ordutegia erraz ikusten den	%54,0	%24,5	%20,4	%1,2	6,4
Espazio fisikoarekiko asebetetze-maila					7,2

 Batezbestekoa 7'5, jardueraren hoberen atalasea baino gutxiagokoa.

* 0tik 10erako eskala, non 0 "batere gustura ez" eta 10 "erabat gustura" diren

2014. urtea

P.11.: Aurrez aurreko arreta bulegoen espazio fisikoarekiko asebetetze-maila (2014. urtea)*

Oinarria: Aurrez aurreko kanalarri dagokion inkesta erantzun duten 695 erabiltzaileak

	Aurrez aurreko kanala (n = 695)	Zuzenean Bilbo (n = 345)	Zuzenean Donostia (n = 176)	Zuzenean Vitoria-Gasteiz (n = 173)
Bulegoaren egoera (garbitasuna, ordena, tenperatura, argiztapena, zarata...)	7,7	7,4	8,3	7,8
Bulegoaren instalazioak: espazio fisikoa, eserlekuak, komunak...	7,6	7,3	8,1	7,7
Mugikortasun mugatuko pertsonentzako bulegoaren egokitasuna	7,4	6,8	8,0	8,0
Bulegoaren seinatika (kalekoa eta bulego barnekoa)	7,0	6,9	7,1	7,3
Jendeaurreko arreta ordutegia erraz ikusten den	6,4	5,6	6,9	7,5
Espazio fisikoarekiko asebetetze-maila	7,2	6,8	7,7	7,7

 Batezbestekoa 7'5, jardueraren hoberen atalasea baino guxtiagokoa.

* 0tik 10erako eskala, non 0 "batere gustura ez" eta 10 "erabat gustura" diren

2014. urtea

AURREZ AURREKO ARRETA BULEGOEN ESPAZIO FISIKOAREKIKO ASEBETETZE-MAILAREN EBOLUZIOA*

Oinarria: Aurrez aurreko kanalarri dagokion inkesta erantzun duten 695 erabiltzaileak

	2011 (n = 439)	2012 (n = 450)	2013 (n = 692)	2014 (n = 695)
Mugikortasun mugatuko pertsonentzako bulegoaren egokitasuna	8,0	8,0	8,1	7,4
Bulegoaren egoera (garbitasuna, ordena, tenperatura, argiztapena, zarata...)	8,0	8,2	8,2	7,7
Bulegoaren instalazioak: espazio fisikoa, eserlekuak, komunak...	7,7	7,8	8,0	7,6
Jendeaurreko arreta ordutegia erraz ikusten den	7,3	7,3	7,0	6,4
Bulegoaren seinatika (kalekoa eta bulego barnekoa)	7,0	7,2	7,2	7,0
Espazio fisikoarekiko eta instalazioekiko asebetetze-maila*	7,6	7,7	7,7	7,2

 Batezbestekoa 7'5, jardueraren hoberen atalasea baino guxtiagokoa.

* Orik 10erako eskala, non 0 "batere gustura ez" eta 10 "erabat gustura" diren

Eboluzioa

3.3.2.

“Arretaren antolaketa”

P.12.: Arretaren antolaketarekiko asebetetze-maila* (2014. urtea)

Oinarria: Elkarrizketatuta izan diren erabiltzaile guztiak

	Erabat + Oso gustura	Nahiko gustura	Ez oso gustura + Batere gustura ez	Ez du zehazten	Batezbestekoa
Zure kontsultari emandako denbora	%89,7	%7,3	%1,4	%1,6	8,2
Jendearentzako arretarako ordutegiaren zabaltasuna	%79,1	%7,2	%1,8	%11,8	8,2
Zerbitzuarekin harremanetan jartzeko egindako dei kopurua	%82,6	%8,2	%7,2	%2,0	8,2
Arreta jaso arte zain egondako denbora	%80,0	%13,8	%5,2	%1,0	8,0
Bulegoko itxarote ilaren ordena eta eraginkortasuna	%85,9	%11,3	%2,2	%0,6	7,9
Erabiltzaileen intimitate eta konfidentzialtasuna	%64,2	%24,3	%10,7	%0,8	7,0
Arretaren antolaketarekiko asebetetze-maila					8,0

 Batezbestekoa 7'5, jardueraren hoberen atalasea baino guxtiagokoa.

* 0tik 10erako eskala, non 0 "batere gustura ez" eta 10 "erabat gustura" diren

2014. urtea

P.12.: Arretaren antolaketarekiko asebetetze-maila* (2014. urtea)

Oinarria: Elkarrizketatuta izan diren erabiltzaile guztiak

	Guztira (n = 1215)	Kanal telefonikoa (n = 520)	Aurrez aurreko kanala (n = 695)	Zuzenean Bilbo (n = 346)	Zuzenean Donostia (n = 176)	Zuzenean Vitoria- Gasteiz (n = 173)
Zure kontsultari emandako denbora	8,2	8,7	7,9	7,6	8,2	8,1
Jendearentzako arretarako ordutegiaren zabaltasuna	8,2	8,4	8,2	7,8	8,9	8,2
Zerbitzuarekin harremanetan jartzeko egindako dei kopurua	8,2	8,2				
Arreta jaso arte zain egondako denbora	8,0	8,3	7,7	7,4	8,0	7,9
Bulegoko itxarote ilaren ordena eta eraginkortasuna	7,9		7,9	7,8	8,1	8,0
Erabiltzaileen intimitate eta konfidentziasuna	7,0		7,0	6,3	7,6	7,7
Arretaren antolaketarekiko asebetetze-maila	8,0	8,4	7,7	7,4	8,2	8,0

Ez da egokia

Batezbestekoa 7'5, jardueraren hoberen atalasea baino guxtiagokoa.

* Otik 10erako eskala, non 0 "batere gustura ez" eta 10 "erabat gustura" diren

2014. urtea

ARRETAREN ANTOLAKETAREKIKO ASEBETETZE-MAILAREN EBOLUZIOA*

Oinarria: Elkarrizketatuta izan diren erabiltzaile guztiak

	2011 (n = 810)	2012 (n = 803)	2013 (n = 1200)	2014 (n = 1215)
Jendearentzako arretarako ordutegiaren zabaltasuna	8,4	8,5	9,2	8,2
Zure kontsultari emandako denbora	8,0	8,1	8,8	8,2
Zerbitzuarekin harremanetan jartzeko egindako dei kopurua	7,9	7,7	8,9	8,2
Bulegoko itxarote ilaren ordena eta eraginkortasuna	7,7	7,8	8,3	7,9
Erabiltzaileen intimitate eta konfidentzialtasuna	7,4	7,6	7,8	7,0
Arreta jaso arte zain egondako denbora	7,3	7,4	8,3	8,0
Arretaren antolaketarekiko asebetetze-maila	7,8	7,9	8,5	8,0

 Batezbestekoa 7'5, jardueraren hoberen atalasea baino guxtiagokoa

* 0tik 10erako eskala, non 0 "batere gustura ez" eta 10 "erabat gustura" diren

Eboluzioa

3.3.3.

***“Arreta zerbitzuko
langileak”***

P.13.: Arreta zerbitzuko langileekiko asebetetze-maila (2014. urtea)
Oinarria: Elkarrizketatuta izan diren erabiltzaile guztiak*

	Erabat + Oso gustura	Nahiko gustura	Ez oso gustura + Batere gustura ez	Ez du zehazten	Batezbestekoa
Zure hizkuntza eskaerara egokitzeko aukera	95,2%	3,2%	1,2%	0,5%	8,9
Adeitasuna eta errespetuzko tratua	95,1%	3,5%	1,0%	0,4%	8,8
Berdinetik berdinerara harremana	94,9%	3,6%	1,1%	0,4%	8,8
Jasotako azalpenen argitasuna eta ulergarritasuna	93,6%	4,2%	1,4%	0,8%	8,7
Arreta eman zizun pertsonaren elkarrizketarako eta komunikaziorako gaitasuna	92,0%	5,5%	1,6%	0,8%	8,6
Zuk azaldutako gaiari buruz arreta eman zizun pertsonak erakutsitako ardura-maila eta arazoa konpontzeko interesa	91,4%	5,8%	2,2%	0,6%	8,5
Arreta eman zizun pertsonak zerbitzu egokia emateko zuen kalifikazioa, prestakuntza-maila	90,3%	5,6%	1,5%	2,6%	8,5
Arreta zerbitzuko langileekiko asebetetze-maila					8,7

* 0tik 10erako eskala, non 0 "batere gustura ez" eta 10 "erabat gustura" diren

2014. urtea

P.13.: Arreta zerbitzuko langileekiko asebetetze-maila (2014. urtea)*
Oinarria: Elkarrizketatuta izan diren erabiltzaile guztiak

	Guztira (n = 1215)	Kanal telefonikoa (n = 520)	Aurrez aurreko kanala (n = 695)	Zuzenean Bilbo (n = 346)	Zuzenean Donostia (n = 176)	Zuzenean Vitoria- Gasteiz (n = 173)
Zure hizkuntza eskaerara egokitzeko aukera	8,9	9,3	8,6	8,5	9,1	8,6
Adeitasuna eta errespetuzko tratua	8,8	9,3	8,5	8,3	8,8	8,4
Berdinetik berdinerara harremana	8,8	9,2	8,4	8,3	8,7	8,4
Jasotako azalpenen argitasuna eta ulergarritasuna	8,7	9,2	8,3	8,2	8,6	8,4
Arreta eman zizun pertsonaren elkarrizketarako eta komunikaziorako gaitasuna	8,6	9,1	8,2	7,9	8,6	8,4
Zuk azaldutako gaiari buruz arreta eman zizun pertsonak erakutsitako ardura-maila eta arazoa konpontzeko interesa	8,5	9,1	8,1	7,9	8,4	8,2
Arreta eman zizun pertsonak zerbitzu egokia emateko zuen kalifikazioa, prestakuntza-maila	8,5	9,0	8,2	7,9	8,5	8,3
Arreta zerbitzuko langileekiko asebetetze-maila	8,7	9,2	8,3	8,1	8,7	8,4

* 0tik 10erako eskala, non 0 "batere gustura ez" eta 10 "erabat gustura" diren

2014. urtea

ARRETA ZERBITZUKO LANGILEEKIKO ASEBETETZE-MAILAREN EBOLUZIOA*

Oinarria: Elkarrizketatuta izan diren erabiltzaile guztiak

	2011 (n = 810)	2012 (n = 803)	2013 (n = 1200)	2014 (n = 1215)
Zure hizkuntza eskaerara egokitzeko aukera	8,7	9,1	9,4	8,9
Adeitasuna eta errespetuzko tratua	8,5	8,8	9,2	8,8
Berdinetik berdinerara harremana	8,5	8,7	9,1	8,8
Jasotako azalpenen argitasuna eta ulergarritasuna	8,3	8,5	9,0	8,7
Arreta eman zizun pertsonaren elkarrizketarako eta komunikaziorako gaitasuna	8,2	8,4	8,9	8,6
Zuk azaldutako gaiari buruz arreta eman zizun pertsonak erakutsitako ardura-maila eta arazoa konpontzeko interesa	8,0	8,2	8,8	8,5
Arreta eman zizun pertsonak zerbitzu egokia emateko zuen kalifikazioa, prestakuntza-maila	8,0	8,2	8,9	8,5
Arreta zerbitzuko langileekiko asebetetze-maila	8,3	8,6	9,0	8,9

* Otik 10erako eskala, non 0 "batere gustura ez" eta 10 "erabat gustura" diren

Eboluzioa

3.3.4.

*“Emandako
informazioa”*

P.14.: Emandako informazioarekiko asebetetze-maila (2014. urtea)*

Oinarria: Elkarrizketatuta izan diren erabiltzaile guztiak

	Erabat + Oso gustura	Nahiko gustura	Ez oso gustura + Batere gustura ez	Ez du zehazten	Batezbestekoa
Informazioaren kalitatea	%80,5	%13,1	%1,4	%5,0	8,2
Emandako informazioaren fidagarritasuna (akatsik gabe)	%79,4	%13,3	%1,3	%6,0	8,2
Informazioaren baliogarritasuna	%80,1	%12,7	%2,1	%5,1	8,2
Informazioaren koherentzia	%79,5	%13,5	%1,4	%5,6	8,1
Gehien komeni zitizkizun aukerei buruzko aholkularitza	%64,1	%16,4	%2,4	17,2	7,8
<i>Emandako informazioarekiko asebetetze-maila</i>					8,1

* 0tik 10erako eskala, non 0 "batere gustura ez" eta 10 "erabat gustura" diren

2014. urtea

P.14.: Emandako informazioarekiko asebetetze-maila* (2014. urtea)

Oinarria: Elkarrizketatuta izan diren erabiltzaile guztiak

	Guztira (n = 1215)	Kanal telefonikoa (n = 520)	Aurrez aurreko kanala (n = 695)	Zuzenean Bilbo (n = 346)	Zuzenean Donostia (n = 176)	Zuzenean Vitoria- Gasteiz (n = 173)
Informazioaren kalitatea	8,2	8,9	7,6	7,1	8,4	7,8
Emandako informazioaren fidagarritasuna (akatsik gabe)	8,2	8,9	7,6	7,1	8,5	7,8
Informazioaren baliogarritasuna	8,2	8,8	7,6	7,1	8,4	7,8
Informazioaren koherentzia	8,1	8,9	7,6	7,1	8,3	7,8
Gehien komeni zitzizkizun aukerei buruzko aholkularitza	7,8	8,6	7,3	6,5	8,1	7,7
Emandako informazioarekiko asebetetze-maila	8,1	8,8	7,5	7,0	8,3	7,8

 Batezbestekoa 7'5, jardueraren hoberen atalasea baino guxtiagokoa.

* 0tik 10erako eskala, non 0 "batere gustura ez" eta 10 "erabat gustura" diren

2014. urtea

EMANDAKO INFORMAZIOAREKIKO ASEBETETZE-MAILAREN EBOLUZIOA*

Oinarria: Elkarrizketatuta izan diren erabiltzaile guztiak

	2011 (n = 810)	2012 (n = 803)	2013 (n = 1200)	2014 (n = 1215)
Informazioaren baliogarritasuna	8,0	8,3	8,9	8,2
Informazioaren kalitatea	8,0	8,1	8,9	8,2
Emandako informazioaren fidagarritasuna (akatsik gabe)	8,0	8,0	8,9	8,2
Informazioaren koherentzia	7,9	8,1	8,8	8,1
Zure kudeaketa egiteko eman zizuten dokumentazioaren kalitatea	7,9	8,1		
Gehien komeni zitzizkizun aukerei buruzko aholkularitza	7,7	7,9	8,7	7,8
Emandako informazioarekiko asebetetze-maila	7,9	8,1	8,8	8,1

* 0tik 10erako eskala, non 0 "batere gustura ez" eta 10 "erabat gustura" diren

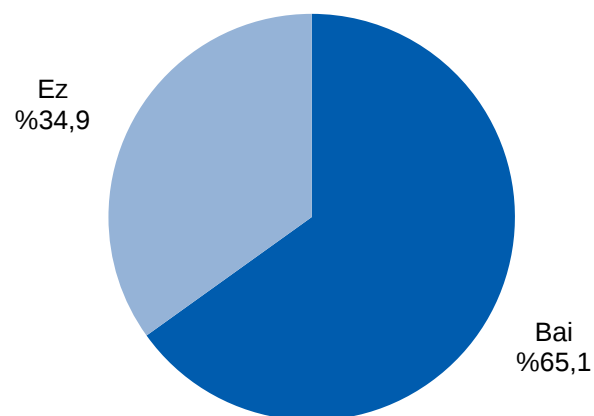
Eboluzioa

3.3.5.

***“Jasotako
dokumentazioa”***

P.15.: Zuk egin beharreko kudeaketarako dokumenturen bat eman al dizute Zuzenean zerbitzuan? (2014. urtea)

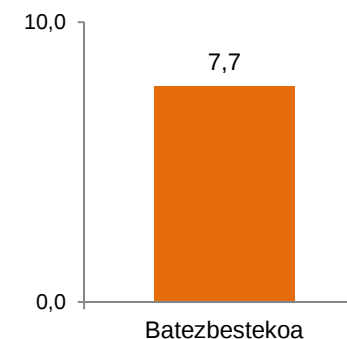
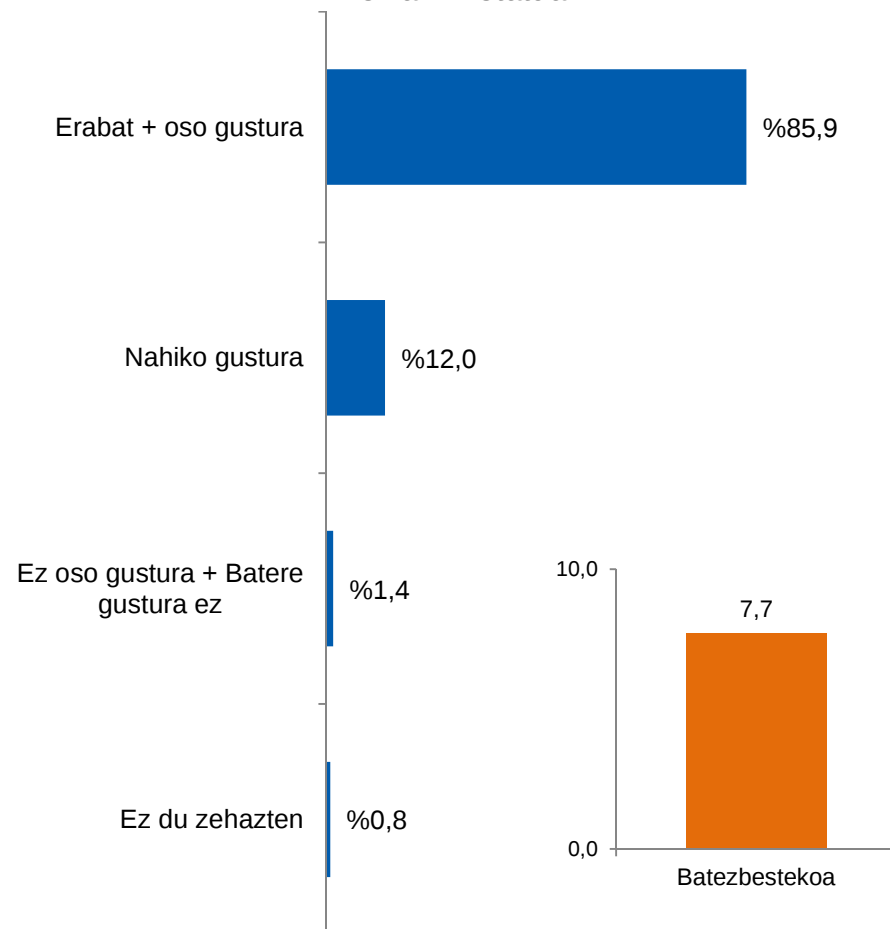
Oinarria: Aurrez aurreko kanalari dagokion inkesta erantzun duten 695 erabiltzaileak



	Bai	Ez
Zuzenean Bilbo (n = 346)	%73,4	%26,6
Zuzenean Donostia (n = 176)	%58,1	%41,9
Zuzenean Vitoria-Gasteiz (n = 173)	%55,9	%44,1

P.16.: Jasotako dokumentazioarekiko asebetetze-maila* (2014. urtea)

Oinarria: Dokumenturen bat jaso duten 453 erabiltzaile elkarrizketatuak

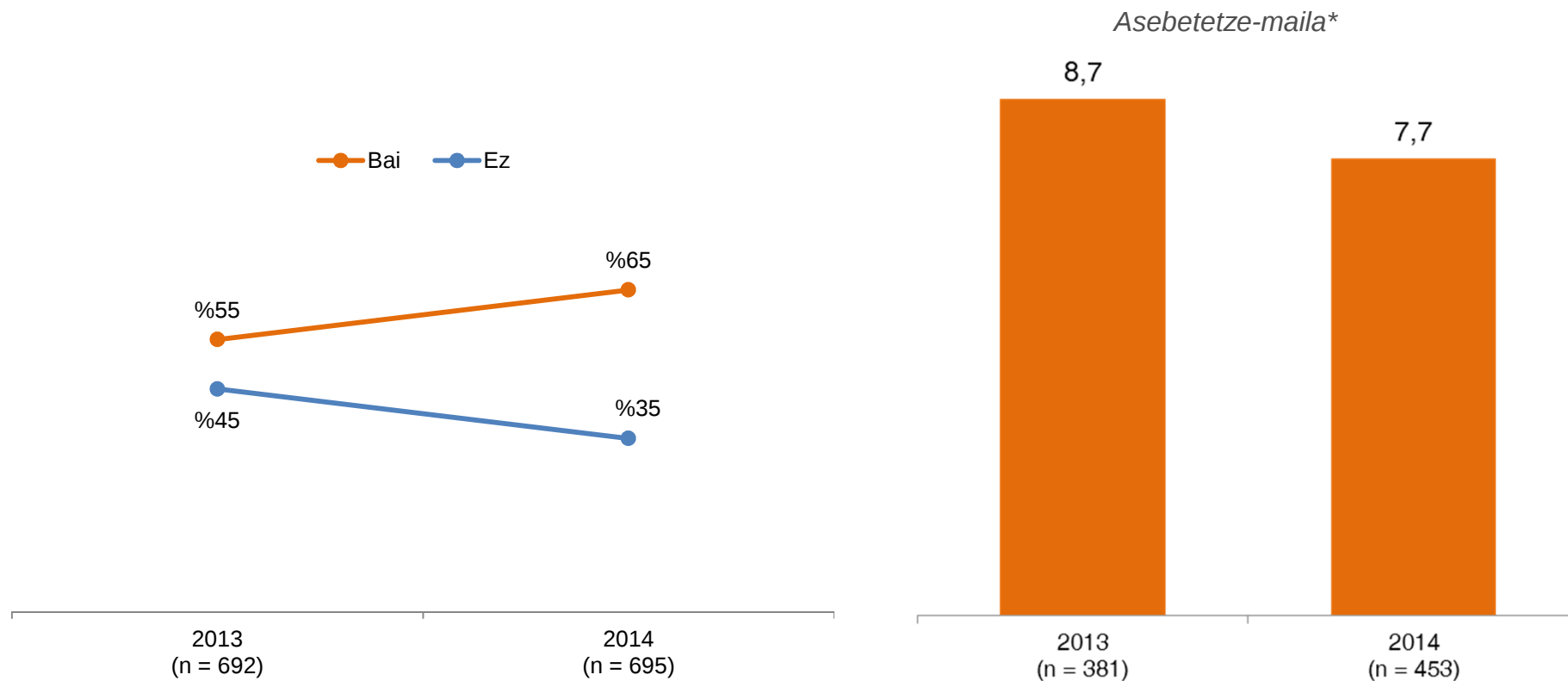


* Orik 10erako eskala, non 0 "batere gustura ez" eta 10 "erabat gustura" diren

2014. urtea

JASOTAKO DOKUMENTAZIOAREKIKO ASEBETETZE-MAILAREN EBOLUZIOA*

Oinarria: Aurrez aurreko kanalari dagokion inkesta
erantzun duten 695 erabiltzaileak



* 0tik 10erako eskala, non 0 "batere gustura ez" eta 10 "erabat gustura" diren

Eboluzioa

3.3.6.

“Arreta prozesua”

P.17.: Arreta prozesuarekiko asebetetze-maila (2014. urtea)*
Oinarria: Elkarriketatuta izan diren erabiltzaile guztiak

	Erabat + Oso gustura	Nahiko gustura	Ez oso gustura + Batere gustura ez	Ez du zehazten	Batezbestekoa
Zerbitzura jotzeko arrazoei irtenbidea emateko eraginkortasuna	%84,1	%10,1	%3,4	%2,3	8,1
Kudeaketaren azken emaitza	%77,2	%11,2	%3,5	%8,0	8,0
Zuzenean zerbitzura jotzeko arrazoiei irtenbidea emateko izandako denbora guztira	%79,4	%11,8	%6,3	%2,5	7,9
Zure bisitaren arrazoiari erantzuna emateko zerbitzuaren nahikotasuna (beste bulego/zerbitzu batetara joan beharrik ez duzu izan)	%78,3	%10,4	%8,7	%2,6	7,7
Arreta prozesuarekiko asebetetze-maila					7,9

* Orik 10erako eskala, non 0 "batere gustura ez" eta 10 "erabat gustura" diren

2014. urtea

P.17.: Arreta prozesuarekiko asebetetze-maila* (2014. urtea)

Oinarria: Elkarriketatuta izan diren erabiltzaile guztiak

	Guztira (n = 1215)	Kanal telefonikoa (n = 520)	Aurrez aurreko kanala (n = 695)	Zuzenean Bilbo (n = 346)	Zuzenean Donostia (n = 176)	Zuzenean Vitoria- Gasteiz (n = 173)
Zerbitzura jotzeko arrazoei irtenbidea emateko eraginkortasuna	8,1	8,6	7,7	7,5	8,0	7,6
Kudeaketaren azken emaitza	8,0	8,6	7,5	7,2	8,0	7,6
Zuzenean zerbitzura jotzeko arrazoiei irtenbidea emateko izandako denbora guztira	7,9	8,6	7,4	6,8	8,1	7,8
Zure bisitaren arrazoiari erantzuna emateko zerbitzuaren nahikotasuna (beste bulego/zerbitzu batetara joan beharrik ez duzu izan)	7,7	8,5	7,2	6,6	8,0	7,7
Arreta prozesuarekiko asebetetze-maila	7,9	8,6	7,4	7,0	8,0	7,7

Batezbestekoa 7'5, jardueraren hoberen atalasea baino guxtiagokoa

* 0tik 10erako eskala, non 0 "batere gustura ez" eta 10 "erabat gustura" diren

2014. urtea

ARRETA PROZESUAREKIKO ASEBETETZE-MAILAREN EBOLUZIOA

Oinarria: Elkarrizketatuta izan diren erabiltzaile guztiak

	2011 (n = 810)	2012 (n = 803)	2013 (n = 1200)	2014 (n = 1215)
Zure deiaren arrazoiari erantzuna emateko zerbitzuaren nahikotasuna (beste telefono batetara deitu beharrik ez duzu izan)	7,7	8,0	8,7	8,5
Kudeaketaren azken emaitza	7,7	8,0	8,8	8,0
Zerbitzura jotzeko arrazoei irtenbidea emateko eraginkortasuna	7,6	7,8	8,6	8,1
Zure bisitaren arrazoiari erantzuna emateko zerbitzuaren nahikotasuna (beste bulego/zerbitzu batetara joan beharrik ez duzu izan)	7,6	7,8	8,7	7,2
Agenteen jarrera iradokizunen eta erreklamazioen aurrean	7,6	8,1		
Zuzenean zerbitzura jotzeko arrazoei irtenbidea emateko izandako denbora guztira	7,5	7,8	8,6	7,9
Zure espedientearen bideratze egoera ezagutzeko erraztasuna	7,5	7,6		
Arreta prozesuarekiko asebetetze-maila	7,6	7,9	8,7	7,9

 Batezbestekoa 7'5, jardueraren hoberen atalasea baino guxtiagokoa.

* Orik 10erako eskala, non 0 "batere gustura ez" eta 10 "erabat gustura" diren

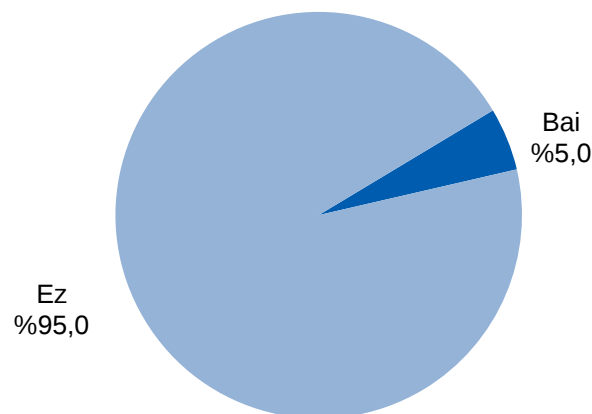
Eboluzioa

3.3.7.

***“Iradokizunen eta
erreklamazioen aurrean
jarrera”***

P.18.: Zuzenenan zerbitzuan jasotako arretaren inguruko kexa edo erreklamaziorik egin al diezu atenditu zaituztenei? (2014. urtea)

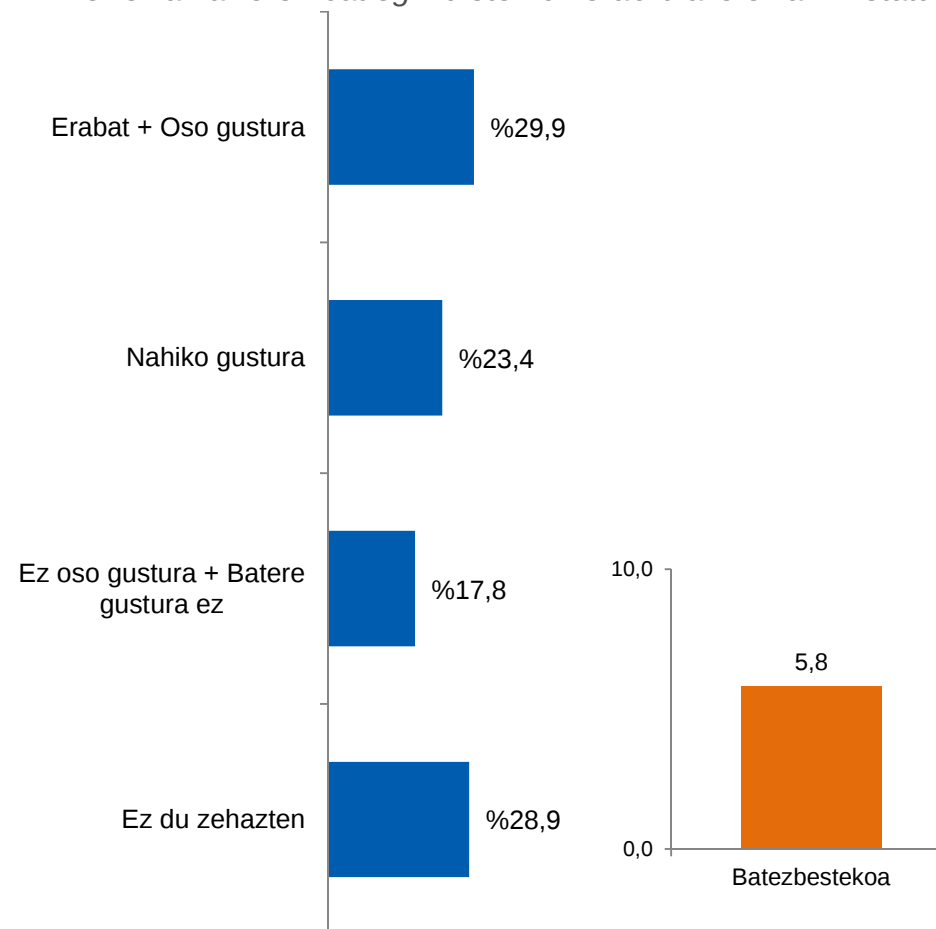
Oinarria: Elkarrizketatuta izan diren erabiltzaile guztiak



	Kanal telefonikoa (n = 520)	Aurrez aurreko kanala (n = 695)
Bai	%1,3	%7,8
Ez	%98,7	%92,2

P.19.: Zuzenean zerbitzutik emandako erantzunarekiko asebetetze-maila* (2014. urtea)

Oinarria: Zuzenean zerbitzuko agenteei kexa edo erreklamazioren bat egin dieten 61 erabiltzaile elkarrizketatuak



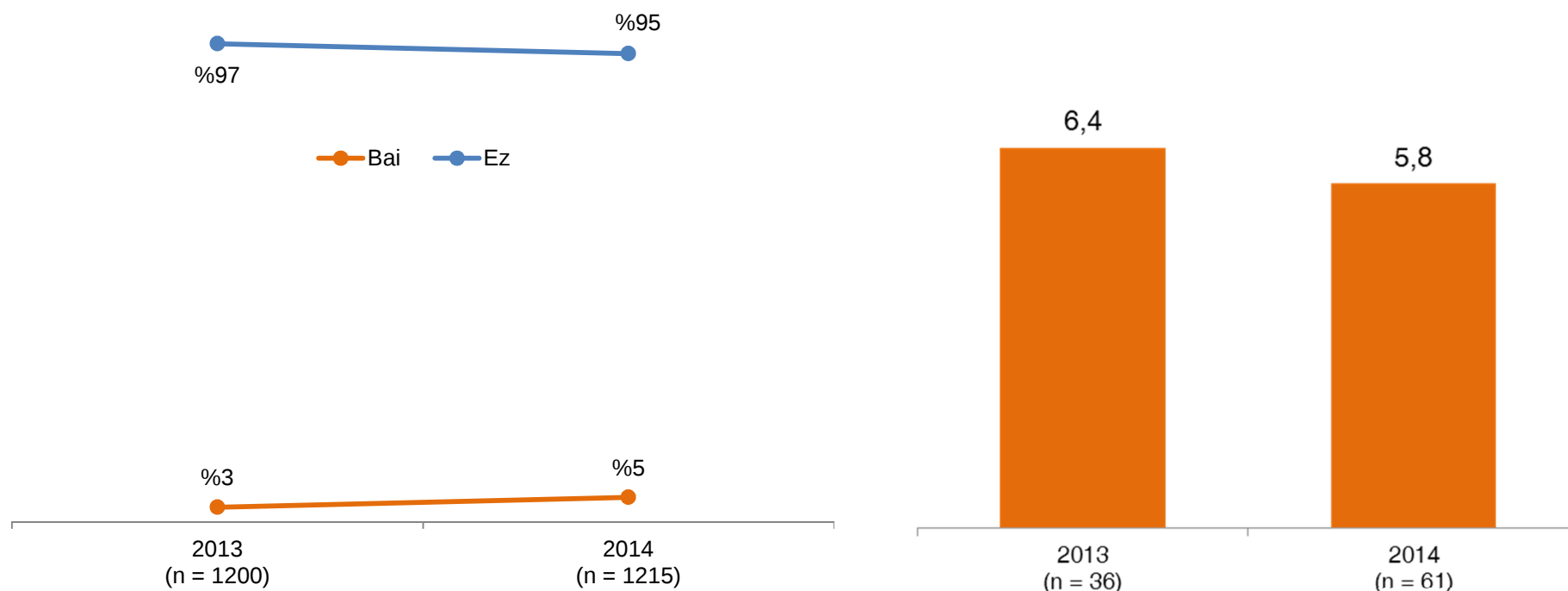
* 0tik 10erako eskala, non 0 "batere gustura ez" eta 10 "erabat gustura" diren

2014. urtea

ERREKLAMAZIO EDO KEXAKO ZERBITZUAREKIKO ASEBETETZE-MAILAREN EBOLUZIOA*

Oinarria: Elkarrizketatuta izan diren erabiltzaile guztiak

Asebetetze-maila*



* 0tik 10erako eskala, non 0 "batere gustura ez" eta 10 "erabat gustura" diren

Eboluzioa

3.4.

“Euskadi.net webgunea”

P.9.: Euskadi.net webgunearen balorazioa* (2014. urtea)

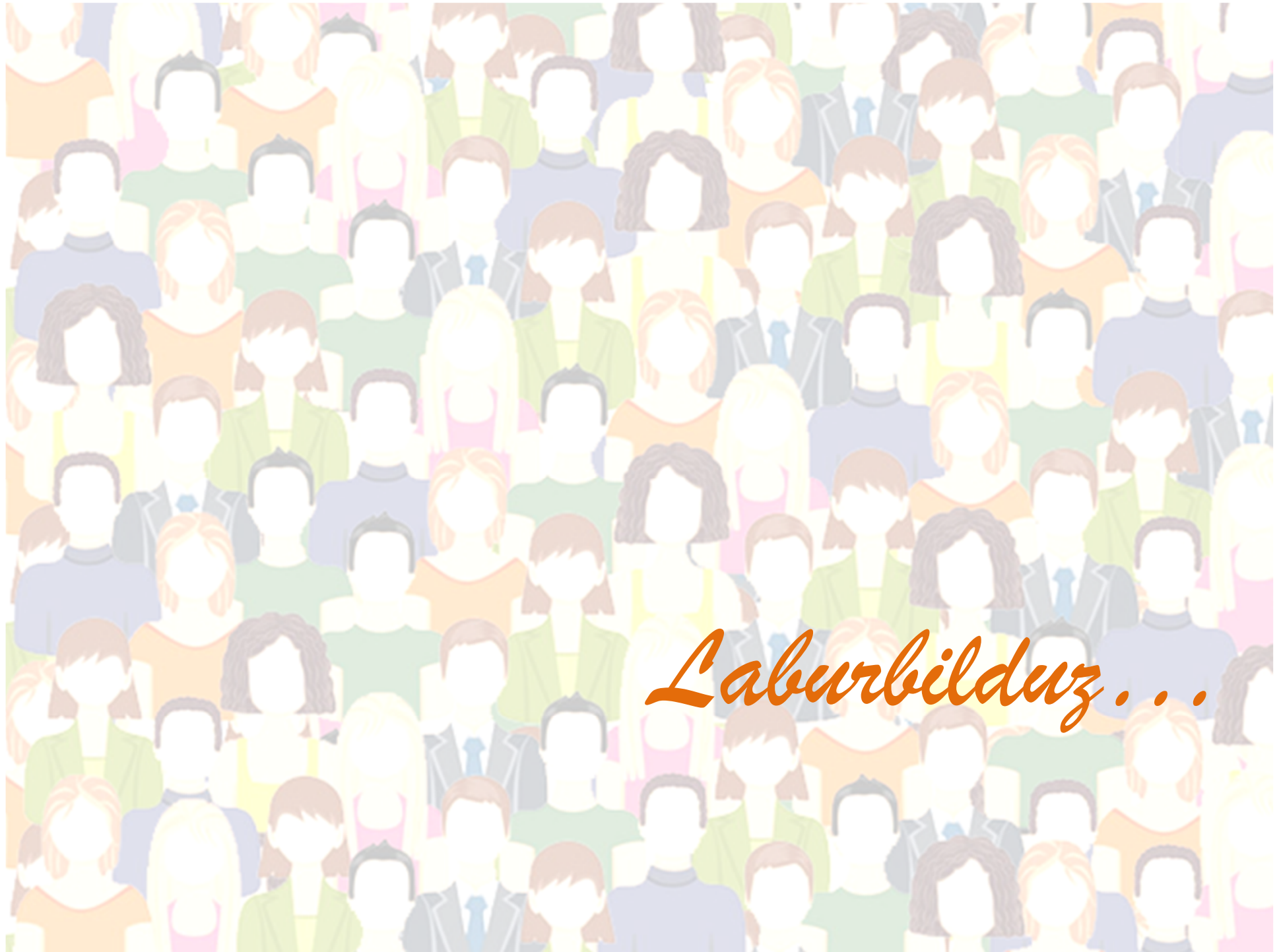
Oinarria: euskadi.net webgunea erabili dutela baieztatu duten 498 erabiltzaile elkarrizketatuak

	Erabat + Oso gustura	Nahiko gustura	Ez oso gustura + Batere gustura ez	Ez du zehazten	Batezbestek oa
Erakutsitako informazioaren baliogarritasuna	%75,5	%18,2	%3,4	%2,9	7,5
Informazioaren zuzentasuna	%66,1	%22,2	%5,0	%6,6	7,2
Edukien gaurkotzea	%63,2	%24,6	%6,1	%6,1	7,0
Informazioaren bilaketa	%66,0	%22,3	%9,4	%2,3	7,0
Erabileraren erraztasuna, nabigatzeko erraztasuna	%68,7	%21,4	%9,3	%0,6	6,9
Izapideak on-line egiteko aukera	%41,1	%25,8	%9,7	%23,4	6,4
Euskadi.net webgunearekiko asebetetze-maila					7,0

Batezbestekoa 7'5, jardueraren hoberen atalasea baino guxtiagokoa.

* Orik 10erako eskala, non 0 "batere gustura ez" eta 10 "erabat gustura" diren

2014. urtea



Laburbildung...

- *10etatik 8 erabiltzaile baino gehiagok zerbitzuaren jarduera orokorrarekin oso edo nahiko gustura daudela adierazi dute. Kanal telefonikoaren erabiltzaileen artean asebetetzea handiagoa da.*
- *Areago, Zuzenean herritarrentzako zerbitzuak, antzeko beste zerbitzuekin konparatuz, orokorrean onartze handiagoa lortzen du.*

- *Zuzenenanek, herritarrentzako zerbitzu legez, jardueraren hoberen talasea goititzen duten zerbitzu arloak ditu (7'5 baino puntuazio gehiago). Beraz, Zuzeneaneren indarrak dira. Baina, beste alde batetik, jardueraren hoberen talasea lortzen ez duten arloak ere aurkitu dira. Arlo horretan zuzentza-ekintzak aztertu edo inplementatu daitezke.*

Zuzenean zerbitzuaren indarrak

- ✓ *Bulegoaren egoera.*
- ✓ *Bulegoaren instalazioak: espazio fisikoa, eserlekuak, komunak...*
- ✓ *Antolaketa, oro har.*
- ✓ *Arreta zerbitzuko langileak, oro har.*
- ✓ *Emandako informazioa, oro har, Bilboko bulegoarena izan ezik.*
- ✓ *Arreta prozesua, oro har, Bilboko bulegoarena izan ezik.*
- ✓ *Euskadi.net webgunean erakutsitako informazioaren baliogarritasuna.*

Zuzenean zerbitzuaren ahultasunak

- ✓ *Espazio fisikoa, oro har. Bilboko bulegoak faktore guztietan lortzen duen ratio baxua eta Donostia eta Vitoria-Gasteizeko bulegoekin konparatuta adierazgarria da.*
- ✓ *Erabiltzaileen intimitate eta konfidentzialtasuna. Arretaren antolaketan jardueraren 7'5a gainditzea lortzen ez duen faktore bakarra.*
- ✓ *Bilboko bulegoan emandako informazioa.*
- ✓ *Bilboko bulegoko arreta prozesua.*
- ✓ *Euskadi.net webgunea, oro har.*

4.

***“Espero dena, ebazpena
eta asebetetzea”***



4.1.

***“Herritarren Arretako
Zerbitzu baten baloratu
beharreko alderdi
garrantzitsuak”***

P.10.: Izapideren bat egiteko herritarren arreta zerbitzu batetara jotzerakoan, zeintzuk dira zure ustez hiru alderdi garrantzitsuenak? (2014. urtea)*

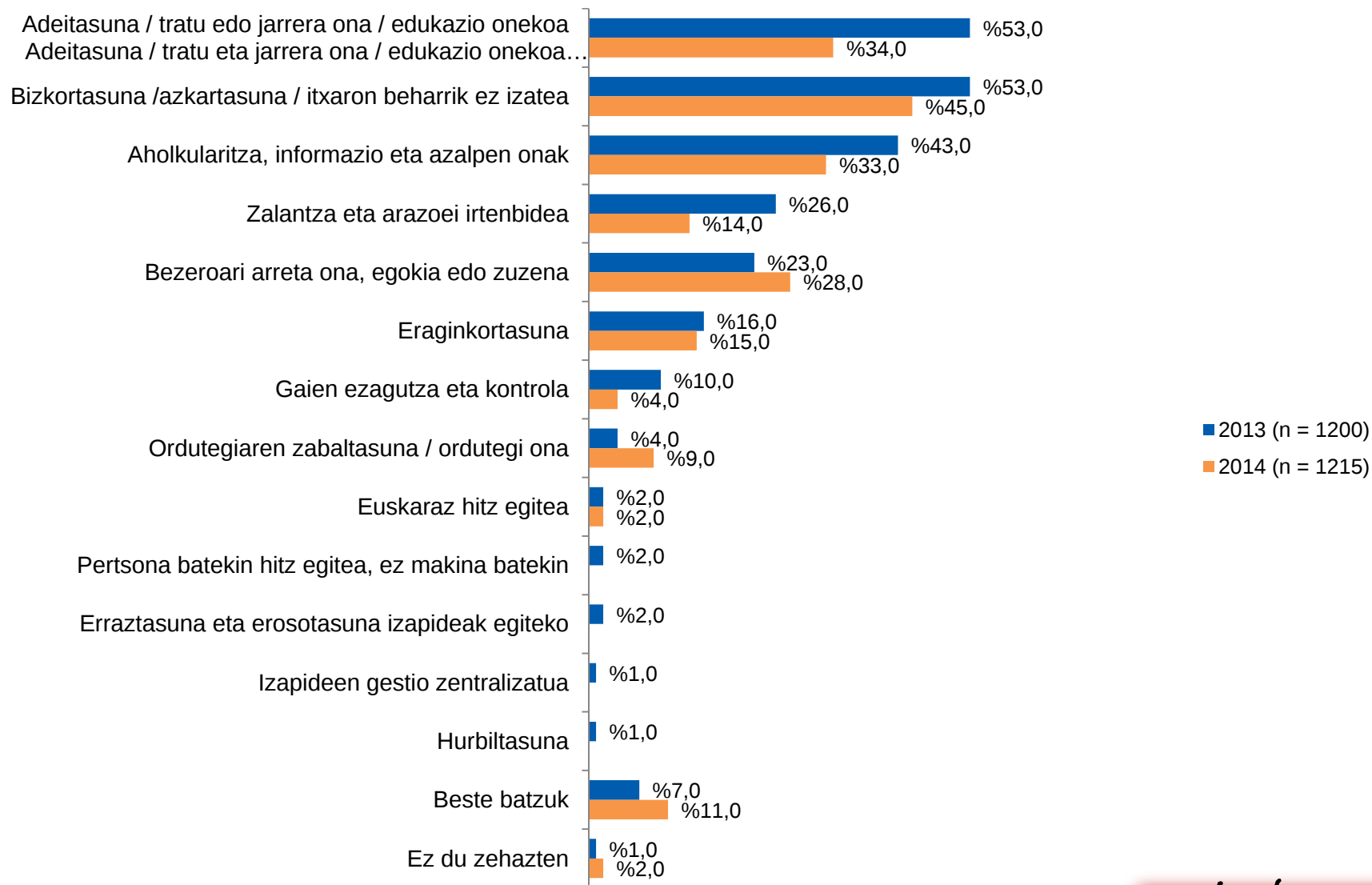
Oinarria: Elkarriketatuta izan diren erabiltzaile guztiak

	Guztira (n = 1215)	Kanal telefonikoa (n = 520)	Aurrez aurreko kanala (n = 695)
Bizkortasuna / azkartasuna / itxaron beharrik ez izatea	%44,5	%41,1	%47,0
Aholkularitza, informazio eta azalpen onak	%34,5	%37,8	%32,0
Adeitasuna / tratu eta jarrera ona / edukazio onekoa	%33,6	%33,2	%33,9
Bezeroari arreta ona, egokia edo zuzena	%27,5	%28,6	%26,7
Eraginkortasuna	%15,4	%12,5	%17,5
Zalantza eta arazoei irtenbidea	%14,1	%18,1	%11,1
Ordutegi ona / Irisgarritasuna	%8,5	%7,6	%9,3
Gaien ezagutza eta kontrola	%4,0	%2,0	%5,4
Zerbitzu ona	%2,2	%1,0	%3,0
Euskara	%2,1	%2,0	%2,2
Beste batzuk	%7,7	%8,6	%7,1
Ez du zehazten	%2,5	%4,6	%0,9

* Erantzun aukerak ez ziren aipatu. Erantzun bat baino gehiago posible da. Gexienez hiru erantzun.

2014. urtea

HERRITARREN ARRETA ZERBITZUEI DAGOKIENEZ, ALDERDI
GARRANTZITSUEN, INPUTEN EBOLUZIOA*
Oinarria: Elkarrizketatuta izan diren erabiltzaile guztiak



* Erantzun aukerak ez ziren aipatu. Erantzun bat baino gehiago posible da. Gexienez hiru erantzun.

Eboluzioa

4.2.

***“Zuzenean zerbitzuan
egin ahal izatea espero
duen gestioak”***

berrikuntza
publikoaren
plana

plan de
innovación
pública

P.27.: Jarraian, esadazu Zuzenean herritarrentzako zerbitzuan zein eratako kudeaketak egitea nahiko zenukeen aurrerantzean? (2014. urtea)*

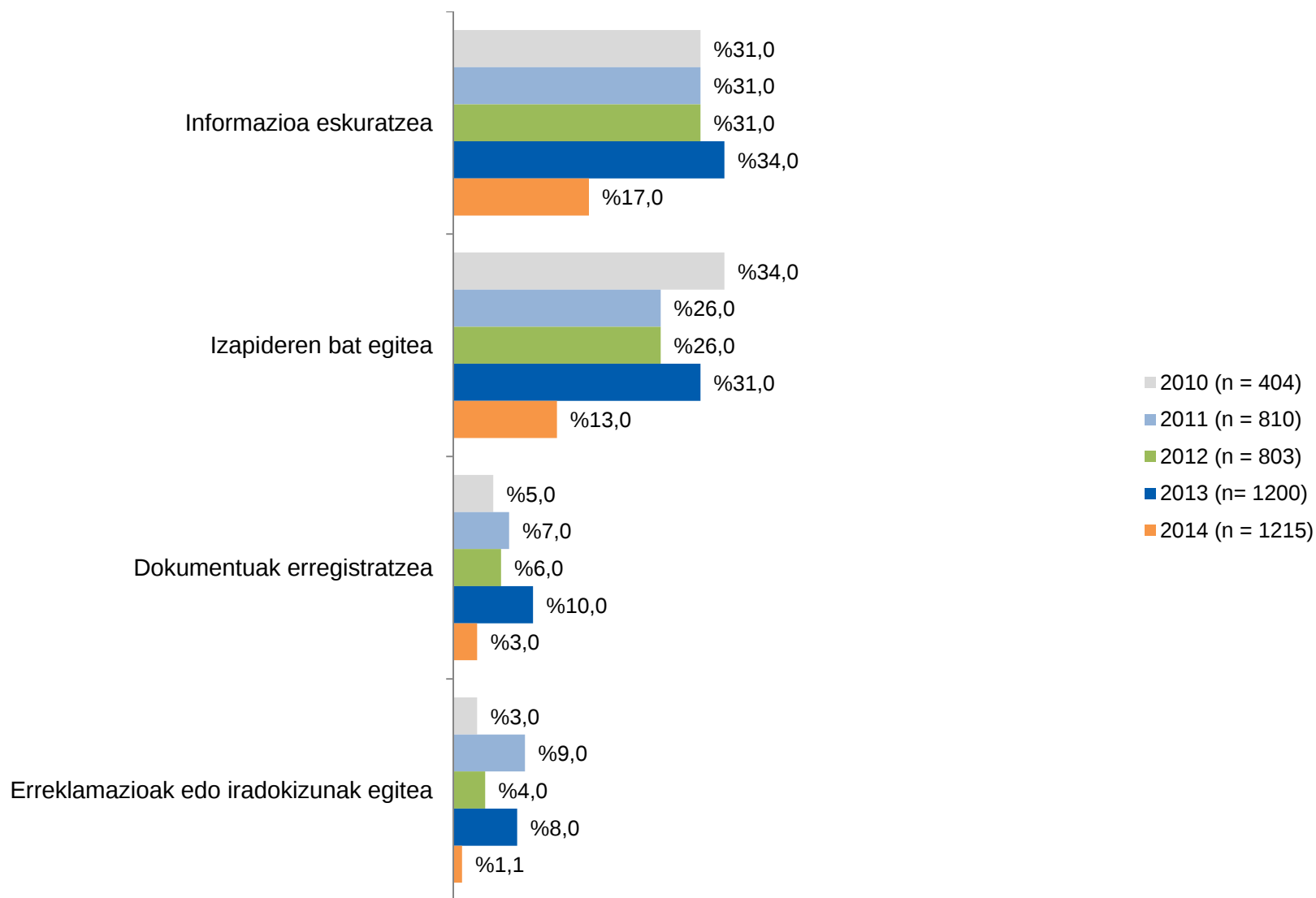
Oinarria: Elkarrizketatuta izan diren erabiltzaile guztiak

	Guztira (n = 1215)	Kanal telefonikoa (n = 520)	Aurrez aurreko kanala (n = 695)
Informazioa eskaintzea	%17,0	%21,1	%14,0
Izapideren bat egitea	%13,0	%13,2	%12,8
Etxebide / Etxebizitza	%9,1	%3,9	%13,0
Laguntzak eta bekak / Diru-laguntzak	%4,9	%1,6	%7,3
Zerbitzua hobetzea / Adeitasuna / instalazioak / langileak	%4,4	%0,7	%7,2
Edukazioa	%4,4	%7,6	%2,0
Ahal den guztia / Lehiatila bakarra / Eusko Jaurlaritzaren menpean dagoen guztia	%4,1	%4,3	%4,0
Arreta telefonikoa, web hobetzea	%3,1	%2,0	%3,9
Dokumenturen bat erregistratzea	%3,1	%2,0	%3,9
Aholkularitza	%1,5	%0,3	%2,4
Ordainketaren bat egitea	%1,3	%1,0	%1,6
Erreklamazioak edo iradokizunak egitea	%1,1	%1,3	%1,0
Beste batzuk	%8,5	%6,6	%9,9
Ez daki / Ezer ez	%22,6	%29,6	%17,3
Ez du zehazten	%20,1	%17,4	%22,2

* Erantzun aukerak ez ziren aipatu. Erantzun bat baino gehiago posible da. Gexienez hiru erantzun.

2014. urtea

ZUZENEANEN EGITEKO GESTIOEN ESKAEREN EBOLUZIOA*
Oinarria: Elkarrizketatuta izan diren erabiltzaile guztiak



* Erantzun aukerak ez ziren aipatu. Erantzun bat baino gehiago posible da. Gexienez hiru erantzun. Eskaera nagusienak bildu dira.

Eboluzioa

4.3.

***“Itxaronaldia
bulegoetan”***

P.21.: Gutxi gorabehera zenbat minutu itxaron behar izan duzu bulegoan sartu zarenetik atenditua izan arte? (2014. urtea)

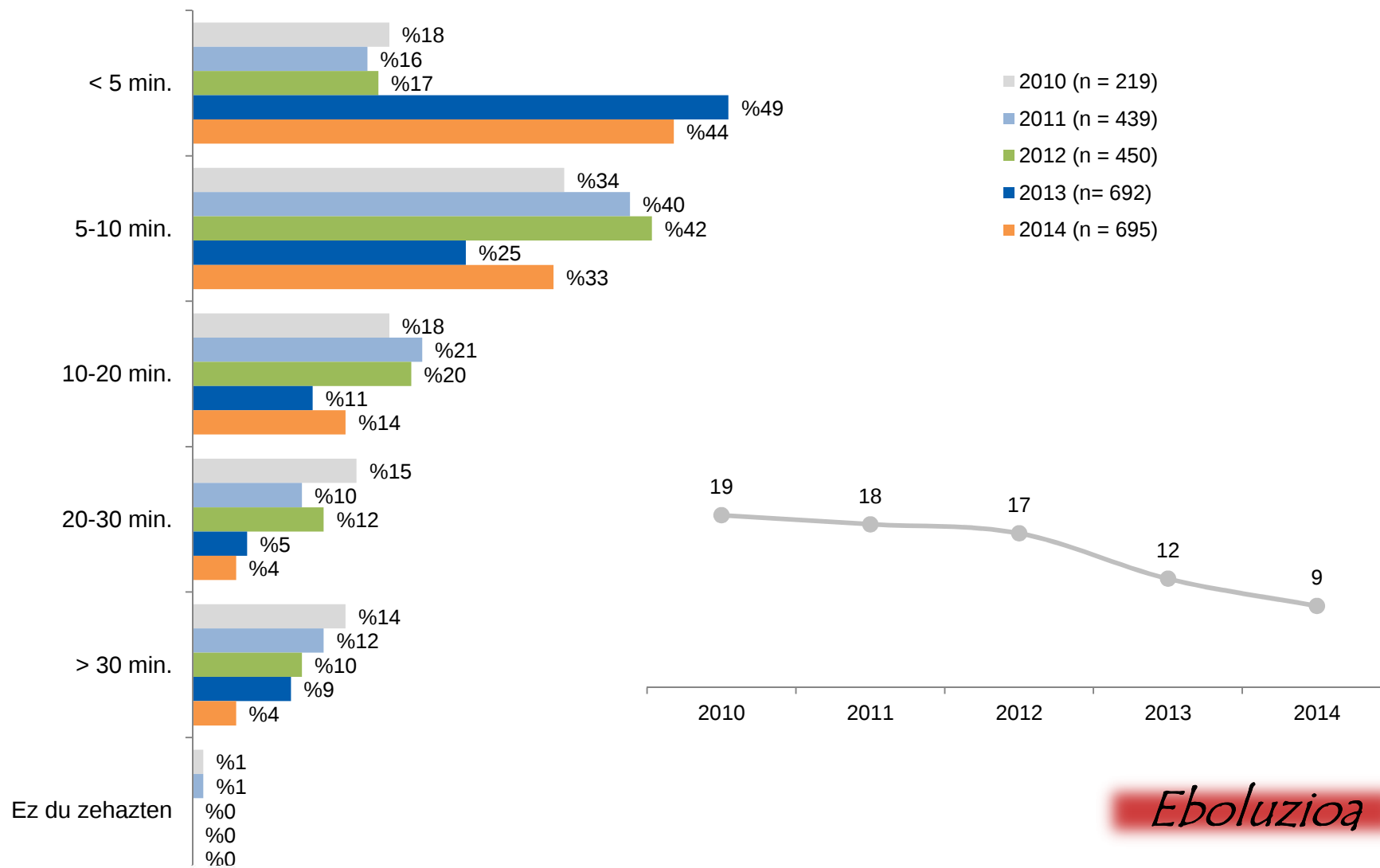
Oinarria: Aurrez aurreko kanalaria dagokion inkesta egin duten 695 elkarrizketatutak

	Aurrez aurreko kanala (n = 695)	Zuzenean Bilbo (n = 346)	Zuzenean Donostia (n = 176)	Zuzenean Vitoria - Gasteiz (n = 173)
5 minutu baino gutxiago	%44,4	%42,1	%56,5	%36,8
5 minututik 10era	%33,0	%29,6	%27,3	%45,8
11 minututik 20ra	%14,0	%15,5	%10,1	%15,1
21 minututik 30era	%4,4	%5,9	%4,2	%1,3
30 minutu baino gehiago	%4,2	%6,9	%1,9	%1,0
<i>Itxarondako batezbesteko minutuak</i>	<i>8,7</i>	<i>10,0</i>	<i>6,6</i>	<i>8,0</i>

2014. urtea

ZUZENENAN ZERBITZUKO BULEGOETAN ITXARONALDIAREN EBOLUZIOA

Oinarria: Aurrez aurreko kanalar dagokion inkesta erantzun duten erabiltzaileak



Eboluzioa

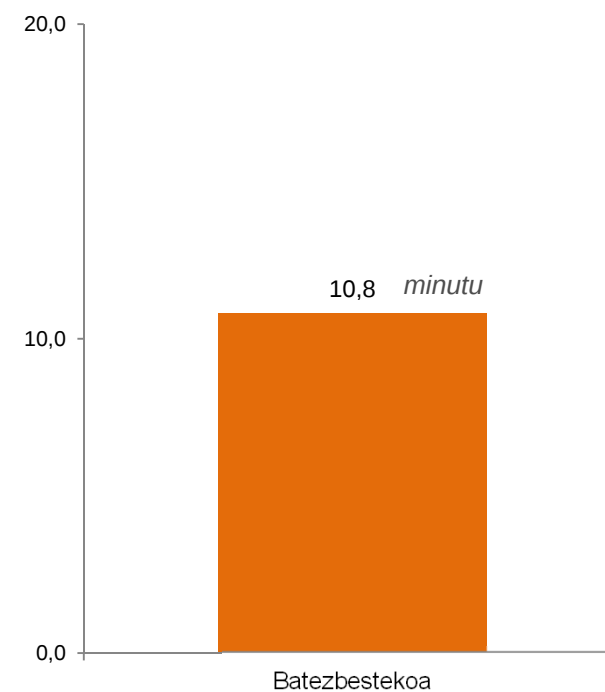
P.22.: Itxaronaldi hori iruditu zaizu*... (2014. urtea)

Oinarria: Aurrez aurreko kanalari dagokion inkesta erantzun duten 695 erabiltzaileak

	Aurrez aurreko kanala (n = 695)	Zuzenean Bilbo (n = 346)	Zuzenean Donostia (n = 176)	Zuzenean Vitoria - Gasteiz (n = 173)
Laburra	%46,6	%60,2	%33,4	%32,8
Egokia	%46,2	%31,6	%58,1	%63,2
Luzeegia	%7,1	%8,2	%7,8	%4,0
Ez du zehazten	%0,2	---	%0,6	---

P.23.: Zenbateko itxaronaldia litzateke egokia? (2014. urtea)

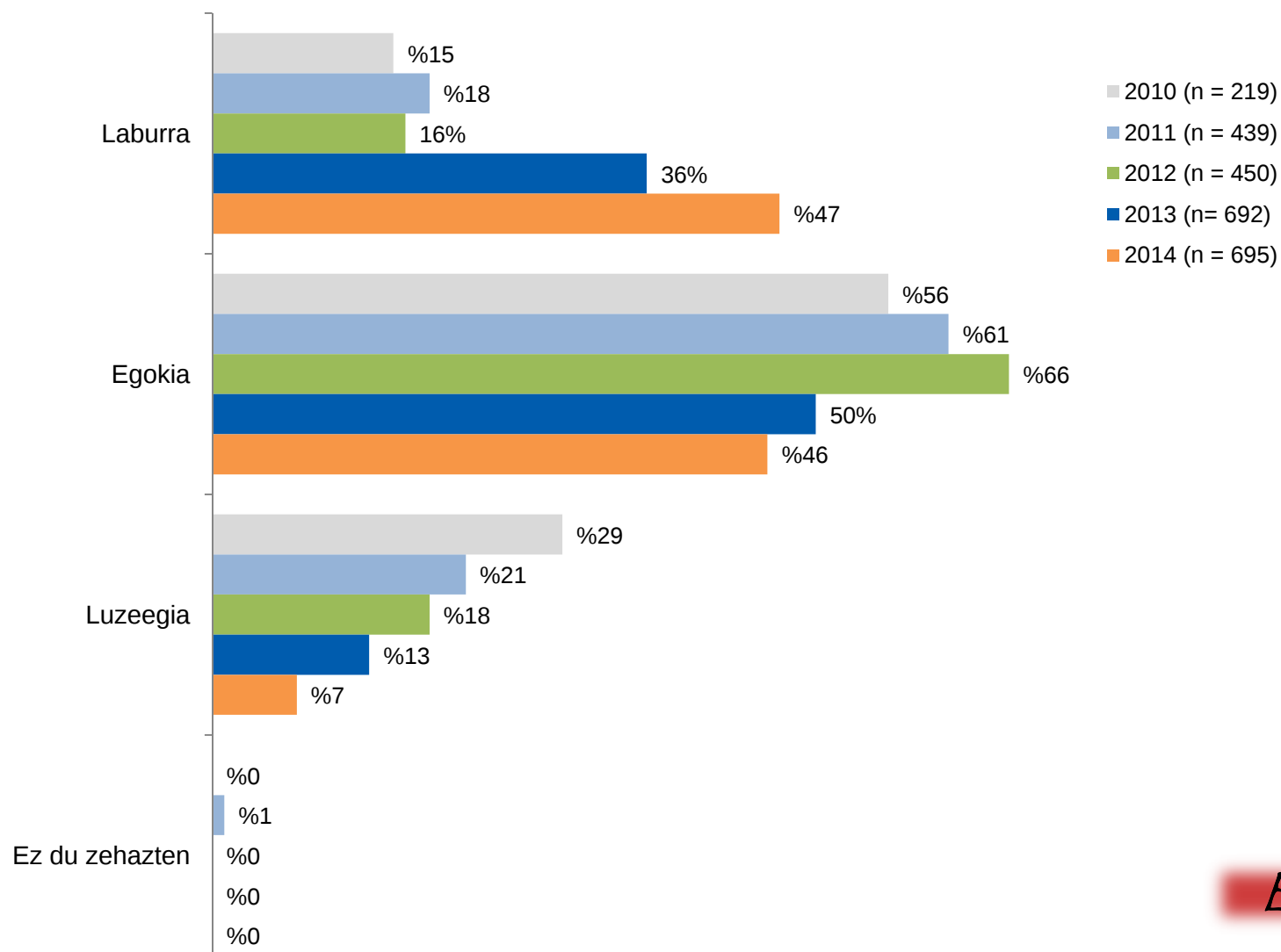
Oinarria: Aurrez aurreko kanalari dagokion inkesta eta itxaronaldia luzeegia izan dela erantzun duten 49 erabiltzaileak



2014. urtea

* Erantzun aukerak aipatu zire. Bakarrik erantzun bat onartu zen.

EVOLUCIÓN DE LA PERCEPCIÓN
DEL TIEMPO DE ESPERA EN LAS OFICINAS DE ZUZENEAN
Oinarria: Aurrez aurreko kanalarri dagokion inkesta egin duten erabiltzaileak



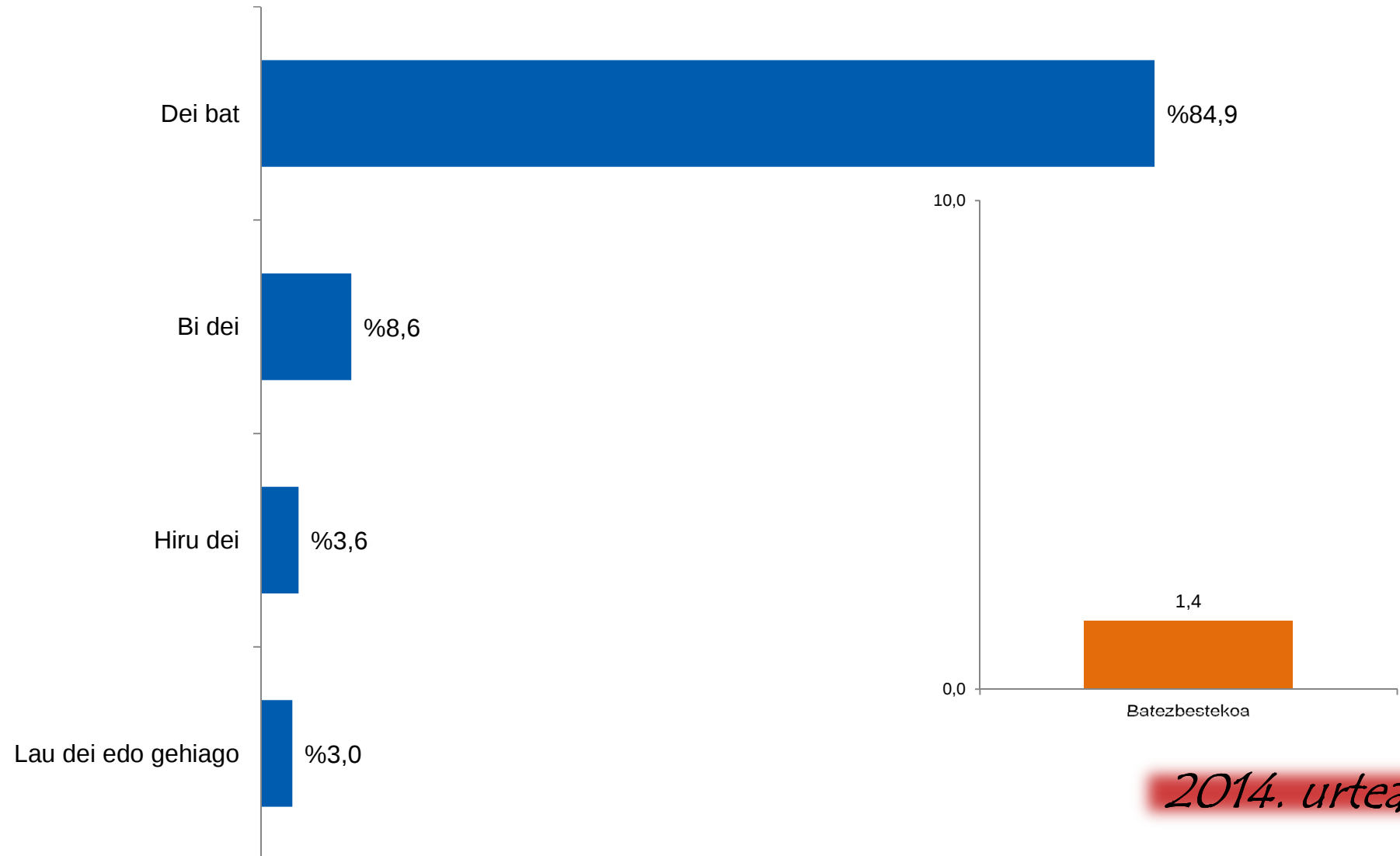
Eboluzioa

4.4.

***“Harremanetan jartzeko
beharrezko dei-kopurua”***

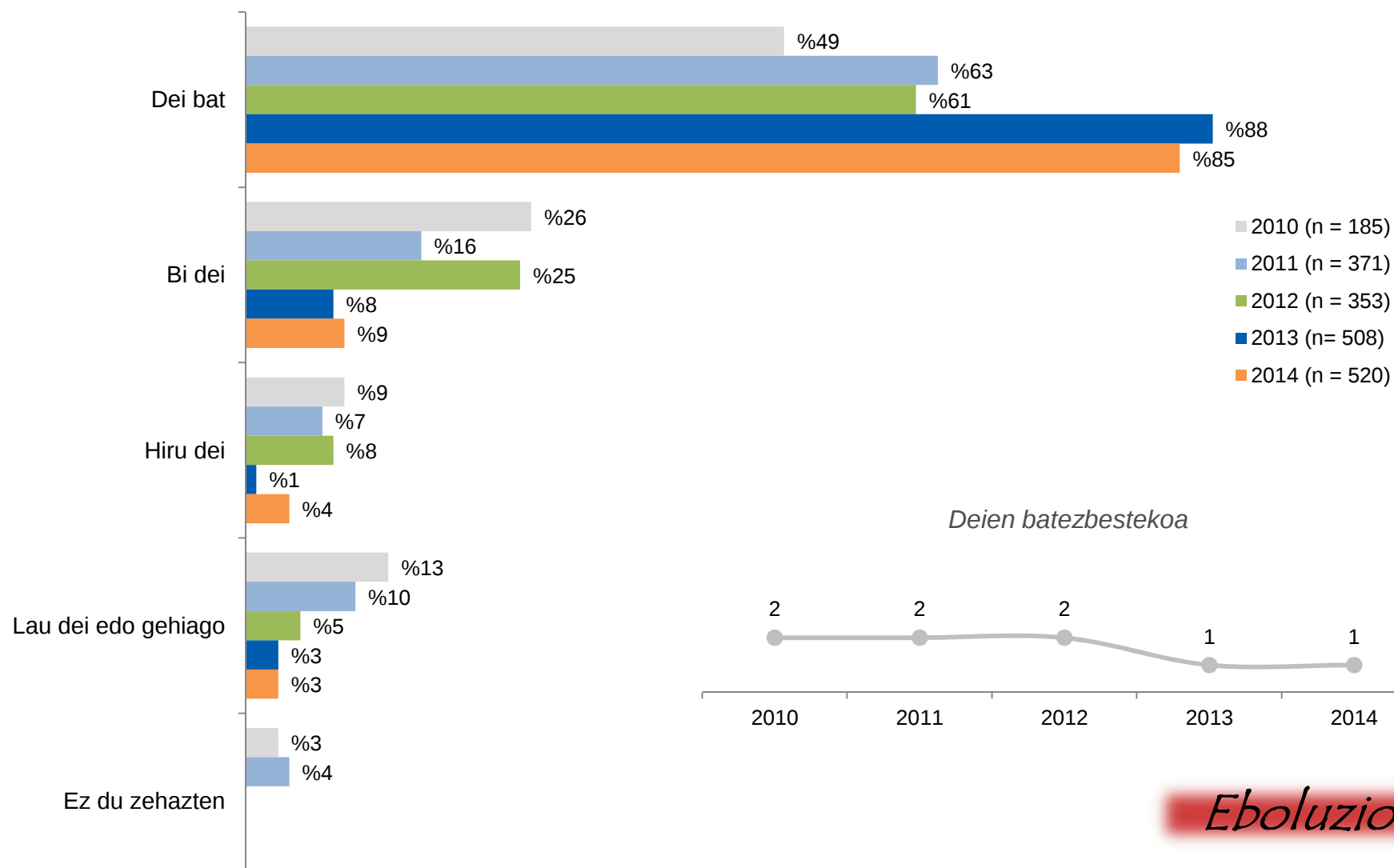
P.21.: Zenbat dei egin dituzu zerbitzuarekin harremanetan jartzeko? (2014
urtea)

Oinarria: Kanal telefonikoari dagokion inkesta erantzun duten 520
erabiltzaileak



2014. urtea

ZUZENEAN ZERBITZUAREKIN HARREMANETAN JARTZEKO
BEHARREZKO DEI-KOPURUAREN EBOLUZIOA
Oinarria: Kanal telefonikoari dagokion inkesta erantzun duten erabiltzaileak



4.5.

“Izapidearen ebazpena”

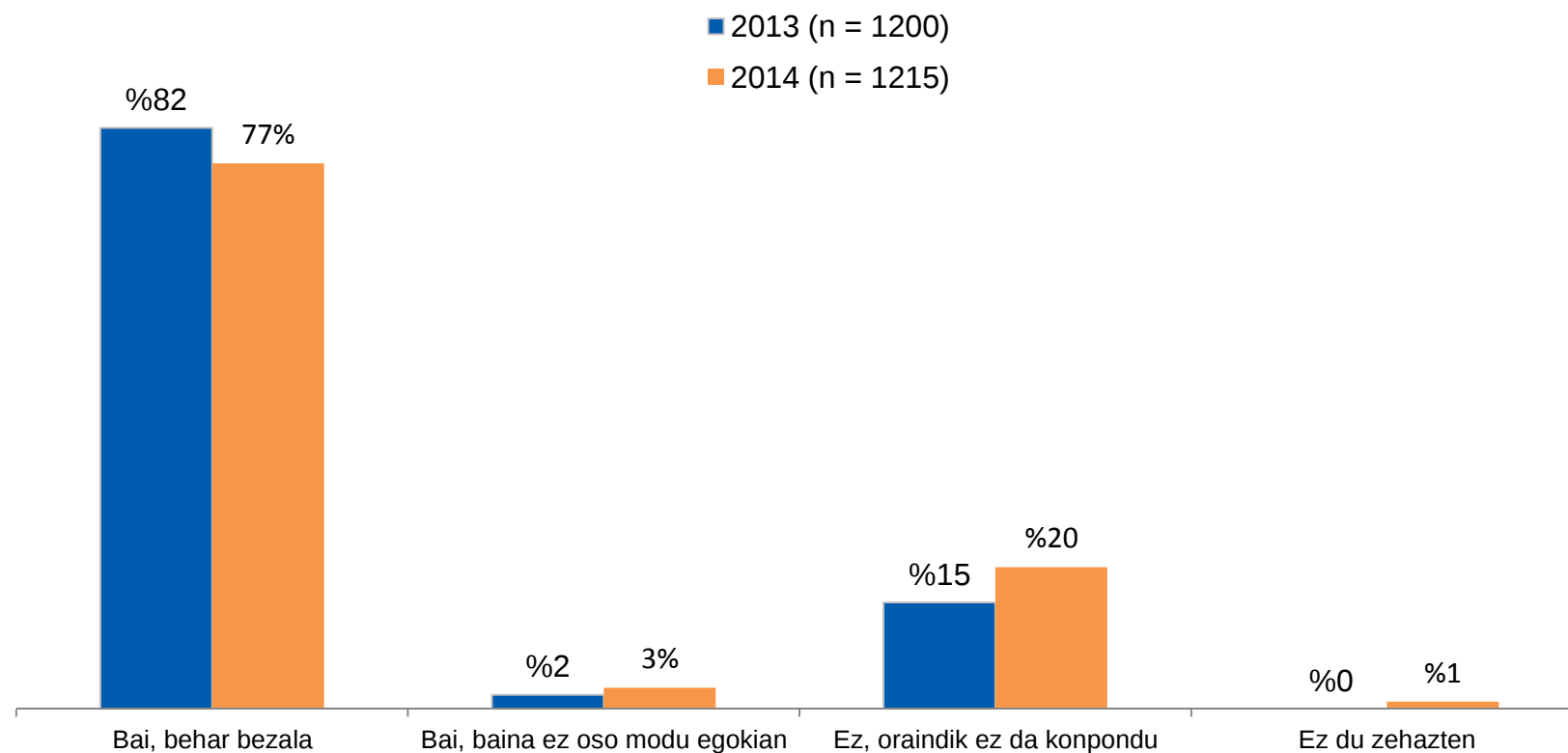
P.24.: Azkenean, Zuzenean zerbitzuak zure deiaren/bisitaren arrazoiari irtenbidea aurkitu dio? (2014. urtea)
Oinarria: Elkarrizketatuta izan diren erabiltzaile guztiak

	Guztira (n = 1215)	Kanal telefonikoa (n = 520)	Aurrez aurreko kanala (n = 695)	Zuzenean Bilbo (n = 346)	Zuzenean Donostia (n = 176)	Zuzenean Vitoria- Gasteiz (n = 173)
Bai, behar bezala	%76,5	%81,9	%72,5	%66,8	%79,5	%76,9
Bai, baina ez oso modu egokian	%2,5	%2,3	%2,7	%3,6	%0,3	%3,3
Ez, oraindik ez da konpondu	%20,4	%15,8	%23,9	%28,0	%20,1	%19,4
Ez du zehazten	%0,5	---	%0,9	%1,6	---	%0,3

* Erantzun aukerak aipatu ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

2014. urtea

IZAPIDEAREN EBAZPENAREN EBOLUZIOA*
Oinarria: Elkarriketatuta izan diren erabiltzaile guztiak



* Erantzun aukerak aipatu ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

Eboluzioa

P.25.: Zein izan da ez konpontzeko arrazoi nagusia? (2014. urtea)
Oinarria: Bere izapidea oraindik konpondu gabe dagoela esan duten 248 elkarrizketatuak

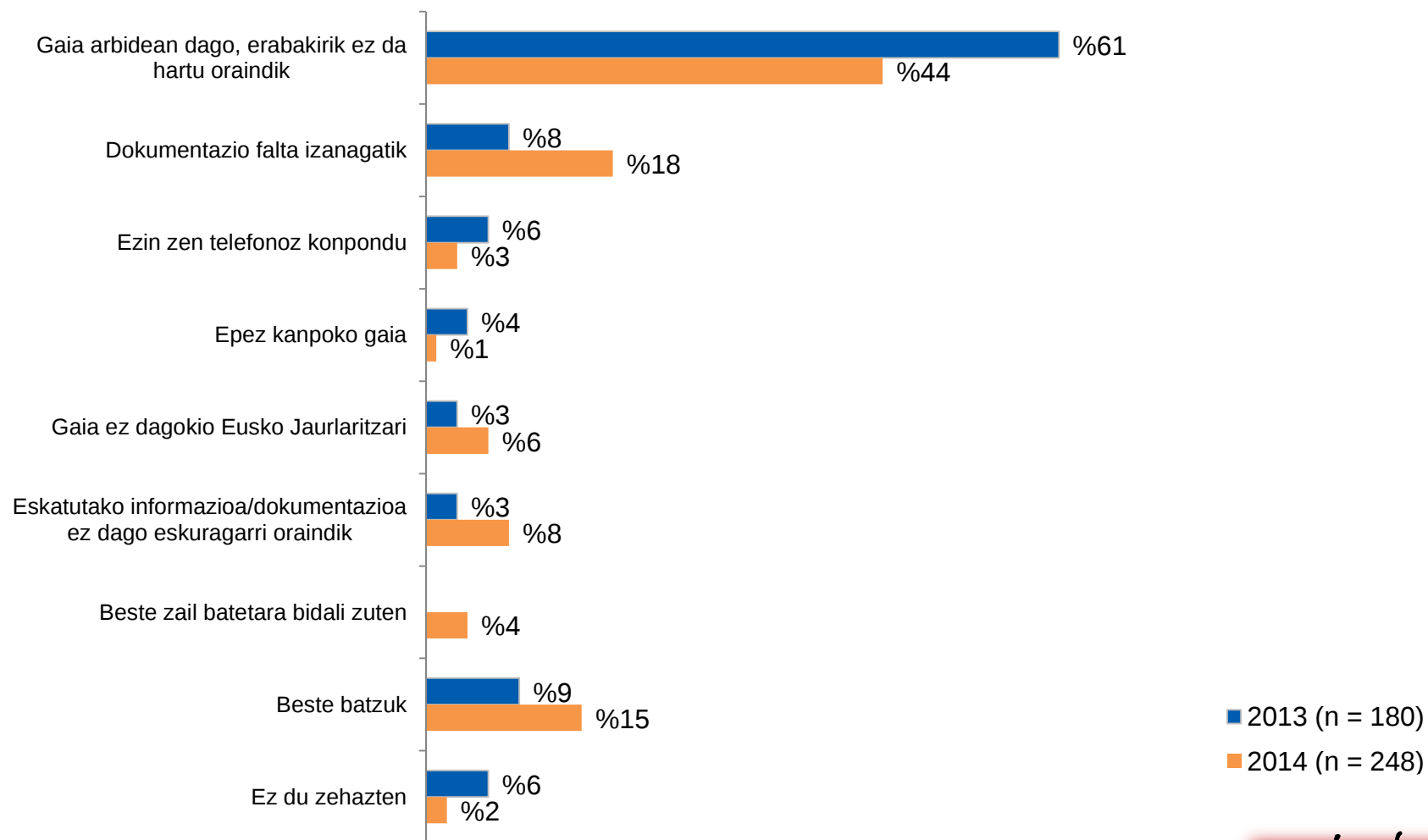
	Guztira (n = 248)	Kanal telefonikoa (n = 82)	Aurrez aurreko kanala (n = 166)
Gaia arbidean dago, erabakirik ez da hartu oraindik	%44,5	%16,7	%58,3
Dokumentazio falta izanagatik	%18,0	%12,5	%20,7
Eskatutako informazioa/dokumentazioa ez dago eskuragarri oraindik	%7,6	%18,8	%2,1
Gaia ez dagokio Eusko Jaurlaritzari	%5,8	%8,3	%4,5
Beste sail batetara bidali zuten	%4,1	%8,3	%2,1
Ezin zen telefonoz konpondu, aurrez aurreko agertzea beharrezkoa zen	%2,8	%8,3	---
Epez kanpoko gaia (epea bukatuta zegoen)	%0,9	%2,1	%0,3
Beste batzuk	%14,7	%25,0	%9,7
Ez du zehazten	%1,6	---	%2,4

* Erantzun aukerak aipatu ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

2014. urtea

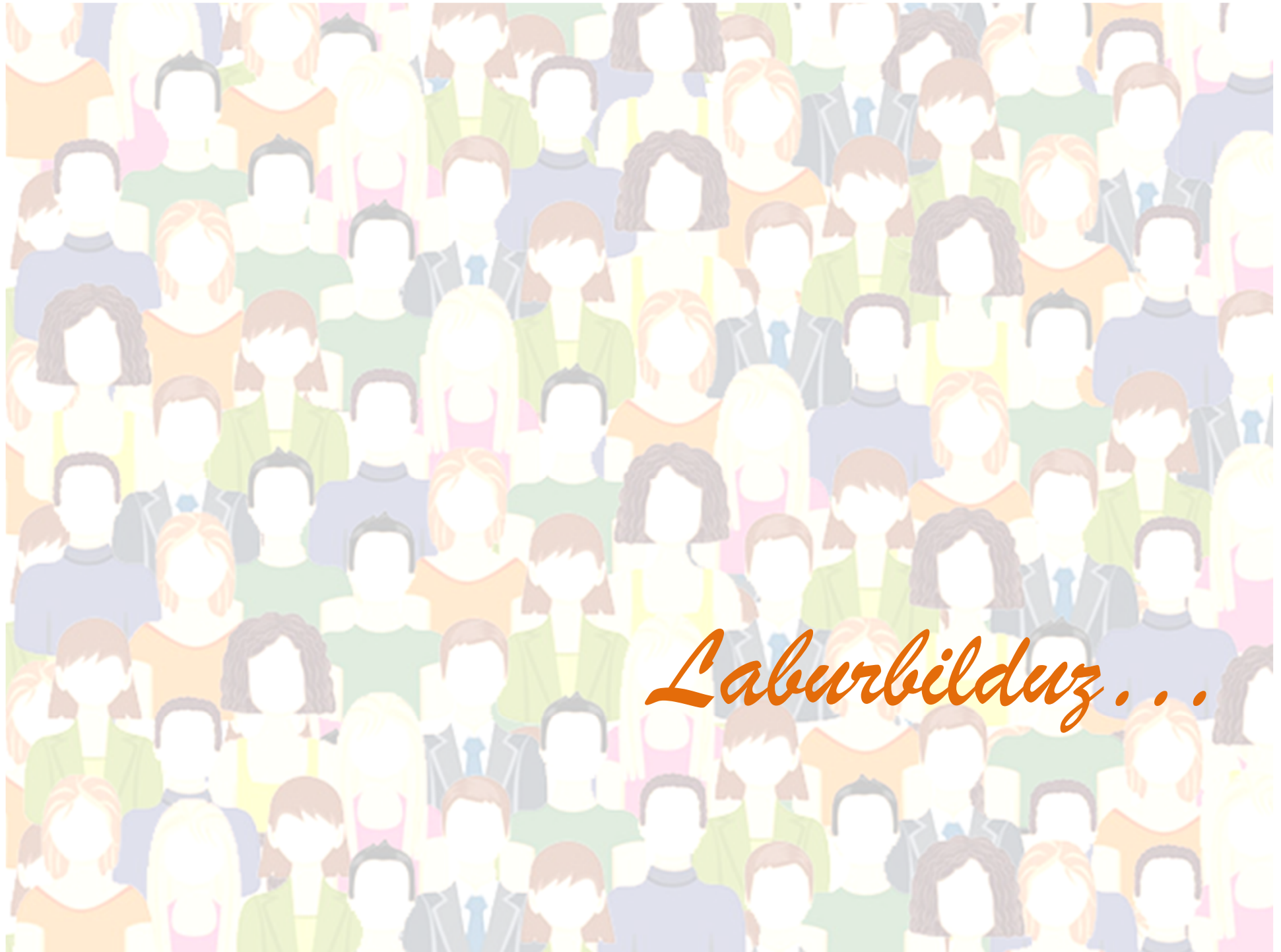
IZAPIDEEN EBAZPENAREN EZETZAREN ARRAZOI NAGUSIAREN EBOLUZIOA*

Oinarria: Bere izaridea oraindik konpondu gabe dagoela baieztatu duten elkarrizketatuak



* Erantzun aukerak aipatu ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

Eboluzioa



Laburbildung...

- *Zuzenean herritarrentzako zerbitzua aspektu hauengatik ezagutua izan beharko litzateke:*
 - *Berehalakotasuna (azkartasuna, bizkortasuna, itxaron beharrik ez izatea)*
 - *Profesionaltasuna (aholkularitza, informazio eta azalpen onak)*
 - *Harremanetarako aldez aurretiko jarrera (adeitasuna, edukazio, tratua ona)*
 - *Eta harreman, elkarrekintza zuzena (bezeroarentzako arreta ona, zuzena eta egokia).*
- *Gakoa erantzunaren denboran dago eta erabiltzaileen pertzepzioa ona da.*
 - *Bulegoetan itxaronaldia hiru minututan murriztu egin da 2013ekin konparatuz eta hamar minututan 2010ekin konparatuz. Areago, ia erabiltzaileen erdiak itxaronaldi hori laburra dela esaten dute.*

- *Bilboko bulegoaren batezbesteko itxaronaldia beste bulegokoetakoa baino handiagoa da. Horrela, Vitoria-Gasteizeko bulegoaren batezbesteko itxaronaldia Bilbokoarena (10,0 minutuko batezbesteko itxaronaldia) baino 2,0 minutu gutxiagokoa da eta Donostiako bulegokoa 3,4 minutu gutxiagokoa.*
- *Zuzenean zerbitzuarekin harremanetan jartzeko egin beharreko batezbesteko deikopurua 1 jarraitzen da izaten.*
- *Pixka bat oharkabeen pasatzen den beste gako bat, izapideen ebazpena da. Ia gehienek bere izapidea konpondu dutenez, zerbitzuaren eraginkortasunaren balioa oharkabeen pasatzen da. Arrazoizkoa, ez daukagunari balioa ematera joera baitugu eta, zerbitzu honetan, berehalakotasunari.*

5.

***“Zuzeneaneko zerbitzuen
kartako konpromisoen
betetzea”***



ERABILTZAILEEN IRITZI ETA ASEBETETZE-MAILAREKIN
LOTUTA DAUDEN KONPROMISOAK

	Balio erreala 2011	Balio erreala 2012	Balio erreala 2013	Helburu balioa 2014	Balio erreala 2014	Desberd. 2014/2013
1. Zuzenean zerbitzua erabiltzen dutenek batez beste emandako balorazioa (jendaurrekia eta telefonikoa)	7,8	8,1	8,6	8	8,1	-0,5
2. Zerbitzu egokia emateko arreta egin zizun pertsonaren gaikuntzari eta prestakuntzari buruz emandako batez besteko balorazioa	8	8,2	8,9	8	8,5	-0,4
3. Zuzenean Zerbitzuko langileen begiruneari eta adeitasunari buruz emandako batez besteko balorazioa	8,5	8,8	9,2	8	8,8	-0,4
4.1. Erabiltzaileen batez besteko balorazioa arreta eman zien pertsonaren hitz egiteko eta komunikatzeko gaitasunari buruz	8,3	8,4	8,9	8	8,6	-0,3
4.2. Erabiltzaileen batez besteko balorazioa arreta eman zien pertsonaren azalpenak emateko argitasunari eta erraztasunari buruz	8,3	8,5	9	8	8,7	-0,3
5. Herritarrek hautatutako hizkuntzara (gaztelania edo euskara) moldatze-maila	8,7	9,1	9,4	8	8,9	-0,5
6. Jendaurreko ordutegiari buruz erabiltzaileek emandako batez besteko balorazioa	8,4	8,5	9,2	8	8,2	-1,0
7.3. Arreta jaso arte zain egondako denborari buruz erabiltzaileen batez besteko balorazioa (jendaurrekia)	–	–	8	8	7,7	-0,3
7.6. Arreta jaso arte zain egondako denborari buruz erabiltzaileen batez besteko balorazioa (telefonikoa)	–	–	8,7	8	8,3	-0,4
8.1. Zerbitzura jotzeko arrazoiei irtenbidea emateko eraginkortasunari buruz erabiltzaileen batez besteko balorazioa	–	–	8,6	8	8,1	-0,5
8.2. Erabiltzaileek batez beste emandako balorazioa emandako informazioaren fidagarritasunari dagokionez	–	–	8,9	8	8,2	-0,7

berrikuntza
publikoaren
plana



plan de
innovación
pública

**Dirección de Atención a la Ciudadanía e
Innovación y Mejora de la Administración
(Zuzenean)**

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

**PERTSONA HELBURU
COMPROMISO CON LAS PERSONAS**