



2007ko URTEARI  
JAGOKON  
HERRITARREN  
ASETASUNA

## **SARRERA**

[Berh@z](#) (Bermeoko herritarren arreta zerbitzua) bulegoak herritarren espektatibak eta iritziak jakitea beharrezkoa dala pentsatu dau. Hori dala eta, bulegoaren Kalidade lan taldeak galdetegi bat sortu dau, pasaden urtean bezala euren baloraketak eta aresetan maila neurtu ahal izateko.

Inkestan hurrengoko esparruei buruz galdetu da, hauek Zerbitzu Eskutitza ziurtatzeko araudian oinarrituak daude hain zuzen ere:

- ✓ Zerbitzuaren ezaugarri orokorrak
- ✓ Eskainitako informazioa
- ✓ Denbora eta epeak
- ✓ Bezeroenganako arreta
- ✓ Instalazio eta ekipamendua

Bestalde, inkestan datuak erabilgarriak izateko beste galdera batzuk ere kontutan hartzen dira:

- ✓ Datu soziodemografikoak: adina, sexua...
- ✓ [Berh@z](#) bulegoaren sorkuntzak ekarri dituen aldaketak
- ✓ Bulegoan beste tramite batzuk egiteko aukera
- ✓ Aresetan mailari buruzko galdera orokorra
- ✓ Iradokizunak idazteko lekua

Galdera batzuk orokorrak eta beste batzuk zehatzagoak dira, azkeneko hauen bitartez, batez ere, herritarren espektatiba eta pertzepzioak lortzen doguz.

Beraz datuen analisi fidegarri bat egin ahal izateko, 500 inkesta inguru egin behar genituela adostu genuen eta guztira (arreta zuzena 439, arreta telefonikoa 10 eta internet bidez 52 egindakoak) 501 izan dira. Beraz esan dezakegu lortutako emaitzak guztiz fidegarriak direla. Inkestak otsailaren 18tik martxoaren 18ra burutu ditu Novia Salcedo erakundeagaz izenpetutako hitzarmen medio, bideratutako langileak.

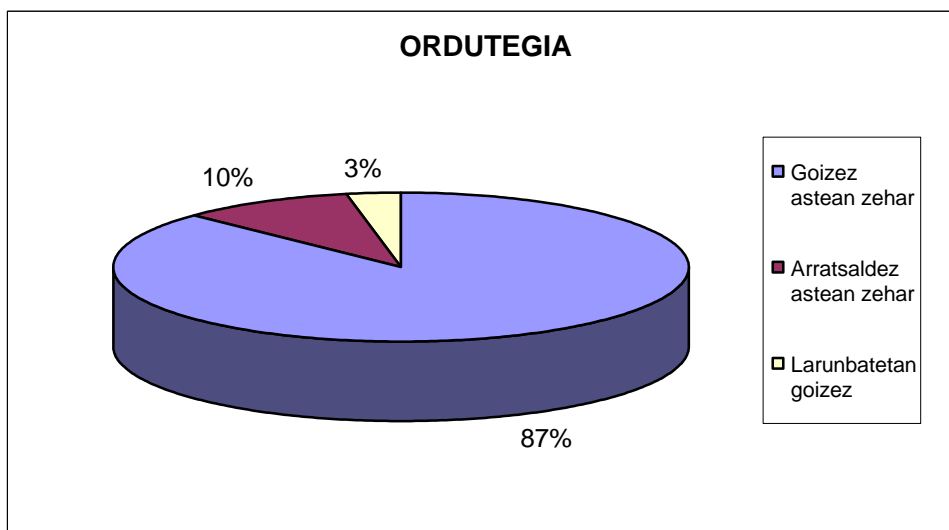
## ARRETA ZUZENeko DATUEN ANALISIA

### 1. Ordutegia

Inkesta gehienak, %87, astean zehar goizez burutu dira 8:30etatik 13:40tara, hauxe baita jende gehienak erabiltzen duen ordutegia Berh@zera hurbiltzeko.

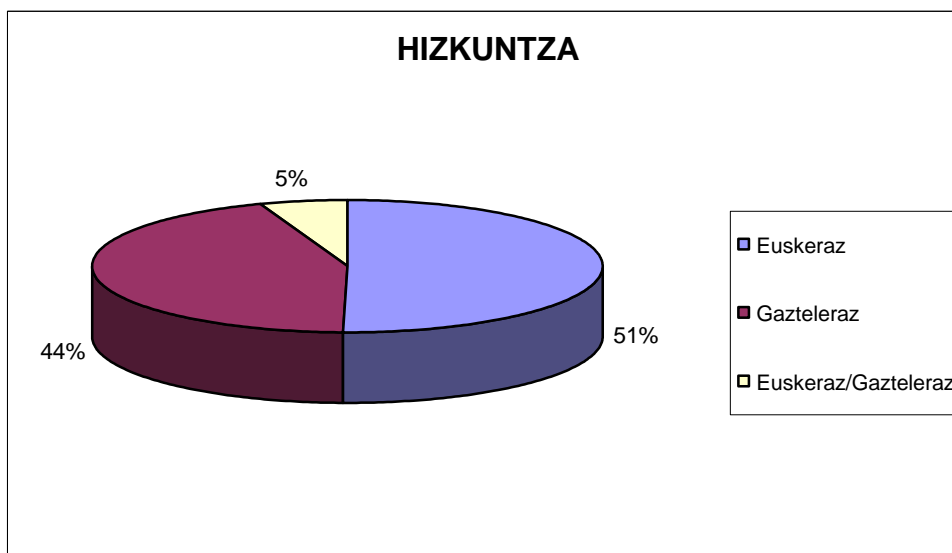
%10eko inkestak arratsaldetan burutu dira 16:30etatik 18:40tara.

Eta zapatu goizetan 10:00etatik 12:40tara %3 besterik ez dira egin.



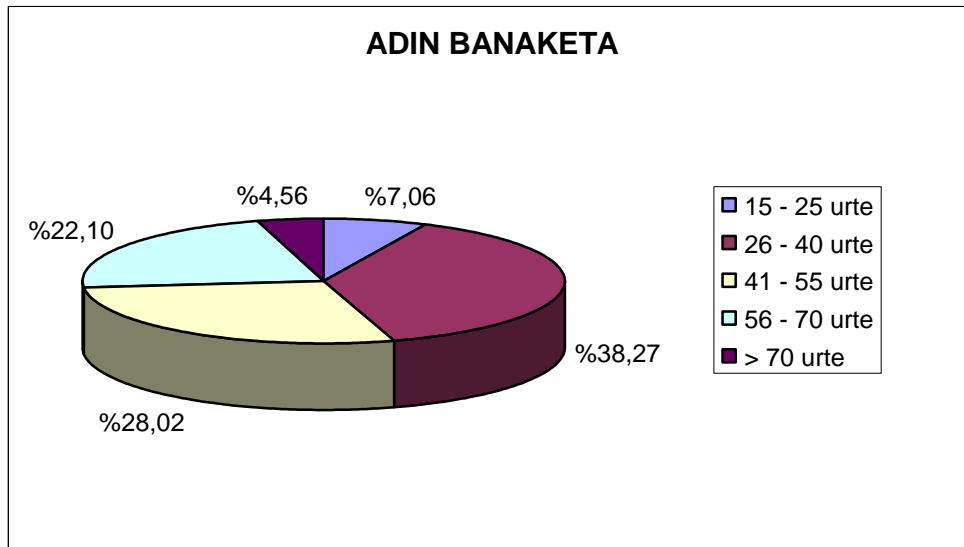
### 2. Hizkuntza

Gehiengo batek, % 51k hain zuzen ere, inkesta euskeraz egin du, baina beste gehiengo batek, %44k, gazteleraz egin du.



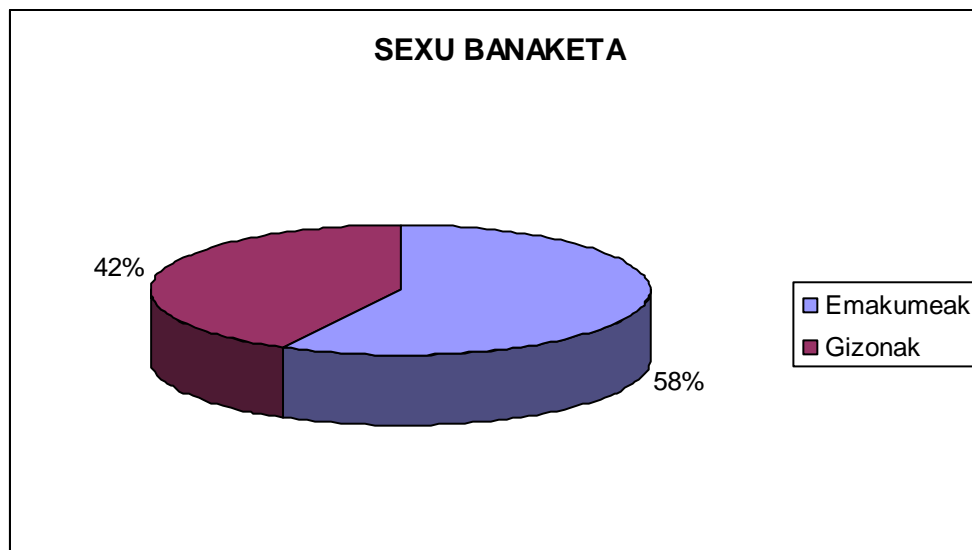
### 3. Adina

Hurrengo grafikak [Berh@z-era](#) joaten diran pertsona gehienak 26 eta 55 urte bitarteko adinekoak dirala adierazten dau.



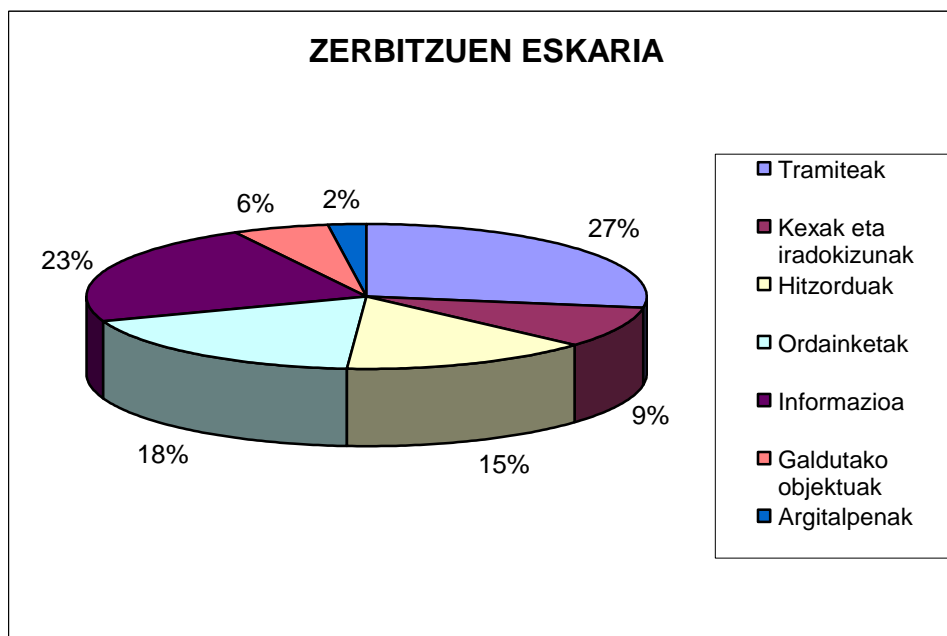
### 4. Sexua.

Sexuari jagokonez, emakumeak dira nagusi, %58-a emakumeak eta %42-a gizonak diralarik.



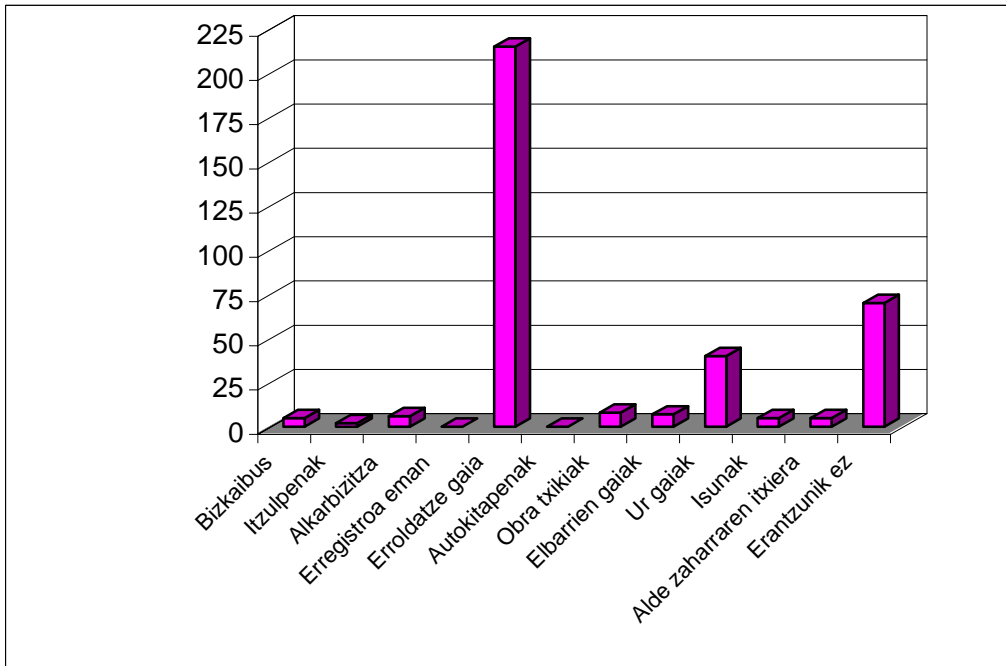
5. **Berh@z-ek** eskaintzen dituen zerbitzuak

Zerbitzuen eskaria 7 multzotan banatu doguz, eta hauen artean tramiteak burutzea eskakizun nagusia da. Bigarrena, informazioaren eskakizuna eta hirugarrena ordainketak.



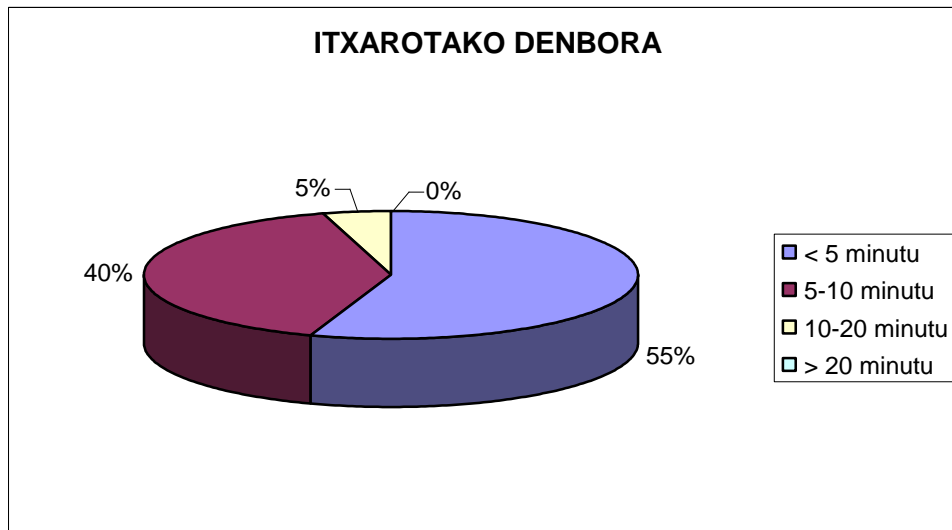
Ondorengo zerrendan agertzen diran tramiteen artean, erroldatzeari buruzko tramitea gehien errepikatzen dala ikus dezakegu.

	KOPURUA
Bizkaibus	5
Itzulpenak	4
Alkarbizitza	6
Erregistroa eman	0
Erroldatze gaia	215
Autokitapenak	0
Obra txikiak	8
Elbarrien gaiak	7
Ur gaiak	40
Isunak	5
Alde zaharraren itxiera	5
Erantzunik ez	70

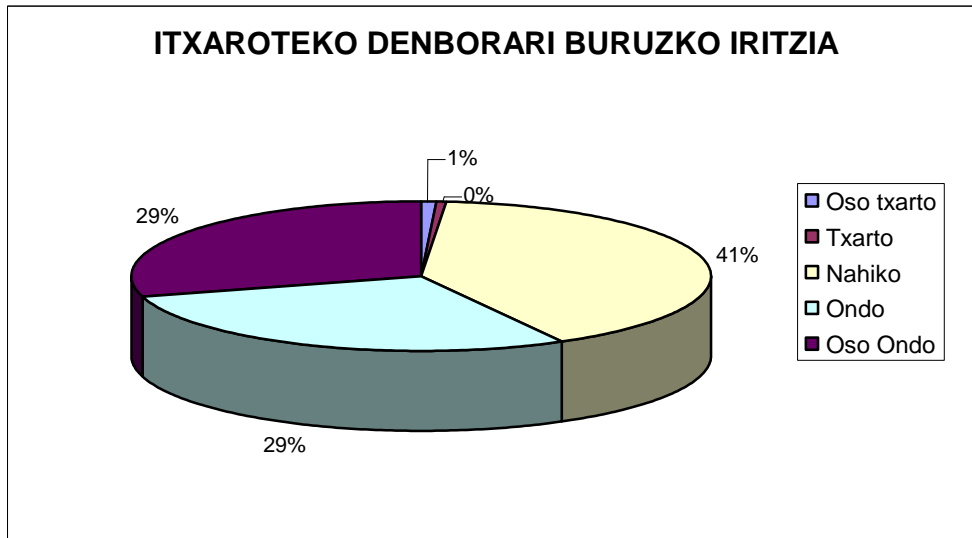


**6. Itxarotako denbora.**

Ondorengoak adierazten dauen bezala, jende gehiena 5 minutu baino gutxiagoan atendituta izaten da , % 55-a hain zuzen ere.

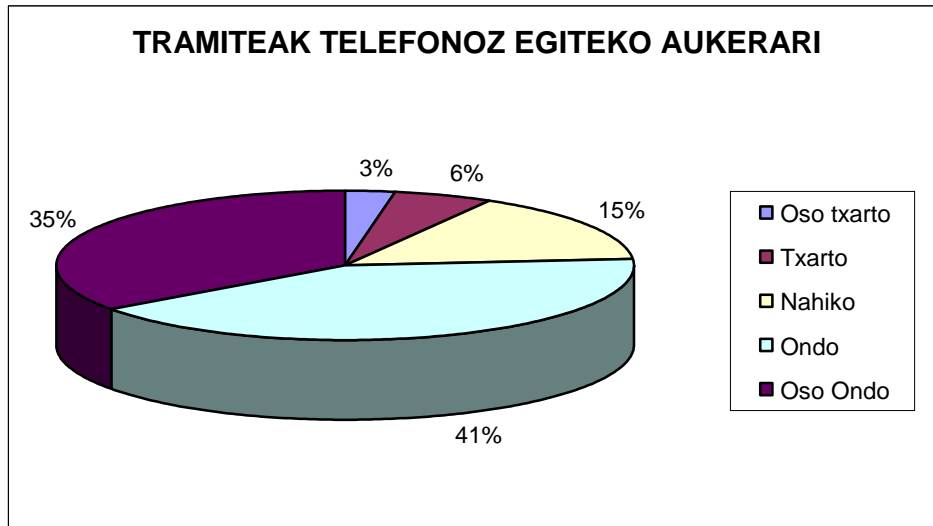


Honekin batera erlazionatuta herritarrari galdetu egin zaio itxaroteko denborari buruzko iritzia. Orokorrean oso ondo baloratu dute, eta aurreko grafikoaren datuekin bat dator.

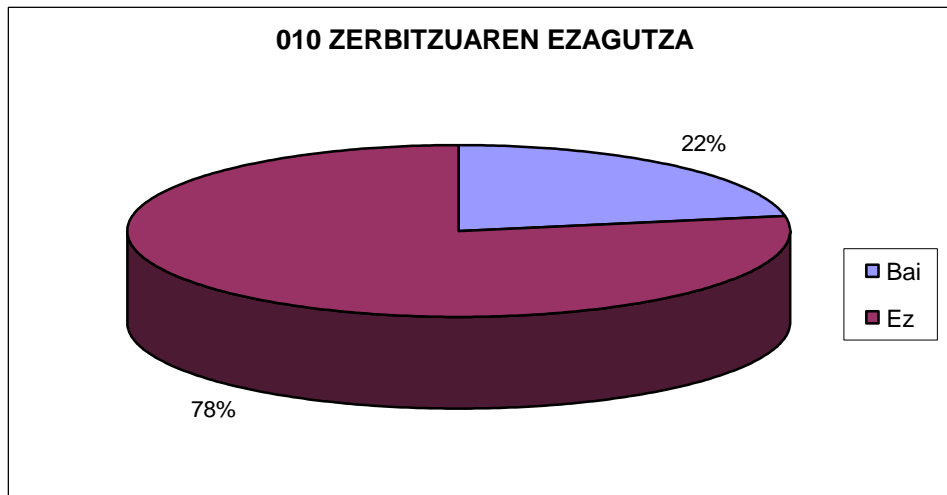


#### 7. Tramiteak telefonoz egiteko aukera

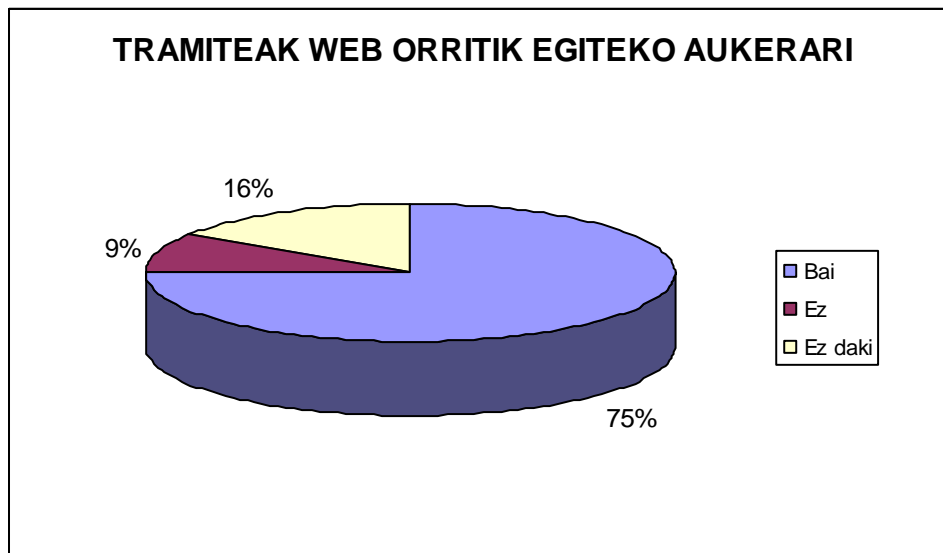
Herritarrek, tramiteak telefonoz zein interneta bidez egiteko aukera oso ondo baloratu dau. Nahiz eta balorazio ona eduki, esan beharra dago, gehienek bulegora joatea nahiago dutela.



Hala ere esan beharra dago uste baino jende gutxiagok ezagutzen duela 010 zerbitzua, hain zuzen ere %78ak adierazi du zerbitzua etzuela ezagutzen.

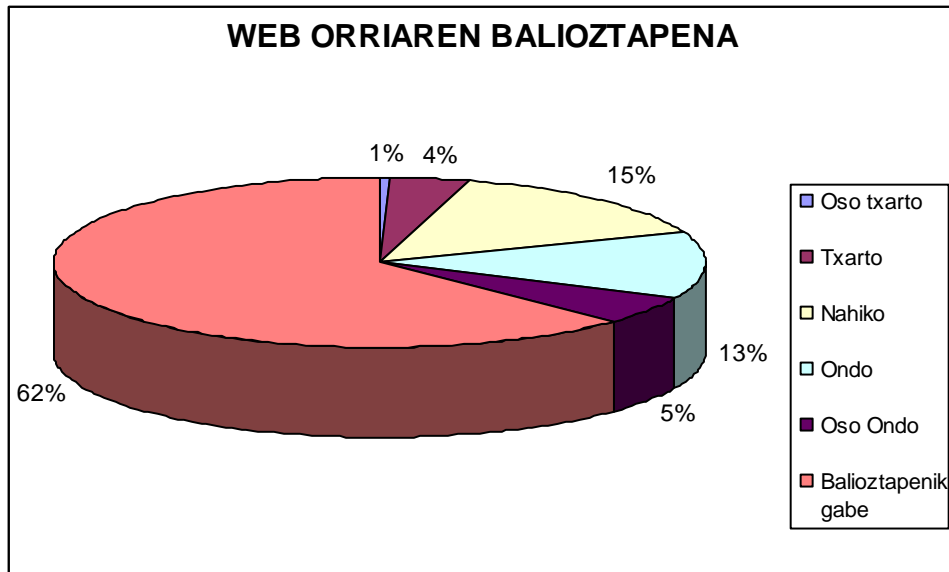


**8. Tramiteak internet bidez egiteko aukera**



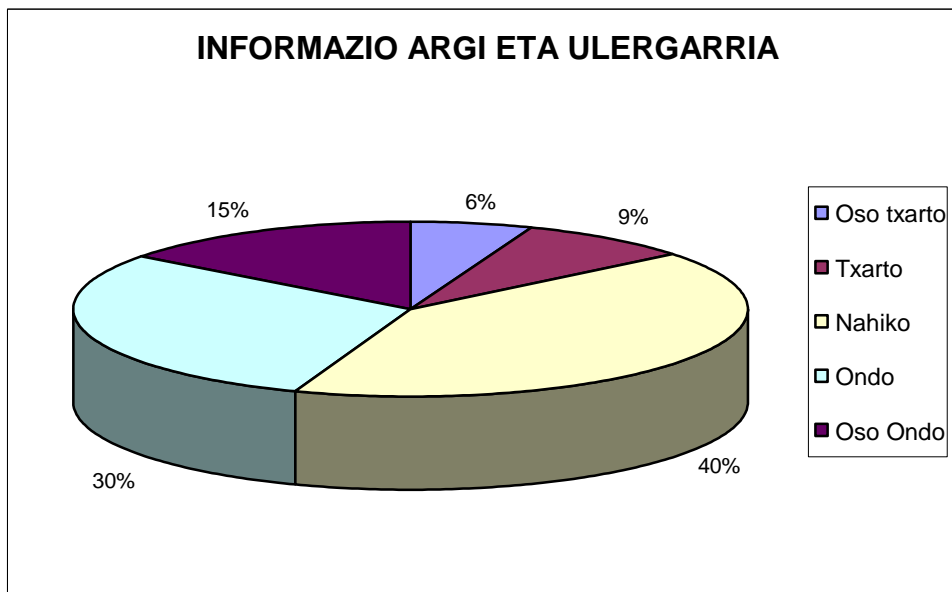
Honekin batera herritarrak web orriaren balioztapena egiteko aukera izan du. Gehiengo batek ez dio balioztapenik eman, eta eman diotenen artean justu justu gainditu dute.





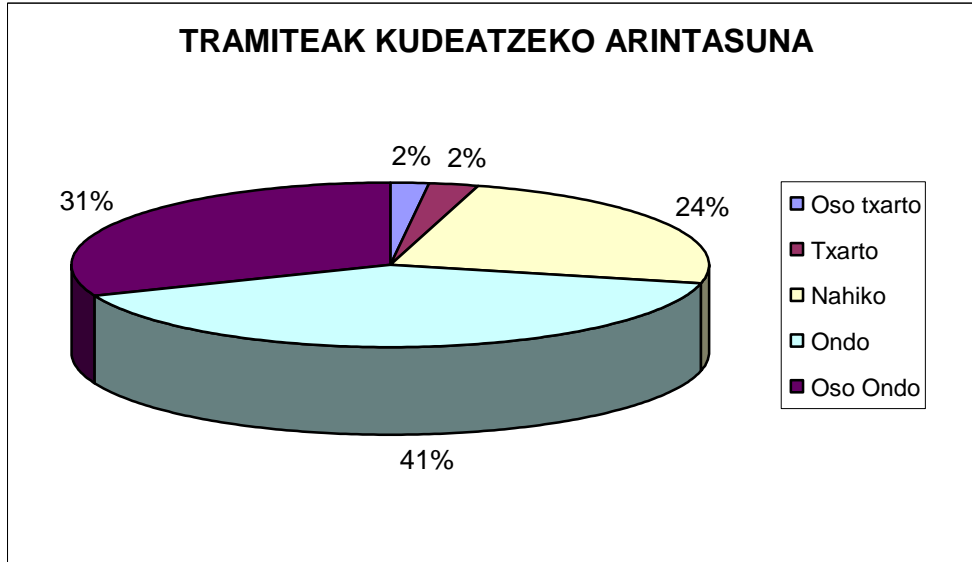
### 9. Informazioa argi eta ulergarria

Orokorrean, herritarrek pozik daude eskaintzen den informazioarekin, baina gehiengo batek adierazi duena izan da bidaltzen den informazioa ulerkorragoa eta elebiduna izatea.



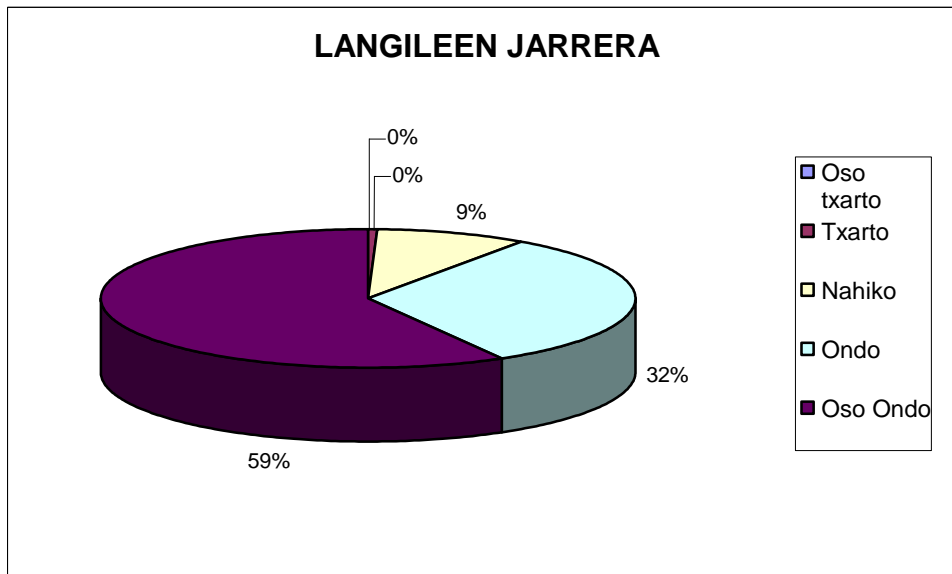
**10. Tramiteak kudeatzeko arintasuna (epeak)**

Orokorrean herritarrek oso ondo baloratu dute tramiteak kudeatzeko arintasuna.



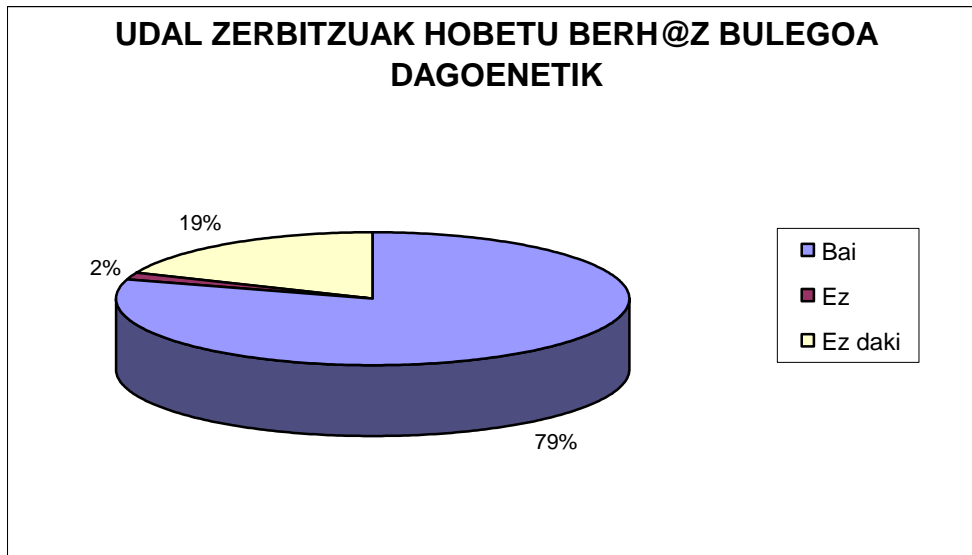
**11. Langileen jarrera**

Langileen jarreraren balorazioa oso ona izan da, eta horrela adierazten du %59ak emandako balorazioa.

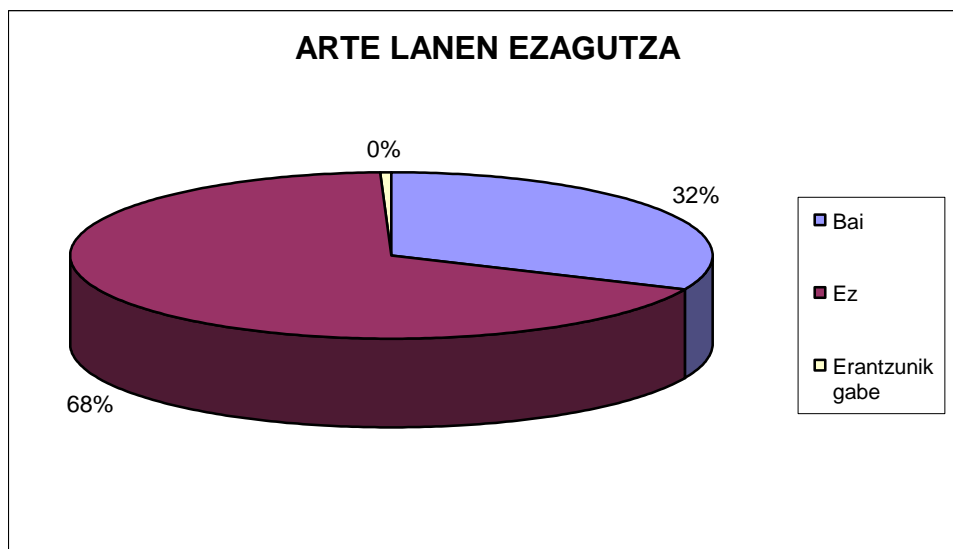


**12. Bulegoa sortu danetik hobekuntzaren somaketa**

Lortutako emaitzen arabera argi eta garbi ikusten da herritarrek hobekuntza nabarmena antzeman dutela bulegoa sortu denetik. Badago kopuru bat “ez daki” erantzun duenak, horren arrazoa da Berh@z bulegoa sortu baino lehen momentu horretan zeuden zerbitzuak erabili ez dituelako.

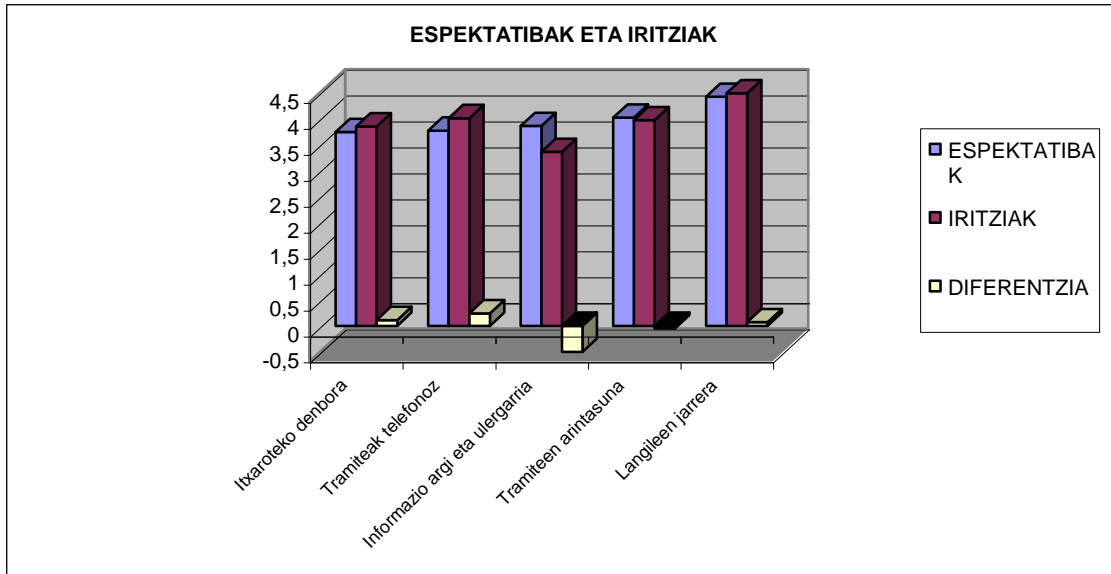


**13. Bulegoan egindako erakusketen ezagutza maila**



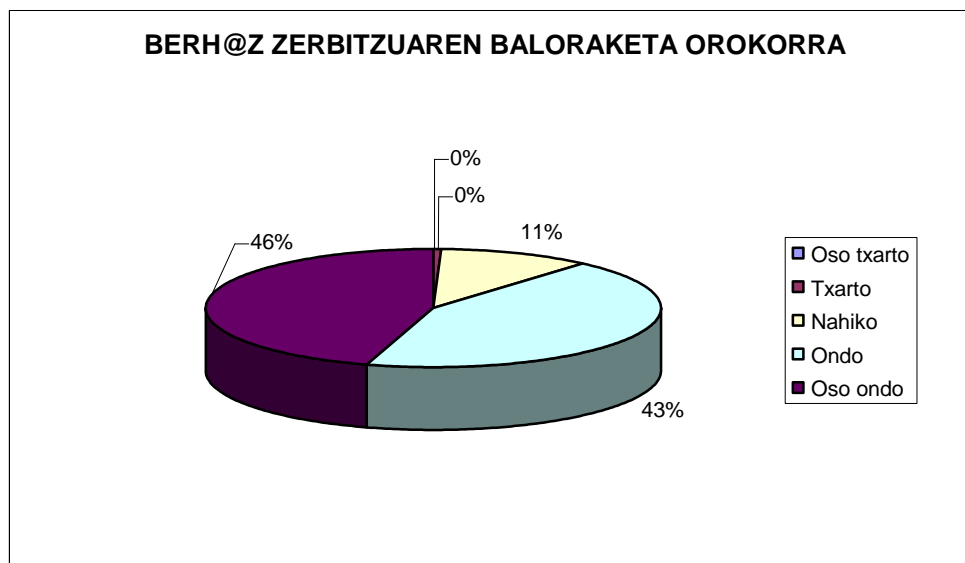
**Galdegai bakoitzaren espektatibak eta iritziak**

	ESPEKTATIBAK	IRITZIAK	DIFERENTZIA
Itxaroteko denbora	3,73	3,84	0,11
Tramiteak telefonoz	3,76	4	0,24
Informazio argi eta ulergarria	3,85	3,35	-0,5
Tramiteen arintasuna	4,01	3,96	-0,05
Langileen jarrera	4,41	4,48	0,07



**14. Herritarren Asetasun maila**

Esan beharra dago balorazio orokorra oso ona izan dela % 89ak adierazten duen moduan.



## **ONDORIOAK**

Orokorrean, galdetu diran puntu guztiak oso ondo baloratuak izan dira. Pasaden urteko emaitzekin konparatuz, bai herritarren expektatibak zein iritziak aurten altuagoak izan dira eta ez da hainbeste diferentziarik nabarmendu bata eta bestearen artean. Hausnarketa sakona egin beharra dago herritarrek udaletik jasotzen duen informazioaren inguruan, iritzia espektatiba baino nahiko baxuagoa izan delako, hau da, herritarra eztago oso gustura udaletik jasotzen duen informazioarekiko.

Emaitza hauetatik atera ahal doguzan faktore klabeak edo herritarren espektatiba nagusienak ondorengo gaietan islatzen dira:

- ✓ Informazio argia eta ulergarria
- ✓ Tramiteen arintasuna

Bestaldetik 010 zerbitzuaren eta [Berh@zen](mailto:Berh@zen) egindako erakusketen ezagutza oso eskasa izan da, horren inguruan ere hausnarketa egin beharko litzateke horren arrazoiak ezagutzeko.

Inkestan oinarrituta, kalidade lan taldeak kalidadeko konpromisoak definitu behar dauz. Puntu bi hauetan espektatibak altuak dira baina baloraketa ere bai. Herritarren iradokizunetan eta eskaeretan oinarrituko gara konpromisoak finkatzeko.

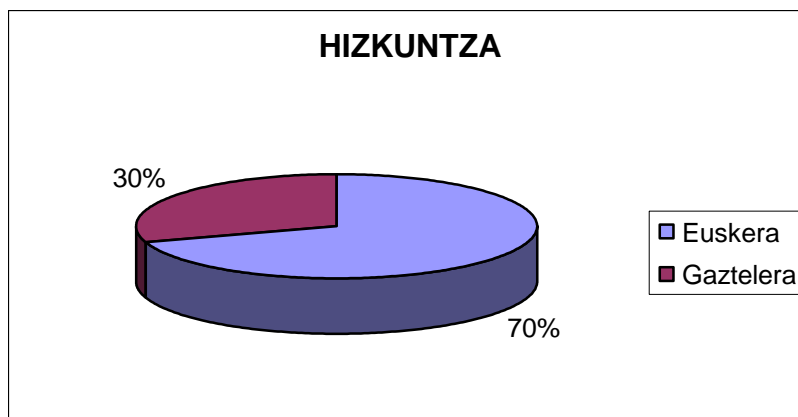
Analisi honen ostean, hobetze ekintzak martxan jarri behar dira. Horretarako, Udalak bere espektatibak kontutan harturik, ekintzak aurrera eramateko kriterio bat finkatu behar dau eta ahal dan neurrian, baloraketa baxuenak dauzkaten puntuak hobetu beharko dauz.

## ARRETA TELEFONIKOKO DATUEN ANALISIA

Sarreran adierazi den moduan arreta telefonikoaren bidez jasotako inkesta kopurua 10 izan dira. Kopuru hau ez da batere fidagarria zerbitzuaren analisi sakon bat egin ahal izateko, beraz hurrengo urterako herritarren asetasuna neurtzeko orduan sakondu beharreko alor bat izango litzateke.

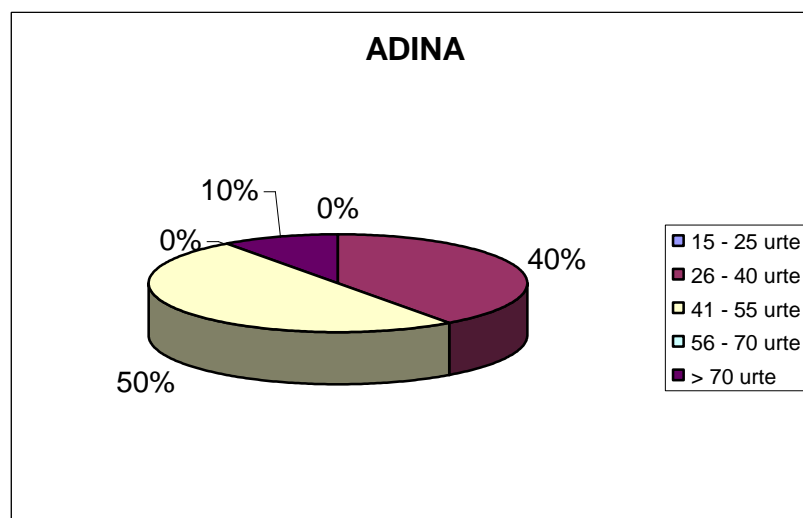
### 1. Hizkuntza

Gehiengo batek, % 70k hain zuzen ere, inkesta euskeraz egin du.



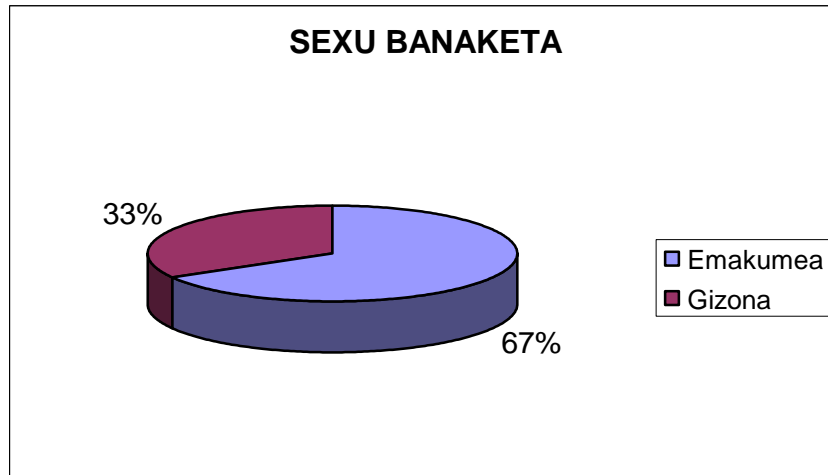
### 2. Adina

010 zerbitzua erabiltzen dutenen gehienak 26 eta 55 urte bitarteko adinekoak dira.

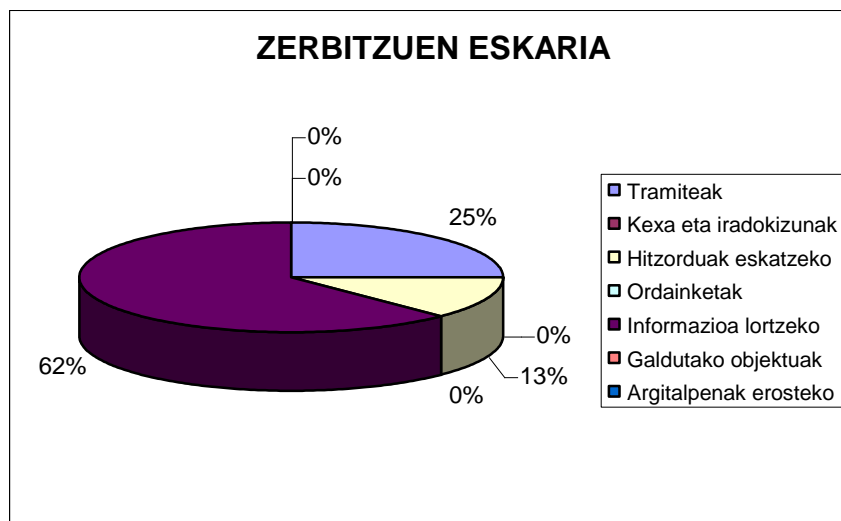


### 3. Sexua

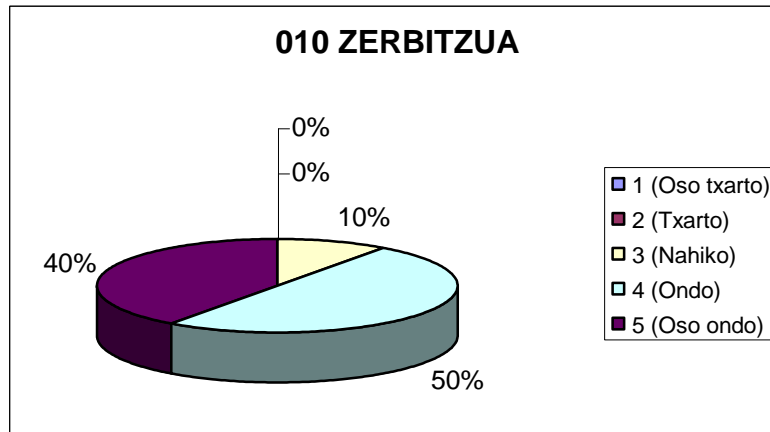
010 zerbitzua erabiltzen dutenen gehienak emakumeak dira.



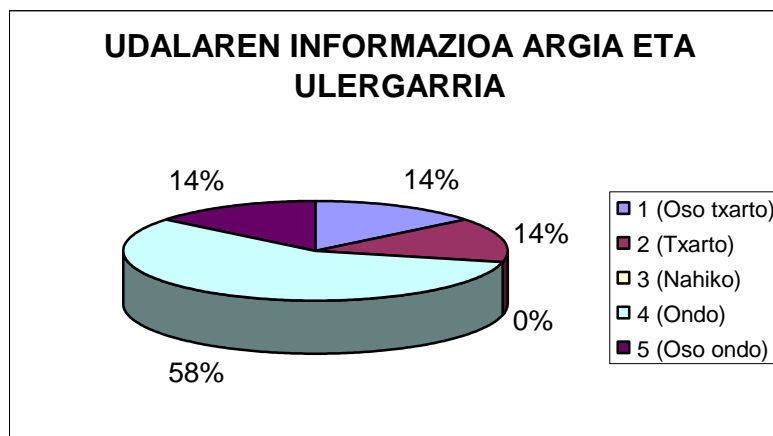
### 4. Berh@z-ek eskaintzen dituen zerbitzuak



**5. 010 Zerbitzuaren balioztapena**



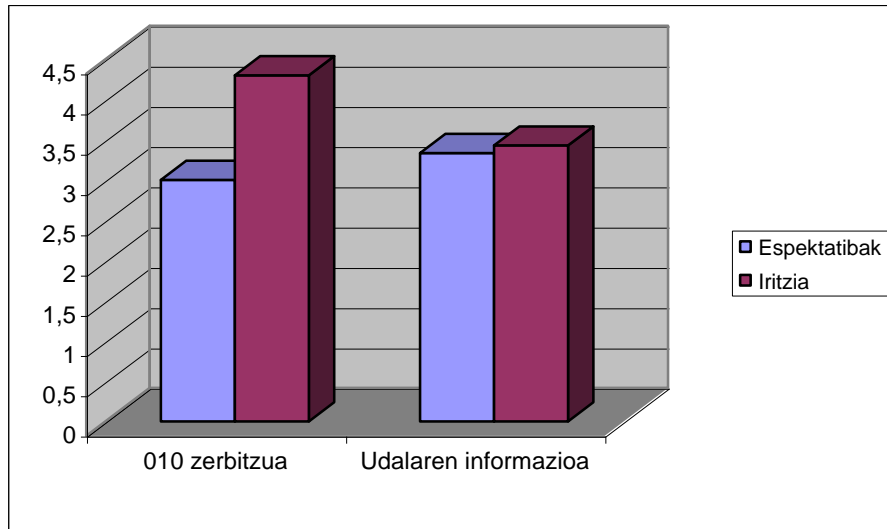
**6. Informazioa argi eta ulergarria**



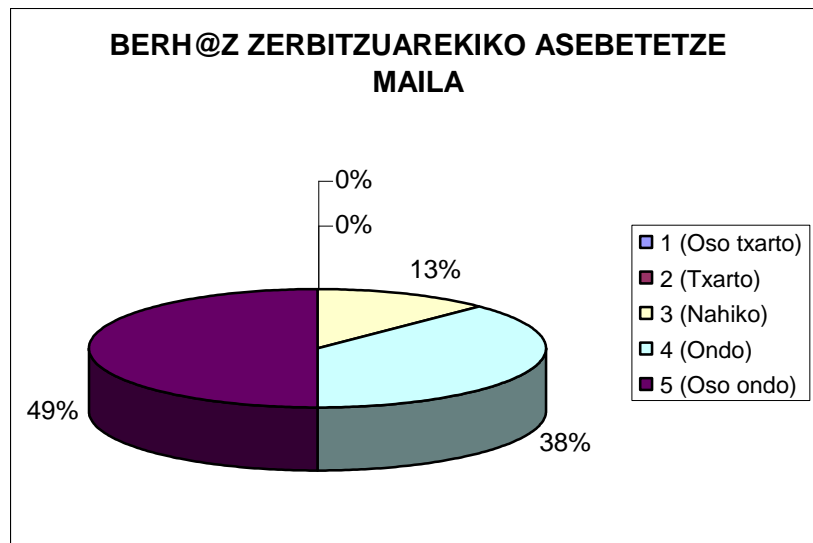
**Galdegai bakoitzaren espektatibak eta iritziak**

	ESPEKTATIBAK	IRITZIAK
010 zerbitzua	3	4,3
Udalaren informazioa	3,33	3,43





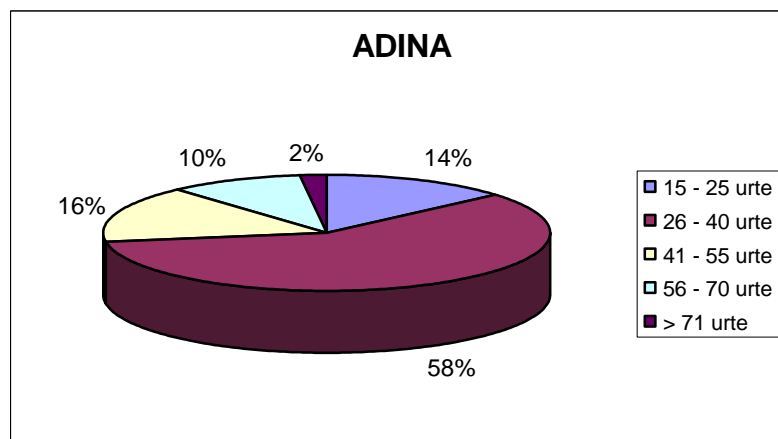
### 7. Herritarren Asetasun maila



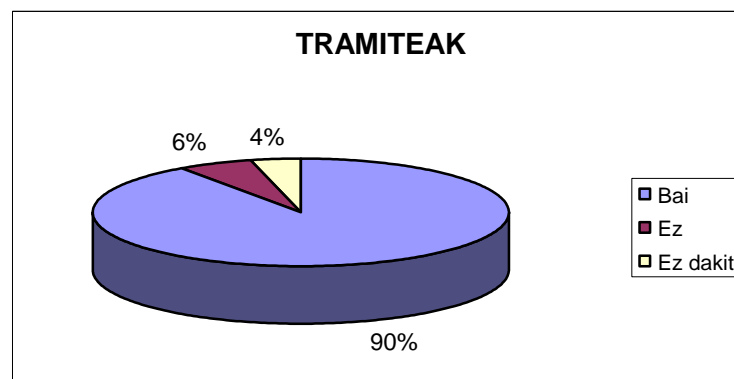
## INTERNETEKO DATUEN ANALISIA

Sarreran adierazi den moduan interneten bidez jasotako inkesta kopurua 52 izan dira. Web orritik inkestak jasotzen diren lehenengo urtea izateko kopurua ez dago txarto, hala ere, datuen analisi fidagarri bat egin ahal izateko, kopuru hori altuagoa izan beharko litzateke, kontutan hartzen badugu gutxi gorabehera egunean zehar webean sartzen den jende kopurua 1000 ingurukoa dela. Beraz, horrek esan nahi egindako inkesta kopurua ez dela ezta %1era heltzen.

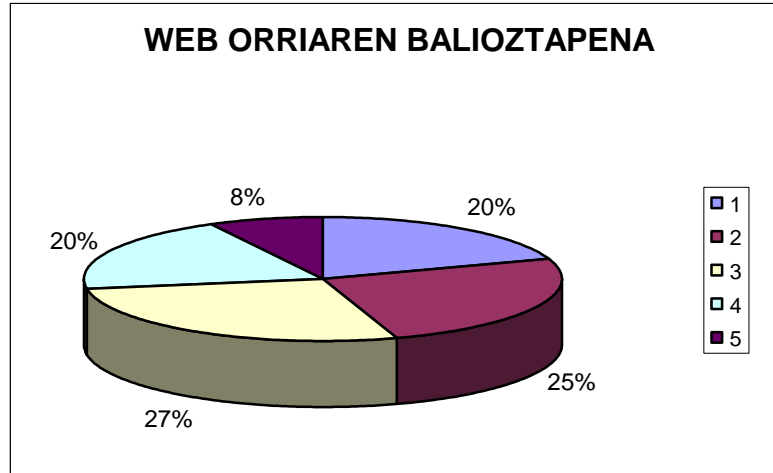
### 1. Adina



### 2. Web orritik udaleko tramiteak egiteko aukera izateari



**3. Web orriaren balioztapen orokorra**



**4. Web orriaren balioztapena urteen arabera**

Grafiken emaitzetan argi ikusten denez web orriari balioztapen txarrenea ematen diotenak 15-25 tartekoak dira.

