Herritarren Asebetetze Inkestaren Ondorio Txostena 2008 urteko zerbitzuaren inguruan

Bermeoko Udala

BERMEOKO UDALA
Antolakuntza eta Teknologi Barriak
Berh@z

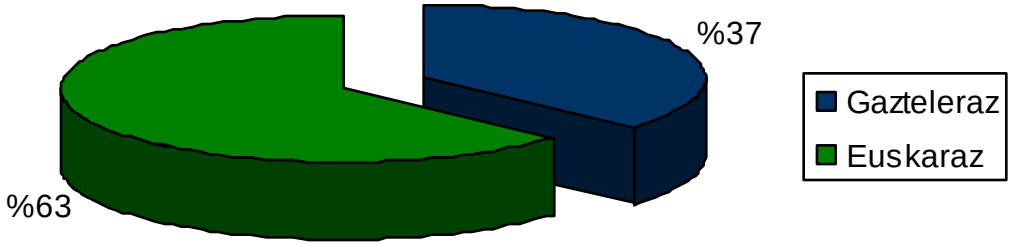
BERMEOKO UDALA
Antolakuntza eta Teknologi Barriak
Berh@z

Arreta Zuzena

Fitxa Teknikoa.

- **Lagin unibertsoa.** Berh@z Herritarrentzat Arreta bulegoko erabiltzaileak.
- **Lagin Tamaina** 376 inkesta.
- **Estadistika akatsa** +/- %3 konfidantza maila % 95 p=q=0,5.
- **Lagin Sistema** Ausazkoa.
- **Lagin Teknika** Aurrez-aurreko inkesta egituratutako galdesorta.
- **Lan eremua** Inkesta Berh@z bulegoan apirilak 20tik 30era, Berh@zeko bulego orduetan.
- **Datu Grabaketa** Paperean jaso ondoren SPSS 12 an grabatu dira.
- **Analisia** Datuen ustiapena SPSS 12arekin egin da. Gai guztien azterketa deskriptiboak egin dira.
- **Txostengintza** Datuak, argibide, taula eta grafikoetan oinarrituak aurkezten dira.

Hizkuntza.

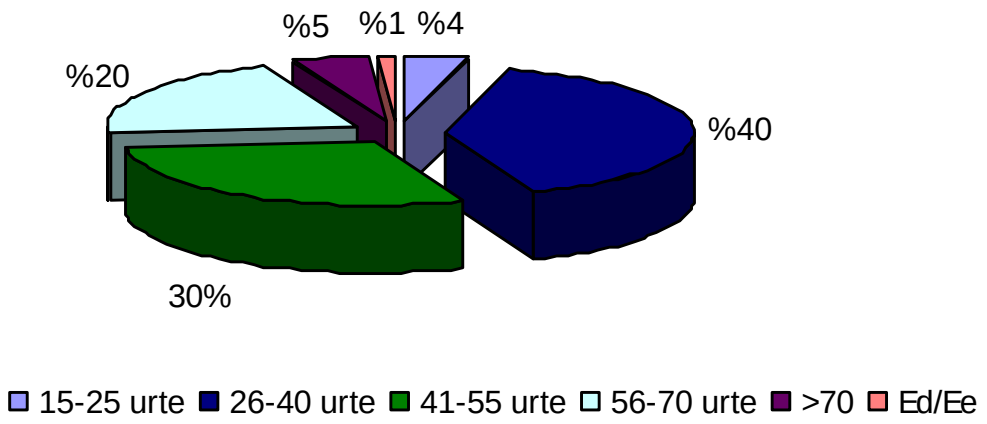


Galdesorta erantzuterakoan gehien erabilitako hizkuntza euskera da; euskeraz % 63 eta gazteleraz % 37ak erantzun deutse 2008an udalaren zerbitzuaren asetasunari buruz galdetzerakoan.

Aurreko urteetako joera bera jarraitu bada be, aurton euskeraz burutu dabenen portzentaia handitu da.

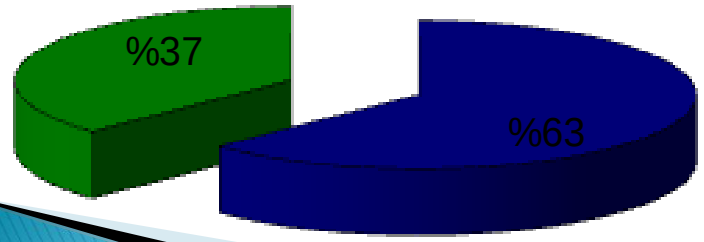
Aldagai soziodemografikoak.

Adina



		Sexua	
		Emakumea	Gizona
Adina	15-25 urte	10	6
		% 62,50	% 37,50
	26-40 urte	112	38
		% 74,60	% 25,40
	41-55 urte	65	46
		% 58,50	% 41,50
	56-70 urte	40	36
		% 52,60	% 47,40
	>70	8	11
		% 42,10	% 57,90
	Ed/Ee	0	4
		% 0	% 100
Totala		235	141
		% 63	% 37

Sexua

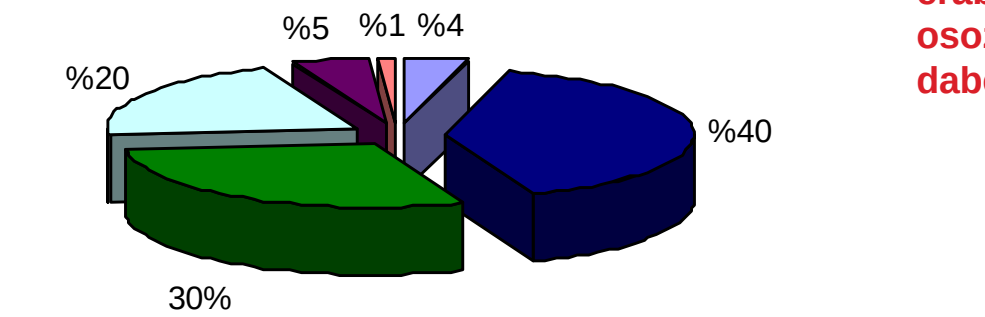


Emakumezko erabiltzailea da nagusi.

Soilik 70 urte baino gehiagoko gizonetan proportzioa emakumezkoena baino handiagoa da.

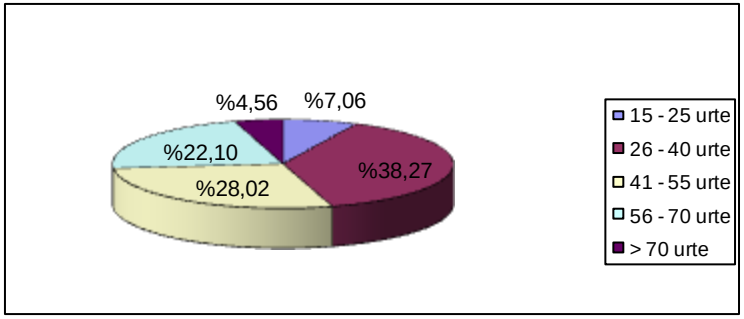
Aldagai soziodemografikoak.

Adina

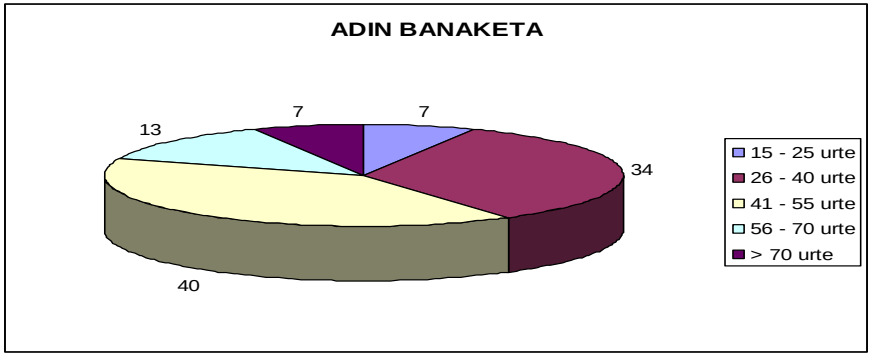


Adinari jagokonez, arreta zuzeneko udal erabiltzailea, aurreko urteetan bezala, gehiengo osoz, 26 eta 55 urte bitarteko herritarrek osotzen dabe.

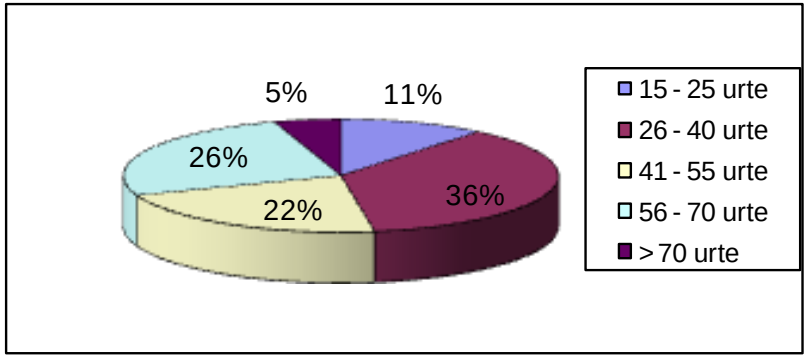
•2007



•2006

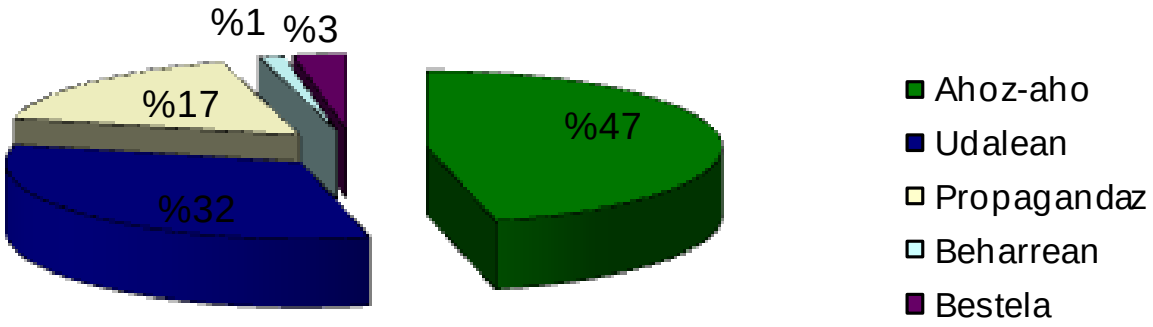


•2005



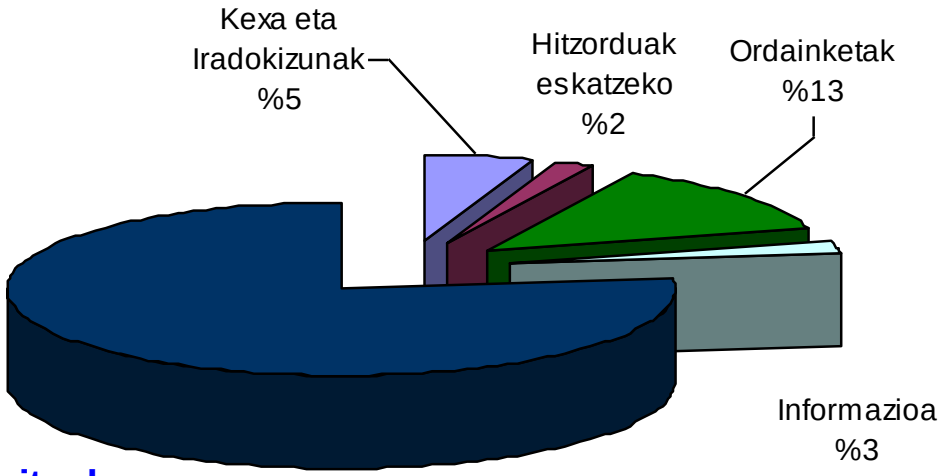
BERMEOKO UDALA
Antolakuntza eta Teknologi Barriak
Berh@z

Nola ezagutu duzu Berh@z?

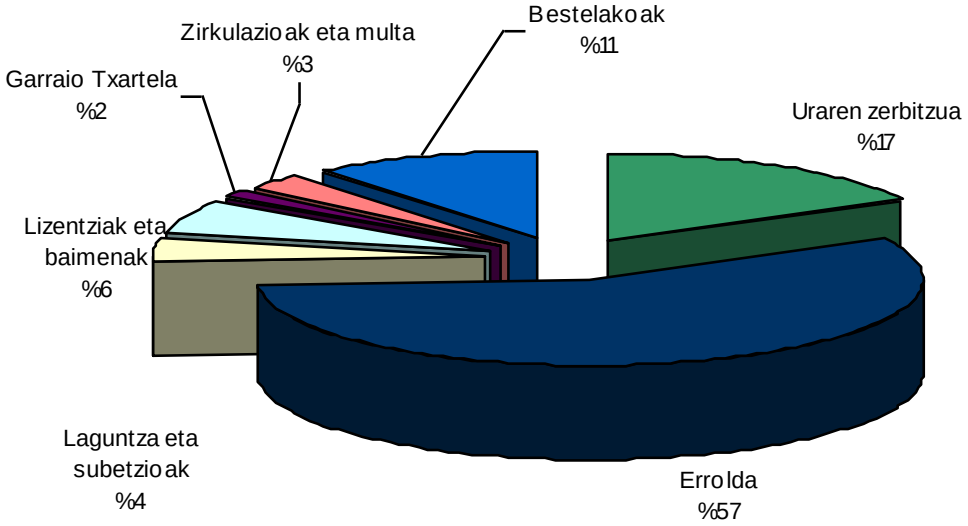


Erabiltzaile gehienek Berh@z bulegoa, ahoz ahokoaren ondorioz ezagutu dabe, udalera hurbilduta ezagutu dabenen kopurua be nabaria da eta urtero etxeetara bideratzen dan liburuxka, jadanik bulegoa ezagutzen dutenek aprobetxatzen dabe, tramiteetaz jabetu eta epeak zein zerbitzuak jakiteko, baina ez da bulegoaren barri jakinarazeko lehen baliabidea suertatu.

Zein zerbitzu egitera etorri zara?

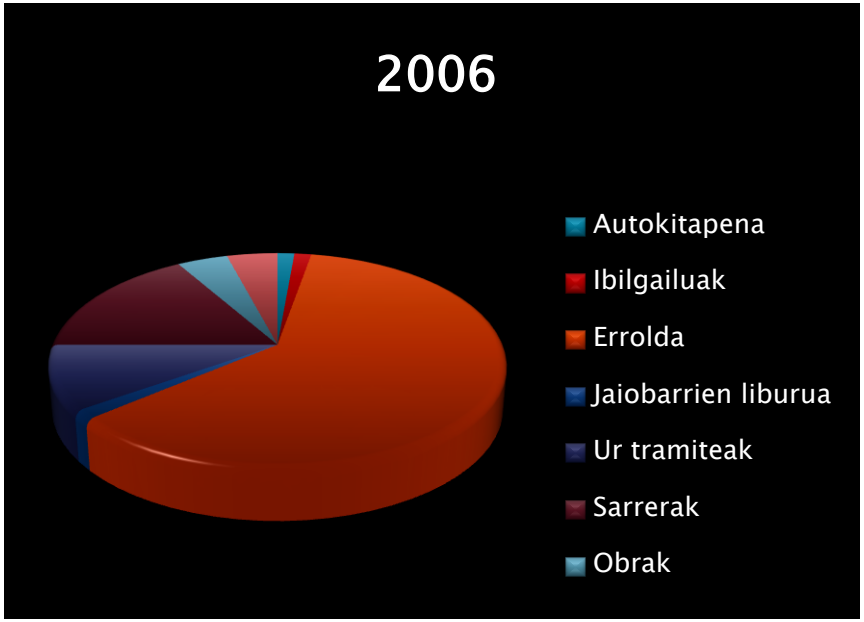


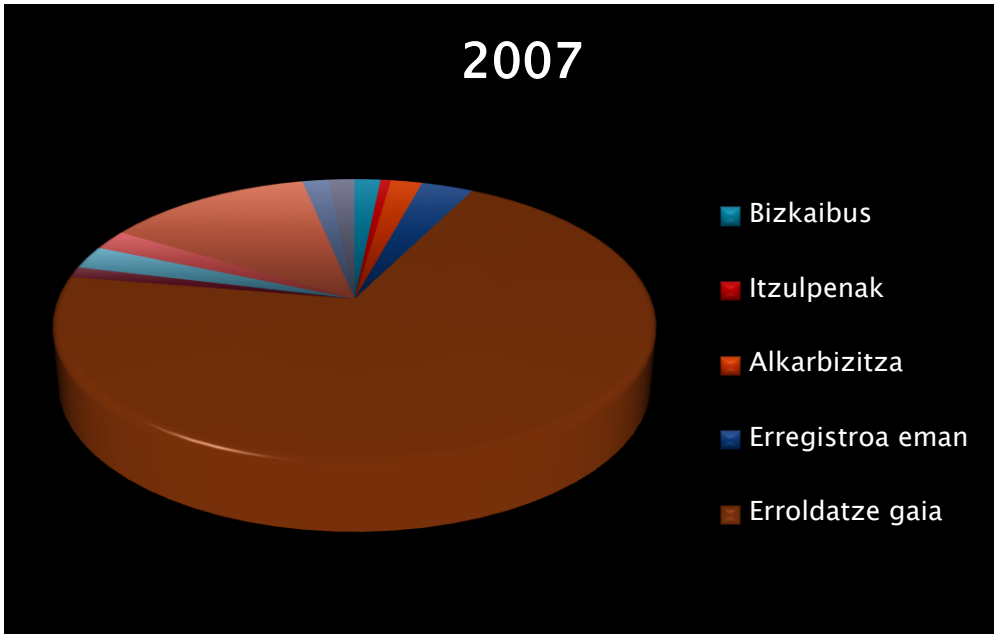
Tramiteak % 77



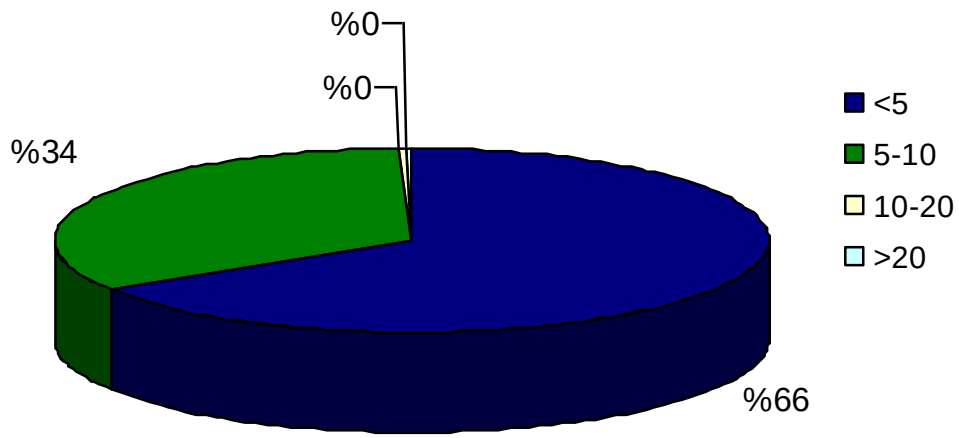
Zein zerbitzu egitera etorri zara?

- **Gehiengoa tramiteak egiten dator eta tramiteen artean erroldako izapideak dira nagusi, joera hau 2005etik mantentzen da eta hori dala ta, Udalak, erroldako izapideak egiteko bideak zabaldu nahi dauz, internet bidez, hau da, etxetik mobidu barik egiten hasteko eta arreta zuzen edo bulegoko jendetza murrizteko**

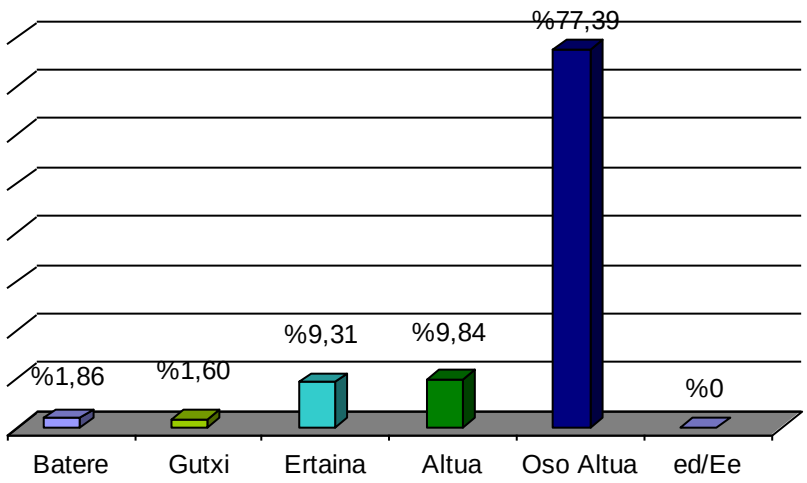




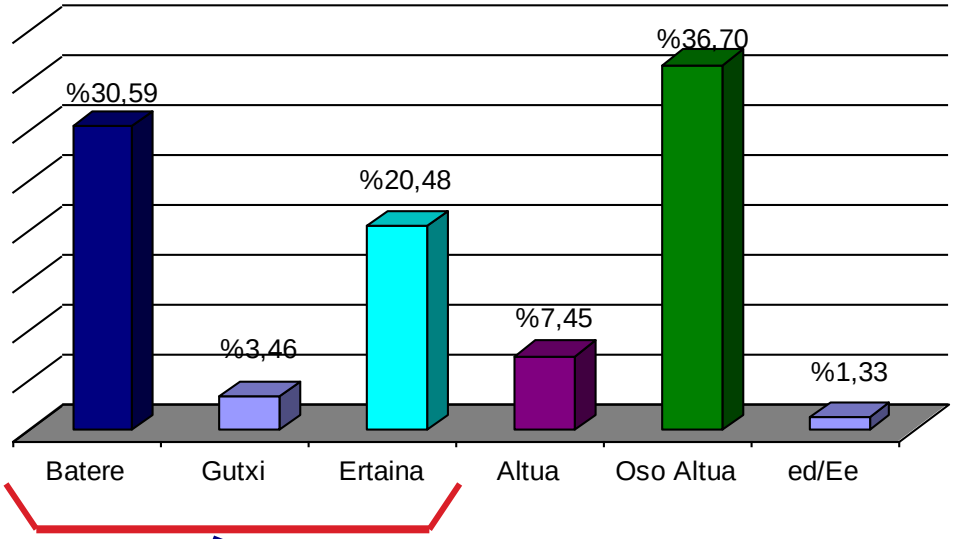
Zenbat denbora Itxaron duzu?



- Ia inork ez du 10 minutu baino gehiago itxaron dauala adierazi. Langilegoaren ondoren hobekien baloratzen den kalitate atributua da, ia inkesta egin zaien % 80 ak puntuazio handiena emon deutso, asko itxaro nbahrra ea eukitearen zio honi.
- Herritarrek itxaorn beharra eukiko dabela uste dabe eta espektatiba baxuak adierazi dabez.



Udalak eskaintzen duen informazioa.



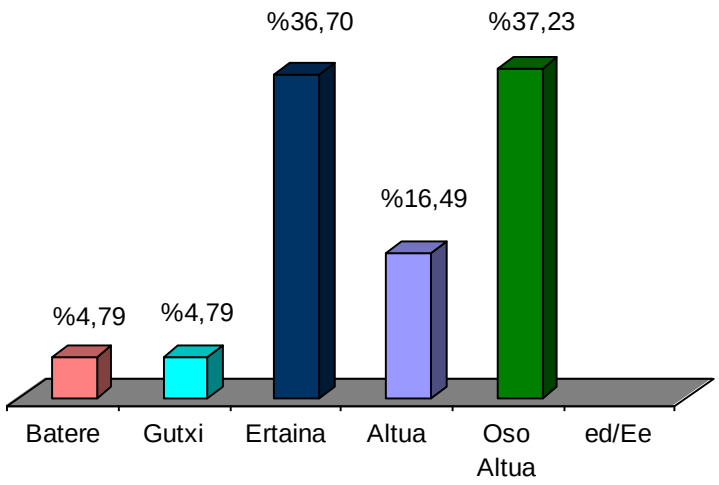
- **Gaizkien balioetsitako kalitate atributua da, inkesta egin zaien erdiak baino gehiagok Udaleko informazioa ertaina, txarra edo oso txarra dela uste du % 30,59. Gainera, espektatibak balorazio objetiboa gainditzen duen kasu bakarra da.**

- **Elebiduntasun eskaria dago iritzi honeen azpian**

Zein da zure iritzia tramiteak kudeatzeko epeari buruz?

➢Inkesta egin duten erdiak baino gehiagok kudeaketa denborak ondo edo oso ondo daudela deritzate.

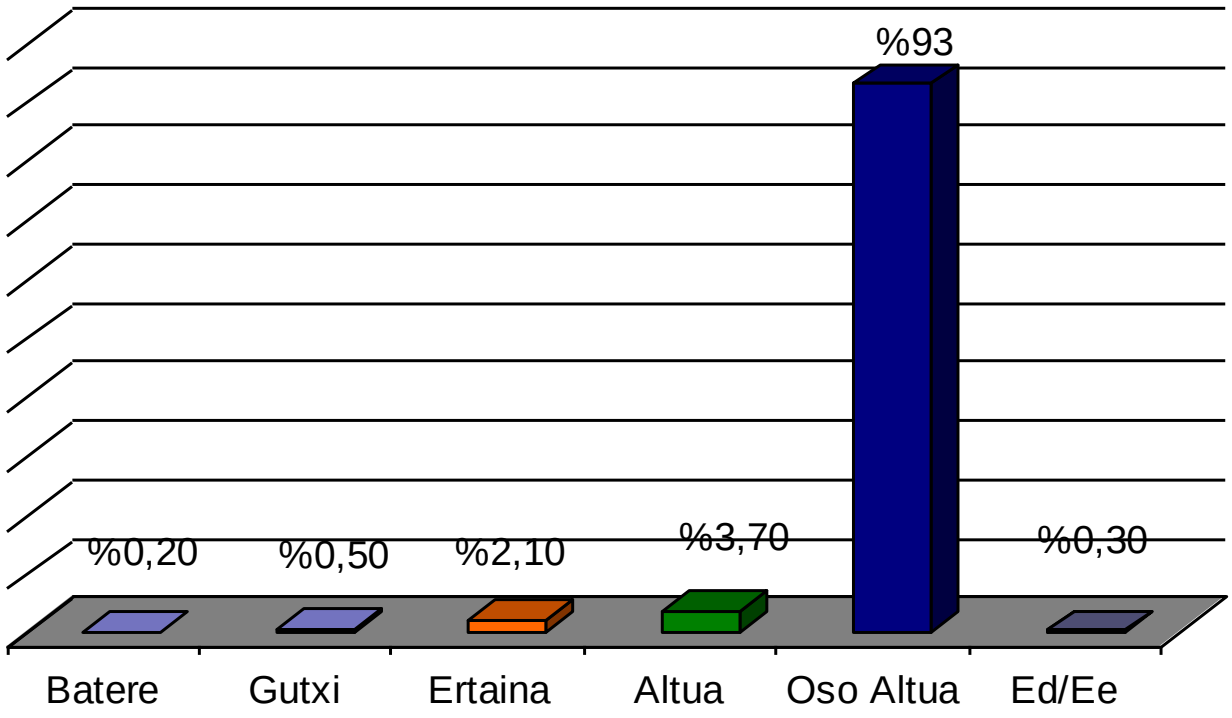
•Tramiteak kudeatzeko arintasunaren asetasun maila ertaina edo baxuagoa emon dabenek, kexen erantzun epea, urigintzako lizentziak edo erroldako ziurtagiriak hobetu beharko litzatekezala uste dute. Gehiengoak ontzat emon izan dauz azken lau urteetan udalaren erantzun epeak, bestalde, aurton lehen aldiz, zer hobetu beharko litzatekeen galdetu da eta udala azken galdera honi erantzundakoaren gainean lanean dago jada. Azken hiruhileko datuak aztertu ostean, obra txikien lizentzia guztiak adierazitako epean egin dira eta kexen erantzunak herritarrari esandako 30 egunak baino lehen burutu dira kasu guztietan.



BERMEOKO UDALA
Antolakuntza eta Teknologi Barriak
Berh@z

Langileen jarrera.

➢Herritarrak artatzerakoan langileek duten jarrera da hoberen balioestatu dan erizpide-item edo galdera, modu berean espektatibak ere oso altuak dira, izan ere herritarren arreta zerbitzu batean, zerbitzuaren oinarria, informatzaileen jarrera egoki eta profesionalean datza.

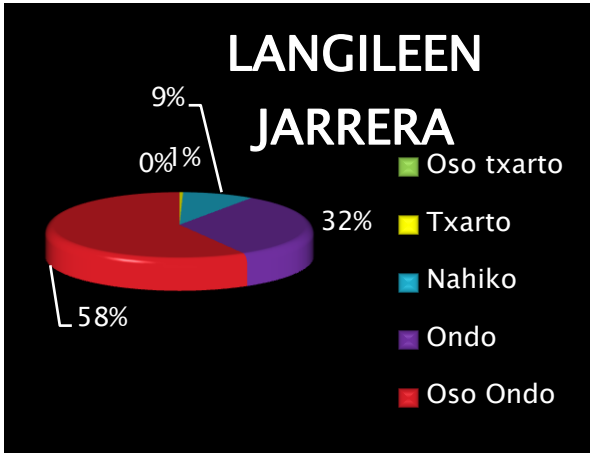


BERMEOKO UDALA
Antolakuntza eta Teknologi Barriak
Berh@z

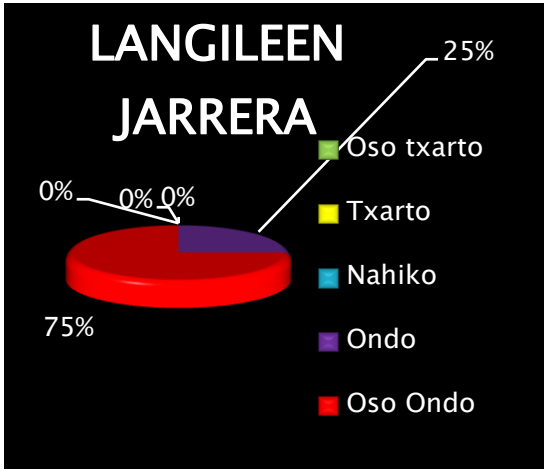
Langileen jarrera.

➢ **Aurreko urteetako datuak:**

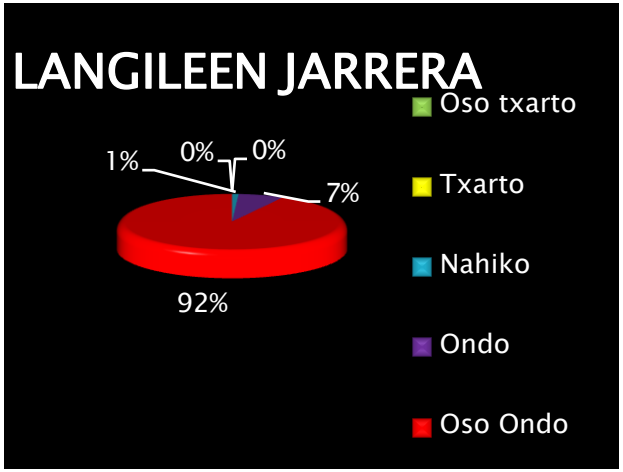
- **2007**



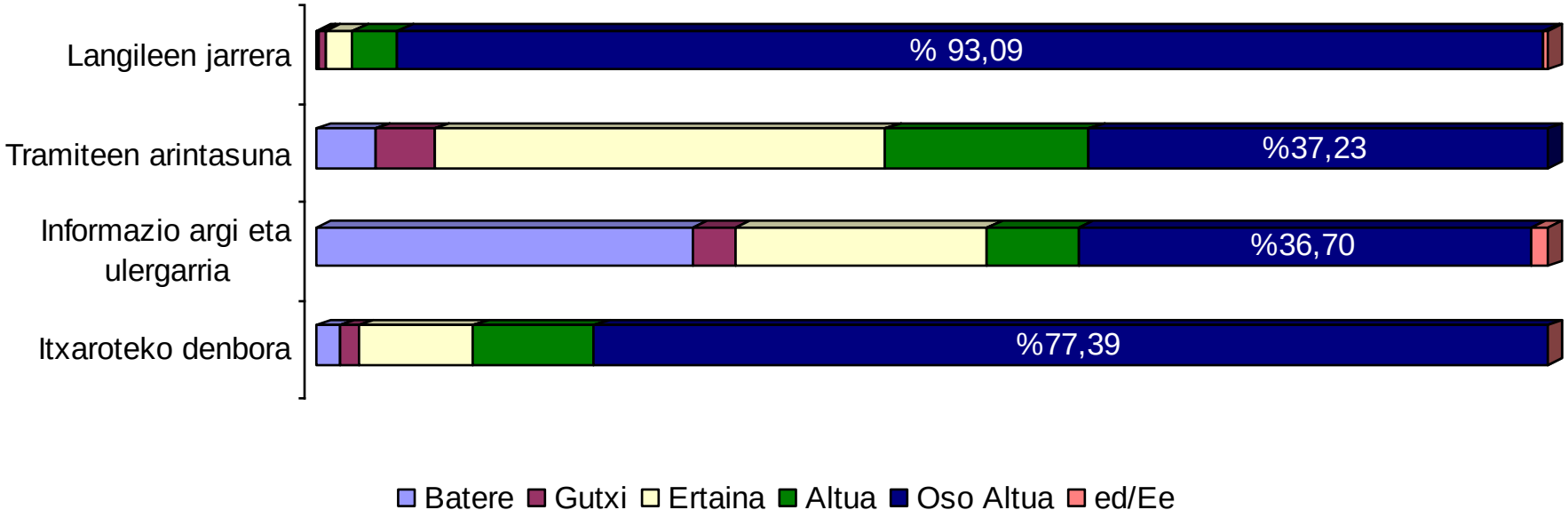
- **2006**



- **2005**

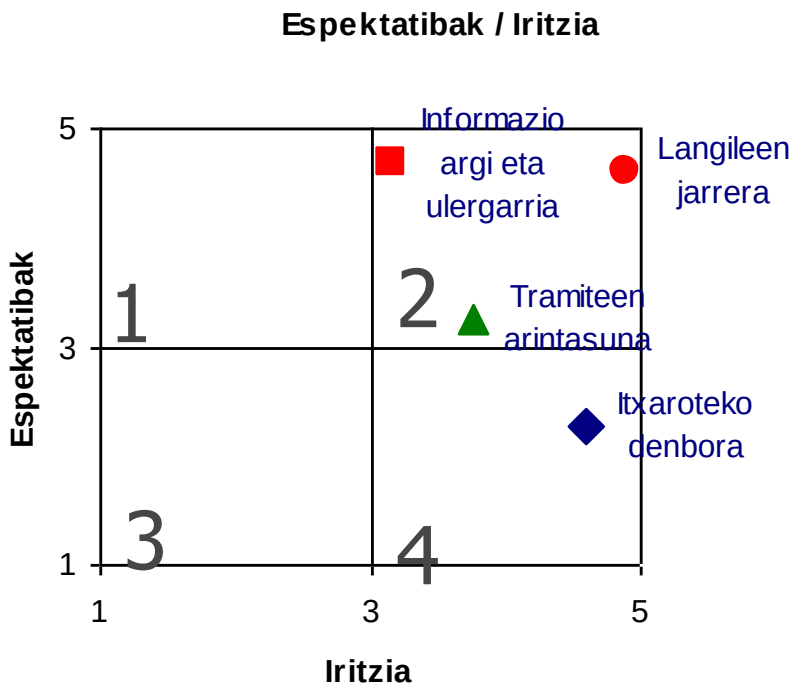


Kalitate atributu ezberdinen balorazioa eta Berh@z-en balorazio orokorra.



Balorazio orokorra 8,3 puntukoa izan da. Oso altua da herritarrek emoten deutsen puntuazinoa arreta zuzenari, langileen jarrera eta itxaroteko denbora laburrak dira nabarmentzeko galdegaiak eta tramiteen arintasuna zein informazinoa hedatzeko moduak gixien balioztatu diranak.

Espektatiba Matriza – Iritzia.



2007AN	ESPEKTATIBAK	IRITZIA	DIFERENTZIA
Itxaroteko denbora	3,73	3,84	0,11
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

2008AN	ESPEKTATIBAK	IRITZIA	DIFERENTZIA
Itxaroteko denbora	2,2	4,6	2,4
Informazio argi eta ulergarria	4,6	3,1	-1,5
Tramiteen arintasuna	3,3	3,7	0,4
Langileen jarrera	4,6	4,8	0,2

- **Puntuazinoak ulertzeko eta hobekuntza beharrizanak antzemateko, ezinbesteko erizpidea da herritarren espektatiben neurketa. 2005 eta 2007 urteen artean espektatiben igoera urtez urte nabarmentzen bazen, hurrengo tauletan ikusi bezala, 2008ko emaitzetan arlo bakarrena bada ere, espektatibak behera egin dau, itxaroteko denboran alegia. Espektatiben bitartez, herritarren eritziak ulertzen dira eta puntuazino altu bat en aurrean emaitza ezko bat agertu daiteke, herritarrek itxaroten dabena askoz gehiago bada.**

BERMEOKO UDALA
Antolakuntza eta Teknologi Barriak
Berh@z

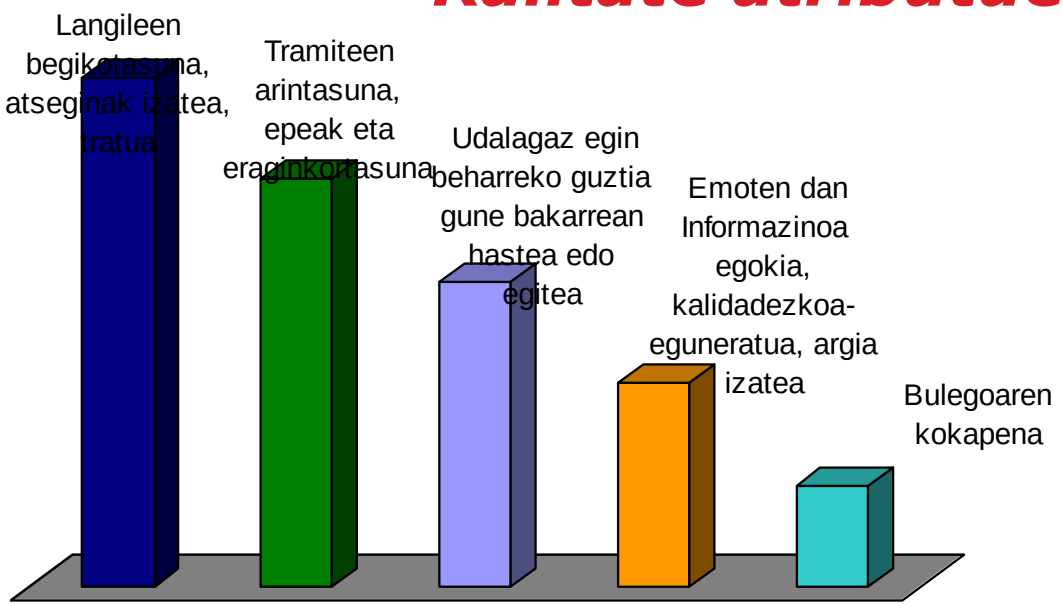
Espektatiba Matriza – Iritzia.

2006AN	ESPEKTATIBAK	IRITZIA	DIFERENTZIA
Ordutegia	2,99	4,5	1,51
Telefonoz aukera	1,92	3,98	2,06
Internet bidez aukera	2,24	3,99	1,75
Informazioaren zabalbideak	2,74	3,81	1,07
Informazio argi eta ulergarria	3,7	4,39	0,69
Tramiteen arintasuna	2,88	3,94	1,06
Itxaroteko denbora	2,76	4,19	1,43
Langileen begikotasuna	3,87	4,52	0,65
Langileen jarrera	3,97	4,57	0,6

2005EAN	ESPEKTATIBAK	IRITZIA	DIFERENTZIA
Ordutegia	1,594	4,831	3,237
Telefonoz aukera	**1,237**	4,732	**3,495**
Internet bidez aukera	1,316	4,712	3,396
Informazioaren zabalbideak	2,138	3,514	1,376
Informazio argi eta ulergarria	2,554	4,881	2,326
Tramiteen arintasuna	1,742	4,742	3
Itxaroteko denbora	1,502	4,712	3,207
Langileen begikotasuna	3,465	4,921	1,455
Langileen jarrera	3,465	4,91	1,445

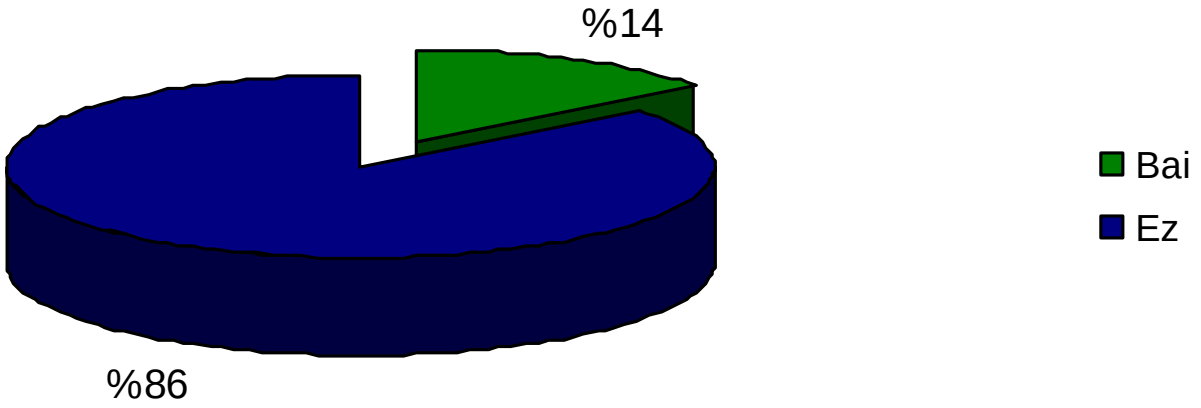
BERMEOKO UDALA
Antolakuntza eta Teknologi Barriak
Berh@z

Kalitate atributuen garrantzia.



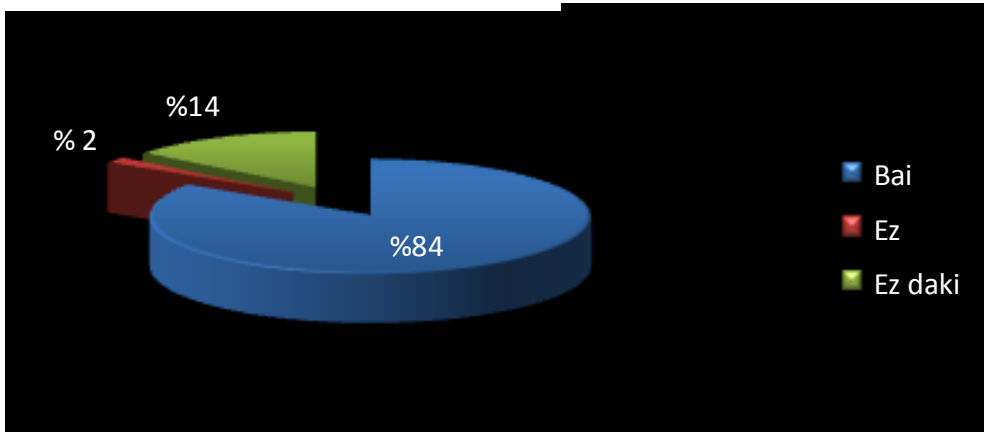
Herritarrak, arreta zerbitzuan garrantzitsuena langileen begikotasuna eta tratuan atseginak izatea dela uste du, modu berean espektatiba gehien ere sortzen du. Bigarren mailan tramiteen eraginkortasuna eta epeen arintasuna dago. Galdegaien lehentasunekin jarraituz, beharrezko informazioa eta udal harreman administratibo guztiak gune bakarrean egotea eta informazio egokia eta kalitatezkoa izatea da hurrengoa azkenik, bulegoaren kokapena egongo litzateke bost galdegaien artean gitxien balioztatzen dana.

Berh@z bulegora etorri aurretik 010era deitu dozu?



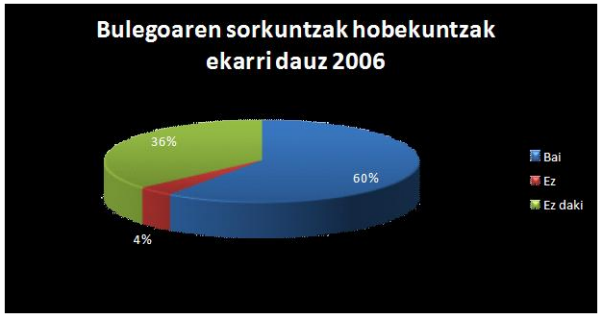
➢**Bulegora etorri aurretik 010 zerbitzura deitu dutela %14 ak bakarrik adierazi dau. Udal zerbitzuen eboluzioan alor hau erreferente izateaz gain, herritarrak bere udalarekin duen interakzio ohituren eboluzioa ere bada. Ohikoa da 010 en erabilera gehituz gero, tramitea egiteko presentzialki behin baino gehiagotan etortzearen porzentaia gutxitzea. Beste modu batetara esanaz, hau garbi ikusten da herritarrak Berhaz zerbitzua presentzialki bakarrik egin daitezkeen tramiteak egiteko erabiliko balu eta 010 zerbitzua tramitea egiteko zein dokumentazio behar duen informazioa galdetzeko erabiliko balu, honela Berhaz –era etorrera bat baino gehiago ekidingo litzateke.**

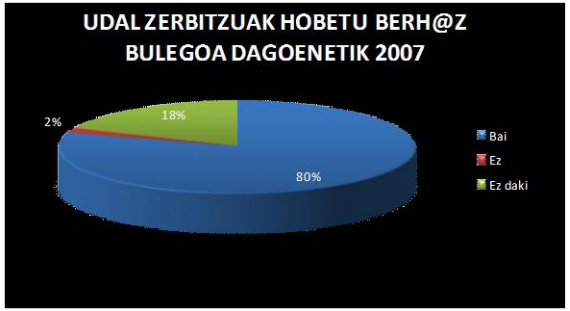
Berh@z bulegoa sortu denetik hobakuntzarik ikusten dozu?



Berhaz bulegoarekin, udal tramitazioa hobetu ez dela deritzotenak %2a bakarrik da.

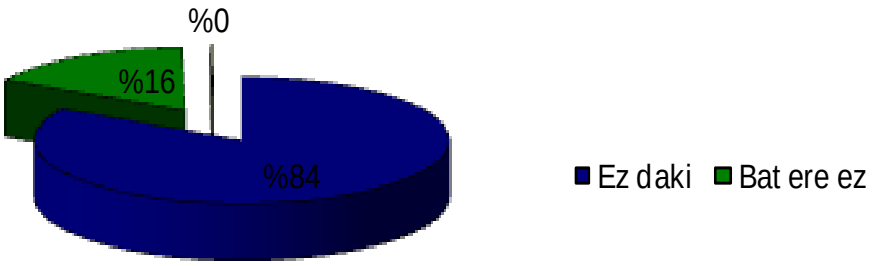
Urtero baiezkoa emoten dabenen eta hobekuntza somatu dabenen kopuruak gora egiten dau, hona aurreko urteetako eritziak:



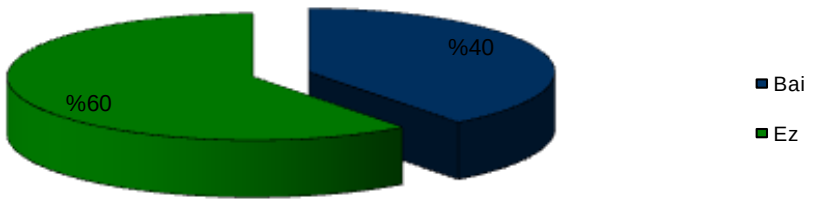


Zein tramite botatzen duzu faltan?

Inork ez du faltan botatzen tramite zehatz bat egiteko aukera, eta faltan botatzen duenak egin daitekeen tramitea aipatu dau. Herritarrek udalagaz egin beharreko edozein tramite administratibo egin daikiela ikusirik euren beharrizanak asebeteta ikusten dabez tramite kopuru aldetik. Udalak kopurua ugaritzean barik, esku artean daukazan tramiteen kalitate eta ergainkortasuna hobetzean dauka erronka.

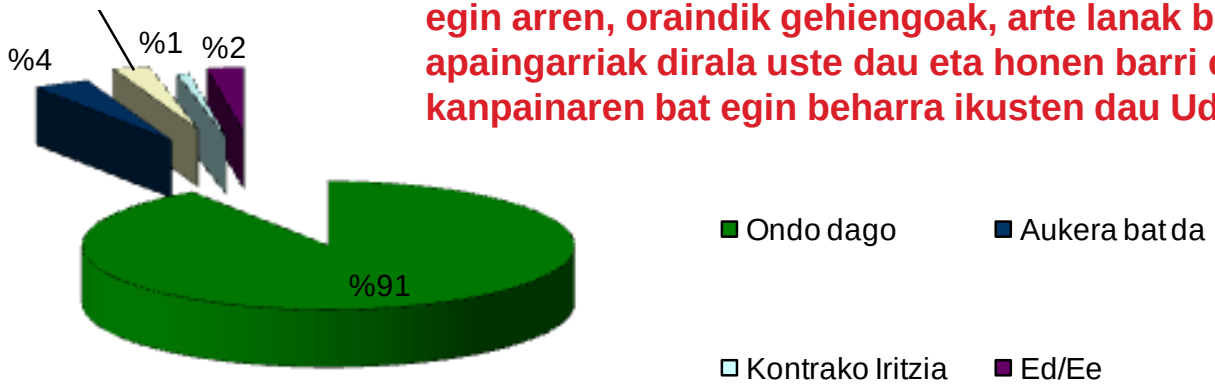


Herritarren arte lanak



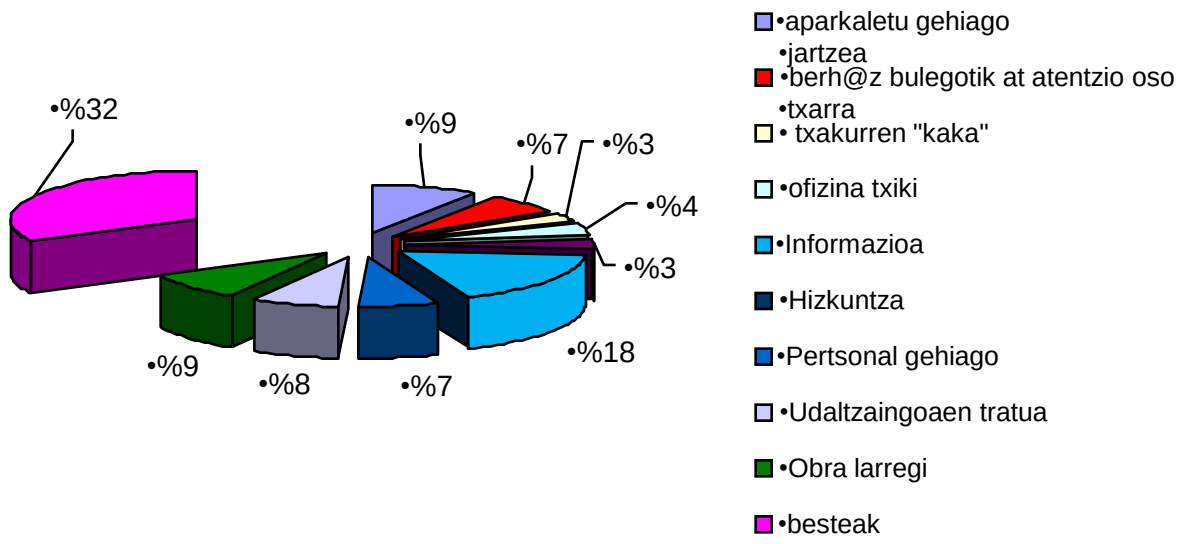
➢Erabiltzaileen % 60ak ez dauz Berh@z bulegoan egiten diran erakusketak ezagutzen. Ekimen honi buruzko iritziak %91 ean oso baikorrak dira, gainera erabiltzaile batzuk herriko artistentzako aukera ona dela adierazten dabe. Beste erabiltzaile batzuen iruzkinak baikorrak izan arren, erakusketa kokalekua egokiena den ala ez zalantzan jartzen dute.
3 kasutan bakarrik esaten da ekimena ez zaiela azola edo gustatzen.

➢Urtez urte ekimenaren barri daukan erabiltzaile kopuruak gora egin arren, oraindik gehiengoak, arte lanak barik bulegoaren apaingarriak dirala uste dau eta honen barri emoteko kanpainaren bat egin beharra ikusten dau Udalak.



Oharrak

➢**Soilik 132 erabiltzaileek (%35) egin dute iradokizunen bat . Gehien errepikatu den iradokizuna, informazioa ulertzeko arazoarena izan da. Horrekin batera, aparkalekuen arazoa, kaleetako obrak… adierazi dabez.**



Ondorioak

Azpimarragarri: Berh@zeko arreta zuzena oso ondo balioztatzen dabe erabiltzaileek 8,3 ko puntuazinoaren batasbestekoarekin. Langileen jarrerak dauka puntuaketa altuena eta espektatiba gehien sortzen duena ere galdegai bera da. Maila berean itxarote-denbora eta kudeaketarako gaitasuna ere oso ondo baloratu dira. Egin daitekezan tramiteekin eta ordutegiarekin asebeteta agertzen dira herritarrak eta udalak kudeaketako epeetan zein horreen hobakuntzan jartzen dauz hurrengo erronkak; udal hizkuntz politika ondo ikusten badabe ere, udal agiriak ulertzeko zailtasunak agertarazi dabez, eta horretan ere, hizkuntza errezagoa erabiltzean eta ulerkorra izatean, lan egin behar dau Udalak. Espektatibek urtez urte igo arren, zerbitzuaren eskaintzarekiko, erabiltzaileek daukien eritziak gainditu egiten dau herritarrak itxaroten dauana oraingoz, udal jardueraren emaitzak beti egon behar dira erabiltzaileek itxaroten dabenaren gainetik izan be, erabiltzaileak itxaroten dauana emoten jakona baino gehiago bada, zerbitzuarekiko daukan eritzia jaisten hasiko baita.

Bulegoan egiten diran arte lanen erakusketen ezagupena hedatu behar da, ezagun egin eta aukera hau aprobetxatzeko beta euki daian Bermeon bizi dan edozeinek

Labur bilduz, lortutako emaitzak oso baikorrak dira baina beti be etengabeko hobakuntzara bideratu behar dira, udal jarduera gaur bikaina dena bihar hala holako bihurtu daitekelako, gure bezeroa dan herritarrak daukazan beharrizanakaz eta asebetetze mailagaz bat egin ezean.

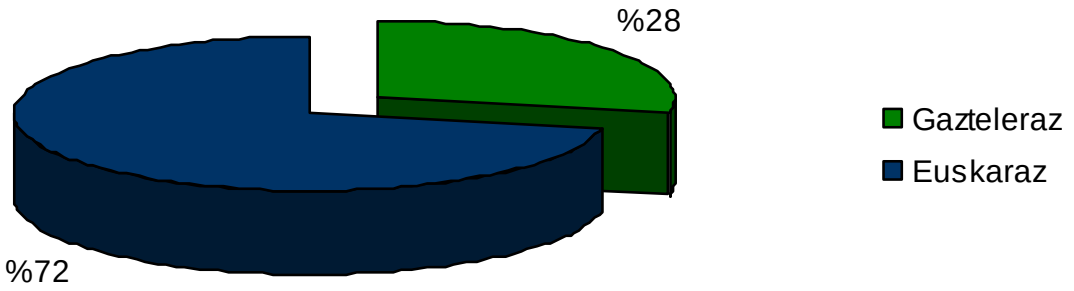
BERMEOKO UDALA
Antolakuntza eta Teknologi Barriak
Berh@z

Arreta Telefonikoa

Fitxa Teknikoa.

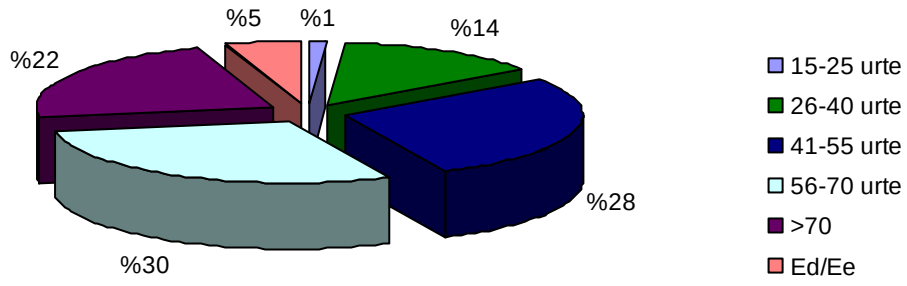
- Lagin unibertsoa. Etxebizitzetara egindako deiak
- Lagin Tamaina 487 inkesta.
- Estadistika akatsa+/- %3 konfidantza maila % 95 p=q=0,5.
- Lagin Sistema Udal-barrutika auzazkoa.
- Lagin Teknika Telefonozko inkesta galdesorta egituratuarekin.
- Lan eremua Inkesta Berh@z bulegoan apirilak 20tik 30era, goizetan.
- Datu Grabaketa Paperean jaso ondoren SPSS 12 an grabatu dira.
- Analisia Datuen ustiapena SPSS 12arekin egin da. Gai guztien azterketa deskriptiboak egin dira.
- Txostengintza Datuak, argibide, taula eta grafikoetan oinarrituak aurkezten dira.

Hizkuntza.

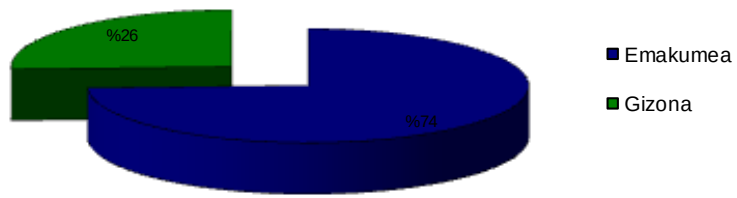


Galdesorta erantzuterakoan gehien erabilitako hizkuntza Euskera da, euskeraz % 72ak eta gazteleraz % 28ak.

Adina



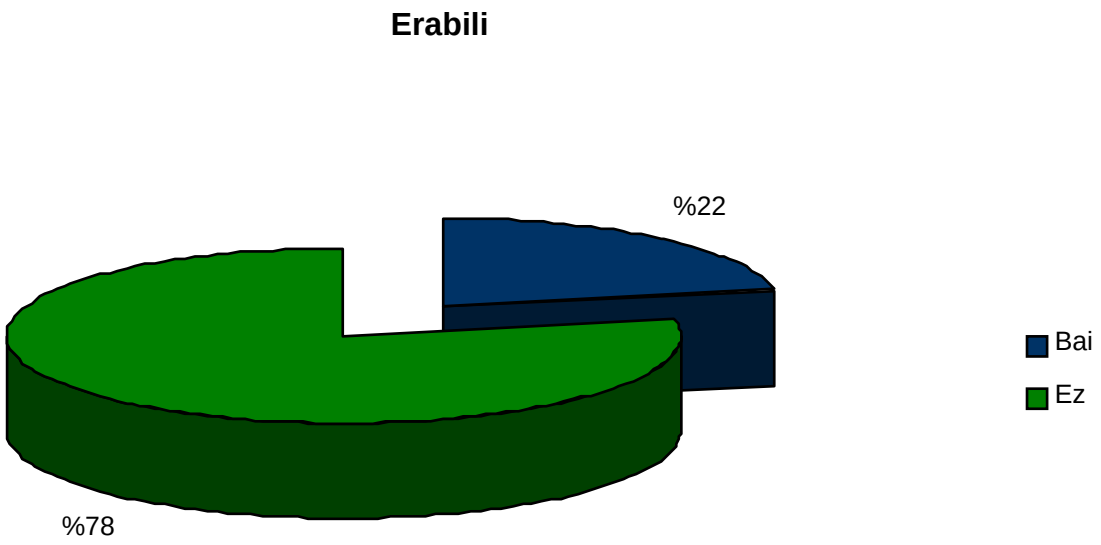
Sexua



Arreta zuzenean bezala emakumezkoak dira nagusi bestalde, etxean aurkitutako herritarren adina 41 urtetik gora kokatzen da eta adin horretatik beherako gazteen eritzia faltan botatzen da.

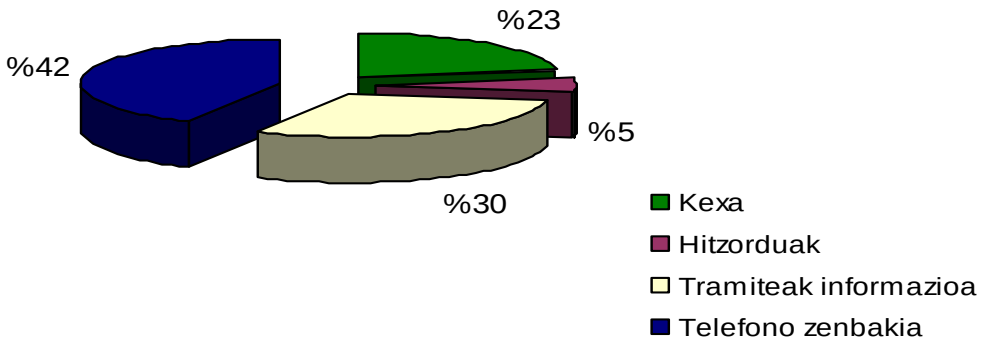
Adin *010 zerbitzuaren ezagutza*

Inkesta burutu dabenen artean, gehiengoak 010 Zerbitzua existitzen dala jakin dakien arren, soilik %22ak erabili dau eta ezagutzen dabenen artetik geheingoak ez daki zertarako zehatz mehatza erabili daitekeen. Udalak egindako kanpainak, zerbitzu honen ezagupen eta hedapenerako balio izan badau be, honen erabilera zehatza ezezaguna da.

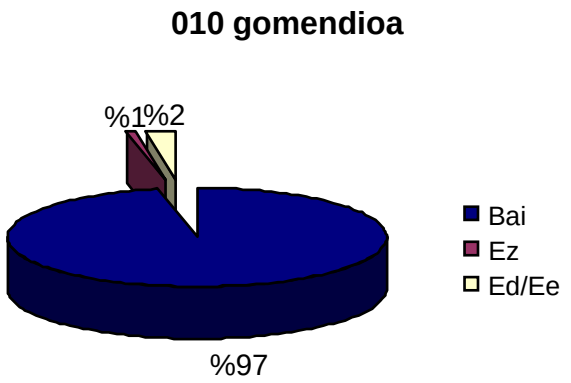


Zertarako erabil dozu 010 zerbitzua ?

Inkesta egin dabenen artetik, 010 zerbitzua erabili dabenek kasu gehienetan herriko telefono bat jakiteko izan da, tramiteak, kexak eta hitzorduak dira horren atzetik erabilera nagusiak.



Erabili daben guztiek gomendatuko leukie %97ko portzentaiaz.



Ondorioak

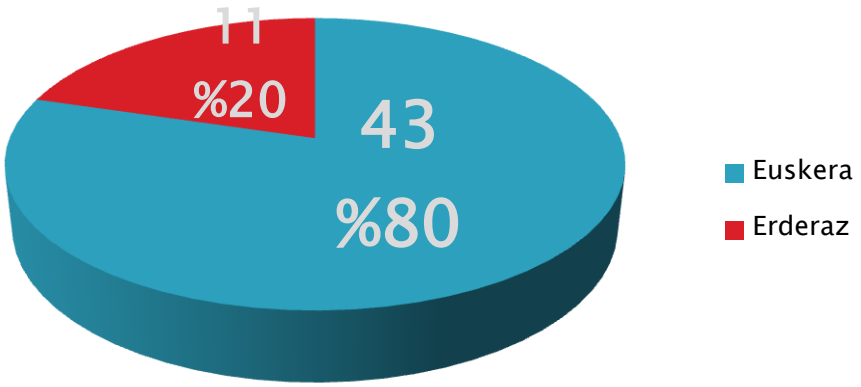
010 zerbitzuak hilero 1.200 dei batasbeste artatzen badauz be, etekin gehiago ataratzeko helburuagaz, informazino kanpaina egiteko beharrizana antzeman da, oraingo honetan zerbitzuaren berri emoteko ez eze, herritarrak telefonoz egin daikean guztia ezagutzeko beta ere euki daian eta aldi berean, arreta zuzeneko erabiltzaile kopurua murrizteko aukera egon daiten. Gaur egun batasbeste 110 erabiltzaile artatzen baitira berh@z bulegoaren bidez, egiten dabezan tramiteetatik hainbat etxetik mobidu barik egin daikiela ez dakitelako erabiltzaile askok.

BERMEOKO UDALA
Antolakuntza eta Teknologi Barriak
Berh@z

Internet bidezko arreta

BERMEOKO UDALA
Antolakuntza eta Teknologi Barriak
Berh@z

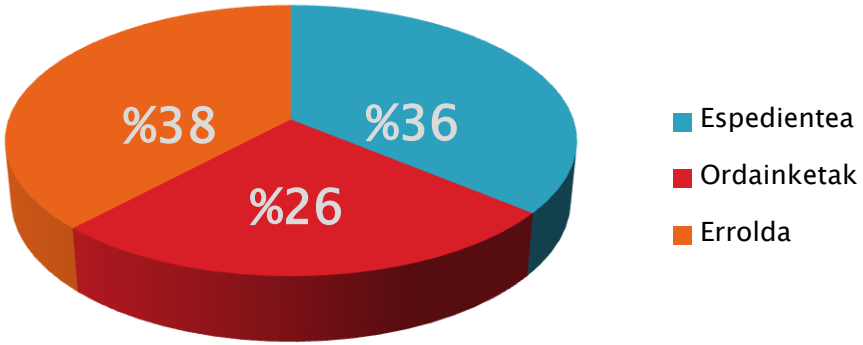
Hizkuntza



Beste arreta bideetaz galdetzerakoan bezala, euskeraz erantzuteko aukera jarraitu da interenet bidezko arreta modu honetan era aurrekokeiko konparaturik gehingo handiagoz.

BERMEOKO UDALA
Antolakuntza eta Teknologi Barriak
Berh@z

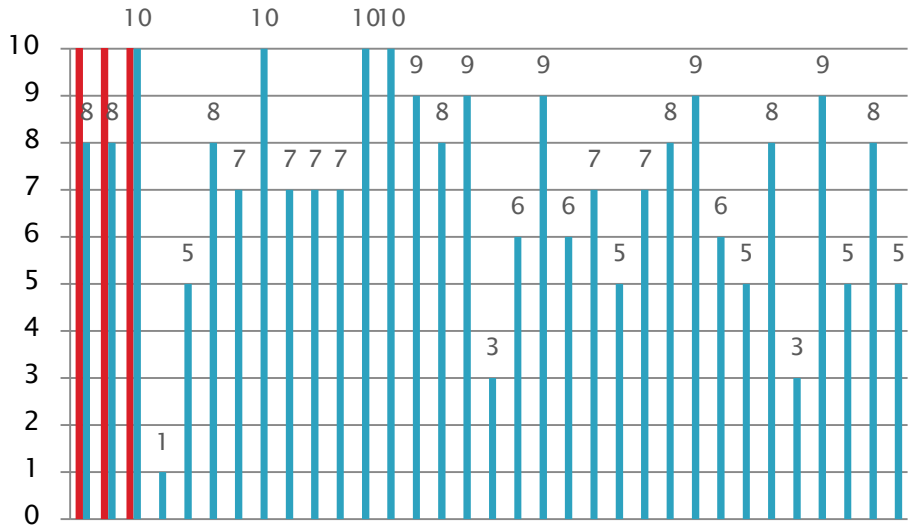
Zer Nahi……



Erabiltzaileei internet bidez zer egin nahiko leukien galdetzerakoan, %38ak erroldagaz erlazionatutako tramiteak en-line egin nahiko leukezala adierazten dau, eskari horren atzetik, espedineteen jarraipena legoke eta hurrunago baina portzentaia handi batekin ordainketak on-line egiteko aukera eskatzen da. Azken aukera hau Udalak orain urte beterik eskaintzen dau herriko web gunetik, bestalde, eskari hau inkestan agertzeak, honen ezagupena indartu beharko litzatekela pentsatzera garamatza.

BERMEOKO UDALA
Antolakuntza eta Teknologi Barriak
Berh@z

Puntuazinoa



www.bermeo.org, gaur egungo web gunearen inguruan galdetzean, oso-ondo bategaz aprobatzen dau udal web orrialdeak, batasbeste, 7,06 ko notarekin. Horregaz batera, webcam baten beharrizana adierazten eben erabiltzaileetako askok (2009ko ekainetik prest dagoana jada web gunean) eta foro barria be eskarien artean aurkitzen da.

Ondorioak

Udalaren erronka nagusietako bat, arreta telematikoan edo en-line arretan gauzatzen da, bide honi ekitea, toki administrazinoan beste erakunde eta enpresa pribatuetan gertatzen dan moduan ezinbestekoa baita. Teknologi barriei ezin daikieke lepoa emon eta gizartea modernizatu ahal gure erakunde publikoak be maila berean jardun behar dabe. 2009-2010 urteen artean bermeotarrek, gaur egun ordainketak egin ahal dabezan moduan, beste hainbat tramite on-line egiteko aukera eukiko dabe