

GOGOBETXE INKESTEN EMAITZAK

DATU OROKORRAK:

Asebetetze inkesta hauekin, 2021eko udal zerbitzu eskaintzaren iritzi zein balioztapena jaso nahi izan dira. Udaleko arreta bide guztietan burutu da eta parte hartzea honakoa izan da:

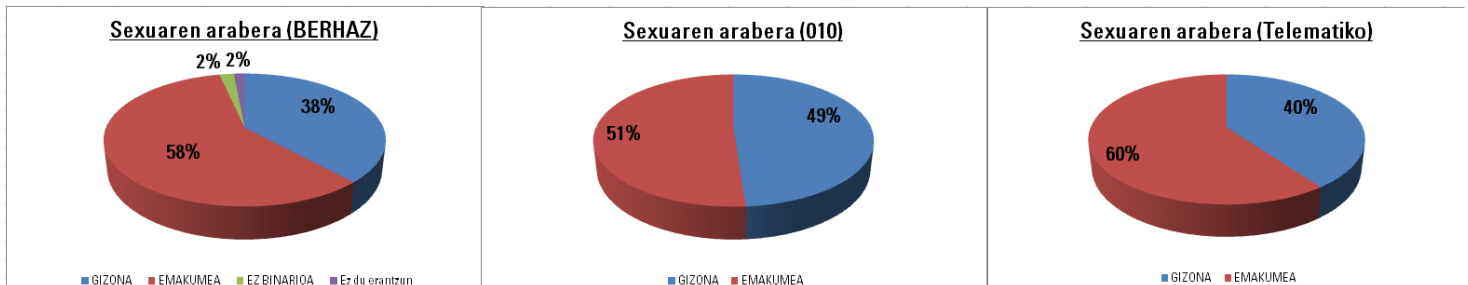
- Arreta zuzena: 202
- Arreta telefonikoa: 43
- Arreta telematikoa: 15

Guztira: 260 erabiltzaile

Inkestak, **2022ko martxoaren erdialdetik, apirilaren erdialdera** egin izan dira.

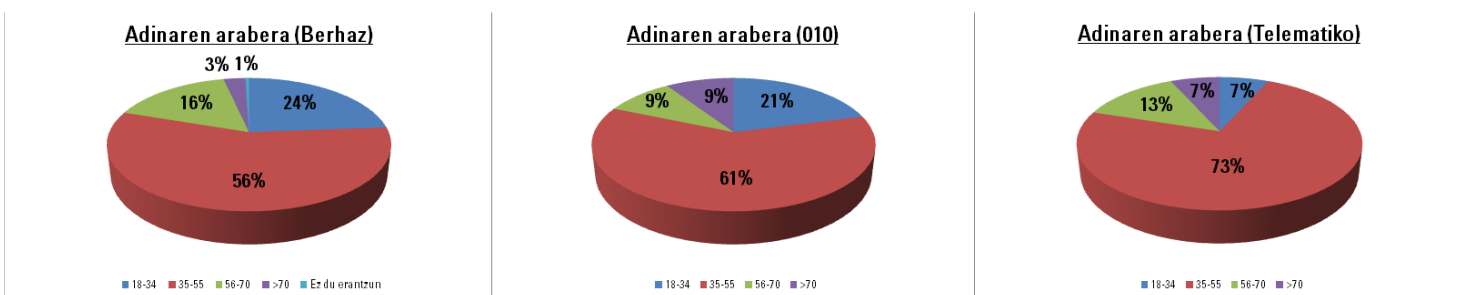
Arreta telematikoaren erabiltzaile kopuru baxua ikusita, denbora luzeagoan mantentzen erabaki da, 2022ko balioztapenean erabiltzaile gehiagorengana heltzeko.

1.- Sexua:



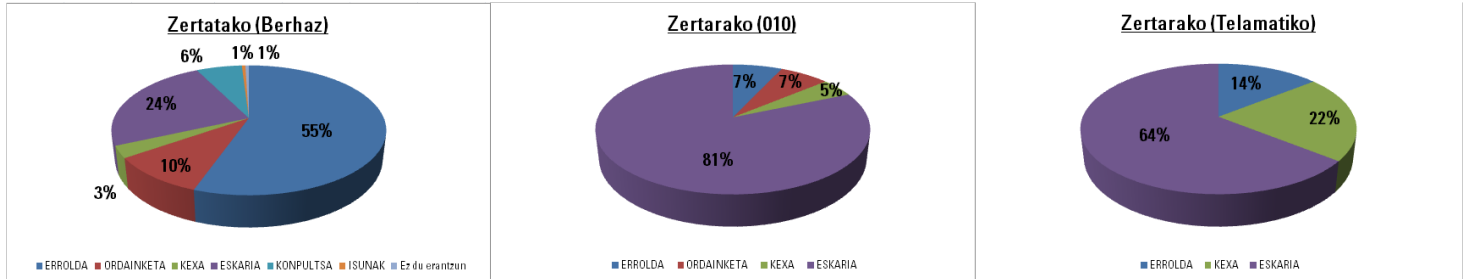
Emakumea da nagusi Udaleko arreta bide guztietan.

2.- Adina



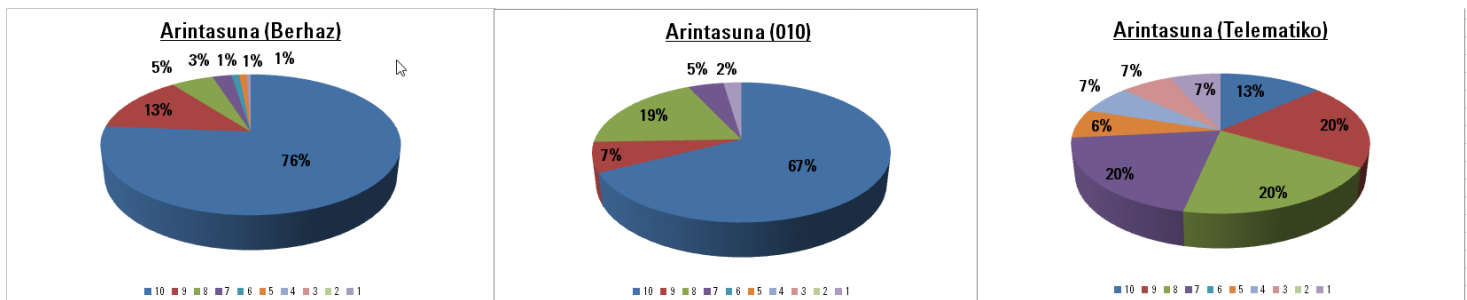
Udalaren arreta zerbitzuetan **35-55 urteko adin tartea da nagusi**. Bereziki Arreta telematikoan.

3.- Tramite mota:



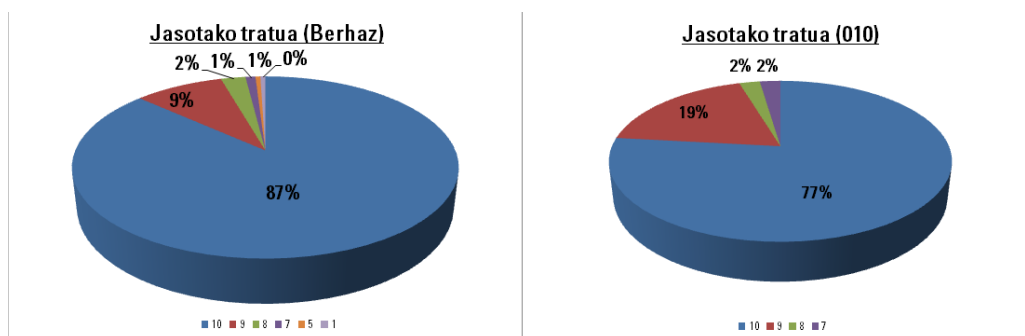
Arreta zuzenean erroldako gaiak nagusi izaten jarraitzen dute. Telefonoz eta arreta telematikoa bestalde eskari desberdinak dira gehiengoak.

4.- Arintasuna:



Arreta zuzen eta telefonikoan, erabiltzaileek euren beharrianak modu arinean bideratzen direla adierazten dute, telematikoa iritziak anitzagoak dira.

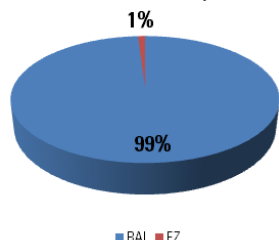
5.- Jasotako tratua:



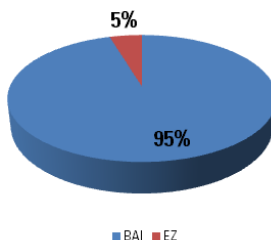
Gehiengo zabalak tratua bikaina dela irizten dute, %96ak 9 eta 10 bateko balorazioarekin.

6.- Zerbitzua gomendatu:

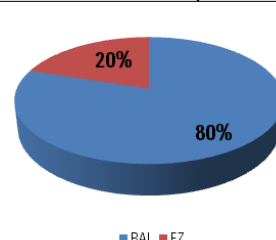
Gomendatuko lukete (Berhaz b)



Gomendatuko lukete (010)



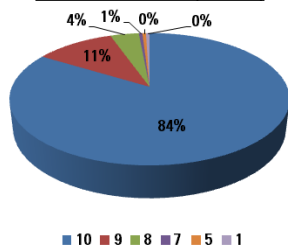
Gomendatuko lukete (Telematiko)



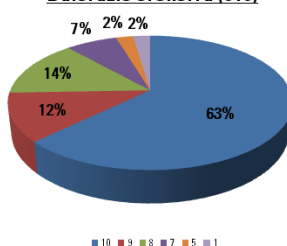
Arreta zuzen eta telefonikoan zerbitzua erabat gomendatzen badute ere, **telematikoan, espektatibak eta eskaintzen den zerbitzua gerturatzeko aukerak ikusten dira.**

7.- Balorazio Orokorra:

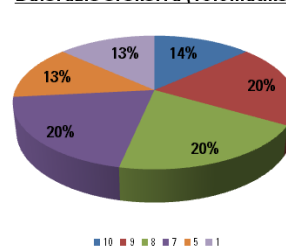
Balorazio orokorra (Berhaz)



Balorazio orokorra (010)

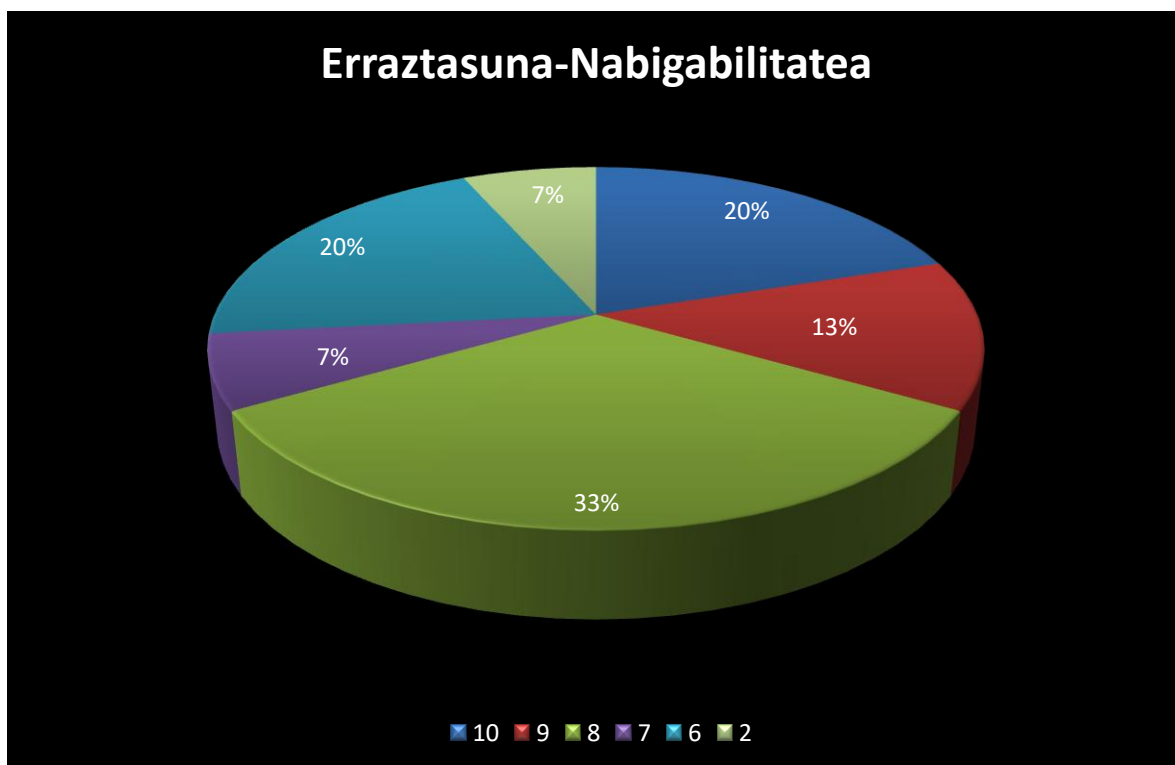


Balorazio orokorra (Telematiko)



Berhaz	A.ZUZENA	010	TELEMATIKOA
Batezbestekoa	9,73	9,07	7,35

*Arreta telematikoaren nabigatzeko erraztasuna



Gehiago zabalak 7 tik gorako balorazioa ematen dion arren, hobetzeko aukera antzematen dira. Formazioan eragin, informazioa argiago jarri edo herritarrekin lankidetzan beharrianak zein zailtasunak modu zehatzago baten identifikatzeko.

Bermeon, 2022ko apirila

