

## GOGOBIETXE INKESTEN EMAITZAK 2024

### DATU OROKORRAK:

Asebetetze inkesta hauekin, 2023ko udal zerbitzu eskaintzaren iritzi zein balioztapena jaso nahi izan dira. Udaleko arreta bide guztietan burutu da eta parte hartzea honakoa izan da:

- Arreta zuzena: 287 (126: 2022an eta 202: 2021ean)
- Arreta telefonikoa: 68 (51: 2022an eta 43: 2021ean)
- Arreta telematikoa: 11 (17: 2022an eta 15: 2021ean)

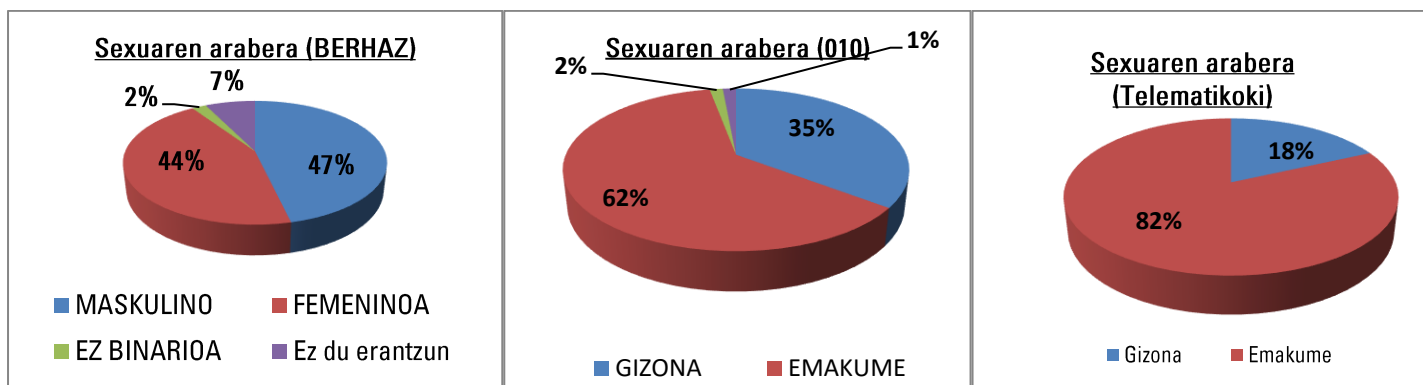
Guztira: 366 erabiltzaile (194 erabiltzaile 2022an)

Berhaz bulegoan bikoiztu egin da parte hartzea, alderantziz arreta telematikoa ez da lortu aurreko urteetako iritzi kopurua. Guztira erabiltzaile ugariengana lortzea lortu da

Inkestak, 2024ko urtarrilaren 22tik 2024ko martxoaren 1era arte egin izan dira.

### 1.- Sexua:

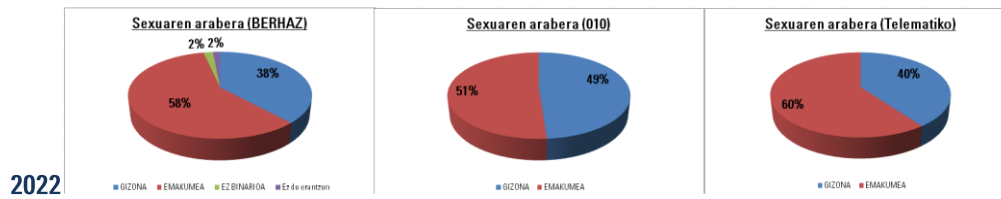
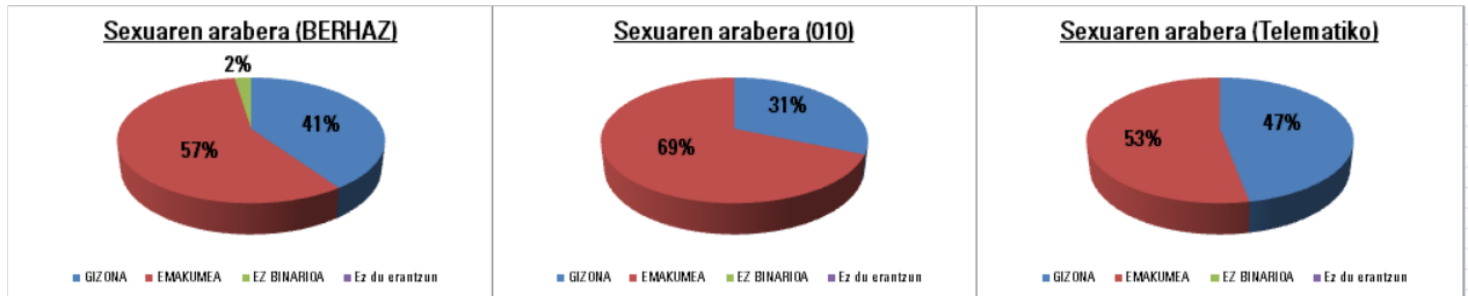
2024



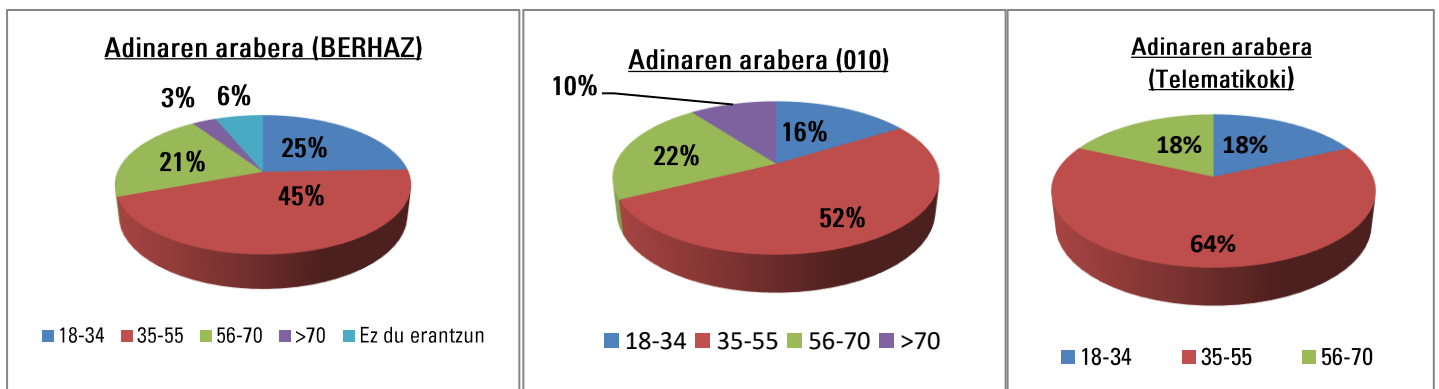
Lehen aldiz Berhaz bulegoan gizonetzkoak dira nagusi, gainerako arreta bideetan emakumea eta arreta telematikoa kasu nabarmen gora egin du emakume erabiltzaileen kopurua

2023

**BUZK** Bermeoko udalaren Zerbitzu Karta

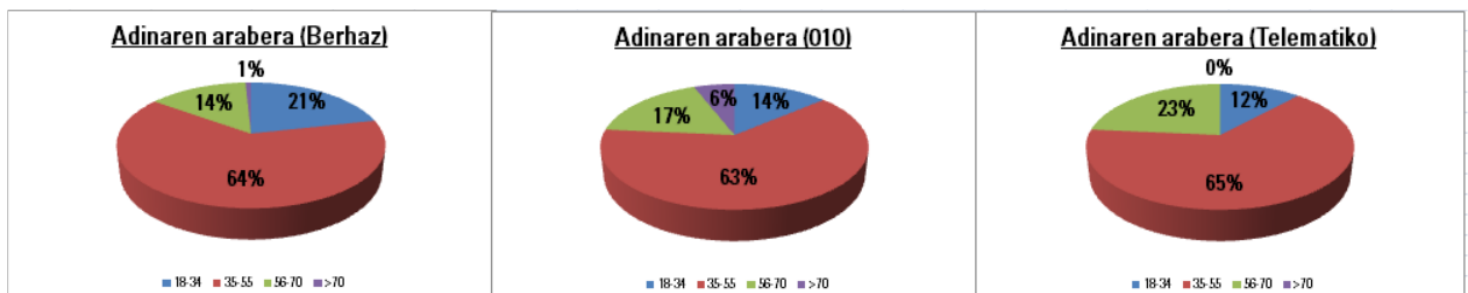


2.- Adina  
2024



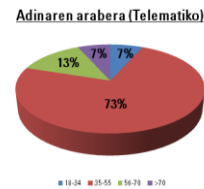
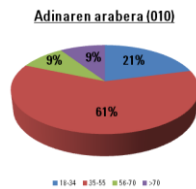
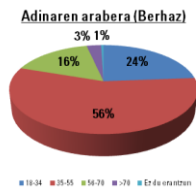
Adinaren kasuan, gure bezeroa hiru arreta guneetan 35-55 urtetako erabiltzailea da, 56-70 urte bitartekoak arreta zuzenean gora dihoazelarik.

2023



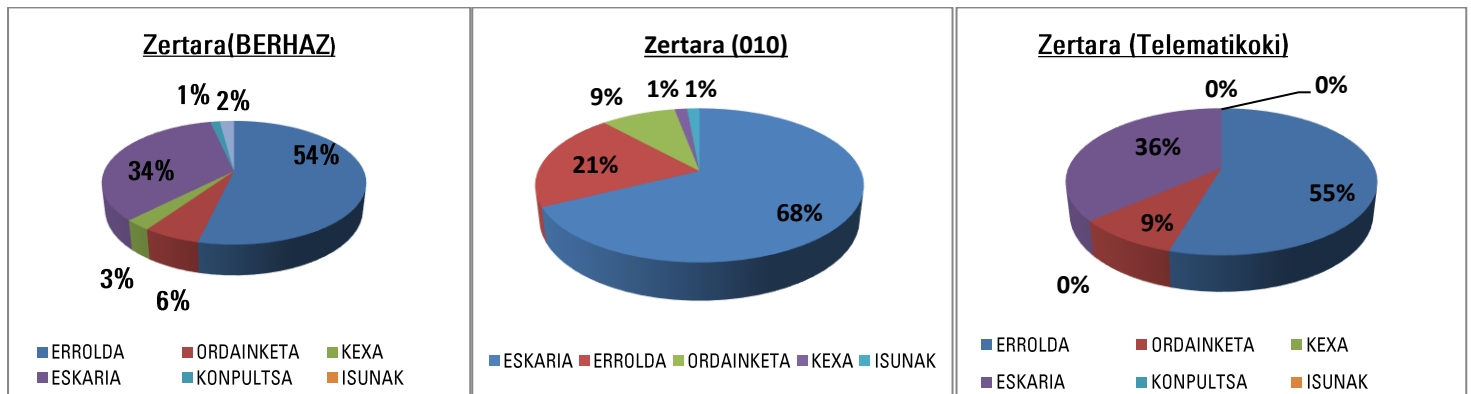
Udalaren arreta zerbitzuetan **35-55 urteko adin tartea da nagusi** hiru arreta bideetan.

2022



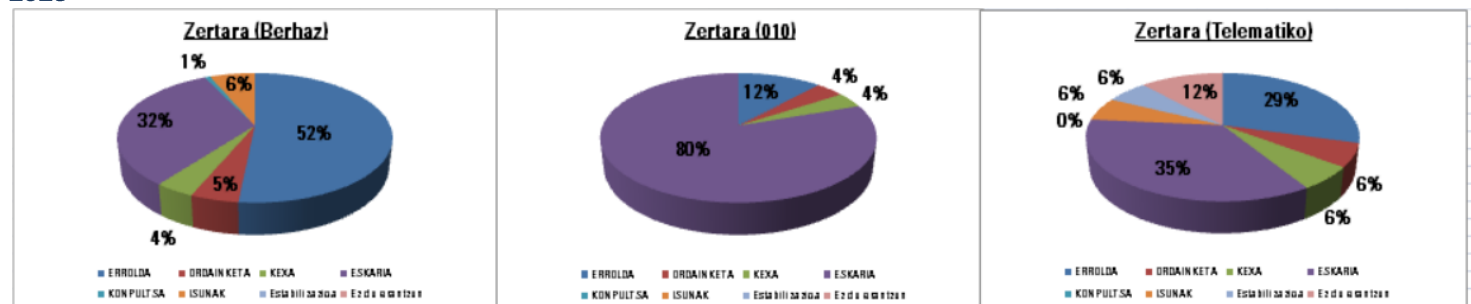
### 3.- Tramite mota:

2024



Arreta zuzen eta telematikoan erroldaren tramitatzea da nagusi, telefonikoan eskari ugari irtenbidea ematen zaion bitartean.

2023

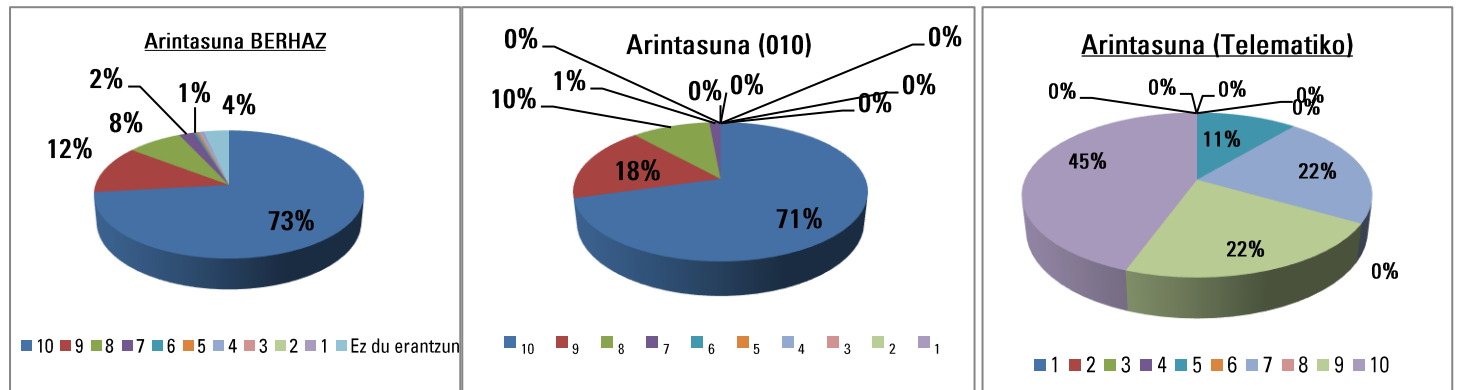


2022

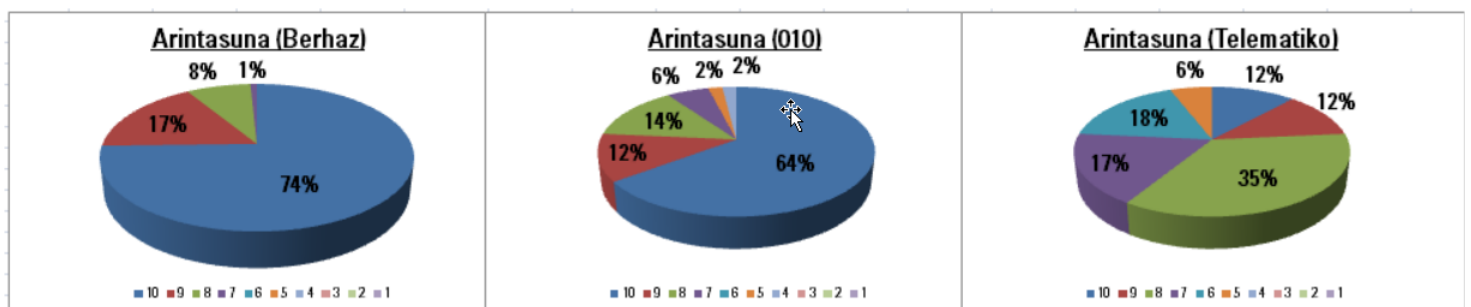


## 4.- Arintasuna:

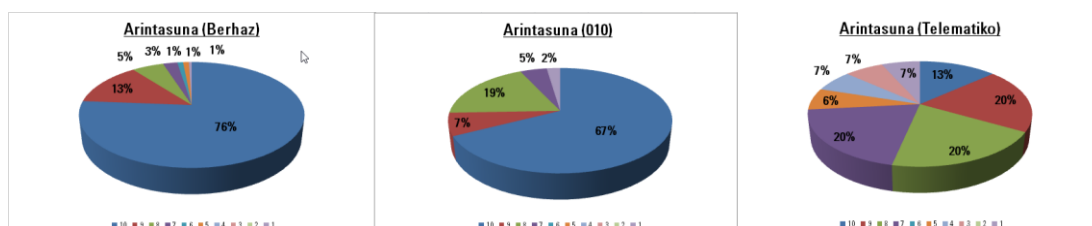
2024



2023

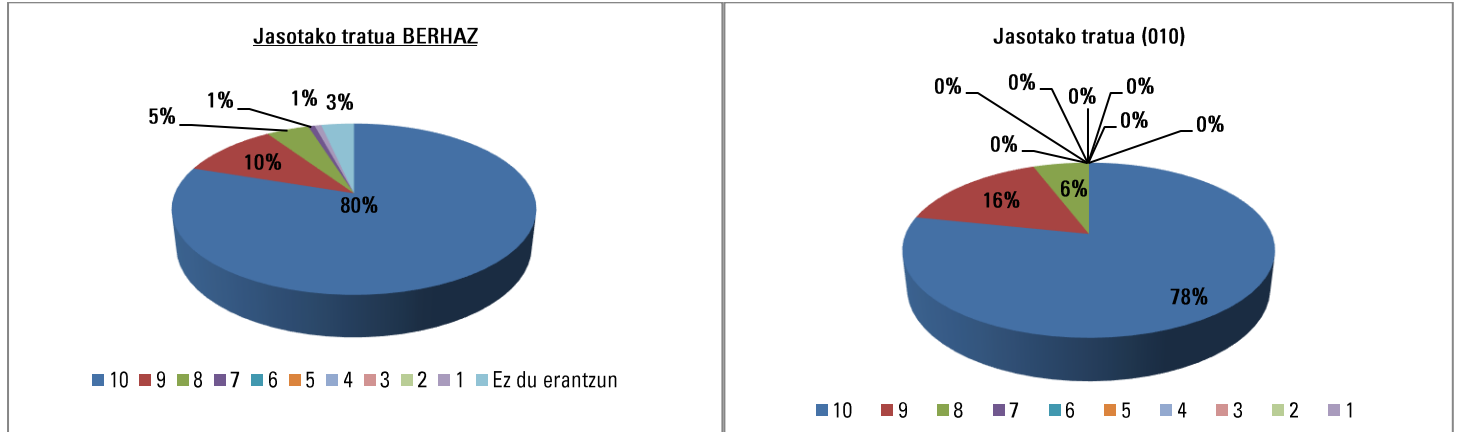


2022



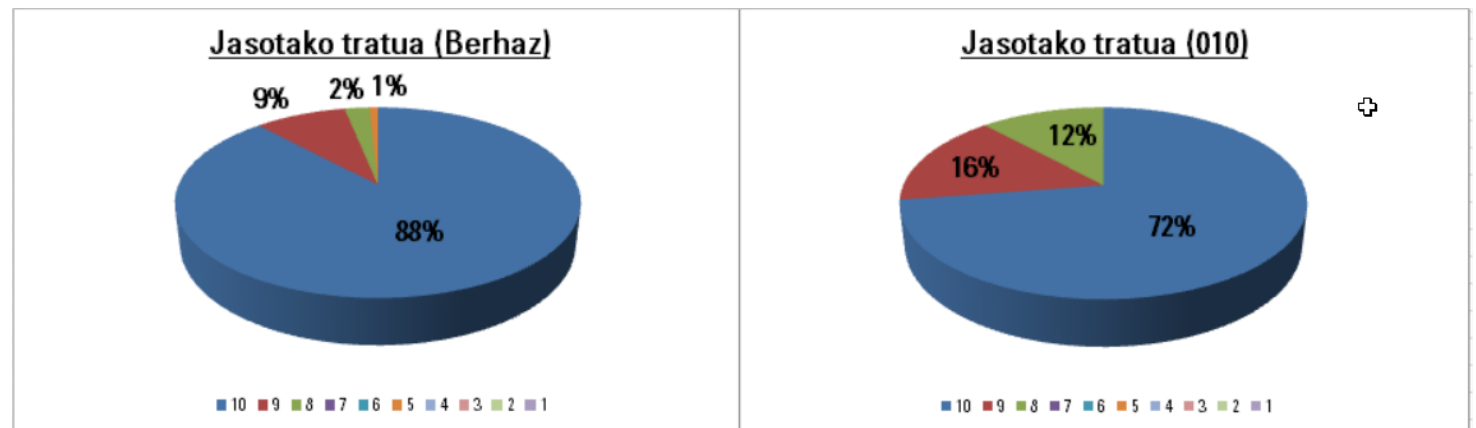
## 5.- Jasotako tratua:

2024

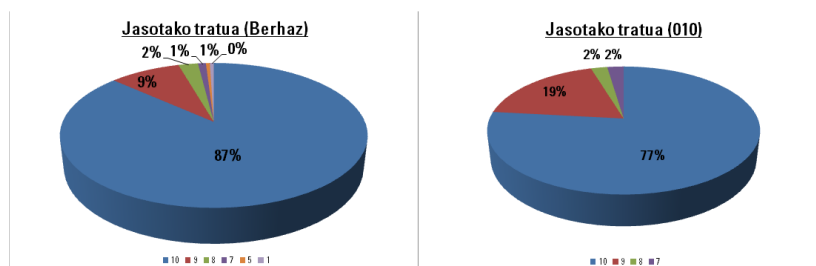


Gehiago zabalak tratua bikaina dela irizten jarraitzen dute urtez urte, %90etik gora 9 eta 10 bateko balorazioa egiten dute arreta zuzen zein telefonikoan.

2023

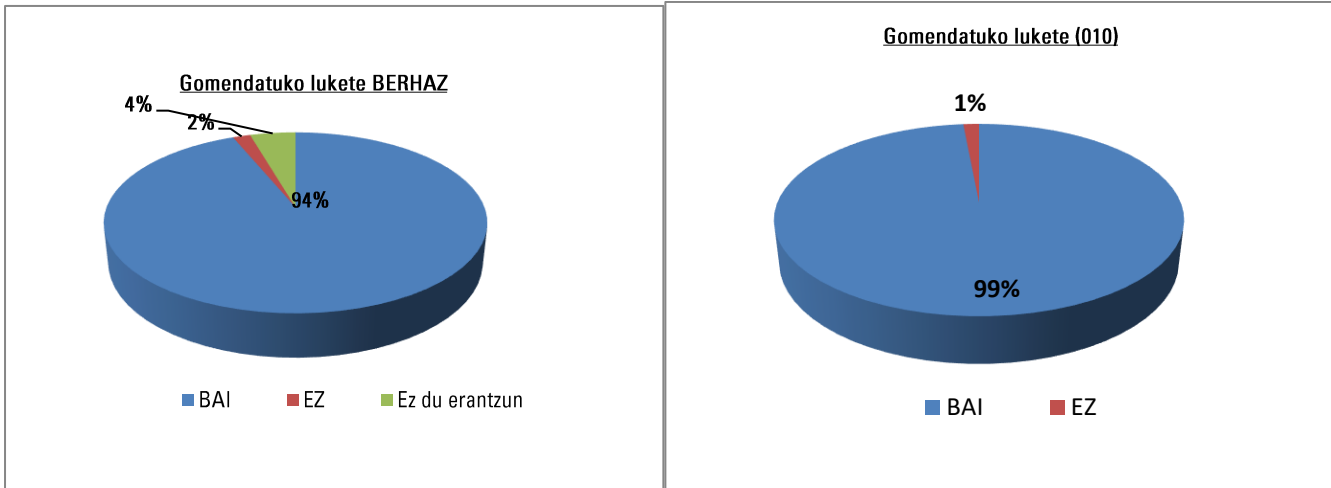


2022

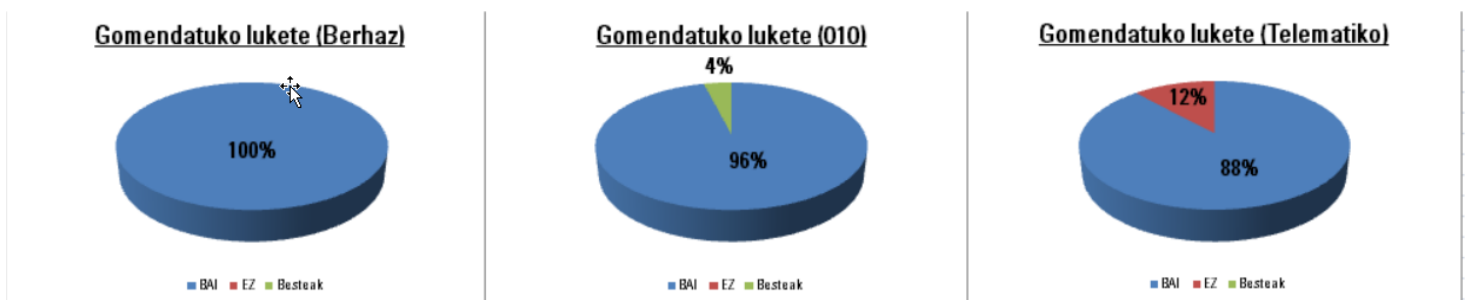


## 6.- Zerbitzua gomendatu:

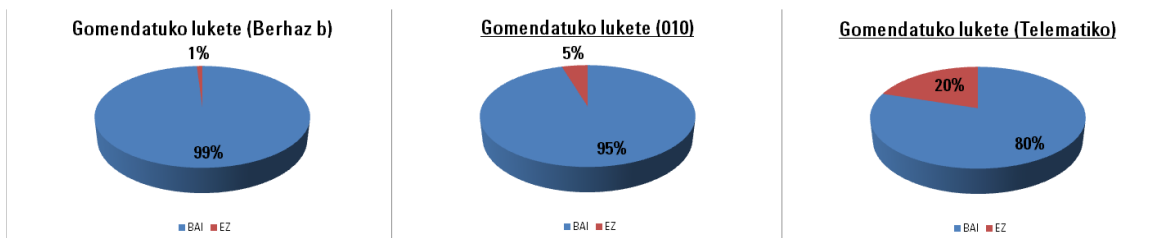
2024



2023



2022



## 7.- Balorazio Orokorra:

2024

Berhaz	A.ZUZENA	010	TELEMATIKOA
Batasbesteko	9,75	9,76	7,90

Hiru arreta bideetan balorazio orokorrak gora egin du aurreko urteekiko

2023

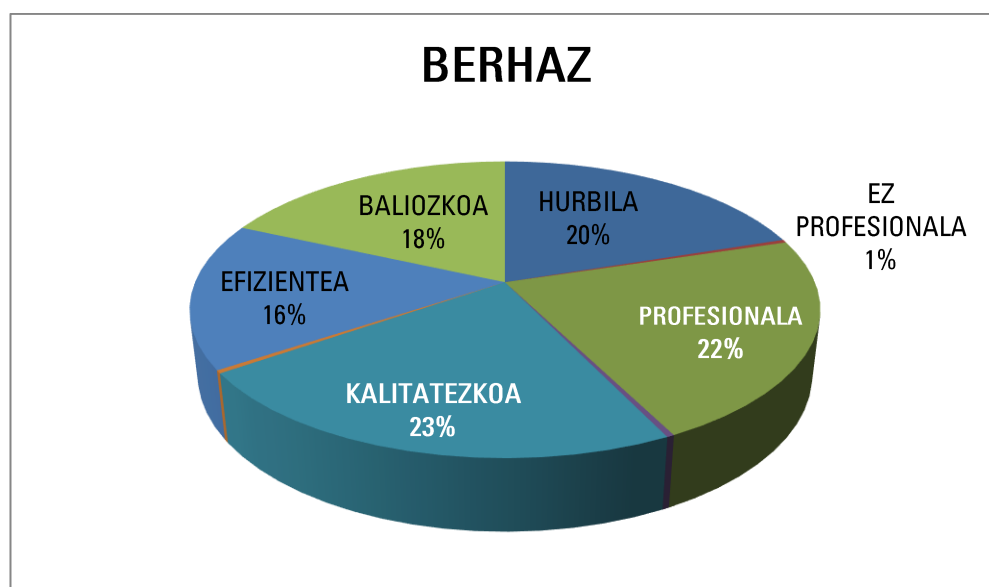
Berhaz	A.ZUZENA	010	TELEMATIKOA
Batasbesteko	9,73	9,29	7,36

2022

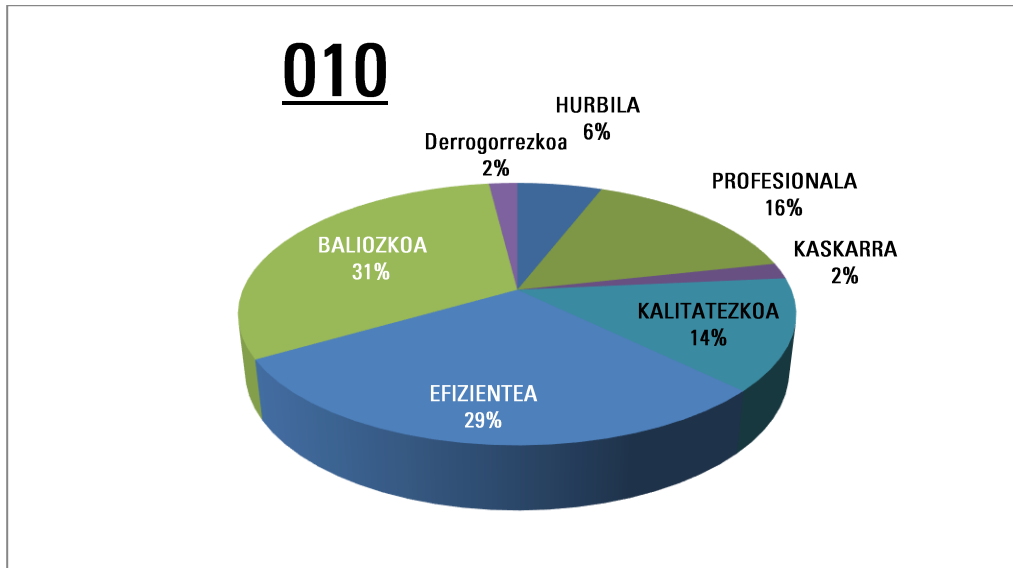
Berhaz	A.ZUZENA	010	TELEMATIKOA
Batezbestekoa	9,73	9,07	7,35

## 8.-\* HITZ BATEKO DEFINIZIOA:

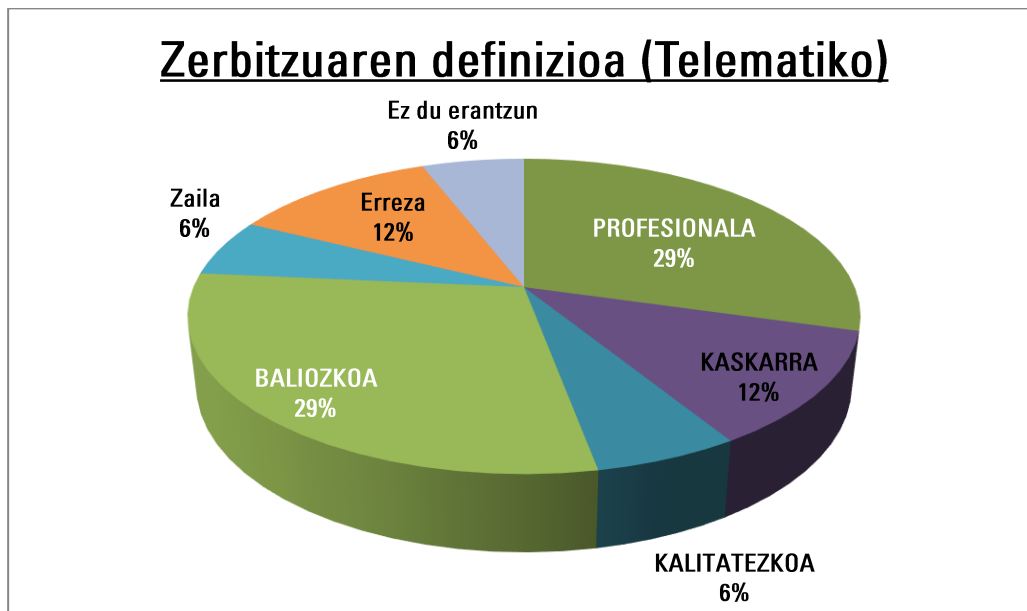
Berhaz: Arreta zuzena: **KALITATEZKOA ETA PROFESIONALA**



**Berhaz: 010: BALIOZKOA ETA EFIZIENTEA**



**Berhaz: Arreta telematikoa: PROFESIONALA ETA BALIOZKOA**



**9.-IRADOKIZUN, ERITZI ETA HOBETZEKO AUKERAK**



**BUZK** Bermeoko udalaren Zerbitzu Karta

**BERHAZ:**

Excelente servicio muy cordial y educado  
Berriro ipintzea zenbakidxen makinea  
Batzuetan jende asko dagoanean, zerbitzua eskaz geratzen da.  
Super profesionales y cordiales  
Todo ha sido eficiente  
**Ez dago pribaziorik. Denak entzuten dogu bestearen eskaerak. Hori ez dot ondo topaten.**  
Euskeraz izatea 1go hitza, jatorragoa atentzio puntua  
Nada que mejorar

**010:**

Zerbitzu telefonikoa mantentzea  
Zerbitzua elegante egiten dala  
Elegante egon da dana  
Oso ondo egon da dana  
Ondo atenditen dauie  
Muy bien, he preguntado tres temas diferentes y han dado respuesta a todo.  
Oso ondo, deitzen dudak bakoitzean arazoa konpondu  
OSO ONA  
Oso ondo laguntza eman  
Arreta ona eta arin beti  
Que siga en la misma linea

**EGOITZA ELEKTRONIKOA:**

Tramite gehiago eta argiago,  
Esteka batzuk ez dabilta, alkarbitza ezin da atera...  
Tramiteen sailkapen hobiaue