2010eko Berh@zen jarduna: Bermeoko Herritarrentzat @arreta Zerbitzuko bezeroen Asebetetze-inkestaren Ondorio-txostena

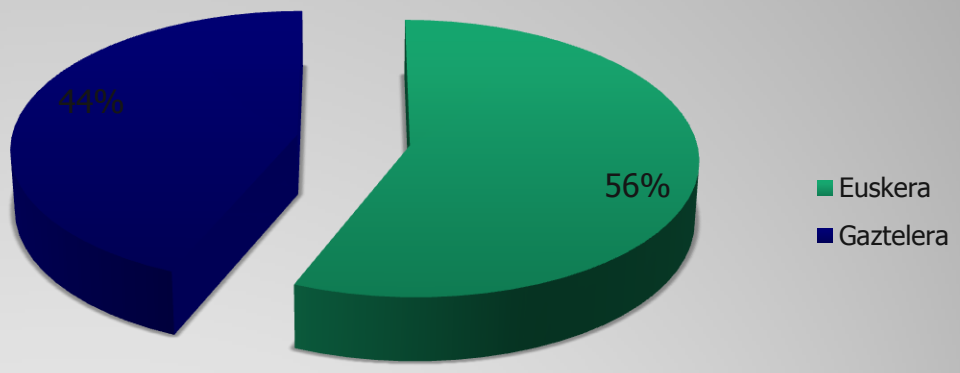
BERMEOKO UDALA

Fitxa teknikoa

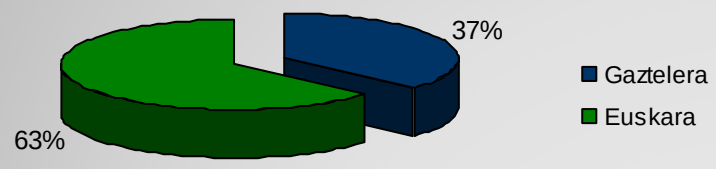
➢ Galde-sorta	Galde-sorta diseinatzerakoan, ulerterraza, laburra eta azterketaren helburu egokiak islatzen dituen irizpideak hartuko dira kontuan. 2010ean eskaini dan zerbitzuari jagokoz
➢ Laginaren unibertsoa.	Berhaz Herritarren Arreta bulegoko erabiltzaileak
➢ Laginaren tamaina	485 inkesta.
➢ Estatistika-akatsa	+/- % 3 konfiantza maila % 95 p=q=0,5
➢ Laginaren sistema	Ausazkoa, zerbitzuaren ondoren
➢ Laginaren teknika	Aurrez-aurreko inkesta galde-sorta egituratuarekin
➢ Lan-eremua	Inkestak Berhaz-eko bulegoetan egin ziren, apirilaren 30ean eta ekainaren 2an, 3an, 5ean, 6an, 7an, 9an, 10an, 11n, 12an, 13an, 14an eta 17an, Berhaz-en bulego-ordutegian
➢ Datuen grabaketa	Paperean jaso ondoren, SPSS 12an grabatu ziren
➢ Analisia	Datuen ustiapena SPSS 12arekin egin zen. Gai guztien analisi deskribatzaileak egin ziren
➢ Txostena	Argibideetan, tauletan eta grafikoetan oinarritutako datuak aurkezten dira

Hizkuntza:

2010



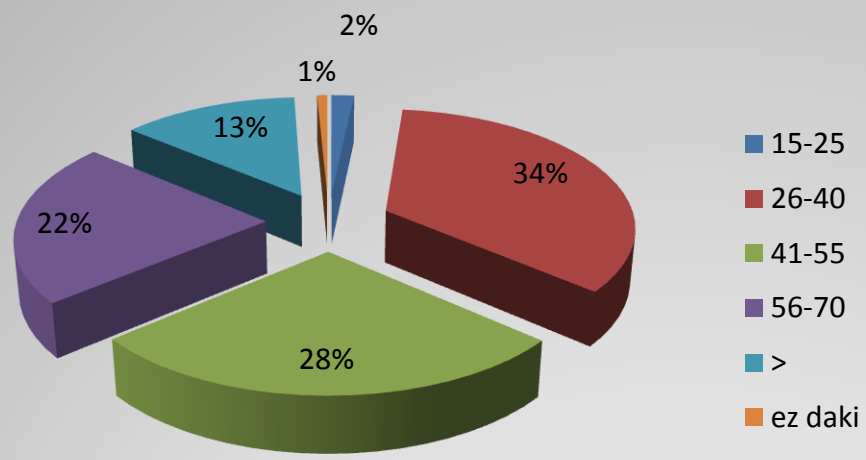
2009



Euskara da galde-sorta erantzuteko hizkuntza erabiliena: % 56, gaztelaniaz, berriz, % 36 ak gaztelera egin dau inkesta. 2009an egindako galdeketarekin alderatuz gero, euskeraz egin dutenen kopurua murriztu egin da; Inmigrazinoa?

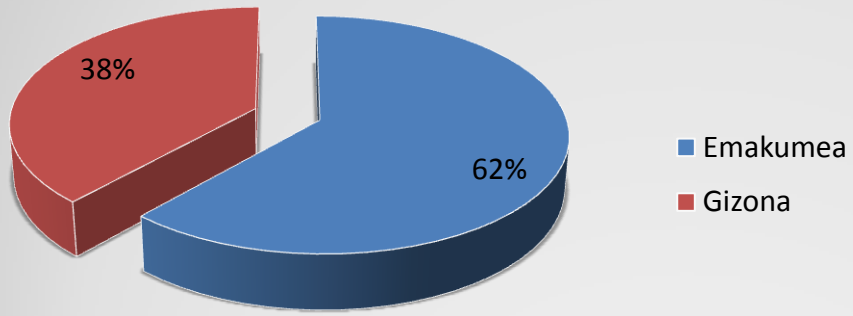
Aldagai soziologiko eta demografikoak

Adina



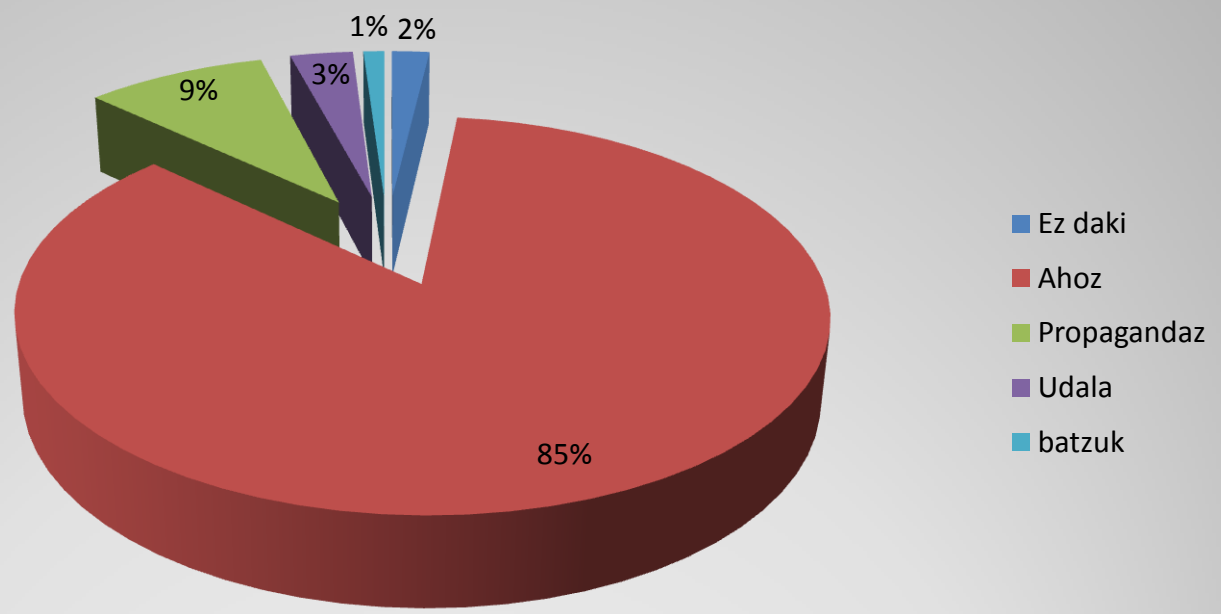
		Sexua	
	Adina	Emakumea	Gizona
	15-25 urte	% 63	% 37
	26-40 urte	% 78	% 27
	41-55 urte	% 58	% 42
	56-70 urte	% 55	% 45
	>70	% 42	% 58
	Ed/Ee	% 97	% 3
Guztira		% 62	% 38

Sexua



Berhaz arreta bulegora hurbiltzen den herritarren kopuruak, adina eta sexuaren arabera ez du aldaketa handirik izan 2009ko datuekin alderatuz gero. Horrela, 26-40 urte arteko emakumeak dira gehien gerturatzen direnak. Hala ere, 70 urtetik goragokoak hartzen ditugunean gizonezkoek osatzen dute gehiengoa.

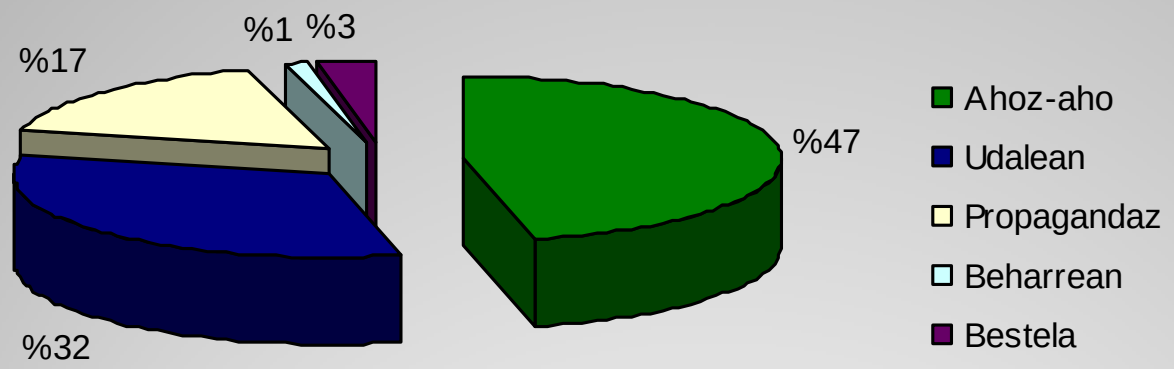
Nola ezagutu duzu Berhaz zerbitzua?



Badirudi zerbitzuaren ezagutza "ahoz aho" zabaltzen dela batez ere; bigarren tokian, baina garrantzi gutxiagorekin, publizitatea agertzen da eta, ondoren, udala bera dago.

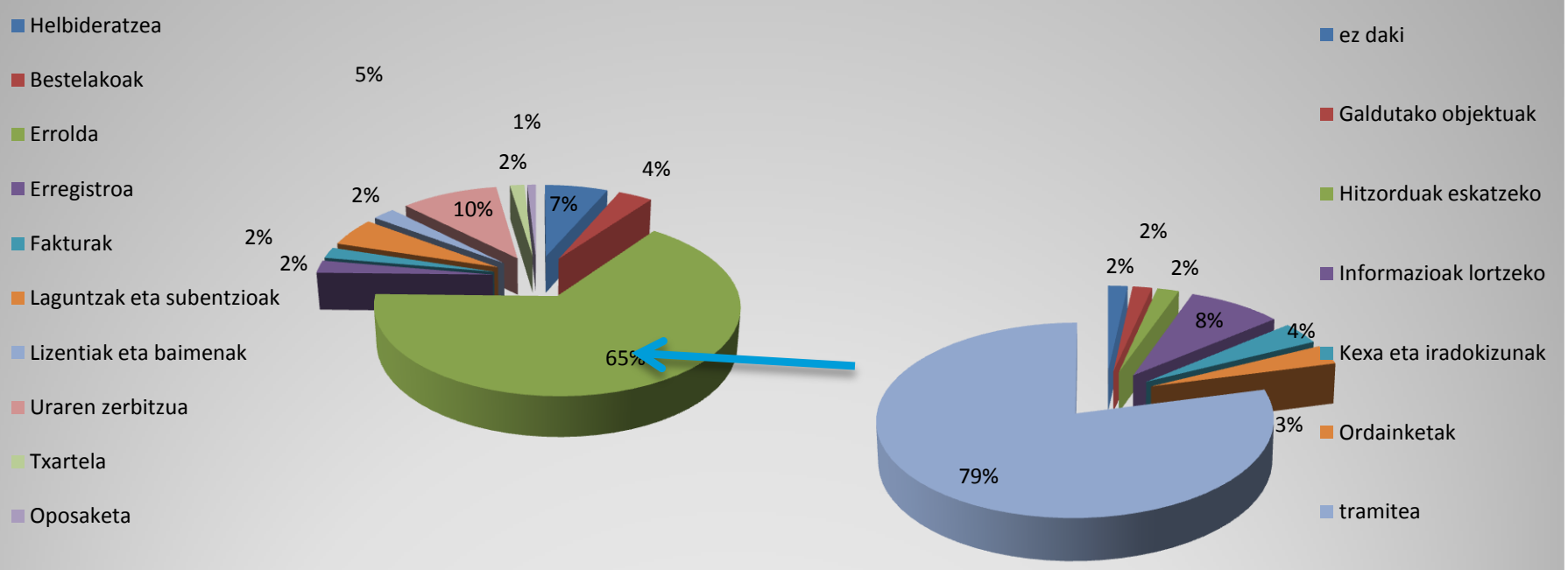
Erabiltzailea bera da zerbitzua publizitatzen duena. Aurreko urteko datuekiko desberdintasunak dagoz:

***2009ko datuekiko:



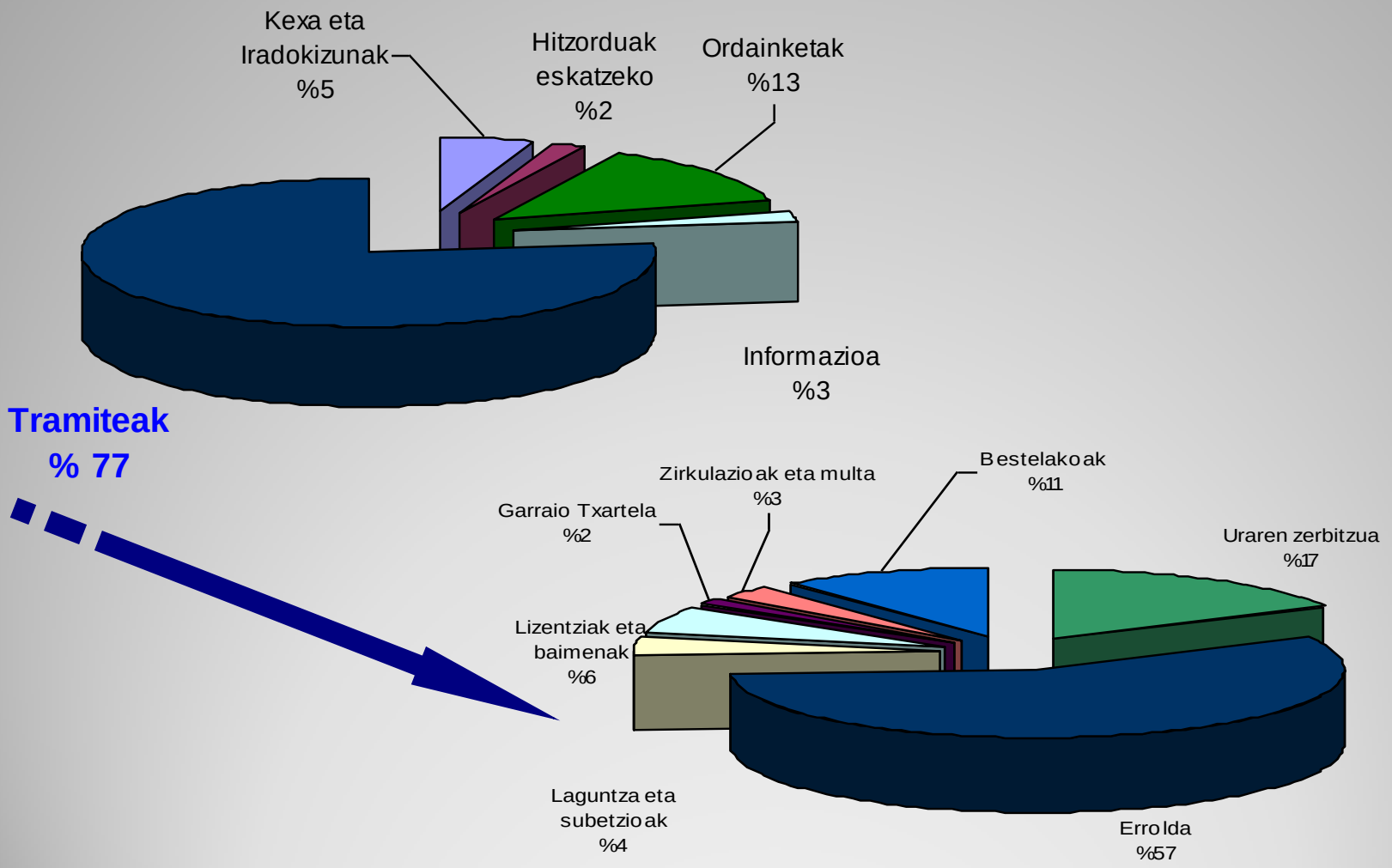
Udalera etorri eta beste zerbitzu batzuetatik, berh@zera bideratzen zan erabiltzaile kopurua zeharo aldatu da eta %32 izatetik 2009an, % 3 izatera igaro da. Berh@z-era zuzenean bideratzen da jada erabiltzailea beste udal bulegoetara joan barik. Zerbitzuaren kontsolidazioa erabatekoa da.

Zein zerbitzu egitera etorri zara?

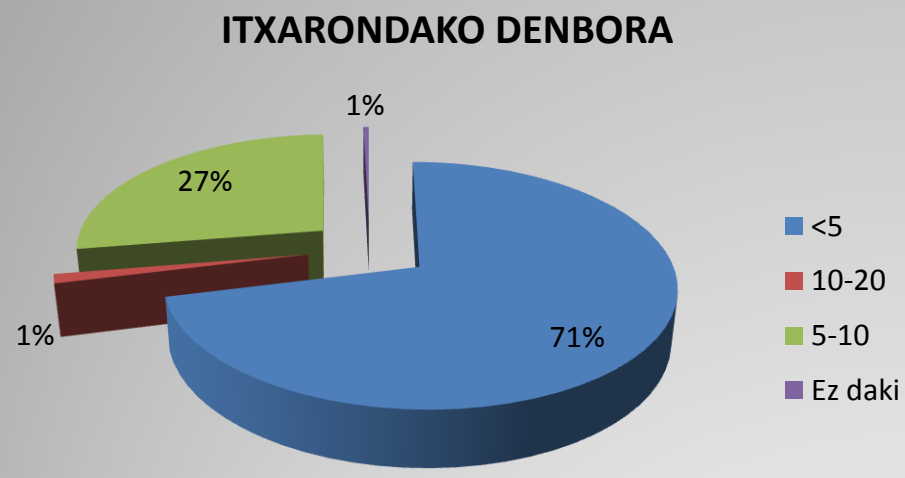


Berhaz-era datorren herritarren % 80k izapideren bat egiten du eta gehienak (354tik % 65) erroldarekin zerikusia duen izapideren bat egitera datoz. % 8a bakarrik etortzen da informazino bila eta, gainerako guztiak, kexaren bat, galdutako zerbaiten bila edo ordainketaren bat egitera datoz. Badirudi, aurreko urteekin alderatuz gero, informazioa eskuratzera datozenen kopuruak behera egin duela, pentsa liteke 010 zerbitzuak eta udalaren web-guneak betetzen dutela, neurri handi batetan, eginkizun hori.

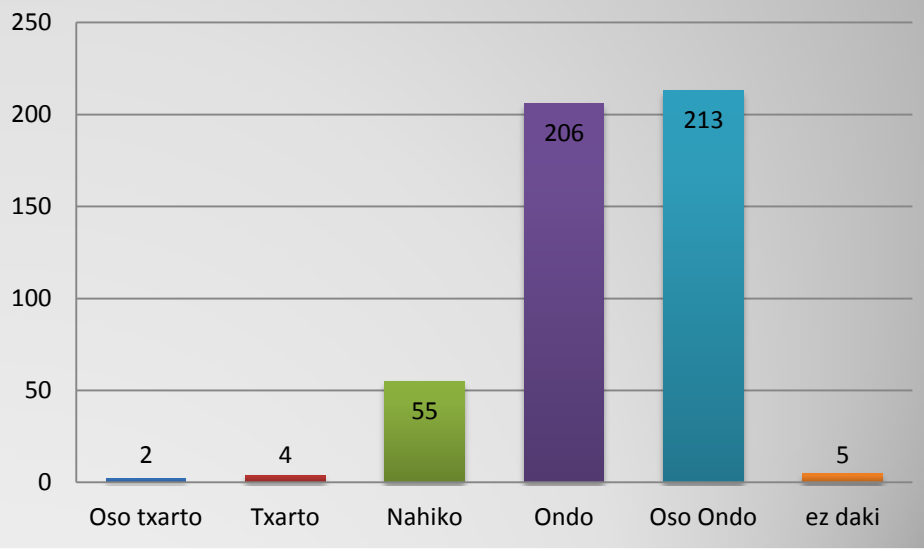
***2009ko datuekiko:



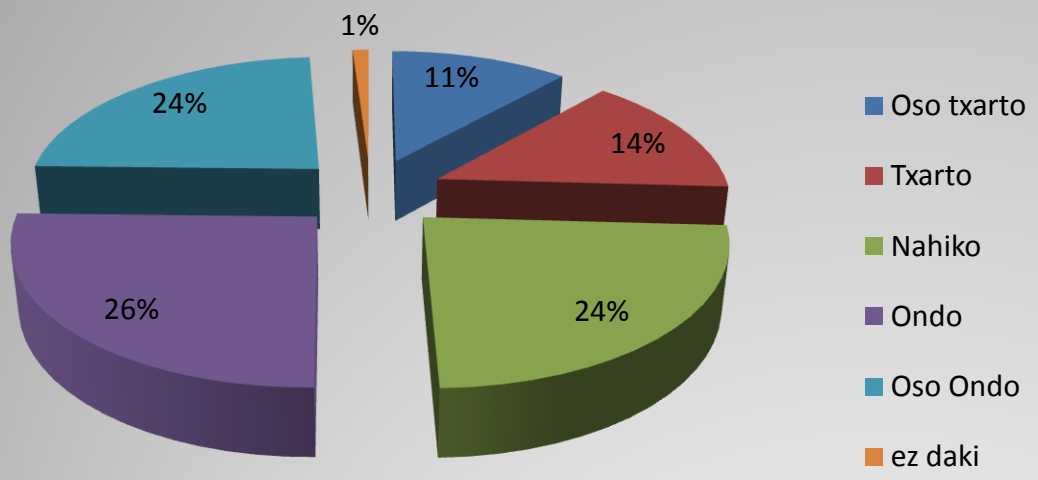
Zenbat denbora itxaron duzu?



➢Ia inork ez du 10 minutu baino gehiago itxaron behar izan. Galdetutakoen %86k ondo edo oso ondo baloratu du zerbitzua. Batez beste, 9,1eko balorazio lortu du zerbitzuak.



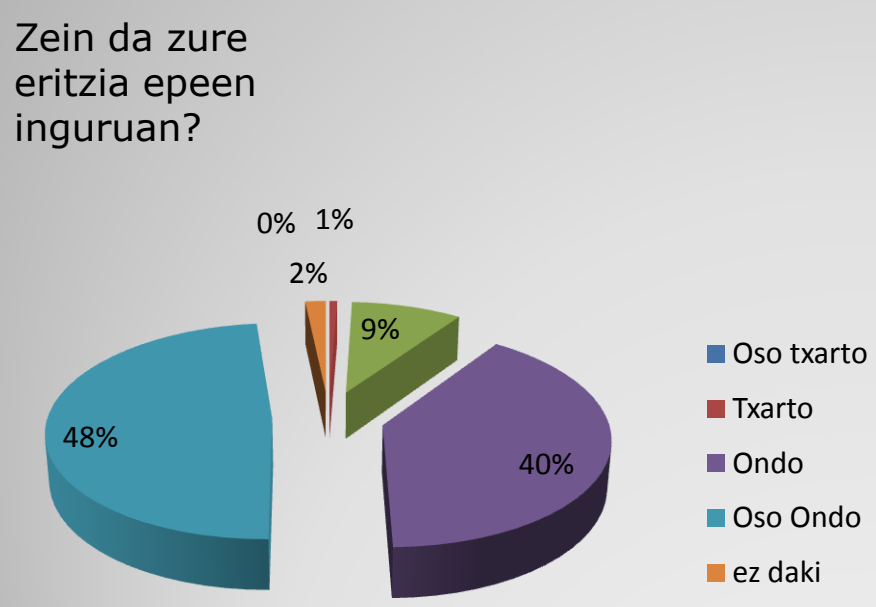
Udalak eskaintzen duen informazioa

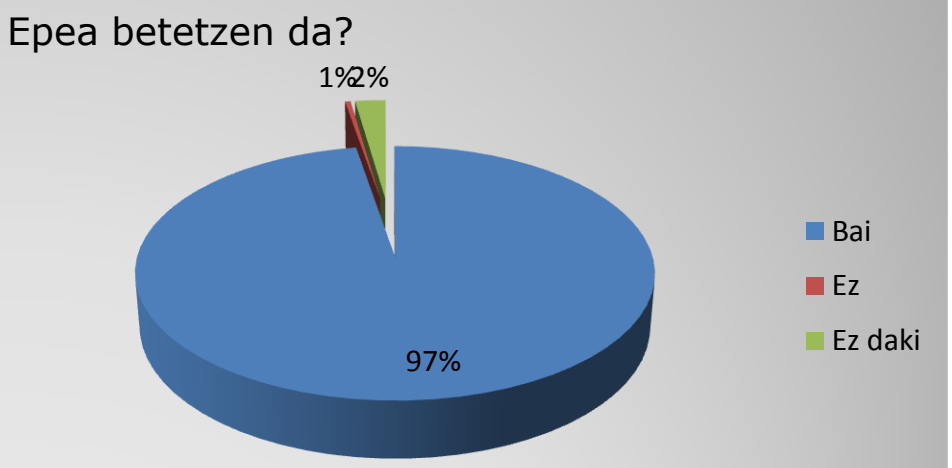


- **Hau da, inkestan okerren baloratutako galdegaia, galdetutakoen ia erdiak uste du Udalak emandako informazioa eta egiten dauan komunikazioa, erdipurdikoa, txarra edo oso txarra dela.**
- **2005 urtetik, beti izan da txarren balioztatu izan dan galdegaia. Azken urte hauetako inkestetan joera bera mantenduz, herritarrek udalaren hizkuntza politikak eurengan duen eraginaz kexatzen dira, eta iradokizunetan, elebiduntasuna eskatzen da, hizkuntza teknikoegiaz kexatzen dira eta udal komunikazioagaz zailtasunak salatzen dabez.**

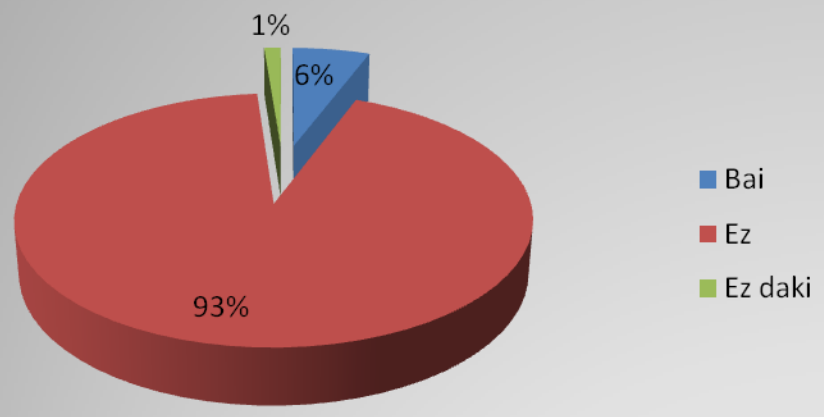
Zein da zure eritzia izapideak kudeatzeko epeari jagokonez?

➢**Galdetutakoen %88k kudeaketa denborak ondo edo oso ondo daudela deritzote; hala ere, %9k kaskartzat jotzen ditu. Kasuen %97an ezarritako izapidetze-epeak bete dira. Desbideraketa honeek dira kudeaketa batzordeetan azaltzen diranak.**





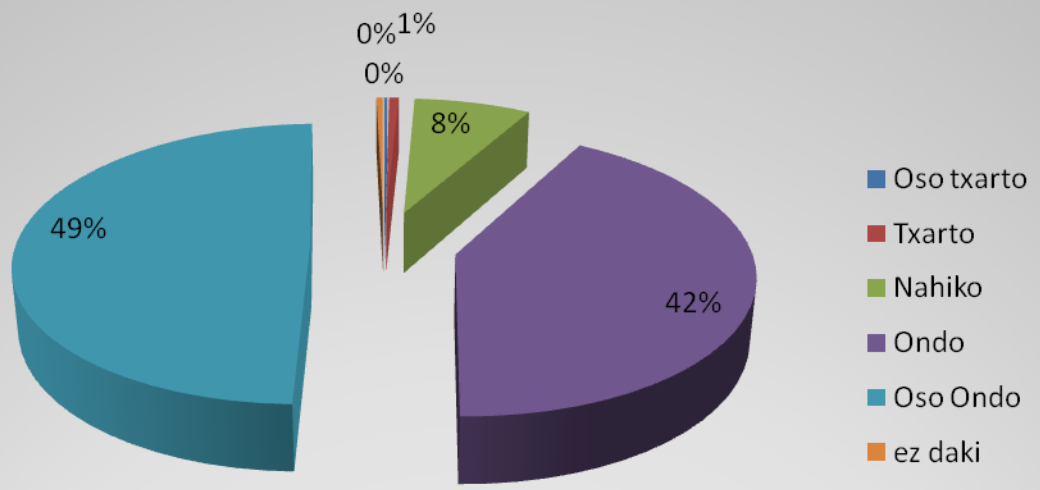
Behin baino gehiagotan etorri behar izan duzu izapide bera egitera?



ZEIN KASUTAN?
Datuak gaizki
Ziurtagiria
Uraren ordainagiria
Autoz aldatzea
Euskararako itzulpena
Autoen txartela
Lokal baten paperak aldatzea
Obra-lizentzia
Ur-kontagailua
Ordainketak
Obra-baimenak
Uraren ordainketak
Aldaketa
Umeentzako laguntzak
Autoaren txartela
Uraren irakurketa
Etxeko paperak aldatzea
Ibilgailuen zerga
Eskriturak aldatzea
Ur-kontagailua
Diru laguntzak eskatzeko
Informazio oker batengatik
Bizikidetasun papera galtzeagatik
Lan-zerrenda, datuak galtzeagatik
Hildakoen errolda
Erroldan erregistratzeagatik

- **Galdetutakoen %93 behin bakarrik etorri dira izapidea burutzeko. %6ak behin baino gehiagotan etorri behar izan du, eta ez tramiteak berak hala eskatzen duelako.**

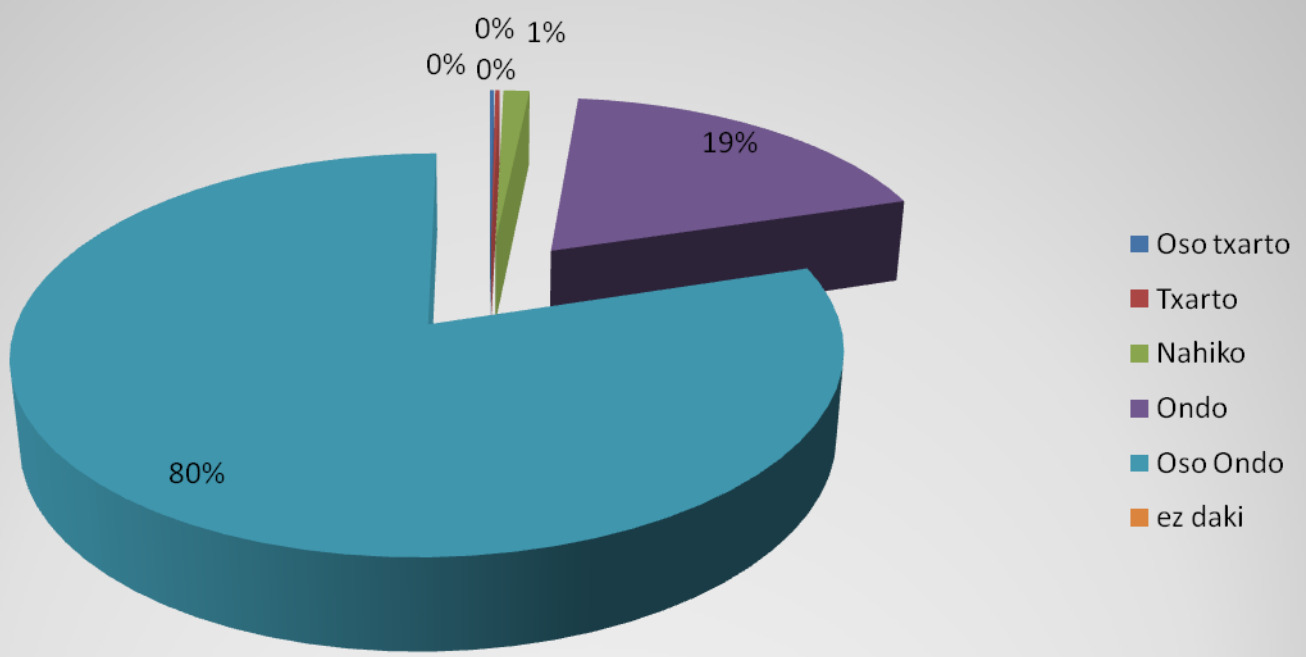
Zer irizten diozu izapideak kudeatzeko eraginkortasunari?



Berhaz-era etorritako erabiltzaileen artean, %90ek bere eskakizunen kudeaketa eraginkorra izan dela uste du.

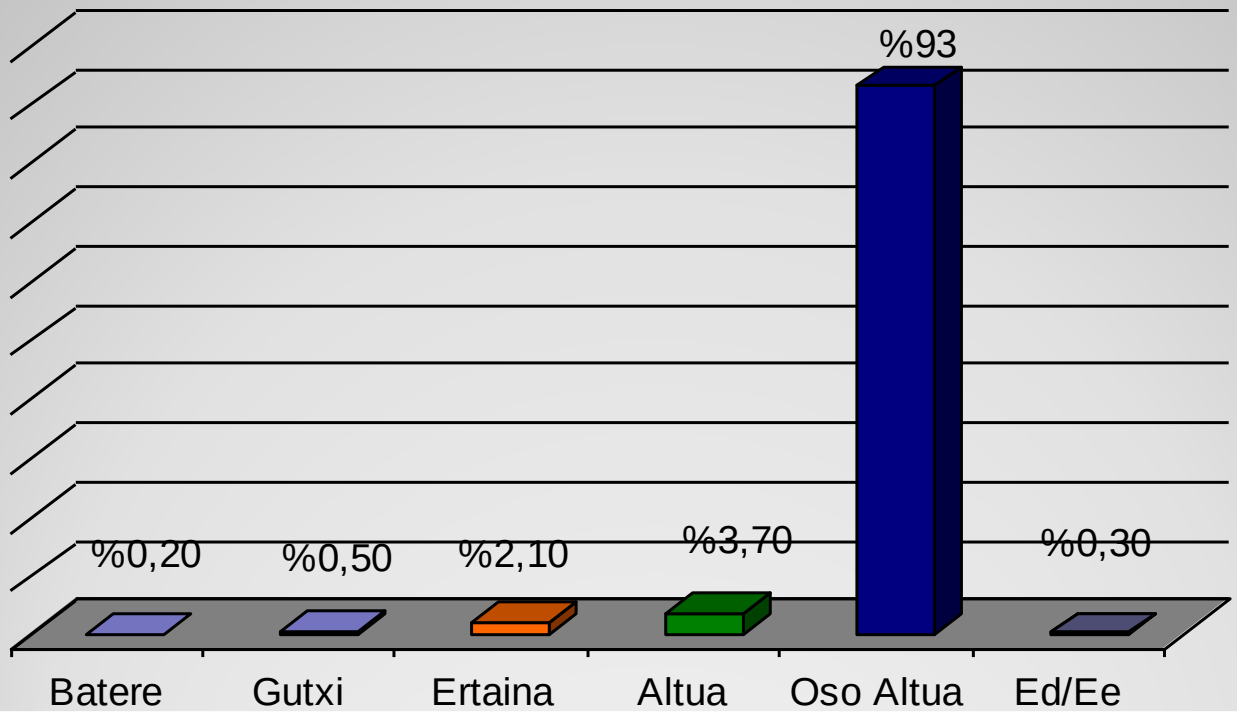
Langileak:

➢Herritarrak artatzerakoan langileek duten jarrera da hoberen balioesten den galdegaia. Modu berean, espero dutena, hau da, espektatibak ere oso altuak dira; izan ere, informatzaileen jarrera ona izatea da herritarren arreta zerbitzuaren oinarria. Erabiltzaileen artean, % 99k jasotako tratua ona edo oso ona dela uste du. Bataz beste 9,3ko balorazioa lortu du.

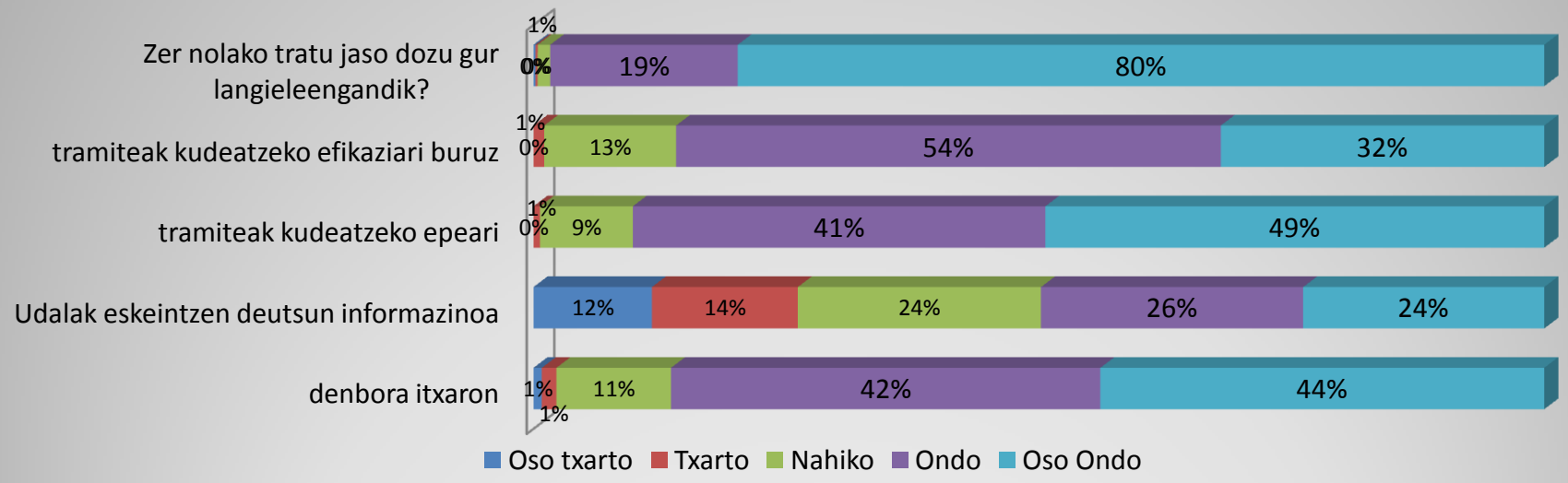


Langileak 2009ko datuekiko:

➢**Herritarrak artatzerakoan langileek duten jarrera da hoberen balioesten den galdegaia. Modu berean, espero dutena, hau da, espektatibak ere oso altuak dira; izan ere, informatzaileen jarrera ona izatea da herritarren arreta zerbitzuaren oinarria. Erabiltzaileen artean, % 99k jasotako tratua ona edo oso ona dela uste du. Bataz beste 9,3ko balorazioa lortu du.**

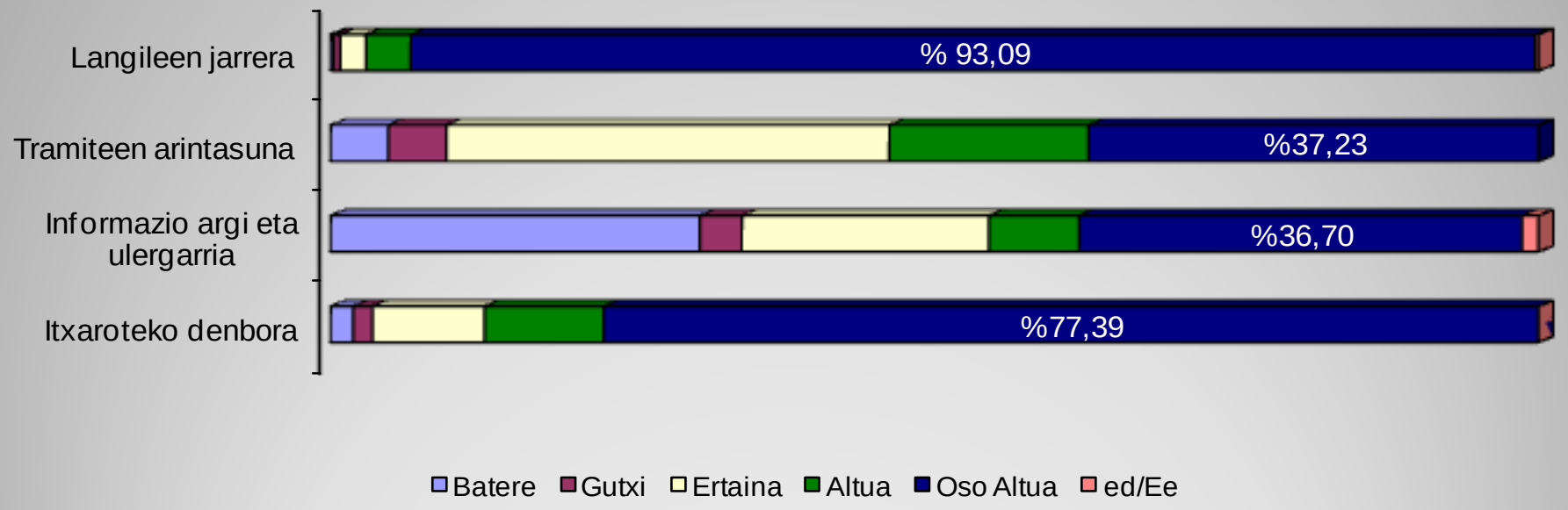


Berhaz-ekiko balorazio orokorra eta kalitate atributuen balorazinoa



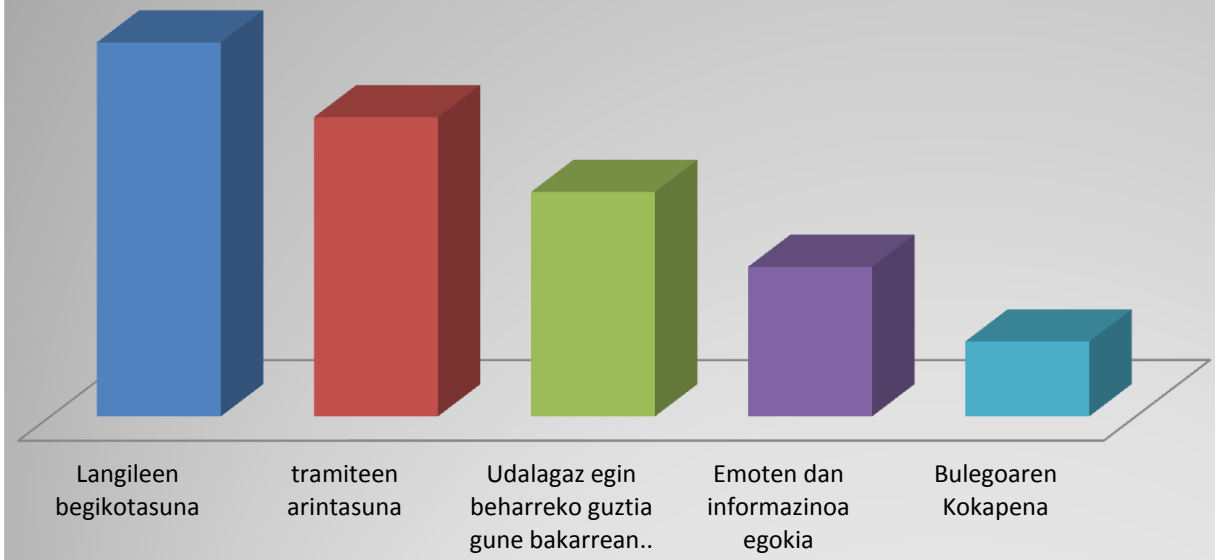
Balorazio orokorra 8,5 puntutakoa izan da. Kasu guztietan, oso ondo edo ondo baloratu da eta langileen jarrera izan da hoberen balioetsitakoa, galdetutakoen %80k oso ontzat jotzen baitu. Balorazino baxuena jaso dauan atributua 2005 urtetik gertatu bezala, Udalak eskaintzen dauan informazinoari atxiki jako, %50 ak ez dau ontzat emoten.

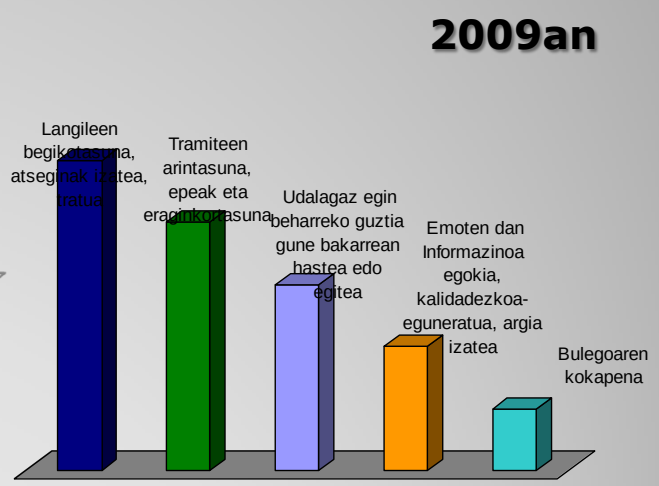
2009ko datuekiko:



2009ko datuekiko konparaketa eginda, langileen jarrera oso ondo balioztatuta egonda ere, orain urte bete erabiltzaileak eukan eritzia hobeagoa zan. Alderantziz, txarren baloratutako atributuen artean egoen tramiteen arintasunari buruz, 2010eko udal zerbitzuan hobeto balioztatua izan da.

Kalitate berezitasunen garrantzi- hurrekera



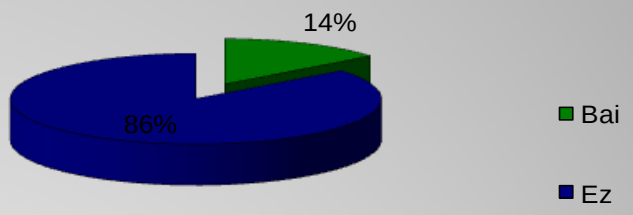


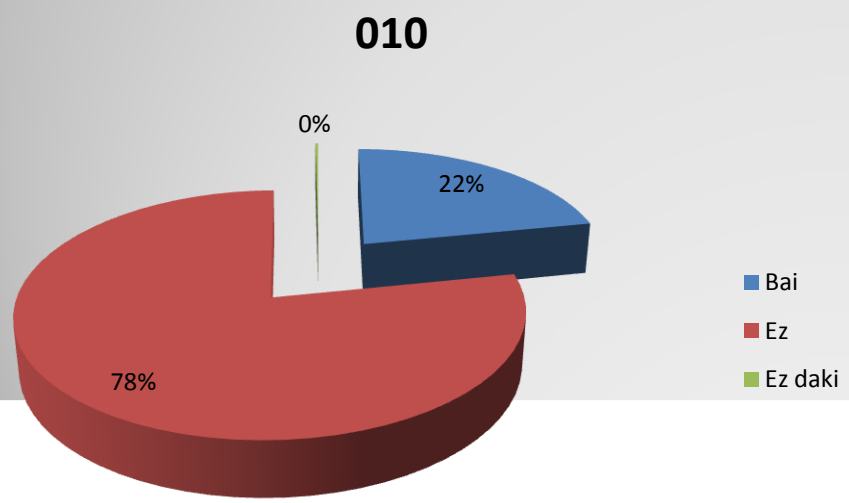
Harrera zerbitzu batean, garrantzitsuena adeitasuna eta jokabidea direla deritzo hiritarrak eta bertan jartzen du itxaropen handiena. Bigarren mailan, daude kudeaketa betearaztea eta haren eraginkortasuna. Atzetik dator leihatila bakarraren kontzeptua eta emandako informazioaren egiazkotasuna eta, azken postuan, bulegoaren kokapena dago.

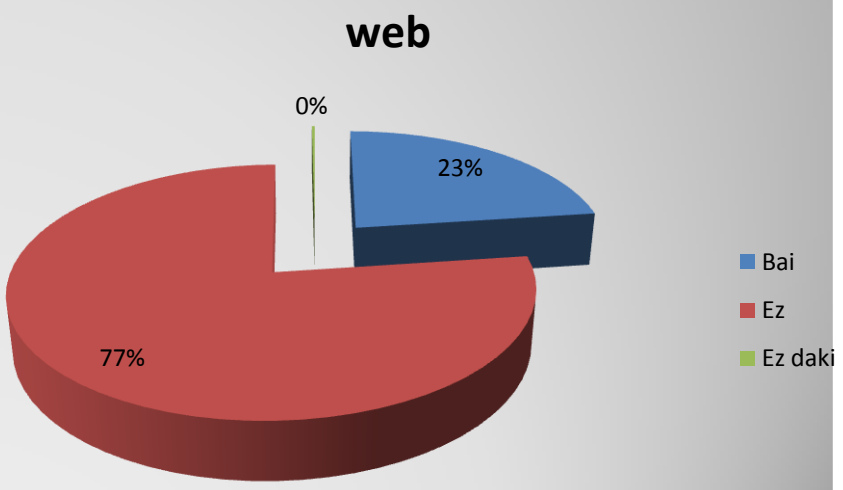
Bulegora etorri aurretik 010 erabiltzea

➢%23k webgunea eta 010 zerbitzua erabiltzen ditu bulegora bertaratu baino lehen. Beraz, aurreko urteetan ikusitako joera hobetzen da eta 010 zerbitzuaren bilakaera bat egon dala egiaztatzen du horrek. Erabiltzaileek gero eta gehiago erabiltzen dituzte bide telematikoak informazioa jasotzeko bulegora etorri baino lehen eta bulegoetara joatea derigorrezkoa denean soilik hurbiltzen dira bertara. 2009. urtean galdetutakoen %14k baieztatu zuen bulegora joan baino lehenago deitu izana. 2010 urtean, ordea, %22koa da kopuru hori.

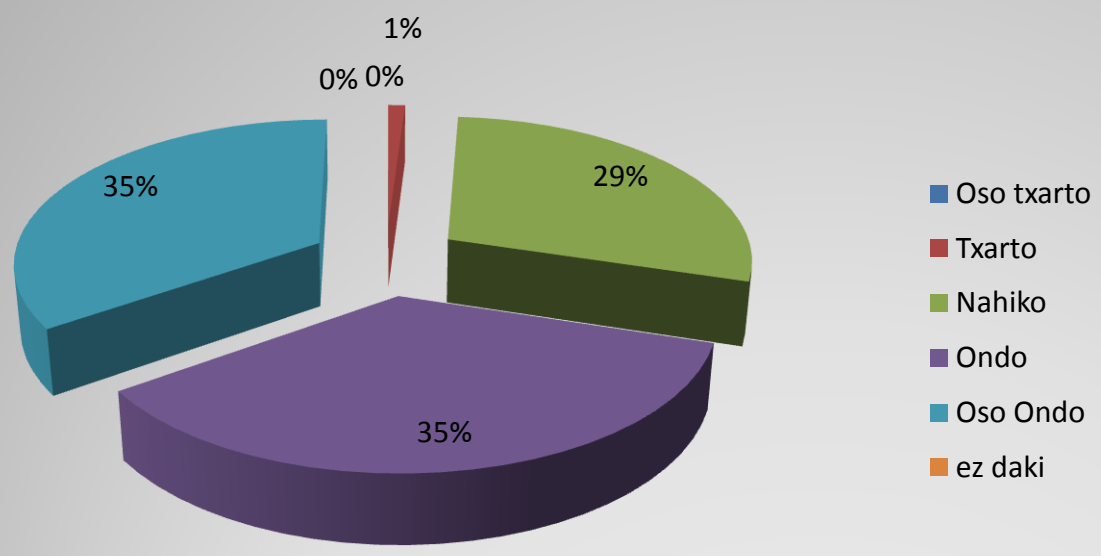
010 zerbitzua aurrez erabiltzea informatzeko. 2009





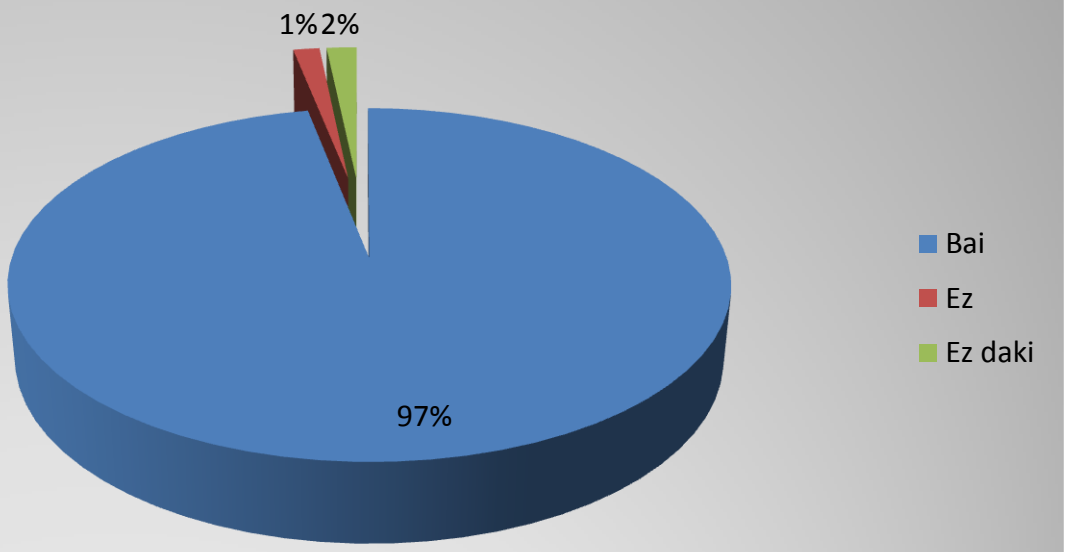


Zure eskaerak telematikoki (web-orriaren bidez) ere jasotzen ditugu; zein iritzi duzu arreta bide horrekiko?

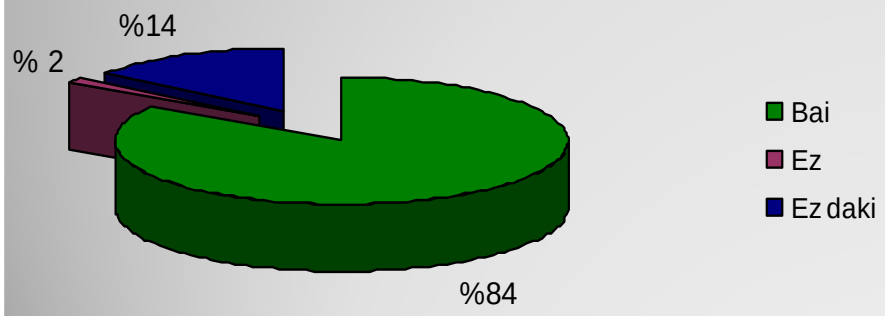


- **Praktikan inork ez du gaizki baloratzen eskakizunak edo iradokizunak web-gunearen bidez egiteko aukera. Argi dago gaur egungo hiritarren arreta zerbitzuen garapenaren ildotik doala proposamena eta, administrazioaren erronka bide horretatik doala.**

Berhaz bulegoa sartu denetik, udal zerbitzuak hobetu dira?

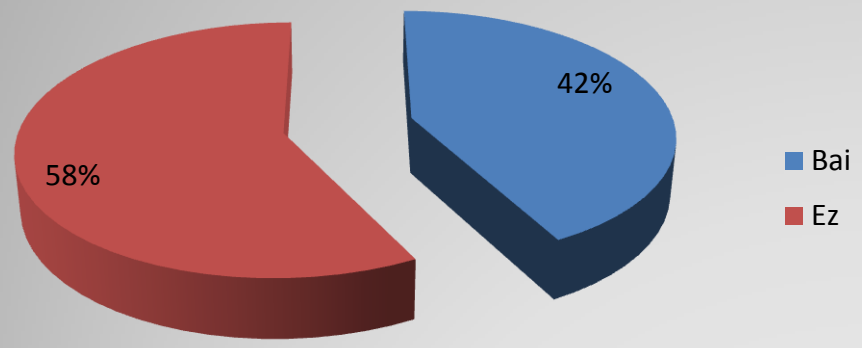


2009an



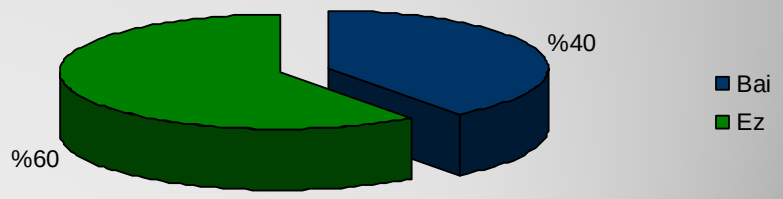
➢**Urtez urte, berh@zeko zerbitzuaren eritzi bikaina eta hiru arreta bideek herritarrei eskaintzen deutsezan abantailak azpimarragarriak dira.**

Berh@kuzketak: Herritarren arte-lanekin erakusketa egiten dau Udalak berh@z bulegoan. Ezagutzen duzu?

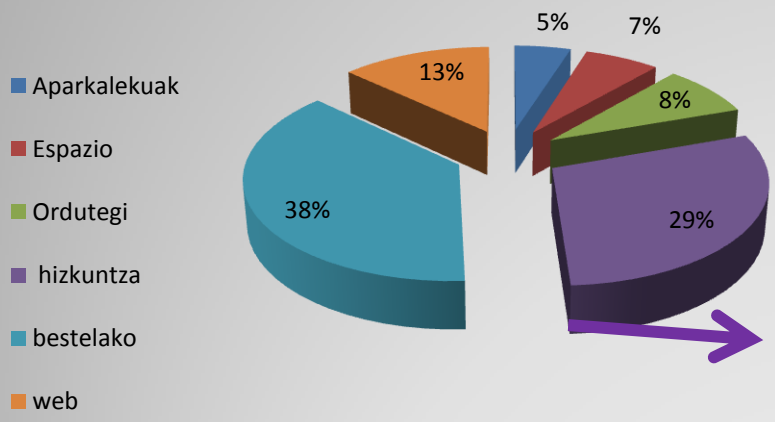


- Galdetutakoen %42k bakarrik ezagutzen ditu erakusketak. Dena den, bildutako iritzi guztiek (440) oso positiboki balioztatzen dute ekimena. 2009 urtearekiko, %2 gehiagok ezagutzen dabe berh@kusketako ekimena!

2009an



Oharrak / kexak / iradokizunak



Hizkuntza
Gutunak bi hizkuntzetan idatzi behar dira
Euskarazko dokumentuak argiagoak izatea
Gutunak euskaraz eta gaztelaniaz idatzi behar dira
Gutunak bi hizkuntzetan idatzi behar dira
Gutunak ez dira ondo ulertzen
Gutunak argiagoak izan behar dute
Jakinarazpen ofizialak bi hizkuntzetan idatzi behar dira
Informazioa gaztelaniaz ere egon beharko luke. Ekintza gehiago
Dena euskara hutsean dago eta ez da ulertzen
Bandoak euskara hutsean daude eta gaztelaniaz ere egon beharko lukete
Udaletxeak, orokorrean, ekintzen inguruan eman beharreko informazioa oso eskasa da, koordinazio falta dago
Gutunak argiagoak izatea
Gutunak ez dira ondo ulertzen
Euskara batua erabili behar da, kexak erantzun behar direlako
Gutunak bi hizkuntzetan idazteko. Ikuskizun batzuen inguruko informazioa ez da argia.
Paperetako euskara oso teknikoa da
Informazioa euskara errazago batean bidaltzeko
Informazioa hizkuntza bietan jartzea

Oharrak

Bestelakoa
Uraren ordainagiria ez da ondo ulertzen. Udalak hobeko azaldu behar ditu kontsumo-tarteak.
Zerbitzu batzuk birziklatu beharko lirateke; batez ere, herrietan.
Ordainagiriak ez dira ulertzen
Udaletxera bidalitako kexak ez dira aintzat hartzen
Ezin dute ahaztu arreta zerbitzuan daudela
Kaleen garbiketa
Neskak atseginagoak izan behar dira
010 ordaindu behar da
Kontziopea zarratu
Arratsaldetan irekita egotea
Udaletxe guztiak zerbitzu honetan bezala lan egitea
Denak hemengo moduan funtzionatzea.
Udaltzainen tratua oso txarra da
Autobusa pertsona zaharrentzako ondo prestatu gabe dago; irisgarritasuna falta zaio.
Sarreran zer edo zer jarri non dagoen jakiteko
Udaltzaingoen tratua oso txarra
Txibitagako goiko aldea oso egoera txarrean eta abandonatua dago; ez da egunero garbitzen.
Atzerritar asko daude
Laguntza asko ematen zaie atzerritarrei
Internet bidez sarrera eman daiteke, baina ez du sarrera-zenbakia bueltatzen. Zerbitzua ez dago leku onean jarrita. Bulegoa lekuz aldatu
Pertsona gehiago jarri behar dira lanean
25 urte baino gehiagoko autoen zergak oraindik ere ordaindu egin behar dira
Zerbitzu publikoa izanda, ez dauka harremanetan jartzeko modurik
Inoiz ez dago dirurik, baina indar eta alkateek orekaz kotxek eroste dituzte. Laguntzak murriztu atzerritarrei
Hobetu daiteke
Beste udaletxean tratua ez da batere ona
Langile gehiago edukitzea

Oharrak

Webgunea
Webgunea hobetu
Webguneko informazioa hobetu, argiagoa izan dadila
Segurtasun-kontuengatik webguneak derrigortzen duen ziurtagiri bat iraungita dago

Aparkalekuak
Aparkaleku gehiago
Aparkalekuak, atzerritarrek lehentasuna handiago daukate
Aparkaleku gehiago

Espazioa
Espazio gehiago zerbait jartzeko, intimitate gehiago edukitzeko
Bulego handiago bat
Espazioa

Ordutegia
Ordutegia zabaltzea
Arratsaldetan irekita egotea
Ordutegi zabalagoa izatea
Arratsaldero irekita egotea
Ordutegia

Ondorioak

Orokorrean, oso ondo ikusitako zerbitzua da Berhaz bere hiru arreta bideak ainzat hartuz. 8,5eko balorazioa lortu dau arreta zerbitzuak (2009an 8,3ko balioztapena lortu eban) Langileen jarrera espektatiba gehien daukan atributua da baina hein berean balioztapen altuena ere lortzen dau, era berean, itxaroteko denborak eta kudeaketarako eraginkortasuna ere balioztapen oso ona eduki dau 2010ean. Bestalde, (2009 urtean bezala) Udalak eskaintzen dauan informazino argi eta ulergarriari buruzko atributua da okerren baloratzen dana eta arrazoiak aurreko urteetan bezala, oharretan zehazturik gelditu dira : euskara teknikoa oztopoa da eta elebiduntasuna aldarrikatzen da.

Aurreko urteetan bezala, Berhaz-eko langileen jarrera da zerbitzuaren zutabeetako bat eta hori argi agertzen zaigu galdetutakoek emandako garrantziari begiratuz gero (lehen tokian dago).

Inkestako emaitzen arabera, arreta telematikoa eta arreta telefonikoa, erabiltzaileek ezagutzen badabe ere, lehenengoaren kasuan, hedapen lanean hobatu beharra dago. Horretarako, hiru arreta bideak koordinatu eta honeetariko bakoitzeko ahalmen praktikoan hezi behar da herritarra, (azken urteetan ikusi denez, bulegoa erabiltzen dutenak gero eta gehiago erabiltzen ditu aldez aurretik 010 eta web-orrialdea informazinoa jasotzeko).

Udaleko Arreta Zerbitzuak aurten ere, kalifikazino oso ona jaso badau ere, etengabeko hobakuntzaren dinamikan, honakoetan lan egin beharra azpimarratzen da:

- Udalak eskaintzen dauan informazino eta komunikazinoa
- Arreta telematikoa
- Udal erreziboen ulergaiztasuna
- Arreta zuzeneko bulegoaren ordutegia, langile ugaritasuna eta espazio beharrizana
- Herrian aparkalekuak