



HERRITARREN ASETASUNA

SARRERA

[Berh@z](#) (Bermeoko herritarren arreta zerbitzua) bulegoak herritarren expektatibak eta iritzia jakitea beharrezkoa dala pentsatu dau. Hori dala eta, bulegoraren Kalidade lan taldeak galdetegi (ikus I. eranskina) bat sortu dau, euren baloraketak eta asetahun maila neurtu ahal izateko.

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

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

Bestalde, inkestaren 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
- ✓ Asetahun mailari buruzko galdera orokorra
- ✓ Iradokizunak idazteko lekua

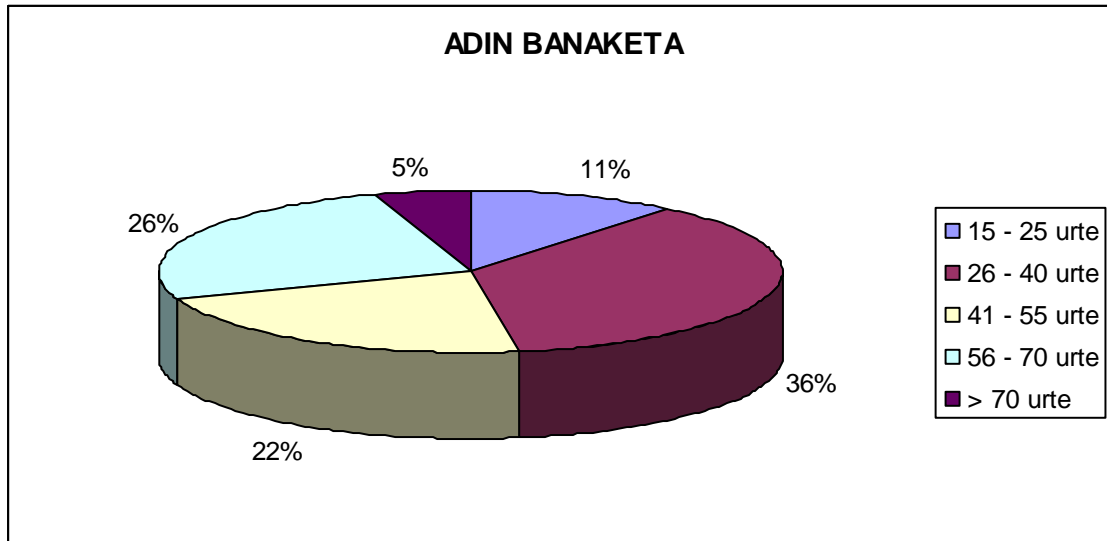
Galdera batzuk orokorrak eta beste batzuk zehatzagoak dira, azkeneko hauen bitartez, batez ere, herritarren expektatiba eta pertzekzioak lortzen doguz.

Hau guztia fidegarritasunez aurrera eramateko, 100 pertsona gutxienez inkestatu beharra erabaki zan. Beraz, bulegoaren langile batek, objetiboki, astebete baten (irailaren 19 tik 23ra) 101 pertsonen erantzunak lortu dauz.

DATUEN ANALISIA

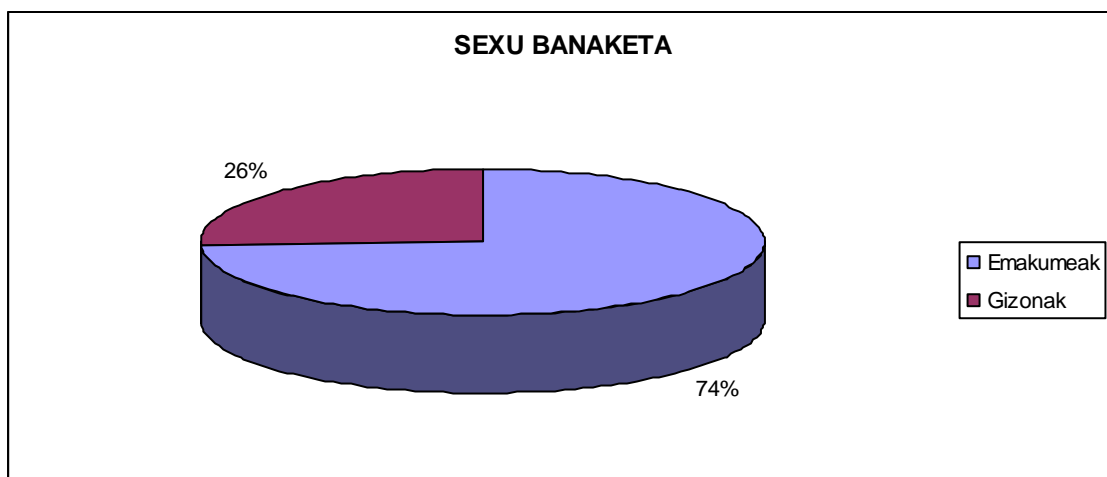
1. Adina

Hurrengo grafikak [Berh@z-era](#) juaten diran pertsona gehienak 26 eta 40 urte bitarteko adinekoak dirala adierazten dau.



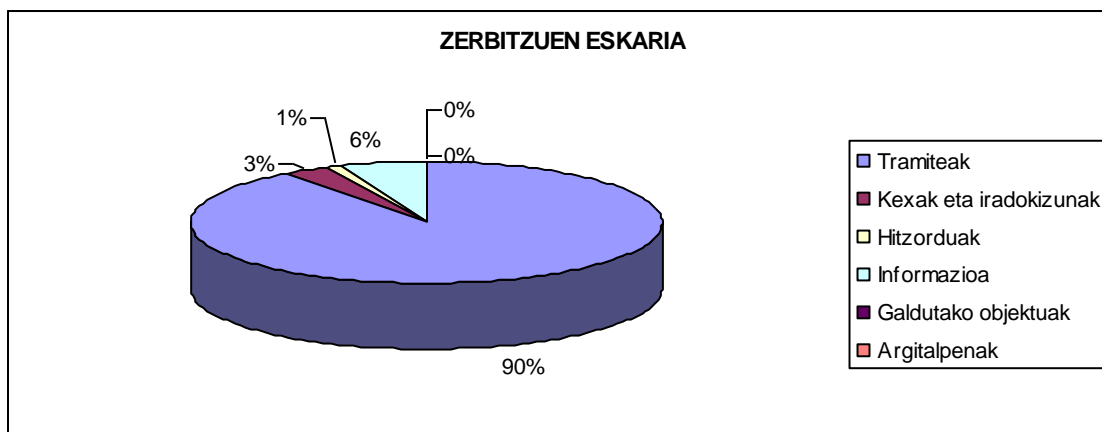
2. Sexua.

Sexuari jagokonez, emakumeak dira nagusi, %74-a emakumeak eta %26-a gizonak diralarik.



3. Berh@z-ek eskaintzen dauzan zerbitzuak

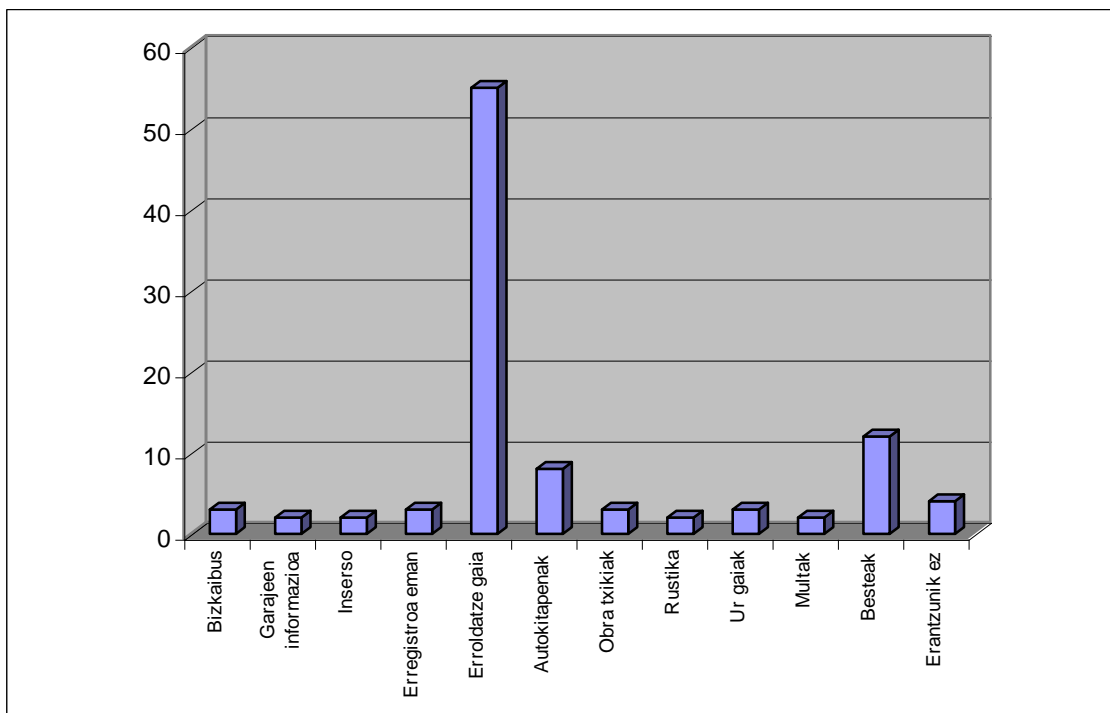
Zerbitzuen eskaria 6 multzotan banatu doguz, eta hauen artean tramiteak burutzea eskakizun nagusiena da.



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

TRAMITE	KOPURUA	TRAMITE	KOPURUA
Bizkaibus	3	Obra txikiak	3
Garajeen informazioa	2	Rustika	2
Inserso	2	Ur gaiak	3
Erregistroa eman	3	Multak	2
Erroldatze gaia	55	Besteak	12
Autokitapenak	8	Erantzunik ez	4

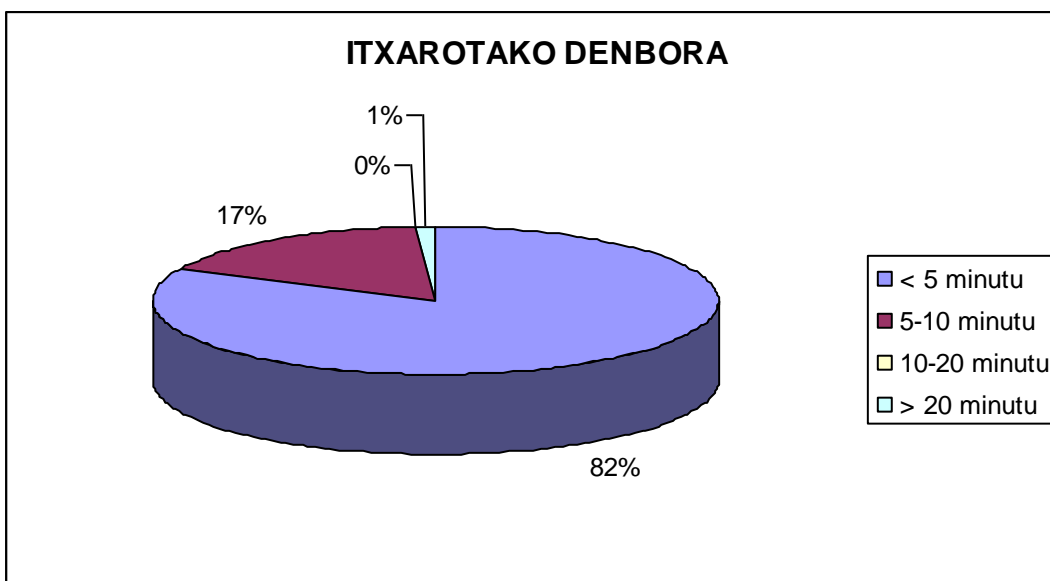
Beste tramiteen multzoan sartu diran tramiteak hauek izan dira: autoaren tema, ondare erantzukizuna, lanbideei buruz, euskarazko umearen liburua, azokako baja eskaria, dei bat jakiteko, hizkuntza eskola, notifikazio bila, uringintza eskaria, egitatezko bikotea eta eskari arrunta.



4. Aurreko tramiteak

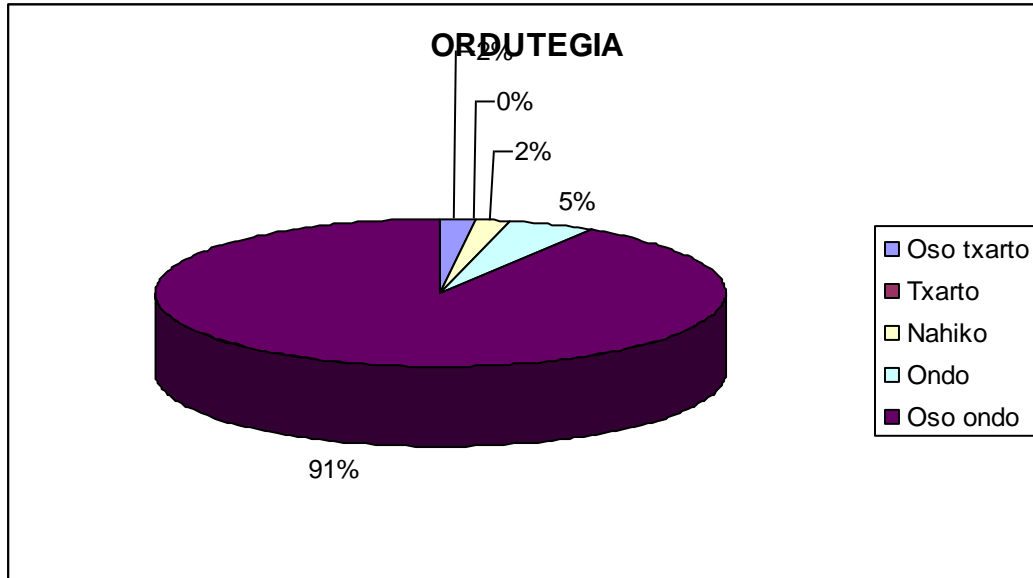
5. Itxarotako denbora.

Ondorengoak adierazten dauen bezala, jende gehiena 5 minutu baino gutxiagoan atendituta izaten da , % 82-a hain zuzen ere.



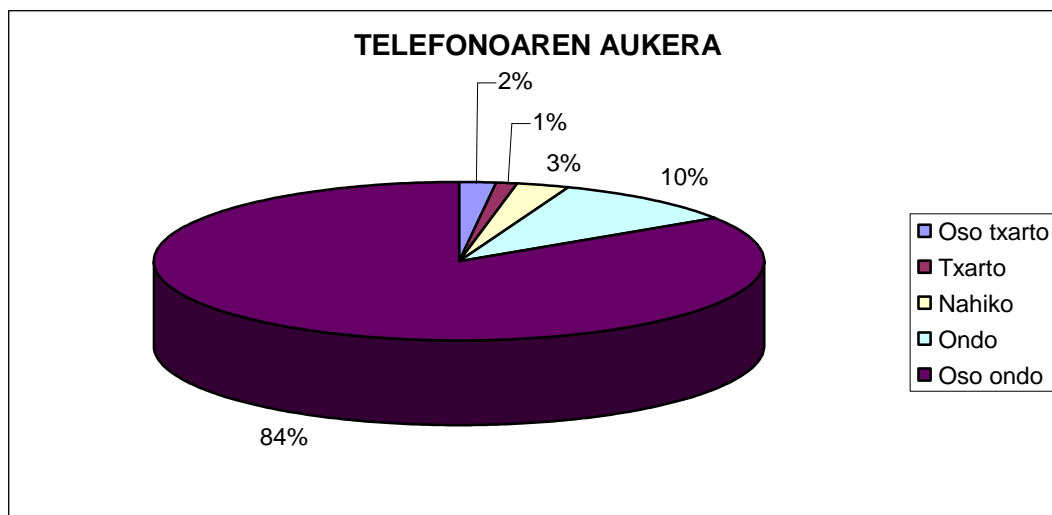
6. Ordutegia

Puntu honi jagokonez, baloraketa oso ona izan dala esan beharra dago (% 91-a)

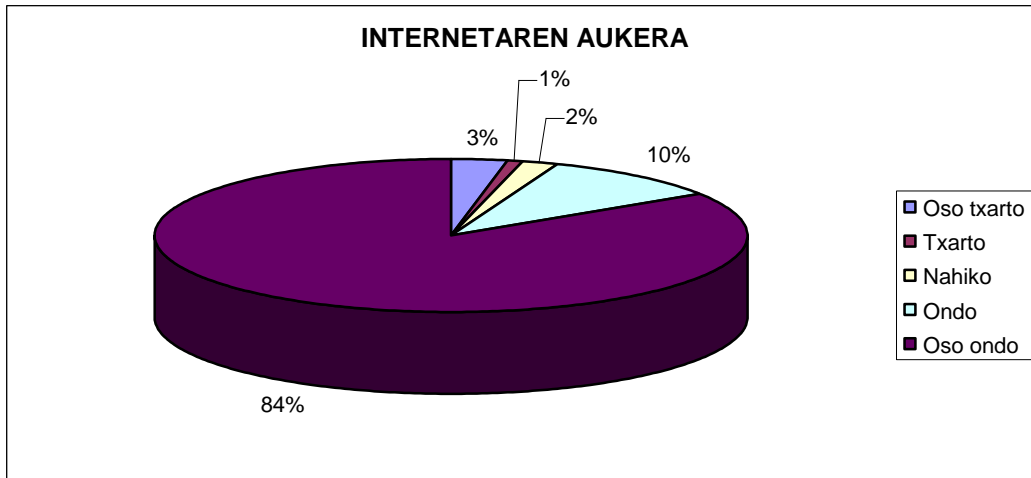


7. Tramiteak telefonoz egiteko aukera

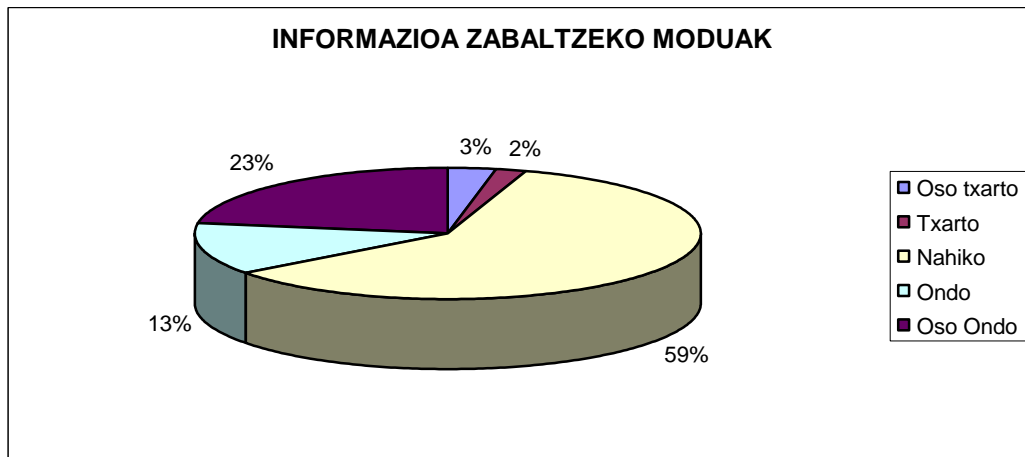
Herritarrak, tramiteak telefonoz zein interneta bidez egiteko aukera oso ondo baloratu dau,%84-a hain zuzen ere.



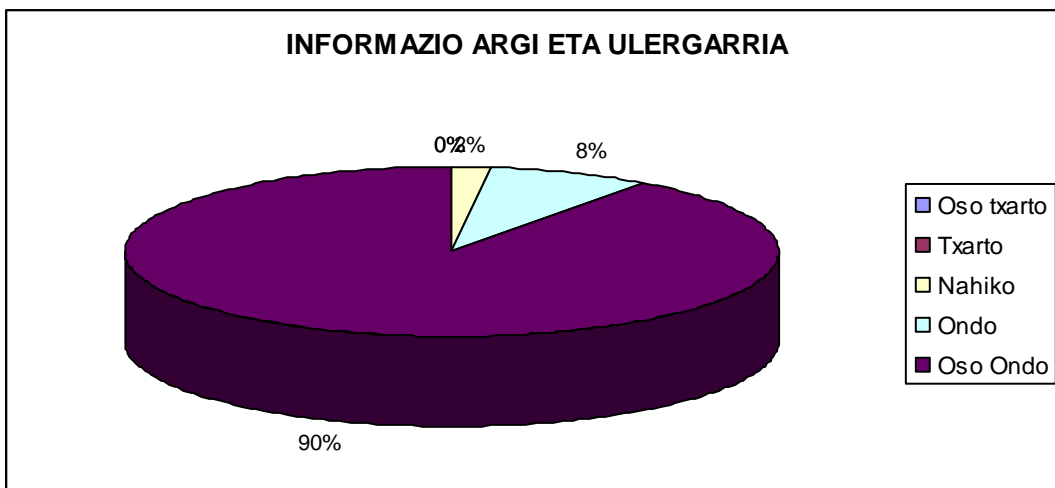
8. Tramiteak interneta bidez egiteko aukera



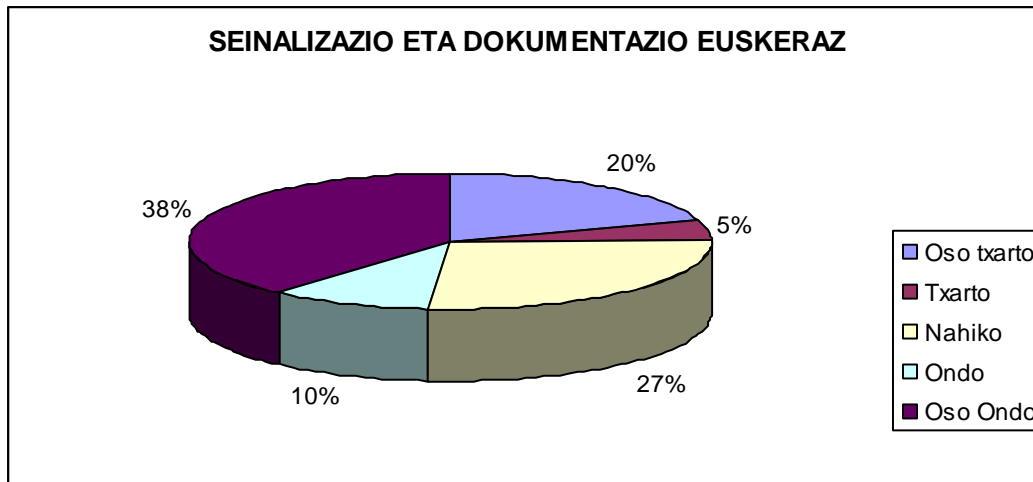
9. Informazioa zer nolako modutan zabaltzen da



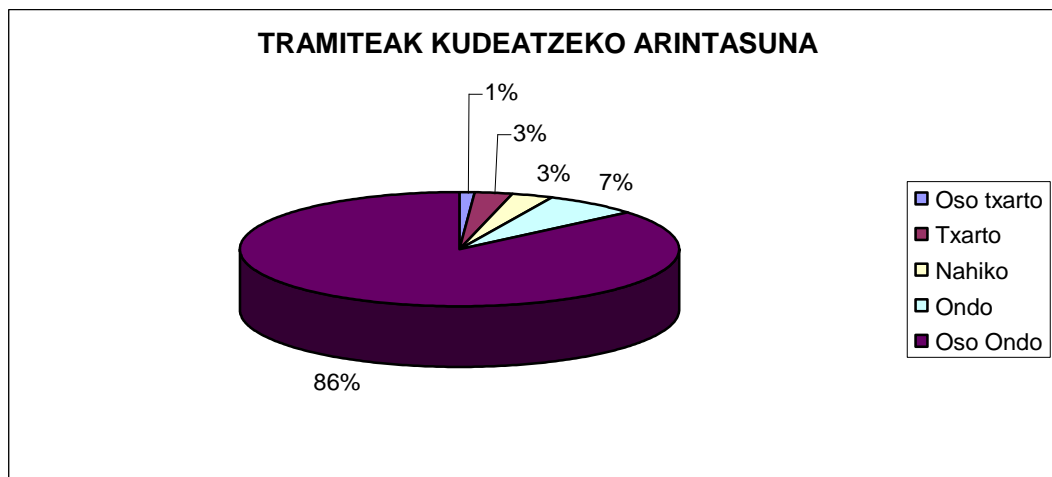
10. Informazioa argi eta ulergarria



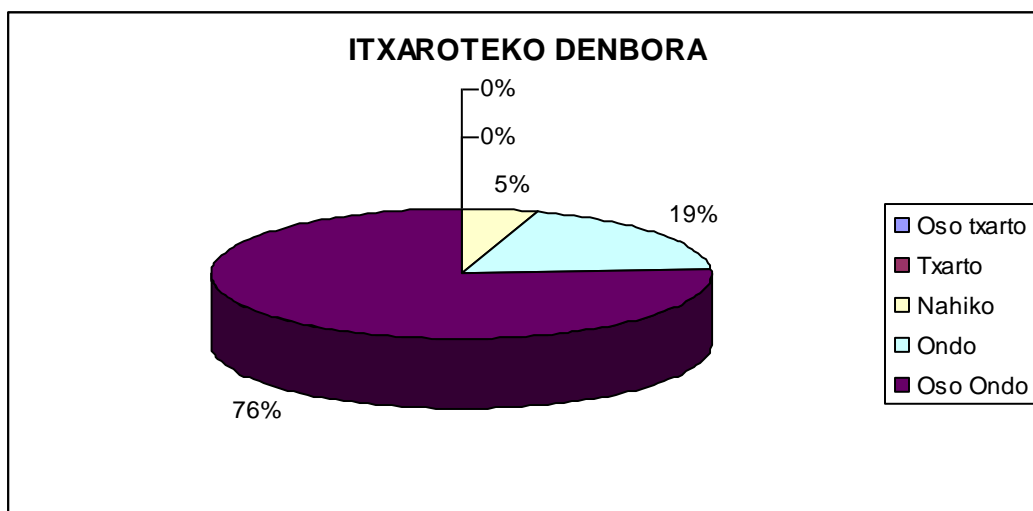
11. Seinalizazio eta dokumentazio euskeraz



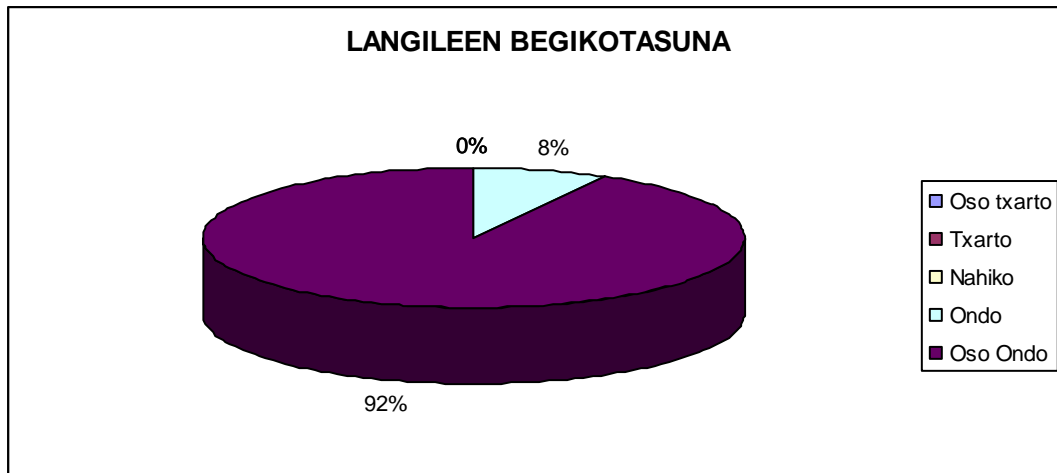
12. Tramiteak kudeatzeko arintasuna (epeak)



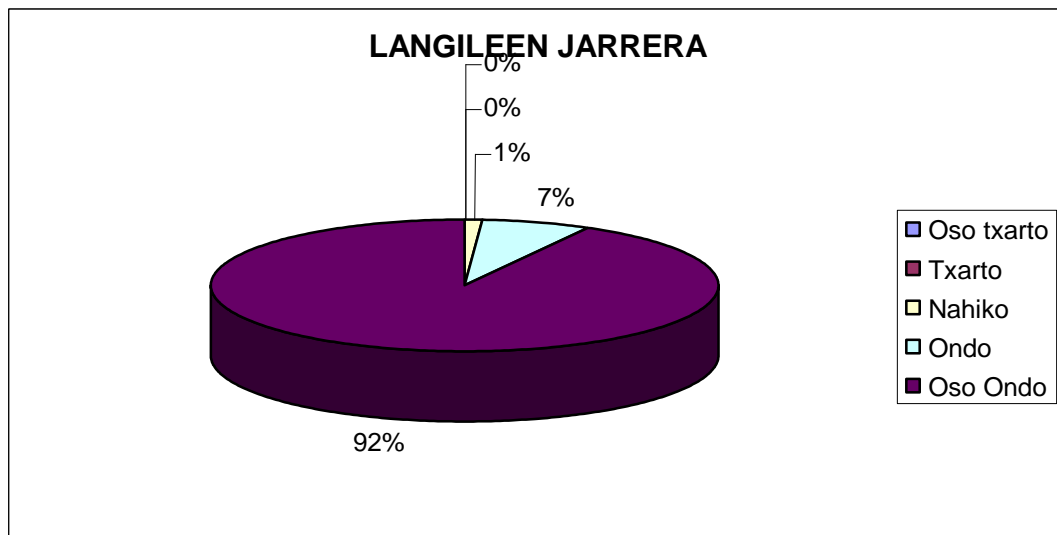
13. Itzaroteko denbora



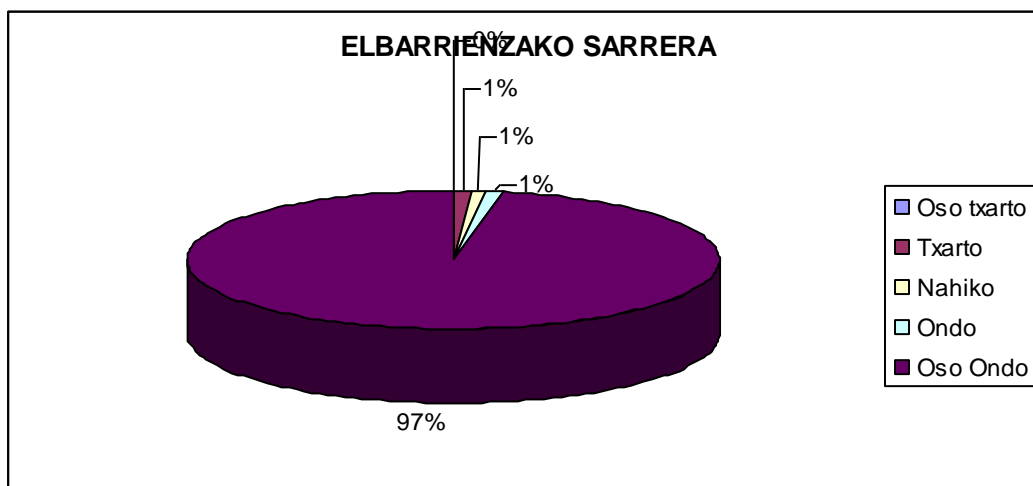
14. Langileen begikotasuna



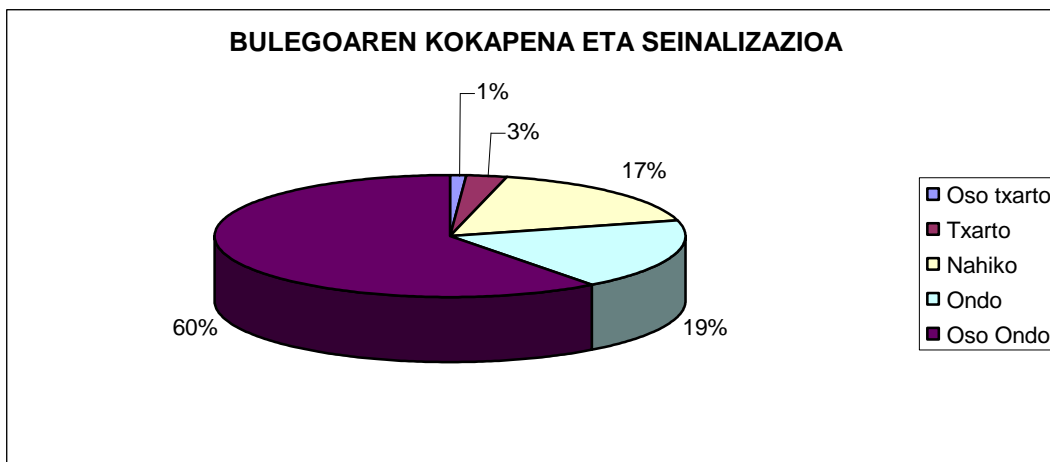
15. Langileen jarrera



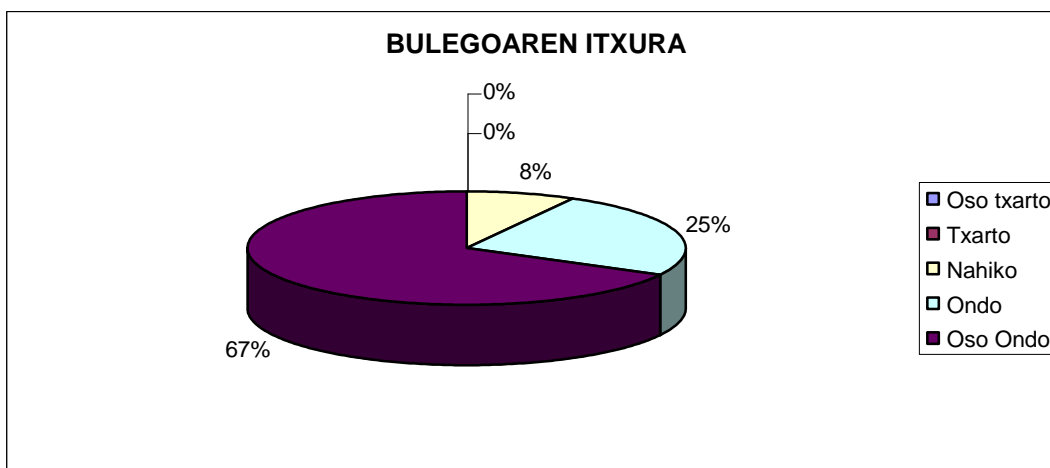
16. Elbarrientzako sarrerak



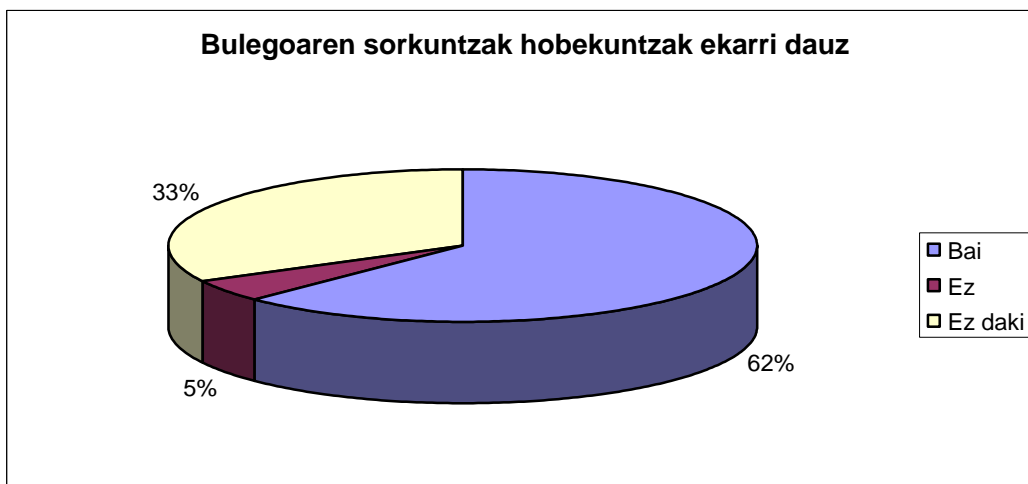
17. Bulegoaren kokapena eta seinalizazioa



18. Bulegoaren itxura

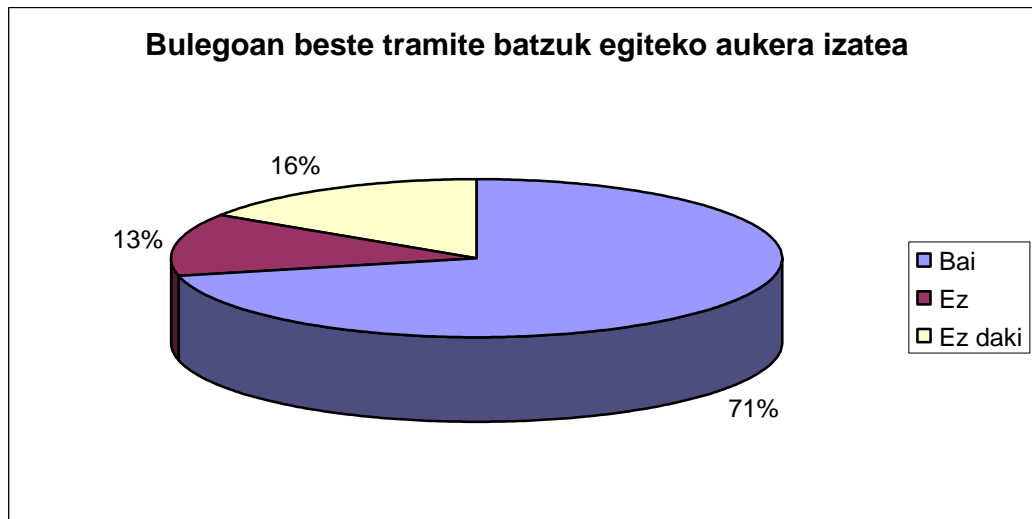


19. Bulegoa sortu danetik hobekuntzaren somaketa



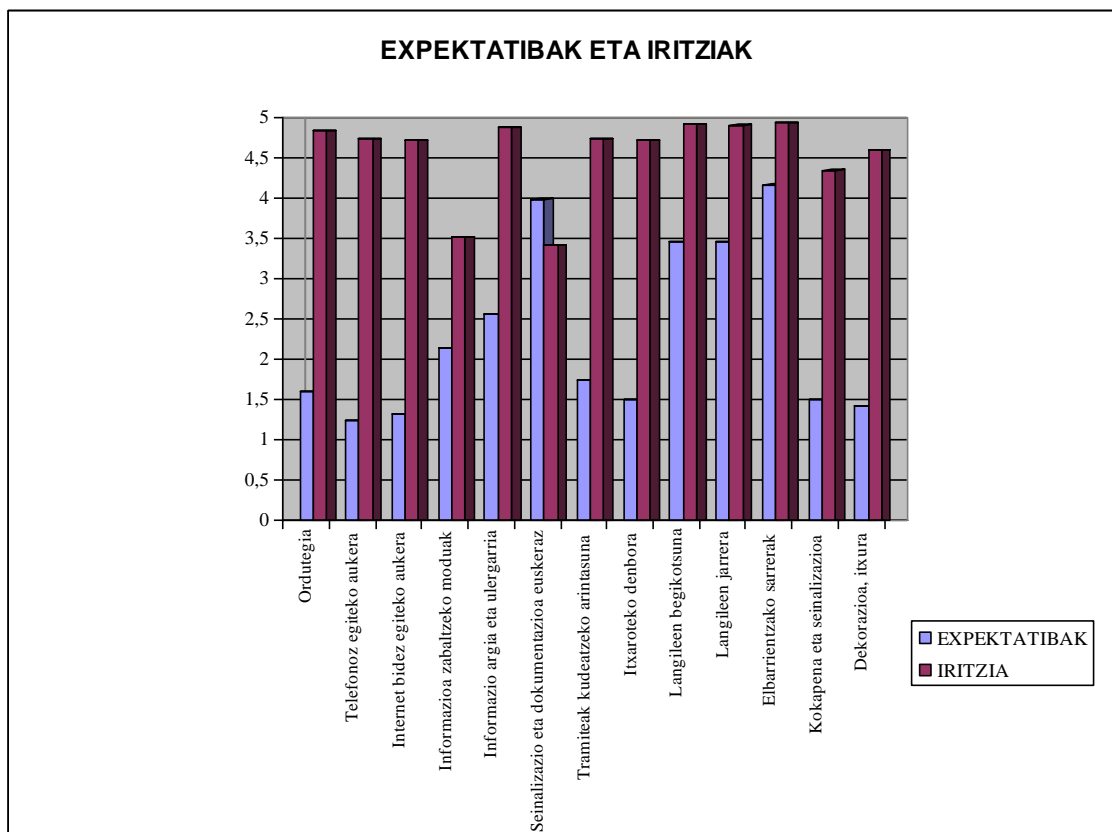
20. Bulegoan beste tramite batzuk egiteko aukera

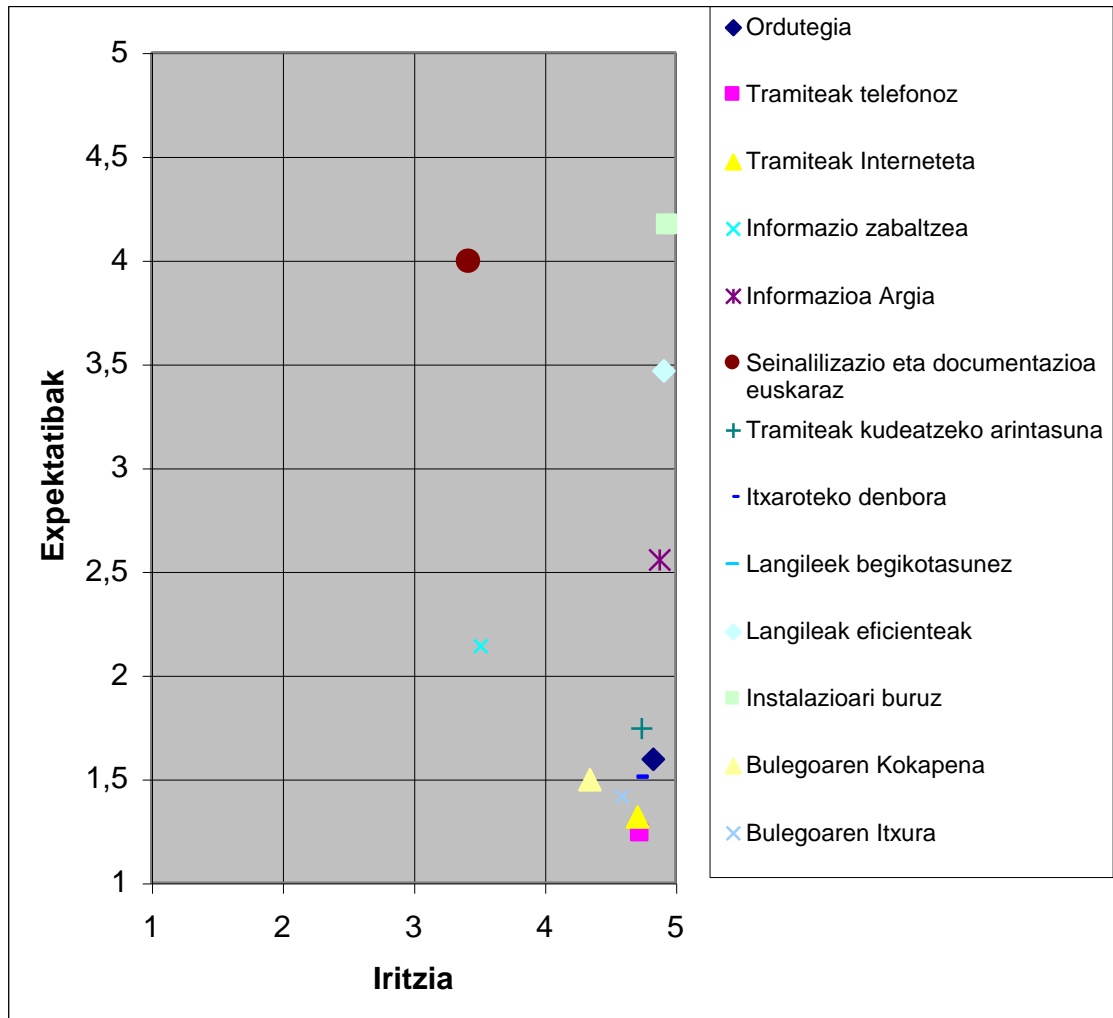
Puntu honetan, herritarrek beste tramiteen zerbitzua eskatu dabe eta gehien errepika dan zerbitzua ordainketa Berh@z bulegoan bertan egiteko aukera da.



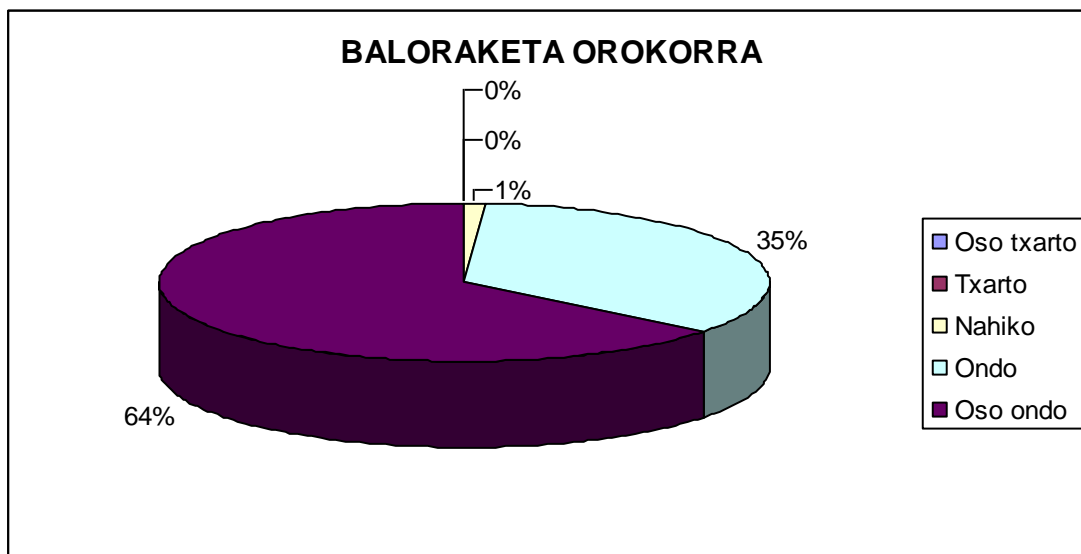
Galdegai bakoitzaren expektatibak eta iritziak

	EXPEKTATIBAK	IRITZIA	DIFERENTZIA
Ordutegia	1,594	4,831	3,237
Telefonoz egiteko aukera	1,237	4,732	3,495
Internet bidez egiteko aukera	1,316	4,712	3,396
Informazioa zabaltzeko moduak	2,138	3,514	1,376
Informazio argia eta ulergarria	2,554	4,881	2,326
Seinalizazio eta dokumentazioa euskeraz	3,99	3,425	-0,564
Tramiteak kudeatzeko arintasuna	1,742	4,742	3
Itzaroteko denbora	1,502	4,712	3,207
Langileen begikotasuna	3,465	4,921	1,455
Langileen jarrera	3,465	4,91	1,445
Elbarrientzako sarrerak	4,168	4,94	0,772
Kokapena eta seinalizazioa	1,495	4,346	2,851
Dekorazioa, itxura	1,415	4,594	3,178





21. Herritarren Asetasun maila.



ONDORIOAK

Orokorrean, galdetu diran puntu guztiak oso ondo baloratuak izan dira. Ikus dezakegun moduan, herritarren expektatibak Berh@z-ek eskaintzen dauzan zerbitzuarekiko oso baxuak izan dira, aspektu honek jendearen ezezagutza eta harridura ondorioztatzen dau. Hala ta be, oso gustora dagoz eta baloraketak oso onak izan dira.

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

- ✓ Elbarrientzako sarrerak
- ✓ Seinalizazio eta dokumentazioa euskeraz
- ✓ Langileen begikotasuna eta jarrera
- ✓ Informazio argia eta ulergarria

Puntu hauetan oinarrituta, kalidade lan taldeak kalidadeko konpromisoak definitu behar dauz. Momentu honetan arazo batekin aurkitzen gara, expektatibak ez dira oso esanguratsuak izan, hau da, ezin dira zerbitzu guztietan aplikatu. Gauzak horrela, beste kriterio baten oinarritu beharko gara.

Adibidez, baloraketa baxuenak dauzkaten galdegaietan, honako hauek diralarik:

- ✓ Seinalizazioa eta dokumentazioa euskeraz
- ✓ Informazioa zabaltzeko moduak
- ✓ Bulegoaren kokapena eta seinalizazioa

Ikus daitekeen moduan, herritarrek seinalizazioa eta dokumentazioa euskeraz izatea espero eben, baina iritzia baxuena danez, hau hobetzeko puntu garrantzitsu bat da.

Bestalde, hurrengo baten expektatiba altuagoak izateko Udalak herritarrari bere arreta zerbitzua ezagutarazi beharko deutso.

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