

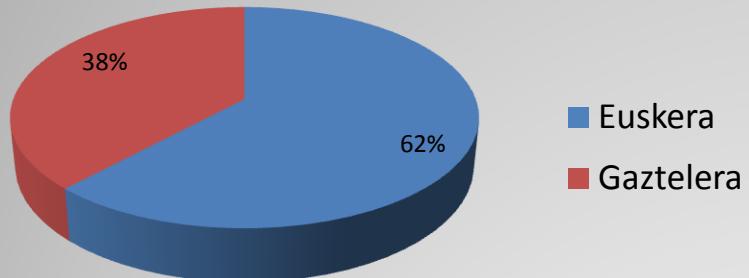
# **BERMEOKO ARRETA ZERBITZUAREN 2013KO ASETASUN INKESTAK**

## Fitxa Teknikoa

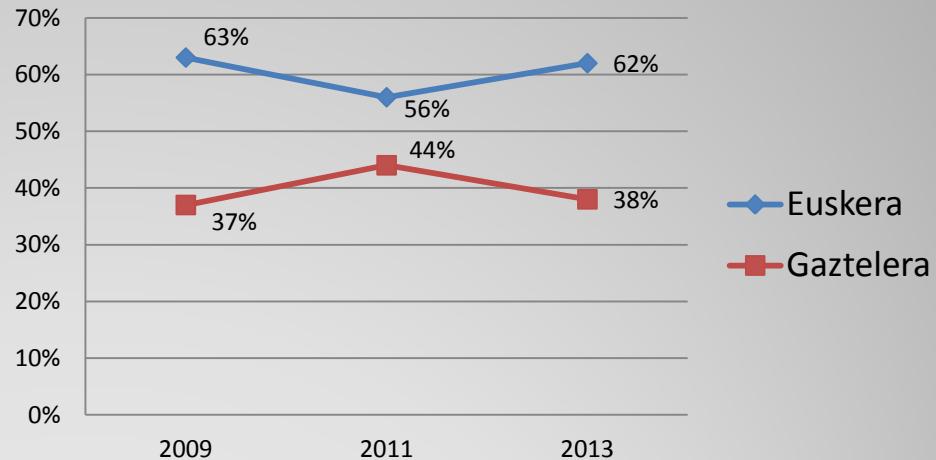
<b>Laginaren unibertsoa</b>	Berhaz, Kiroldegi eta Azokako erabiltzaileak.
<b>Laginaren tamaina</b>	502 inuesta
<b>Estatistika-akatsa</b>	+/- % 4,4 konfiantza maila % 95,5 p=q=0,5
<b>Laginaren sistema</b>	Ausazkoa, zerbitzuaren ondoren
<b>Laginaren teknika</b>	Aurrez-aurreko inuesta galdera-sorta egituratuarekin
<b>Lan-eremua</b>	Inkestak Berhaz-eko bulegoetan, Kiroldegian eta Azokan egin dira 2013ko ekainetik urrirarte.
<b>Datuen grabaketa</b>	Paperean jaso ondoren, DYANEan grabatu dira
<b>Analisia</b>	Datuen ustiapena DYANERekin egin da.

## Hizkuntza

2013 urtea

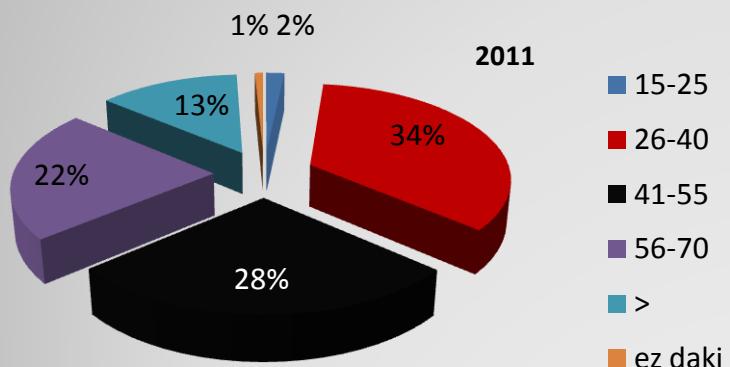
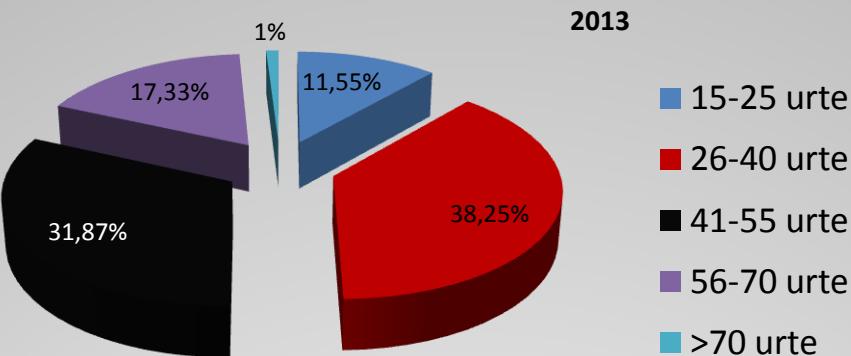


Hizkuntza. 2009-2013



Inkestak erantzuteko gehien erabili den hizkuntza euskara izan da, %62a hain zuen ere. Aurreko urteetan antzeko portzentaietan euskera nagusitu da.

## Adina



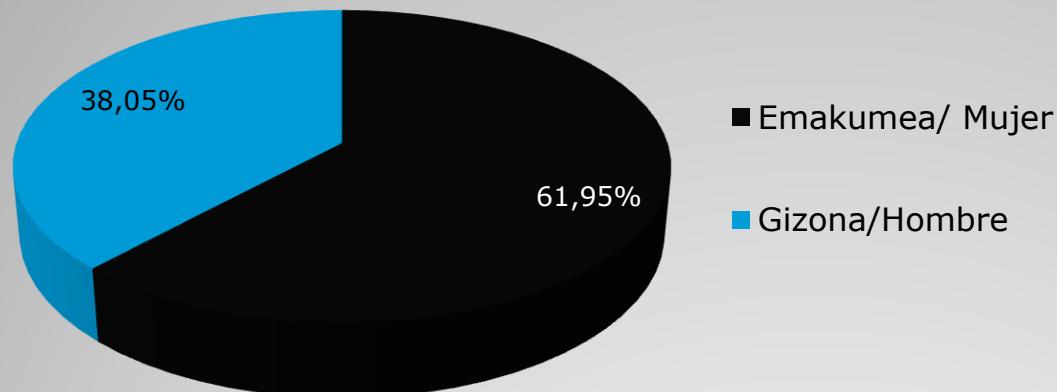
2009:

**% 40 26-40    %30 41-55**

**Berhazeko erabiltzaileak 26-55 urte bitarteko  
herritar eta interesdunak dira**

## Sexua

2013:

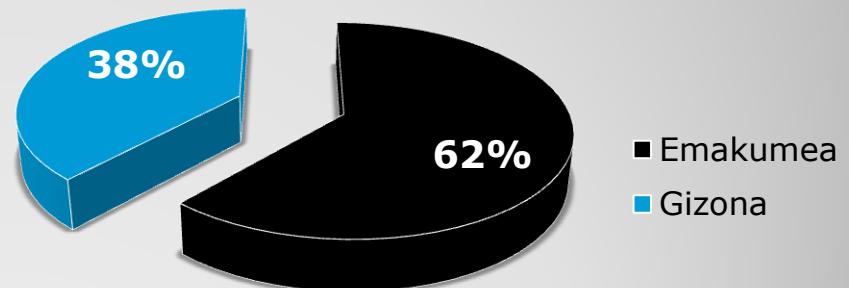


2009:

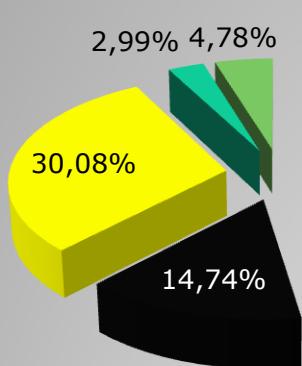
%63 Emakume- %37 Gizona

**Emakumezkoak dira nagusi, aurton aldea apur  
bat gutxitu bada ere**

2011:



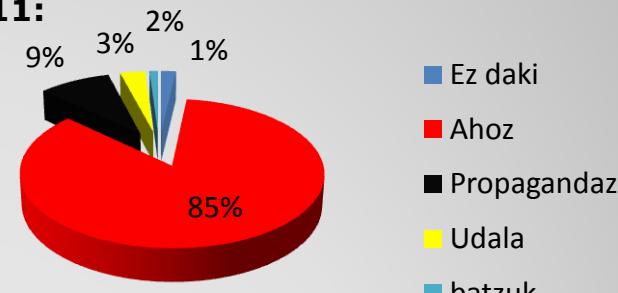
## Berh@z bulegoa ezagutzeko modua



**2013:**

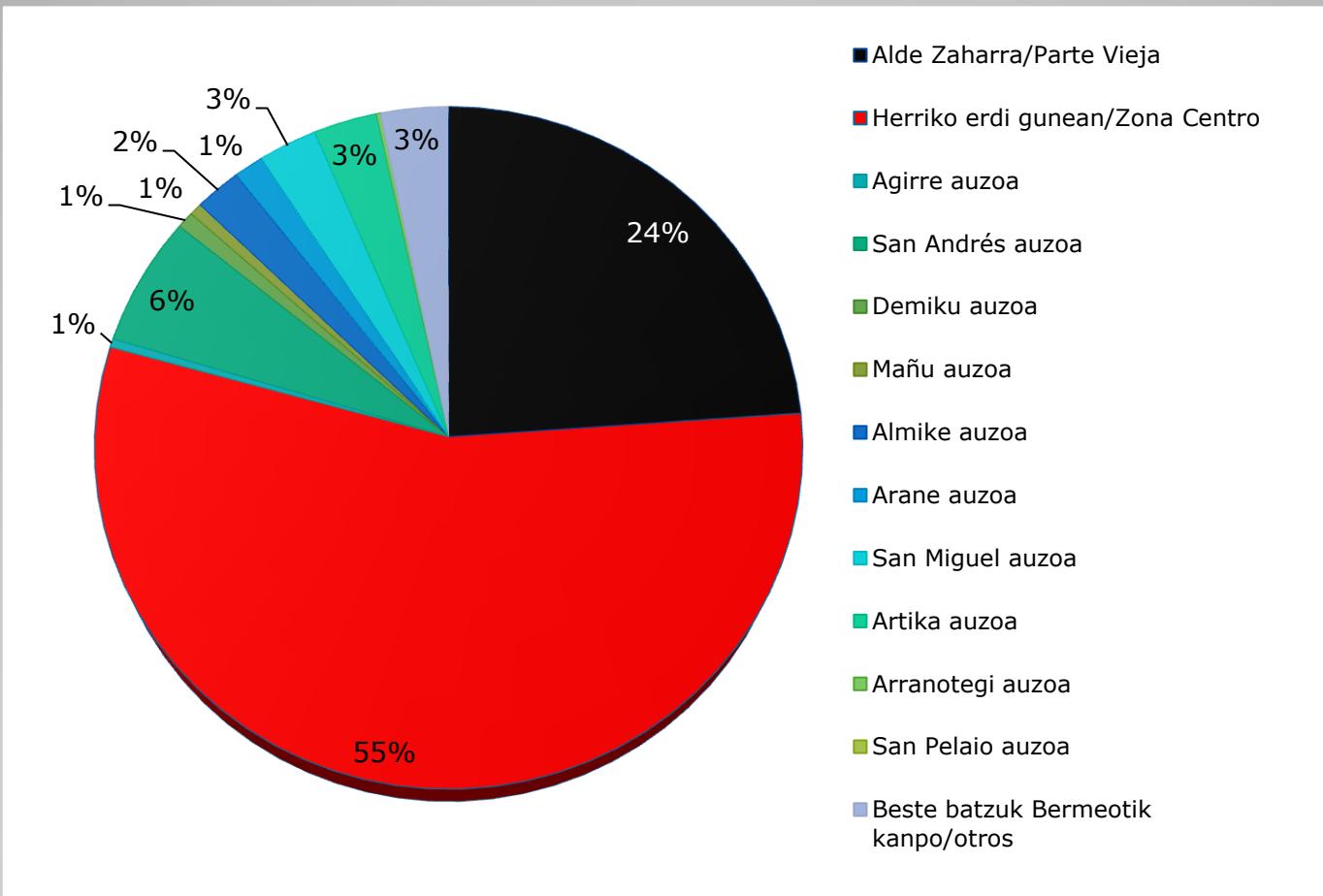
- Ahoz/ Verbal
- Propagandaz/propaganda
- Udala/Ayuntamiento
- Beste batzuk/Otros
- Ez daki/No sabe

**2011:**



Berhaz-era etorritako erabiltzaileen artean, gehienek **ahoz** ezagutu dabe bulegoa. Ondoren, gehien errepikatu dan ezagutzeko modua Udalaren bitartez izan da eta azkenik, propaganda dago hirugarrenko postuan. Aurreko inkestarekiko asko aldatu da hedapen sistema modua.

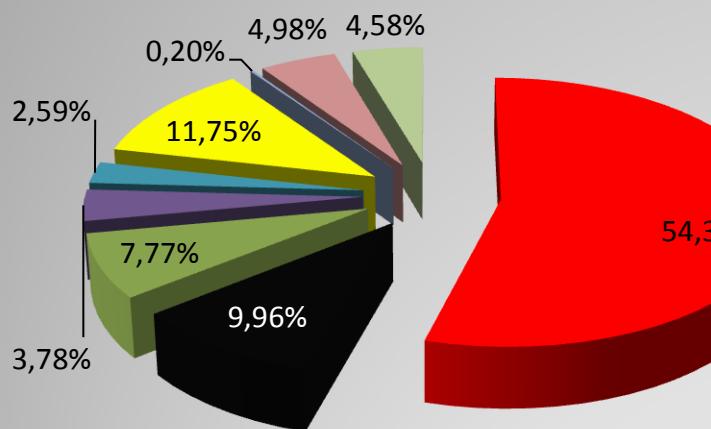
## Nondik datoz gure erabiltzaileak?



Berh@z-era hurbildutako jende gehiena herriko erdi gunean bizi da, ondoren Alde Zaharreko biztanleak dira gehiengoa.

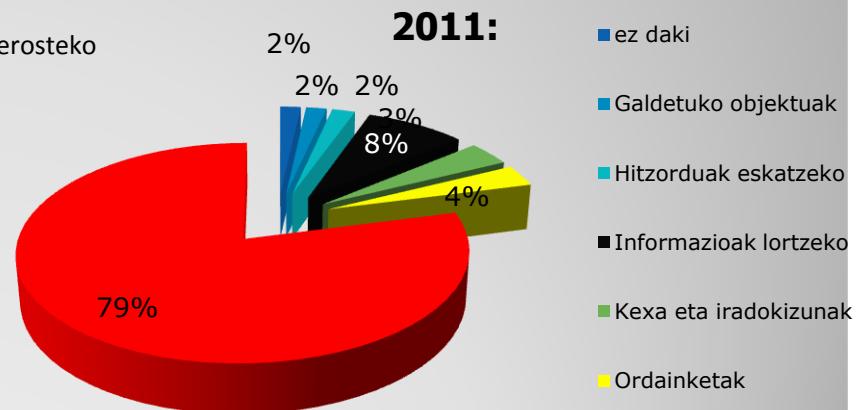
## Zein tramite/zerbitzu egitera joaten dira Berh@az-era

2013:



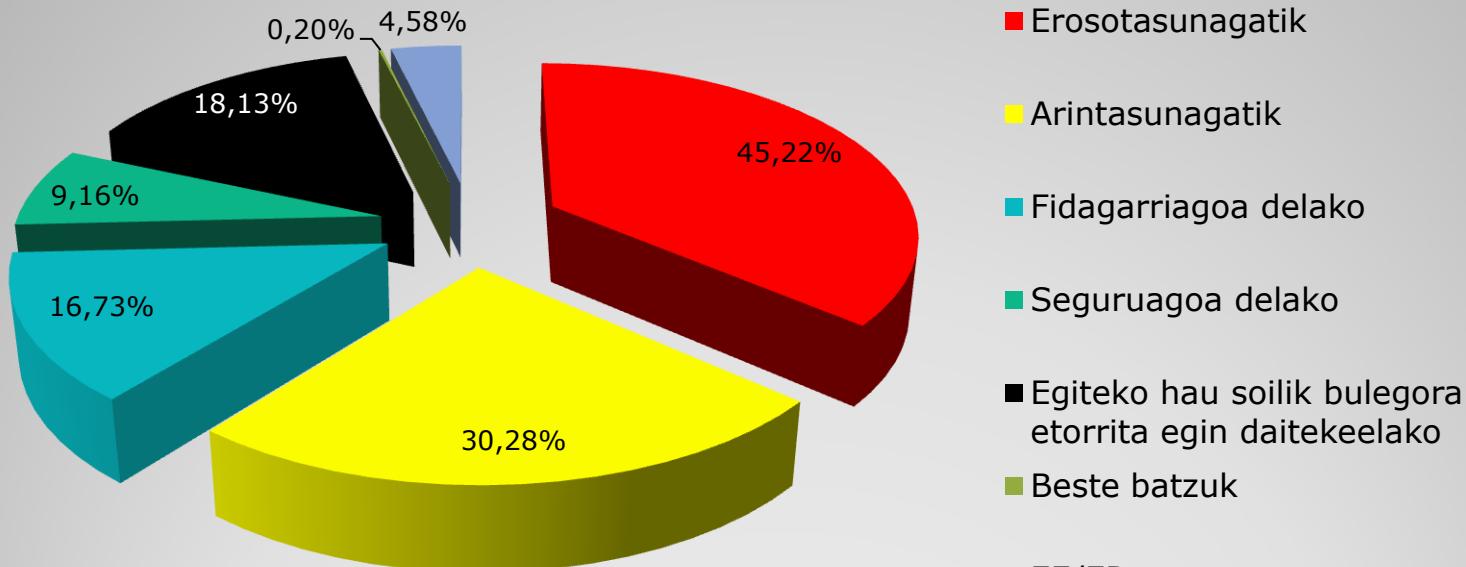
Berhaz bulegora etortzen diren pertsona gehienak tramiteren bat egitera etortzen dira (%54,38), Ordainketak dira bigarren zerbitzua, aurreko urteekiko desberdintasun nabarian.

- Tramiteak
- Informazio lortzeko
- kexxa eta eradokizunak
- Hitzorduak eskatzeko
- Galduztako objektuak
- Ordainketak
- Argiltapenak erosteko
- Bestelakoa
- ED-EE



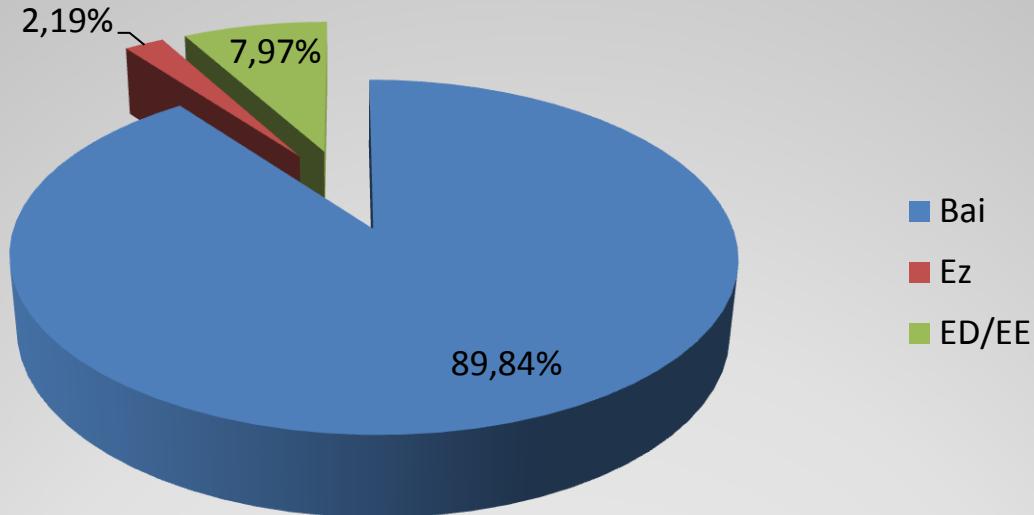
2009:  
%77 Tramiteak

## Zergatik joaten dira bulegora berh@zek eskaintzen duen beste bide batzuetatik egin beharrean?



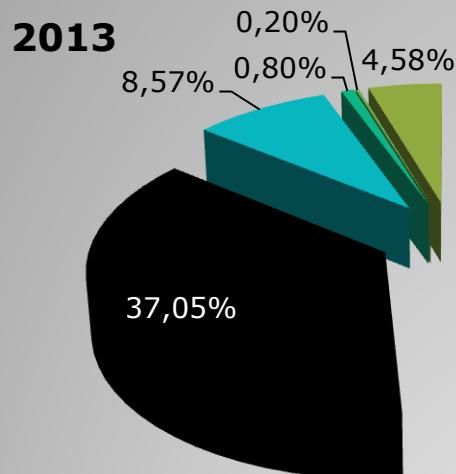
Erosotasuna (%45,22) eta arintasuna (%30,28), zerbitzu bikain baten ezaugarriak dira. Bestalde %18,13 beste aukerarik ez dutelako erantzun dute. Hobetzeko arlo moduan hartzen dau udalak datu hau eta hurrengo hiletan, on-line aukerak publizitatu, erreztu eta 010 zerbitzuaren bitartez egin daitekezanak jakinaraziko deutsoz herritarri

## Arreta Zerbitzuak, dituzun beharrizan eta arazoei modu arin baten eratzuten die?



Herritarra, zerbitzu honek eskaintzen deutson arretagaz erabatean pozik agertzen da.

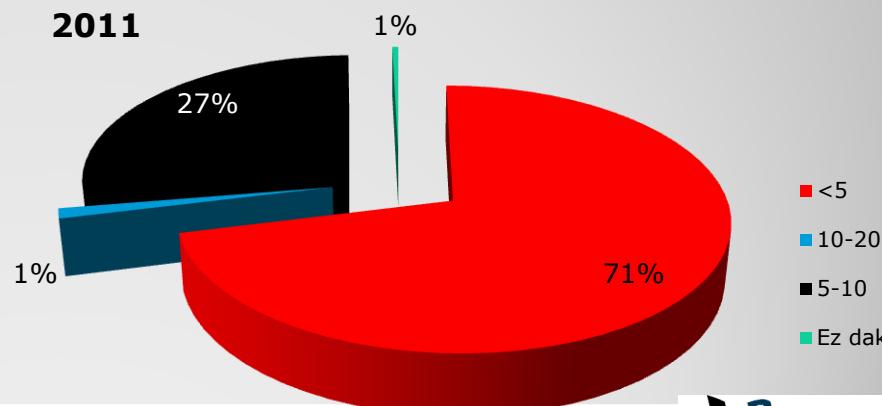
## Atendituta izateko itxaroten egondako denbora



- <5 Minutu
- 5-10 Minutu
- 11-15 Minutu
- 16-20 Minutu
- >20 Minutu
- ED-EE

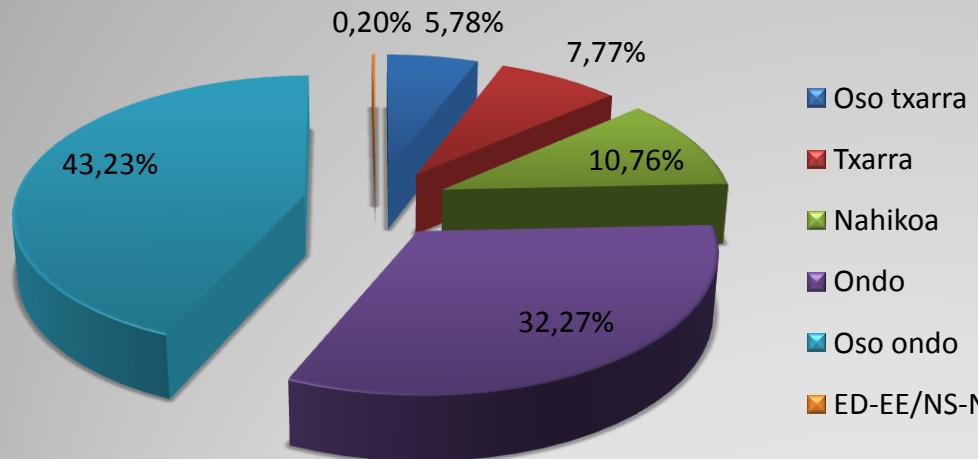
**2009:**  
% 66 5 minutu baino  
gutxiago  
% 34 -5-10 min  
0 eta 0 ondorengotan

Gehienek 5 minutu baino gutxiago egon dirala  
itxaroten esan arren, espektatiba gehiago  
eta jende gehiagoren pilaketa ordu puntetan,  
antzematen da.



## Nolakoa da udalak eskeintzen deutsun informazioa?

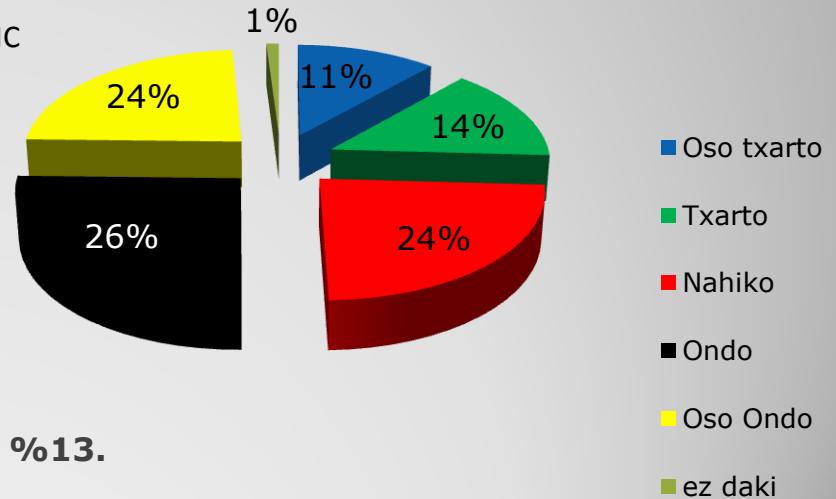
2013:



2009:

Oso Txarra edo txarra %34a

2011:

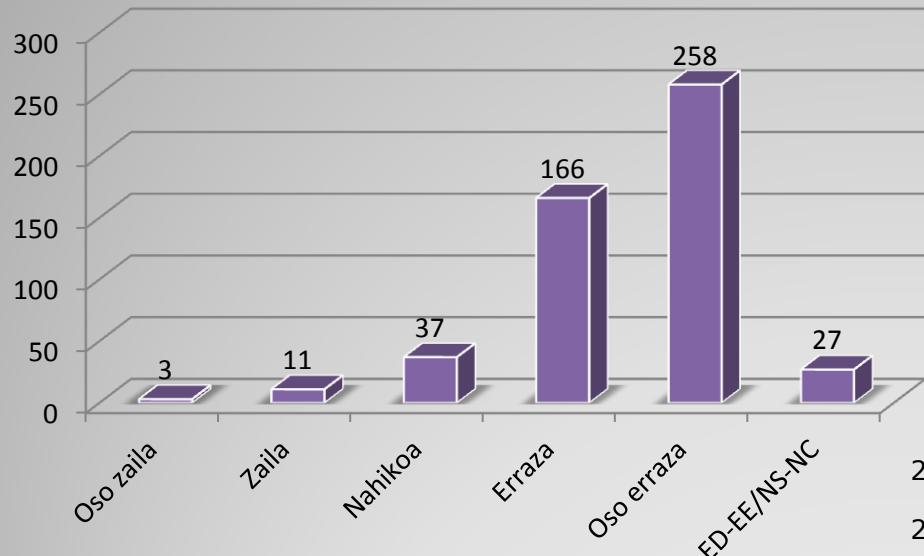


Urtez urte balioztapena hobetzen joan da %34 - %25 - %13.

Gehienek erantzundako arrazoiak aztertuta: Herritarrek informazio gehiago eskaintza eskatzen dabe eta ulergarriagoa dan hizkera nahi dabe.

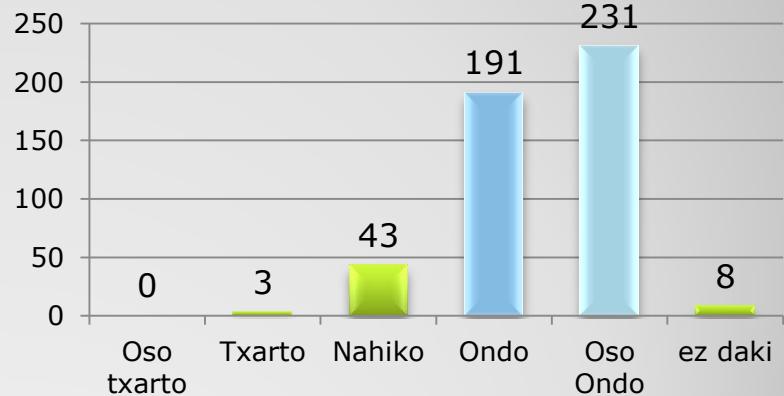
## Nolakoa da tramiteak egiteko prozedurea?

2013:



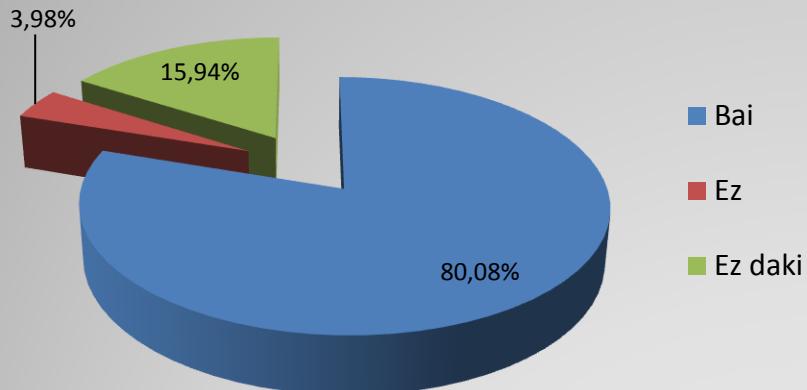
**Erabiltzaileen gehiengo handi batek  
tramiteak modu errezean edo oso  
errezean burutzen dirala deritzo.**

2011:

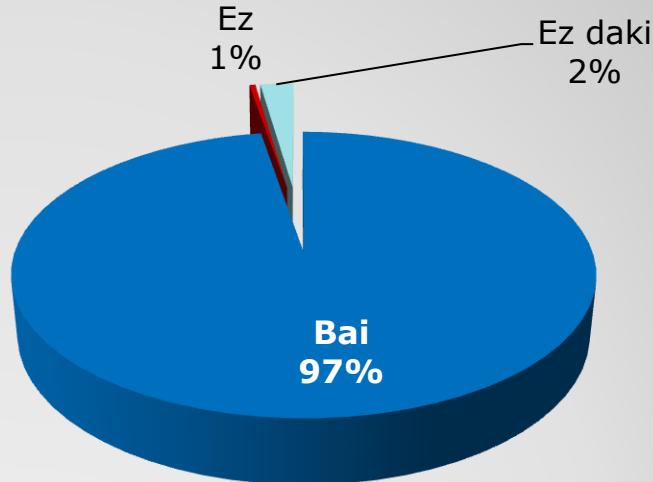


## Tramiteak adierazitako eran eta epean egiten dira?

2013:



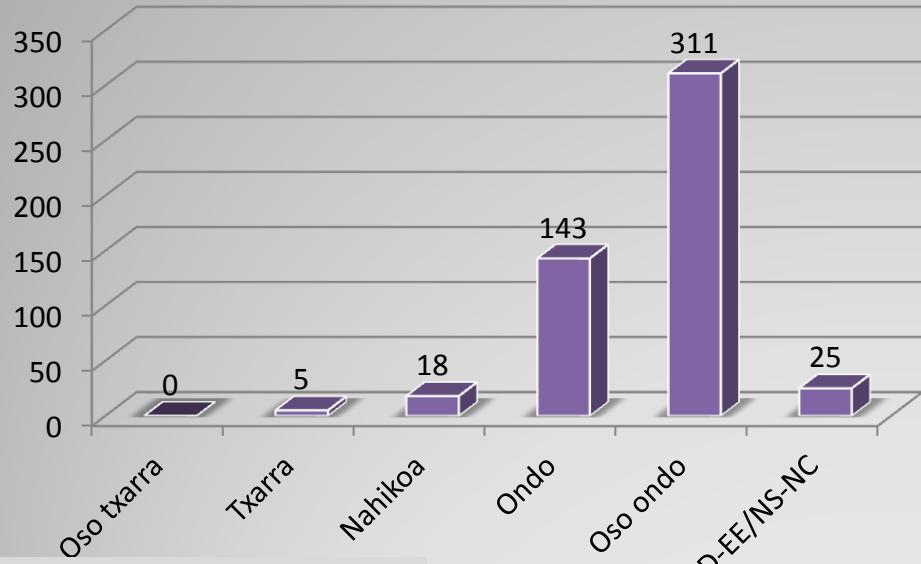
2011:



...eta adierazitako epean egiten dala dio.  
Ez dakitenen portzentaiaren igoera bat  
egon da, aurton beste urteetan ez bezala,  
Azokan eta Kiroldegian egindako  
erabiltzaileengatik.

## Asebetetze maila berh@z zerbitzuarekiko

2013

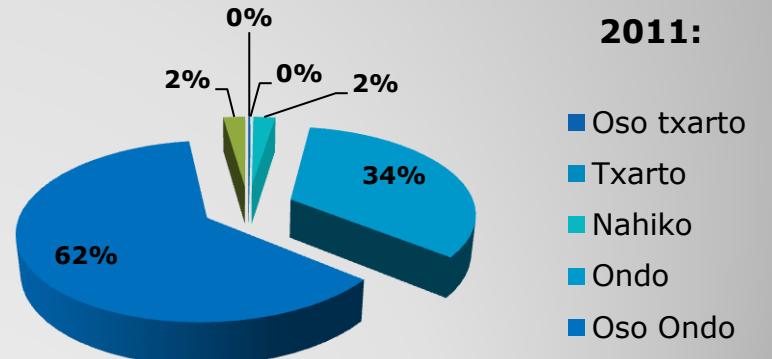


2013:  
**BALORAZIOA 8,04**

2011:  
**BALORAZIOA 8,3**

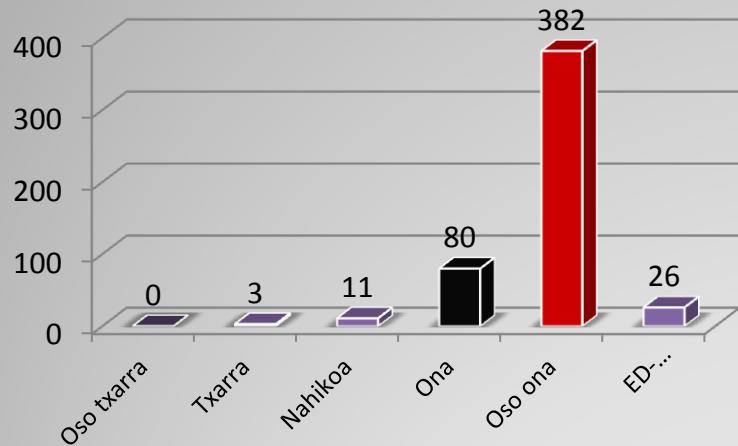
2009:  
**BALORAZIOA 8,84**

2011:



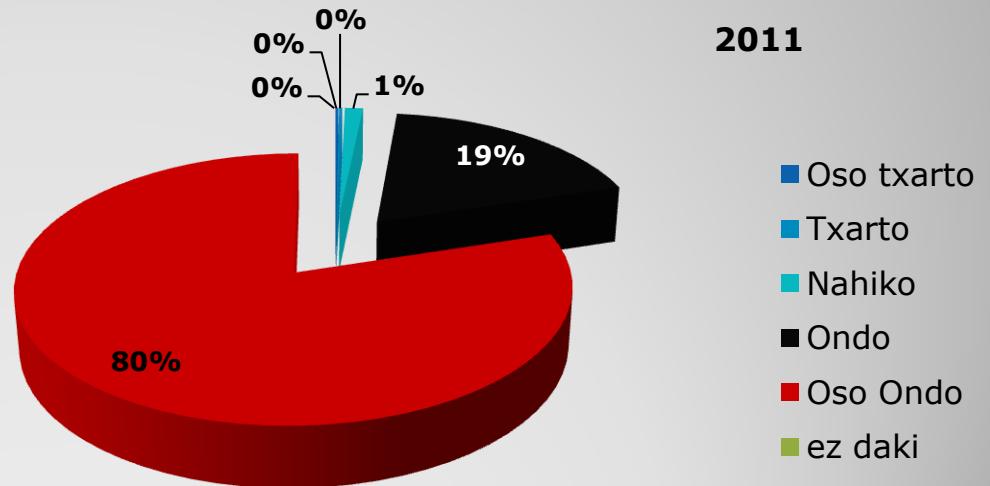
## Langileengandik jasotako tratua

2013:



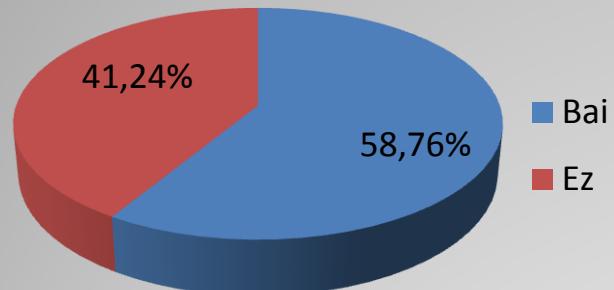
2009:

**%90 OSO ONA**

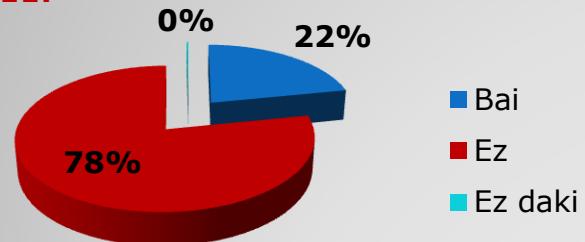


## Ezagutzen duzu 010 telefonoa?

2013:



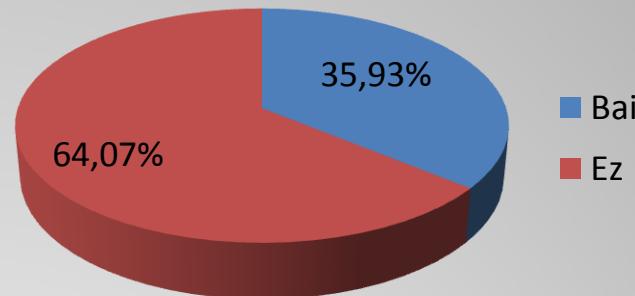
2011:



2009: %14 BAI

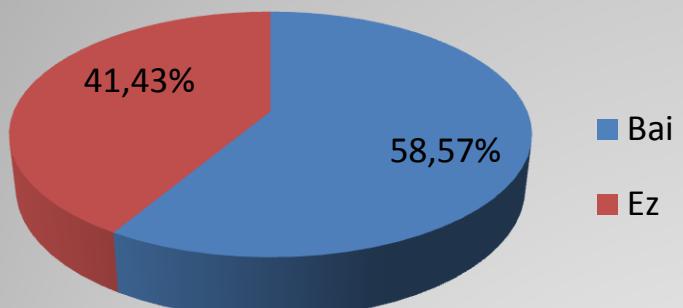
## Erabiltzen duzu 010 telefonoa?

2013:

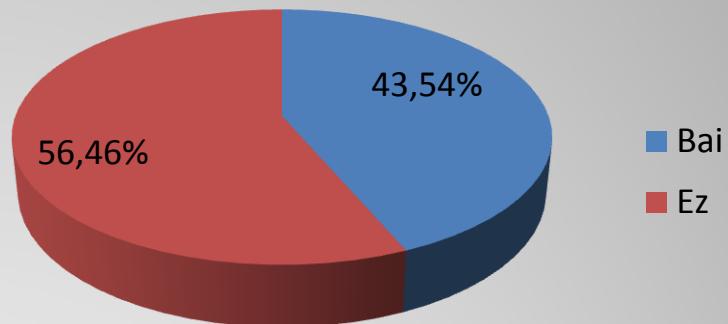


010 telefonoaren inguruau, berau 295 pertsonak ezagutzen dute, baina horietatik bakarrik 106k erabiltzen dute. 010 telefono zenbakiaren erabileraen eboluzia ikusita, antzematen da urtetik urtera erabilera handiagotzen doala, izan ere, 2009an %14ak erabili zuen, 2011an %22ak eta 2013an ia %58,76ak. Igoera hau ikusita, informazio telefono izaeratik tramatazio aukera dagoela jakinaraztea oso interesgarria izan daiteke erabilera ere indartzeko.

## Ezagutzen duzu web orria?

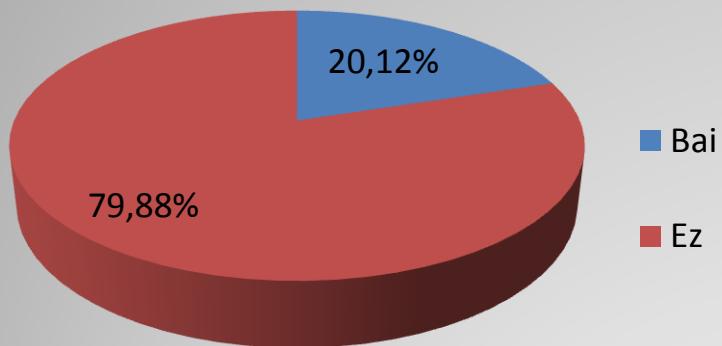


## Erabiltzen duzu web orria?

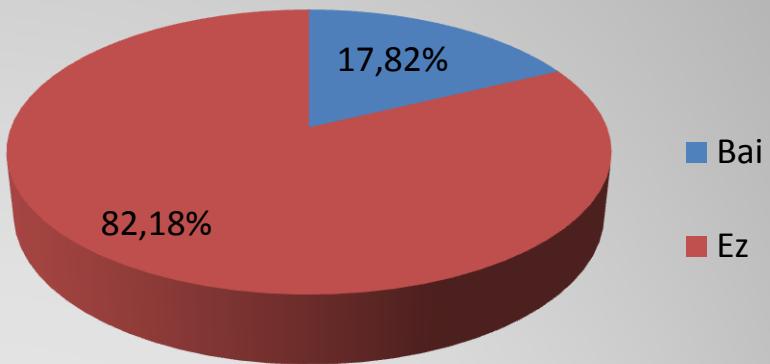


- Ezagupen maila ia %60koa da eta %43k erabiltzen dabela adierazi dabe. Hobetze arlo bat irekitzen da bide honetan, zerbitzu gehiago, aukera handiagoak, zein erakargarritasunean aurrrera pausuak emoteko aukera daukalako Udalak.

## Internet bidez tramiteak egiteko pasahitzak jaso duzu?

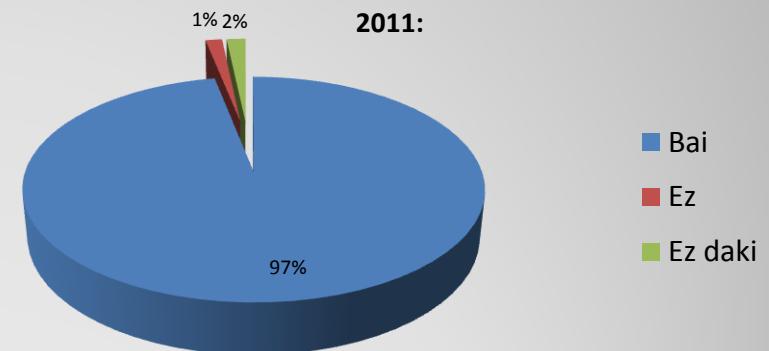
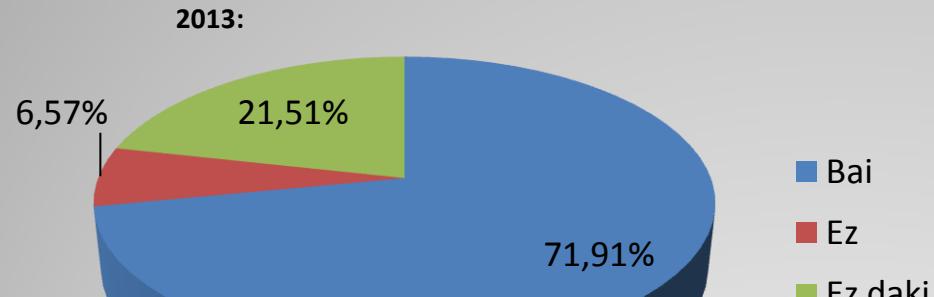


## Erabili duzu pasahitzak?



- **Esperantza handiko datua eta hobetzeko aukera argia. Pasahitza jaso daben ia guztiak erabili izan dabe. Hurrengo asteetan kanpaina berri bat egingo da, emaitza honeek aintzat hartuz, pasahitzak herritarrei bideratu eta kanal honen erabilera ugaritzeko.**

## Berh@z bulegoa sortu denetik udal zerbitzuak hobetu dira?



- **Espektatibak asko handitu dira. Ez dakitenen kasuan, bulegotik kanpo egindako inkestak egon daitezke.**