

RENTANET ZERBITZUAREKIN DAGOEN

GOGOBETETZEAREN AZTERKETA

—2014ko ERRENTA KANPAINA—

IKERKETAREN ONDORIOAK

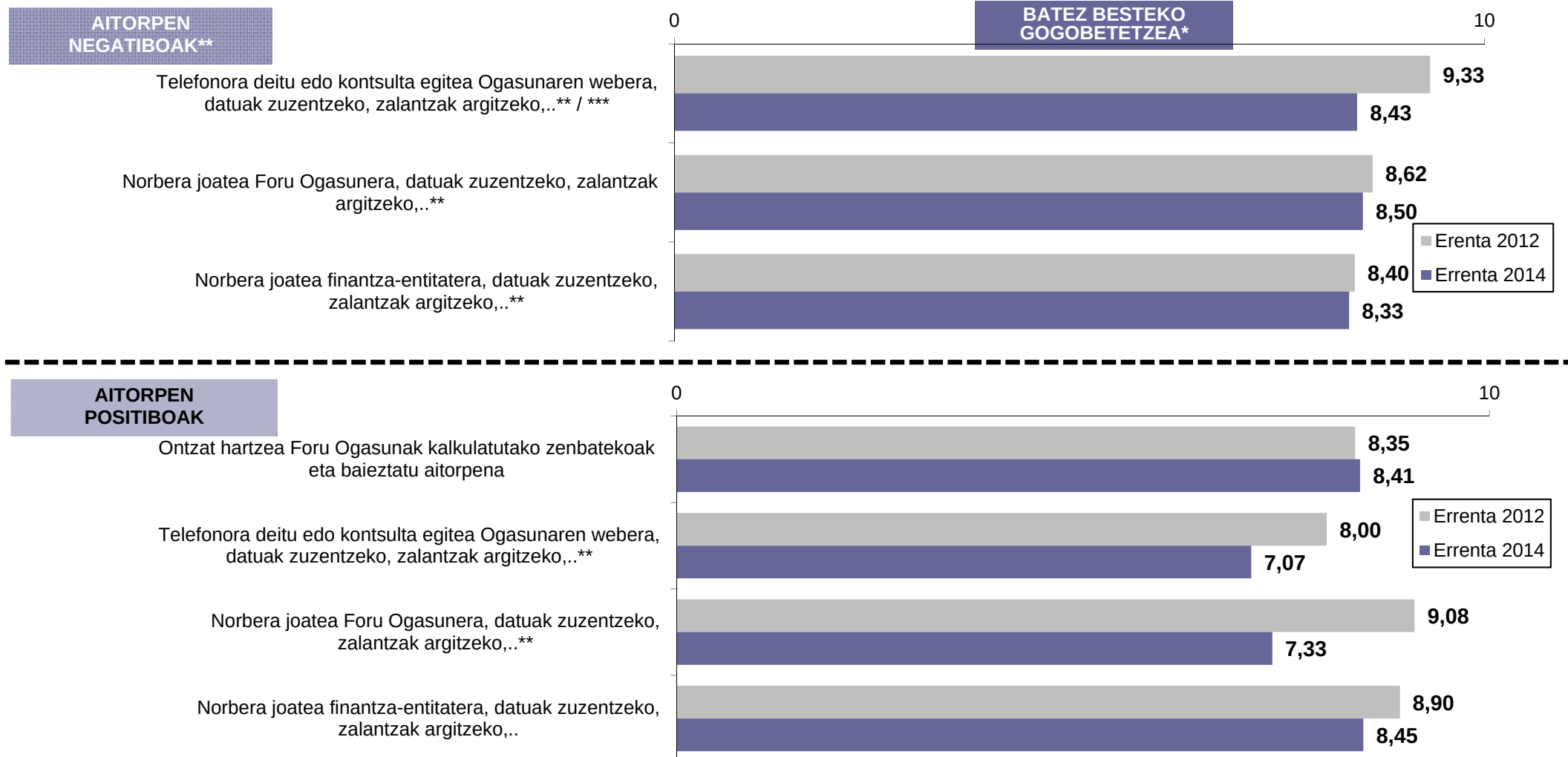
1. *"Rentanet Etxean" zerbitzua*
2. *Rentanet finantza-entitateetan*
3. *"Errenta Internet bidez" zerbitzua*
4. *Telefonoz laguntza emateko zerbitzua*
5. *Zuzenketen zerbitzua*

B.1 "RENTANET ETXEAN" *ZERBITZUA*

B.1.2. Gogobetetzea egindako jarduketarekin

EGINDAKO JARDUNAREKIN DAGOEN GOGOBBETETZEAREN BILAKAERA, ERRENTAREN AITORPENAREN PROPOSAMENA JASOTZEAN (P.2A/2B/2C/2D)*

Oinarria: Pertsonen jardun-moduak, aitorpenaren proposamena jasotzean.



■ Oro har, gogobetetzea handia da eta egonkor dirau, aurreko kanpainarekin alderatuta.

* Eskala: 0tik (Bat ere ez gogobeteta) 10erakoa (Erabat gogobeteta).

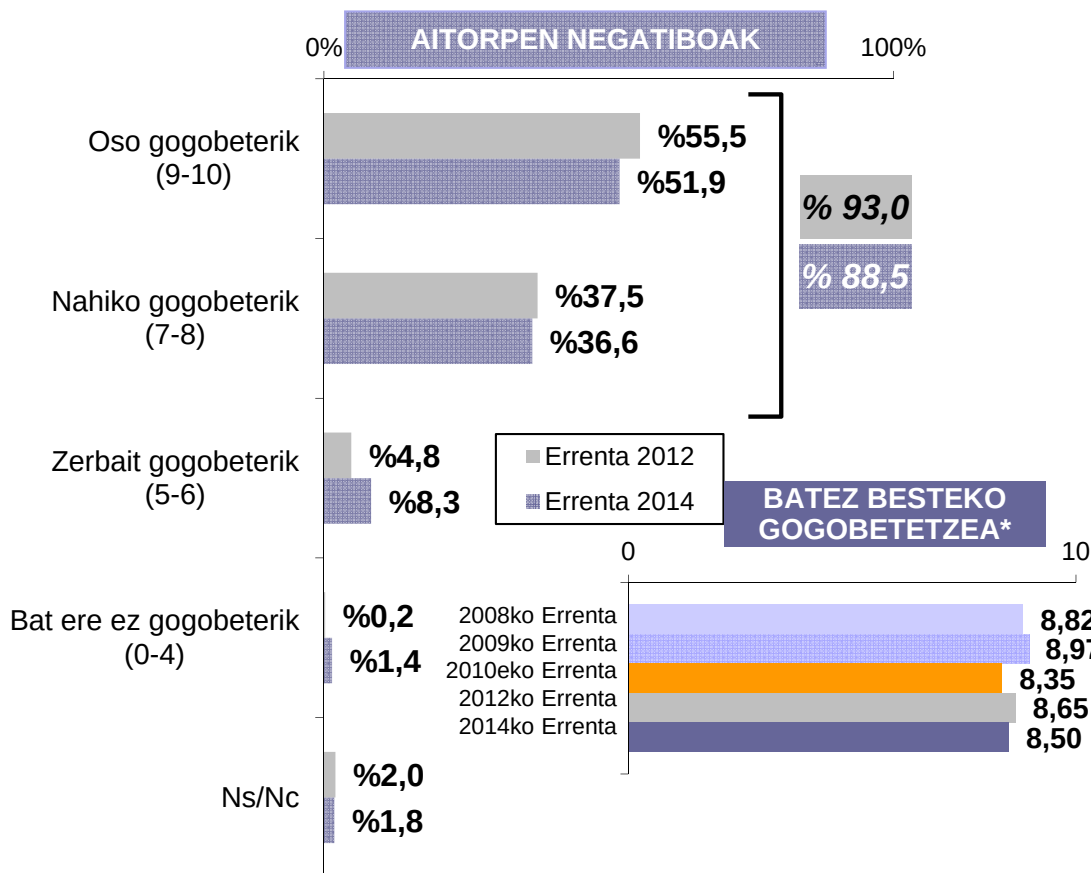
** Laginen oinarriak oso urriak dira hainbat kasutan; aztertu datuak kontu handiarekin

*** Ogasunaren webean kontsultatzeko aukera ez zen sartu 2012ko errenta kanpainaren azterketan.

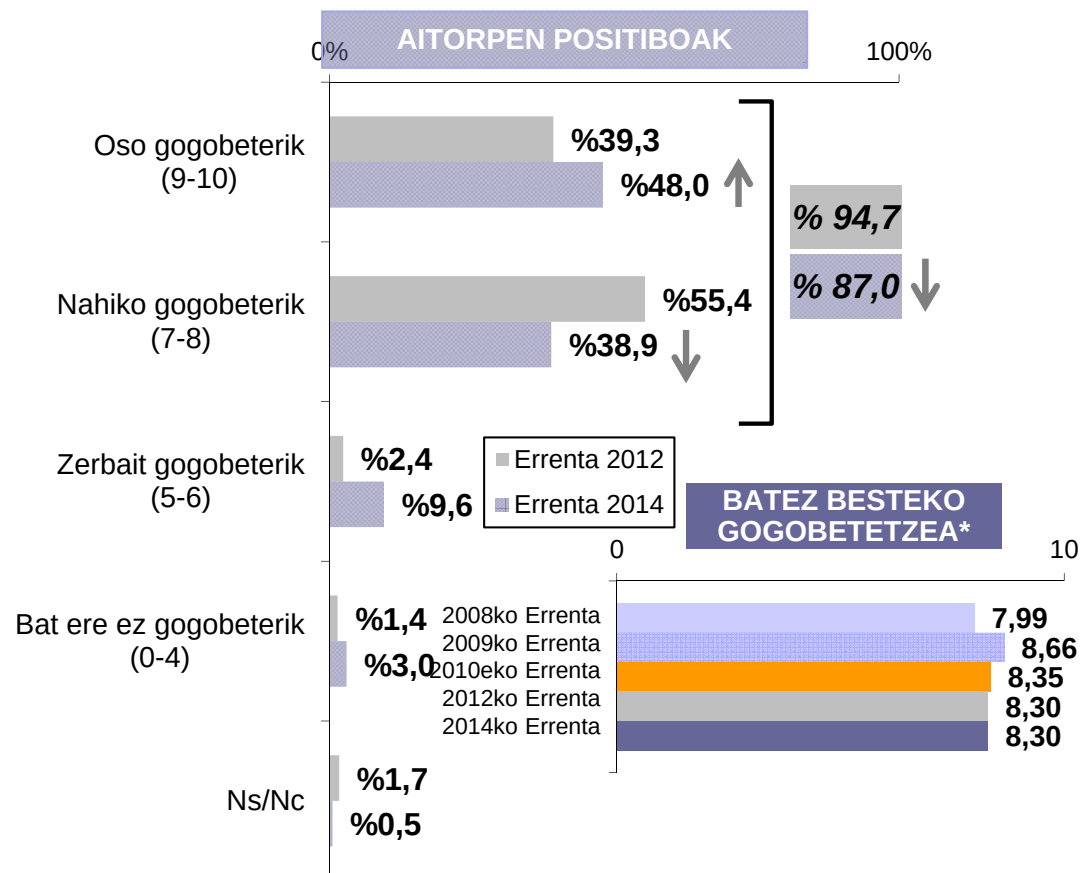
B.1.4. Zerbitzuaren gogobetetze orokorra

ORO HAR, ETA 0tik 10erako ESKALAN, ZEIN NEURRITAN ZAUDE GOGOBETERIK JASOTAKO AITORPENAREN MODALITATEAREKIN? (P.10)*

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak guztira



- Aitorpen negatiboa jaso dutenen gogobetetze orokorrak beheratxo egin du.



- Batez besteko gogobetetze orokorrak egonkor dirau, eta lortu da erabiltzaileetarik ia erdiak oso ase agertzea.

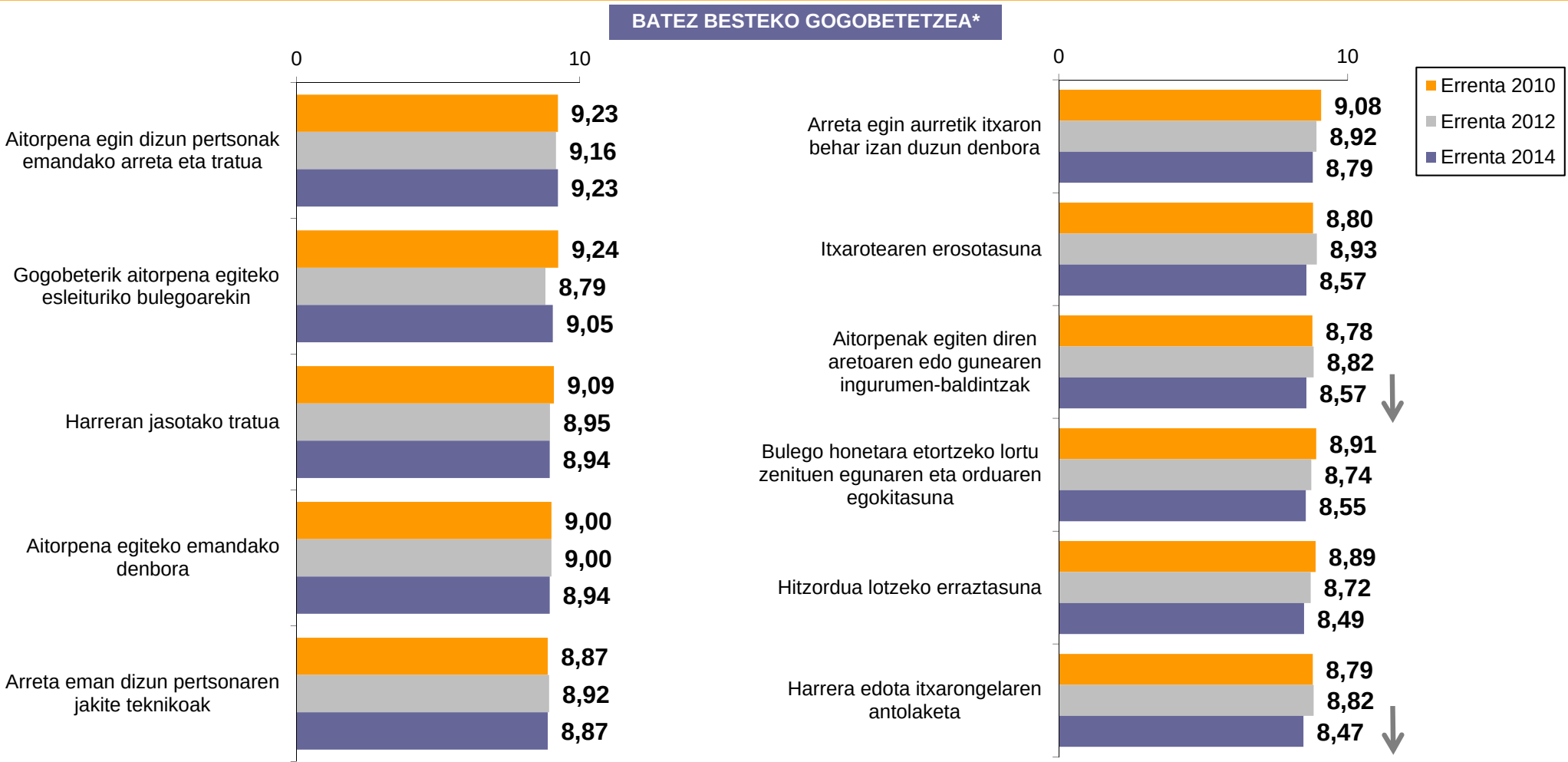
* Eskala: 0tik (Bat ere ez gogobeteta) 10erakoa (Erabat gogobeteta).
Gehikuntza/Urripena, datuen aurreko bilketarekin alderatuta.

B.2. RENTANET FINANTZA-ENTITATEETAN

B.2.2. Zerbitzuarekiko gogobetetzea zehatz-mehatz

BATEZ BESTEKO GOGOBEKETZEAREN BILAKAERA, "RENTANET FINANTZA-ENTITATEETAN" ZERBITZUAREN ALDERDI BEREZIEKIN, BIZKAIKO FORU OGASUNAREN ERRENTA KANPAINAN (P.2A)*

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak guztira



■ Oro har, gogobetetzeak beheratxo egin du zerbitzuaren alderdi berezietan.

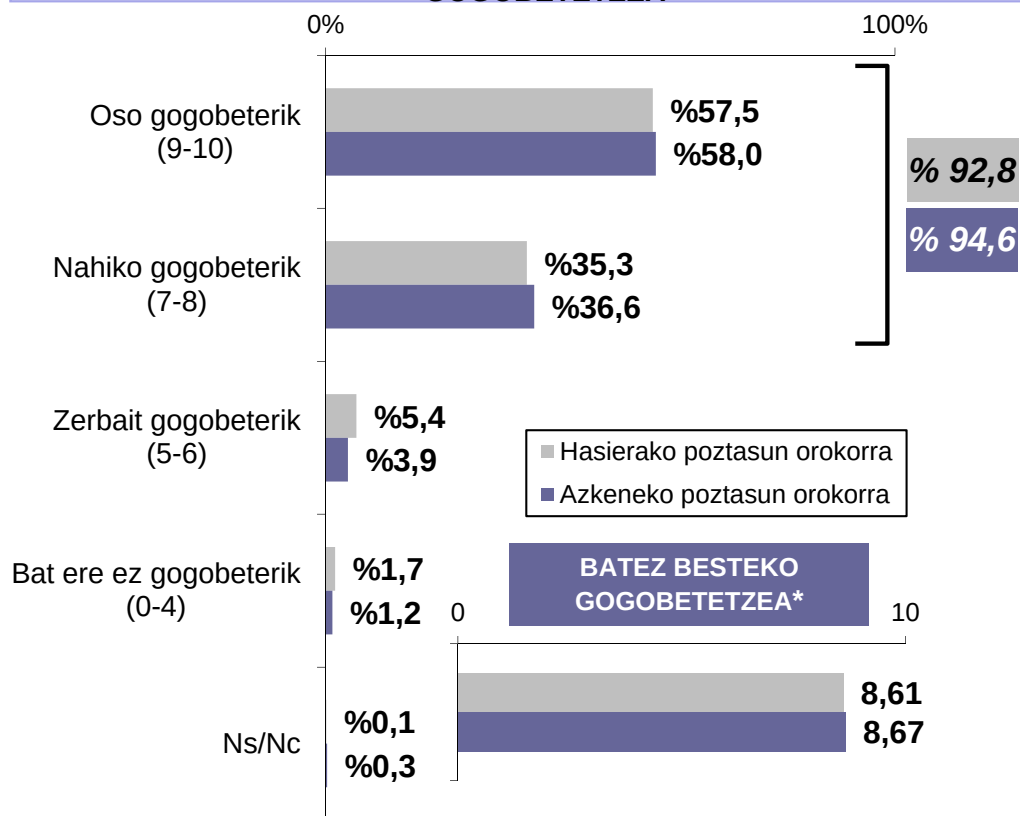
* Eskala: 0tik (Bat ere ez gogobeteta) 10erakoa (Erabat gogobeteta). Ez da sartu kudeaketa konpontzen lagundu duen pertsonaren 'interes, inplikazio'aren alderdia, sartu berri delako eta, horrenbestez, ez dagoelako lehenago egindako baloraziorik
 ↓ Urripen esanguratsua, datuen aurreko bilketarekin alderatuta

B.2.3. Konponbidea eta amaierako gogobetetzea

ORO HAR, ETA 0tik 10erako ESKALAN, ZEIN NEURRITAN ZAUDE GOGOBERIK BIZKAIKO FORU OGASUNAK EMATEN DUEN "RENTANET FINANTZA-ENTITATEETAN" ZERBITZUAREKIN OROKORREAN? (P.1A/P.12)*

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak guztira

2014ko ERRENTA: HASIERAKO GOGOBERETZEA ETA AMAIERAKO GOGOBERETZEA

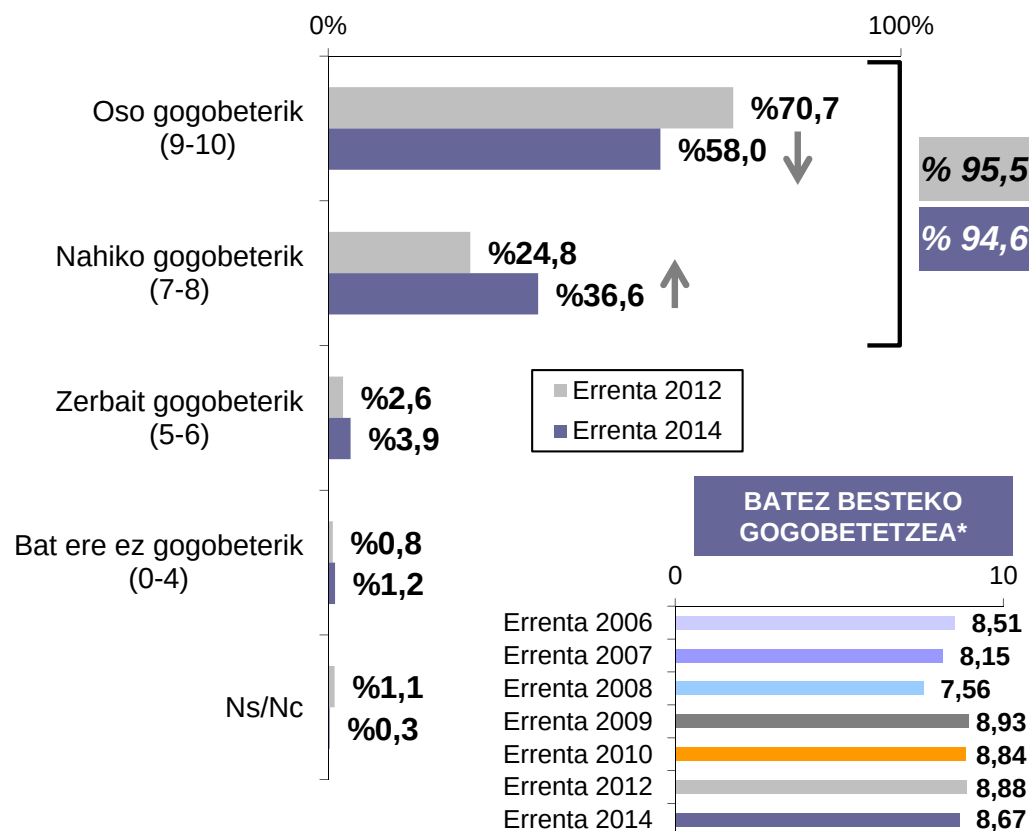


- Hasierako gogobetetze orokorra eta amaierakoa bikainak dira kasu bietan, eta ia-ia berdin-berdinak.

BILAKAERA, AMAIERAKO GOGOBERETZE OROKORRARENA, BIZKAIKO FORU ALDUNDIAK EMATEN DUEN "RENTANET FINANTZA-ENTITATEETAN" ZERBITZUAREKIN (p.12)*

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak guztira

AMAIERAKO GOGOBERETZEAREN BILAKAERA: 2014ko ERRENTA ETA AURREKO KANPAINAK



- Zerbitzuarekiko gogobetetze orokorrak beheratxo egin du azken kanpainekin alderatuta.

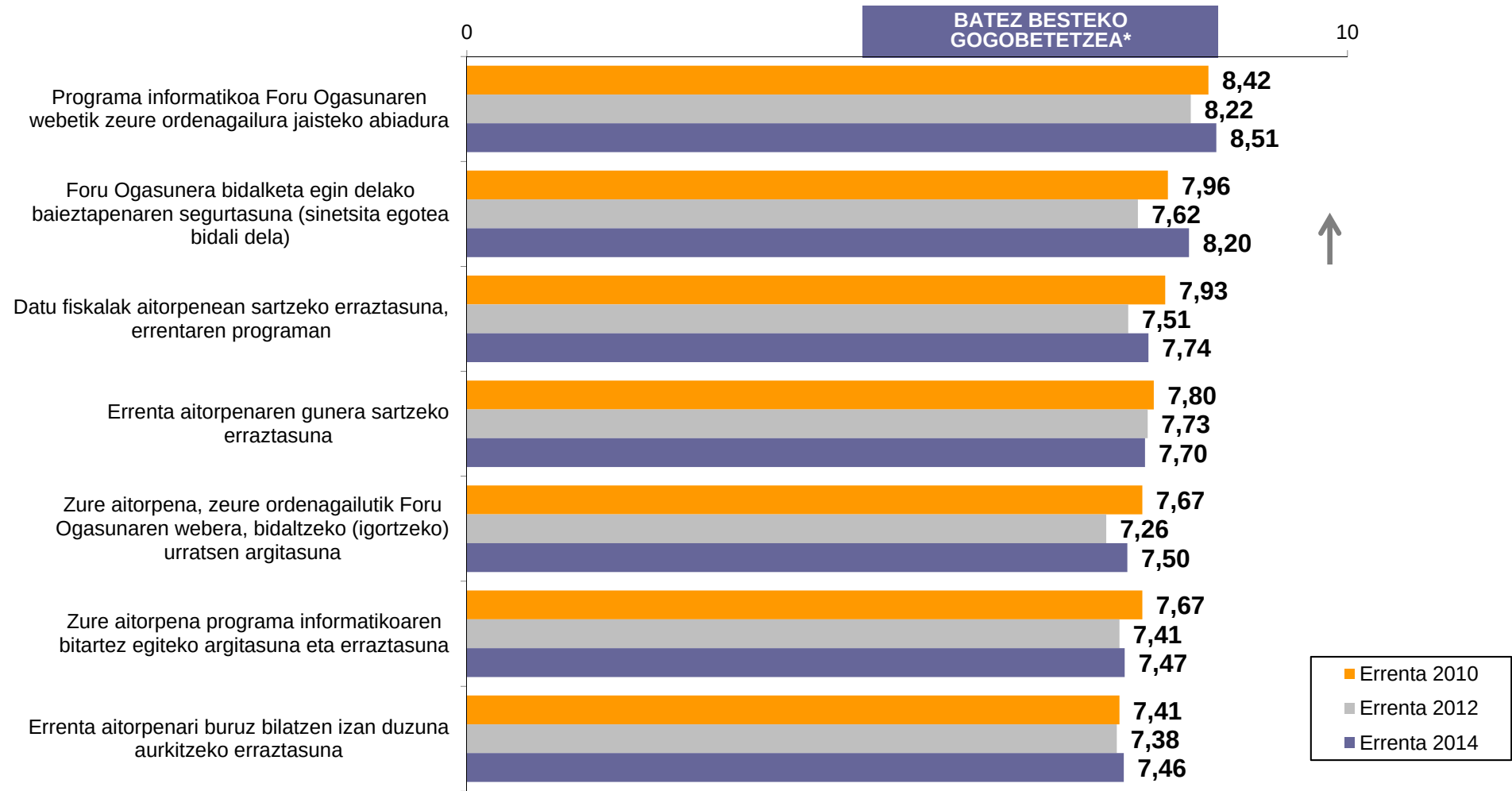
* Eskala: 0tik (Bat ere ez gogobeteta) 10erakoa (Erabat gogobeteta).
↓↑ Gehikuntza/Urripena, datuen aurreko bilketarekin alderatuta.

B.3. "ERRENTA INTERNET BIDEZ" ZERBITZUA

B.3.2. Zerbitzuarekiko gogobetetzea zehatz-mehatz

"ERRENTA INTERNET BIDEZ" ZERBITZUAREKIN ZEHATZ-MEHATZ AZTERTUTAKO GOGOBEETETZEAREN BILAKAERA (P.3A)*
Oinarria: Elkarriketatutako zerbitzu-erabiltzaileak guztira

■ Joera dago gogobetetze handiagorantz, zerbitzuaren ezaugarriei dagokienez.



* Eskala: 0tik (Bat ere ez gogobeteta) 10erakoa (Erabat gogobeteta). Ez da sartu "Errentaren aitortzea bidaltzeko erraztasuna"ren alderdia, sartu berri delako eta, horrenbestez, eta ez dagoelako lehenago egindako baloraziorik.
 ↑ Gehikuntza esanguratsua, datuen aurreko bilketarekin alderatuta.

B.3.4. Amaierako gogobetetzea eta gomendioa

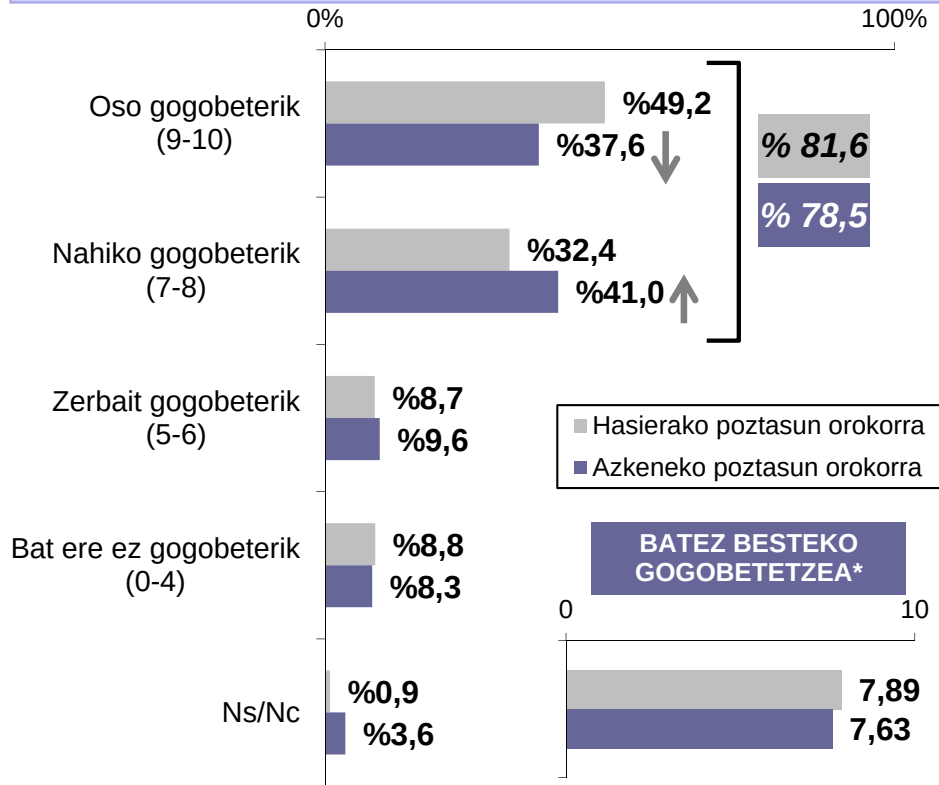
ZEIN NEURRITAN ZAUDE GOGOBETERIK BIZKAIKO FORU OGASUNAK AITORPENAK AURKEZTEKO EMATEN DUEN "ERRENTA INTERNET BIDEZ" ZERBITZUAREKIN OROKORREAN? (P.1/P.8)*

Oinarria: Elkarriketatutako zerbitzu-erabiltzaileak guztira

AMAIERAKO GOGOBETETZE OROKORRAREN BILAKAERA, BIZKAIKO FORU OGASUNAK AITORPENAK AURKEZTEKO EMATEN DUEN "ERRENTA INTERNET BIDEZ" ZERBITZUAREKIN (P.8)*

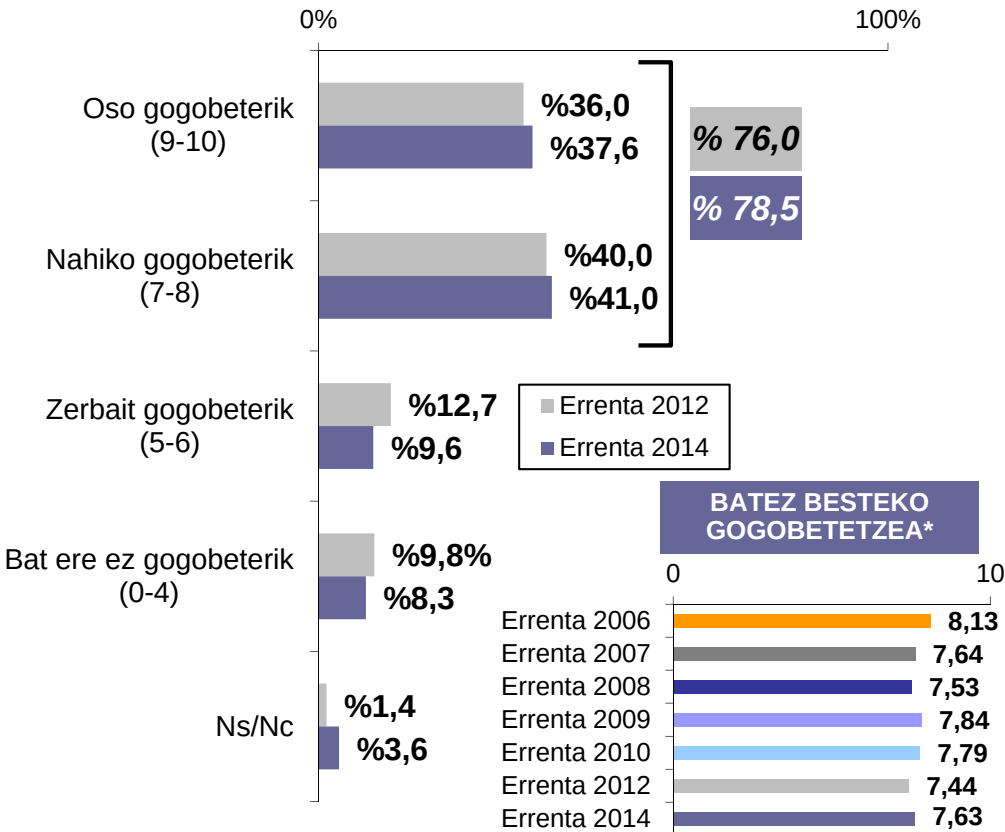
Oinarria: Elkarriketatutako zerbitzu-erabiltzaileak guztira

2014ko ERRENTA: HASIERAKO GOGOBETETZEA ETA AMAIERAKO GOGOBETETZEA



■ Zerbitzuaren ezaugarrien azterketak sorrarazi du beherakadaxo bat gertatzea amaierako gogobetetzearekin, hasierako gogobetetzearekin alderatuta.

AMAIERAKO GOGOBETETZEAREN BILAKAERA: 2014ko ERRENTA ETA AURREKO KANPAINAK



■ Zerbitzuarekin dagoen gogobetetze orokorrak goratxo egin du, Errentaren aurreko kanpainarekin alderatuta.

* Eskala: 0tik (Bat ere ez gogobeteta) 10erakoa (Erabat gogobeteta).
 ↑↓ Gehikuntza/Urripen esanguratsua.

B.3.4. Amaierako gogobetetzea eta gomendioa

ZEIN NEURRITAN ZAUDE GOGOBETERIK BIZKAIKO FORU OGASUNAK AITORPENAK AURKEZTEKO EMATEN DUEN "ERRENTA INTERNET BIDEZ" ZERBITZUAREKIN OROKORREAN? (P.8*)
—AMAIERAKO GOGOBETETZE OROKORRA—

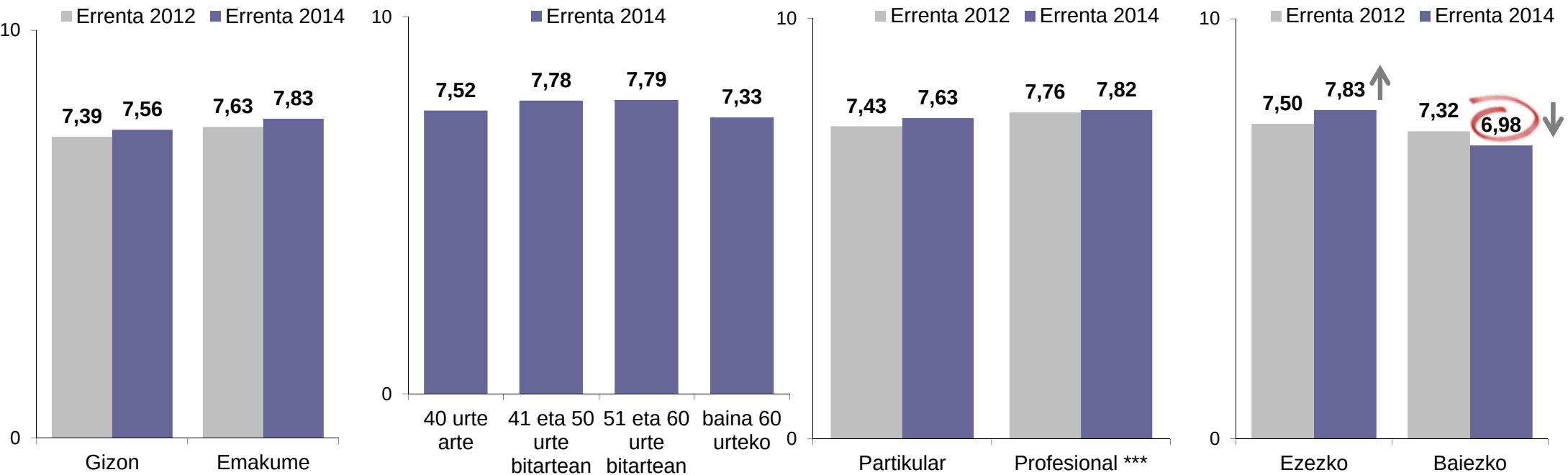
- Andrazkoak, arrazoi profesionalengatik erabiltzaile direnak eta emaitza negatiboko aitortpena izan dutenak azaldu dira amaierako gogobetetze orokor handiagoarekin. Nabarmendu behar da gogobetetze orokorrak behera egin duela emaitza positiboko aitortpena izan dutenen artean.

SEXUA

ADINA**

ERABILTZAILEAREN TIPOLOGIA

AITORTPENAREN
EMAITZA



* Eskala: 0tik (Bat ere ez gogobeteta) 10erakoa (Erabat gogobeteta).

** Adin-tarteak aldatu dira, halandaze, emaitzak ezin erka daitezke

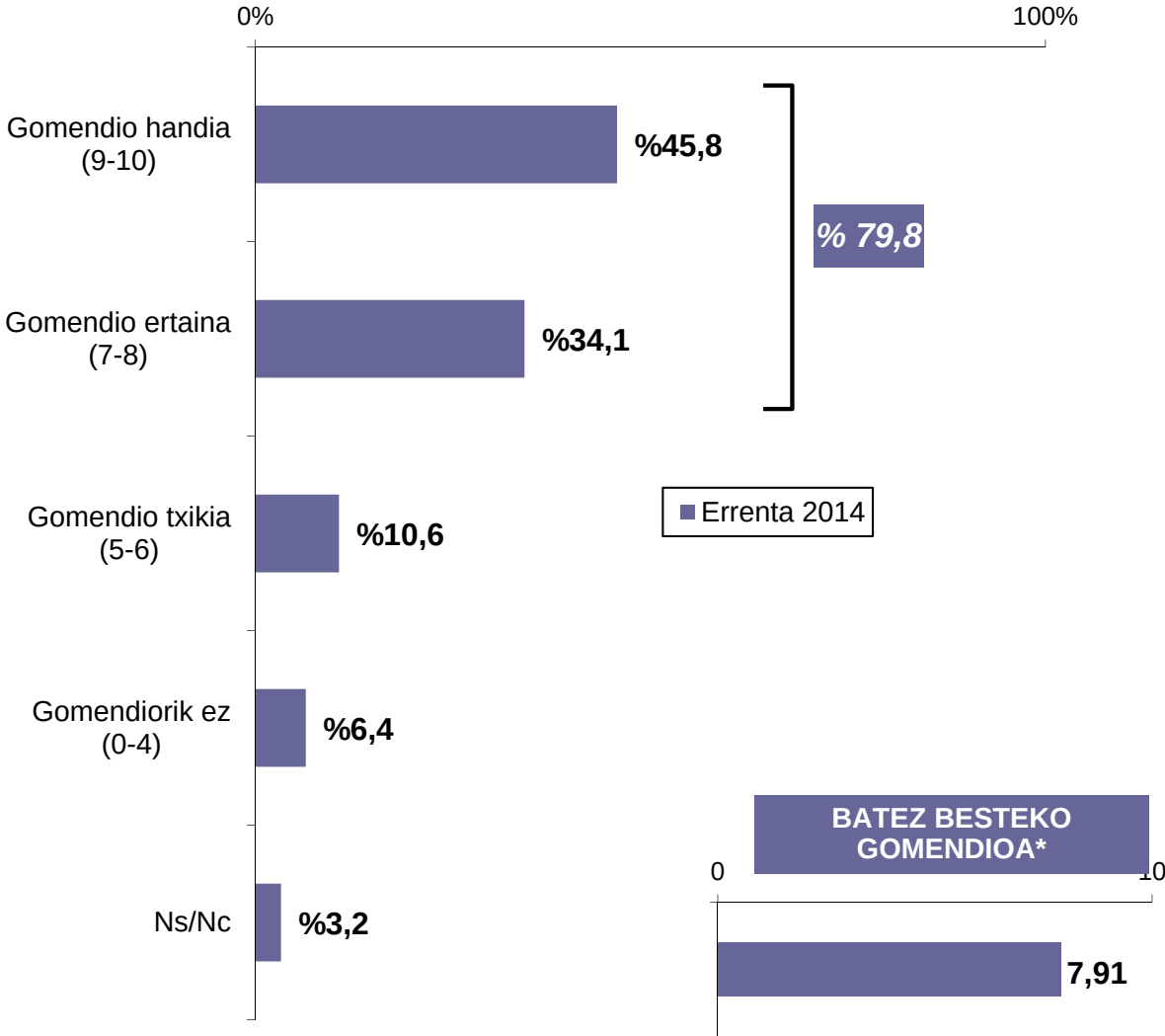
*** Laginen oinarria oso-oso txikia da, halandaze, datuak kontu handiarekin aztertu behar dira.

↑↓ Gehikuntza/Urripen esanguratsua, datuen aurreko bilketarekin alderatuta.
↻ Tasa nabarmen txikiagoa da datu osoa baino.

B.3.4. Amaierako gogobetetzea eta gomendioa

ETA ZEIN NEURRITAN GOMENDATUKO ZENIEKE ZURE LAGUNEI, LANKIDEEI EDOTA SENTITARTEKOEI BIZKAIKO FORU OGASUNAK ERRENTAK AURKEZTEKO EMATEN DUEN "ERRENTA INTERNET BIDEZ" ZERBITZUA ERABILTZEKO? (P.9*)

Oinarria: Elkarrizketatutako zerbitzu-erabiltzaileak guztira



- **Zerbitzuarekin dagoen gogobetetzearen adierazgarri da bera gomendatzeko tasa;** izan ere, Rentanet on line zerbitzuaren erabiltzaileetarik gehien-gehienek hura gomendatzen dute.
- Erabiltzaileetarik ia erdiak prest daude zerbitzua gomendatzeko, eta oso tasa txikia da gomendatzeko gertu ez daudenena.

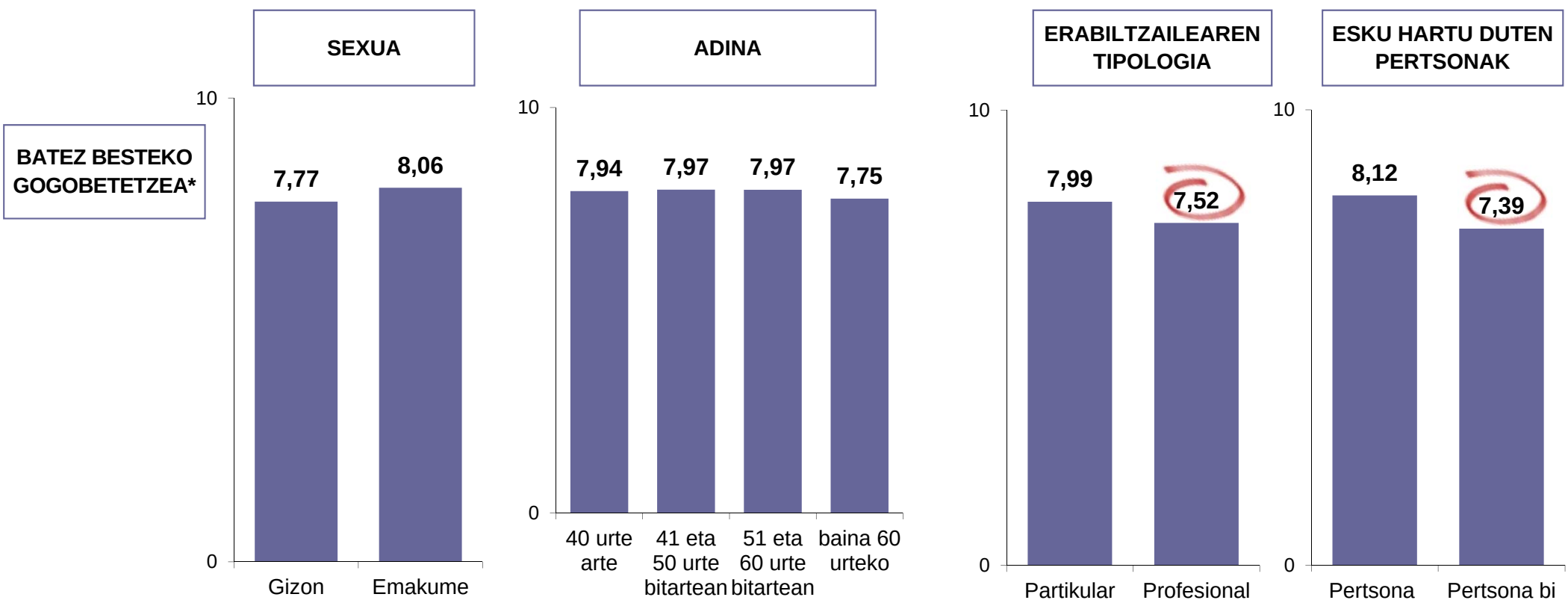
* Eskala: 0tik (Ez nuke ezergatik gomendatuko) 10erakoa (Erabat gomendatuko nuke).

B.4. TELEFONOZ LAGUNTZA EMATEKO ZERBITZUA

B.4.2. Hasierako gogobetetzea zerbitzuarekin

ORO HAR, ETA 0tik 10erako ESKALAN, ZEIN NEURRITAN ZAUDE GOGOBETERIK BIZKAIKO FORU ALDUNDIAREN ERRENTA KANPAINAKO "TELEFONOZ LAGUNTZA EMATEKO ZERBITZUA"REKIN OROKORREAN? P.1A*
—HASIERAKO GOGOBETETZE OROKORRA—

- Ez dago alderdik gogobetetzean, pertsonaren adinaren arabera; betiere, gogobetetze txikiagoa agertu dute zerbitzua erabili duten profesionalak, eta, bereziki, euren deia erantzuna emateko zerbitzuko pertsona biren arreta jaso behar izan dutenek.
- **Kontsulta pertsona bakar batek konpontzen badu, errazagoa da zerbitzuaren erabiltzaileak harekin gogobeteago agertzea.**



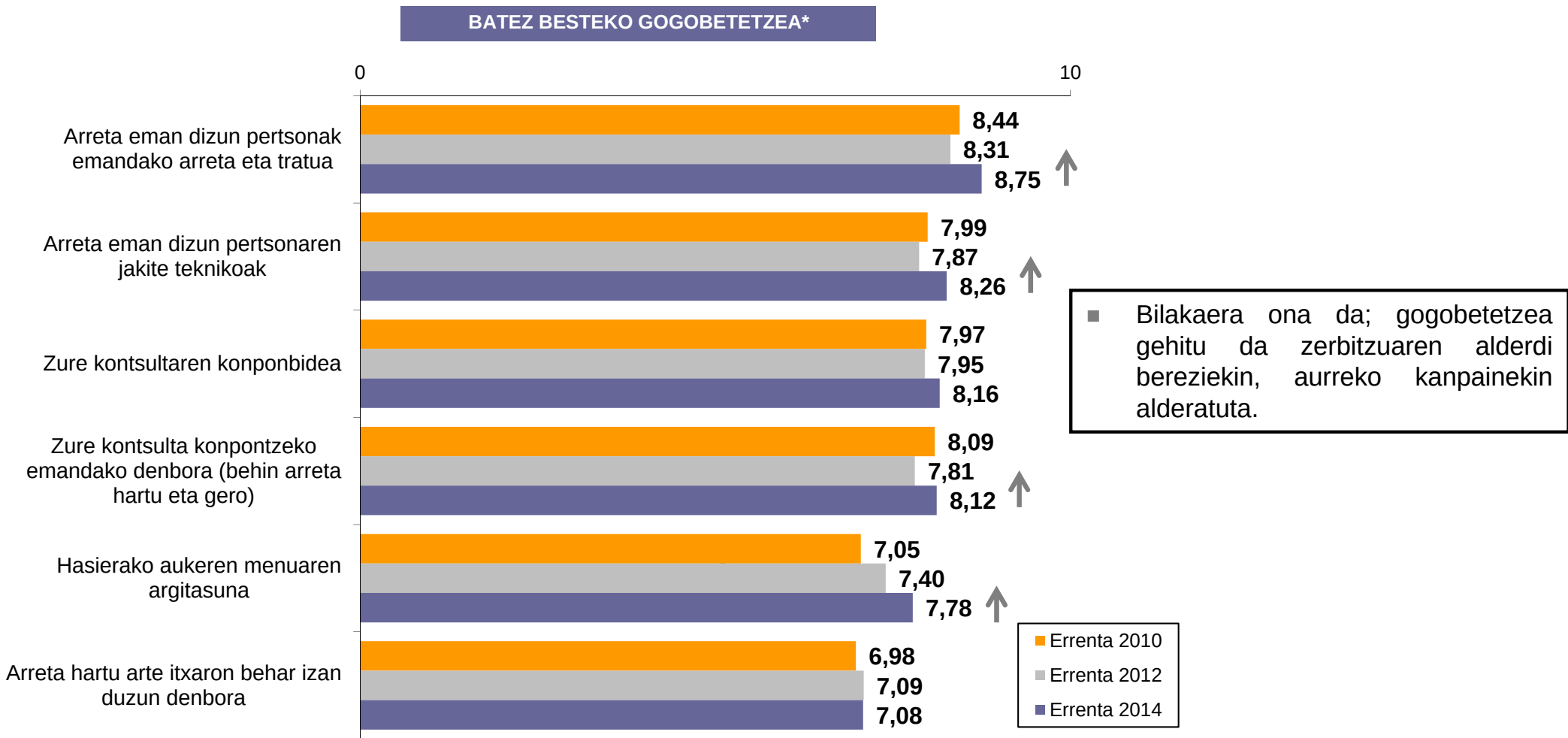
* Eskala: 0tik (Bat ere ez gogobeteta) 10erakoa (Erabat gogobeteta).

Tasa nabarmen txikiagoa da datu osoa baino.

B.4.3. Zerbitzuarekiko gogobetetzea zehatz-mehatz

BATEZ BESTEKO GOGOBEETETZEAREN BILAKAERA, "TELEFONOZ LAGUNTZA EMATEKO" ZERBITZUAREN ALDERDI BEREZIEKIN, BIZKAIKO FORU OGASUNAREN ERRENTA KANPAINAN (P.2B)*

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak guztira



* Eskala: 0tik (Bat ere ez gogobeteta) 10erakoa (Erabat gogobeteta). Ez da sartu kudeaketa konpontzen lagundu duen pertsonaren 'interes, inplikazio'aren alderdia, sartu berri delako eta, horrenbestez, ez dagoelako lehenago egindako baloraziorik.

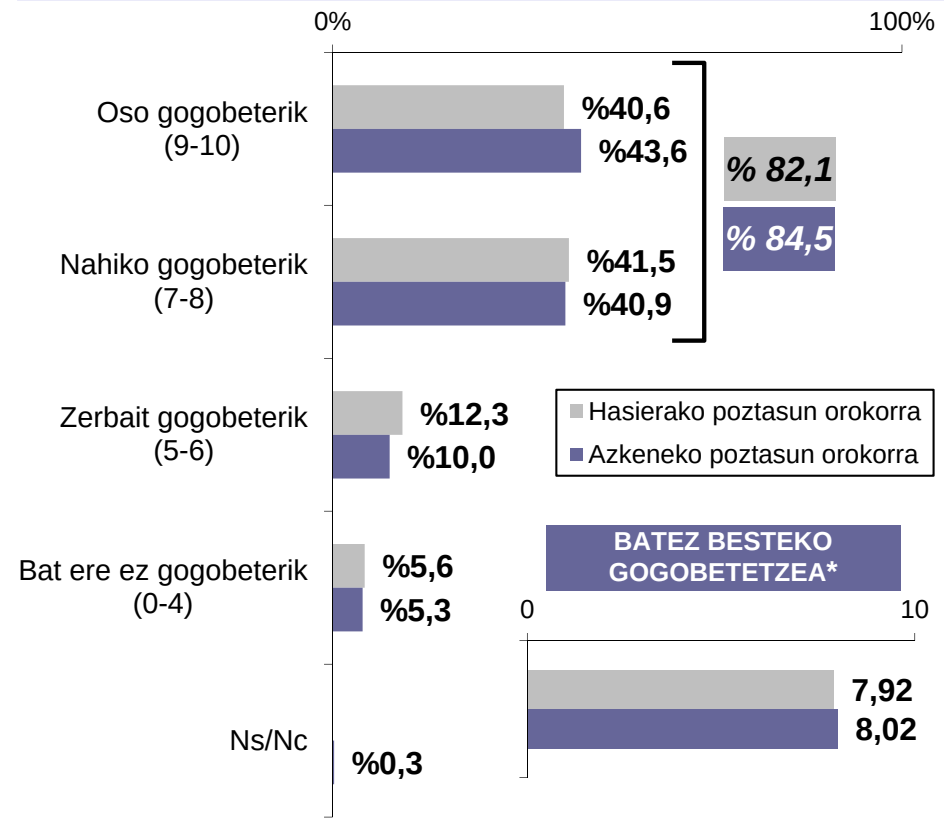
↑ Gehikuntza esanguratsua, datuen aurreko bilketarekin alderatuta.

B.4.4. Gogobetetze orokorra zerbitzuarekin

ORO HAR, ETA 0tik 10erako ESKALAN, ZEIN NEURRITAN ZAUDE GOGOBERERIK BIZKAIKO FORU ALDUNDIAREN ERRENTA KANPAINAKO "TELEFONOZ LAGUNTZA EMATEKO ZERBITZUA" REKIN OROKORREAN? (P.1A/P6)*

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak guztira

2014ko ERRENTA: HASIERAKO GOGOBERETZEA ETA AMAIERAKO GOGOBERETZEA



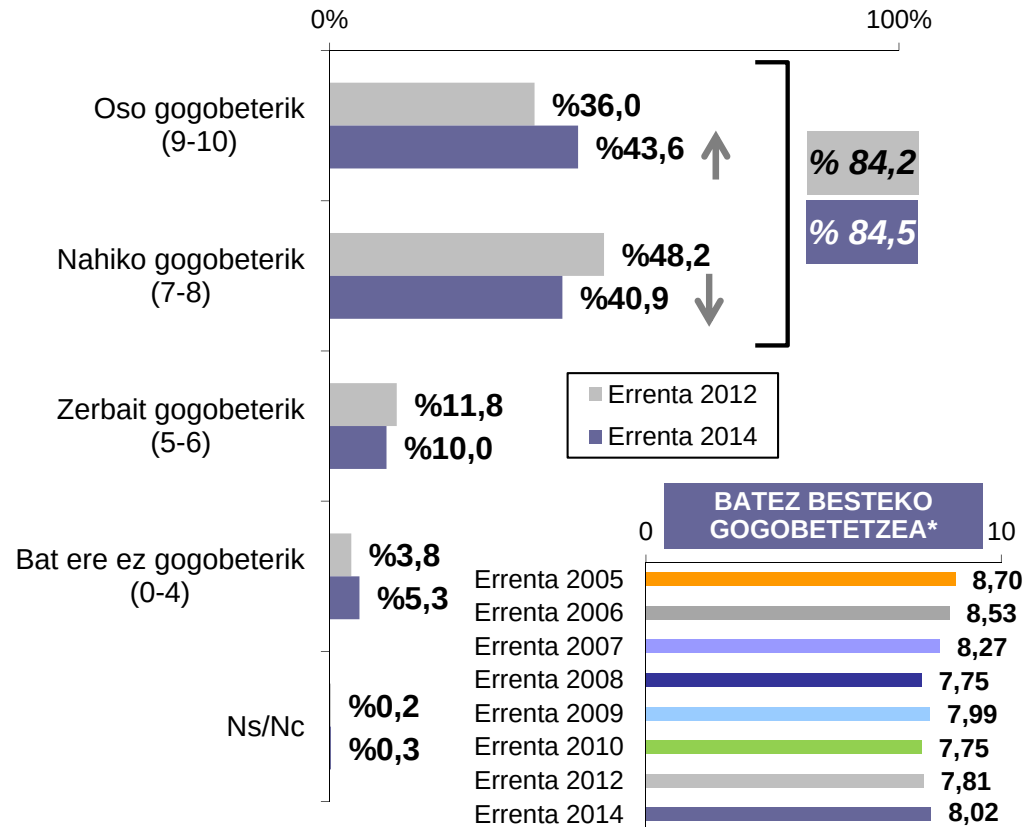
■ Amaierako gogobetetzea handitxoagoa izango da hasierakoa baino.

* Eskala: 0tik (Bat ere ez gogobeteta) 10erakoa (Erabat gogobeteta).
 ↑↓ Gehikuntza/Urripena esanguratsua, datuen aurreko bilketarekin alderatuta.

AMAIERAKO GOGOBERETZEA OROKORREAREN BILAKAERA, BIZKAIKO FORU OGASUNAK AITORPENAK AURKEZTEKO EMATEN DUEN "ERRENTA INTERNET BIDEZ" ZERBITZUAREKIN (P.8)*

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak guztira

AMAIERAKO GOGOBERETZEA BILAKAERA: 2014ko ERRENTA ETA AURREKO KANPAINAK

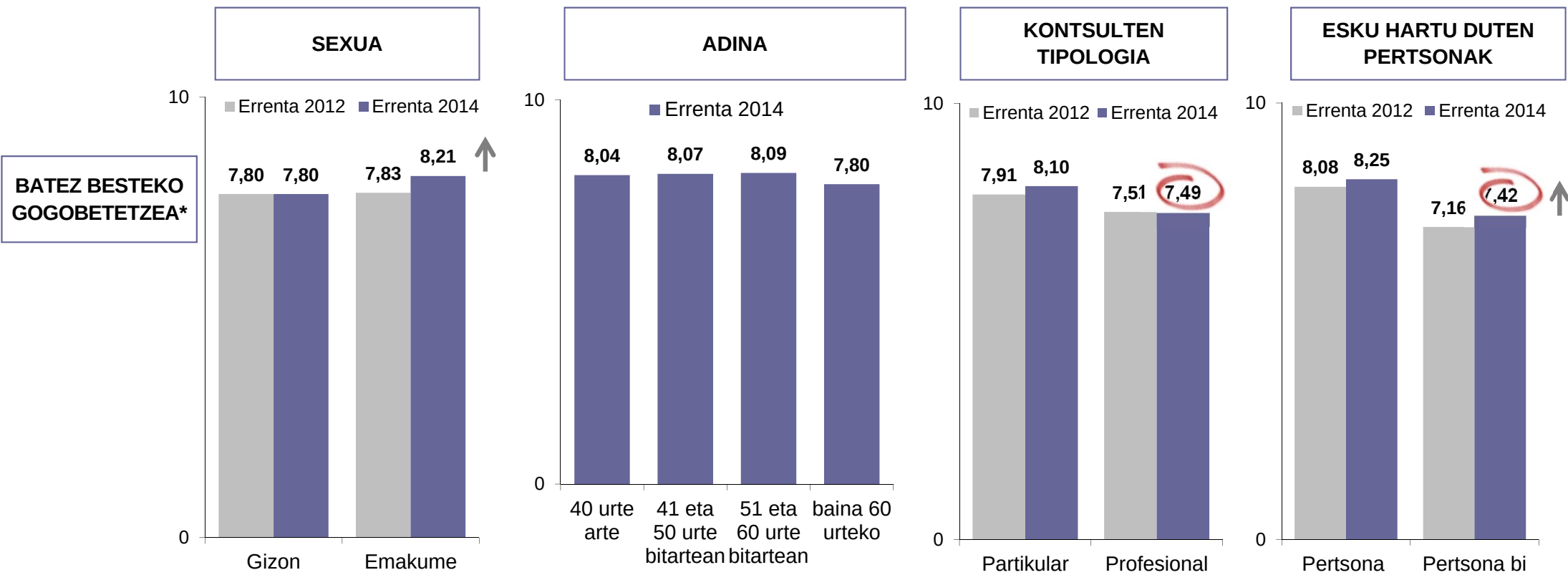


■ Batez besteko gogobetetze orokorrak gora egin du, zergatik eta zerbitzuaren erabiltzaileak harekin oso gogobeteta azaldu direlako (9.10).

B.4.4. Gogobetetze orokorra zerbitzuarekin

ORO HAR, ETA 0tik 10erako ESKALAN, ZEIN NEURRITAN ZAUDE GOGOBERTERIK BIZKAIKO FORU ALDUNDIAREN ERRENTA KANPAINAKO "TELEFONOZ LAGUNTZA EMATEKO ZERBITZUA"REKIN OROKORREAN? P.7*
—AMAIERAKO GOGOBETETZE OROKORRA—

- Zerbitzuarekin dagoen **gogobetetze orokorra bereziki handia da andrazkoen artean eta zerbitzuko pertsona bakar batek kudeaketa konpondua duten erabiltzaileen artean.**
- Amaierako gogobetetzea hazi egin da kudeaketa pertsona bik kudeatuta izan dutenen artean.



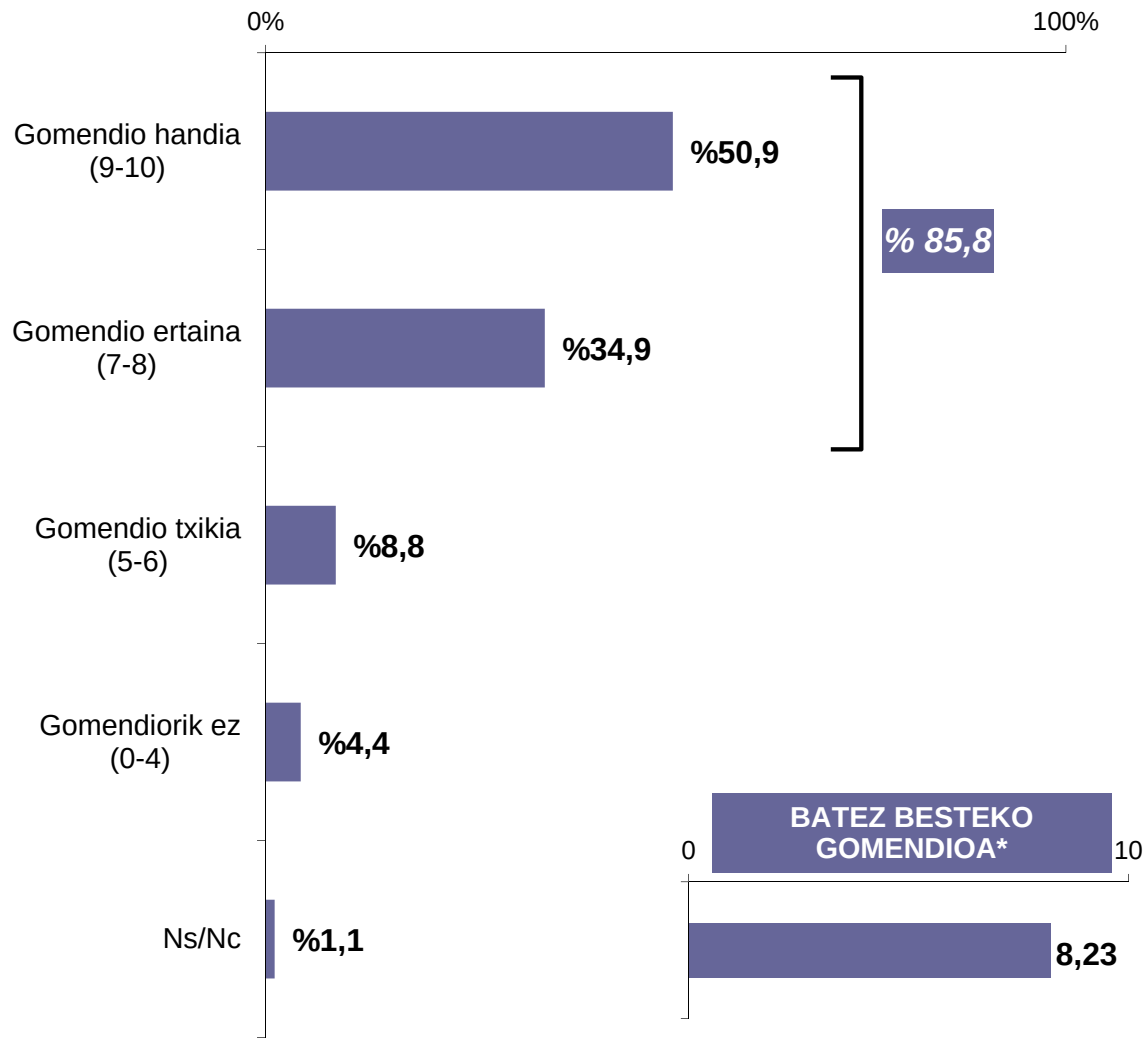
* Eskala: 0tik (Bat ere ez gogobeteta) 10erakoa (Erabat gogobeteta).

Tasa nabarmen txikiagoa da datu osoa baino.

B.4.4. Gogobetetze orokorra zerbitzuarekin

ETA ZEIN NEURRITAN GOMENDATUKO ZENIEKE ZURE LAGUNEI, LANKIDEEI EDOTA SENTITARTEKOEI BIZKAIKO FORU OGASUNAK ERRENTAK AURKEZTEKO EMATEN DUEN "ERRENTA INTERNET BIDEZ" ZERBITZUA ERABILTZEKO? (P.7*)

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak guztira



- Zerbitzuarekin dagoen gogobetetzearen adierazgarri da bera gomendatzeko tasa handia; izan ere, zerbitzuaren erabiltzaileetarik gehien-gehienek hura gomendatzen dute.
- Zerbitzua gomendatzeko jarrera txikitxoagoa da aurrean aitaturiko segmentu bietan: erabiltzaile profesionalak (batez besteko gomendioa: 7.78) eta pertsona bik esku hartu duten kudeaketaren erabiltzaileak (7.76).

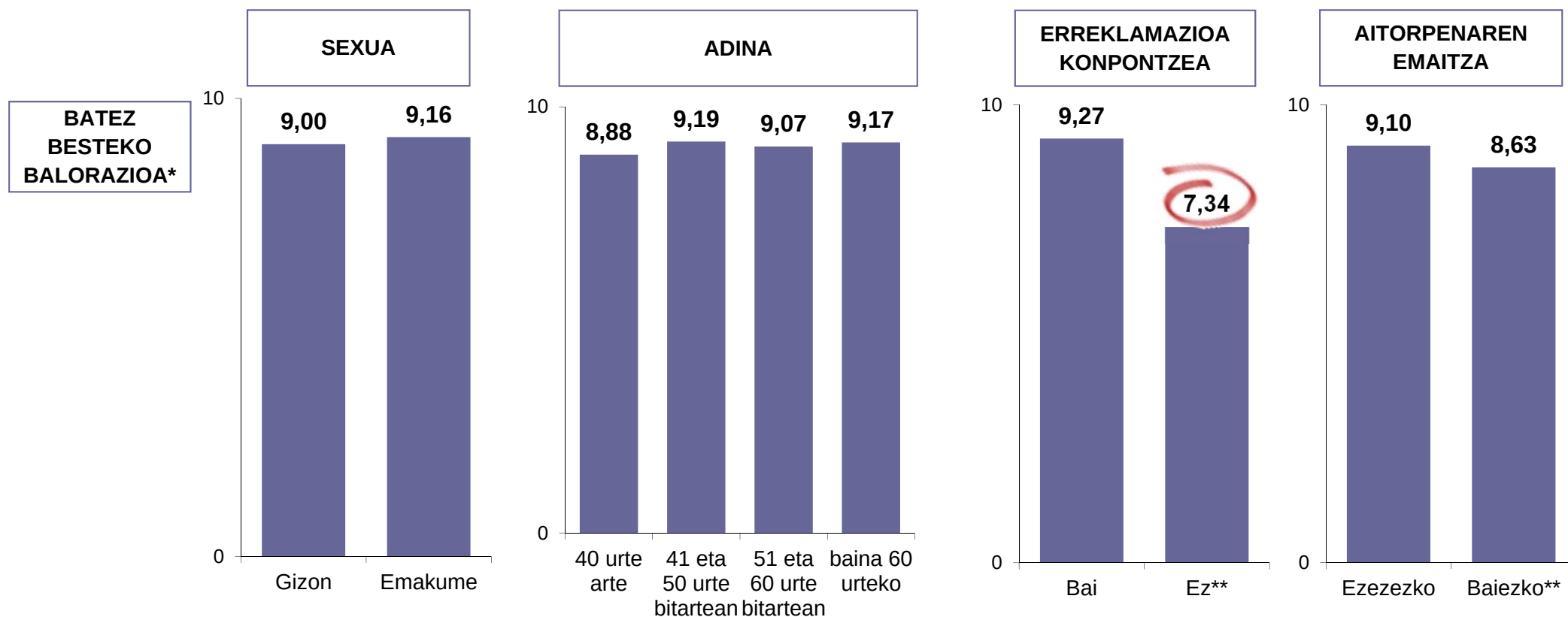
* Eskala: 0tik (Ez nuke ezergatik gomendatuko) 10erakoa (Erabat gomendatuko nuke).

B.5. ZUZENKETEN ZERBITZUA

B.5.1. Zerbitzuaren hasierako balorazioa

ORO HAR, ETA 0tik 10erako ESKALAN, ZEIN BALORAZIO EMATEN DIOZU ZUZENKETEN ZERBITZUARI? (P.1A*)
—HASIERAKO BALORAZIO OROKORRA—

- Balorazioa oso ona da zerbitzua erabiltzen dutenen segmentu guztientzat, salbu eta aitortpenari buruz egindako erreklamazioa edo gorabehera konpondu ez dela uste dutenentzat.



* Eskala: 0tik (Oso balorazio txarra) 10erakoa (Balorazio bikaina).

*** Lagenen oinarria txikia da, halandaze, datuak kontu handiarekin aztertu behar dira.

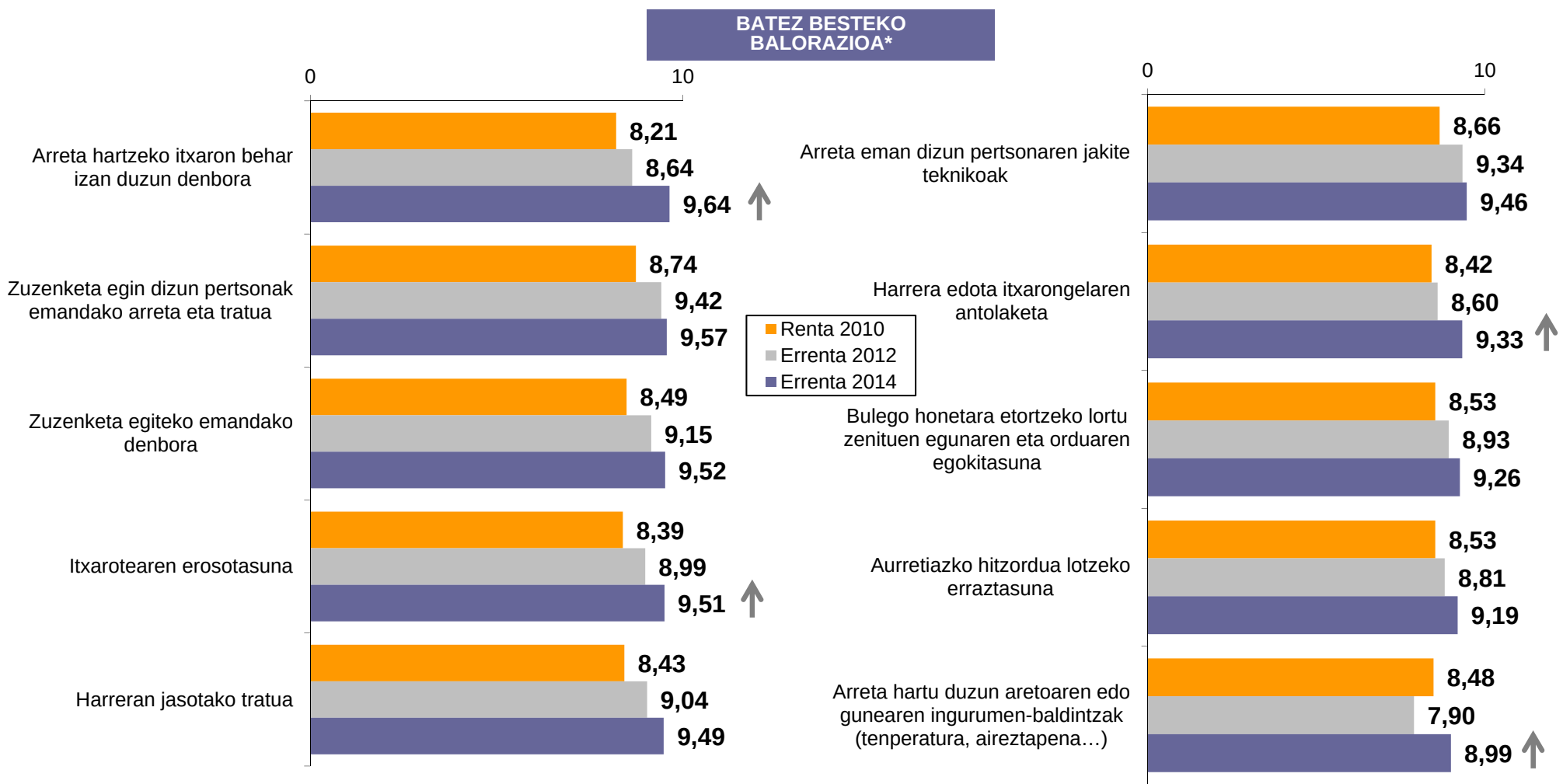
Tasa nabarmen txikiagoa da datu osoa baino.

B.5.2. Zerbitzuaren balorazioa zehatz-mehatz

ZUZENKETEN ZERBITZUAREN BALORAZIO ZEHATZAREN BILAKAERA (P.2)*

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak guztira

- Zuzenketen zerbitzuaren balorazioak gora egin du azterketaren alderdi guztietan

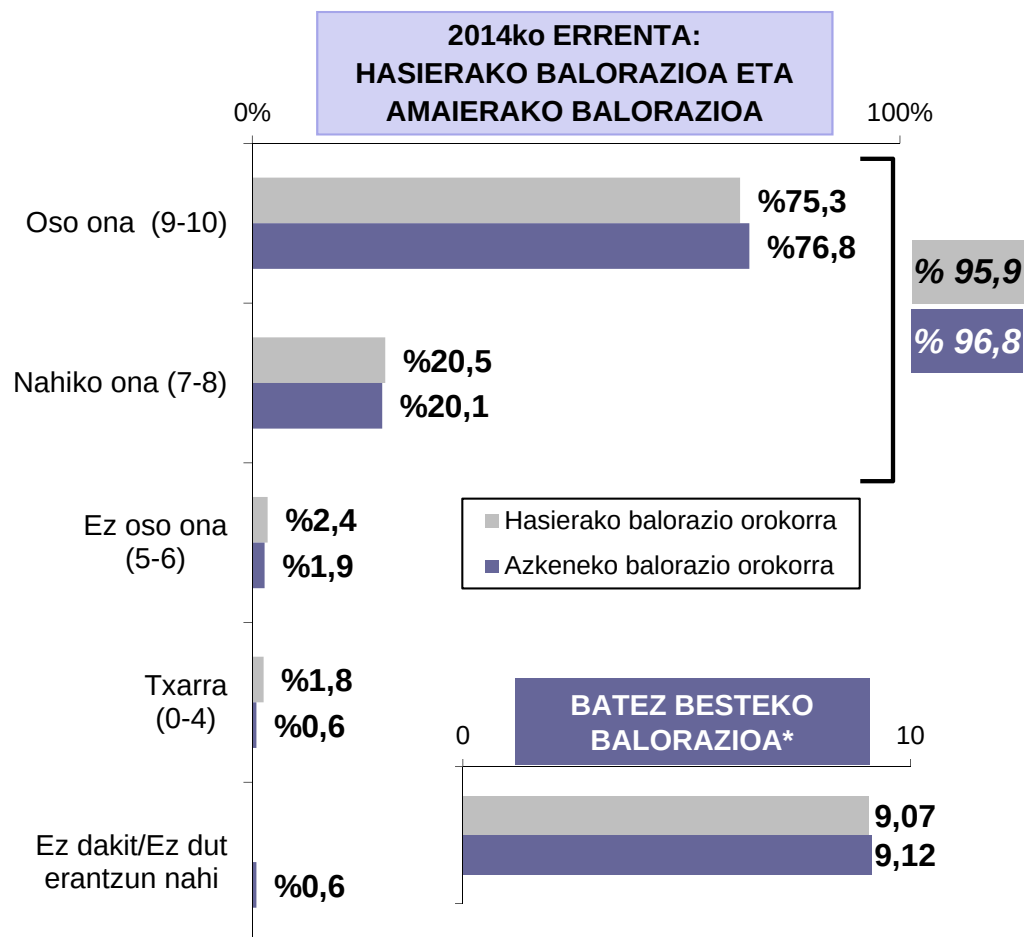


* Eskala: 0tik (Oso txarra) 10erakoa (Bikaina). Ez da sartu kudeaketa konpontzen lagundu duen pertsonaren 'interes, inplikazio'aren alderdia, sartu berri delako eta, horrenbestez, ez dagoelako lehenago egindako baloraziorik
 ↑ Gehikuntza esanguratsuak balorazioan, datuen aurreko bilketarekin alderatuta

B.5.4. Zerbitzuaren balorazio orokorra

ORO HAR, ETA 0tik 10erako ESKALAN, ZEIN BALORAZIO OROKOR EMATEN DIOZU ZUZENKETEN ZERBITZUARI? (P.1A/P7)*

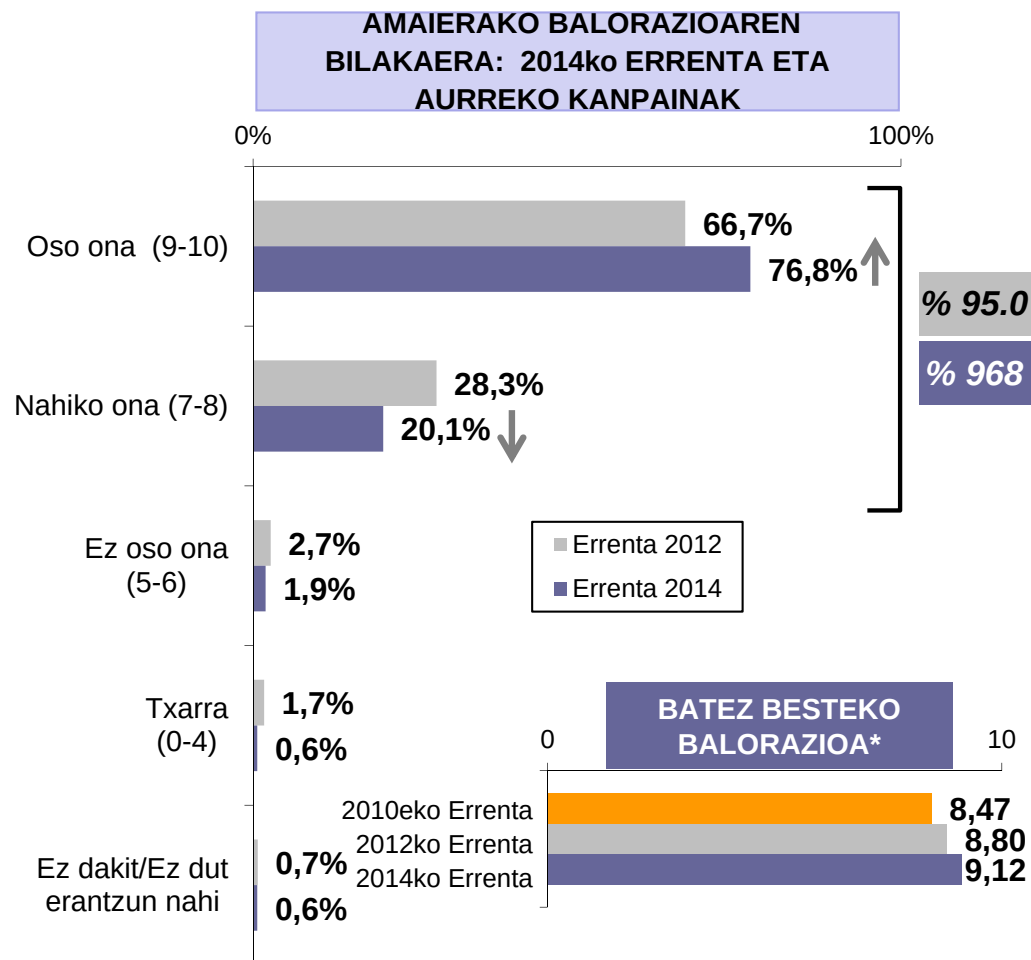
Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak guztira



- Hasierako balorazio orokorra eta amaierakoa bikainak dira kasu bietan, eta ia-ia berdin-berdinak.

AMAIERAKO BALORAZIO OROKORRAREN BILAKAERA RECURSONET / ZUZENKETEN ZERBITZUAN (P.7)*

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak guztira



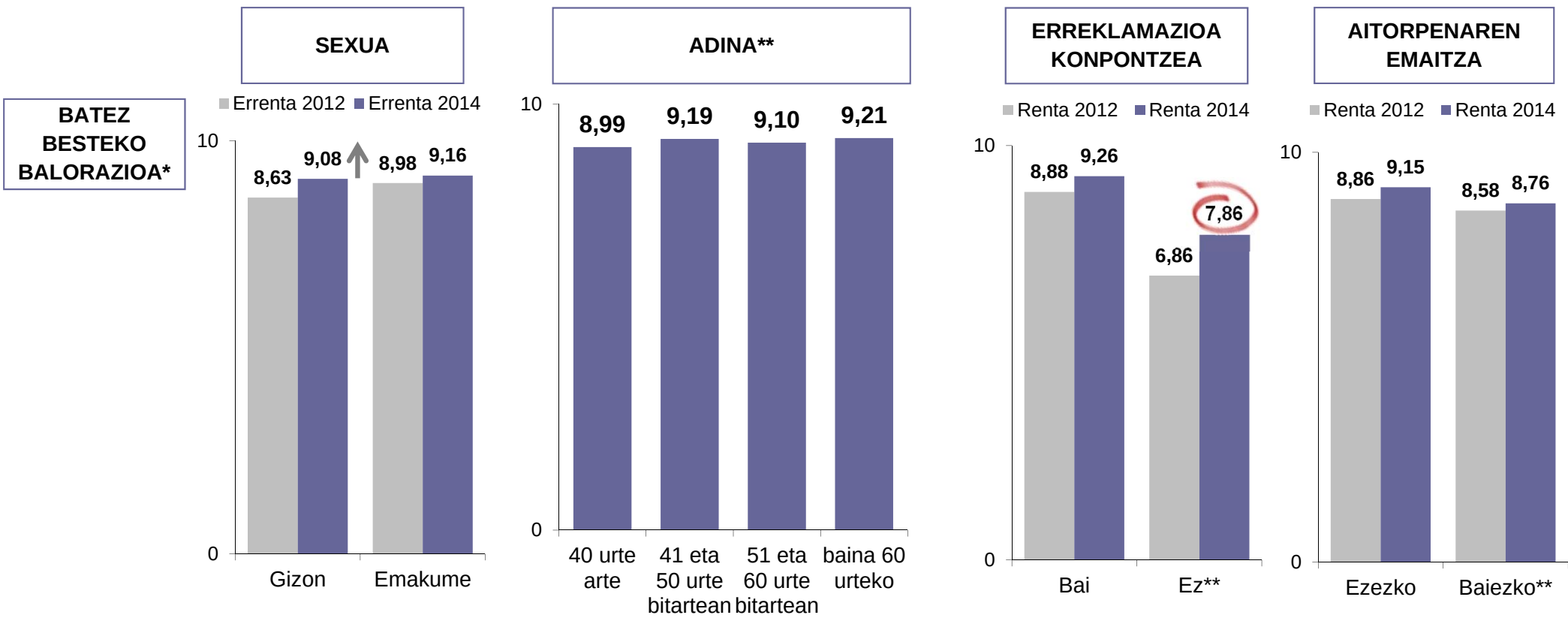
- Zerbitzuaren balorazio orokorrak jarraitzen du gorantz, aurreko kanpainekin alderatuta.

* Eskala: 0tik (Oso balorazio txarra) 10erakoa (Balorazio bikaina).
↑ Gehikuntza esanguratsuak balorazioan, datuen aurreko bilketarekin alderatuta

B.5.4. Zerbitzuaren balorazio orokorra

ORO HAR, ETA 0tik 10erako ESKALAN, ZEIN BALORAZIO OROKOR EMATEN DIOZU ZUZENKETEN ZERBITZUARI? (P.7)*
—AMAIERAKO BALORAZIO OROKORRA—

- Zerbitzuaren amaierako balorazioa oso ona da zerbitzua erabiltzen dutenen segmentu guztientzat, salbu eta aitortpenari buruz egindako erreklamazioa edo gorabehera konpondu ez dela uste dutenentzat, hauek balorazio ez hain ona ematen dutelarik. Edozelan ere, segmentu horren amaierako balorazioa handiagoa da hasieran emandakoa baino (+0.52).
- Bilakaeraren ikuspegitik, amaierako balorazio orokorrak gora egin du segmentu guztietan.



* Eskala: 0tik (Oso balorazio txarra) 10erakoa (Balorazio bikaina).
 ** Laginen oinarria txikia da, halandaze, datuak kontu handiarekin aztertu behar dira.
 *** Adin-tarteak aldatu dira, halandaze, emaitzak ezin erka daitezke

Tasa nabarmen txikiagoa da datu osoa baino.

C. ONDORIOAK

	GOGOBETETZE OROKORRA ZERBITZUEKIN	
	2014ko ERRENTA	2012ko ERRENTA
RENTANET ETXEAN AITORPEN NEGATIBOAK	88,5%	93,0%
RENTANET ETXEAN AITORPEN POSITIBOAK	87,0%	94,7%
RENTANET FINANTZA-ENTITATEETAN	94,6%	95,5%
ERRENTA INTERNETEN BIDEZ	78,5%	76,0%
TELEFONO BIDEZKO INFORMAZIO ZERBITZUA	84,5%	84,2%
ZUZENKETEN ZERBITZUA	96,8%	95,0%

* Oso gogobeteta (9-10) edo nahiko gogobeteta (7-8)

GOGOBEETZE MAILA HOBEGARRIAK
DITUZTEN ZERBITZUAK

Finantza-entitateen auditoretza.

- Seinale gutxiago dago bulegoetatik kanpo.
- Egoera onena txartu egin da itxaron-gunean eta barruko seinaleetan.
- Isilpekotasuna gehitu egin da.

GOGOBEETZE MAILA ONENAK
DITUZTEN ZERBITZUAK

Errenta Interneten bidez.

- 10etik 4k adierazten dute oso gogobeteta daudela.
- Gogobetetze handia dago programa jaisteko abiadurarekin eta hartzearen baieztapenaren segurtasunarekin.
- Hobetzeko eremuak lotuta daude programaren erabilerarekin.

Telefono bidezko informazioa.

- Pertsonen balorazioa oso ona da, ostera, kritikak daude itxaron behar den denbora dela-eta.
- % 44, oro har, oso gogobeteta dago*.

GOGOBEETZE MAILA BIKAINAK
DITUZTEN ZERBITZUAK

Rentanet etxean

- 10etik 5ek adierazten dute oso gogobeteta daudela*.

Rentanet finantza-entitateetan

- 10etik 6k adierazten dute oso gogobeteta daudela*.
- Balorazioa oso homogeneoa da finantza-entitatearen arabera.
- Oso-oso balorazio ona ematen zaie pertsoneri, eta logistikak oso balorazio ona du.

Zuzenketen zerbitzua.

- Bikaintasuna mailak daude ia parametro guztietan.
- % 77k oso balorazio ona* ematen dute zerbitzuari buruz.

* 9 edo 10, 0tik 10erako eskalan

GOGOBEKETZE TXIKIAGOA IZAN
DUTEN ZERBITZUAK

Auditoretza finantza-entitateetan
(finantza-entitateek zein mailatan bete dituzten baldintzak).

GOGOBEKETZEARI EUTSI DIOTEN
ZERBITZUAK

- Rentanet etxean.**
- Zenbatekoak ontzat hartu zituztenak gehitu egin dira.
 - Gogobetetzeak beheratxo egin du aitorpen positiboetan.
- Rentanet finantza-entitateetan.**
- Gogobetetzea txikiagoa da "ingurumeneko aldagai"ekin.
 - Zerbitzua oso ontzat hartu dutenen ehunekoak behera egin du: 10etik 7tik jaitsi da 10etik 6ra.
- Errenta Interneten bidez.**
- Berreskuratu edo hobetu dira 2010eko balorazio zehatzaren mailak.
 - Gogobetetze orokorra handiagoa da aitorpen negatiboetan, eta txikiagoa positiboetan.

Jarraitzeko ➔

GOGOBEKETZE HANDIAGOA IZAN
DUTEN ZERBITZUAK

GOGOBEETZE TXIKIAGOA IZAN
DUTEN ZERBITZUAK

--

GOGOBEETZEARI EUTSI DIOTEN
ZERBITZUAK

Telefono bidezko informazioa. ■ Gogobetetze handiagoa dago zerbitzuaren alderdi guztiekin, salbu eta itxaroteko denborarena. ■ Oso gogobeteta dauden ehunekoak % 44raino hanzi da. Zuzenketen zerbitzua. ■ Hobekuntza ageri da zerbitzuaren parametro guztietan. ■ Konpondutako gorabehera edota erreklamazioen ehunekoak berdin dirau. ■ % 77raino hazi da zerbitzua oso ontzat hartu duten kopurua.
--

GOGOBEETZE HANDIAGOA IZAN
DUTEN ZERBITZUAK

--