



Bizkaiko Foru
Aldundia
Diputación
Foral de Bizkaia

Ogasun eta
Finantza Saila
Departamento de
Hacienda y Finanzas

Erabiltzaileen asetasa Foru Ogasuneko Herritarrei Laguntzeko Zerbitzuarekin, 2014. urtean

Aurkibidea

1. Sarrera
2. Aurrez aurreko modalitatea
 1. Egindako kudeaketak
 2. Asetasun orokorra
 3. Atsekabearen arrazoiak
 4. Asetasun-klusterra
 5. Lehentasunen matrizea
 6. Ondorioak
3. Telefono bidezko modalitatea
 1. Menuan hautatutako aukera
 2. Asetasun orokorra
 3. Atsekabearen arrazoiak
 4. Asetasun-klusterra
 5. Lehentasunen matrizea
 6. Ondorioak
4. Modalitate telematikoa
 1. Web zerbitzuen erabilera
 2. Bulego birtualeko zerbitzuen erabilera
 3. Webarekiko asetasauna
 4. Bulego birtualarekiko asetasauna
 5. Asetasun-klusterra
 6. Lehentasunen matrizea
 7. Ondorioak

Sarrera

- Dokumentu honek **BIZKAIKO FORU OGASUNEKO HERRITARREI LAGUNTZEKO ZERBITZUA**ren gaineko azterketaren emaitzei buruzko txostena jasotzen du.
- Proiektuaren helburua honako hau da: **HERRITARREI LAGUNTZEKO ZERBITZU EZBERDINEN ERABILTZAILEEK JASOTAKO KALITATEA** neurtzea.
- Zehazki, honako hauek **ezagutu nahi dira**:
 - Prozesuarekiko asetasun-maila: langileen arreta, itxaroteko denbora-mugak, ordutegia, kalitatea...
 - Zerbitzuarekiko, oro har, asetasun-maila
 - Zerbitzuko erabiltzaileen atsekabearen balizko arrazoiak
 - Eta hobe daitezkeen arloen detekzioa

Aurrez aurreko modalitatea

Aurrez aurreko modalitatea. Egindako kudeaketak.

Bilbon, 505 elkarrizketa egin ziren; Barakaldon, 127; Getxon, 101; eta Gernikan, 100.

Herrietan eta Bilbon egindako inkestei erantzun dieten pertsonak egin dituzten kudeaketei buruzko datuak jasotzen ditu laukiak.

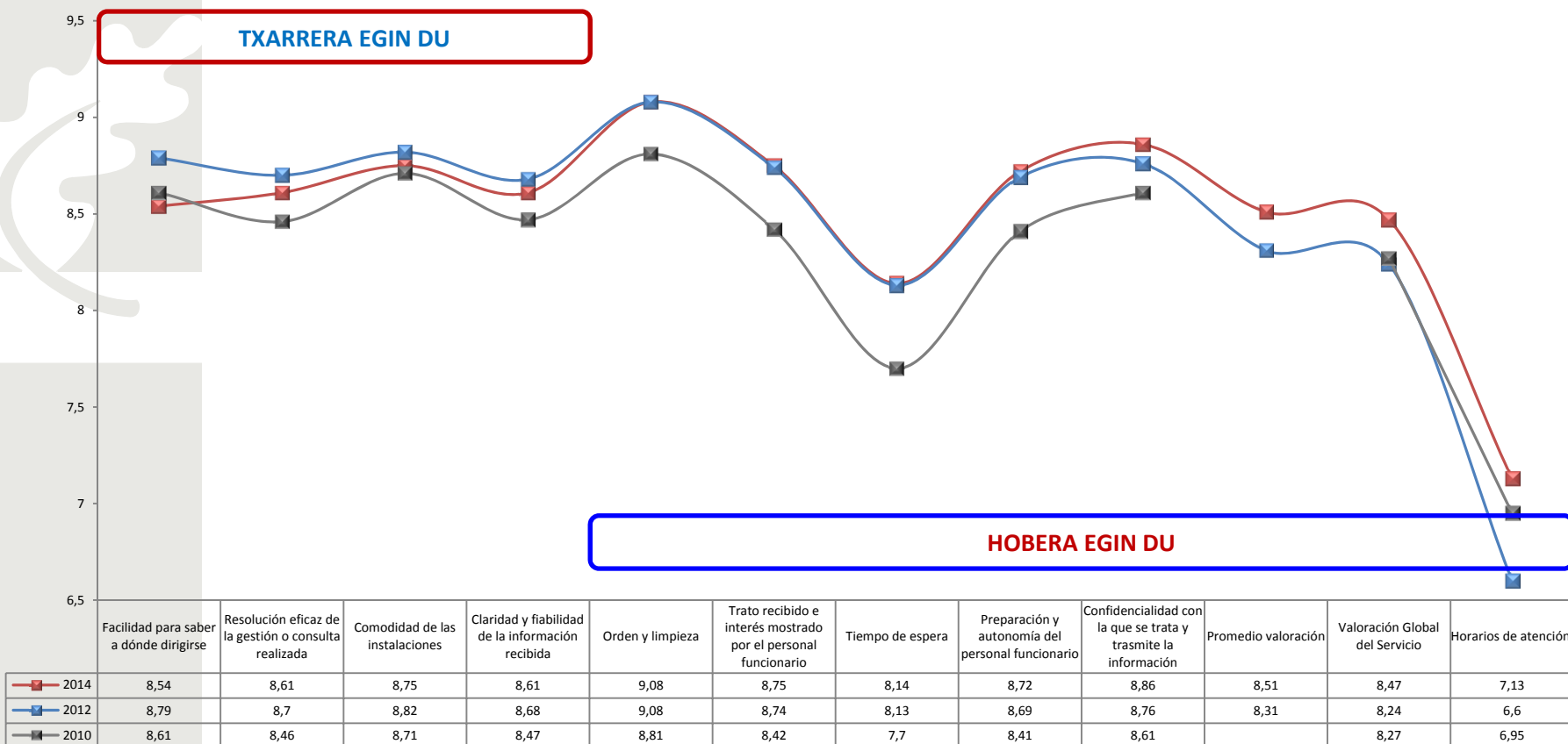
Kudeaketarik ohikoena "ziurtagiriak eskatzea" da.

2014ko datuak 2013ko estatistika globalekin haztatuak izan dira, kudeaketa-motari (kudeaketa errazak, konplexuak eta, azken horien artean, errentakoak) garrantzi zehatza eman ahal izateko.

	2014	2012	2010
Solicitud de certificados	17,2%	16,6%	19,4%
Otras operaciones	14,7%	2,2%	6,3%
Otras operaciones de trámite	14,5%	1,8%	2,3%
Renta	10,9%	23,6%	13,3%
Registro	8,7%	10,2%	12,4%
Juego y Vehículos	6,7%	6,6%	11,3%
Sucesiones	5,6%	8,4%	11,3%
Información Tributaria	5,6%	3,4%	3,7%
Aplazamiento o fraccionamiento	3,9%	3,6%	
Transmisiones	2,8%	4,4%	5,3%
Censos	2,6%	7,6%	1,7%
IVA	2,4%	4,0%	2,0%
Notificaciones	1,4%	0,6%	0,9%
IAE	1,3%	2,4%	3,1%
Catastro – Valoración	1,1%	1,8%	4,6%
NIF	1,1%	2,4%	2,3%
Solicitud de cartas de pago	0,8%	0,2%	0,7%
Sociedades	0,6%	1,6%	3,6%
Recaudación	0,6%	2,4%	3,6%
Impuestos especiales	0,6%	0,2%	0,3%
IBI	0,4%	1,0%	3,0%
Catastro Rústico	0,2%	2,2%	1,4%
Solicitud de claves		5,0%	
Recursonet		4,2%	
Total	103,7%	116,4%	112,5%
Base	505	500	700

Aurrez aurreko modalitatea. Asetasun orokorra

Orokorrean, asetasun orokorra hobetu egin da, baita asetasunaren batezbestekoa ere. Arlo ezberdinei dagokienez, pixka bat beherantz egiten dute honako hauek: "nora jo jakiteko erraztasuna", "egindako kudeaketaren edo kontsultaren ebazpen eraginkorra", "instalazioen erosotasuna" eta "jasotako informazioaren argitasuna eta fidagarritasuna"; gainerakoek, bitartean, 2012an jasotako balorazioa hobetzen dute, batez ere "arreta-ordutegiei" buruzko arloak.





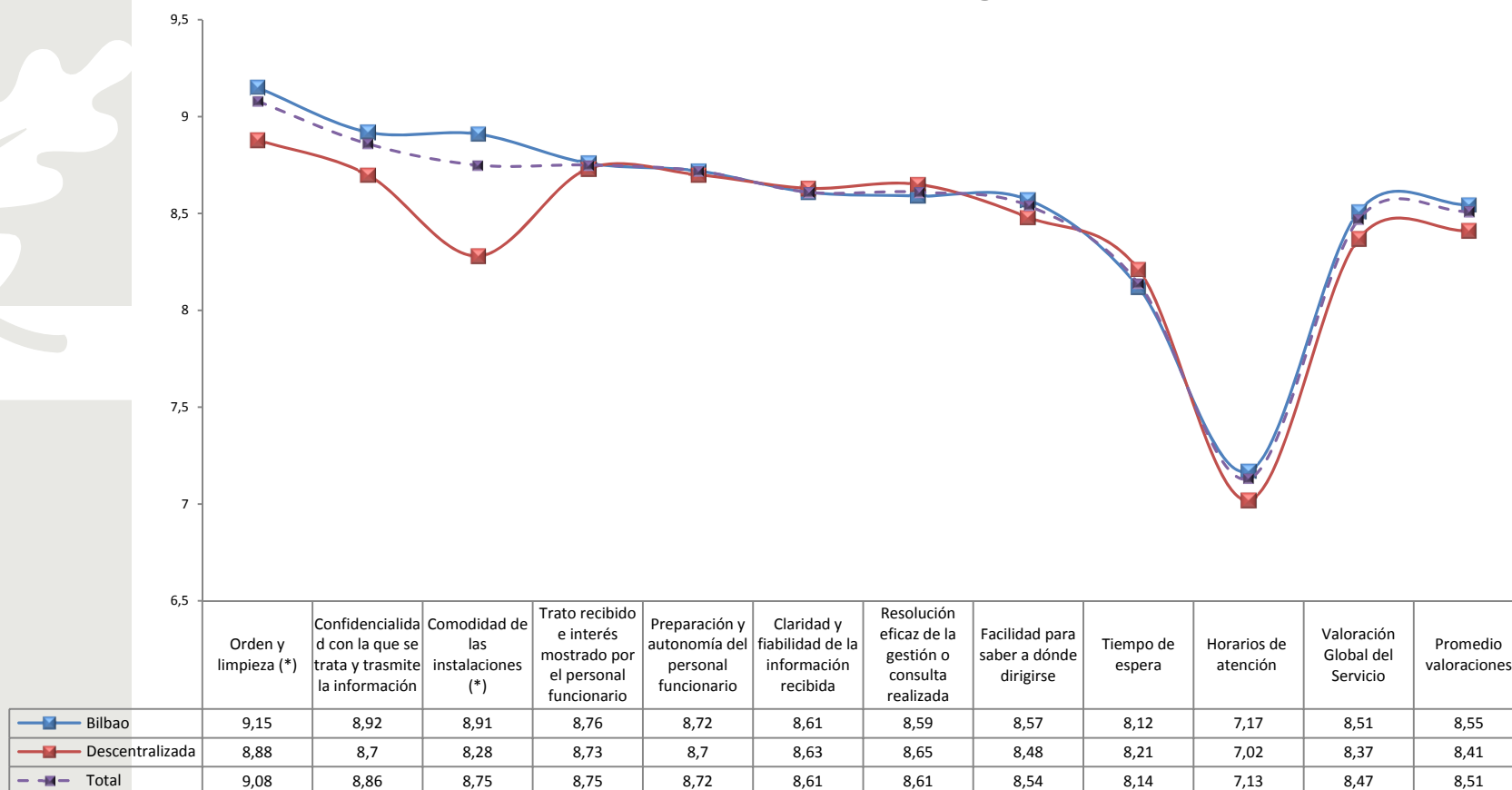
Bizkaiko Foru
Aldundia
Diputación
Foral de Bizkaia

Ogasun eta
Finantza Saila
Departamento de
Hacienda y Finanzas

Aurrez aurreko modalitatea. Asetasun orokorra, bulego motaren arabera

Bilboko bulegoko eta eskualdeetako erabiltzaileek antzeko asetun-mailak agertzen dituzte, baina eskualdeetakoek poztasun gutxiago erakusten dute instalazioak, "ordena eta garbitasuna" eta, batez ere, "erosotasuna" eta -zeharka- "konfidentzialtasuna" arloekiko. 2012ko datuekin alderatuz gero, Bilboko bulegoak hobera egiten du, 8,09ko baloraziotik 8,55ekora, eta eskualdeetakoek ia-ia eutsi egiten diote zuten balorazioari (2012an, 8,47; 2014an, 8,41)

Batezbesteko asetuna, bulego motaren arabera



(*) Kontsulta errazen eta konplexuen arteko ezberdintasun esanguratsuak, estatistiken arabera

K=833 erabiltzaile. deszentralizatua 328; Bilbo 505

Aurrez aurreko modalitatea. Atsekabearen arrazoiak

Arreta-orduak edo arreta-ordutegia da zerbitzua 5 punturen azpitik baloratzen duten pertsonen atsekabearen arrazoi nagusia. Izatez, erabiltzaileen % 12k baloratu du arlo hori 4 punturekin edo gutxiagorekin.

Itxaroteko denbora-mugek balorazio txarra lortu dute pertsonen % 4,2ren artean eta atsekabea adierazi dutenen % 19,1ek atsekabearen arrazoi moduan aipatu dute arlo hori. Zerbitzua 5 punturen azpitik baloratu duten artean, % 12k egindako kontsultaren ebazpen eko konponbide eza aipatu dute atsekabearen arrazoi legez.

5 punturen azpiko puntuazioen %



Atsekabearen arrazoiak

Aurrez aurreko modalitatea. Asetasun-klusterra

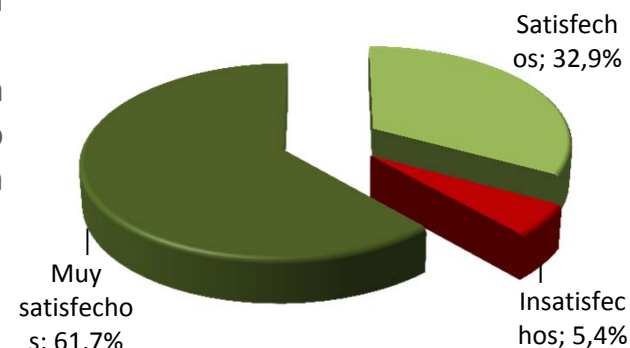
Multzoak aztertu eta gero, erabiltzaileen sailkapena egin da, zerbitzuaren erabileraren arloekiko erakusten duten asetasun-mailaren arabera (*). Horrela, nagusi da asetasun-maila handia erakusten duten pertsonen portzentajea, 10etik 6 baino gehiago baitira, eta arlo guztiei puntuazio altuak ematen dizkiete, 9tik gorakoak, ordutegiei buruzkoan izan ezik, azken horri emandako puntuazioa 8ra jaisten da eta.

Bigarren tokian, asetasuna agertzen duten pertsonak datoz, % 32,9, eta hainbat arlotan nahiko ase edo pozik azaltzen dira: "ordena eta garbitasuna", "tratua", "konfidentzialtasuna", "instalazioen erosotasuna", "langileen prestakuntza" eta "informazioaren argitasuna eta fidagarritasuna", arloetan, esaterako; baina asetasun hori nolabait apaldu egiten da gainerako arloetan eta beherantz egiten du "arreta-orduak" atrloan. Kopururik txikiena atsekabea agertzen duten erabiltzaileena da, kopuru osoarekiko % 5,4, eta balorazio baxuak ematen dituzte, "ordena eta garbitasuna" arloan izan ezik.

	Muy satisfechos	Satisfechos	Poco satisfechos
Facilidad para saber a dónde dirigirse	9,4	7,6	4,4
Comodidad de las instalaciones	9,4	7,9	6,4
Orden y limpieza	9,6	8,3	7,5
Horarios de atención	8,2	5,7	4,6
Tiempo de espera	9,0	7,0	5,6
Trato recibido e interés	9,6	8,0	4,4
Preparación y autonomía	9,5	7,8	4,6
Claridad y fiabilidad de la información	9,5	7,7	3,7
Confidencialidad	9,6	8,1	5,6
Resolución eficaz de la consulta	9,6	7,6	3,6
Valoración Global	9,4	7,5	4,4

(*) Balorazio batean edo gehiagotan erantzunik eman ez dutenez gero, inkestari erantzun dioten pertsonen % 12 ezin izan da sailkatu azterketa horren arabera. Talde hori kanpoan utzi da banaketaren emaitzak lortzeko orduan.

Erabiltzaileen sailkapena, arlo ezberdinekiko agertzen duten asetasunaren arabera.



K= 733 pertsona

Aurrez aurreko modalitatea. Lehentasunen matrizea

Hobetzeko ekintzak ezartzeko orduan, kontuan hartu behar dira, alde batetik, zerbitzuaren arlo bakoitzean lortu diren asetahun-mailak, baina, aldi berean, arlo horiek duten garrantzia ere, baliabideak hobetu beharrekora bideratu daitezen, baina garrantzizkoa da, baita ere, erabiltzaileen ahetasuna diseinatzerare bidera daitezen.

Bat-batean Bizkaiko Foru Ogasun zerbitzuan ezinbestekotzat jotzen dituzten baldintzei buruz galdetu diegu eta, zeharka, arlo guztiei 0 eta 10 arteko balorazioa eman diezaieten eskatu diegu.

Atzera eraginezko estatistikako azterketa baten bidez arloetako bakoitzak ahetasun orokorrean duen pisuari buruzko informazioa lortzen da.

Azterketa horri esker, batetik, ahetasun orokorrean eraginik handiena duten arloak zeintzuk diren jakin dezakegu, haiekiko ahetasuna jaitxi edo handituz gero, hein handi batean ahetasun orokorrean eragina izango dutelako.

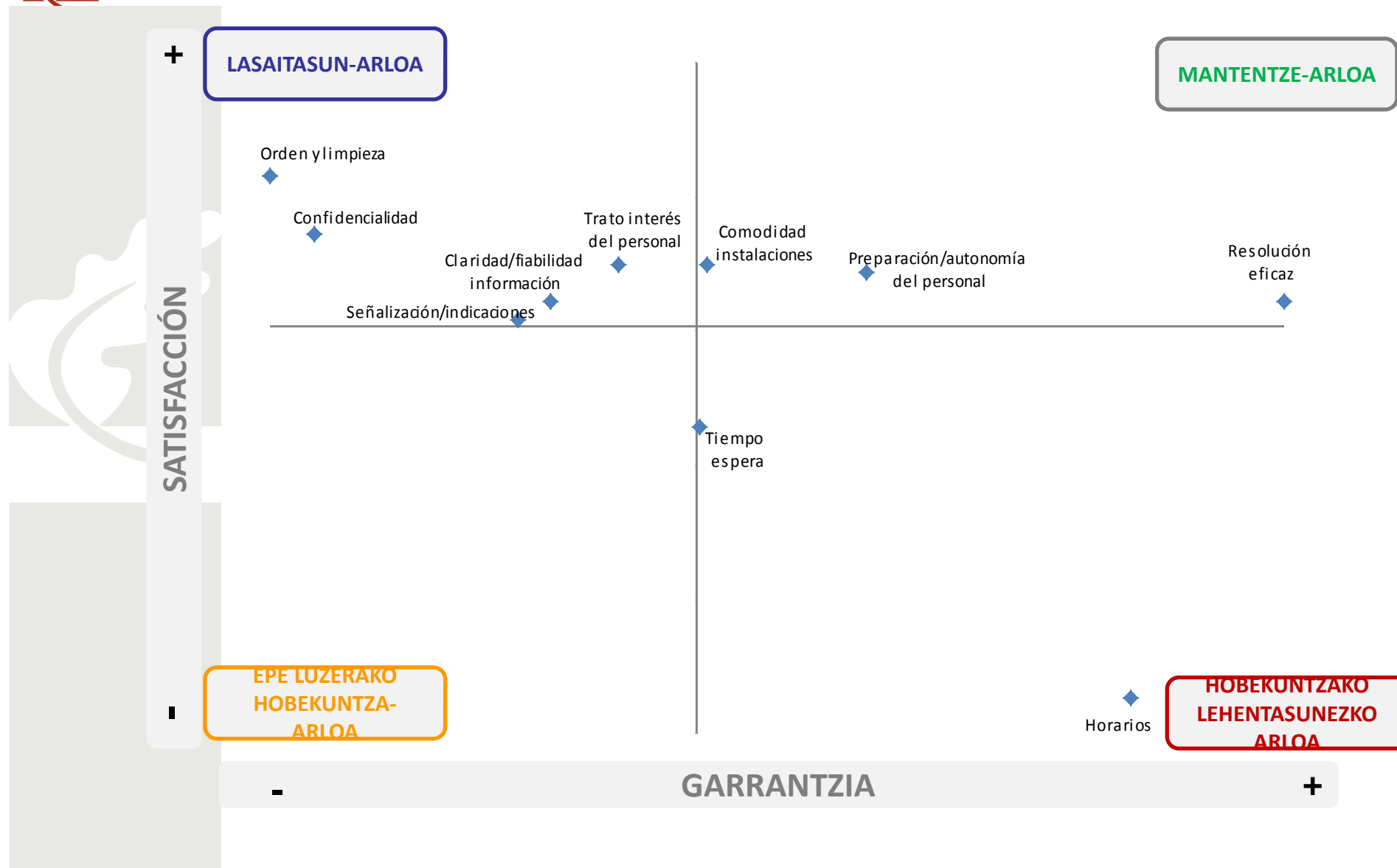
Informazio hori lortu ondoren, baloratutako arlo ezberdinak kokatzen diren 4 lauki handiak zehazten dituen lehentasunen matrizea zehaztu da.



Bizkaiko Foru
Aldundia
Diputación
Foral de Bizkaia

Ogasun eta
Finantza Saila
Departamento de
Hacienda y Finanzas

Aurrez aurreko modalitatea. Lehentasunen matrizea



Aurrez aurreko modalitatea. Ondorioak

Arlo ezberdinak aztertu eta gero, ondorio hauek atera dira:

Zerbitzuak bere **zeregina** betetzen du, baina badu oraindik **zer hobetu**:

- 
- Kontsultaren ebazpen eraginkorra
 - Langileen prestakuntza eta autonomia

- 
- Arreta-orduak
 - Itxaroten egoteko denborak

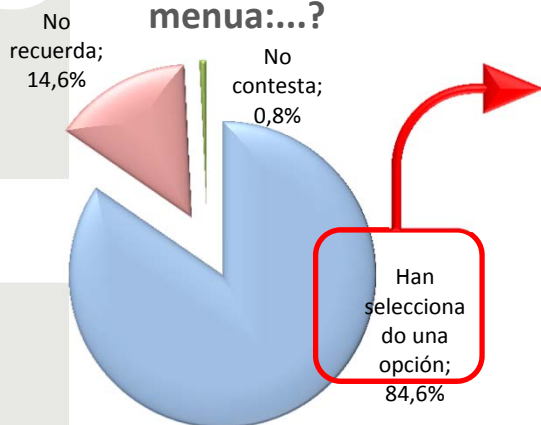
Telefono bidezko modalitatea

Telefono bidezko modalitatea. Hautatutako menuaren aukera

Telefonoz, 500 inkesta egin ziren. Menuaren barruko aukeraren bat hautatu dutela aitortzen duten edo gogoan duten pertsonen % 84,6k dioenez, "Informazio orokorra" eta "Errentaren gaineko Zerga" dira kontsultaren aukerarik ohikoenak, eta aurreko bi urteotako joerari eusten zaio. Halere, gogoratzen ez dutenen kopurua ia erdiraino jaisten da 2012ko datuekin alderatu gero.

Kasu honetan ikusten da, enpresen kontsultak arazo orokorrak konpontzera bideratzen badira, partikularren zalantzak gehiago zertzen dira errentaren gaineko zergen inguruan.

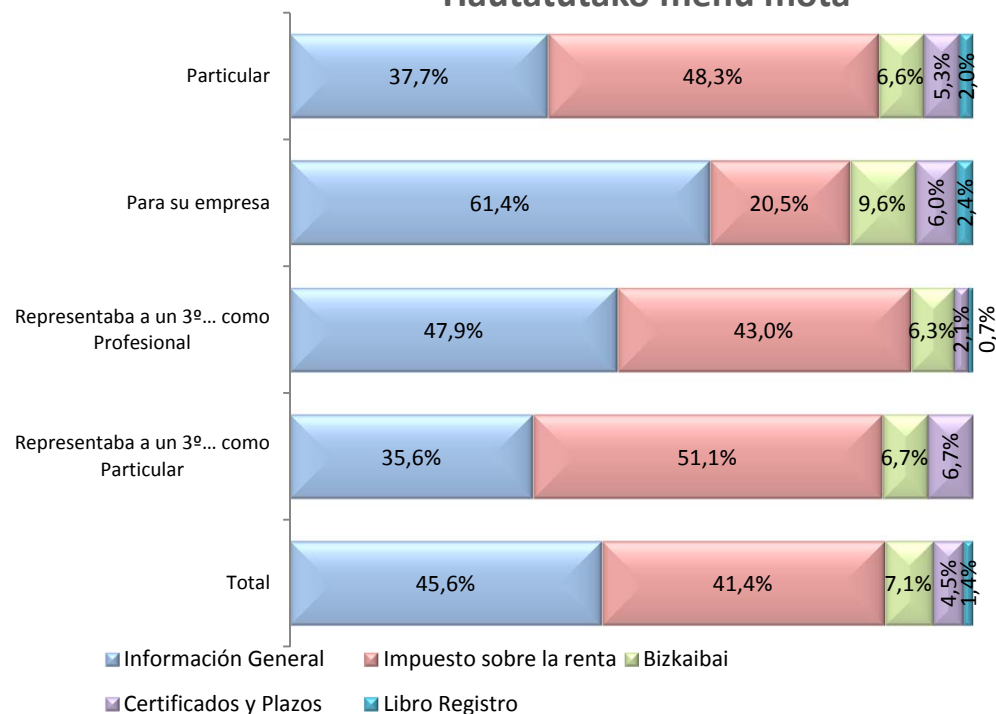
Gogoratzen duzu zein izan zen hautatu zenuen menua:...



	2012	2014	Dif 2012-2014
Información General	27,9%	38,6%	↑ 10,7%
Impuesto sobre la renta	20,7%	35,0%	↑ 14,3%
No recuerda	38,5%	14,6%	↓ -23,9%
Bizkaibai	12,7%	6,0%	↓ -6,7%
Certificados y Plazos	8,4%	3,8%	↓ -4,6%
Libro Registro		1,2%	↑ 1,2%

K=500 galdeketa

Hautatutako menu mota



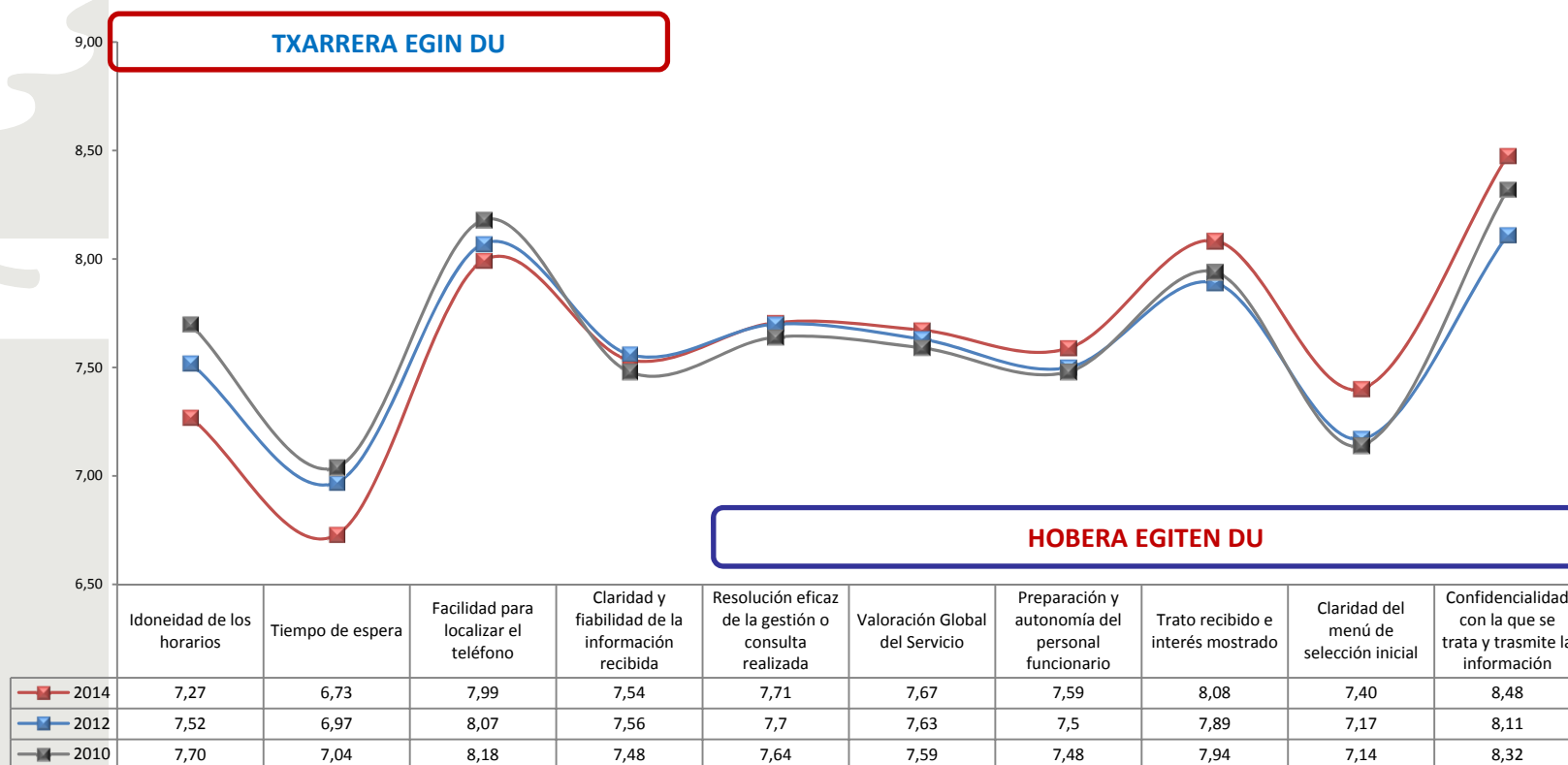
K=423 galdeketa (kopuru osoaren % 84,6)

Telefono bidezko modalitatea. Asetasun orokorra

Zerbitzuarekiko asetasun orokorrak aurreko neurketetan lortutako balorazioen antzeko balorazioak lortu ditu; halere, aldaketa batzuk ikus daitezke:

- "Ordutegien egokitasuna" eta "itxaroten emandako denbora" arloak dira beherakadarik nabarmenena lortu dutenak eta, aldi berean, arlo horiek dira 2014an baloraziorik txarrena lortu dutenak.
- Osterantzean, "jasotako tratua", "menuaren argitasuna" eta "konfidentzialtasuna" dira, aurreko urteetako datuekin alderatuz gero, hobekuntzarik handiena lortu dutenak.

2010-2014ko batezbesteko asetasuna



K=2014n2014 500; 2012: 502; 2010:



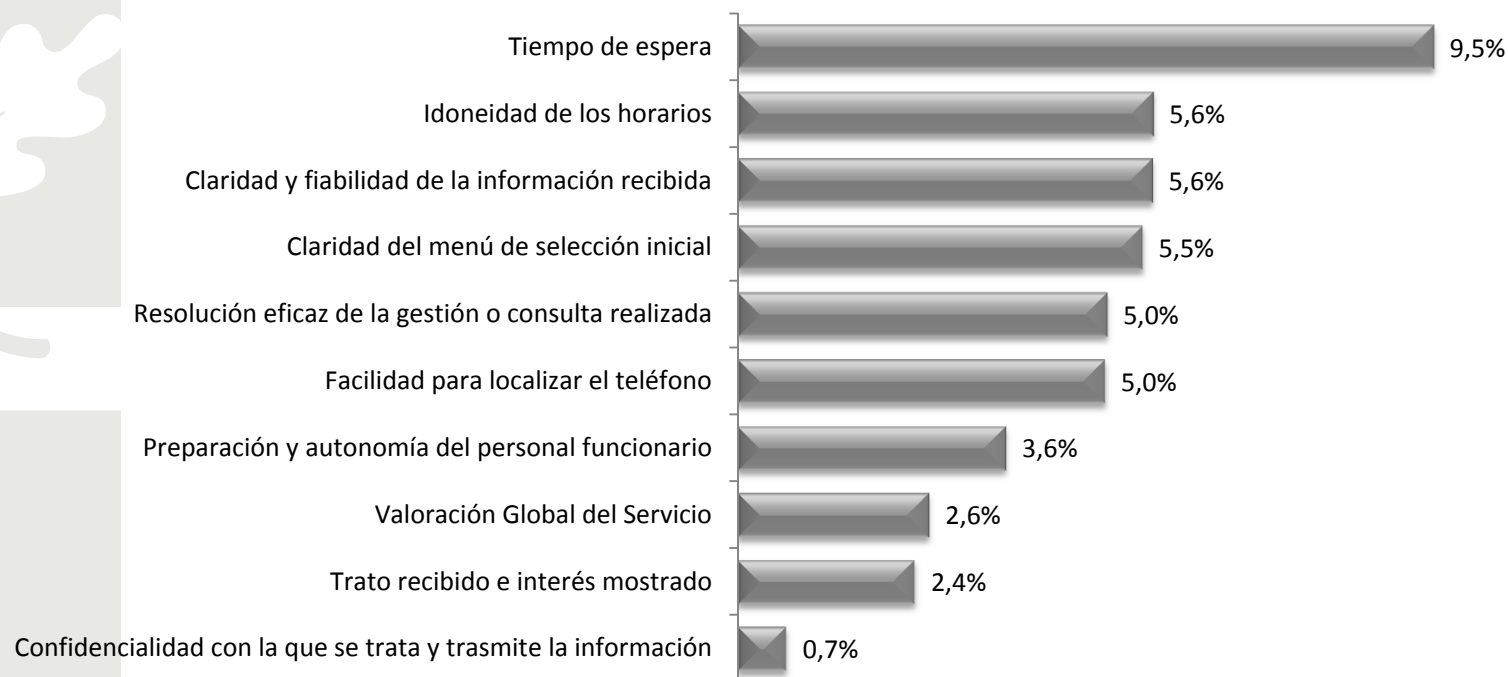
Bizkaiko Foru
Aldundia
Diputación
Foral de Bizkaia

Ogasun eta
Finantza Saila
Departamento de
Hacienda y Finanzas

Telefono bidezko modalitatea. Atsekabearen arrazo

Itxaroten emateko denbora da atsekabearen arrazoi nagusia zerbitzuari 5 puntutik beherako balorazioa eman dioten pertsonen artean, 10 pertsonatik ia bat.

5 punturen azpiko puntuazioen %



Atsekabearen arrazoiak

Telefono bidezko modalitatea. Asetasun-klusterra

Multzoak aztertu eta gero, telefonozko arretaren erabiltzaileen sailkapena egin da, zerbitzuaren erabileraren arloekiko erakusten duten asetasun-mailaren arabera (*). Horrela, erabiltzaileak bi multzotan sailka daitezke: moderatuak eta asetasun-maila handikoak. Azken talde horretan balorazio oso altuak agertu dira, gehienetan 9tik oso gertukoak edo hortik gorakoak; moderatuen artean, berriz, 7ko balorazio orokorra azaltzen da nagusi, denborei buruzko arloan (ordutegiak eta itxaroten emandako denbora) beherantz egiten duen arren.

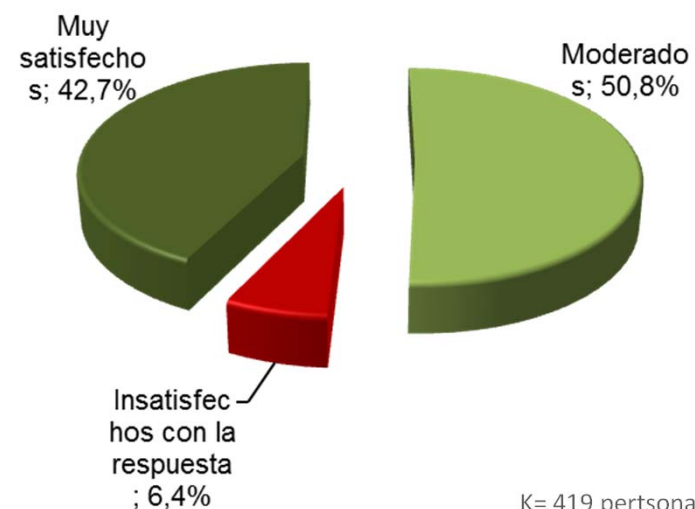
Kopururik txikiena atsekabea agertzen duten erabiltzaileena da, kopuru osoarekiko % 6,4, hain zuzen ere; kopuru horren atsekabea berez egin duten kontsultari langileek eman dioten erantzunari buruzkoa da: "jasotako tratua eta erakutsitako interesa", "langileen prestakuntza eta autonomia", "informazioaren argitasuna eta fidagarritasuna" eta "kudeaketaren edo

penaraginkorra".

	Muy satisfechos	Moderados	Insatisfechos con la respuesta
--	-----------------	-----------	--------------------------------

Facilidad para localizar el teléfono	9,02	7,22	7,22
Idoneidad de los horarios de atención	8,06	6,59	7,07
Tiempo de espera hasta ser atendido	7,84	5,89	5,74
Claridad del menú de selección inicial	8,31	6,83	6,07
Trato recibido e interés mostrado	9,17	7,48	5,22
Preparación y autonomía del personal	8,81	7,01	3,59
Claridad y fiabilidad de la información	8,83	6,92	3,37
Confidencialidad	9,24	8,06	7,33
Resolución eficaz de la gestión o consulta	8,87	7,18	4,19
Valoración Global	8,79	7,09	4,52

Erabiltzaileen sailkapena, arlo ezberdinekiko agertzen duten asetasunaren arabera.



K= 419 pertsona

(*) Balorazio batean edo gehiagotan erantzunik eman ez dutenez gero, inkestari erantzun dioten pertsonen % 16,2 ezin izan da sailkatu azterketa horren arabera. Talde hori kanpoan utzi da banaketaren emaitzak lortzeko orduan.

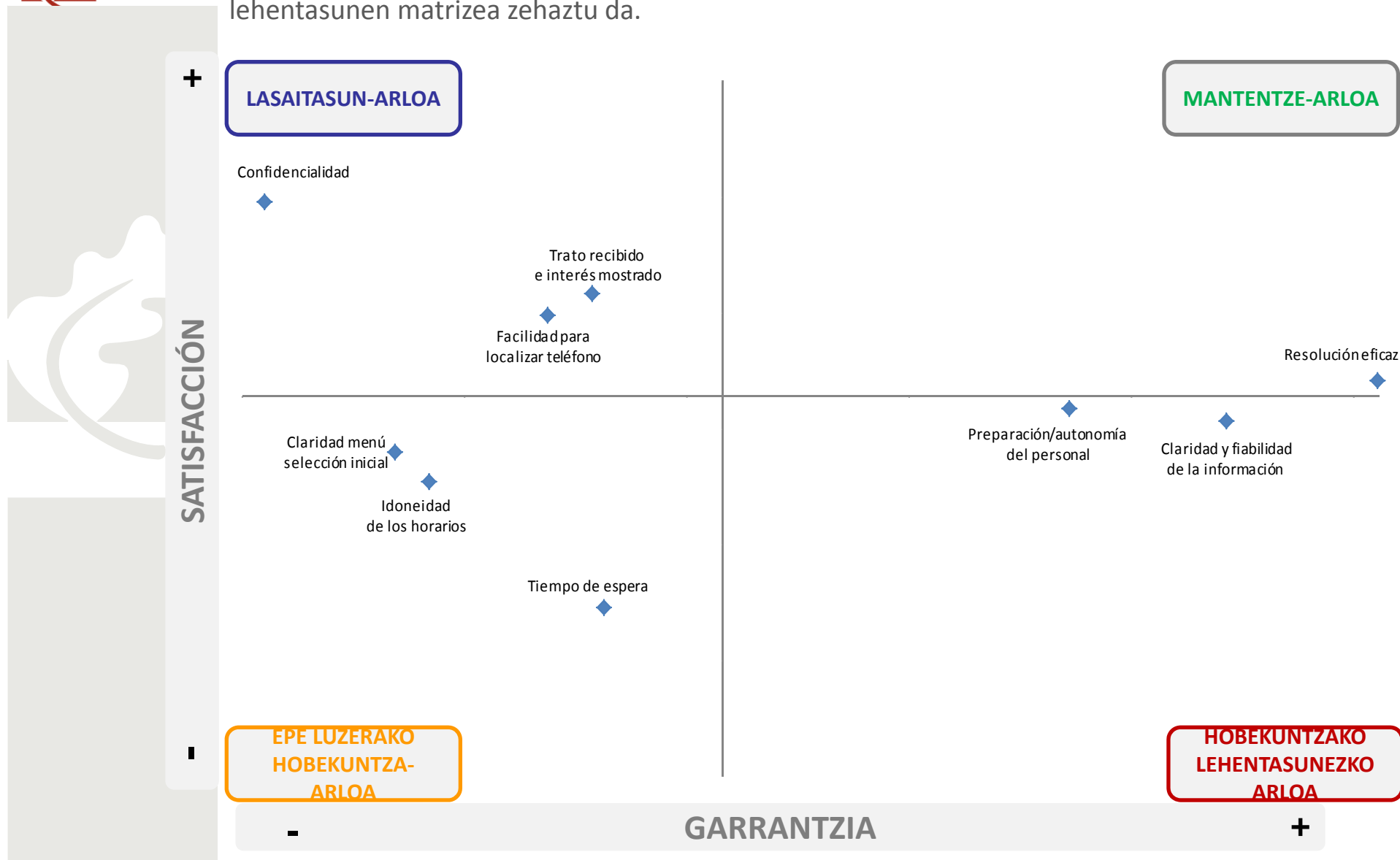


Bizkaiko Foru
Aldundia
Diputación
Foral de Bizkaia

Ogasun eta
Finantza Saila
Departamento de
Hacienda y Finanzas

Telefono bidezko modalitatea. Lehenetasunen matri:

Aurrez aurreko modalitatean egin den bezala, asetasuna aztertu eta garrantzia kalkulatu ondoren, baloratutako arlo ezberdinak kokatzen diren 4 lauki handiak zehazten dituen lehenetasunen matrizea zehaztu da.



Telefono bidezko modalitatea. Ondorioak

Arlo ezberdinak aztertu eta gero, ondorio hauek ater dira:

Zerbitzuak bere **zeregina** betetzen du, baina honako hauek **zaindu** behar dira:

- Kotsultaren ebazpen eraginkorra

- Langileen prestakuntza eta autonomia
- Informazioaren argitasuna eta fidagarritasuna

Modalitate telematikoa

Modalitate telematikoak. Web zerbitzuen erabilera

Webgunearen bidez erantzundako 2263 inkesta jaso dira.

Webgunearen bidez gehien eskatzen diren zerbitzuak "Bizkaibai" eta "Laguntzako programa eta inprimaki ereduak" dira, 10 sarbide bakoitzeko 9 baitira era horretako eskariak.

Ezberdintasunik nabarmenenak "Zergei buruzko arautegia eta interpretazio-irizpideak", "Kanpainari buruzko informazioa", "Bizkaiko Katastroa" eta "enkanteak" aplikazioen artean daude, eta horiek guztiak dira partikularrek gehien erabiltzen dituztenak.

Web zerbitzuen erabilera, erabiltzailearen

	Particular	Para su empresa	Representaba a un tercero	Total
Oficina Virtual de Hacienda y Finanzas-Bizkaibai	90,4%	96,7%	95,5%	94,7%
Modelos de impresos y programas de ayuda	93,0%	94,2%	94,7%	93,9%
Información sobre Impuestos y obligaciones tributarias	85,2%	83,7%	86,7%	85,1%
Atención al contribuyente	76,7%	75,8%	79,5%	77,2%
Normativa tributaria y criterios interpretativos	81,5%	69,4%	75,6%	73,8%
Información sobre Campaña	84,8%	60,9%	68,2%	67,4%
Catastro de Bizkaia	44,8%	24,3%	37,2%	33,7%
Normativa e Información presupuestaria y económica	30,0%	21,9%	30,0%	27,1%
Concierto Económico	10,4%	6,8%	13,6%	11,0%
Subastas	19,6%	5,7%	11,4%	10,6%
TEAF	10,7%	5,3%	13,1%	10,3%
Asuntos Europeos	11,5%	5,0%	10,8%	8,9%
Media de uso servicios web	6,39	5,50	6,16	5,94

Ezberdintasun nabarmenak daude partikularren eta beste inoren ordezkarien eta enpresako erabiltzaileen artean.

K= 2263 erabiltzaile. Partikularra: 270; Enpresa: 723; Ordezkaria: 1207



Bizkaiko Foru
Aldundia
Diputación
Foral de Bizkaia

Ogasun eta
Finantza Saila
Departamento de
Hacienda y Finanzas

Modalitate telematikoak. Bulego birtualeko zerbitzuen erabilera

"Zerga aitortpen telematikoak" dira, osotasunean, Bulego Birtualeko zerbitzuen artean erabiliena, bereziki enpresen eta beste inoren ordezkarien artean. "Honako hauek datoz atzetik: "identifikazio datuak", "zerga datuei buruzko kontsulta" eta "jakinarazpenak". Erabiltzaile mota edo ezaugarrien arabera, ezberdintasunak badaude ere, hauek dira nagusiak:

1. Partikularrek honako hauek erabili ohi dituzte, gehien bat: "identifikazio datuak", "zerga datuei buruzko kontsulta" eta "errentako eragiketak"; "jakinarazpenak", "ziurtagiriak eta ordainketa-gutunak" idira, berriz, enpresa-erabiltzailek eta ordezkariak gehien erabilitakoak.

2. Beste inoren ordezkariak gainerako erabiltzaileekiko ezberdintzen dira honako hauek gehien erabiltzeagatik. "gerorapenak", "baimendutako aurkezleak", "ordezkagarritasunaren kudeaketa", "konpentsazio-eskabideak", "aurkezpen ezberdintasunak", "masiboak" eta "FAEA".

Bulego Birtualeko zerbitzuen erabilera, erabiltzailearen ezaugarrien arabera

	Partikular	Para su empresa	Representaba a un tercero	Total
Declaraciones de impuestos	80,0%	94,2%	91,4%	90,2%
Datos de identificación	81,9%	70,5%	76,8%	74,5%
Consulta de datos fiscales	94,4%	69,3%	74,2%	74,3%
Notificaciones	67,8%	75,0%	74,9%	73,3%
Certificados y Cartas de Pago	37,8%	67,4%	70,4%	64,7%
Operaciones de Renta	84,8%	49,5%	60,6%	59,3%
Datos adicionales	58,9%	46,9%	56,9%	53,1%
Recursos y Otros Escritos	31,5%	42,6%	49,3%	44,4%
Pagos a Contribuyentes	40,4%	33,9%	41,1%	38,0%
Información sobre IBAN	36,3%	28,8%	40,7%	35,7%
Acceso a Catastro de Bizkaia	41,1%	23,9%	34,1%	31,3%
Aplazamientos	13,0%	20,1%	34,0%	26,4%
Presentadores autorizados	14,4%	13,6%	32,6%	23,5%
Gestión de Representatividad	7,8%	7,9%	22,5%	15,6%
Solicitudes de compensación	8,1%	11,8%	18,8%	15,0%
Presentaciones masivas	5,9%	5,0%	16,9%	11,4%
TEAF (Tribunal económico-administrativo)	7,4%	5,4%	12,0%	9,2%
Procedimientos de vinculación adva. previa	4,1%	4,1%	8,7%	6,6%
Gasóleo profesional	5,2%	5,0%	7,1%	6,1%
Gestores para matriculación	3,7%	2,9%	7,0%	5,1%
Media de uso servicios OV	7,24	6,78	8,30	7,58

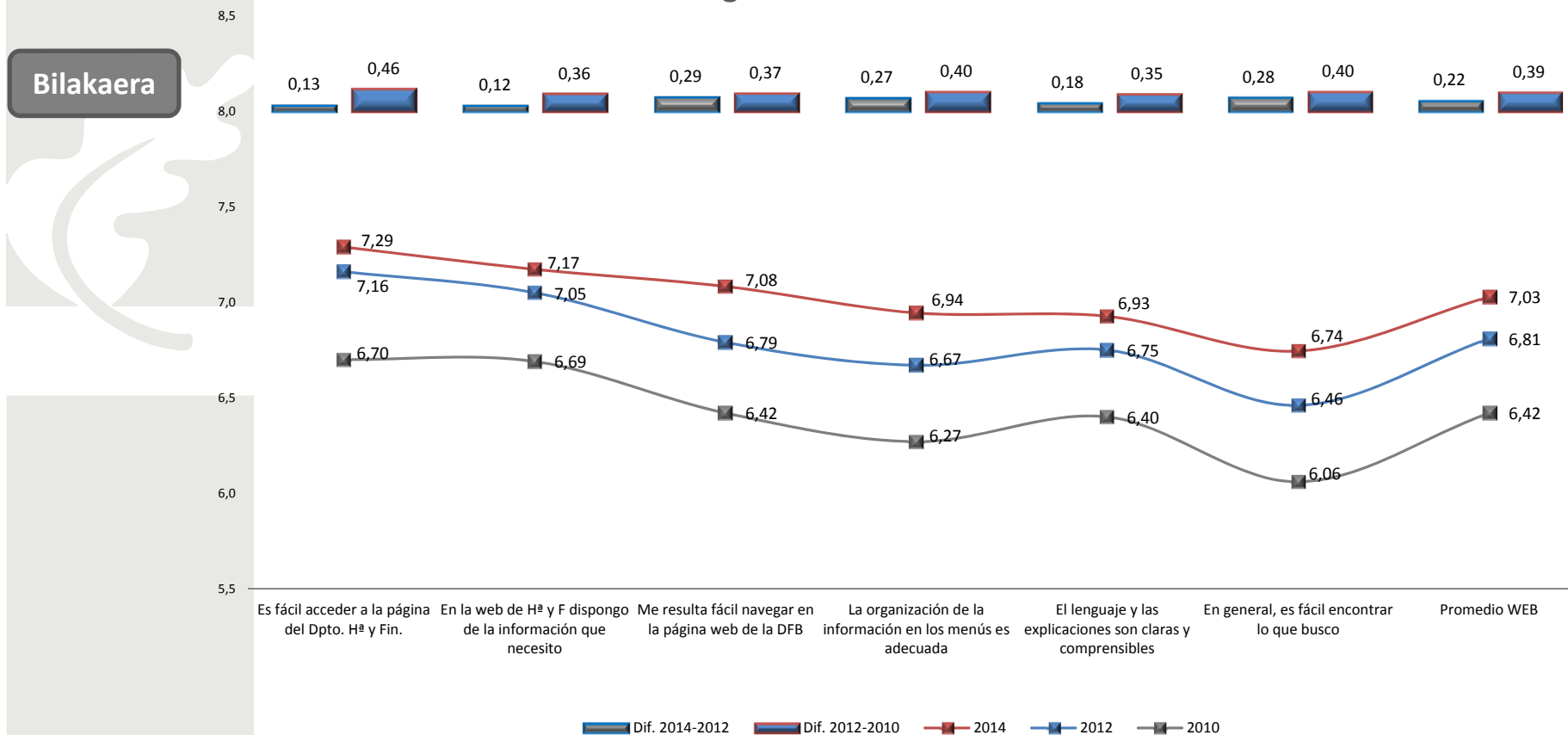
Estatistikoki esanguratsuak diren ezberdintasunak.

K= 2263 erabiltzaile. Partikularra: 270; Enpresa: 723; Ordezkaria: 1207

Modalitate telematikoak. Webarekiko asetasuna

Webgunearen balorazioaren batezbestekoa aurreko urteetakoekin alderatuz gero, 2010. urteko balorazioarekiko hobekuntza oso nabarmena ikusten da eta, berdintsuagoa, baina aldi berean positiboagoa ere, 2012. urtekoarekiko, bai asetasun orokorrari dagokionez, bai arlo ezberdinetako bakoitzari dagokionez.

Webgunea baloratzeko neurriak

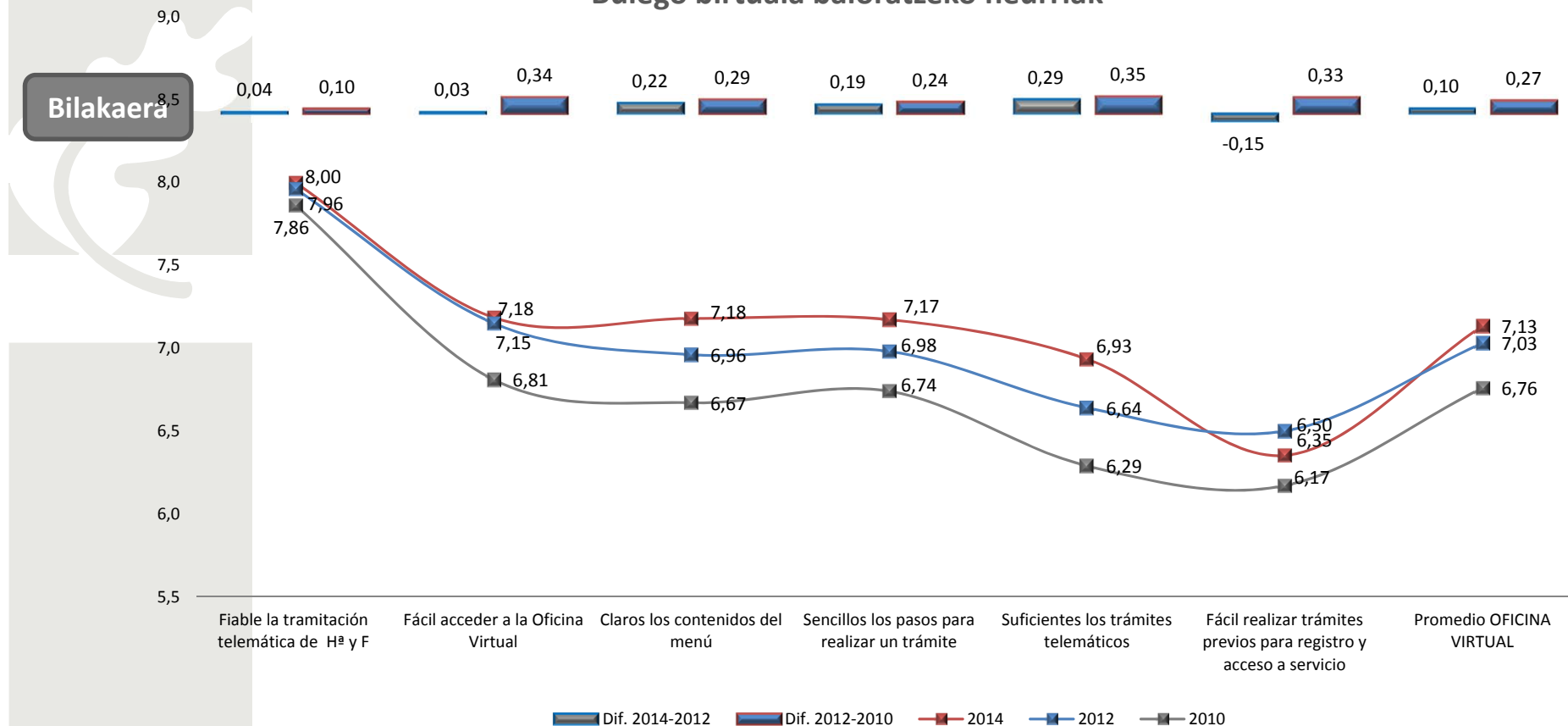


K= 2014: 2.263; 2012: 6.044; 2010: 4.747

Modalitate telematikoak. Bulego birtualarekiko asetasun

Bulego Birtualari dagokionez, 2012ko datuekiko hobekuntzarik nabarmenenak "tramite telematikoen nahikotasuna", "menuaren edukien argitasuna" eta "erraztasuna izapide bat egiteko urratsetan" arloetan eman dira. Aurreko neurketarekin alderatuta, txarrera egiten duen datu bakarra baloraziorik txarrera hartu duen osagaia izan da, hain zuzen ere: "erregistrorako alde aurretiko izapideak egiteko eta zerbitzuan sartzeko erraztasuna".

Bulego birtuala baloratzeko neurriak



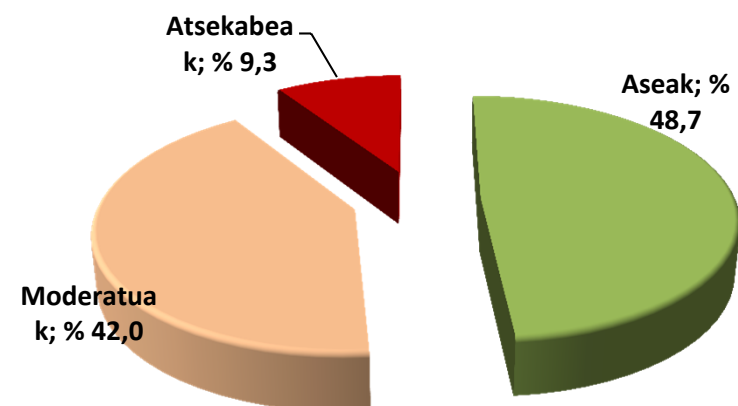
K 2014: 2.263; 2012: 6.044; 2010: 4.747

Modalitate Telematikoa. Asetasun-klusterra

Multzoak aztertu eta gero, telefonozko arretaren arreta telematikoa erabiltzaileen sailkapena egin da, zerbitzuaren (Web gunea eta Bulego Birtuala) erabileraren arloekiko erakusten duten asetasun-mailaren arabera (*). Horrela, erabiltzaile atsekabeen portzentajea da nagusi, 10 erabiltzaileko 5 inguru; multzo horren ezaugarri nagusia da arlo guztietan puntuazio altuak eman dituela da, 8tik gorakoa, arlo batean izan ezik.

Bigarren tokian, Kopururik txikiena atsekabea agertzen duten erabiltzaileena da, kopuru osoarekiko % 9,3, hain zuzen ere; kopuru horrek 3 puntura gehien hurbiltzen diren balorazio gehienak eman ditu.

Erabiltzaileen sailkapena, arlo ezberdinekiko agertzen duten asetasunaren arabera.



K= 1897 erantzun

	Satisfechos	Moderados	Insatisfechos
Me resulta fácil navegar en la página web de la DFB	8,35	6,45	3,49
Es fácil acceder a la página del Dpto. Hª y Fin.	8,5	6,64	4,06
En la web de Hª y F dispongo de la información que necesito	8,24	6,6	4,04
La organización de la información en los menús es adecuada	8,17	6,32	3,33
El lenguaje y las explicaciones son claras y comprensibles	8,1	6,32	3,53
En general, es fácil encontrar lo que busco	8,06	6,03	3,02
Fácil realizar trámites previos para registro y acceso a servicio	7,73	5,61	2,56
Fácil acceder a la Oficina Virtual	8,51	6,48	3,33
Claros los contenidos del menú	8,44	6,55	3,41
Sencillos los pasos para realizar un trámite	8,48	6,54	3,13
Suficientes los trámites telemáticos	8,13	6,21	3,47
Fiable la tramitación telemática de Hª y F	8,86	7,58	5,36
Satisfacción global con el Servicio telemático de Hª y F	8,44	6,6	3,45

(*) Balorazio batean edo gehiagotan erantzunik eman ez dutenez gero, inkestari erantzun dioten pertsonen % 16 ezin izan da sailkatu azterketa horren arabera. Talde hori kanpoan utzi da banaketaren emaitzak lortzeko orduan.

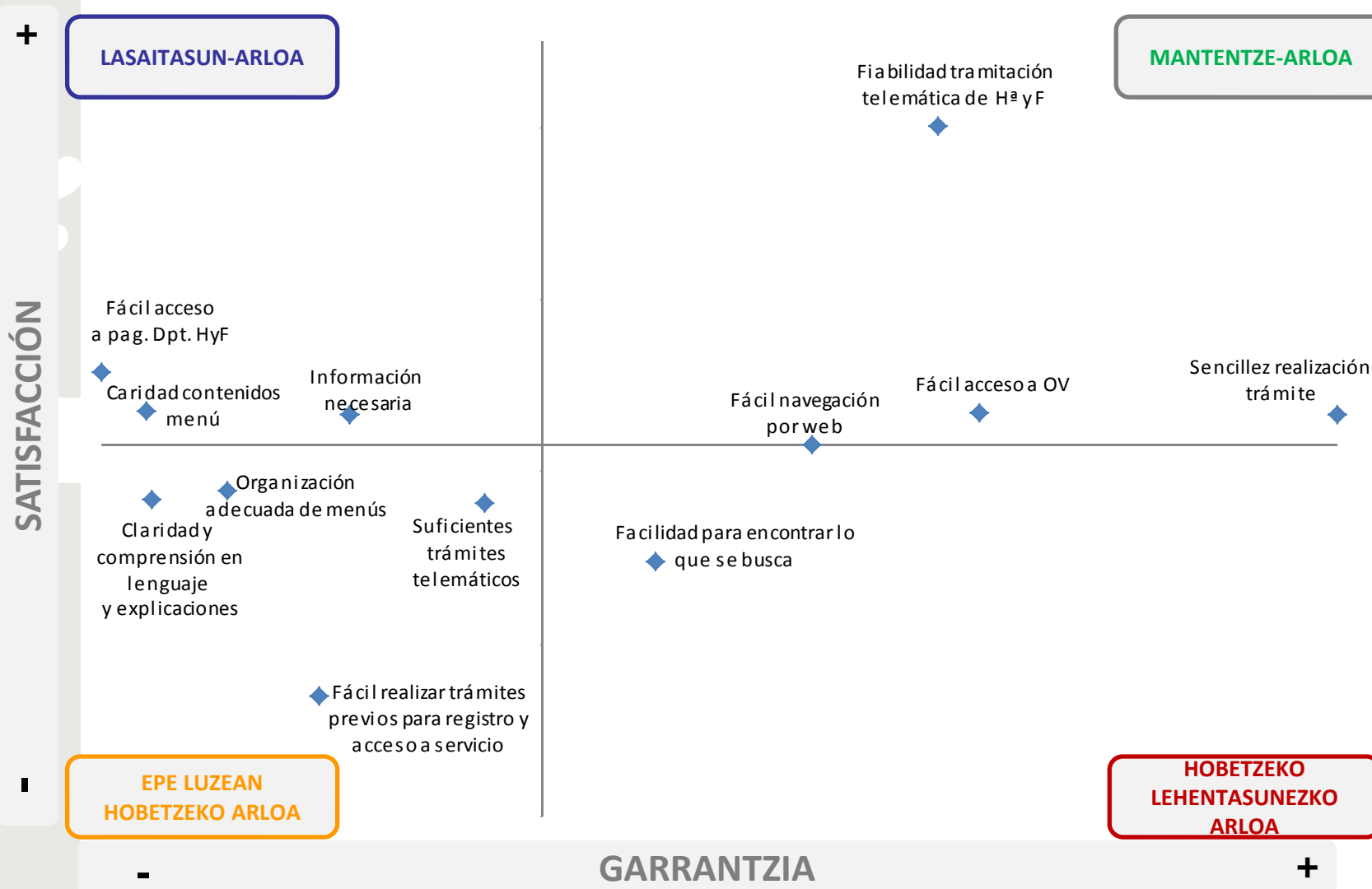


Bizkaiko Foru
Aldundia
Diputación
Foral de Bizkaia

Ogasun eta
Finantza Saila
Departamento de
Hacienda y Finanzas

Modalitate telematikoa. Lehentasunen matrizea

Gainerako modalitateetan egin den bezala, asetasuna aztertu eta garrantzia kalkulatu ondoren, baloratutako arlo ezberdinak kokatzen diren 4 lauki handiak zehazten dituen lehentasunen matrizea zehaztu da.



Modalitate telematikoa. Ondorioak

Alderdi ezberdinak aztertu eta gero, ondorio hauek atera dira:

Zerbitzuak **fidagarritasun-helburua** betetzen du, baina arlo hauetan **zaintza** behar du:

- 
- Tramitazio telematikoaren fidagarritasuna

- 
- Bilatzen dena aurkitzeko erraztasuna
 - Weben zehar erraz nabigatzea
 - BBrako sarbide erraza
 - Tramitea egiteko erraztasuna