

Bizkaiko Foru Ogasuneko Jendearen Arreta Zerbitzuei buruzko gogobetetzea 2012ko kontrola

Arreta presentziala, telefonozkoa eta telematikoa

2012ko urria

MODALITATE PRESENTZIALA.

Eskatu zaie gogobetetze maila balora dezatela, zerbitzua ematearen inguruko zenbait kontu aintzat hartuta:

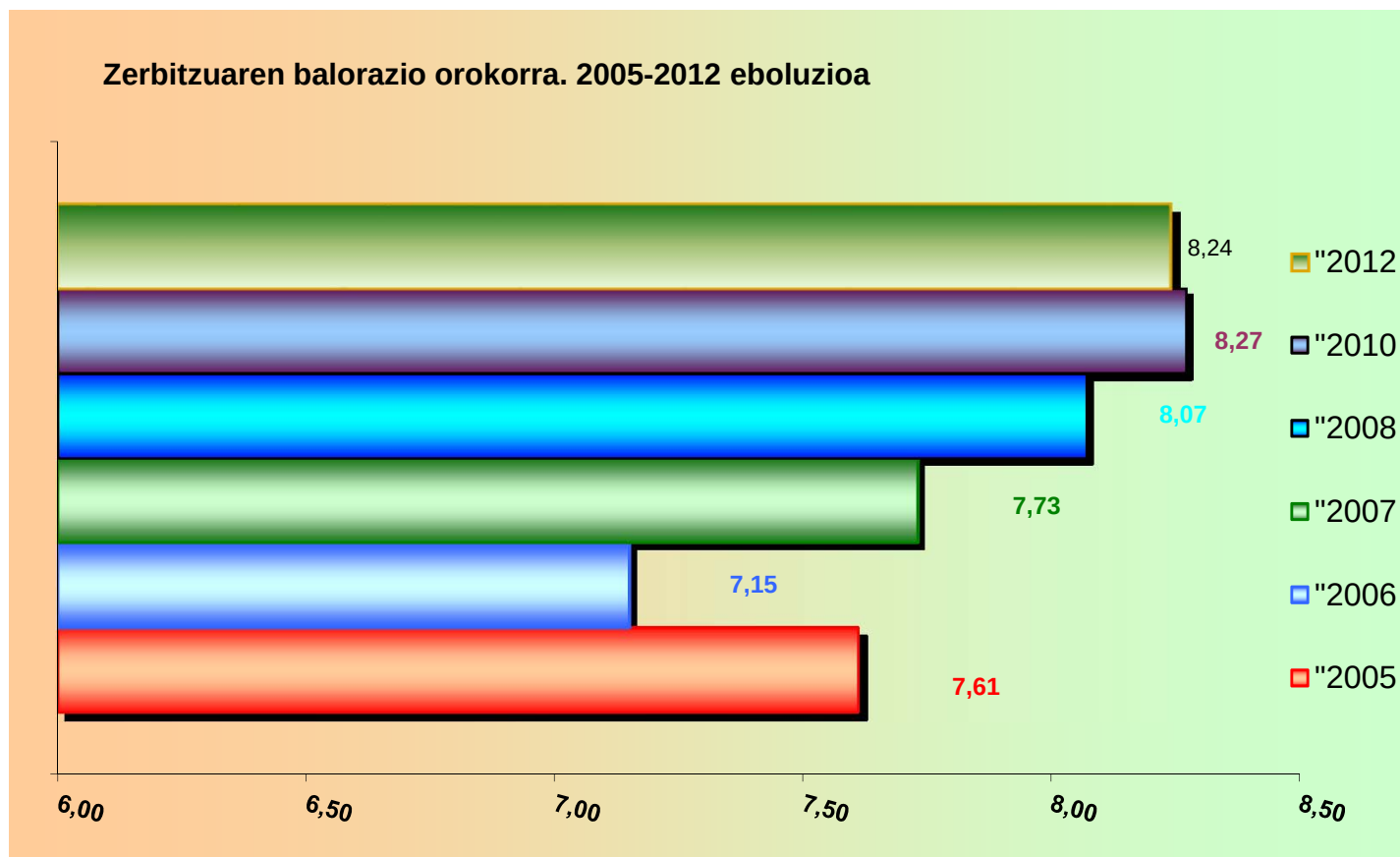
Emandako puntuazioak. GUZTIRA	Gutxi (0-4)	Nahiko (5-6)	Nabarmen (7-8)	Bikain (9-10)	EE	B.b.	DsStd	2010 b.b.
Kontsultarako nora jo jakiteko erraztasuna	1,1	6,3	25,9	66,4	0,2	8,79	1,50	8,61
Instalazioen erosotasuna	0,1	4,2	31,4	64,3	0,0	8,82	1,16	8,71
Ordena eta garbitasuna	0,1	1,6	22,5	75,2	0,5	9,08	0,98	8,81
Arreta ordutegiak	20,3	22,2	31,1	26,1	0,4	6,60	2,51	6,95
Itxaroteko denbora	5,2	12,1	28,5	54,4	0,0	8,13	1,95	7,70
Jasotako tratua eta funtzionarioak erakutsitako interesak	2,5	5,5	23,6	68,4	0,1	8,74	1,60	8,42
Funtzionarioen prestakuntza eta autonomia	1,5	5,0	24,9	62,5	6,1	8,69	1,52	8,41
Jasotako informazioaren argitasuna eta fidagarritasuna	1,5	5,5	25,5	63,9	3,5	8,68	1,48	8,47
Informazioa konfidentzilatuz tratatzea eta transmisioa	0,7	4,5	24,5	60,9	9,4	8,76	1,29	8,61
Kontsulta edo kudeaketa modu eraginkorrean ebaztea	2,3	5,1	24,3	66,4	1,8	8,70	1,71	8,46
Zerbitzuaren balorazio orokorra.	1,7	6,8	44,4	46,8	0,2	8,24	1,43	8,27
1 – 10 alderdien batezbestekoa	3,4	7,2	27,9	59,6	2,0	8,31		
Batezbestekoaren Vs. Balorazio orokorraren Koherentzia (11. itema)	-1,7	-0,4	16,5	-12,8	-1,8	-0,04		

**Oinarria
guztira:
820 inkesta**

Zerbitzuaren balorazio bikaina, batez ere item bakoitzaren banakako puntuazioena. Betiere 2010eko inkestaren balioak gainditzen dira (“arreta ordutegiak” izan ezik). Bestalde, zerbitzuaren osotasunak 2010eko emaitzaren antzekoa jaso du.

Lehenengo 10 itemen batezbestekoak 11.ari (“zerbitzu osoa”) emandako puntuazioarekin duen “koherentzia” aztertzean, ikusten dugu “bikain (9-10)” puntuazioak nahiko murriztu direla, “nabarmenen (7-8)” mesedetan. Horregatik, alderdiek banan-banan puntu gehiago dauzkate 2010. urtean baino, baina zerbitzuaren osotasunak antzeko balioa du.

Zerbitzuaren balorazio orokorra –2005-2012 eboluzioa (b.b.)



2010eko eboluzioak zerbitzuaren orokortasunaren puntuazioen maila gorena markatu zuen aztertutako serie osoan. 2012an esan dezakegu puntu goren hori mantentzen dela, batez beste 8,24 punturekin. Balorazio hori nekez gainditu ahal da, arreta ordutegiak ez badira aldatzen

MODALITATE PRESENTZIALA.

Elkarrizketatutako pertsonen eskaerak kontuan izanik, “10” ZERBITZUAK ezaugarri hauek izango lituzke:.

Arreta jasotzeko gutxi
itxarotea

Arratsaldeko
ordutegia

Adeitasuna

Ebazlea

Badaki azaltzen



**ORDUTEGIAK, ARRETA AZKARRA, TRATUA ETA
ERAGINKORTASUNA**

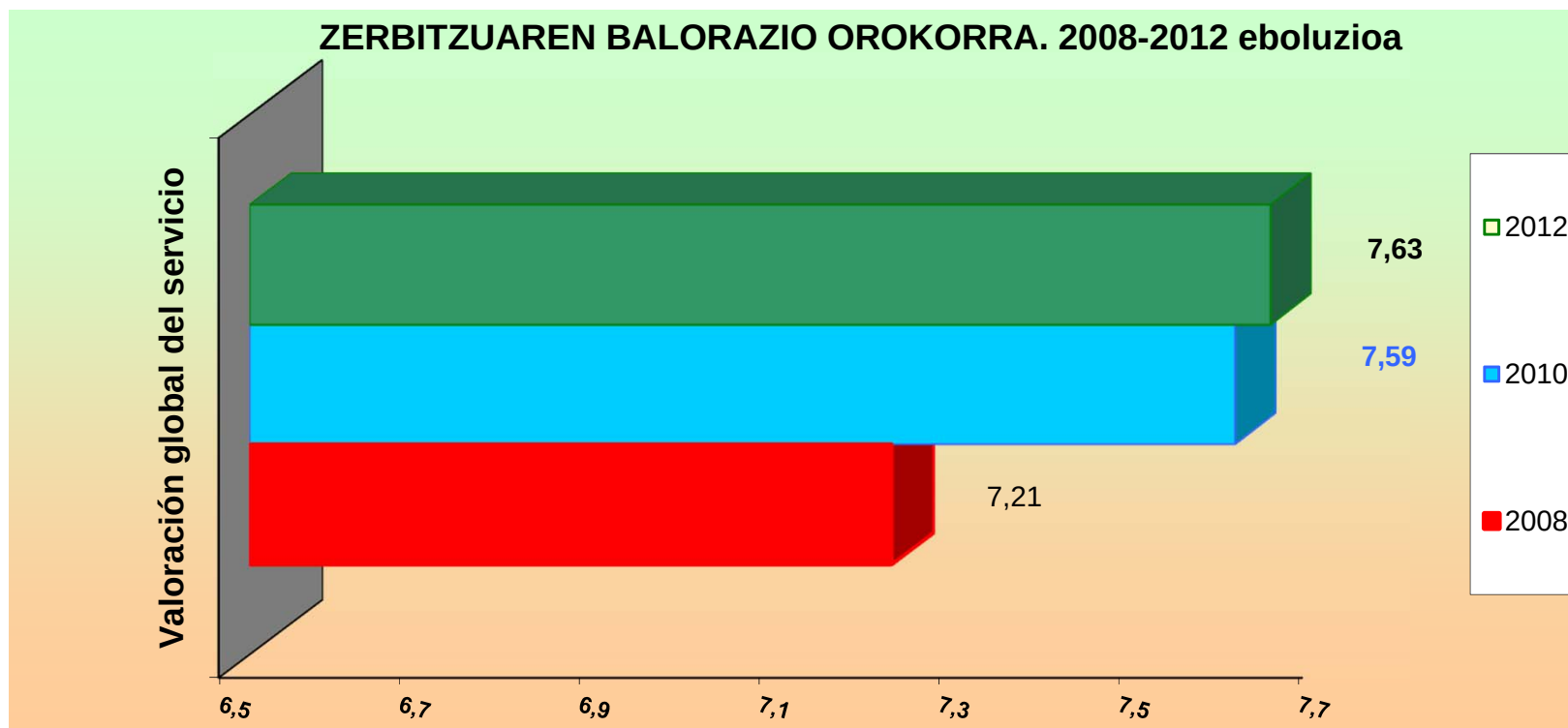
TELEFONozko MODALITATEA

Zerbitzua ematearen inguruko zenbait gairi buruzko gogobetetze maila baloratzeko eskatu zaie:

Emandako puntuazioak	Gutxi (0-4)	Nahiko (5-6)	Nabarmen (7-8)	Bikain (9-10)	EE	B.b.	Std	2010 b.b.
Informazio telefonoa aurkitzeko erraztasuna	3,0	12,4	37,6	42,6	4,4	8,07	1,82	8,18
Arreta ordutegien egokitasuna	5,0	20,5	43,6	29,8	1,0	7,52	1,78	7,70
Arreta jaso arte itxaron beharreko denbora	7,2	29,1	45,8	17,4	0,6	6,97	1,83	7,04
Hasierako hautaketa menuaren argitasuna	5,8	23,5	51,5	17,8	1,4	7,17	1,72	7,14
Jasotako tratua eta langileek erakutsitako interesa	2,4	11,6	51,4	34,2	0,4	7,89	1,53	7,94
Funtzionarioen prestakuntza eta autonomia	3,0	18,3	49,0	25,4	4,4	7,50	1,59	7,48
Jasotako informazioaren argitasuna eta fidagarritasuna	2,6	19,3	49,2	27,6	1,4	7,56	1,61	7,48
Informazioa konfidentziasunez tratatzea eta transmititzea	6,4	8,0	50,0	32,5	9,2	8,11	1,28	8,32
Kudeaketa edo kontsulta modu eraginkorrean ebaztea	2,4	15,0	52,4	29,5	0,8	7,70	1,60	7,64
Zerbitzuaren balorazio globala.	1,0	13,8	65,7	18,6	1,0	7,63	1,25	7,59

- **Zerbitzuak 7,63 puntuko balorazio globala jaso du, 2010ekoa baino apur bat hobea (7,59). %1.0ak bakarrik eman dio “gutxi” nota zerbitzuari orokorrean.**
- **Bi alderdik bakarrik jaso dituzte 7,5 puntu (hau da, “nabarmenaren” erdigunea) baino gutxiago batez beste: hasierako menuaren argitasunak eta itxaroteko denborak. Bi item horiek dira, ordutegiekin batera, “gutxi” gehien eskuratu dutenak, baina oso proportzio txikietan halere**
- **2010ean bezala, desbiderapen estandarra minimora iritsi da konfidentziasunean. Horrek esan nahi du banakako erantzunik gehienak batezbestekoaren inguruan daudela**

Zerbitzuaren balorazio OROKORRA –2008-2012 eboluzioa (b.b.)



- 2008an izandako emaitza kaskarra, salbuespena izan zena, 2010ean gaititu ondoen, azken bi inkestek erakusten dute zerbitzua “nabarmen” notarekin dagoela

Oinarria: 500 inkesta egin dira

TELEFONOSKO MODALITATEA

Elkarrizketatutako pertsonen eskaerak kontuan izanik, “10” ZERBITZUAREN ezaugarriak hauek lirateke:.



AZKARTASUNA, PRESTAKUNTZA,
ERAGINKORTASUNA ETA ENPATIA

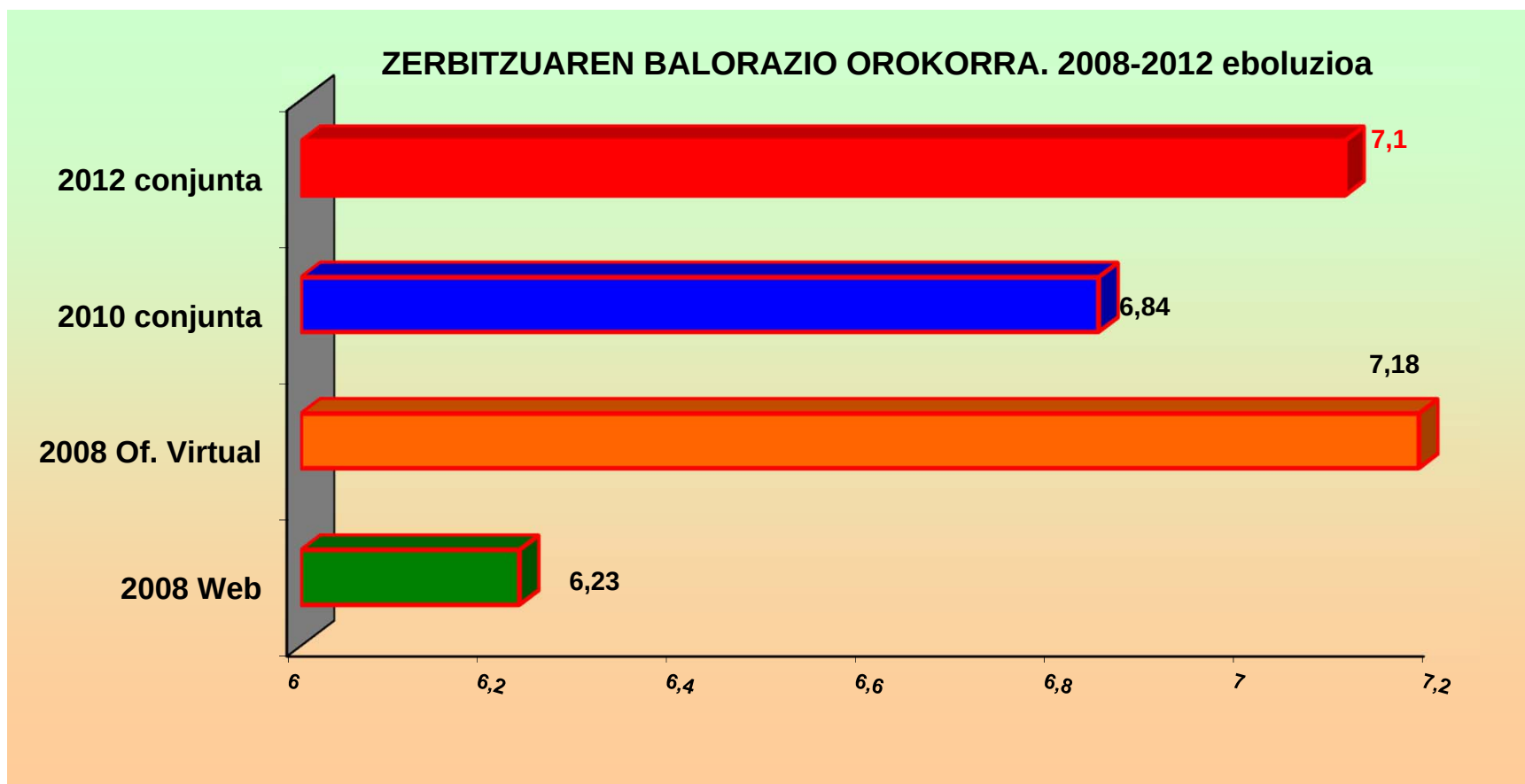
MODALITATE TELEMATIKOA 6044 galdetegi telematiko bete dira

Eskatu zaie beren gogobetetze maila balora dezatela, zerbitzu ematearen inguruko zenbait gairekin. Hona hemen emaitza:

Emandako puntuazioak	Gutxi (0-4)	Nahiko (5-6)	Nabarmen (7-8)	Bikain (9-10)	EE	B.b.	Std	2010
Erraza egiten zait BFaren webgunean nabigatzea	12,1	23,3	47,3	16,3	0,9	6,79	2,01	6,42
Erraza da Ogasun eta Finantza Sailaren webgunean sartzea	10,3	19,6	41,2	26,5	2,4	7,16	2,08	6,70
Ogasun eta Finantza webgunean behar dudan informazioa badago	8,2	22,8	48,6	19,2	1,2	7,05	1,83	6,69
Menuen informazioen antolaketa egokia da	12,1	26,5	46,1	13,7	1,6	6,67	1,94	6,27
Lengoaia eta azalpenak ulergarriak dira	11,1	26,1	46,4	14,9	1,6	6,75	1,92	6,40
Oro har erraza da bilatzen dudana aurkitzea	14,9	28,0	42,3	12,7	2,1	6,46	2,05	6,06
1-6 alderdien batezbestekoa (WEB)	11,5	24,4	45,3	17,2	1,6	6,81	1,97	6,42
Bul B. Erregistroko aurreko izapideak eta sarbidea eskuratzea erraza	14,7	22,0	33,9	15,3	13,9	6,50	2,31	6,17
Bul. B.n sartzea erraza da	8,7	16,8	38,3	23,0	13,0	7,15	2,09	6,81
Bul. B.ko menuaren edukiak argiak dira	8,5	20,1	40,2	17,5	13,6	6,96	1,95	6,67
Bul. B.an izapide bat egiteko urratsak errazak dira	10,2	18,2	37,3	20,6	13,8	6,98	2,14	6,74
Bul. B.an egin daitezkeen izapideak nahikoak dira	12,6	21,6	36,2	15,8	13,8	6,64	2,17	6,29
Bul.B. Ogasun eta Finantzen izapidetze telematikoa fidagarria da	3,4	9,2	36,4	37,2	13,6	7,96	1,77	7,86
7-12 alderdien batezbestekoa (BULEGO BIRTUALA)	9,7	18,0	37,1	21,6	13,6	7,03	2,07	6,76
Ogasun eta Finantzen zerbitzu telematikoaren balorazio orok.	7,9	19,4	47,2	20,1	5,4	7,10	1,90	6,84

- Arreta Telematikoko zerbitzuak batez beste 7.10 puntuko balorazioa jaso du 10etik. 2010eko emaitza 26 dezimatan hobetu da. Era berean, zerbitzuari oro har “gutxi” nota ematen dioten pertsonen portzentajea gutxitu da (%7,9 dira, eta 2010ean %10 izan ziren).
- 2012ko inkestak zerbitzuaren balorazioan hobekuntza garbia erakusten du. Izan ere, adierazle guztiak hobetu dira 2010etik hona. Webgunearen eta Bulego Birtualaren batezbestekoak 39 eta 25 dezimatan hobetu dira hurrenez hurren 2010. urtearen aldean.
- Adostasun handiena daukan adierazlea (Std =1,77) fidagarritasuna da. Emaitza hori logikoa dela uste dugu.
- Bi urte hauetan eboluziorik onena izan duen itema Ogasun eta Finantzen webgunean sartzeko erraztasuna da (46 dezima).

Zerbitzuaren balorazioa (orokorra) –2008-2012 eboluzioa (b.b.)



Inkestatutako pertsonen eskaerak kontuan izanik, “10” ZERBITZU TELEMATIKOAREN ezaugarriak hauek lirateke:



SARTZEKO ERRAZTASUNA, MENUAK, ULERGARRITASUNA, IZAPIDETZE OSOA

documento 02:

pie de pagina:

Satisfaccion con los servicios de atencion
de Hacienda Foral:

Foru Ogasunaren arreta zerbitzuei buruzko
gogobetetzea

(diapo 6):

valoracion global del servicio: zerbitzuaren
balorazio orokorra

(diapo 9):

2012 conjunta: 2012 batera

2010 conjunta: 2010 batera

2008 Of. Virtual: 2008 Bulego Birtuala

2008 Web: 2008 webgunea