



**Bizkaiko Foru Ogasunaren jendeari  
arreta egiteko zerbitzuekiko  
gogobetetasuna  
Laburpena**

**2016ko iraila**

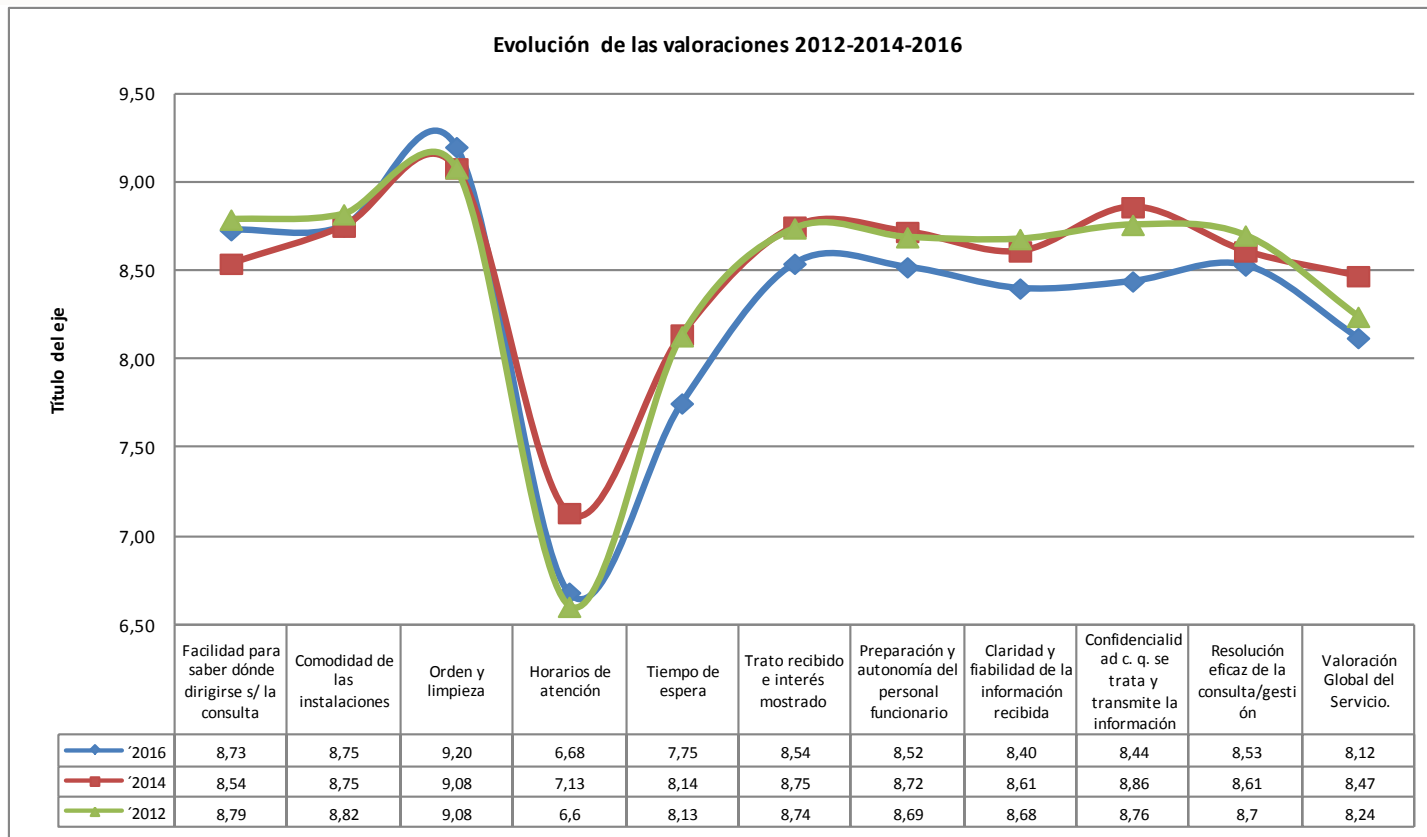


|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| Ikerketaren hiru faseen fitxa metodologikoak.....Or..         | 3  |
| Zerbitzu Presentzialaren balorazioa.....Or.                   | 4  |
| -Bilakaera 2012-2016.....Or.                                  | 5  |
| -Balorazioa Bilbo-Herriak.....Or.                             | 6  |
| -Herrien xehetasunak.....Or.                                  | 7  |
| -Bilakaera historikoa.....Or.                                 | 8  |
| -Segmentuen analisia.....Or.                                  | 9  |
| -Beste alderdi batzuk eta lehentasunezko jarduketak.....Or.   | 10 |
| Telefono bidezko Zerbitzuaren balorazioa..... Or.             | 12 |
| -Bilakaera 2012-2016.....Or.                                  | 13 |
| -Bilakaera historikoa.....Or.                                 | 14 |
| -Segmentuen analisia.....Or.                                  | 15 |
| -Beste alderdi batzuk eta lehentasunezko jarduketak.....Or.   | 16 |
| Zerbitzu Telematikoaren balorazioa.....Or.                    | 18 |
| - Bilakaera 2012-2016. Web.....Or.                            | 19 |
| - Web kudeatzaile motaren arabera.....Or.                     | 20 |
| - Web atalak. Erantzunik eza..... Or.                         | 21 |
| - Bilakaera 2012-2016. Bulego Birtuala.....Or.                | 22 |
| - Bulego Birtuala kudeatzaile motaren arabera..... Or.        | 23 |
| - Bulego Birtuala. Erantzunik eza.....Or.                     | 24 |
| - Bilakaera 2012-2016 .....Or.                                | 25 |
| - Gogobetetasun orokorra kudeatzaile motaren arabera..... Or. | 26 |
| - Beste segmentu batzuk..... Or.                              | 27 |
| - Lehentasunezko jarduketak..... Or.                          | 28 |
| - Iradokizunak.....Or.                                        | 29 |

- **Presentziala:** *Kontsulta edo kudeaketa amaitu ondoren bulegoen irteeran egiten den inkesta pertsonala. **808** inkesta egin dira eta gehieneko errorea +/- % 3,5ekoa da.*
  - *Bilborako, 501 inkesta; errorea +/- % 4, 46koa da.*
  - *Herri guztietarako 307 inkesta egin dira; errorea +/- % 5,70ekoa da. 307 inkesta horietatik 104 Durangon, 103 Portugaleten eta 100 Mungian egin dira.*
- **Telefonikoa:** *telefono bidezko inkesta. Eman zen datu basetik **727** inkesta baliagarri lortu dira. Gehieneko errorea +/- % 3,70ekoa.*
- **Telematikoa:** *Erregistratuta dauden erabiltzaileen datu basera gonbidatuta egin den inkesta. Guztira **2.916** inkesta baliagarri lortu dira erantzuteko aldi erabilgarriaren barruan. Gehieneko errorea +/- % 1,85ekoa.*

*Zerbitzu Presentzialaren*  
*Balorazioa*

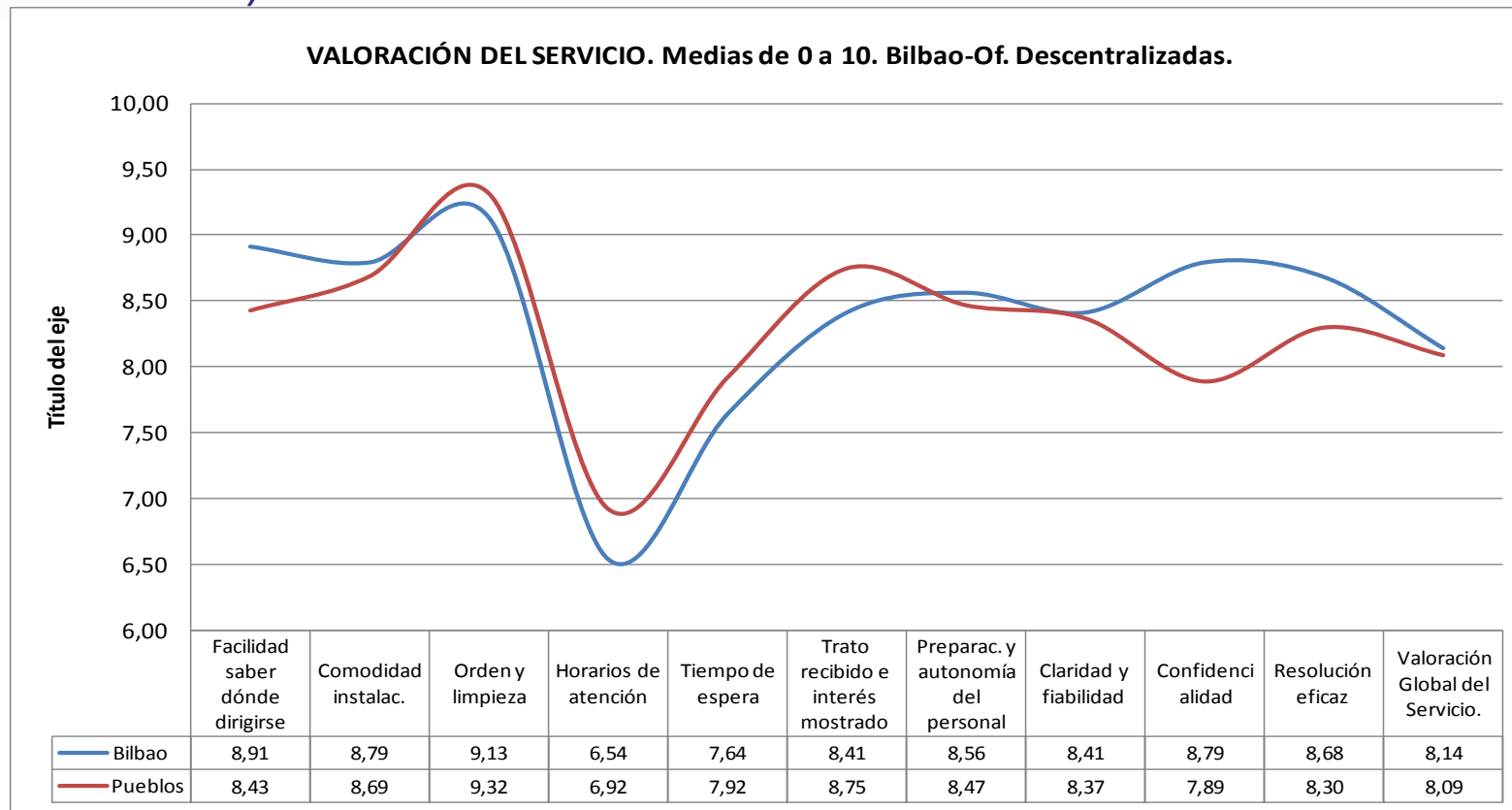
## Zerbitzu Presentzialaren Balorazioa– Bilakaera 2012-2016 (batez bestekoak)



2014ko neurketak, orokorrean, aztertu den seriearen barruan zerbitzuaren gehienekoa ekarri zuen, 2012. urtean lortu zen profilaren baliokidearekin alegia, salbu eta arreta ordutegien arloan. 2016an jaitsiera orokorra gertatu da 2014ko kurbarekin alderatuta; jaitsiera hori ez da garrantzitsuegia baina nabarmena da alderdi batzuetan.

2016ko kurbaren distantziaztea -beste biekiko- handiagoa da itzarote-denboratik aurrera eta oso gutxi lehengorazten da kontsulta/kudeaketaren ebazpenaren itemean.

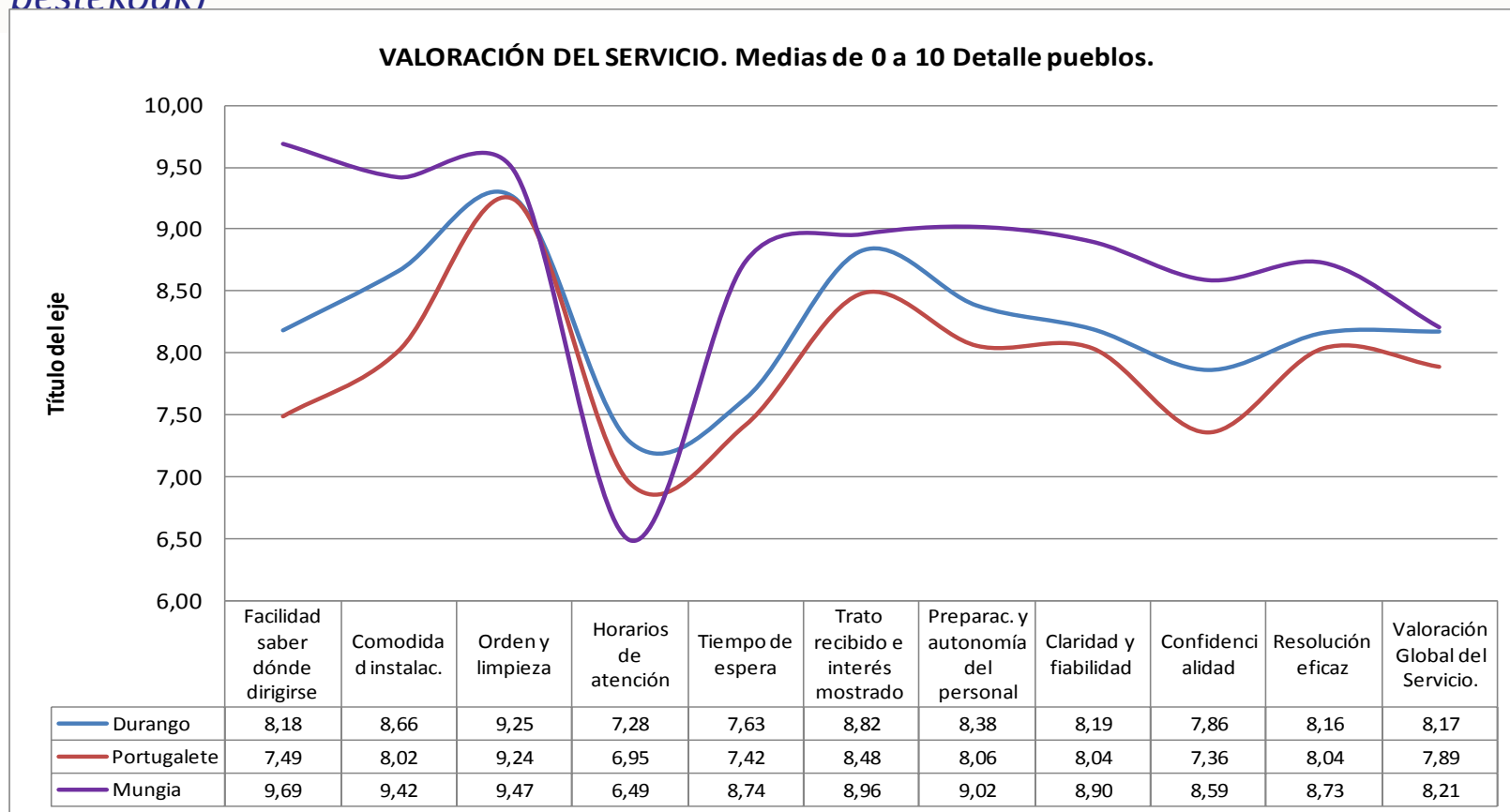
## Zerbitzu Presentzialaren Balorazioa – Gogobetetasuna bulegoen arabera. Bilbo Vs Herriak (batez bestekoak)



Herrien multzoak puntuazio hobeak lortzen ditu ordena eta garbiketa, ordutegiak, itxarote-denbora eta tratua eta interesa arloetan. Ordea, Bilbok herriak gainditzen ditu pertsonalaren prestakuntza eta autonomia, instalazioen erosotasuna, nora joan behar den jakiteko erraztasuna, ebazpen eragingarria eta konfidentzialtasunaren arloetan, batez ere aipatu den azken alderdi horri dagokionez.

Zerbitzuaren balorazio orokorra praktikan bera da bi kasuetan; batez besteko puntuazioan antzematen den alde bakarra 5 ehunenekoa da, kasu honetan Bilboko bulegoaren alde.

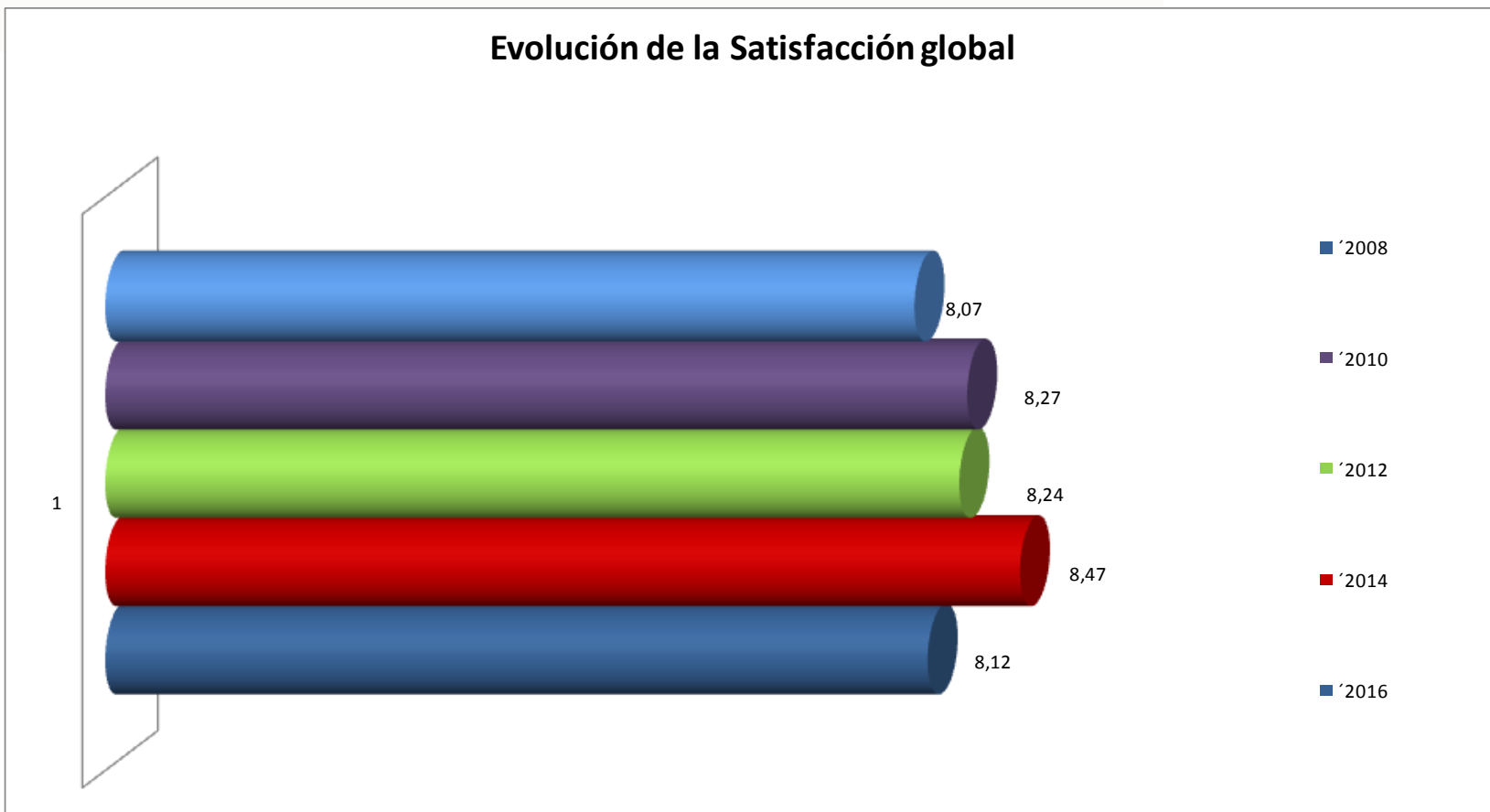
## Zerbitzu Presentzialaren Balorazioa - Gogobetetasuna bulegoen arabera. Herrien xehetasunak (batez bestekoak)



*Maila erlatiboan txikiak diren baseekin lan egin arren aldeak antzematen dira aztertutako hiru bulegoen artean. Adierazgarria da Mungiako bulegoaren pertsona erabiltzaileen balorazio hobea, arreta eskaintzeko ordutegiari dagokionez izan ezik.*

*Portugalete, bere aldetik, ia beti gutxieneko puntuazioak jasotzen dituena da.*

## Zerbitzu Presentzialaren Balorazio Orokorra– *Bilakaera historikoa* (batez bestekoak)



*Bilakaerak Arreta Presentzialeko Zerbitzuaren hobekuntza argia adierazten du 2008tik 2010era, goreneko maila bat 2014an eta ostean jaitsiera leuna 2016an. Dena dela, esan behar da babez besteko puntuazioak oso altuak direla.*

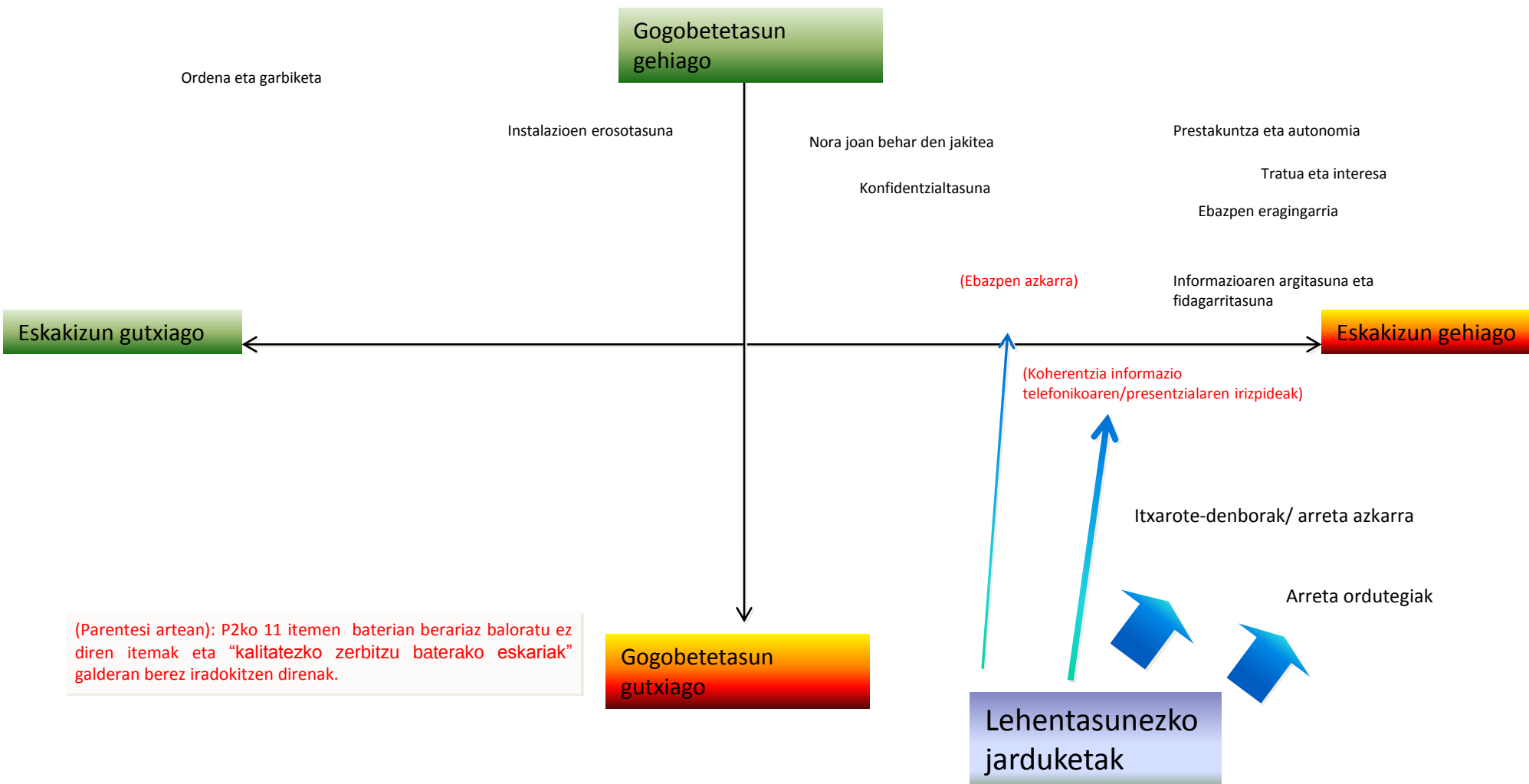
# Segmentuen analisia

- **Itxarote-denbora:** aldagarri honek era erabakigarrian alda dezake erabiltzaileek jaso duten zerbitzuari buruz duten iritzia. Erabiltzaileak zenbat eta itxarote-denbora luzeagoa nabaritu, puntuazioa txarragoa da.
- **Kudeaketaren ebazpena:** hau ere aldagarri kritikoa da.
  - Zerbitzua ondoen baloratzen duten pertsonak euren gaia inkesta egin zaien bisita horretan ebatzi dutenak izaten dira eta, aldi berean, bisita hori baino ez dutenak behar izan ebazteko.
  - Bigarren tokian, euren gaia ebatzi dutenak baina bisita bat baino gehiago egin behar izan dutenak daude.
  - Azkenean, eta distantzia handira, jarduneko bisita horretan kudeaketa ebatzi ezin izan dutenak daude.
- **Bilbo-herriak:** Mungia eta Durangok Bilbok baino puntuazio altuagoak eskuratzen dituzte ia alderdi guztietan. Gauza bera gertatzen da herri guztiekin.
- **Naziotasuna:** naziotasunez atzerritarrak diren pertsonen zerbitzua naziotasun espainiarra dutenek baino apur bat hobeto baloratzen dute. Aldeak ez dira handiak, baina igarri egiten dira.
  - Bereziki hobeto baloratzen dituzte pertsonal funtzionarioaren interesa eta tratua eta irekiera ordutegiak.
- **Sexua:** ikusten da emakumeen pertzepzioa apur bat hobe dela.
- **Kudeaketaren izaera:** partikular moduan hurbiltzen diren pertsonen ia beti gainerakoek baino puntuazio zertxobait hobeak ematen dituzte, nahiz eta aldeak handiak ez izan.
- **Adina:** orokorrean 55 urtetik gorakoek hobeto baloratzen dute zerbitzua eta, bereziki, hobeto baloratzen dituzte ordutegiak.
- **Ikasketa-maila:** ia portaera lineala duen aldagarria da: zenbat eta ikasketa-maila altuagoa izan zerbitzuari puntuazio txarragoa ematen zaio eta alderantziz.

## Beste alderdi batzuk

- ✓ Kalitatezko zerbitzua eskaintzeko beharkizunak:
  - ✓ Gauzarik aipatuena arratsaldeetan irekitzearena da, nahiz eta egun batzuetan baino ez izan.
  - ✓ Itxarore-denbora motzak.
  - ✓ Ehuneko txikiagoetan: pertsonal funtzionarioaren tratua/interesa eta prestakuntza, azalpen argiak eta ebazpen eragingarria.
- ✓ Zerbitzuarekiko asegabetasunaren arrazoiak:
  - ✓ Arratsaldez zerbitzurik ez egotea, kexek adierazi dituztenen % 66ak ematen duen arrazoia.
  - ✓ Itxaroren denbora gehiegi egitearen pertzepzioa, % 25,8arekin.
  - ✓ Eta garrantziari dagokionez horien atzetik: azalpenak argiak ez izatea edo nahiko ez izatea (% 10,5) eta pertsonal funtzionarioak eskaintzen duen tratua (% 8,8).
- ✓ Bulego Deserdiratuen ezagutza:
  - ✓ Ezagutza hazi egin da aurreko neurketekin alderatuta: Bilboko laginaren % 69ak baieztatu egiten du horien berri ezagutzen duela. Aldi berean, ezagutzen dutenen artean % 45ak horietan egin daitezkeen kudeaketan berri duela esaten du.
- ✓ Aldez aurretik ebazteko ahalegina:
  - ✓ Gehiengoak –% 75- lehen instantzian joaten da Foru Ogasunaren bulegoetara, hau da, bisita egin aurretik kontsulta edo kudeaketa ebazteko ahaleginik egin gabe.
  - ✓ Aurretiazko ahalegin hori egin dutenen artean gehiengoak Foru Ogasunari berari telefonoz egin dio kontsulta (% 51) eta baita bere web orriaren bidez ere (% 32).
- ✓ Kontsulta edo kudeaketaren ebazpena:
  - ✓ Erabiltzaileen % 83ak jarduneko bisita horretan ebaztea lortu du eta nahiko izan du bisita horrekin.
  - ✓ % 8ak berriz itzuli behar izan du bere kudeaketa hori ebazteko.
  - ✓ % 9ak ez du ebazterik lortu. Horietatik % 61k adierazi du horren arrazoiaren zentzuzko azalpenak jaso dituela.

## Beste alderdi batzuk – Lehentasunezko jarduketak

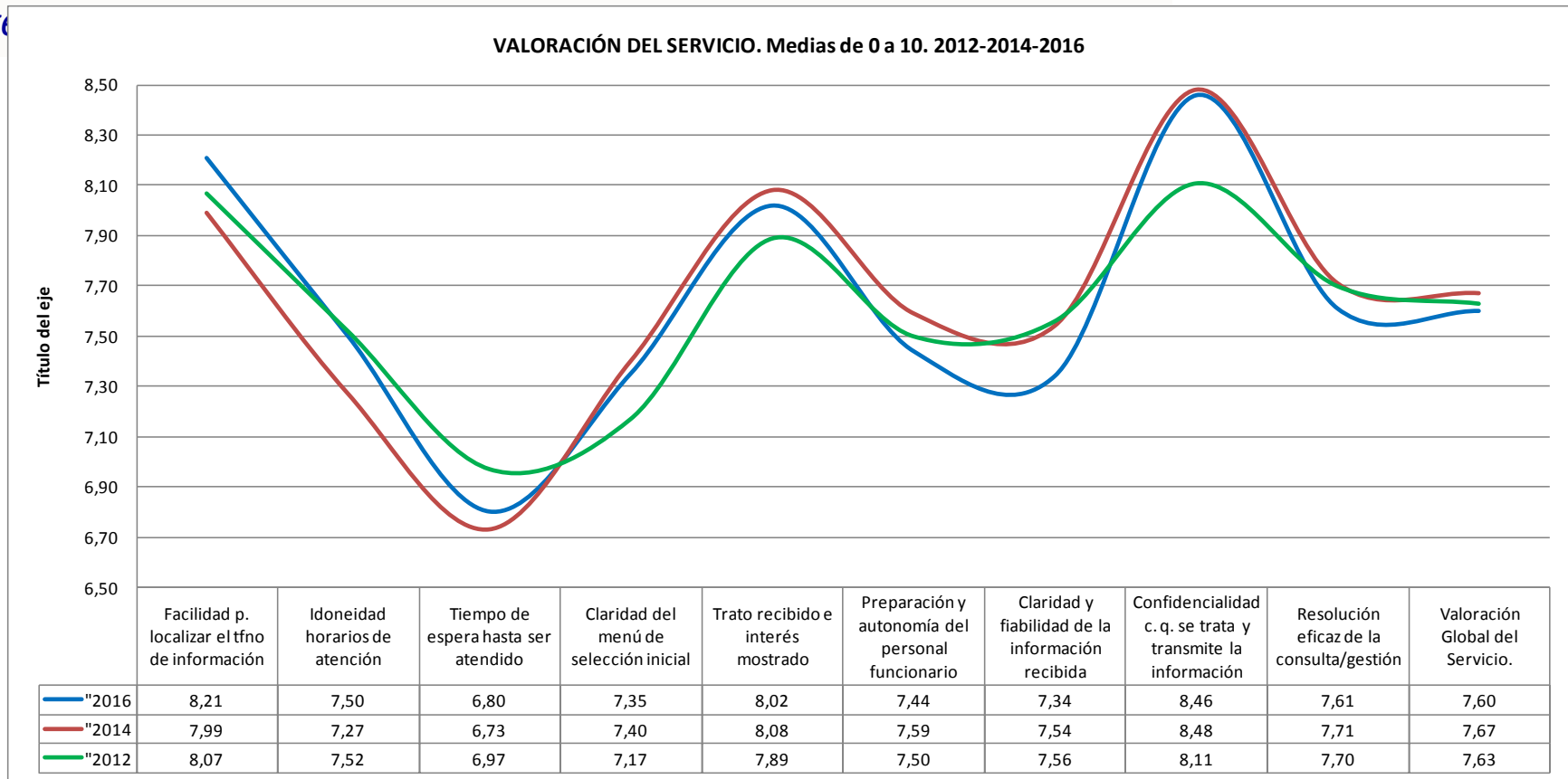


Irekiera ordutegiak eta itxarote-denbora motzagoak lehentasunezko jarduketa moduan agertzen dira.

*Telefono bidezko Zerbitzuaren  
Balorazioa*

## Telefono bidezko Zerbitzuaren Balorazioa – Bilakaera 2012-2016

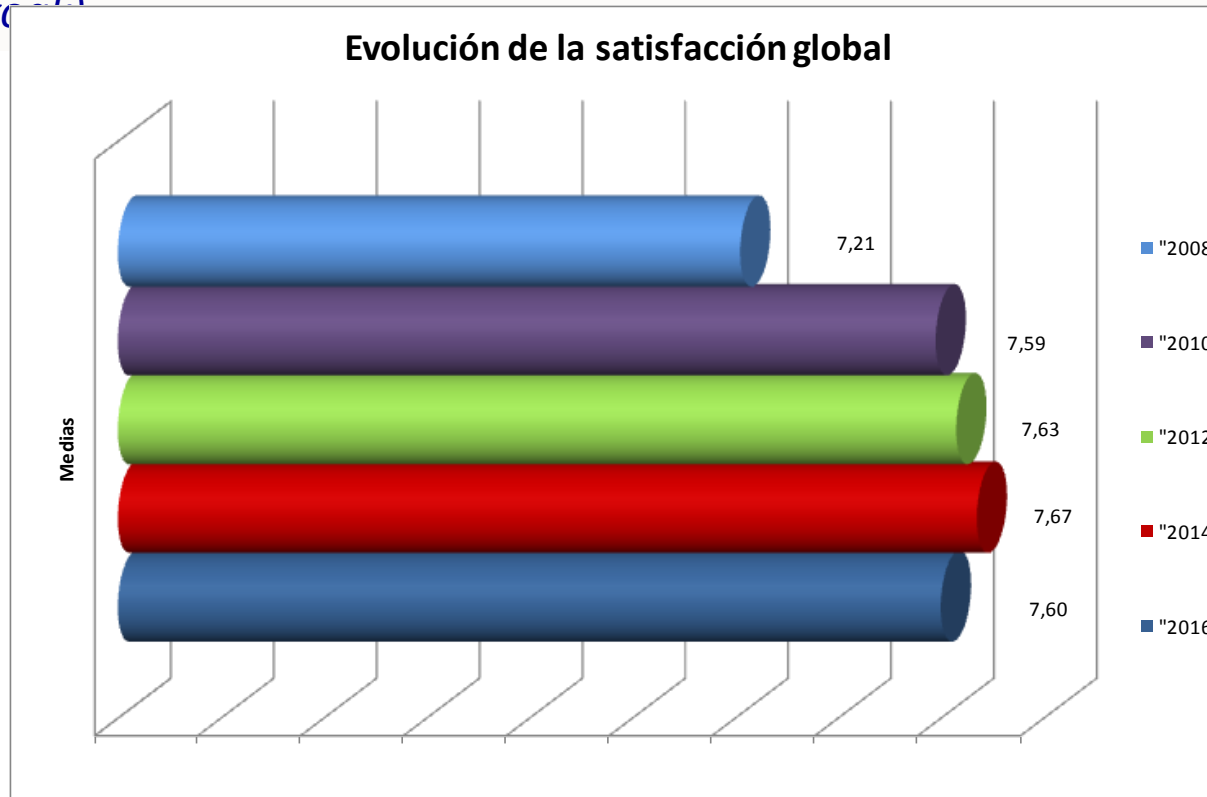
(bate



*Aldeak ez dira handiak 2014-2016 serieen artean. Alderdirik gehienetan diferentzia ehuneneko gutxi batzuetakoa baino ez da. Bi kurbetan gehienekoa informazioaren konfidentzialtasunean eta tratamenduan lortzen da.*

*Beste alde batetik, 2012ko datuak apur bat hobeak dira itzarote-deboren eta ordutegien arloetan, eta apur bat txarragoak menuaren argitasunean, tratuan eta konfidentzialtasunean.*

## Telefono bidezko Zerbitzuaren balorazio orokorra – *Bilakaera historikoa* (batez bestekoa)



2016an jaitsiera txikia egon da balorazio orokorrean (zazpi ehunenekoa), seguruenik aurtengo laginean hirugarrenen eskuordeak diren profesionalen ehuneko apur bat handiagoa eduki duelako, horiek ez baitira pertsonarik eskuzabalenak Zerbitzua orokorrean baloratzerakoan.

Azken finean baieztatu egin daiteke Telefono bidezko Arreta Zerbitzuaren balorazioa egonkorra dela azken lau biurtekoetan.

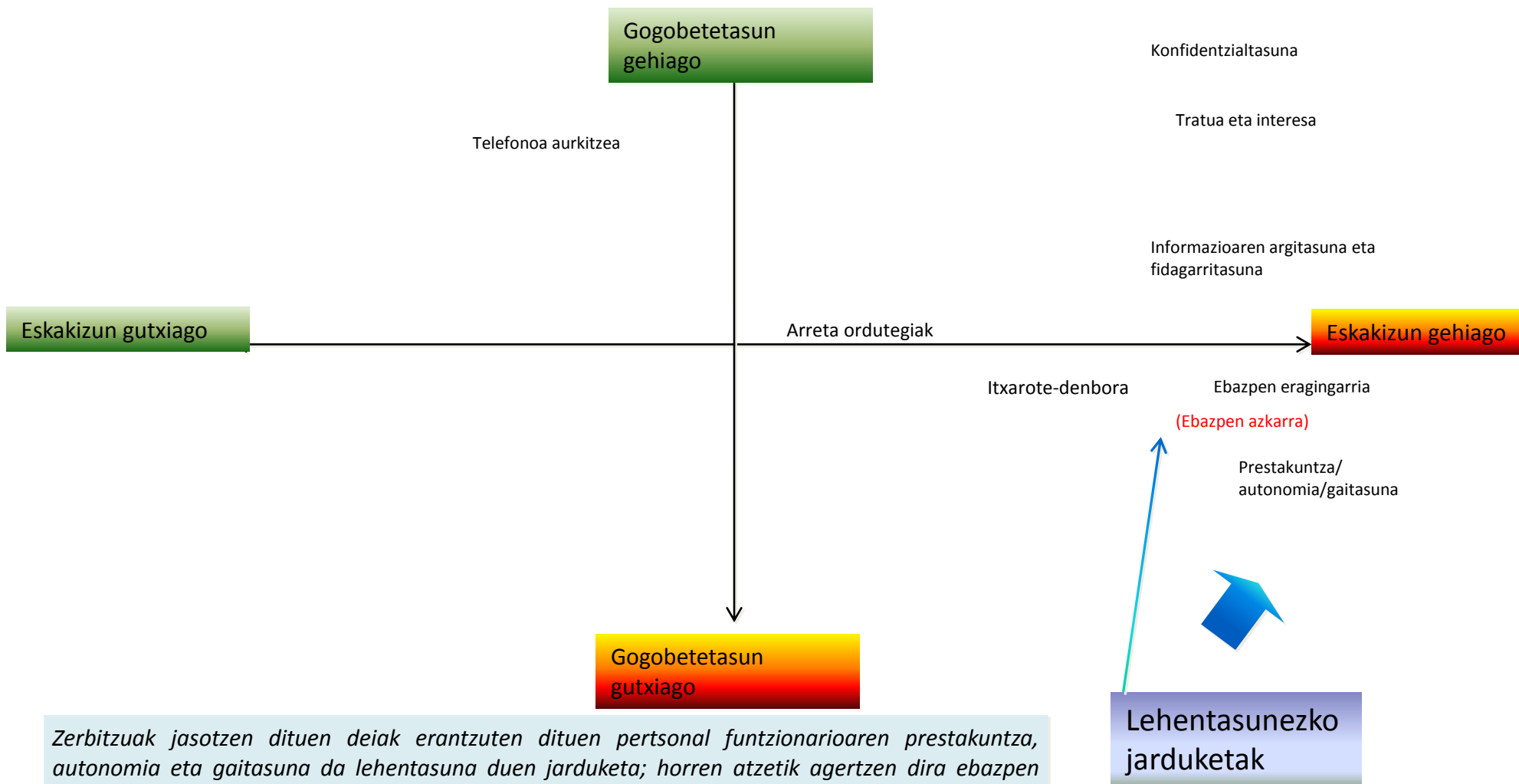
## Segmentuen analisia

- ***Kudeaketa edo jarduketa mota:*** Eskuorde profesionalek hobeto baloratzen dute telefonoa aurkitzeko erraztasuna eta hautespena egiteko menuaren argitasuna. Dena dela, kontsulta espezializatuak egiten direnean, txarrago baloratzen dute pertsonal funtzionarioaren prestakuntza eta jasotzen duten informazioaren argitasuna. Eskuorde partikularrek zerbitzuaren balorazio orokor txarragoa ematen dute. Itxarote-denborari buruzko iritzirik txarrena enpresek eta eskuorde profesionalek ematen dute.
- ***Ebazteko aurretiazko ahaleginen arabera:*** Zerbitzura deitu aurretik euren kontsulta konpontzeko ahalegina egin dutenek lehen instantzian erabili dutenek baino balorazio txarragoak ezartzen dituzte. Aldez aurretik Bizkaiko Foru Ogasunaren web orrian ahalegina egin duten pertsonak aurreko ahalegin hori egin dutenek baino iritzi apur bat txarragoa baino ez dute.
- ***Zerbitzuaren erabileraren ohikotasunaren arabera:*** ohiko erabiltzaileen ezaugarria da iritzi txarragoak dituztela itxarote-denbora, pertsonalaren prestakuntza, informazioaren argitasuna eta ebazpen eragingarrien arloetan. Gehieneko puntuazioak, oro har, lehenengoz deitzen dutenek ematen dituzte.
- ***Lehen instantziako ebazpena / kontsulta / deribazioaren arabera:*** gogobetetasun mailarik altuenak lortzen dira deia hartzen duen pertsonak gaia lehen instantzian ebazten duenean.
- ***Kontsultaren ebazpenaren arabera:*** euren kontsulta berriz deitu gabe edo informazioa jasotzeko beste bide batzuetara jo gabe ebazten dutenak izaten dira Zerbitzua maila diferentzialean ondoren baloratzen dutenak.
- ***Adina, sexua eta ikasketa maila:*** hiru segmentazio-alagarri hauek ez dute laburpen honetan aipatzeko moduko balorazio diferentzialik eragiten.

## Beste alderdi batzuk

- ✓ Kalitatezko zerbitzua eskaintzeko beharkizunak:
  - ✓ Eskaririk ohikoena kontsultei erantzuteko pertsonal funtzionarioaren espezializazioa eta gaitasuna da; horiei buruzkoak dira zitazio guztien % 32,8.
  - ✓ Itxaroteko zentzuzko denbora da, ohiko eskarien artean, bigarren nagusia (% 28).
  - ✓ *Gaitasuna + eragingarritasuna + ebazten duen zerbitzua* atalak multzokatuta berezko zitazioen % 57 biltzen da. Beste alde batetik, *adeitasuna + pertsonalaren interesa* batuta % 28,5 dira.
- ✓ Zerbitzuarekiko asegabetasunaren arrazoiak:
  - ✓ Lehenengo eta behin arreta jaso arte itxaron behar den denbora gehiegi izatearen pertzepzioa dago, % 38,8arekin.
  - ✓ Beste batzuk: atal batzuetan arratsaldeetan zerbitzurik ez egotea, batez ere deiak deribazioa behar badu edo iristeko menua ulertzeko zaila bada.
  - ✓ Ebazpen eragingarria/pertsonalaren prestakuntza arloei buruzko kontzeptuen batura eginda ehuneko metatua % 57koa litzateke.
- ✓ Informazioa eskatzeko aurretiazko neurri eta bide alternatiboak: ia laginaren % 50ak kontsulta aurrez beste bide bat erabiliz ebazteko ahalegina egin zuen. Inguruabar hori gehiago gertatzen da enpresen eta partikularren eskuordeen artean. Aurrez kontsulta beste bide batetik egiteko ahalegina egin dutenen artean protagonismo oso handia du BFAren Ogasunaren web orriak.
- ✓ Lehen instantziako arreta / kontsulta /deribazioa: sarri gertatzen da (% 50) deia espezializatuagoa den beste pertsona funtzionario bati deribatzea. Kontsulta, deribaziorik gabe, beste pertsona bati egitearena % 18tan gertatzen da. Ebazpena lehen instantzian kasuen % 24an baino ez da gertatzen.
- ✓ Kontsultaren ebazpena: Pertsonen % 75ak adierazi du bere kontsulta deiarekin berarekin ebatzi zela.
- ✓ Ebatzi ezin denean ematen diren azalpenak: gutxi dira kontsulta egin arren ebatzi ez diren kasuak (40 inkesta); horregatik arlo honi buruzko datua ez da fidagarria. Kontu handiz adieraziko dugu jende horren % 37,5aren iritziz ez zitzaizela ebazpen ezari buruzko azalpen nahikorik eman.
- ✓ Laginaren % 85 informazioaren konfidentzialtasun neurrien alde azaldu da.

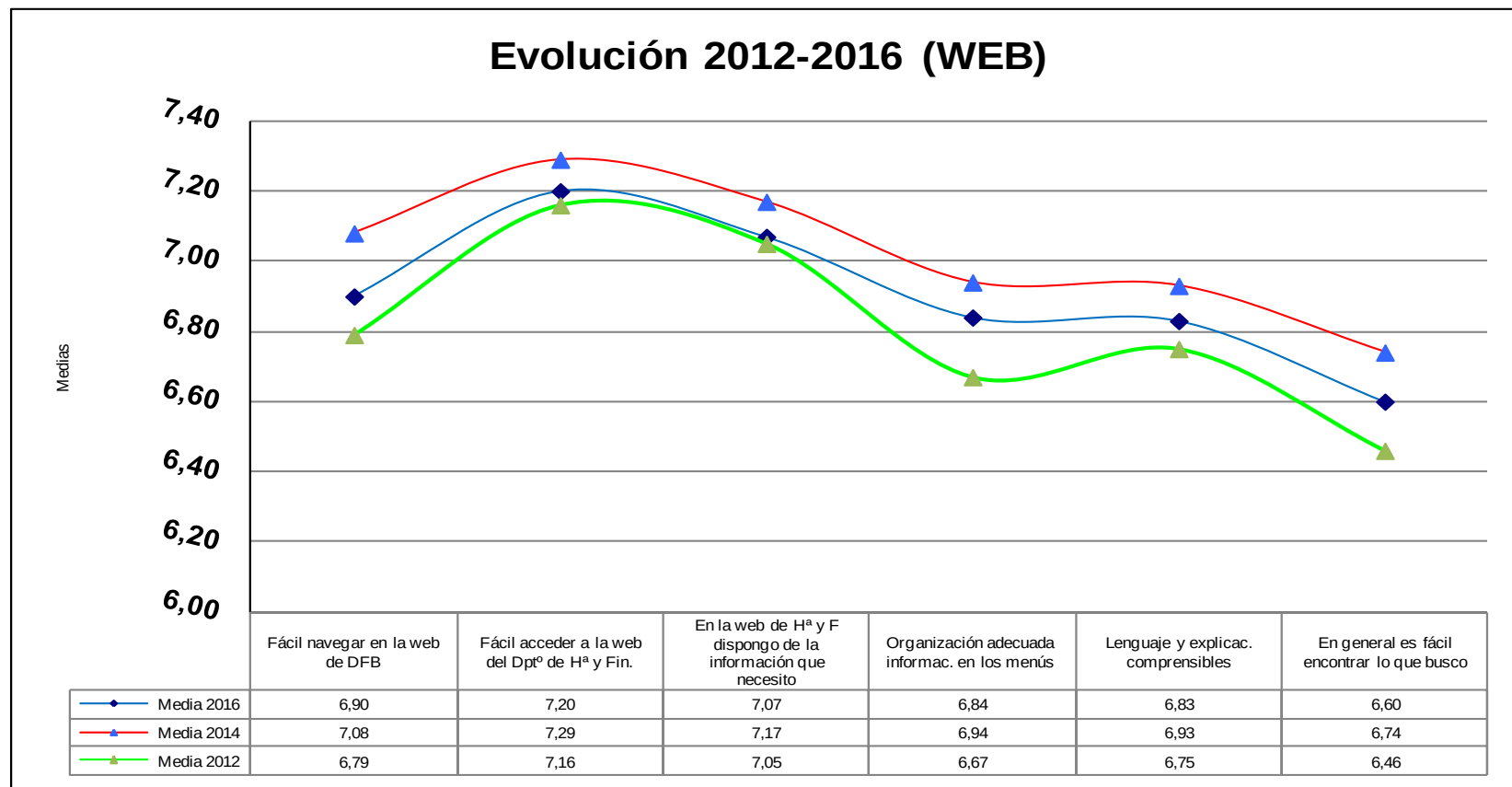
## Lehentasunezko jarduketak



Zerbitzuak jasotzen dituen deiak erantzuten dituen pertsonal funtzionarioaren prestakuntza, autonomia eta gaitasuna da lehentasuna duen jarduketa; horren atzetik agertzen dira ebazpen eragingarria eta arreta jaso arte igarotzen den denbora murriztea.

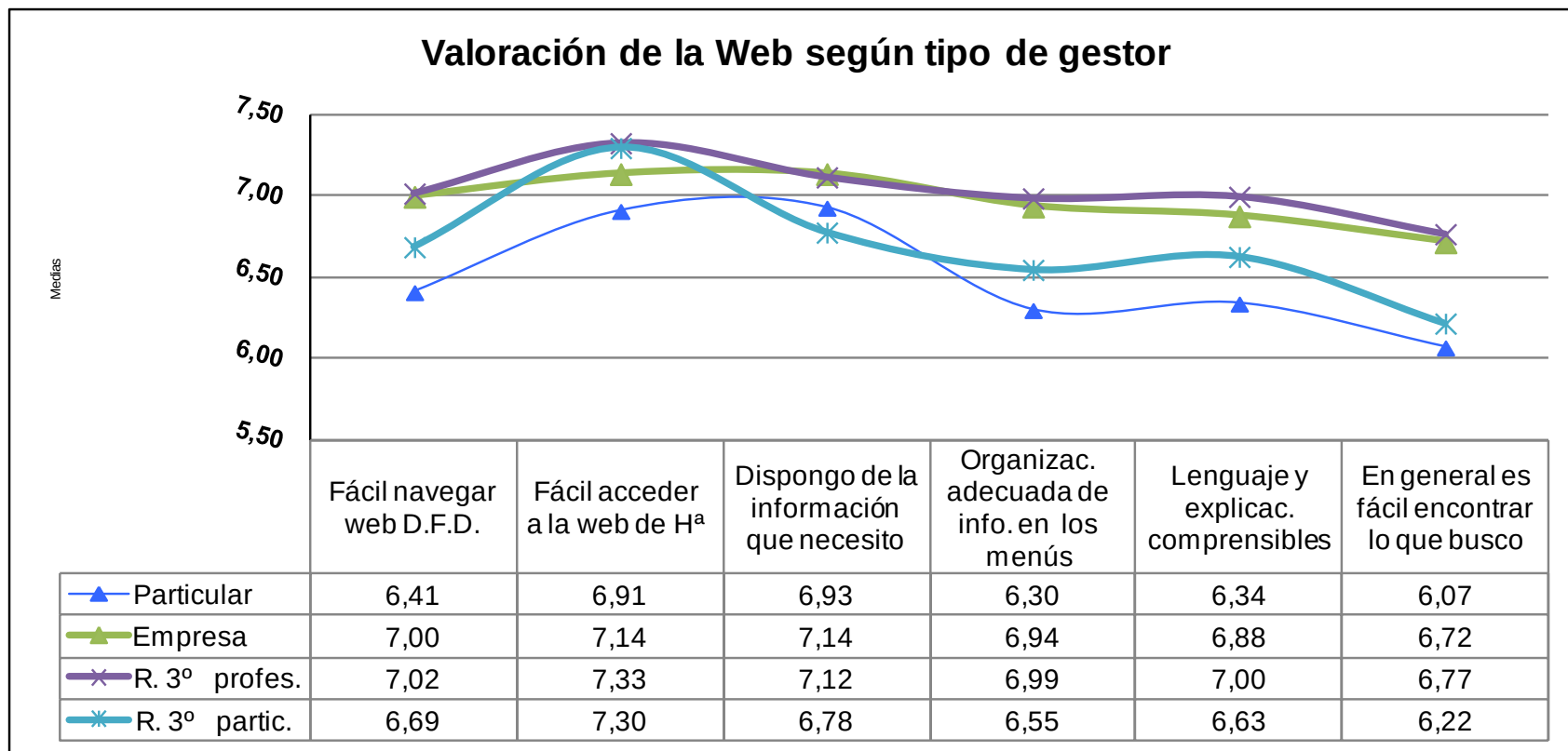
*Zerbitzu Telematikoaren balorazioa*

## Zerbitzu Telematikoaren balorazioa– Bilakaera 2012-2016.WEB



2012ko datuekin alderatuta bilakaerarik positiboena menuen antolakuntzan, BFaren webean nabigatzeko erraztasunean eta aurkitu nahi dena bilatzeko erraztasunean ematen da. Dena dela, alderdi guztietan gehienekoak ezarri zituen urtea 2014 izan zen.

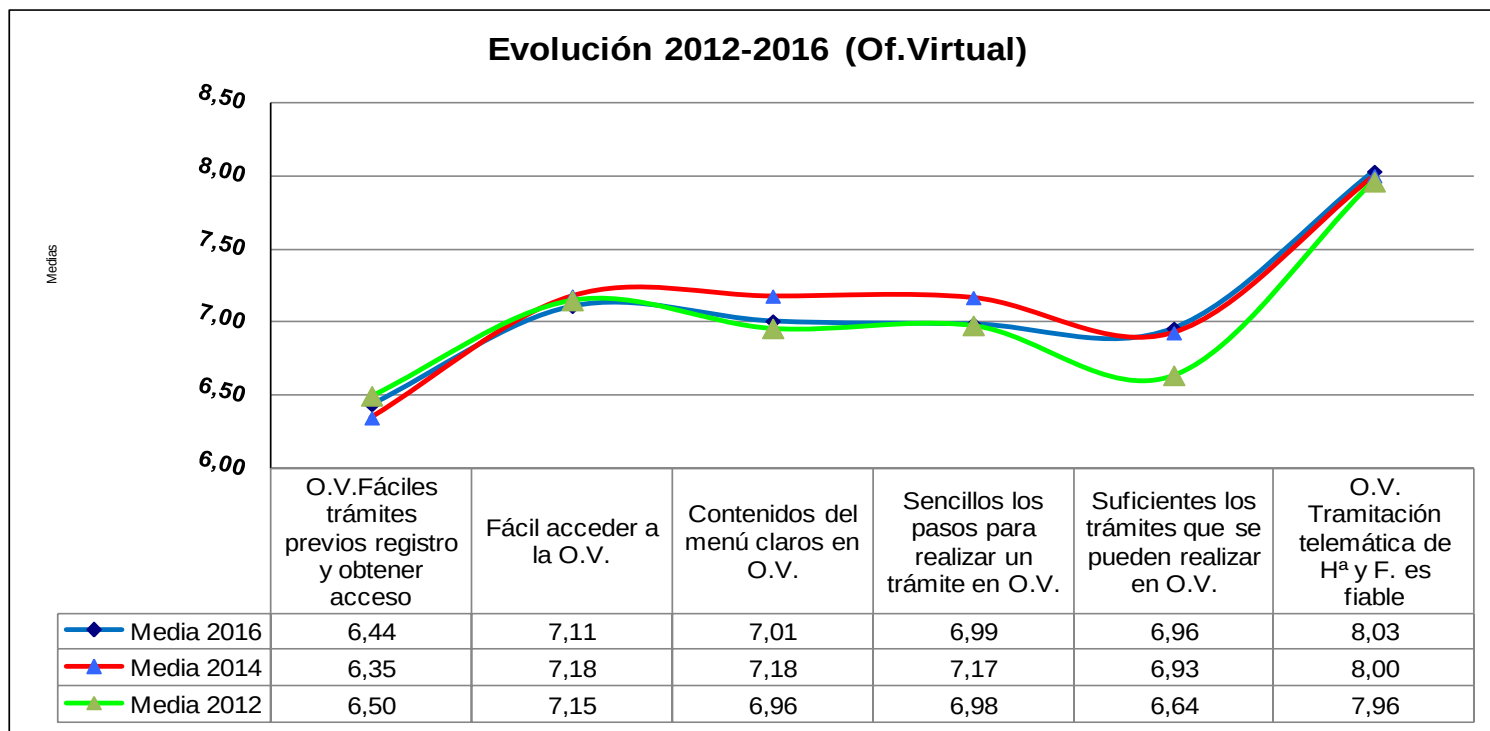
## Zerbitzu Telematikoaren balorazioa – Web kudeatzaile motaren arabera (batez bestekoak)



*Mailarik gorenenak hirugarrenen eskuorde profesionalek ezartzen dituzte eta horien atzetik datoz enpresetako eskuordeak.*

*Partikularrak eta partikularren eskuordeak gutxieneko balorazioetan kokatzen dira; azken horiek, bigarren itemaren kasuan izan ezik – iristeko erraztasuna- atal horretan gehiengotik oso hurbil dagoen puntuazioa lortzen dutelako.*

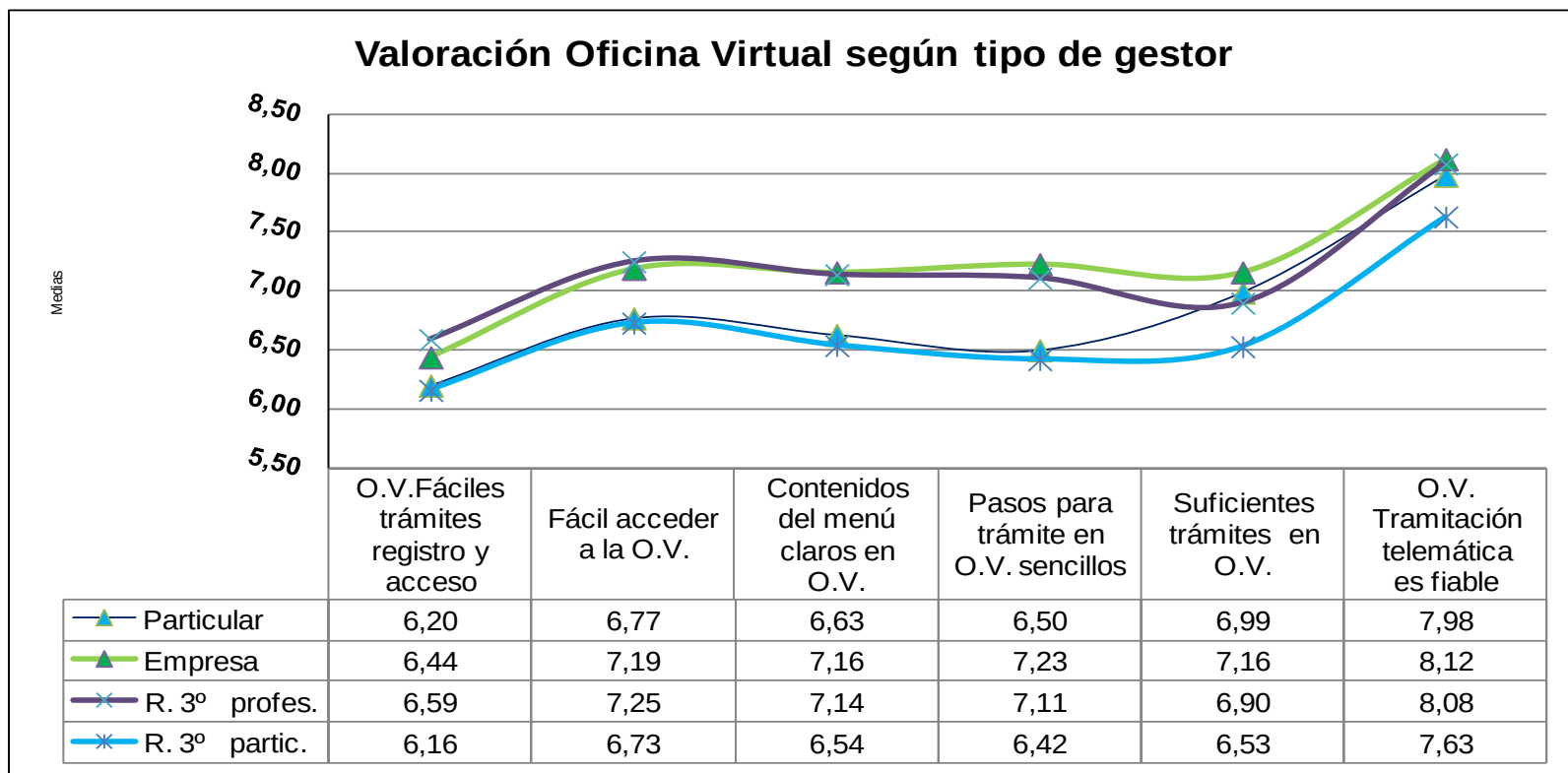
## Zerbitzuaren balorazioa – Bulego Birtualaren Bilakaera 2012-2016



*Aldeak oso txikiak diren arren, Bulego Birtualaren bilakaerarik positiboena eskaintzen diren tramiteen nahikotasunean gertatu da; item horretan apur bat gainditu da 2014ko datua eta 32 ehuneneko aurrerakuntza lortu da 2012. urtekoarekin alderatuta .*

*2016an, halaber, gehienekoa markatu da –hiru ehunenekogatik- tramitazio telematikoaren fidagarritasunari dagokionez. Hori da, aldi berean, ondoren baloratu den arloa.*

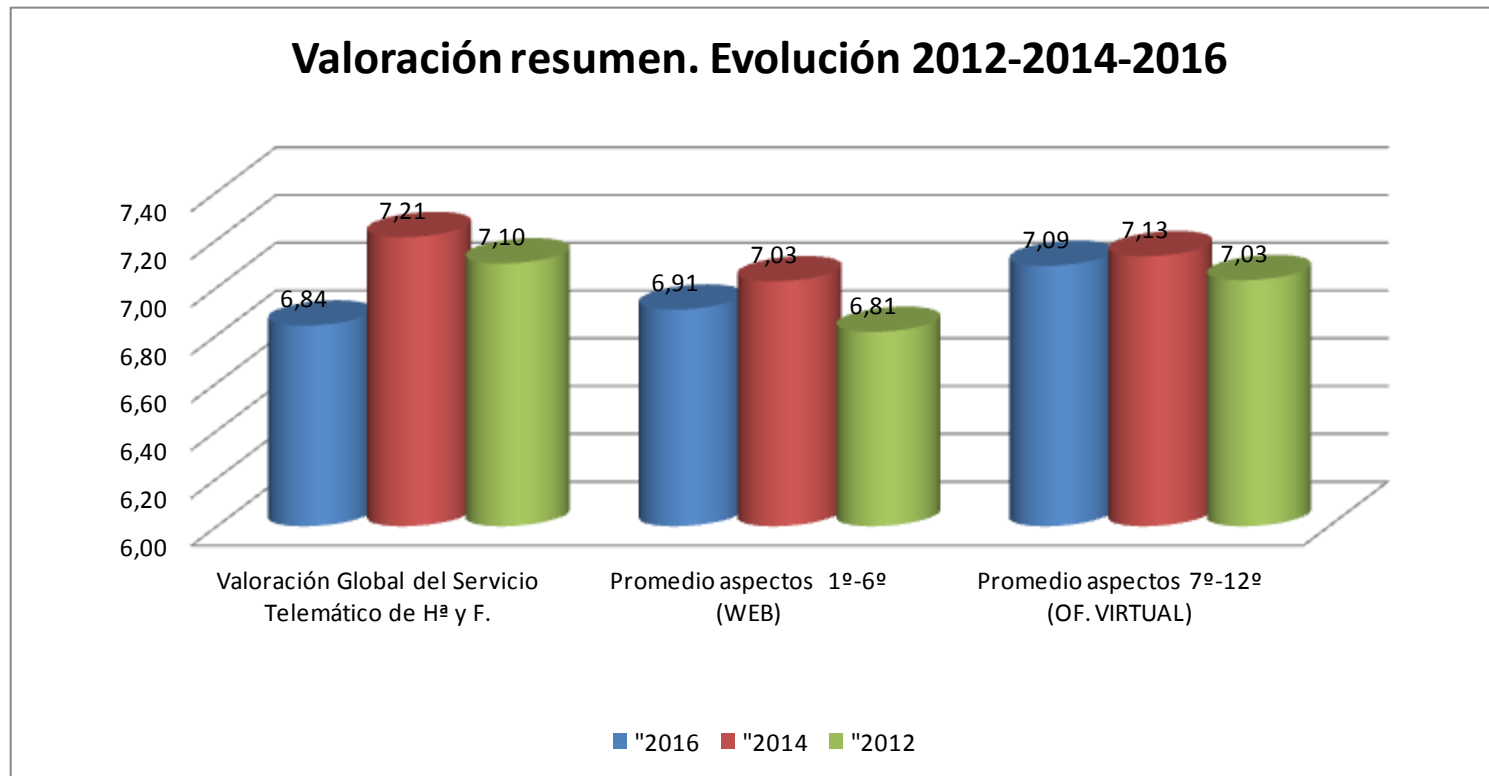
## Zerbitzu Telematikoaren balorazioa– Bulego Birtuala kudeatzaile motaren arabera



Profesionalen eskuordeek eta enpresek oso antzekoak diren ildoak erakusten dituzte; bien arteko alde bakarra, eta ez handia, eskuragarri dauden tramiteen nahikotasunaren itemean baino ez da gertatzen.

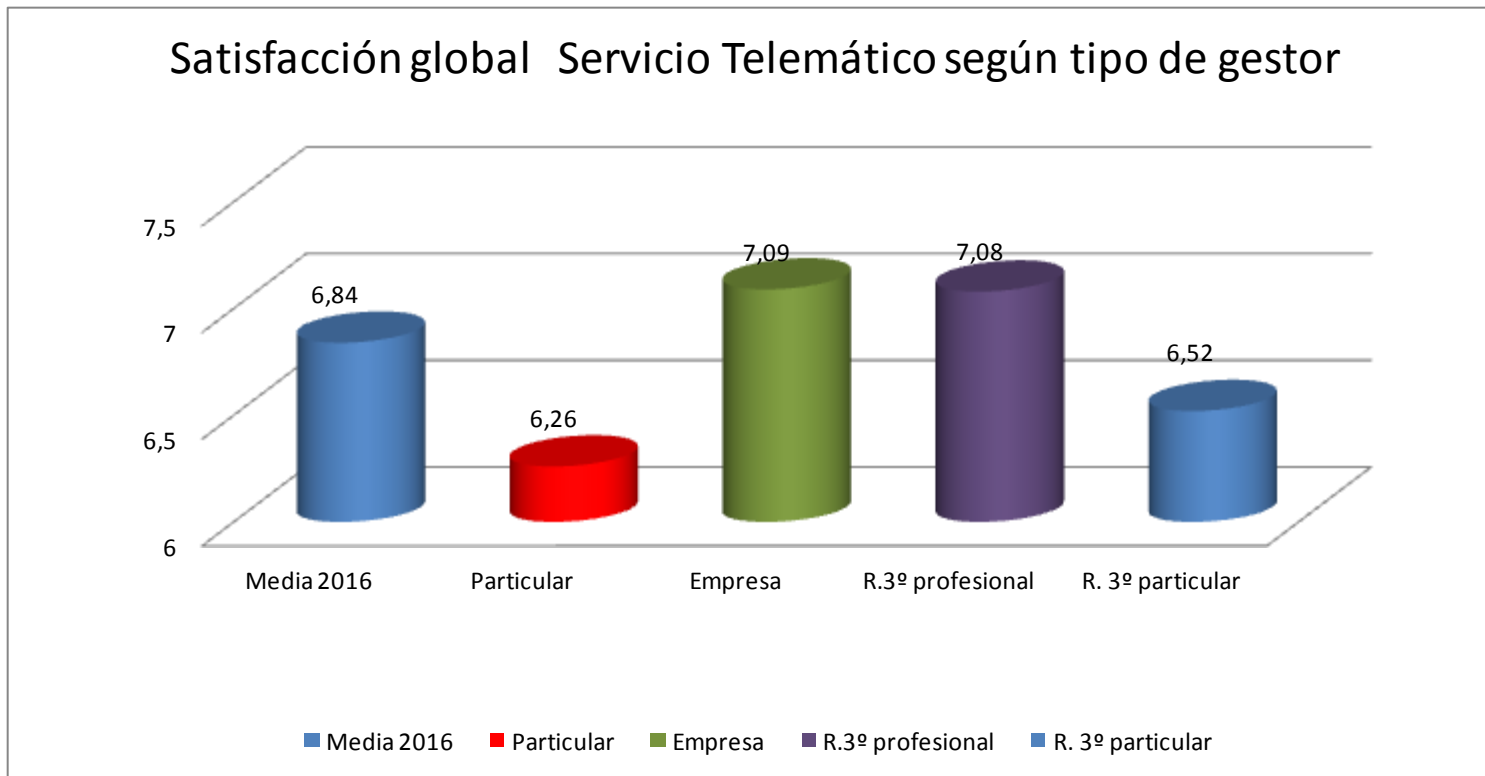
Kasu honetan partikularren eskuordeak dira gutxienekoak markatzen dituztenak, bereziki testatu diren azken bi alderdien kasuan.

## Zerbitzuaren Balorazioa (Orokorra) – Bilakaera 2012-2016



*Bulego Birtualak estandar altuak mantentzen ditu hiru aldietan eta, halaber, Webaren balorazio orokorrean eta Zerbitzu Telematikoaren balorazio orokorrean baino gorabehera gutxiago ditu.*

## Zerbitzu Telematikoa. – Gogobetetasun orokorra kudeatzaile motaren arabera

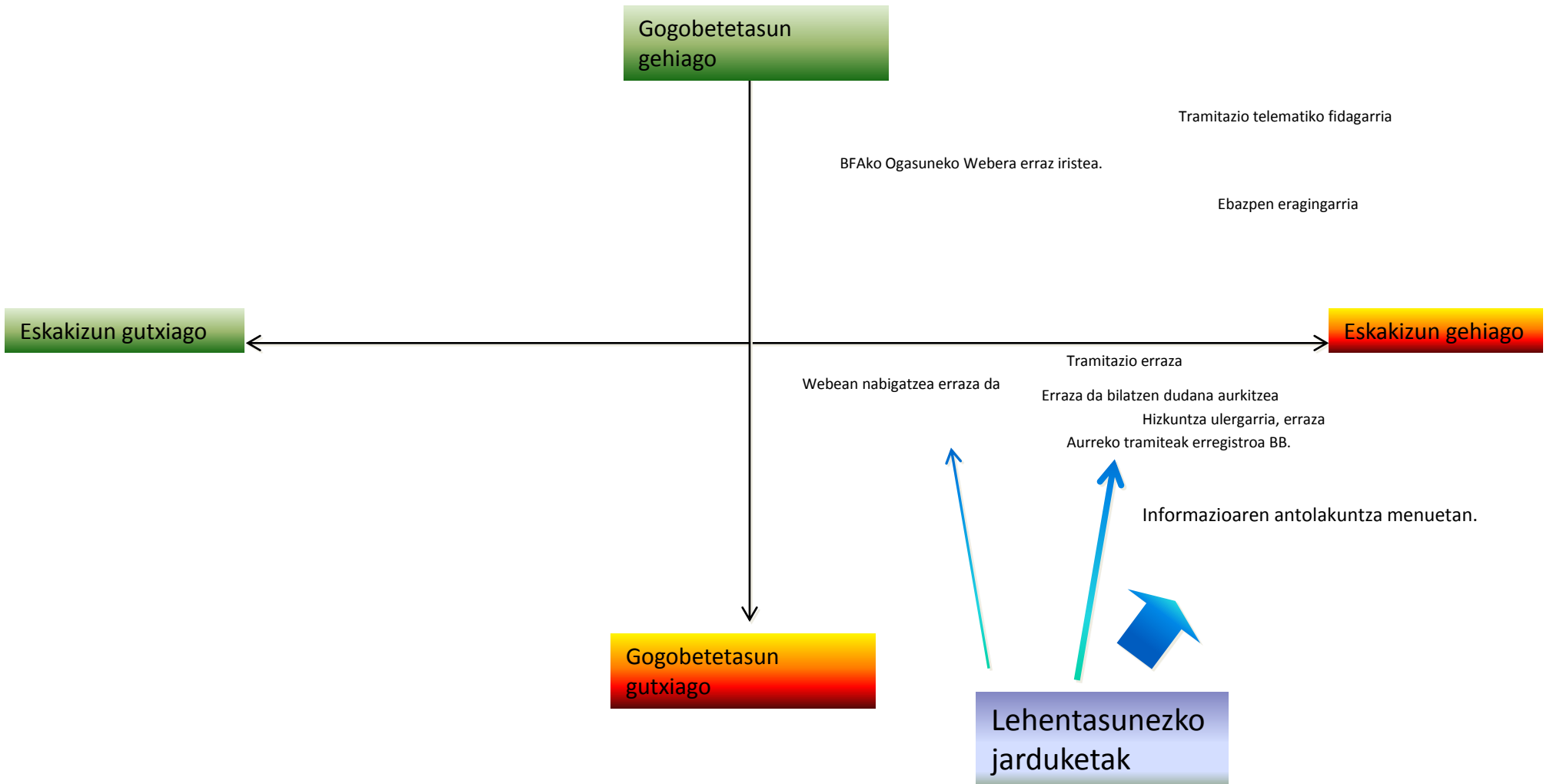


*Foru Ogasunaren Zerbitzu Telematikoaren gogobetetasun orokorraren lehen tokian eskuorde profesionalak eta enpresak daude.*

## Zerbitzu Telematikoa. – *Beste segmentu batzuk*

- ✓ **Internauta maila:** euren balorazioetan jarrerarik kritikoena azaltzen dutenak internauta adituak dira.
- ✓ **Erabiltzaile mota:** orokorrean enpresak eta eskuorde profesionalak izaten dira balorazioetan gehienekoak markatzen dizutenak.
  - ✓ Segmentazio honen emaitzetan aurreko kontroletakoak errepikatzen dira; beraz, egonkorrak dira denboran zehar. Zerbitzu Telematikoa gehien erabiltzen dutenek balorazio hobeak ematen dizkiote.
- ✓ **Adinak** ez du alde handirik markatzen puntuazioetan.
  - ✓ Egon dago 25 urtetik beherako erabiltzaileen talde txikia item guztiak gainerako jendeak baino askoz txarrago puntuatzen dituen, baina azpi-lagin horren tamaina txikia da eta, ondorioz, datu horiek dudazkoak dira.
- ✓ **Sexuaren** arabera: emakumeek hobeto baloratzen dituzte ia item guztiak; aldeak, gizonekin alderatuta, 30 ehuneneko ingurukoak dira.

# Lehentasunezko jarduketa



## Zerbitzu Telematikoa: iruzkinak eta iradokizunak

- ✓ % 73ak ez du Zerbitzu Telematikoa hobetzeko iradokizunik egin.
  - ✓ Datua oso antzekoa da 24 urtetik gorako adin tarte guztietan.
  - ✓ 25 urtetik beherakoak (gogoan eduki gogobetetasun gutxiago azaltzen dutenak direla) dira hobetzeko iradokizunen arloan ehuneneko altuenak dituztenak. Zehatzago esanda, % 40ak gutxienez ideia bat ematen.
- ✓ Iradokizunak egiten dituztenen artean (813 kasu), gehienak menuen erraztasunari, hizkuntza argiagoari eta Java-rekiko arazoak zuzentzeari buruzkoak dira.