



# BIZKAIKO FORU OGASUNEN ZERBITZUETAN HAUTEMANDAKO KALITATEAREN NEURKETA ETA AZTERKETA

**ARRETA PRESENTZIALEKO ZERBITZUEN ERABILTZAILEAK**



**ARRETA  
PRESENTZIALA**

**801 ELKARRIZKETA  
PERTSONAL (e=±3,5%)**

*500 BILBON  
301 BULEGO  
DESZENTRALIZATUETAN  
(BARAKALDO, GETXO,  
GERNIKA)*

**LAN EREMUA:  
2018KO EKAINA**

**ARRETA TELEFONIKOA**

**700 ELKARRIZKETA  
TELEFONOZ (e=±3,8%)**

*ZERBITZU HONEN ERABILTZAILEEN HAUSAZKO LAGINKETA*

**LAN EREMUA:  
MAIATZA-EKAINA**

**ARRETA TELEMATIKOA**

**3.133 ELKARRIZKETA ON LINE  
(e=±1,8%)**

**LAN EREMUA:  
2018KO EKAINA**

## A. –ZERBITZU PRESENTZIALEKO ERABILTZAILEAK

### A.1. Arreta Presentzialeko Zerbitzuarekiko Asebetetzea

A.2. Arreta Zerbitzu Aproposa

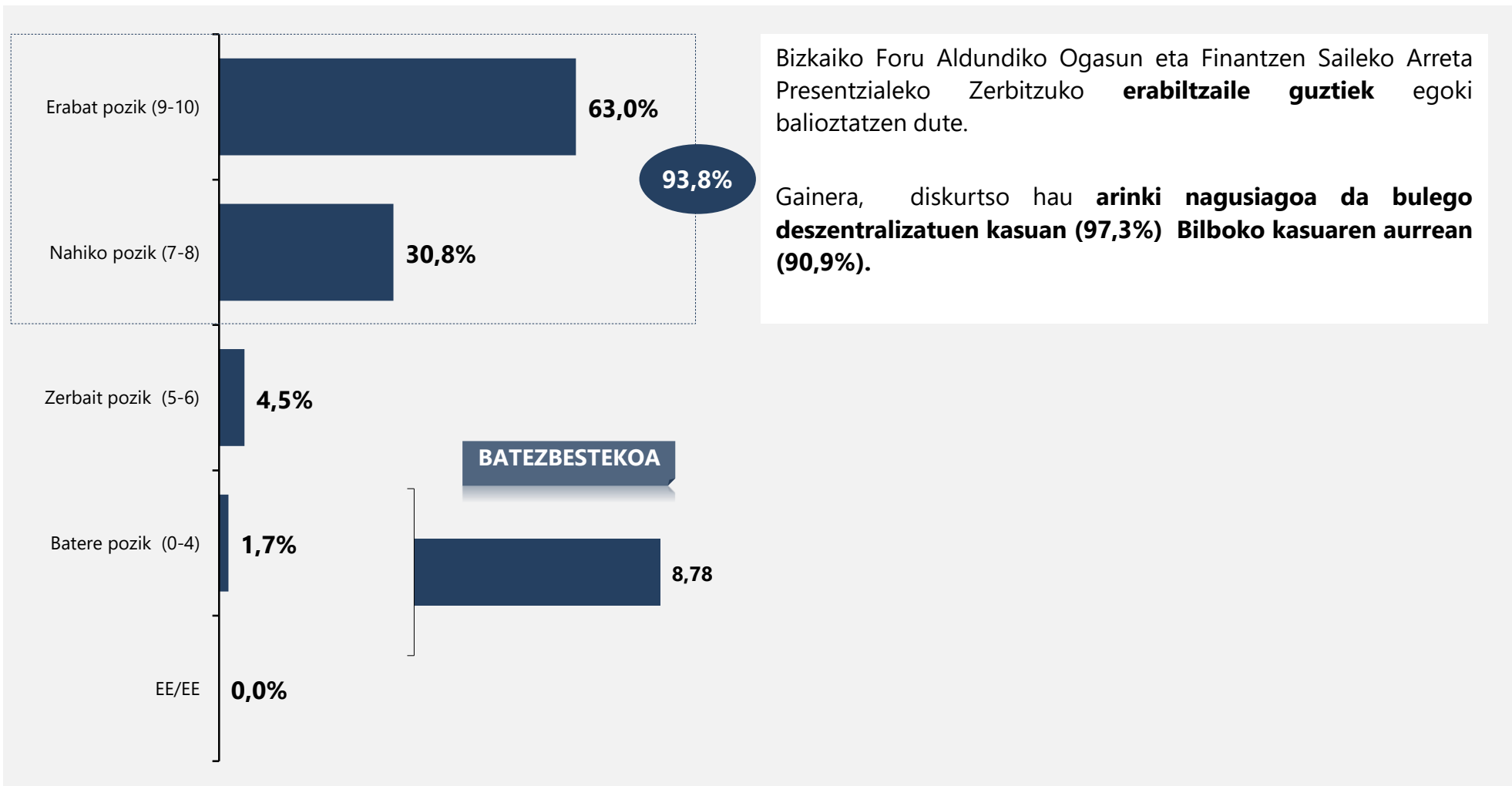
A.3. Bisitaren inguruko ohiturak eta  
erabilerak

A.4. Gomendioa



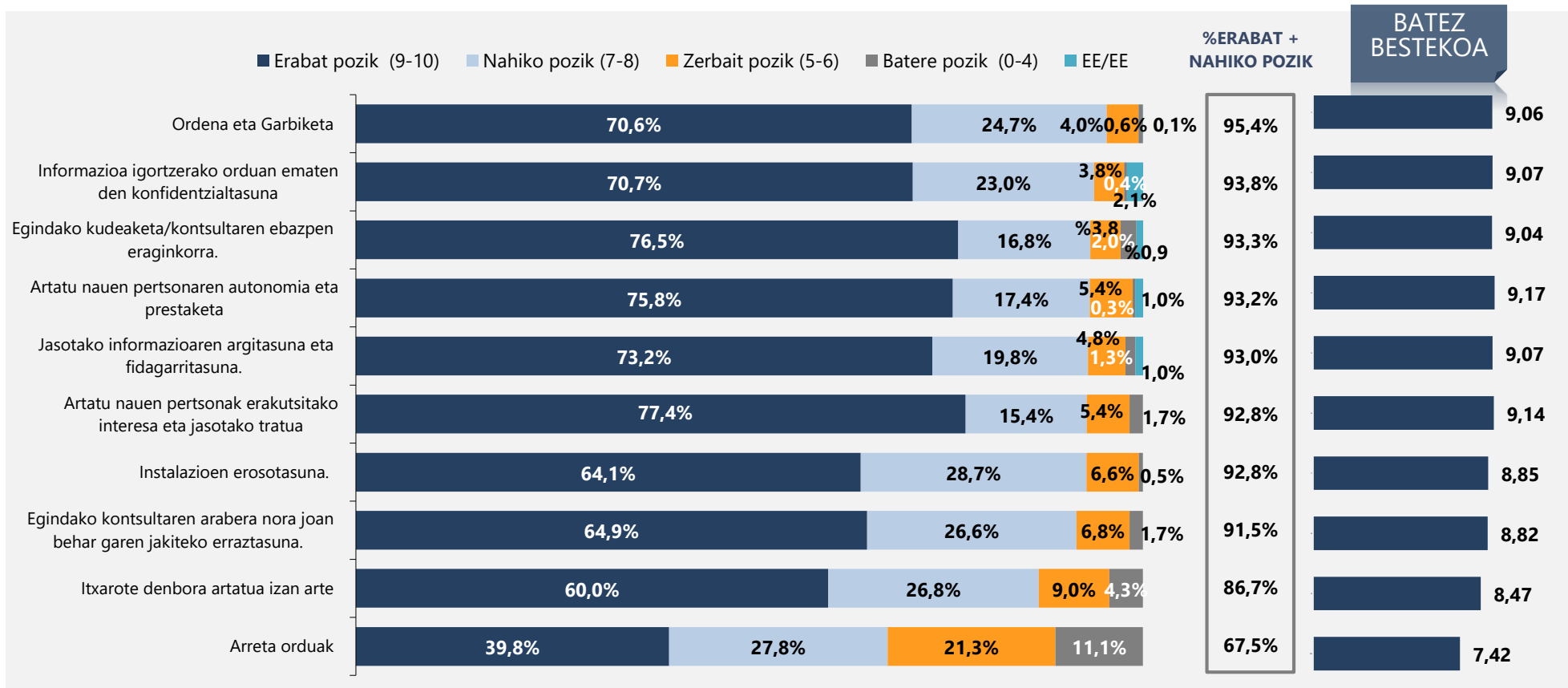
## A.1. Arreta Presentzialeko Zerbitzuaren Asebetetzea (Berezko/hasierako asebetetzea )

ZEIN NEURRITAN ZAUDE POZIK BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO OGASUN ETA FINANTZEN SAILAK EMANDAKO ZERBITZUAREKIN? (Or.1)



## A.1. Arreta Presentzialeko Zerbitzuaren Asebetetzea (Xehatutako Asebetetzea)

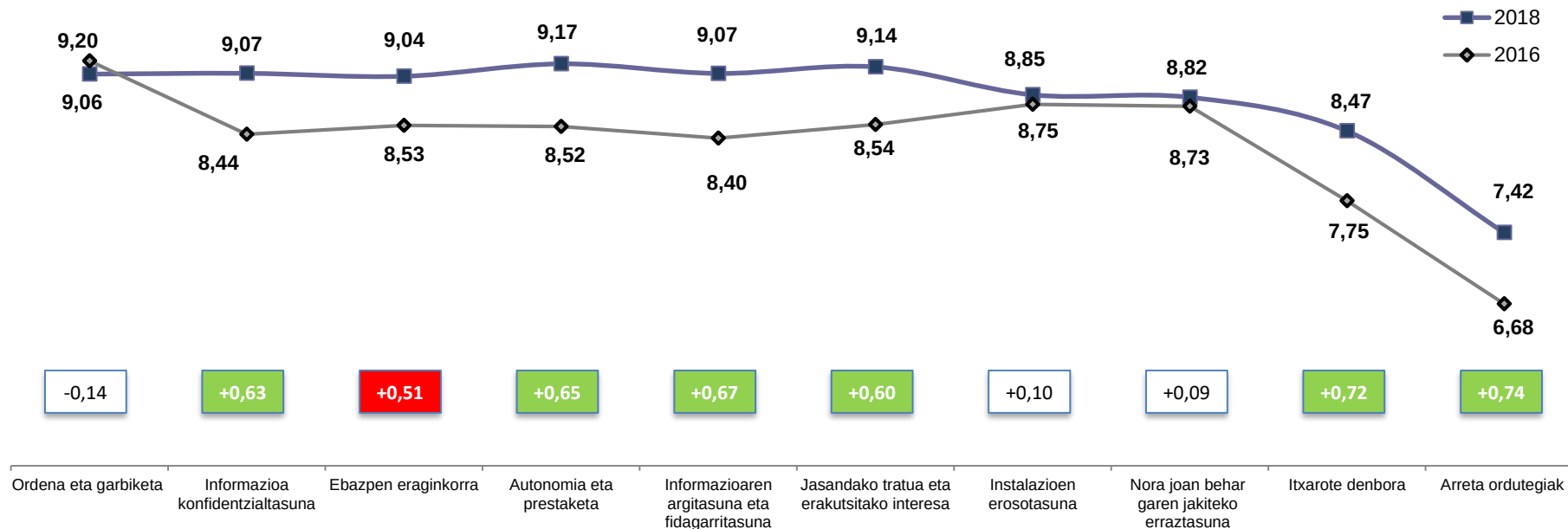
### ARRETA PRESENTZIALEKO ZERBITZUAREN XEHATUTAKO BALORAZIOA (Or.2)



Aztertutako aspektuei erreparatuz emandako balorazioa bikaintasun mailan kokatzen da (bikaintasuna 90% baino gehiago dela kontutan izanik). Nahiz eta arreta ordutegiarena 70% ailegatzeko ez den itema izan, bikaintasun ehunekoen barruan kokatzen da, baita ere.

## A. 1 Arreta Presentzialeko Zerbitzuaren Asebetetzea (Xehatutako Asebetetzea)

ARRETA PRESENTZIALEKO ZERBITZUAK XEHATUTAKO BALORAZIOAN EDUKI DUEN AZTERKETA EBOLUTIBOA (Or.2)



Periodo aurrekariari dagokionez, aztertutako parametro gehienek eboluzio positibo bat izan dute, salbuespen moduan *ordena eta garbiketa* parametroa daukagu. Eboluzio hau *puntuazioak* parametroetan ere islatzen da (+ 0,46).

Ondoko parametroetan **islatzen da** batez ere eboluzioa: informazioaren konfidentziasunean, langilearen prestakuntzan eta autonomian, jasotako informazioaren fidagarritasunean, itxarote denboran eta arreta ordutegietan.

### ASPEKTU EZBERDINEN BATEZBESTEKOAK

2018. URTEA

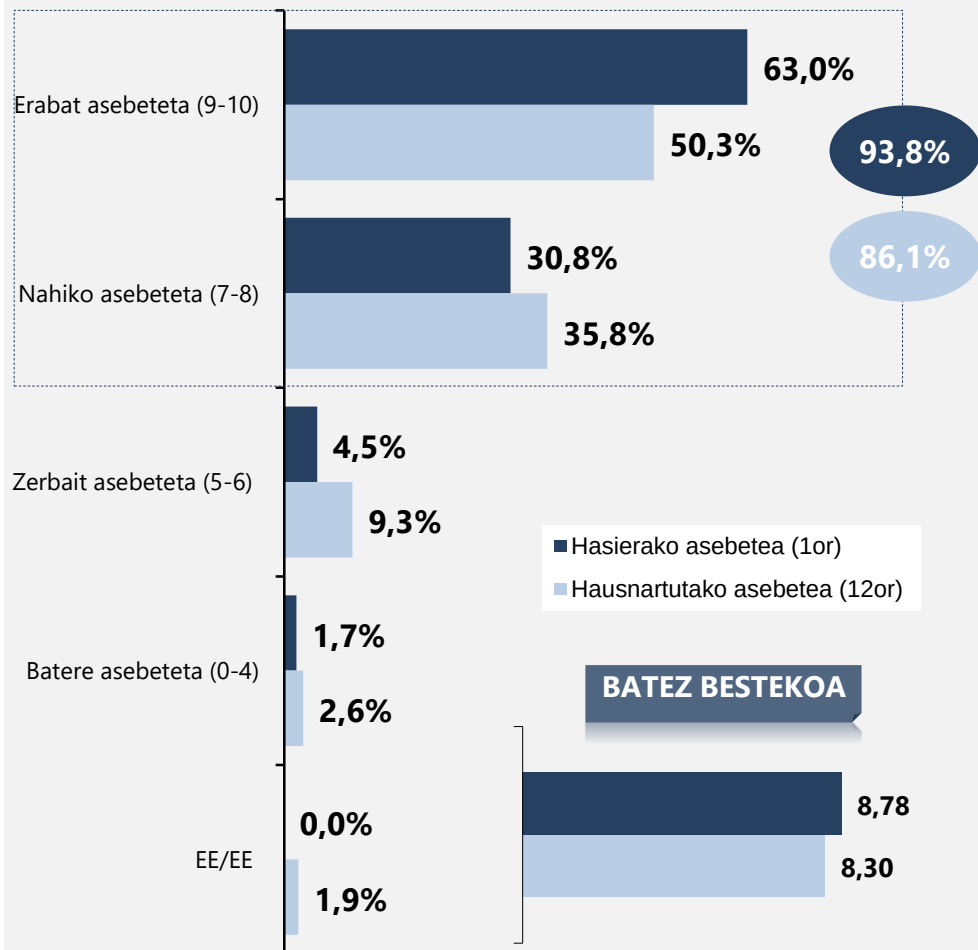
**8,81**

2016. URTEA

**8,35**

## A.1. Arreta Presentzialeko Zerbitzuaren Asebetetzea (Hasierako asebetzea versus hausnartutakoa)

ZEIN NEURRITAN ZAUDE POZIK BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO OGASUN ETA FINANTZEN SAILAK EMANDAKO ARRETA ZERBITZUAREKIN? (1 eta 12 or.)

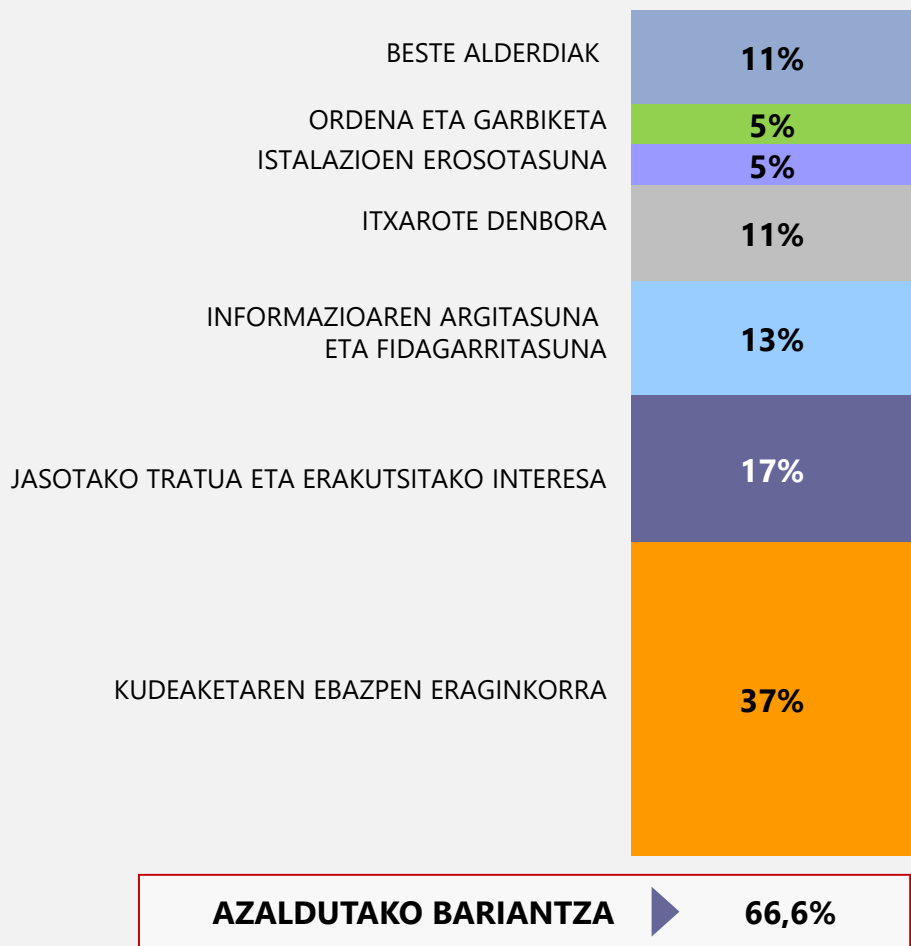


Nabarmendutako asebetetze mailetan, argi ikus dezakegu hausnartutako edo iradokitakoa arin ahultzen dela hasierako edo bat-batekoarekin alderatuz. Batez ere, gehieneko eskalaren itemean (-13%).

Aztertutako eragile guztietan ematen da joera hau.

### Hasierako asebetetzea hausnartutakoarekin alderatuta

## A.1. Arreta Presentzialeko Zerbitzuaren Asebetetzea (Ekarpen azterketa)



Ekarpen azterketak argi uzten du Bizkaiko Foru Aldundiko Ogasun eta Finantzen Saileko Arreta Presentzialeko zerbitzuetan ematen den asebetetzea adierazten duten alderdiak hurrengoak direla: **bisitan zuen kontsultaren/kudeaketaren ebazpen eraginkorrak, jasotako eta erakutsitako interesa, informazioaren argitasuna eta fidagarritasuna eta itxarote denbora.**

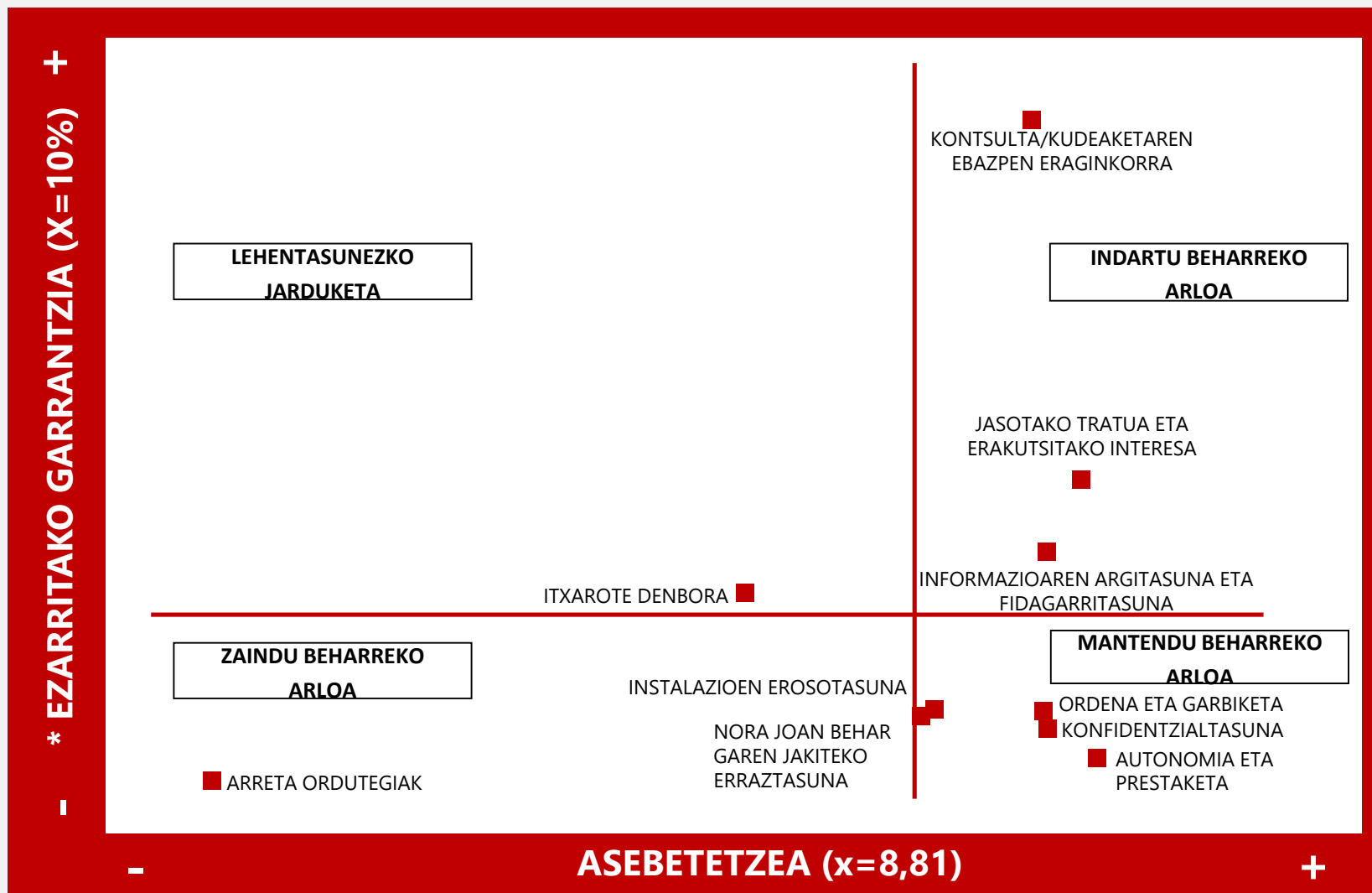
Kasu honetan, azaldutako bariantza, hau da, asebetetze portzentaia azaltzeko erabiltzen dugun aldagaia ia 70% ekoa da.

## A.1 Arreta Presentzialeko Zerbitzuaren Asebetetzea (Ekarpen azterketa)

Eta behin, modu xehatu batean aztertutako aspektu ezberdinen ekarpena ezagututa, hau da, parametro bakoitzari egokitutako asebetetzeak honakoa islatzen du:

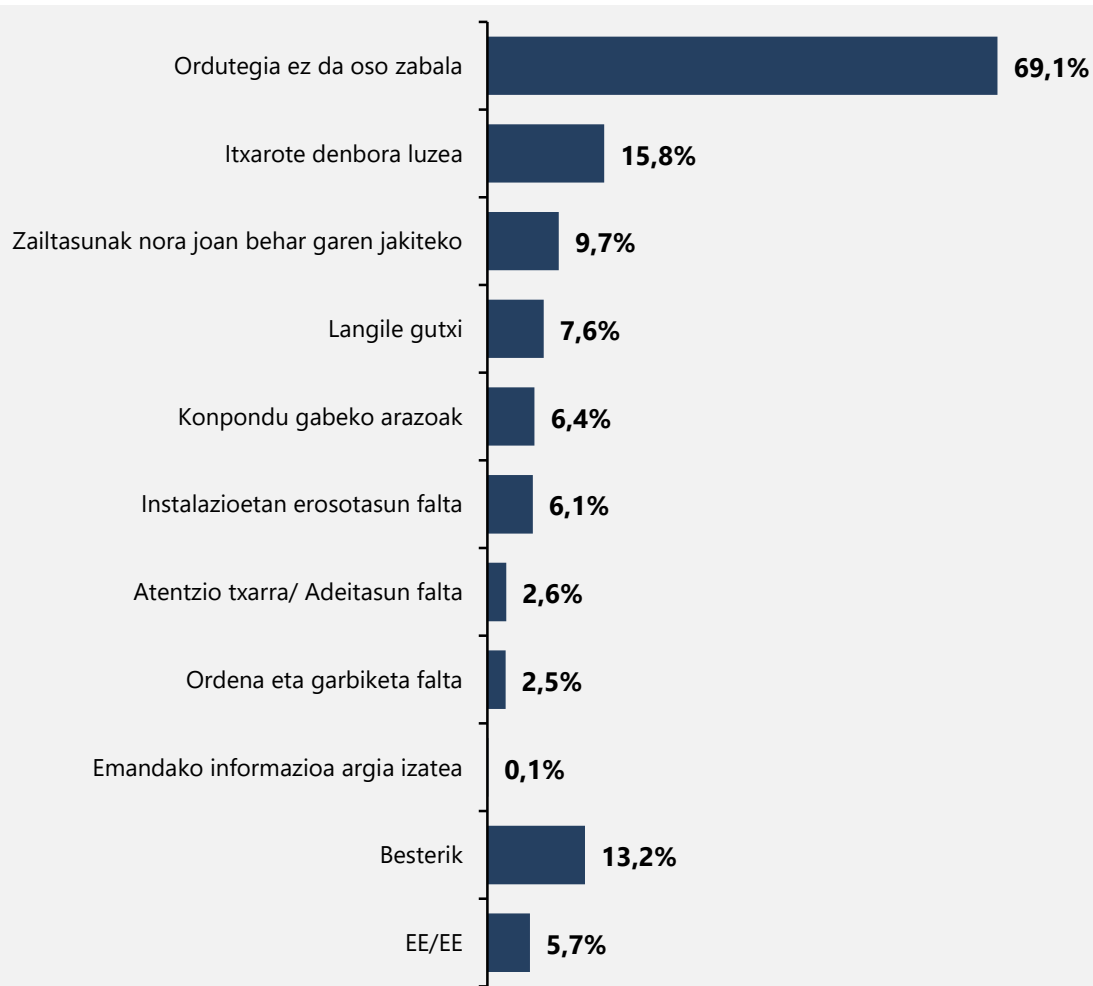
| EMANDAKO GARRANTZIA | ASEBETETZEA                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                           |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | -                                                                                                                                                                         | +                                                                                                                                                         |
|                     | <p><b>Lehentasunezko jarduketa</b>, izan ere hauen garrantzia nabarmentzen da (batezbestekoaren gainetik) eta asebate mailak apalak dira (batez bestekoaren azpitik).</p> | <p><b>Bultzatu beharreko alderdiak</b>, izan ere, garrantzia zein asebetetze bakoitzaren batezbestekotik gora daude.</p>                                  |
|                     | <p><b>Zaindu beharrekoak</b>, bai garrantzia bai asebetetzea batezbestekoaren azpitik aurkitzen dira. Hori dela eta zaindu beharreko alderdiak dira.</p>                  | <p><b>Mantendu beharrekoak</b>, nahiz eta bere garrantzia gaur egun oso nabarmena ez izan bere asebetetzea altua da, batez bestekoaren gainetik dago.</p> |

## A.1. Arreta Presentzialeko Zerbitzuaren Asebetetzea (Ekarpen Azterketa)



## A.1. Arreta Presentzialeko Zerbitzuaren Asebetetzea (Ekarpen Azterketa)

### ZERGATIK DUTE ALDERDI HAUEK KONTRAKO IRITZIA? (3. Or)\*



Aurreko alderdiak modu negatiboan baloratzen dituztenen artean, argi ikus dezakegu gehien aipatzen den alderdia **arreta ordutegia luzatzea dela**. Lortutako portzentaia aurrekoan lortutakoaren parekoa da **(68,8%)**.

Portzentai baxua duten nabarmendutako beste alderdi batzuk hurrengoak dira:

#### Itxarote denbora

Maila txikiagoan, **nora Joan behar garen jakiteko zailtasuna**.

Elkarrizketatutako pertsonen 1,4 atsekabe arrazoitu aipatzen ditu batezbeste.

Oinarria: Aurreko alderdiak kritikatu dituzten pertsonak.

\*Bat bateko eta askotariko erantzunak, hori dela eta portzentaia batura 100% da.



A.1. Arreta Presentzialeko

Zerbitzuaren Asebetetzea

**A.2. Arreta Aproposeko Zerbitzua**

A.3. Bisitaren inguruko erabilerak eta  
ohiturak

A.4. Gomendioa

## A.2. Arreta Zerbitzu Aproposa

**ZEIN HIRU EZAUGARRI EDO BALDINTZA BETE BEHARKO LITUZKE BIZKIAKO FORU ALDUNDIKO OGASUN ETA FINANTZEN SAILEKO ARRETA ZERBITZUAK KALITATEZKOAK IZAN DADIN? (4.or) \***

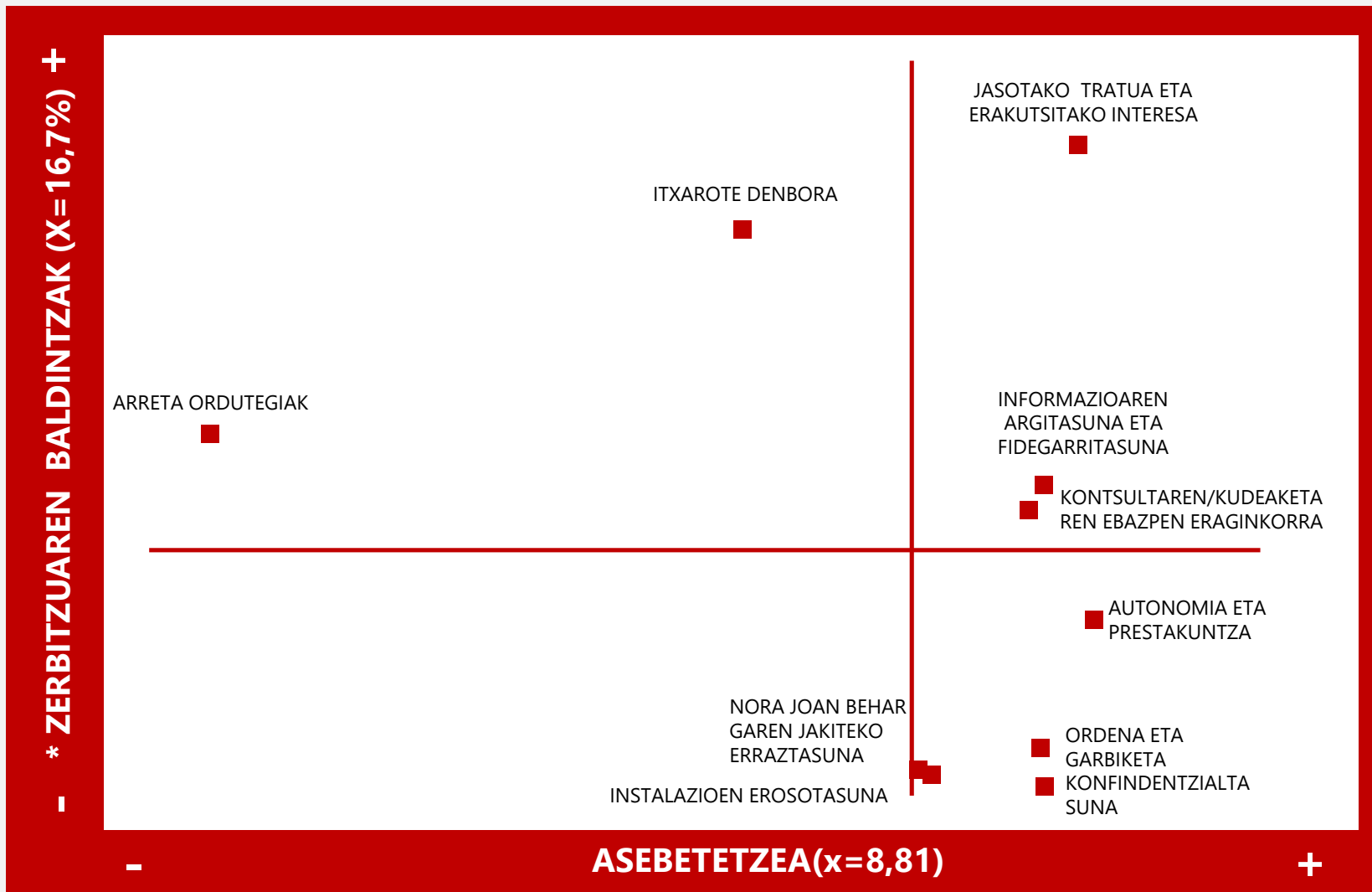


Elkarrizketatutako pertsonen arabera, arreta zerbitzuak bete beharreko ezaugarri nagusiak hurrengoak lirateke:

Hasteko, artatuko dituzten pertsonen tratua eta adeitasuna, baita arduratuak izan arte pasatzen den denbora ere.

Bestetik, arreta ordutegien luzapena, informazioaren argitasuna eta fidagarritasuna eta arazoaren ebazpena eraginkorra izatea nabarmentzen dituzte, baita arduratzen den pertsonaren profesionaltasuna.

## A.2. Arreta Zerbitzu Aproposa



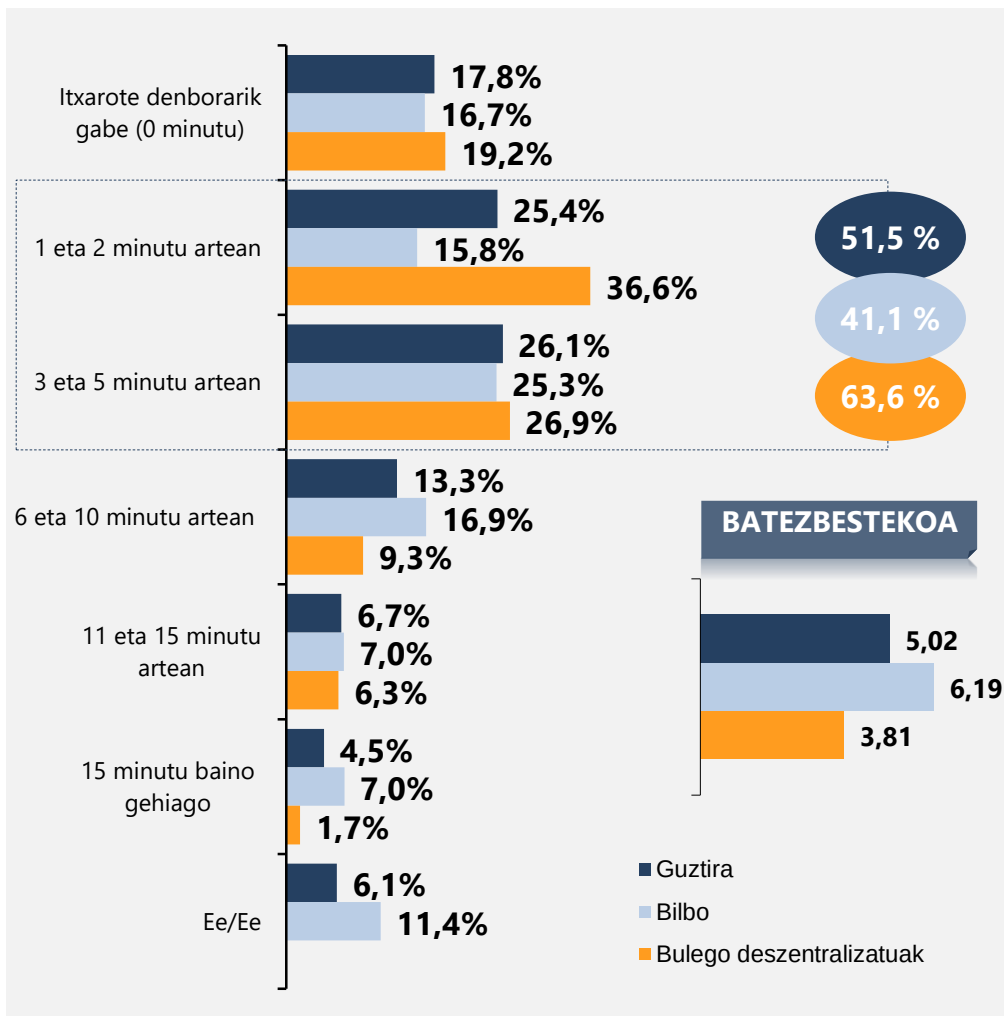
Datu hauek 4 or. agertzen den galderari egiten diote erreferentzia: Zein hiru ezaugarri edo baldintza bete beharko lituzke bizkiako foru aldundiko ogasun eta finantzen saileko arreta zerbitzuak kalitatezko zerbitzua eskaintzeko ?



- A.1. Arreta Presentzialeko  
Zerbitzuarekiko Asebetea
- A.2. Arreta Zerbitzu Aproposa
- A.3. Bisitaren inguruko ohiturak  
eta erabilerak**
- A.4. Gomendioa
- A.5. Azken iritziak

### A.3. Bisitaren inguruko erabilerak eta ohiturak

#### ZENBAT DENBORA ITXARON DUZU ARTATUA IZAN ARTE? (5.or)



Elkarrizketatutako pertsonen itxarote denborari erreparatzen badiogu, bostetik bat baino gutxiagok ez duela ia ezer itxaron ikus dezakegu, erdiek berriz 5 minutu baino gutxiago.

Bilboko itxarote denboraren batezbestekoa bikoitza da bulego deszentralizatuarekin alderatuz gero.

### A.3. Bisitaren inguruko erabilerak eta ohiturak

BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO OGASUN ETA FINANTZEN SAILEKO BULEGO HAU ERABILTZEN DUZU BETI EDO BESTE BULEGO BATZUETARA JOATEN ZARA? (6.or)

Beti erabiltzen dut bulego hau

**84,6%**

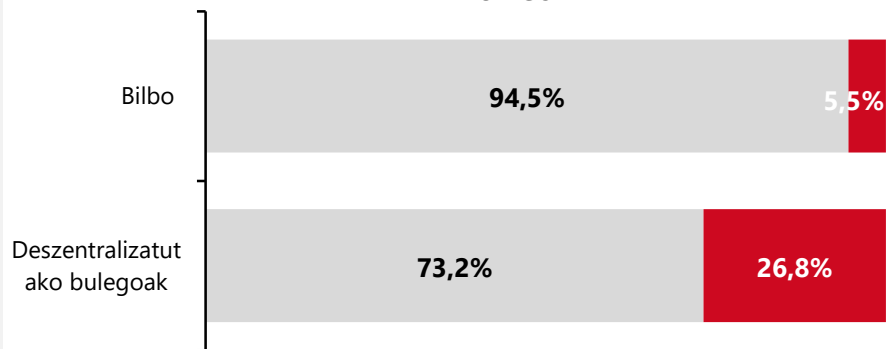
Noizbait beste bulego batera joan izan naiz

**15,4 %**

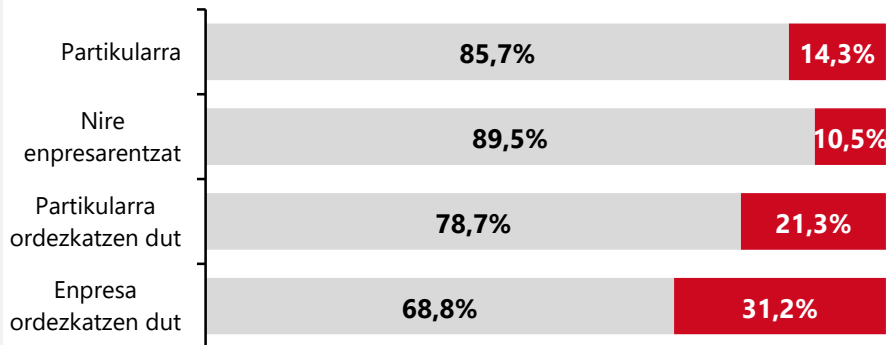
Gehiengoak bulego berdina erabiltzen du. Bilbon bulego deszentralizatuekin alderatzen badugu nabarmendu behar dugu bulegoarekiko fideltasuna.

Datuen bilketari dagokionez 2016. urtetik hona datuen 79,5% eko igoera eman da.

#### BULEGOKA

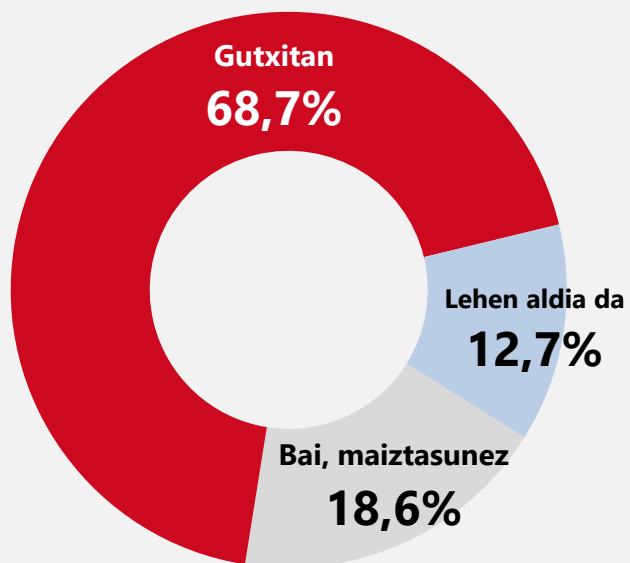


#### KONTSULTA MOTA



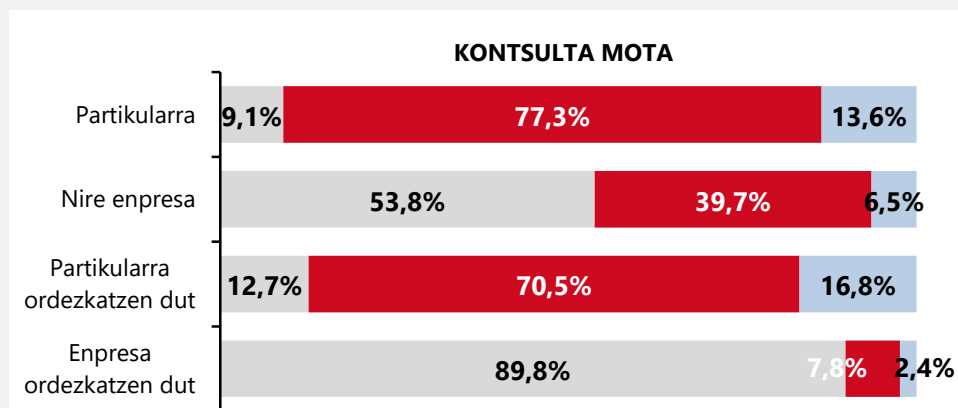
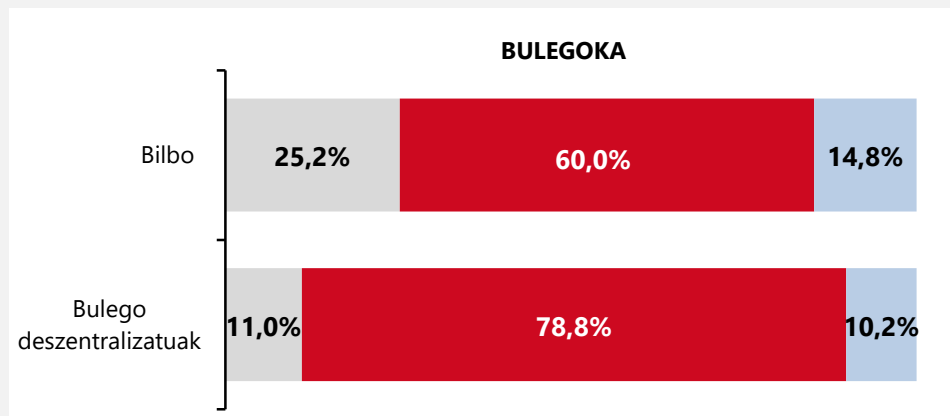
### A.3. Bisitaren inguruko erabilerak eta ohiturak

FORU ALDUNDIKO OGASUN ETA FINANTZEN DEPARTAMENDUKO BULEGO HAU MAIZTASUNEZ BISITATZEN DUZU KUDEAKETAK EGITEKO ? (7.Or.)



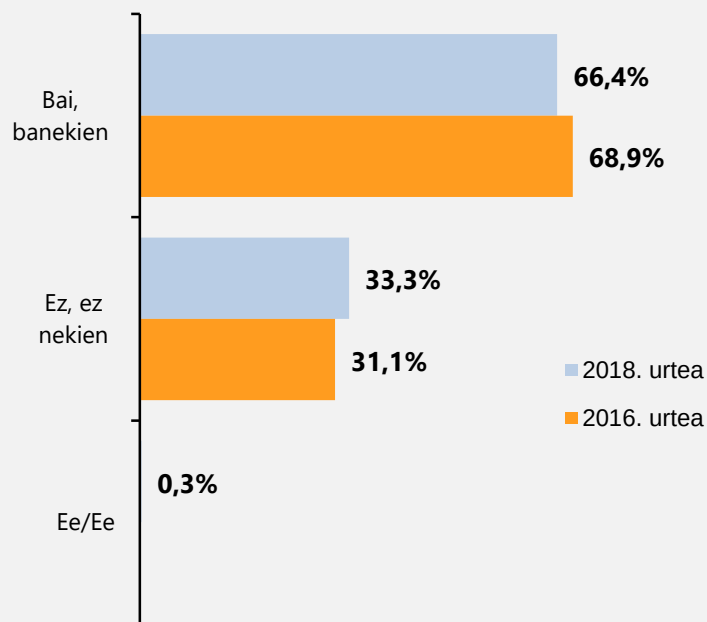
Hiru pertsonatik bik bulegoa maiztasun gutxiarekin bistatzen dutela diote. 2016. urtean portzentaia hau 73,4 % zen, beraz orekatua mantentzen da.

Bulegora doan pertsonaren kontsulta edo kudeaketa partikularra edo enpresa batena bada, asko baldintzatzen du emaitza.

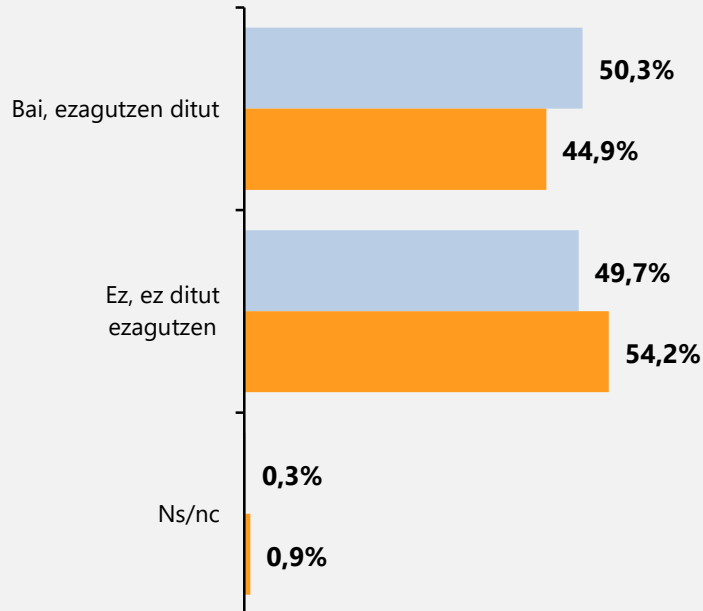


### A.3. Bisitaren inguruko erabilerak eta ohiturak

BAZENEKIEN BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO OGASUN ETA FINANTZEN SAILAK  
BIZKAIKO BESTE UDALERRIETAN BULEGOAK DITUELA? (8.Aor)



BADAKIZU ZEIN KUDEAKETA EGIN DITZAKEZUN UDALERRIETAKO  
BULEGOETAN? (8.B Or)



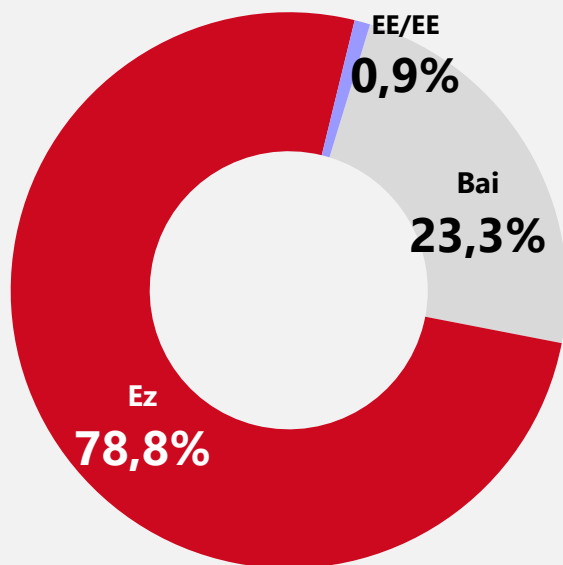
Bilboko bulegoan **hiru erabiltzailetik bik** badakite Bizkaiko Foru aldundiko Ogasun eta Finantzen Sailak badauzkala bulegoak Bizkaiko beste udalerrri batzuetan. **Portzentai hau orekatua mantentzen** da aurreko datuekin alderatuta.

Deszentralizatutako bulegoak ezagutzen dituztenak kontuan hartuta, erdiek bulego horietan egin daitezkeen kudeaketak ezagutzen dituzte.

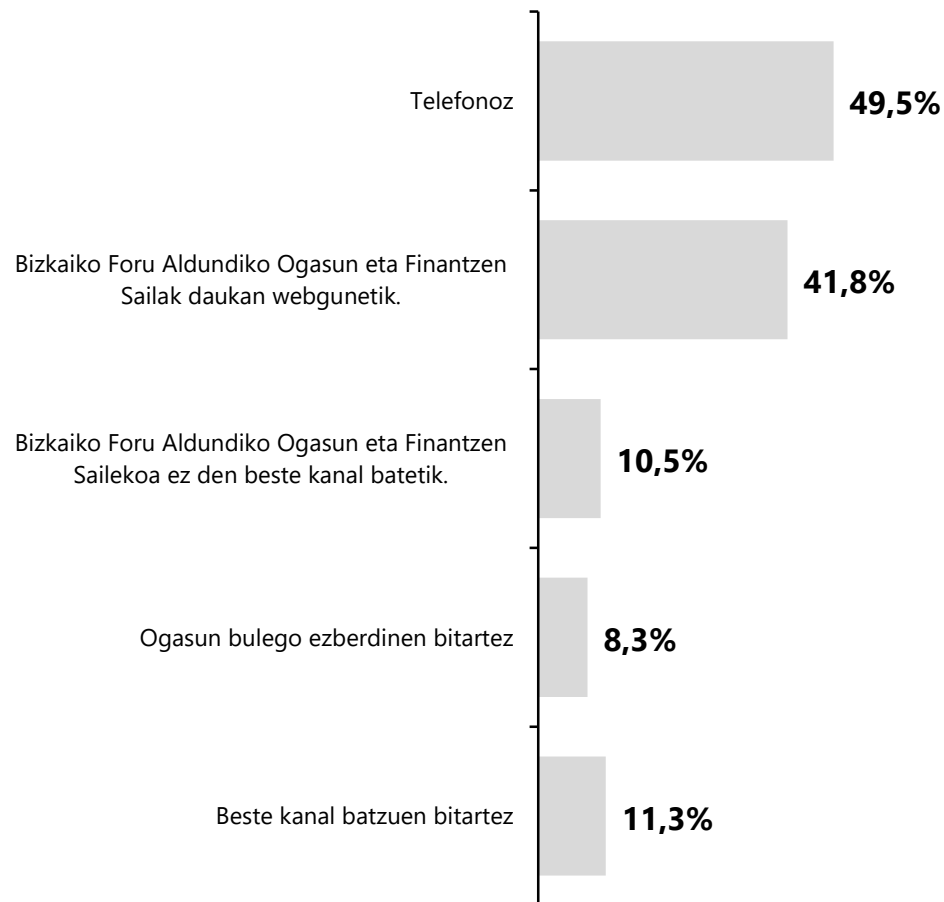
Elkarriketatutako pertsonen multzoaren arabera, **33% bulego horietan egin daitezkeen kudeaketak eta bulegoak ezagutzen dituzte. 2016. urtean portzentaia hori 31% zen.**

### A.3. Bisitaren inguruko erabilerak eta ohiturak

**BULEGO HONETARA ETORRI AURRETIK SAIATU ZINEN KUADEAKETA BESTE KANAL BATEN BITARTEZ EBAZTEN? (9.1 or)\***

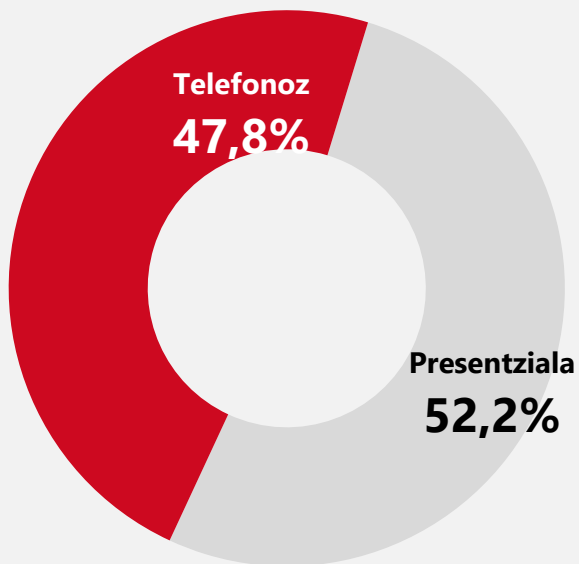


Elkarriketatutako lau pertsonatik batek kudeaketa edo kontsulta beste kanal baten bitartez ebazten saiatu zela adierazten du, telefonoz edota Bizkaiko Foru Aldundiko Ogasun eta Finantzen Sailak daukan webgunearen bidez.

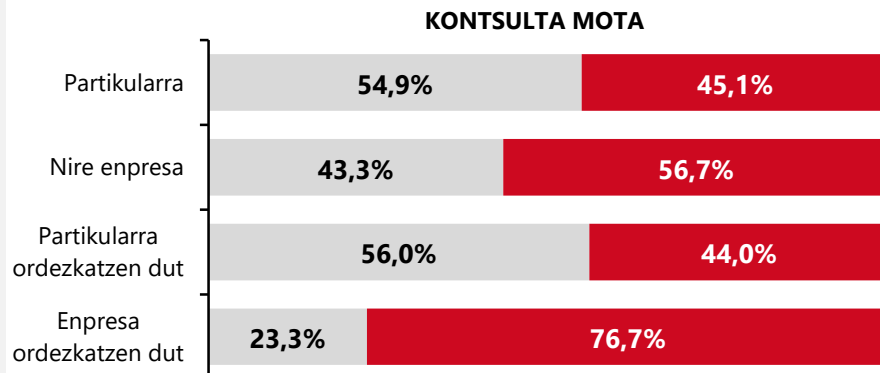
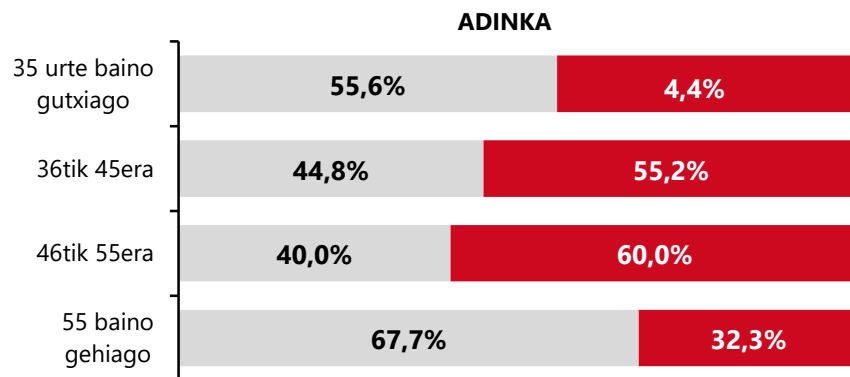


### A.3. Bisitaren inguruko erabilerak eta ohiturak

ZURE TRAMITEA BULEGO HONETAN ZEIN TELEFONOZ EGIN AHAL IZANDA, NOLA EGINGO ZENUKE? (9.3or)

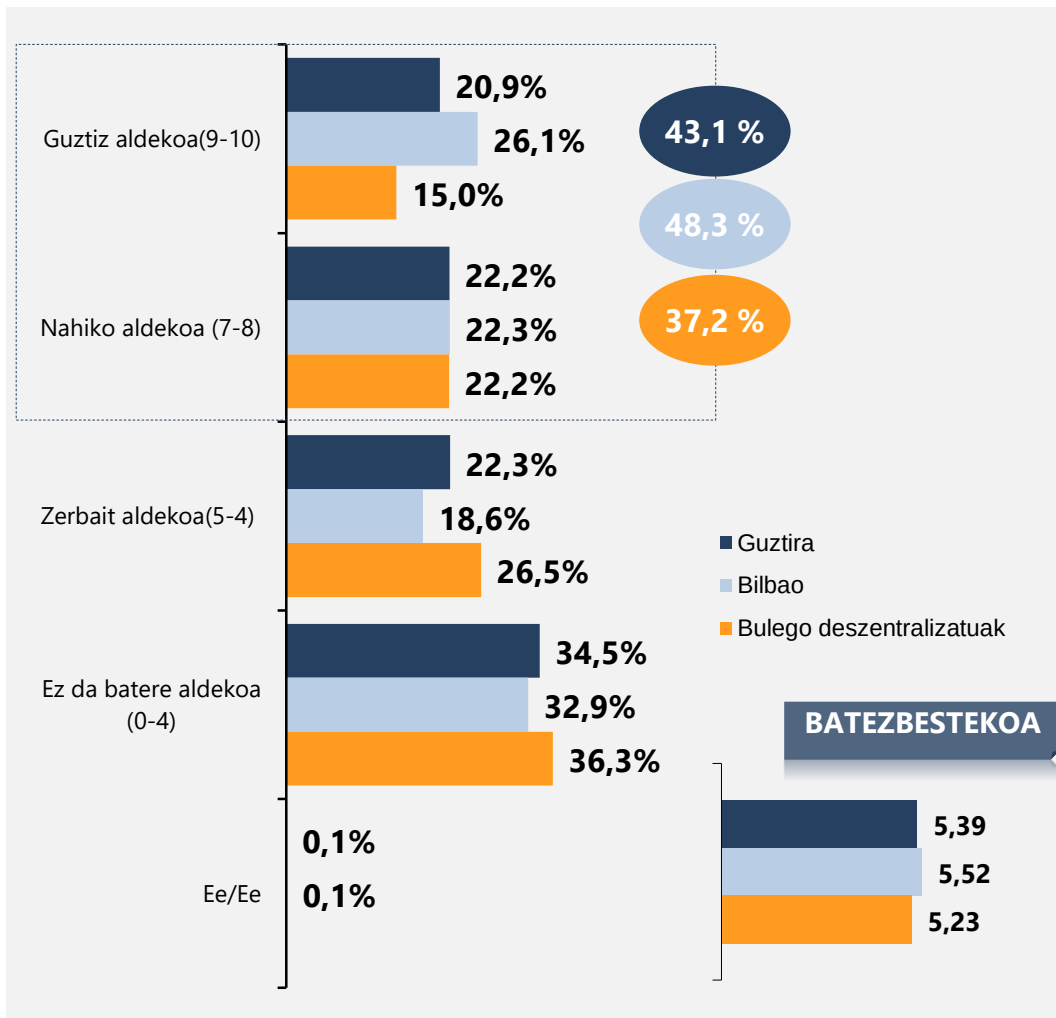


Elkarriketatutako pertsonen ia erdiek tramitea telefono bidez egingo lukete, gainontzekoek, aldiz, bulegoan bertan, era presentzialean.



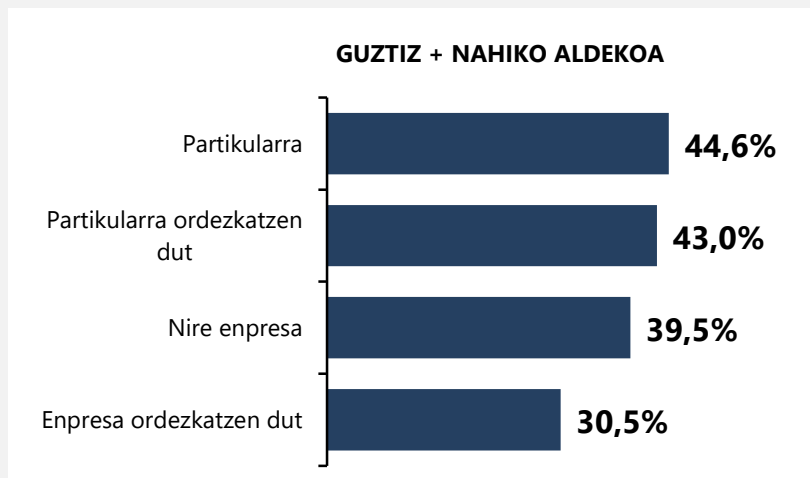
### A.3. Bisitaren inguruko erabilerak eta ohiturak

GAUR EGIN NAHI DUZUN TRAMITEA EGITEKO, ZE NEURRIAINO ZAUDE PREST AURRETIKO HITZORDUAREKIN ARTATUA IZATEKO? (9.3 or)



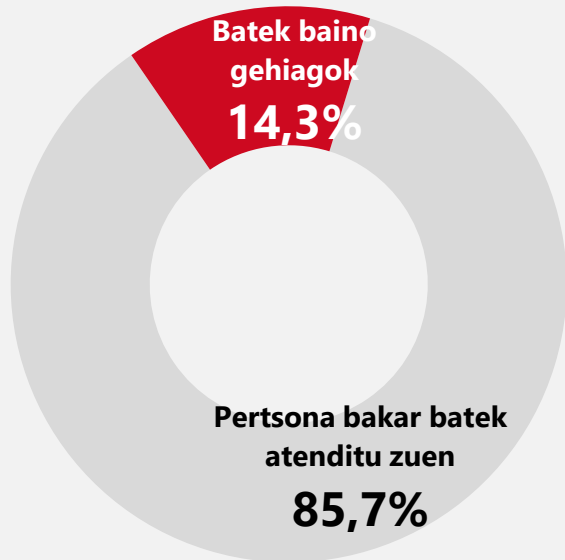
Elkarriketatutako pertsonen erdiak prest daude aurretiko hitzordu bidez artatuak izateko. Bestetik, heren bat ez dago prest aurretiko hitzorduekin.

Aurretiko hitzorduen onarpen maila altuagoa da Bilbon eta partikularren artean elkarriketatutako pertsonen arabera, nahiz eta desadostasun portzentaia mantendu.

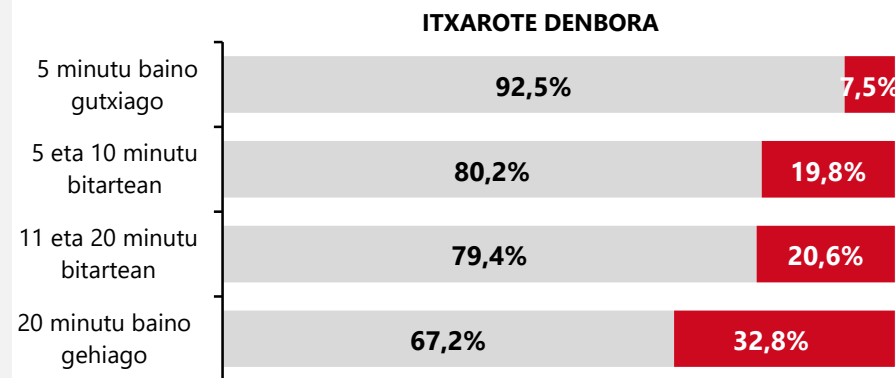
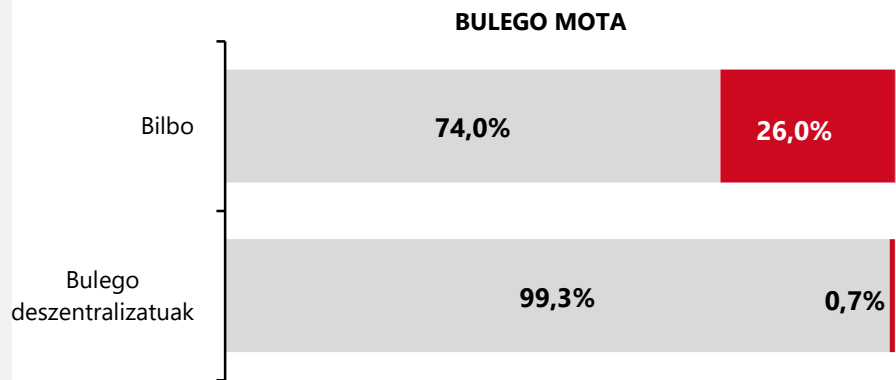


### B.3. Bisitaren inguruko erabilerak eta ohiturak

ZURE KONTSULTA PERTSONA BAKARRAREKIN KUDEATU ZENUEN ALA BESTEREN BATEN LAGUNTZA BEHAR IZAN ZENUEN?

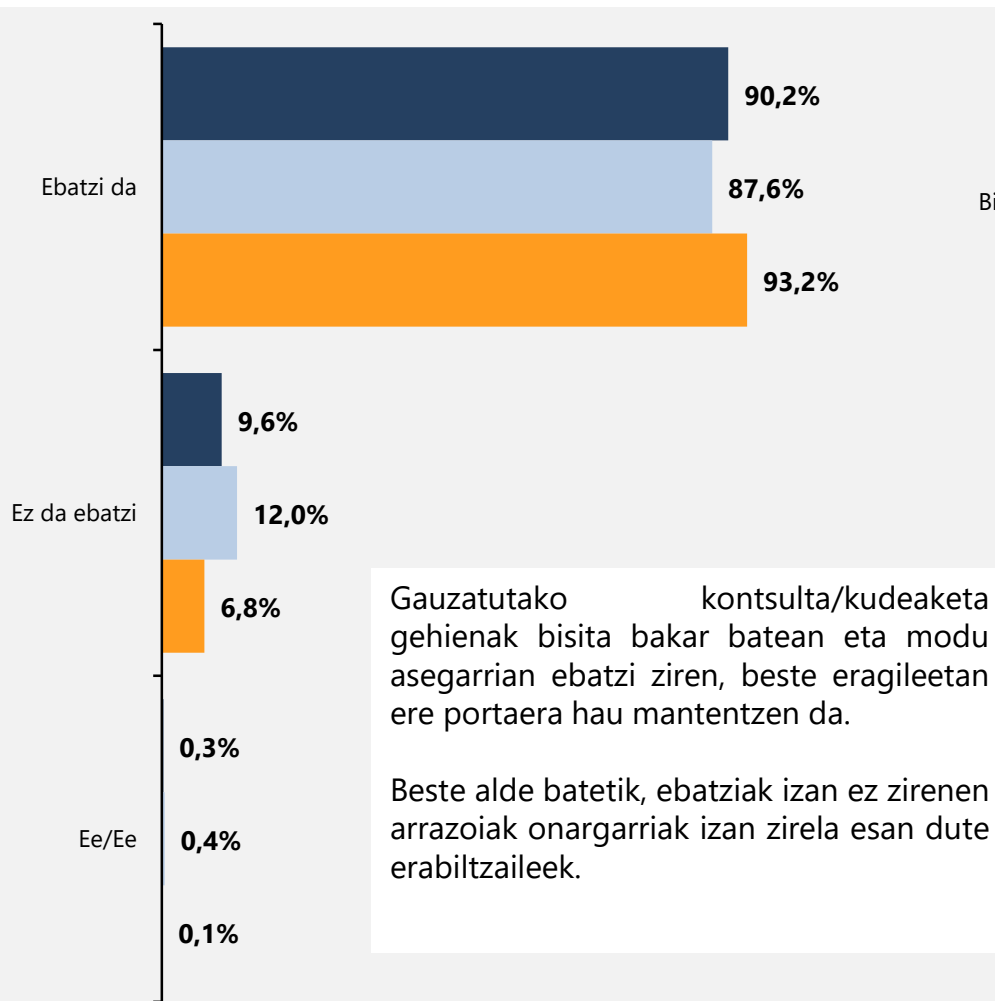


Gehiengoa pertsona bakar batengatik atenditua izan zen, adierazle hau bulego deszentralizatueta nabarmentzen da, batez ere 10 minutu baino gutxiago itxaron behar izan zituztenengan.



### A.3. Bisitaren inguruko erabilerak eta ohiturak

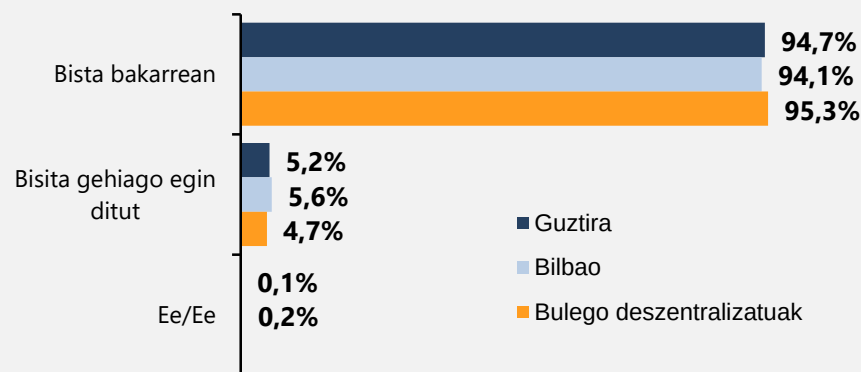
#### AZKENIK, ZURE KONTSULTA/KUDEAKETA (Or.11)



Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak.

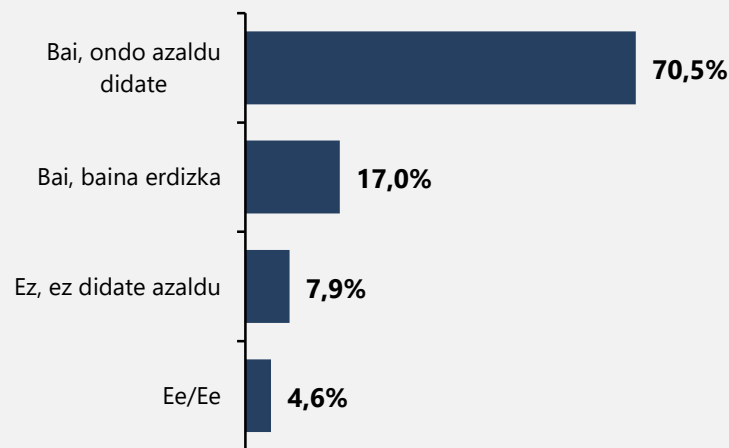
#### ZURE KONTSULTA/KUDEAKETA EBATZI EGIN DA (Or.11a)

Oinarria: ebatzitako kudeaketa/kontsultak



#### ZURE KONTSULTA EBATZI EGIN DA (P.11a)

Oinarria: Ez da kontsulta/kudeaketa ebatzi.

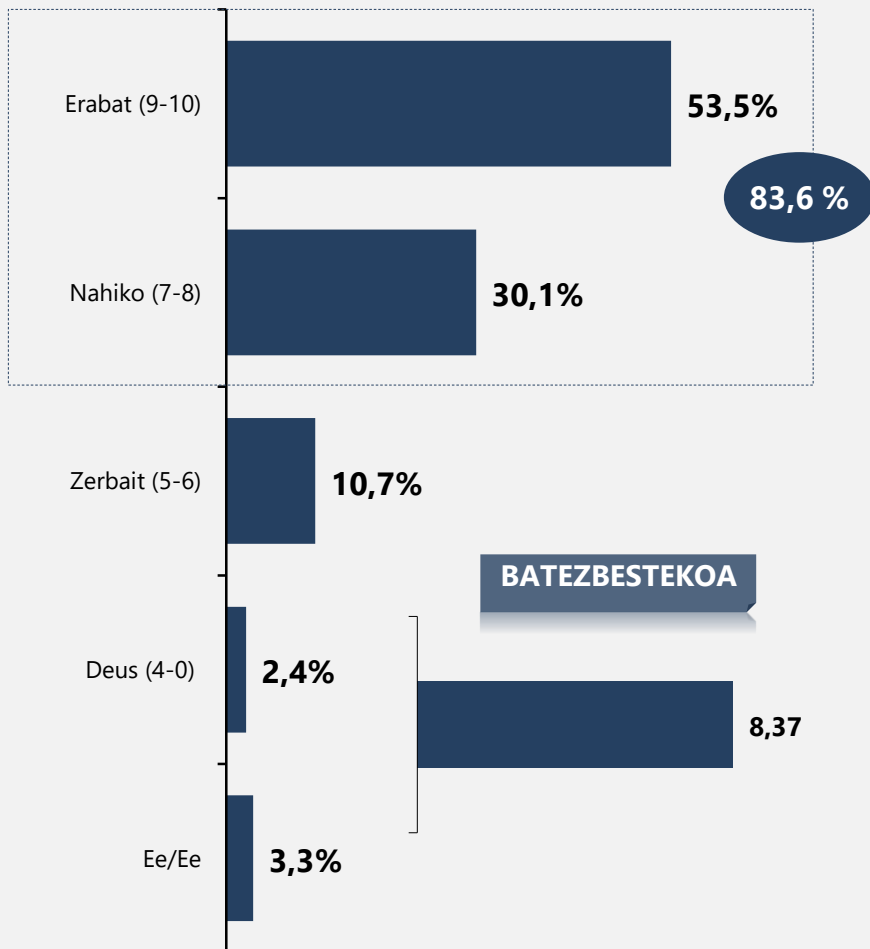




- A.1. Arreta Presentzialeko  
Zerbitzuarekiko Asebetetzea
- A.2. Arreta Zerbitzu Aproposa
- A.3. Bisitaren inguruko ohiturak eta  
erabilerak
- A.4. Gomendioa**
- A.5. Azken iritziak

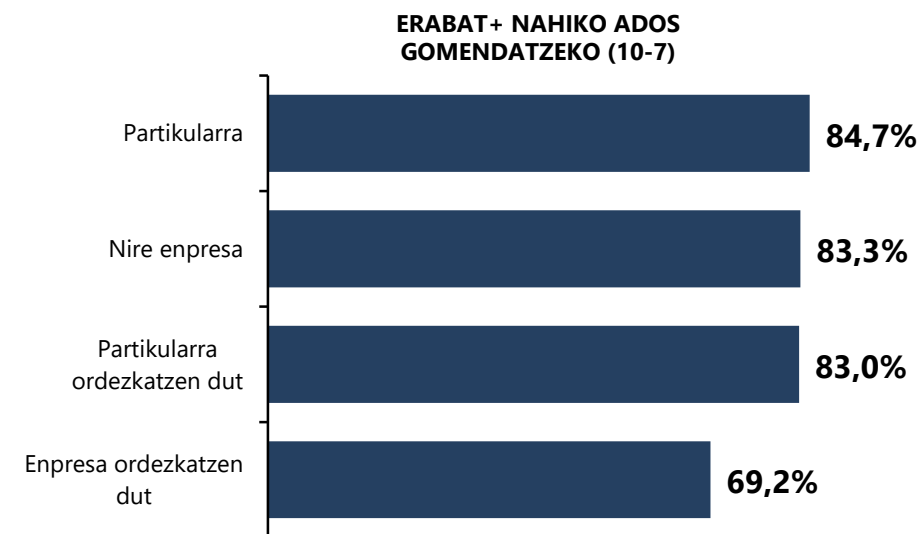
## A.4. Gomendioa

**ZEIN NEURRITAN GOMENDATUKO ZENIEKE LAGUNEI, LAGUNKIDEEI EDOTA SENIDEEI BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO OGASUN ETA FINANTZEN SAILAK EMATEN DUEN ZERBITZUAREN ERABILERA? (13.or)**



Elkarriketatutako 80% baino gehiagok gomendatuko luke.

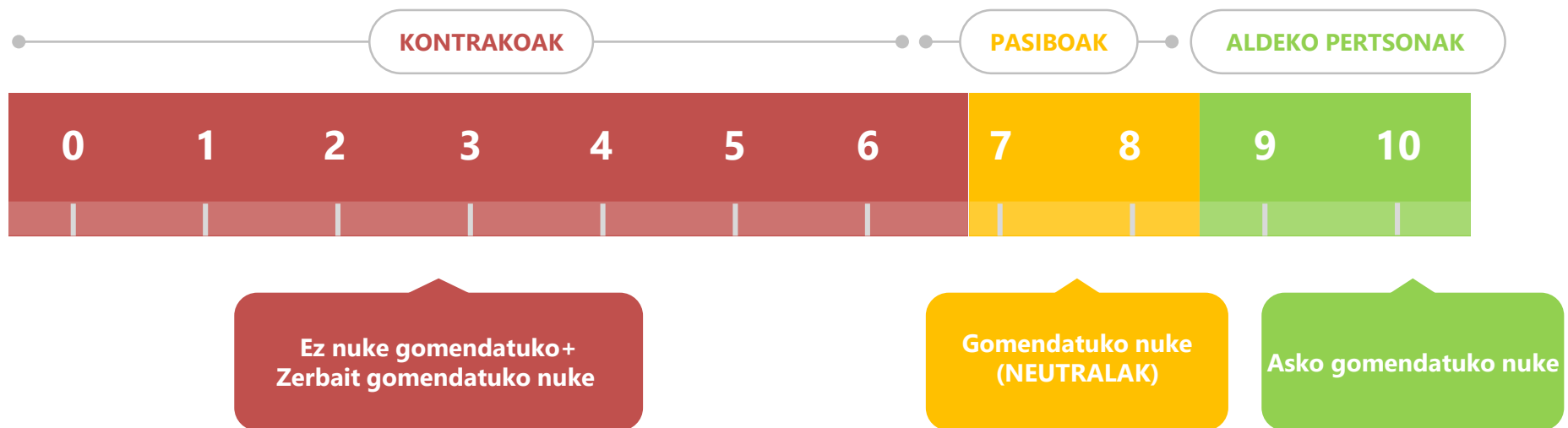
Enpresen ordezkari moduan aritzen direnek berriz, gomendio indize baxuagoa adierazten dute.



## A.4. Gomendioa

# Gomendagarritasun indize garbia

ZEIN NEURRITAN GOMENDATUKO ZENIEKE LAGUNEI, LAGUNKIDEEI EDOTA SENIDEEI BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO OGASUN ETA FINANTZEN SAILAK EMATEN DUEN ZERBITZUAREN ERABILERA? (13.or)

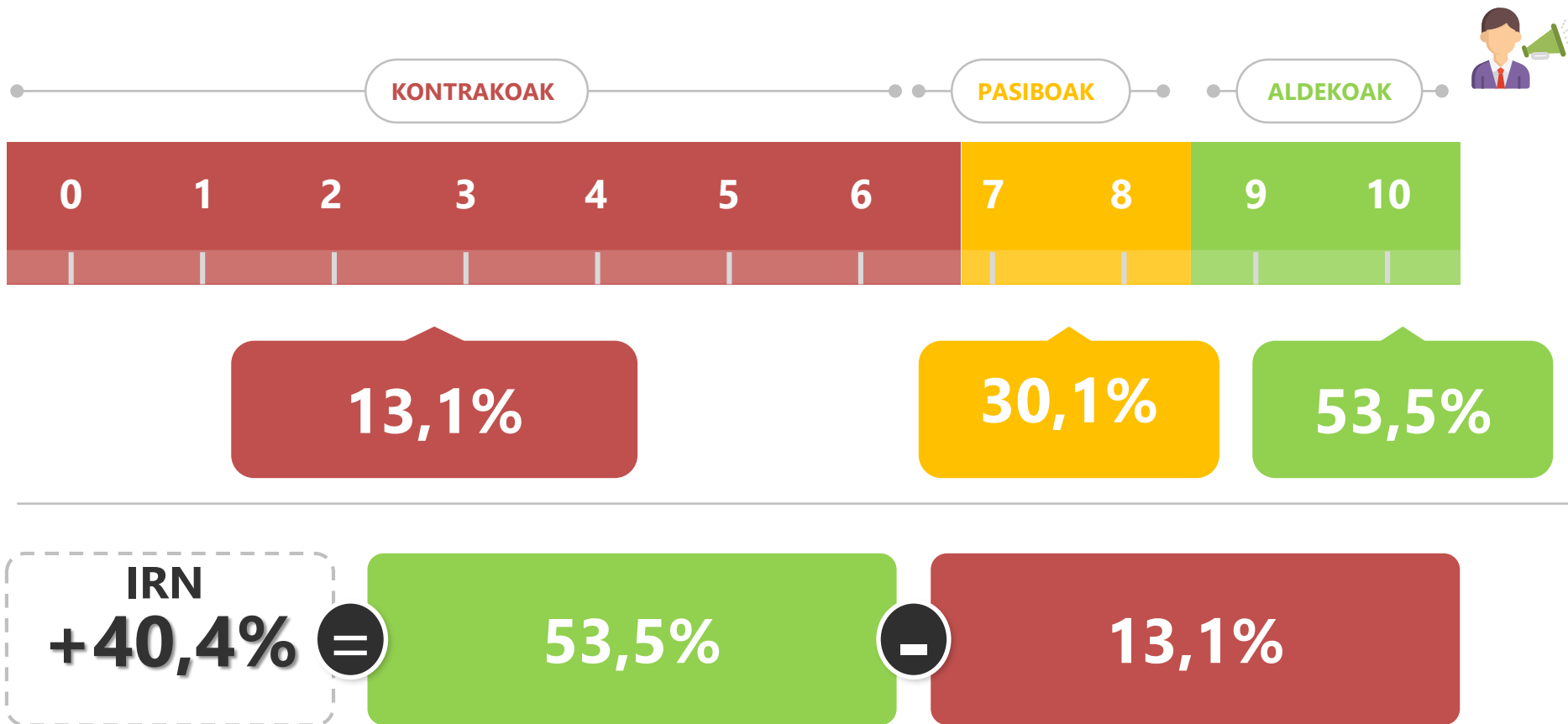


$$\text{IRN} = \text{ALDEKOAK \% (9 eta 10)} - \text{AURKAKOAK \% (0tik 6ra)}$$

## A.4. Gomendioa

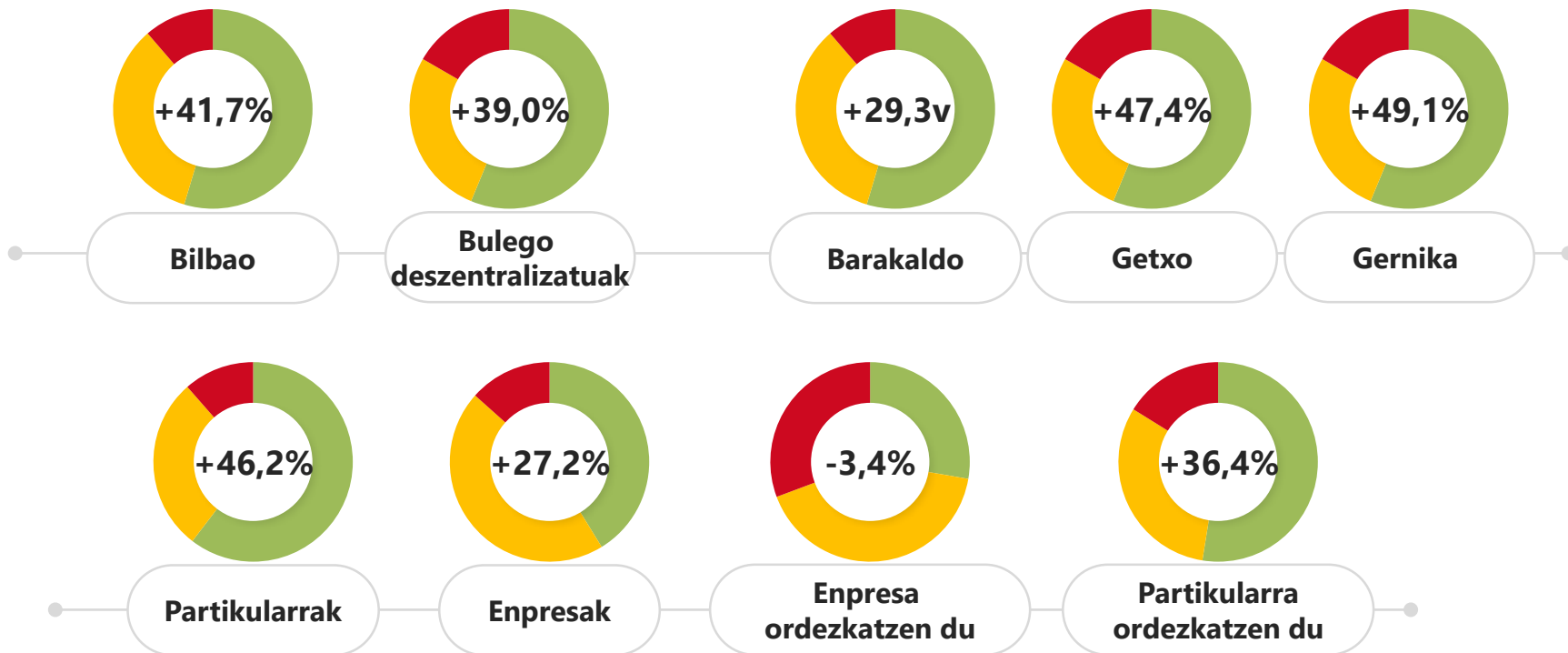
# Gomendagarritasun indize garbia

ZEIN NEURRITAN GOMENDATUKO ZENIEKE LAGUNEI, LAGUNKIDEEI EDOTA SENIDEEI BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO OGASUNEN ETA FINANTZEN DEPARTAMENDUAK EMATEN DUEN ZERBITZUAREN ERABILERA? (13.or)



## A.4. Gomendioa

### Gomendagarritasun indize garbia





- A.1. Arreta Presentzialeko  
Zerbitzuarekiko Asebetetzea
- A.2. Arreta Zerbitzu Aproposa
- A.3. Bisitaren inguruko ohiturak eta  
erabilerak
- A.4. Gomendioa
- A.5. Azken iritziak**

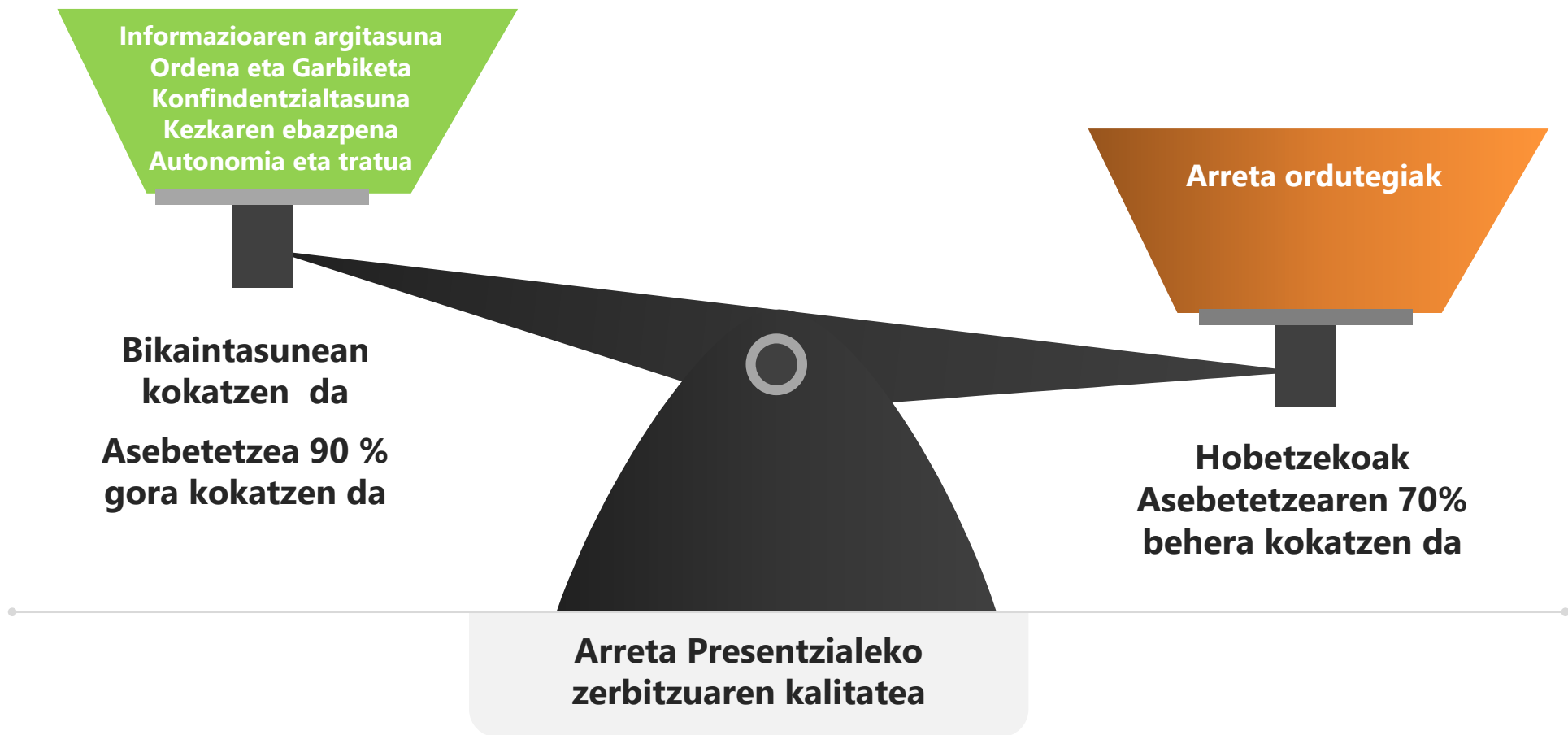
## NOLA BALORATZEN DA ARRETA PRESENTZIALEKO ZERBITZUA?

### BIKAIN TASUNA LORTZEN DA\*



## NOLA BALORATZEN DA ARRETA PRESENTZIALEKO ZERBITZUA?

**Arreta zerbitzuan nabarmendutako eremuen arabera...**



## ZEINTZUK DIRA ASEBETETZEAN ERAGITEN DUTEN ALDERDIAK?

Asebetetzea azaltzerako orduan nabarmentzen den alderdia Bizkaiko Foru Aldundiko Ogasun eta Finantzen Saileko bulegora joanarazi duen **kontsulta/kudeaketaren ebazpena, eraginkorra** da. Hauek dira nabarmedutako beste alderdi batzuk: **jasotako tratua eta erakutsitako interesa, informazioaren argitasuna eta fidagarritasuna eta arduratua izan arteko itxarote denbora**.

**Ahal den heinean gomedagarria litzateke asebetetze maila hauek parametro hauetan mantetzea.**

Alderdi hauengandik lortutako asebetetze maila eta **ezkutuko eskaria** direla eta, **arreta ordutegiak luzatzearen** beharra ikusten da.

**Arreta ordutegiaren luzapena** ez da nabarmentzen zerbitzuak dakarren asebetetze mailaren ekarpenarekin, baina bai **eskaera xede** moduan.

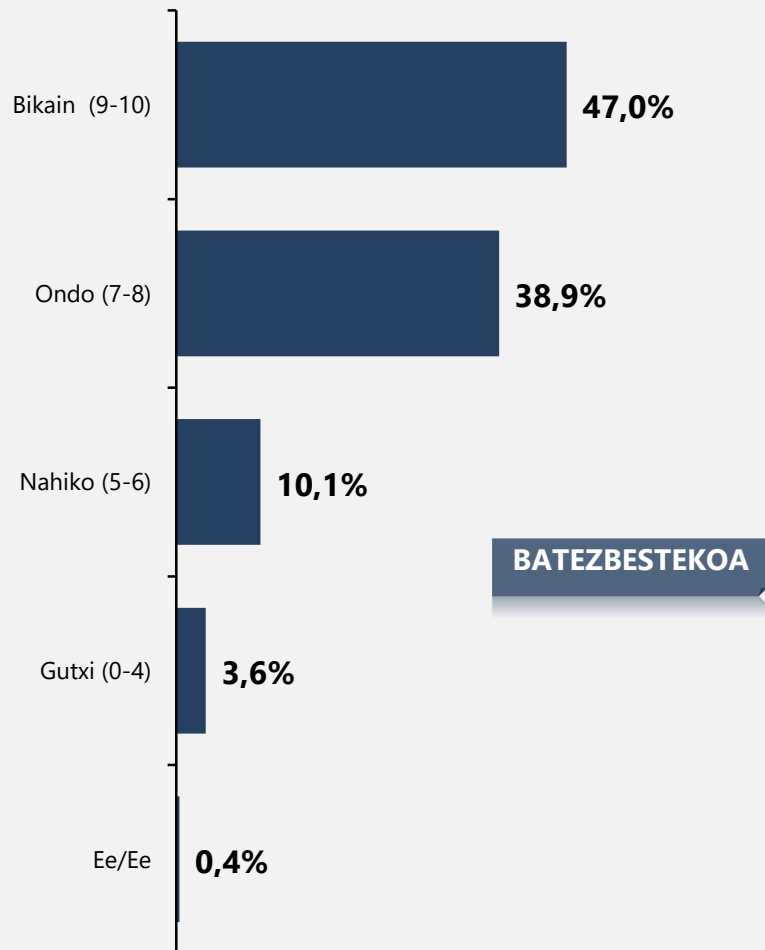


## **B. –ARRETA TELEFONIKOKO ZERBITZUAREN ERABILTZAILEAK**

- B.1. Arreta Telefonikoko  
Zerbitzuarekiko Asebetea**
- B.2. Zerbitzu Aproposaren  
Ezaugarriak
- B.3. Karakter pertsonaleko  
informazioaren egiaztatze  
fisikoa
- B.4. Beste kanalen erabilera
- B.5. Aurretiko hitzordua
- B.6. Deia: arreta eta ebazpena
- B.7. Zerbitzuaren gomendioa
- B.8. Azken iritziak

## B.1. Arreta Telefonikoko Zerbitzuarekiko Asebetetzea

NOLA BALORATZEN DUZU BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO OGASUN ETA FINANTZEN SAILEKO ARRETA TELEFONIKOKO ZERBITZUA? (1. or.)

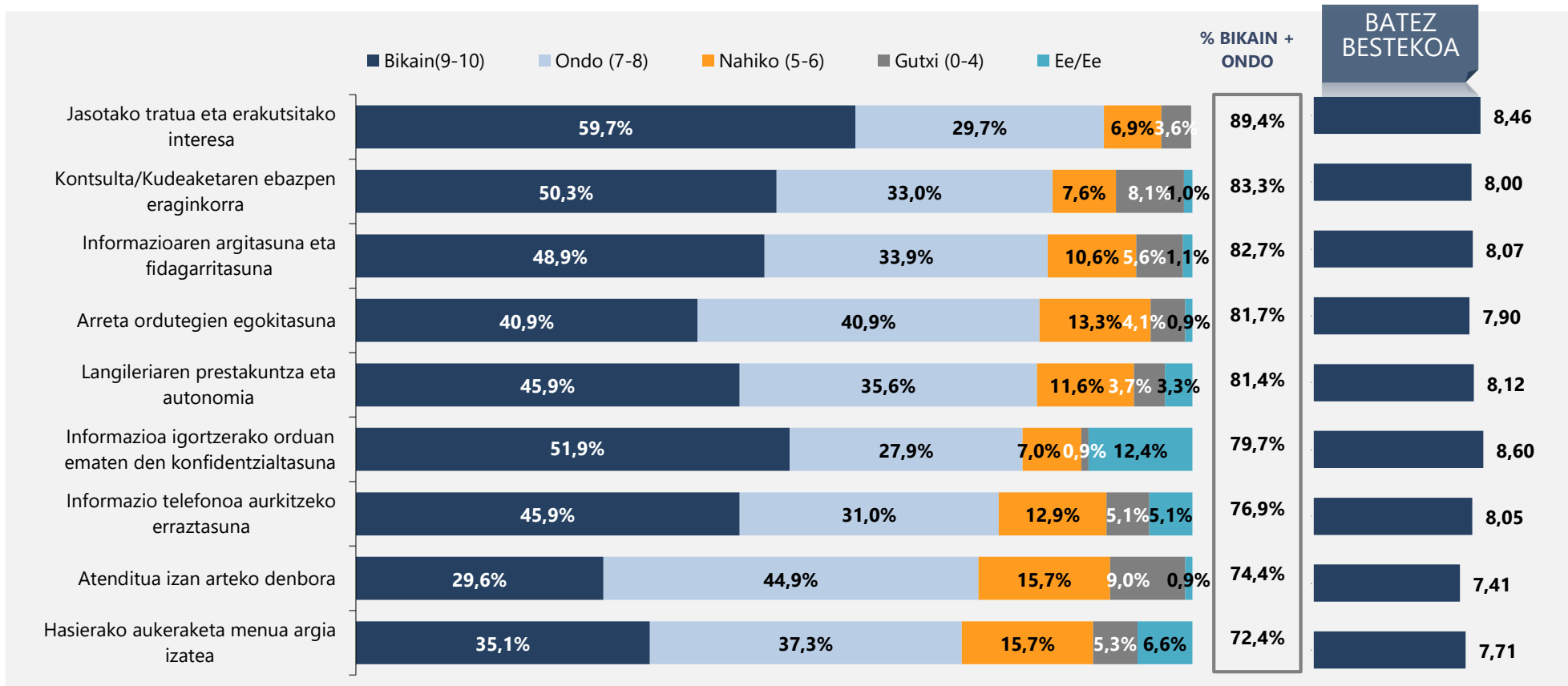


Bizkaiko Foru Aldundiko Ogasun eta Finantzen Saileko Arreta Telefonikoaren Zerbitzuko **erabiltzaile guztiek** egoki balioztatzen dute.

Gainera, ikertu diren beste eragileekin alderatuz diskurtsoa nahiko homogeneoa da.

## B.1. Arreta Telefonikoko Zerbitzuarekiko Asebetetzea

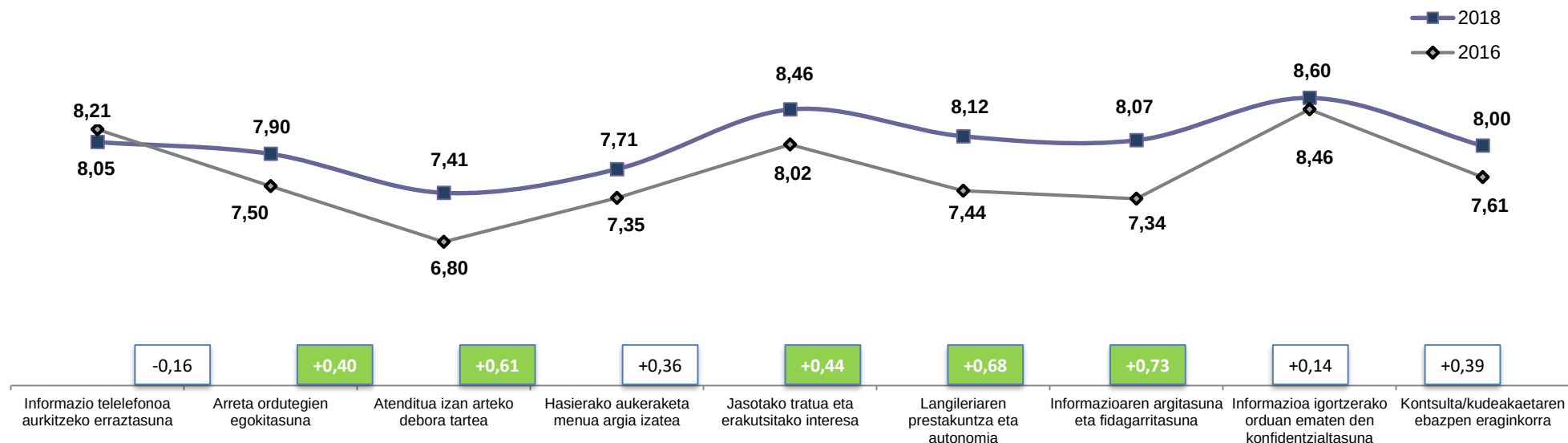
ARRETA TELEFONIKOKO ZERBITZUAN XEHATUTAKO BALORAZIOA. (2. or.)



Aztertutako alderdi guztiak 70%-etik gora kokatzen dira asebetetze eskalan. Deigarrienak langileen partetik jasotako tratua eta erakutsitako interesa dira.

## B.1. Arreta Telefonikoko Zerbitzuarekiko Asebetetzea

### ARRETA TELEFONIKOKO ZERBITZUAK XEHATUTAKO BALORAZIOAN EDUKI DUEN AZTERKETA EBOLUTIBOA (2. Or)



### ALDERDI EZBERDINEN BATEZBESTEKOAK

2.018. URTEA

8,04

2016. URTEA

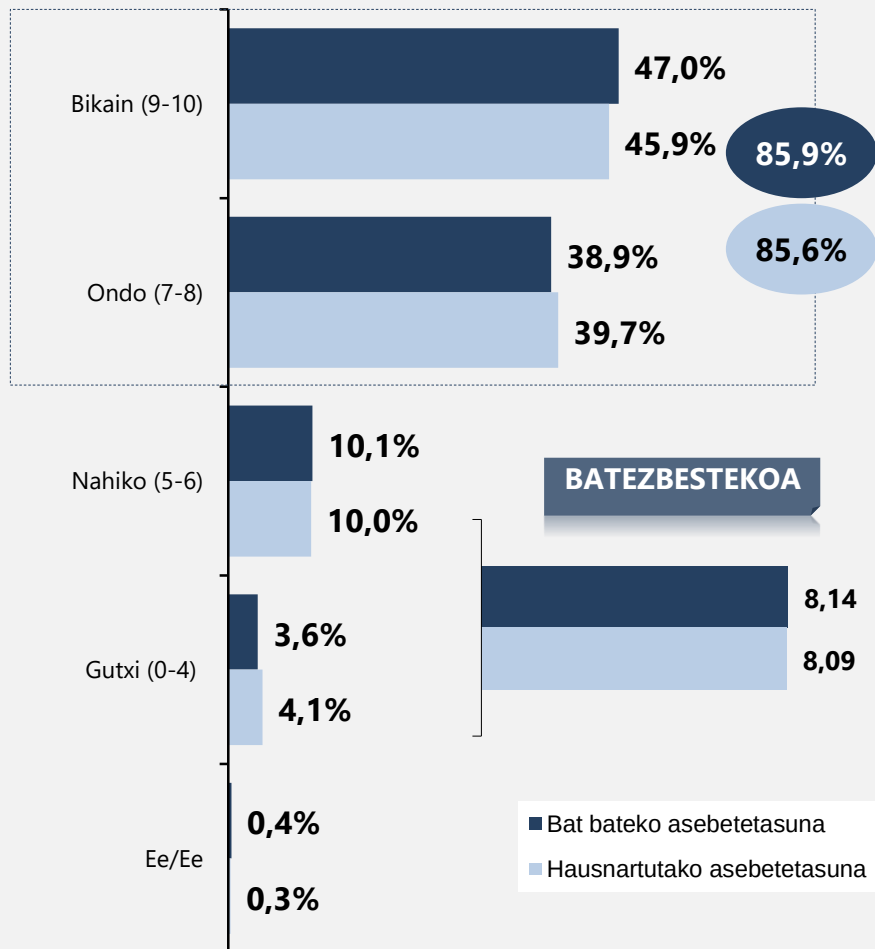
7,64

Periodo aurrekariari dagokionez, aztertutako parametro guztiak eboluzio positibo bat izan dute, hala ere salbuespen moduan informazio telefonia aurkitzeko erraztasunaren kasua daukagu. Eboluzio hau puntuazioen batezbestekoan ere islatzen da.

Eboluzioa deigarriagoa da hurrengo parametroei dagokionez, itxarote-denbora, langileriaren prestakuntza eta autonomia eta bukatzeko informazioaren argitasuna eta fidagarritasuna.

## B.1. Arreta Telefonikoko Zerbitzuarekiko Asebetetzea

NOLA BALORATZEN DUZU BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO OGASUN ETA FINANTZEN SAILEKO ARRETA TELEFONIKAKO ZERBITZUA? (1 eta 8 or.)



Asebetetasun biak parekoak dira, euren arteko oinarria nabarmenduz.

Bizkaiko Foru Aldundiko Ogasun eta Finantzen Saileko Arreta Telefonikoko Zerbitzuaren erabiltzaileen ia 90%-ak modu egoki batean baloratzen du zerbitzua.

## B.1. Arreta Telefonikoko Zerbitzuarekiko Asebetetzea

### ZERGATIK IZAN DUTE BALORAZIO TXARRA HURRENGO PARAMETROEK? (1b. O.r)



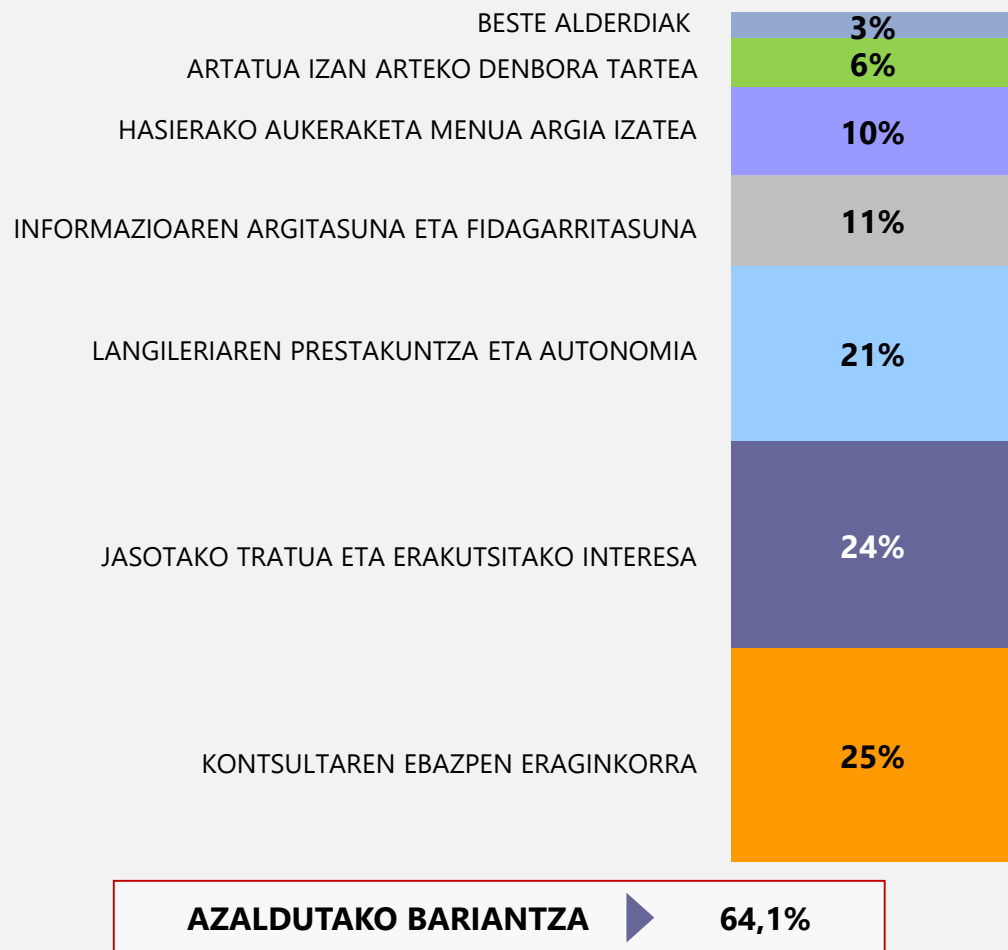
Aurreko alderdiak modu negatiboan baloratzen dituztenen artean, argi dago gehien aipatzen den alderdia **atenditua izan arteko denbora tarte** dela.

Ehuneko baxua izan arren nabarmentzen diren beste alderdi batzuk hurrengoak dira:

**Arratsaldeko zerbitzuaren erabilgarritasuna.**  
**Telefono zenbakiaren lokalizazioa.**

Batezbestekoari dagokionez, elkarrizketutako pertsona bakoitzak erabilitako zerbitzuarekiko 1,6 asebetetze arrazoi aipatzen ditu.

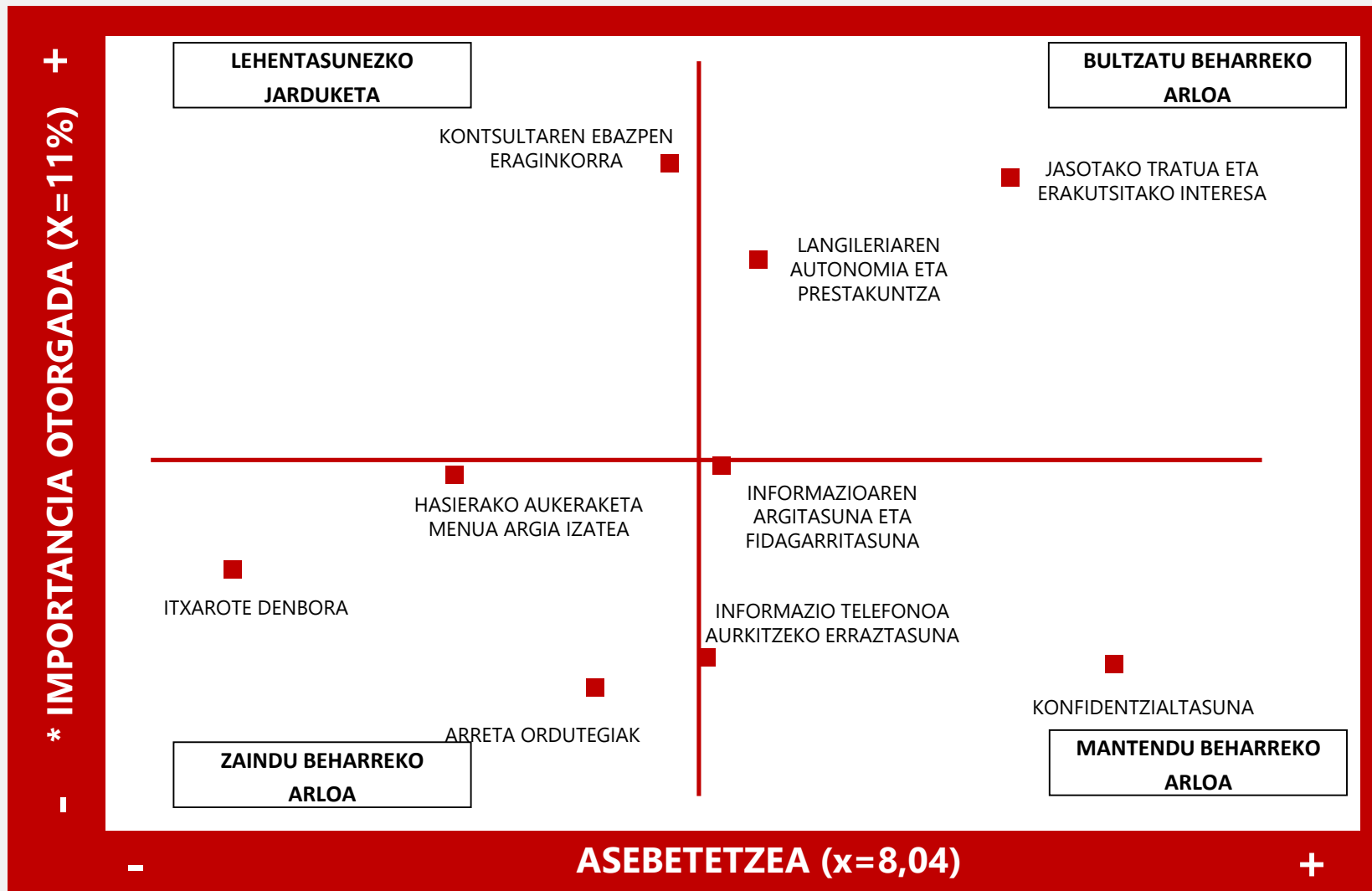
## B.1. Arreta Telefonikoko Zerbitzuarekiko Asebetetzea



Ekarpen azterketak argi adierazten du Bizkaiko Foru Aldundiko Ogasun eta Finantzen Saileko Arreta Telefonikoko zerbitzuetan ematen den asebetetzea adierazten duten alderdiak hurrengoak direla: **deia eragin zuen kontsulta/kudeaketaren ebazpen eraginkorra, jasotako tratua eta erakutsitako interesa eta lagileriaren autonomia eta prestakuntza.**

Kasu honetan, azaldutako bariantza, hau da, **alderdi hauen bitartez asebetetze maila azaltzea** lortzen duten portzentaia, ia **70%-koa** da.

## B.1. Arreta Telefonikoko Zerbitzuarekiko Asebetetzea



## **B. –ARRETA TELEFONIKOKO ZERBITZUAREN ERABILTZAILEAK**

- B.1. Arreta Telefonikoko  
Zerbitzuarekiko Asebetea
- B.2. Zerbitzu Aproposaren  
Ezaugarriak**
- B.3. Karakter pertsonaleko  
informazioaren egiaztatze  
fisikoa
- B.4. Beste kanalen erabilera
- B.5. Aurretiko hitzordua
- B.6. Deia: arreta eta ebazpena
- B.7. Zerbitzuaren gomendioa
- B.8. Azken iritziak

## B.2. Zerbitzu Aproposaren Ezaugarriak

**ZEIN EZAUGARRI EDO BALDINTZA BETE BEHARKO LITUZKE BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO OGASUN ETA FINANTZEN DEPARTAMENDUKO ARRETA TELEFONIKOKO ZERBITZUAK KALITATEZKO ZERBITZU BAT ESKAINTZEKO? (2. or.)\***



Elkarriketutako **lau pertsonatik hiru ez dira gai** Arreta telefonikoko Zerbitzuarekiko **ezaugarriak edo baldintzak aipatzeko.**

Alderdi batzuk aipatzen dituzten artean, nabarmentzen diren alderdiak honakoei egiten diete erreferentzia:

**Itxarote-denbora murriztea**  
**Langileriaren prestakuntza hobetzea**  
**Tratua eta adeitasuna**  
**Mezuak argiagoak eta zehatzagoak izatea**

### GAI MULTZOKATZEA

**Eraginkortasuna** (28,9%)  
**Langileria** (21,8%)  
**Argitasuna, arintasuna** (20,1%)

## B.2. Zerbitzu Aproposaren Ezaugarriak



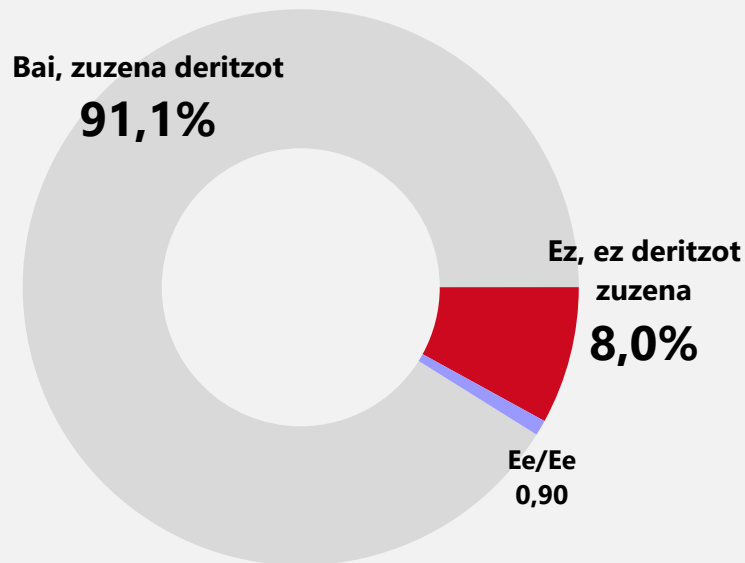
\* Datu hauek erreferentzia egiten diote 2. galderari zein ezaugarri edo baldintza bete beharko lituzke bizkiako foru aldundiko ogasun eta finantzen saileko arreta telefonikoko zerbitzuak kalitatezko zerbitzu bat eskaintzeko?

## **B. –ARRETA TELEFONIKOKO ZERBITZUAREN ERABILTZAILEAK**

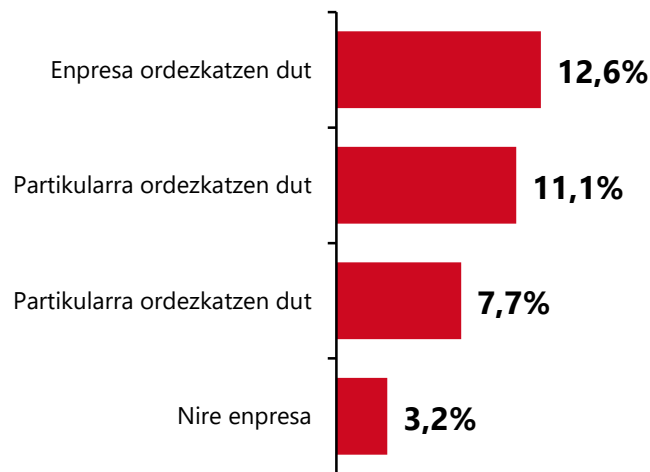
- B.1. Arreta Telefonikoko  
Zerbitzuarekiko Asebetea
- B.2. Zerbitzu Aproposaren  
Ezaugarriak
- B.3. Karakter pertsonaleko  
informazioaren egiaztatze  
fisikoa**
- B.4. Beste kanalen erabilera
- B.5. Aurretiko hitzordua
- B.6. Deia: arreta eta ebazpena
- B.7. Zerbitzuaren gomendioa
- B.8. Azken iritziak

### B.3. Karaktere pertsonaleko informazioaren egiaztatze fisikoa

PERTSONAREN IDENTITATE-DOKUMENTUA FISIKOKI EGIAZTATZEAK ESKATZEN DUEN KARAKTERE PERTSONALEKO ZENBAIT INFORMAZIO, EZIN DIRA TELEFONOZ EGIN SEGURTASUN NEURRIENGATIK EDO KONFIDENTZIALTASUNAGATIK. ZUZENA DERITZOTU BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO OGASUN ETA FINANTZEN SAILEKO ARRETA TELEFONIKOKO ZERBITZUAREN JOKAERA HAU? (3. or.)



#### ERANTZUN NEGATIBOEN PORTZENTAIA

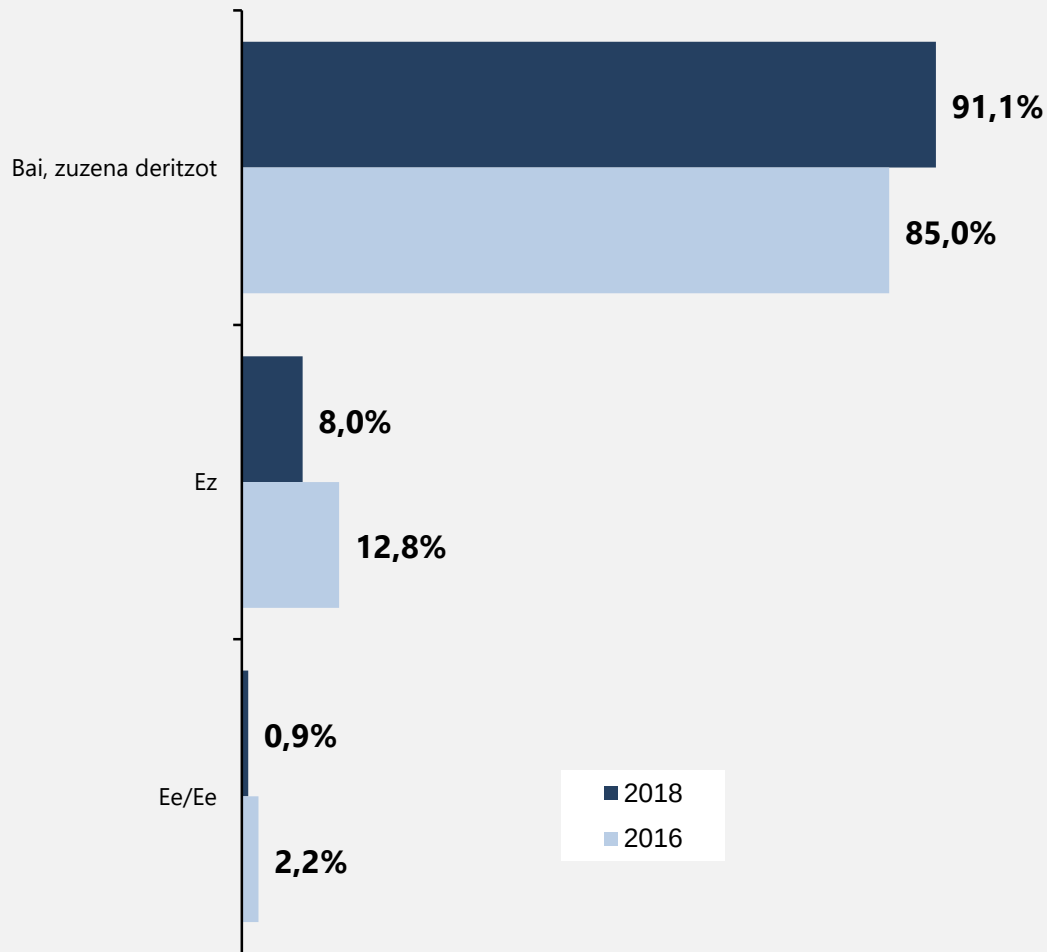


**Elkarriketutako gehiengoak** Bizkaiko Foru Aldundiko Ogasun eta Finantzen Saileko Arreta Telefonikoko Zerbitzuak ondo artatzen duela uste dute.

**Modu negatiboan** baloratzen dutenen artean **(8,0%)**, partikularra ordezkatzan dutenak eta elkarriketa egiterako orduan deiak eragin zuen arazoa ebatzita ez egotea onartzen ez dutenak gailentzen dira. **(14,5%)**

### B.3. Karaktere pertsonaleko informazioaren egiaztatze fisikoa

**PERTSONAREN IDENTITATE-DOKUMENTUA FISIKOKI EGIAZTATZEAK ESKATZEN DUEN KARAKTERE PERTSONALEKO ZENBAIT INFORMAZIO, EZIN DIRA TELEFONOZ EGIN SEGURTASUN NEURRIENGATIK EDO KONFIDENTZIALTASUNAGATIK. ZUZENA DERITZOTZU BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO OGASUN ETA FINANTZEN SAILEKO ARRETA TELEFONIKOKO ZERBITZUAREN JOKAERA HAU? (3. or.)**



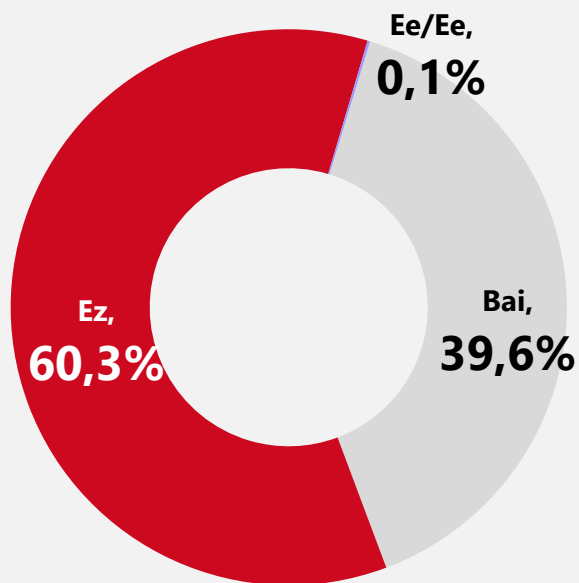
Aurreko azterketarekin alderatuz, argi ikus dezakegu Bizkaiko Foru Aldundiko Ogasun eta Finantzen Saileko Arreta Telefonikoko Zerbitzuak daukan artatzearekin ados daudenen portzentaia gora doala.

## B. –ARRETA TELEFONIKOKO ZERBITZUAREN ERABILTZAILEAK

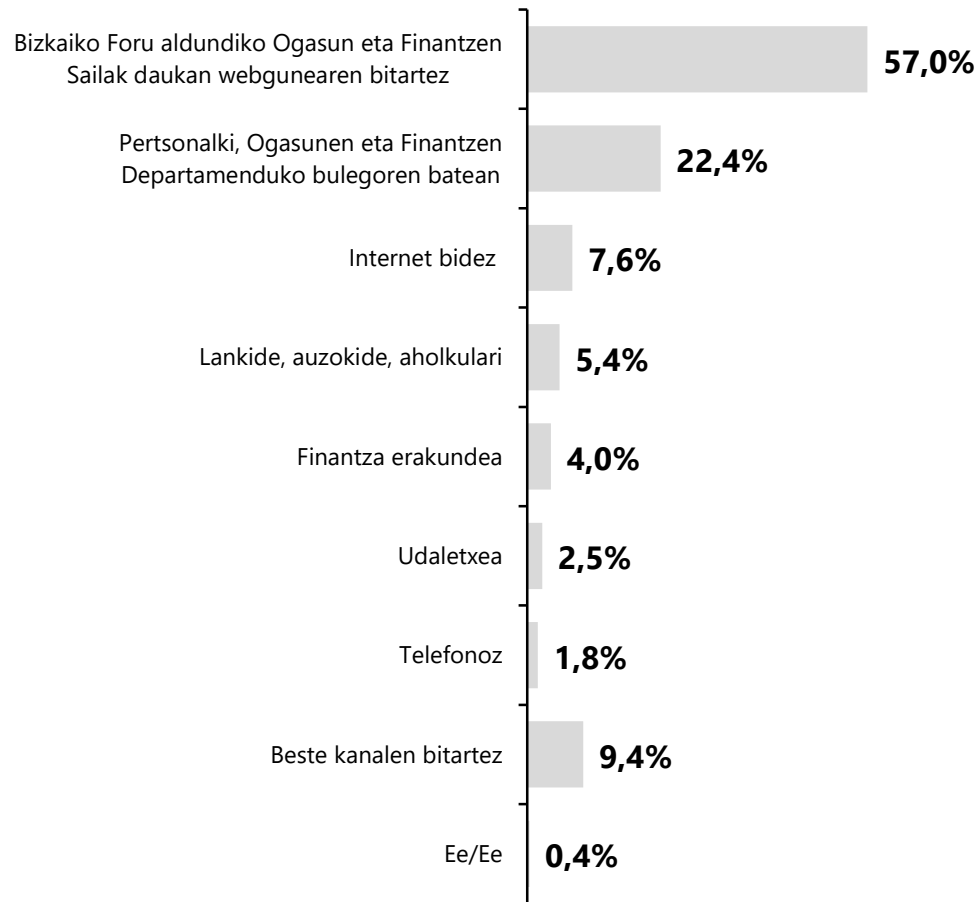
- B.1. Arreta Telefonikoko  
Zerbitzuarekiko Asebetea
- B.2. Zerbitzu Aproposaren  
Ezaugarriak
- B.3. Karakter pertsonaleko  
informazioaren egiaztatze  
fisikoa
- B.4. Beste kanalen erabilera**
- B.5. Aurretiko hitzordua
- B.6. Deia: arreta eta ebazpena
- B.7. Zerbitzuaren gomendioa
- B.8. Azken iritziak

## B.4. Beste kanalen erabilera

ARRETA TELEFONIKOKO ZERBITZUAREKIN KONTAKTATU AURRETIK, KONTSULTA BESTE KANAL BATEN BITARTEZ EBAZTEN SAIATU ZARA? ZEIN KANALAREN BITARTEZ?  
(4. or.)

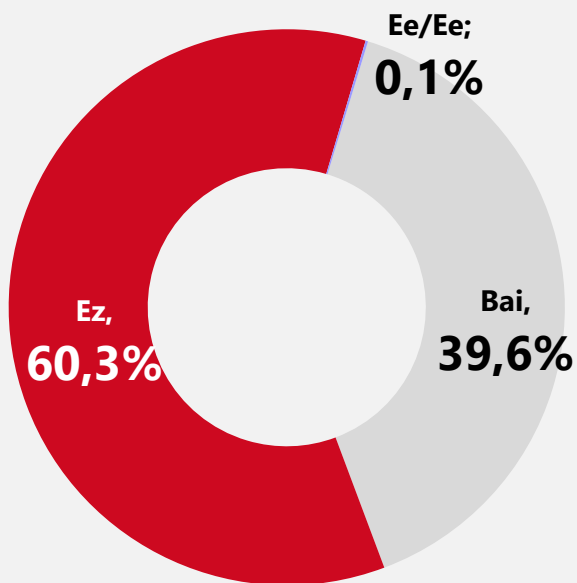


Elkarriketatutako bost pertsonatik bik kontsulta beste kanal baten bitartez ebazten saiatu direla onartu dute, zehazki Bizkaiko Foru Aldundiko Ogasun eta Finantzen Sailak daukan webgunearen bitartez.

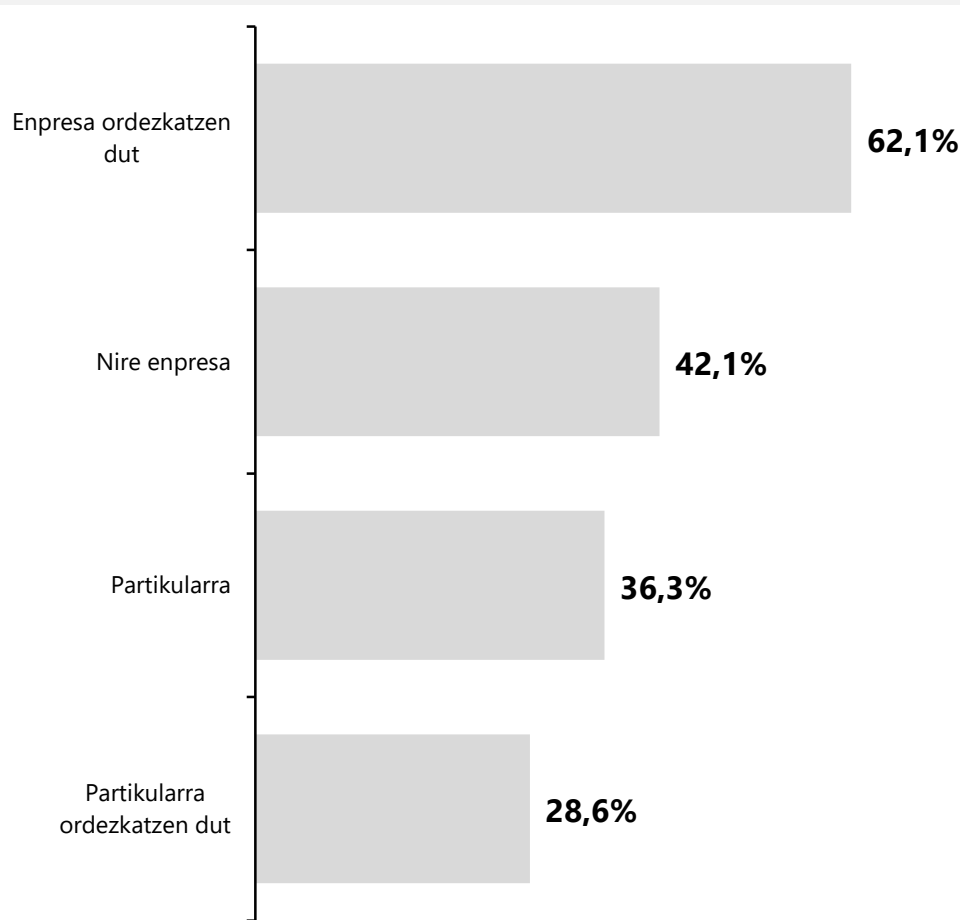


## B.4. Beste kanalen erabilera

ARRETA TELEFONIKOKO ZERBITZUAREKIN KONTAKTATU AURRETIK, KONTSULTA BESTE KANAL BATEN BITARTEZ EBAZTEN SAIATU ZARA? ZEIN KANALEN BITARTEZ? (4. or.)

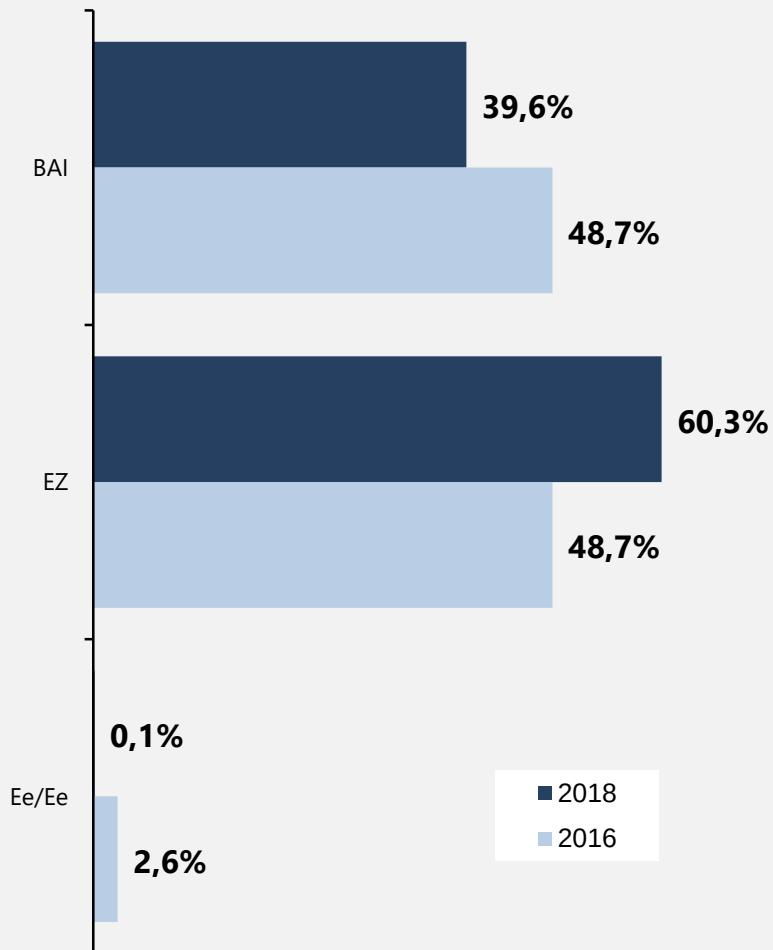


Elkarriketatutako pertsonen tipologiaen arabera, enpresa ordezkatzaren dutenak dira beste kanalen bitartez arazoa konpontzen saiatu direnen gehiengoa, batez ere, web orrialdearen bitartez.

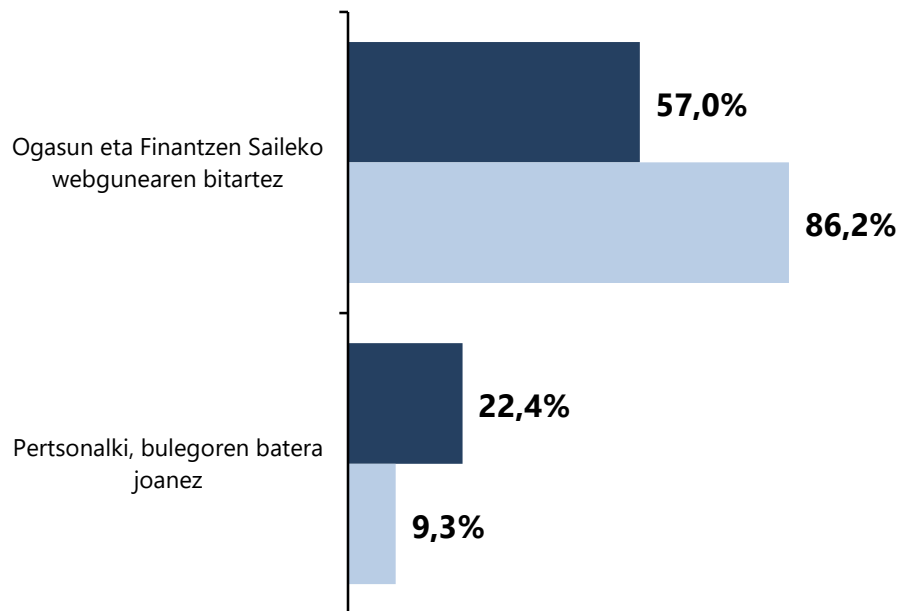


## B.4. Beste kanalen erabilera

ARRETA TELEFONIKOKO ZERBITZUAREKIN KONTAKTATU AURRETIK, KONTSULTA BESTE KANAL BATEN BITARTEZ EBAZTEN SAIATU ZARA? ZEIN KANALAREN BITARTEZ?  
(4. or.)



Aurreko azterketarekin alderatuz arazoa beste kanal batzuen bitartez konpontzen saiatu direnen portzentaia beherantz doa. Hala ere, gehien erabiltzen den kanala Ogasun eta Finantzen Saileko webgunea da, bigarren lekuan bulegoetara pertsonalki joatea legoke.

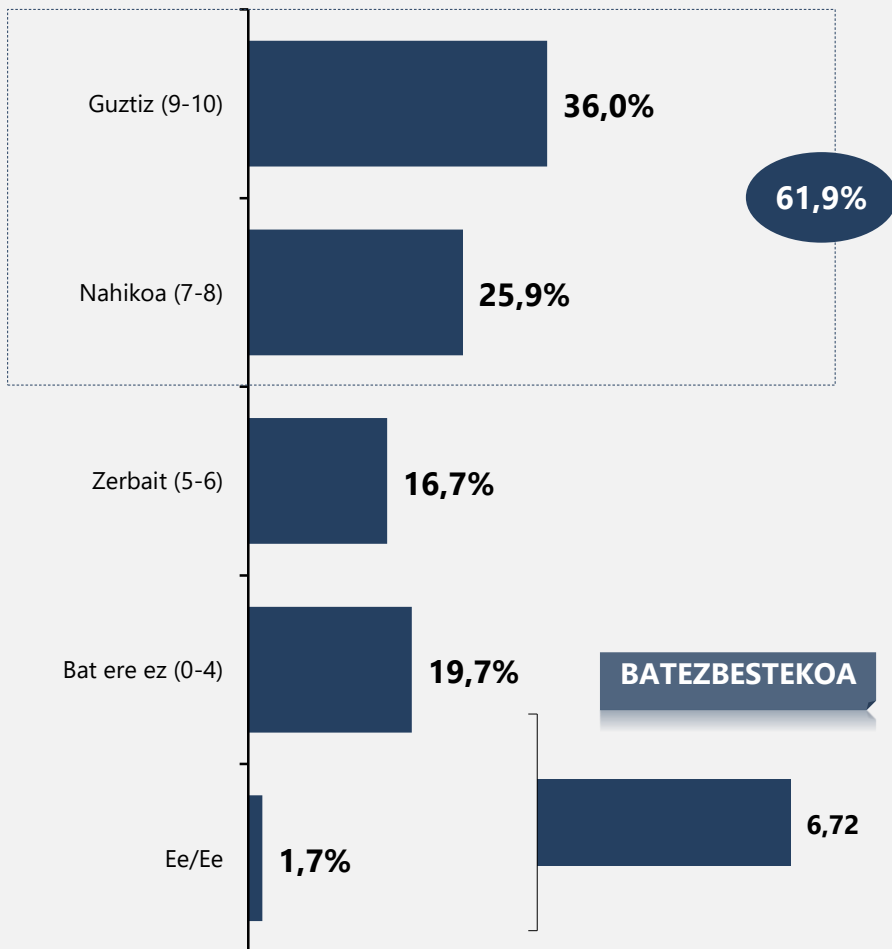


## B. –ARRETA TELEFONIKOKO ZERBITZUAREN ERABILTZAILEAK

- B.1. Arreta Telefonikoko  
Zerbitzuarekiko Asebetea
- B.2. Zerbitzu Aproposaren  
Ezaugarriak
- B.3. Karakter pertsonaleko  
informazioaren egiaztatze  
fisikoa
- B.4. Beste kanalen erabilera
- B.5. Aurretiko hitzordua**
- B.6. Deia: arreta eta ebazpena
- B.7. Zerbitzuaren gomendioa
- B.8. Azken iritziak

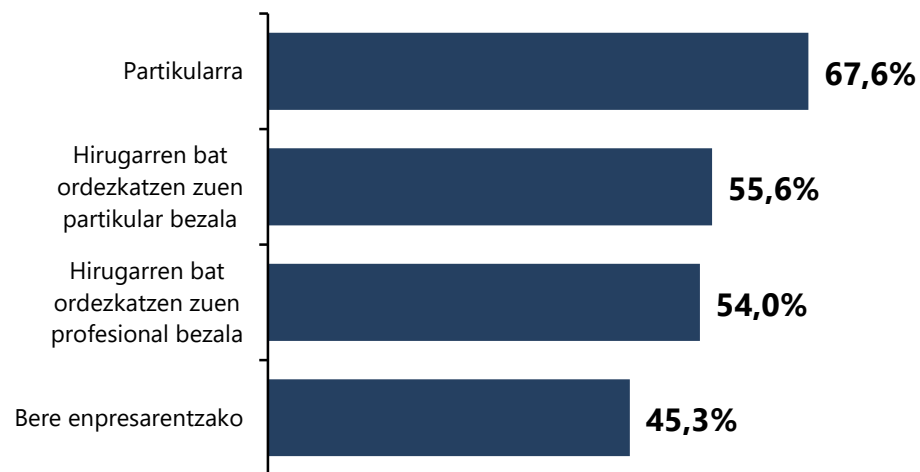
## B.5. Aurretiko hitzordua

TRAMITEREN BAT BURUTZEKO GURE BULEGOETARA JOAN BEHARKO BAZINATE, ZE NEURRIRA ARTE ZEUNDEKE PREST AURRETIKO HITZORDUAREKIN ARTATUA IZATEKO? (5b. Or.)



Hiru pertsonatik bi prest leudeke aurretiko hitzorduarekin artatuak izateko, batez ere partikularrak gailentzen direlarik, beste aldetik, telefono bidezko arreta zerbitzua erabiltzen dutenak egongo lirateke (50,0%, guztiz + nahikoa prest).

### GUZTIZ + NAHIKOA PREST (10-7)

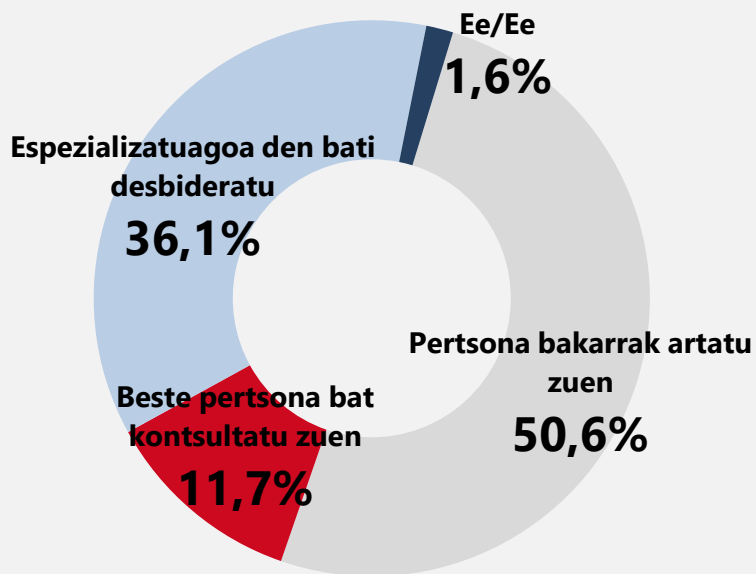


## B. –ARRETA TELEFONIKOKO ZERBITZUAREN ERABILTZAILEAK

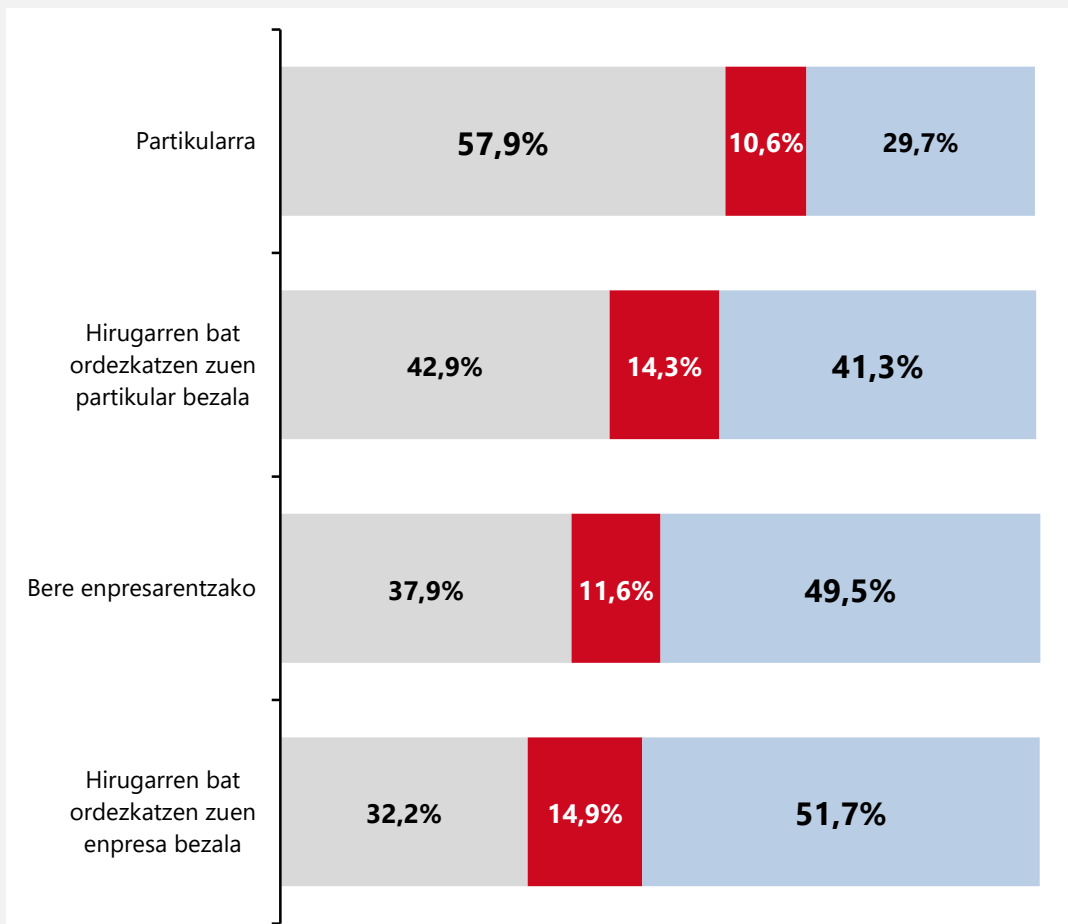
- B.1. Arreta Telefonikoko  
Zerbitzuarekiko Asebetea
- B.2. Zerbitzu Aproposaren  
Ezaugarriak
- B.3. Karakter pertsonaleko  
informazioaren egiaztatze  
fisikoa
- B.4. Beste kanalen erabilera
- B.5. Aurretiko hitzordua
- B.6. Deia: arreta eta ebazpena**
- B.7. Zerbitzuaren gomendioa
- B.8. Azken iritziak

## B.6. Deia: Arreta eta ebazpena

ZURE TELEFONO BIDEZKO KONTSULTA PERTSONA BAKARRAK ARTATU ZUEN, BESTE BAT KONTSULTATU BEHARRA IZAN ZUEN ALA DESBIDERATUA IZAN BEHAR IZAN ZUEN? (5. or. )

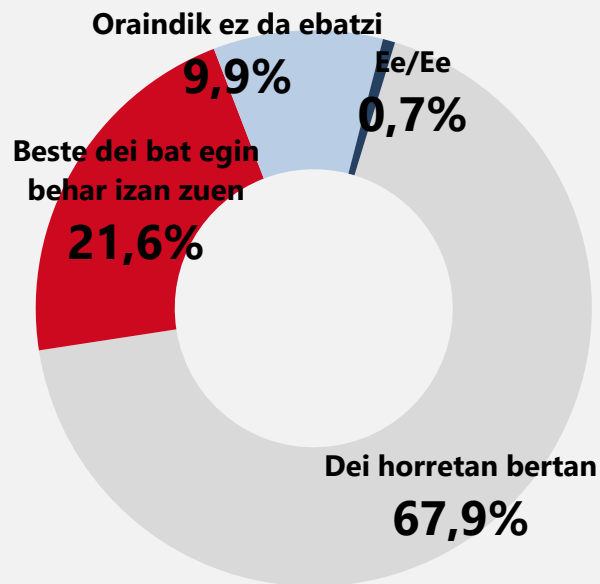


Kontsulten erdiak pertsona bakarrak artatu zituen, hirutik bat baino gehiago espezializatuagoa zen batengana desbideratua izan zen. Zerbitzuaren erabiltzaileen tipologia desberdintasun nabarmenak daude.

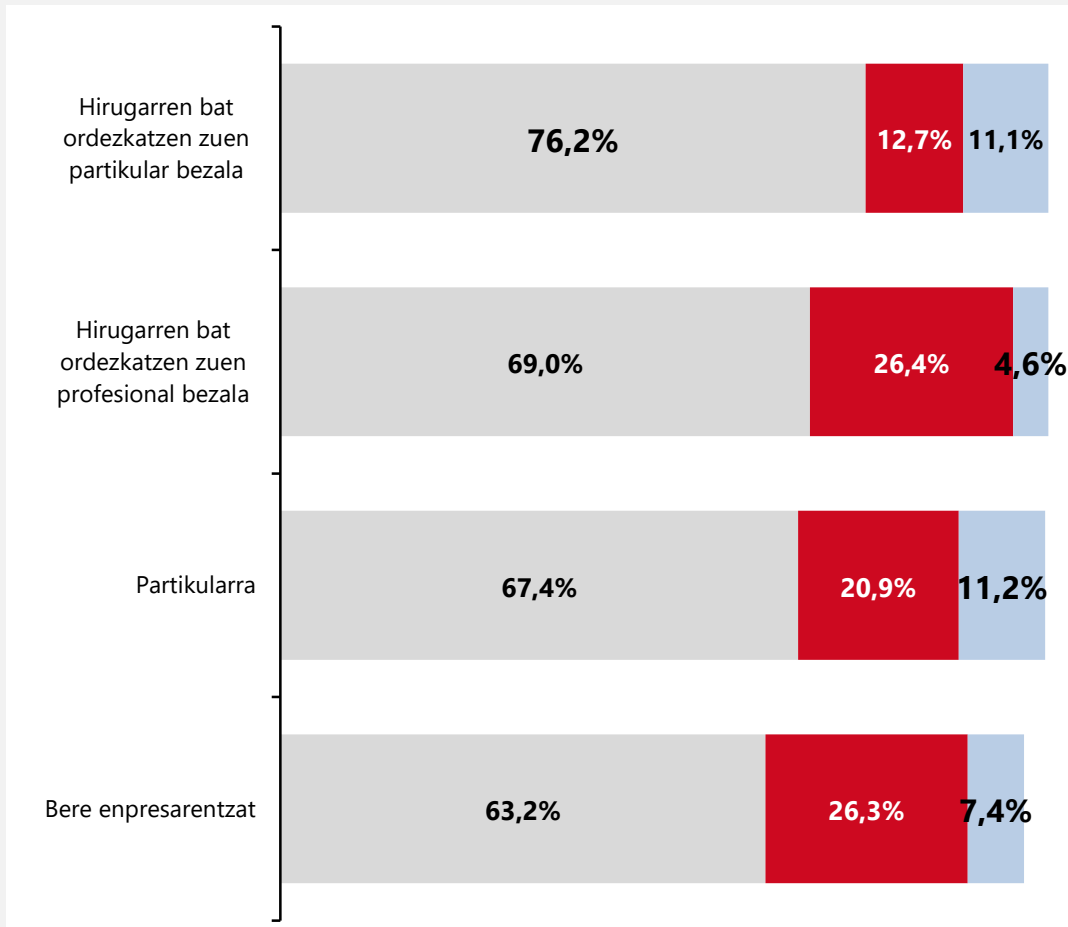


## B.6. Deia: Arreta eta ebazpena

### AZKENIK, ZURE KONTSULTA/GESTIOA EBATZI ZEN... (6. or.)

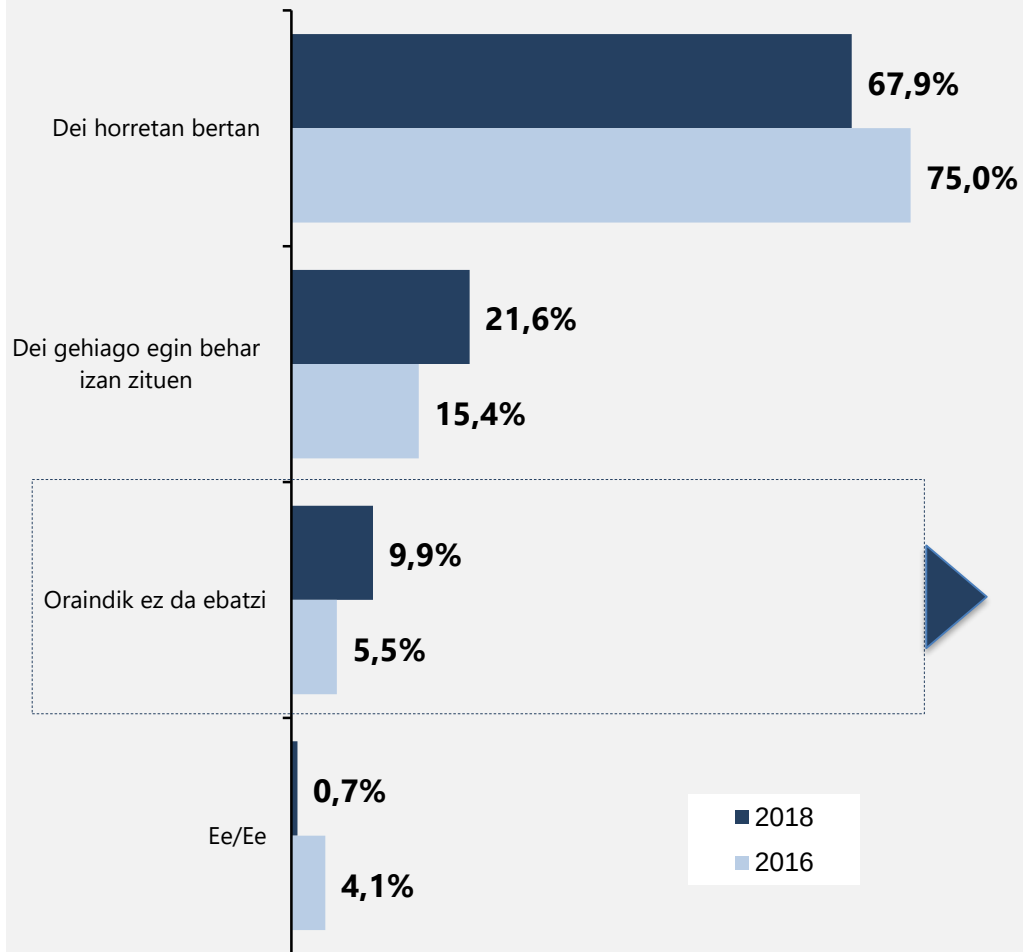


**Hiru kontsultatik bi, lehenengo deian izan ziren ebatziak,** hirugarren pertsona bat ordezkatzeko zuten partikularra gailentzen delarik guztien artean. .



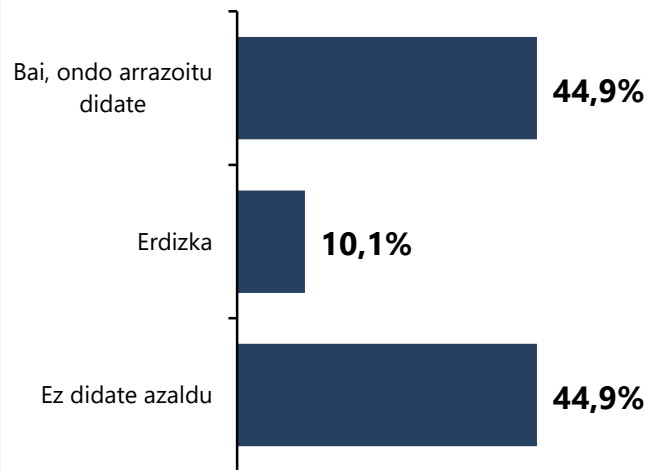
## B.6. Deia: Arreta eta ebazpena

### AZKENIK, ZURE KONTSULTA/GESTIOA EBATZI ZEN... (6. or.)



Kontsulta edota gestioa lehenengo deian bertan ebatzi zela esaten dutenen ehunekoa zertxobait jaitsi da.

### KONTSULTA EZ EBATZI IZANAREN ZERGATIA ONDO AZALDU DIZUTELA ESANGO ZENUKE?... (P.7) \*



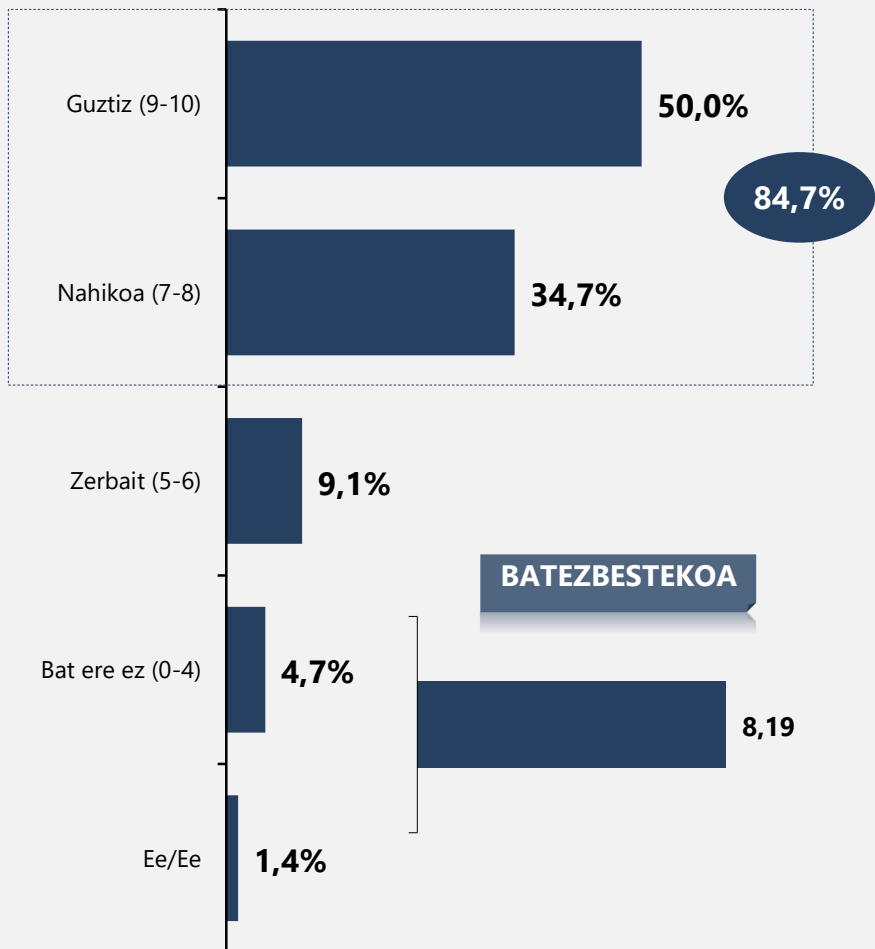
Oinarria: Ebatzi gabeko kontsulta edota gestioa zeukaten elkarriketatuak

## B. –ARRETA TELEFONIKOKO ZERBITZUAREN ERABILTZAILEAK

- B.1. Arreta Telefonikoko  
Zerbitzuarekiko Asebetea
- B.2. Zerbitzu Aproposaren  
Ezaugarriak
- B.3. Karakter pertsonaleko  
informazioaren egiaztatze  
fisikoa
- B.4. Beste kanalen erabilera
- B.5. Aurretiko hitzordua
- B.6. Deia: arreta eta ebazpena
- B.7. Zerbitzuaren gomendioa**
- B.8. Azken iritziak

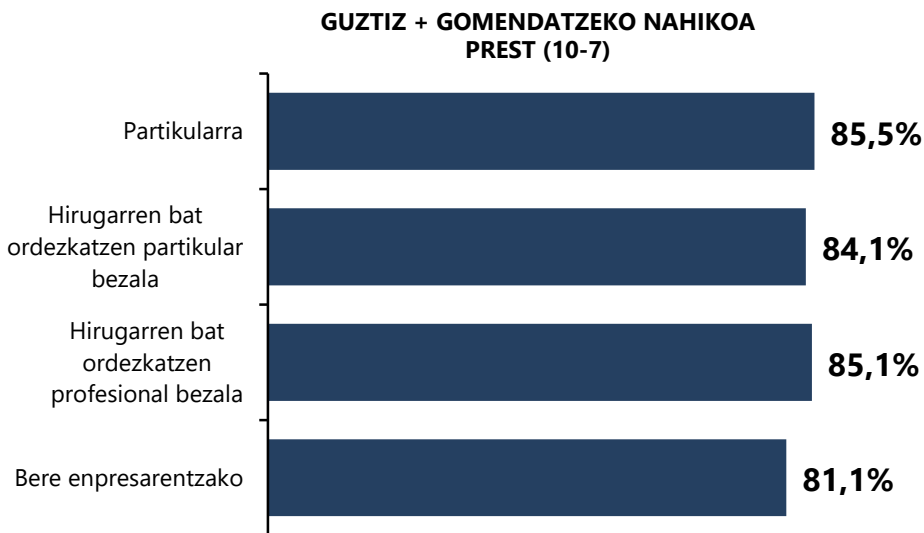
## B.7. Zerbitzuaren gomendioa

**ZEIN NEURRITARAINO GOMENDATUKO ZENIEKE ZURE LAGUN, LANKIDE EDOTA FAMILIAKOEI BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO OGASUN ETA FINANTZA SAILAK ESKAINTZEN DUEN ARRETA TELEFONIKOKO ZERBITZUA? (9. or.)**



Arreta Telefonikoko Zerbitzua erabiltzen duten elkarriketatutako erabiltzaileen 80%ak beste pertsona batzuei gomendatuko lekieke, eskalako gorenean daudenak nabarmenduz.

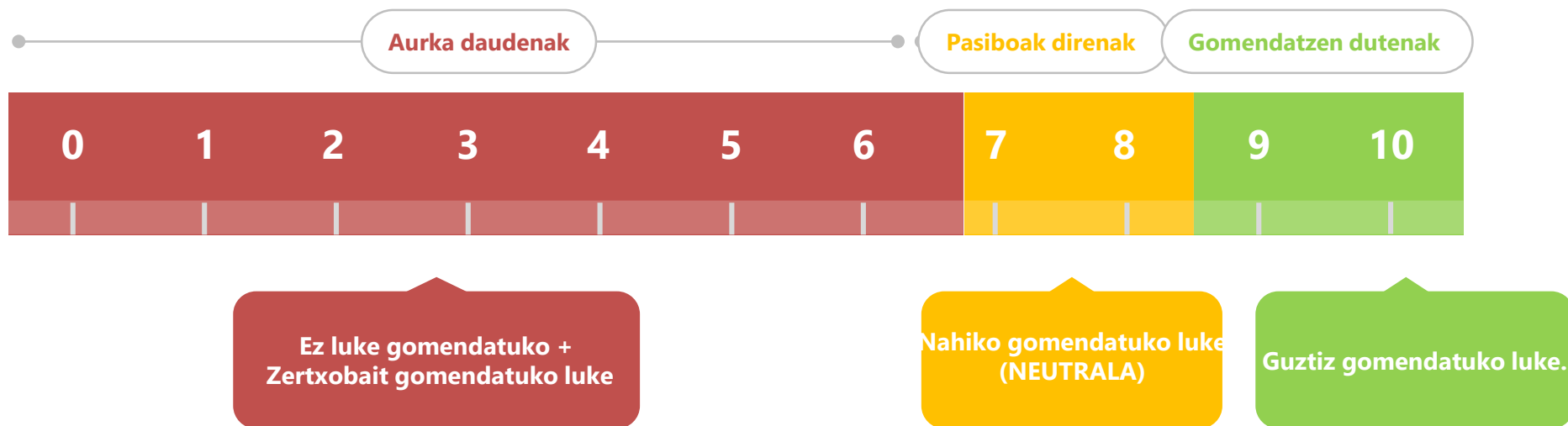
Gomendagarritasun indize altua izateaz gain, ikerketan aztergai izan diren kolektibo ezberdinen homogeneotasuna gailentzen da.



## B.7. Zerbitzuaren gomendioa

# Gomendagarritasun indize garbia

ZEIN NEURRITARAINO GOMENDATUKO ZENIEKE ZURE LAGUN, LANKIDE EDOTA FAMILIAKOEI BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO OGASUN ETA FINANTZA SAILAK ESKAINTZEN DUEN ARRETA TELEFONIKOKO ZERBITZUA? (9. or.)

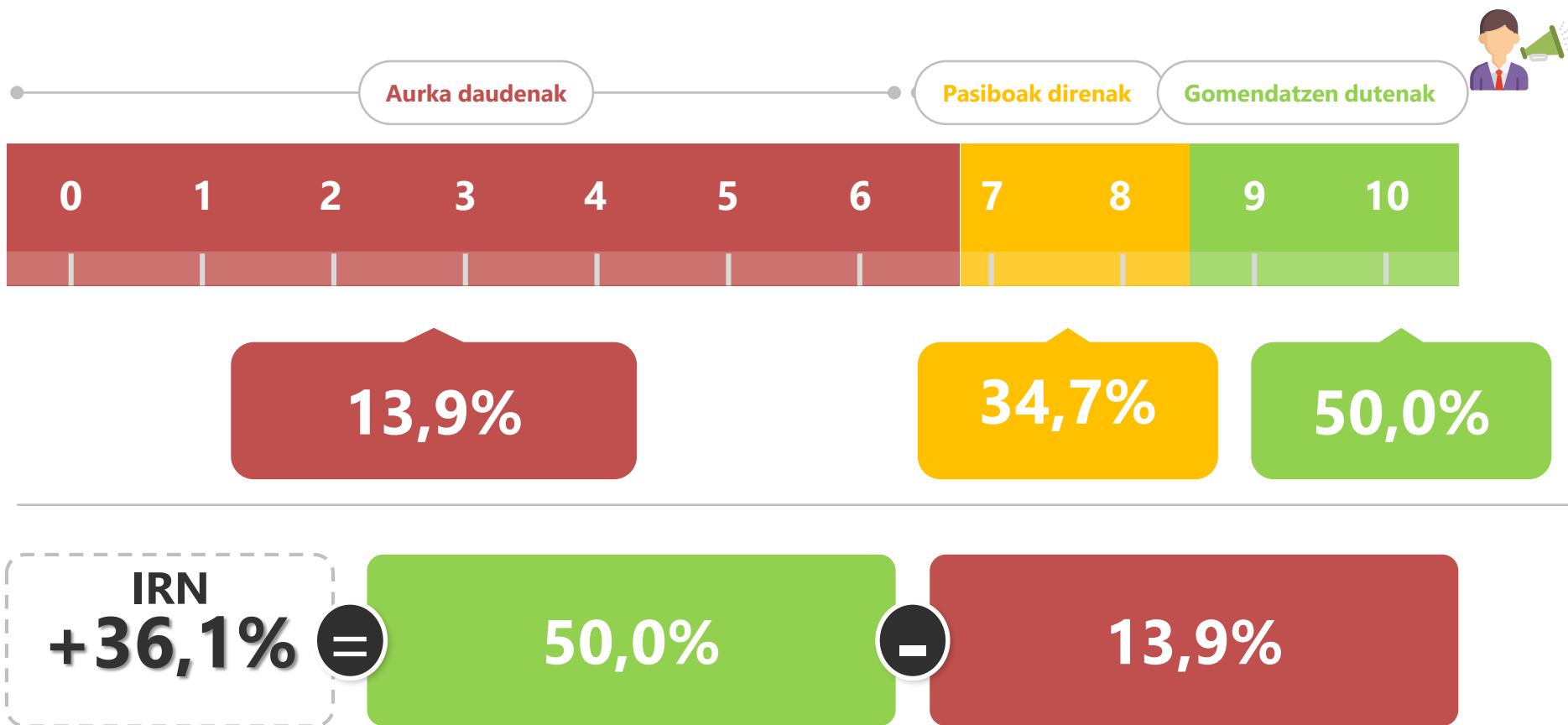


$$\text{IRN} = \text{Gomendatzen dutenen \%koa (9 y 10)} - \text{Aurkarien \%koa (0 al 6)}$$

## B.7. Zerbitzuaren gomendioa

# Gomendagarritasun indize garbia

ZEIN NEURRITARAINO GOMENDATUKO ZENIEKE ZURE LAGUN, LANKIDE EDOTA FAMILIAKOEI BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO OGASUN ETA FINANTZA SAILAK ESKAINTZEN DUEN ARRETA TELEFONIKOKO ZERBITZUA? (9. or.)

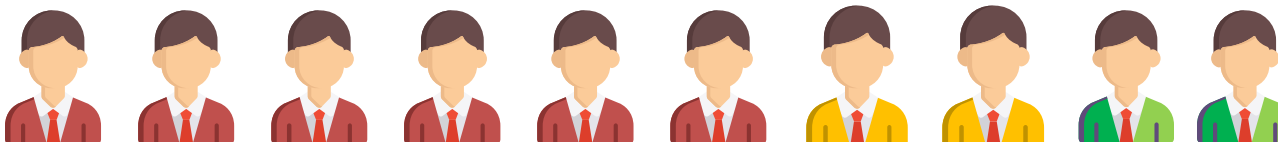


## B.7. Zerbitzuaren gomendioa

### Gomendagarritasun indize garbia



IRN-A GUZTIRA



**Aurka daudenak**

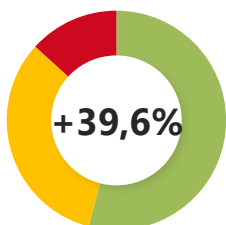
**13,9%**

**Pasiboak direnak**

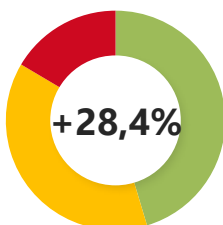
**34,7%**

**Gomendatzen dutenak**

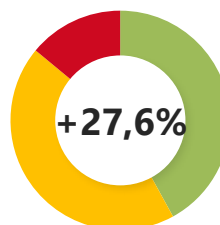
**50,0%**



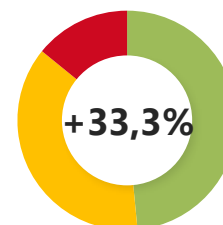
Partikularrak



Enpresak



Ordezkarri profesionalak



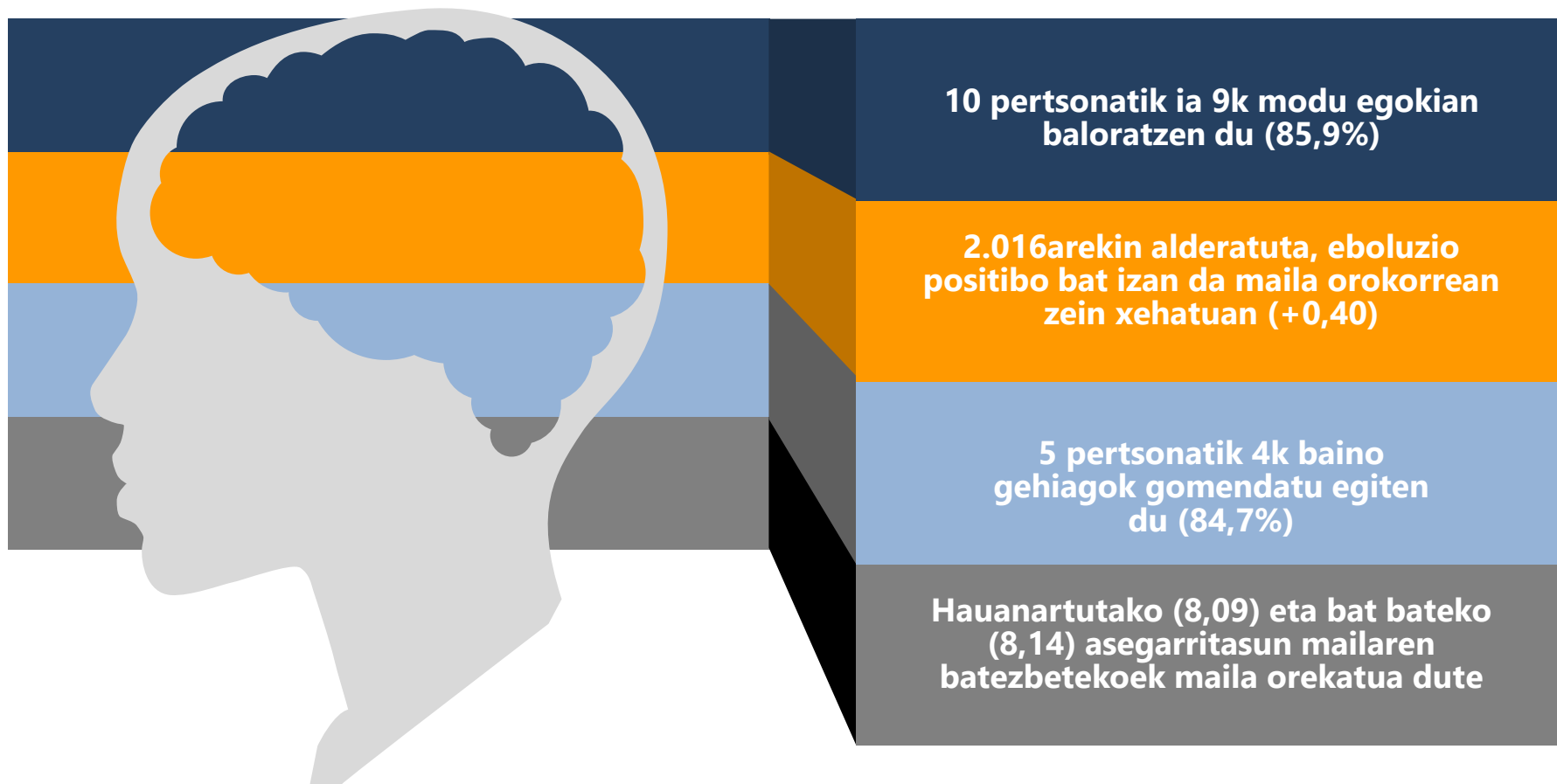
Ordezkarri partikularrak

## **B. –ARRETA TELEFONIKOKO ZERBITZUAREN ERABILTZAILEAK**

- B.1. Arreta Telefonikoko  
Zerbitzuarekiko Asebetea
- B.2. Zerbitzu Aproposaren  
Ezaugarriak
- B.3. Karakter pertsonaleko  
informazioaren egiaztatze  
fisikoa
- B.4. Beste kanalen erabilera
- B.5. Aurretiko hitzordua
- B.6. Deia: arreta eta ebazpena
- B.7. Zerbitzuaren gomendioa
- B.8. Azken iritziak**

## ZEIN DA TELEFONO BIDEZKO ARRETA ZERBITZUAREN BALORAZIOA?

ASEGARRITASUN MAILA **HOBERENA** LORTZEN DA\*



\* Zerbitzuaren kalitate terminoetan, maila hobereana lortu dela ulertzen da asegarritasun maila 80% eta 90% bitartean aurkitzen denean.

## NOLA BALROATZEN DA ARRETA TELEFONIKOKO ZERBITZUA?

Azterketa xehatuak adierazten duenaren arabera...

... alde batetik, batutako asegarritasun mailaren homogeneitate nabarmena.

... eta bestetik, aspektu biren asegarritasun maila baxuago bat, hain zuzen ere, **artatua izan arteko itxarote denbora eta hasierako auekraketa menuaren argitasuna.**

Hala ere, elkarrizketatutako pertsonen 70%ak positiboki baloratzen du.

**Itxarote denborak eta menuaren argitasunak eboluzio positiboa izan dute 2016arekin alderatuta.**

**Aurrera begira, joera hau indartzen saiatzea litzateke helburua.**

## ZE ASPEKTUK HARTZEN DUTE PARTE ASEGARRITASUNEAN?

Aztertutako izan diren gainerako arreta zerbitzuetan ikusi bezala (presentziala), deia eragin zuen zalantza/kontsultaren ebazpena da, batez ere, zerbitzu honekiko asegarritasuna adierazten duen aspektua. Modu berean, deia artatu zuen pertsonak emandako tratua eta izandako interesa eta honen prestakuntza eta autonomia dira beste aspektu azpimarragarri batzuk.

**Hiru aspektu horien ekarpena ezinbestekoa da zerbitzuarekiko asegarritasun orokorrean.**

Era berean, aspektu hauetatik haratago, azkartasuna eta artatua izan arteko itxarote denbora Arreta Zerbitzu Telefonikoa proposa izateko ezinbestekoak direla nabarmentzen da.

**Lau aspektu hauek estrategikoak dira.**

**Hauetan edozein hobekuntza eginez gero Arreta Telefonikoaren asegarritasun orokorren positiboki eragingo du.**



## C. – ARRETA ZERBITZU TELEMATIKOAREN ERABILTZAILEAK

### C.1. Arreta Telematikoaren Zerbitzuarekiko Asebetetzea

C.2. Gomendioa

C.3. Ogasun eta Finantzen webgunea

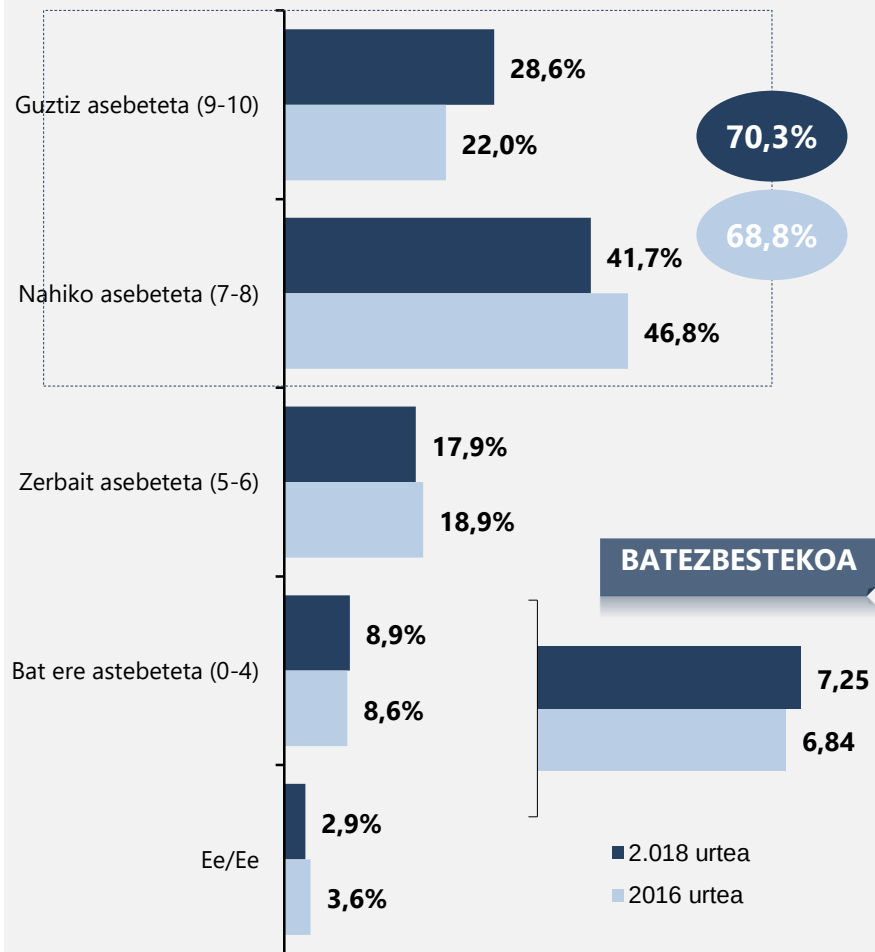
C.4. Hobekuntza posibleak

C.5. Aurretiko hitzordua

C.6. Azken iritziak

## C.1. Arreta Telematikoaren Zerbitzuarekiko asebetetzea

OROKORREAN ZEIN NEURRITAN ZAUDE ASEBETETA BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO OGASUN ETA FINANTZEN ARRETA TELEMATIKOKO ZERBITZUAREKIN? (2A Or.)

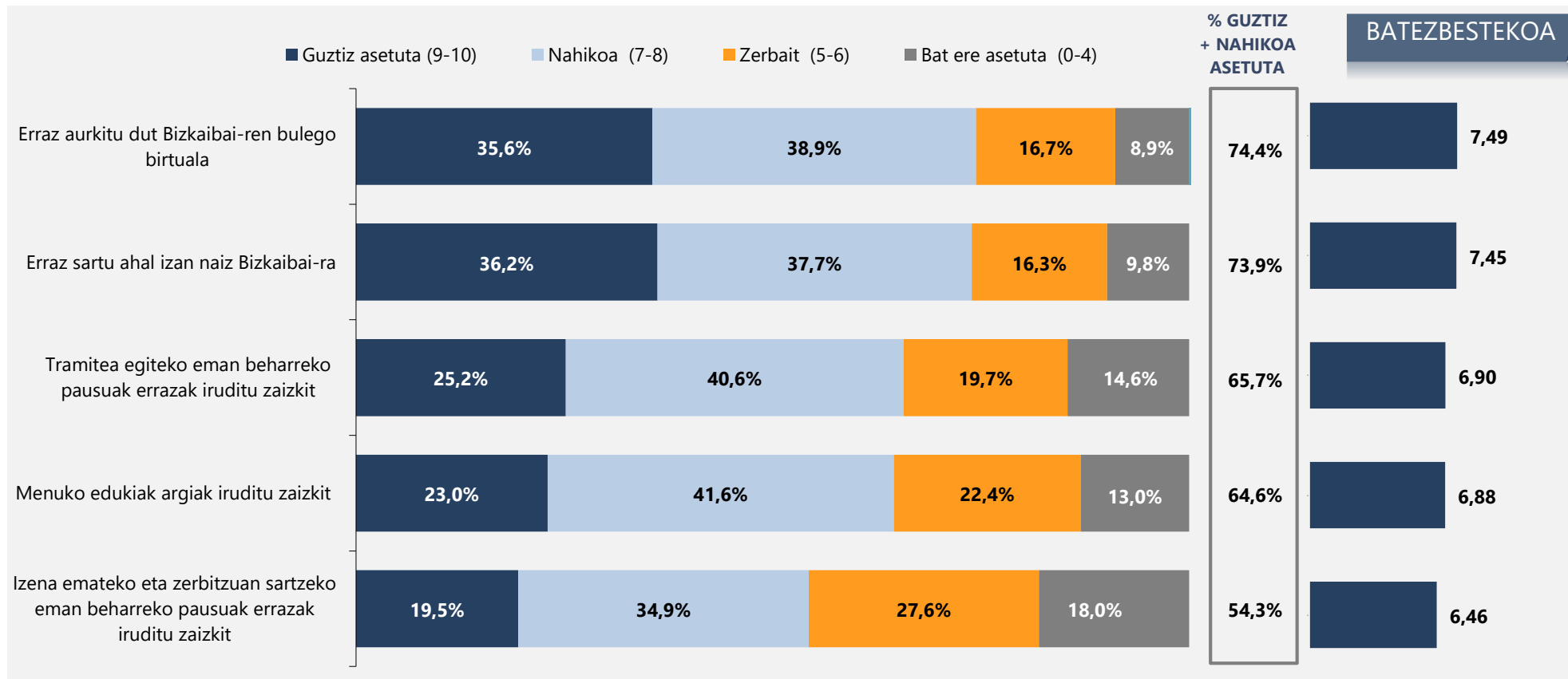


**Hiru pertsonatik bik** asegarri bezala baloratzen dute Arreta Telematikoko Zerbitzuaz.

Elkarriketatuko pertsona zenbat eta nagusiagoa izan asegarritasun maila hazi egiten da, baita enpresen eta interneten erdi mailako ezagutza dutela dioten artean ere.

## C.1. Arreta Telematikoaren Zerbitzuarekiko asebetetzea

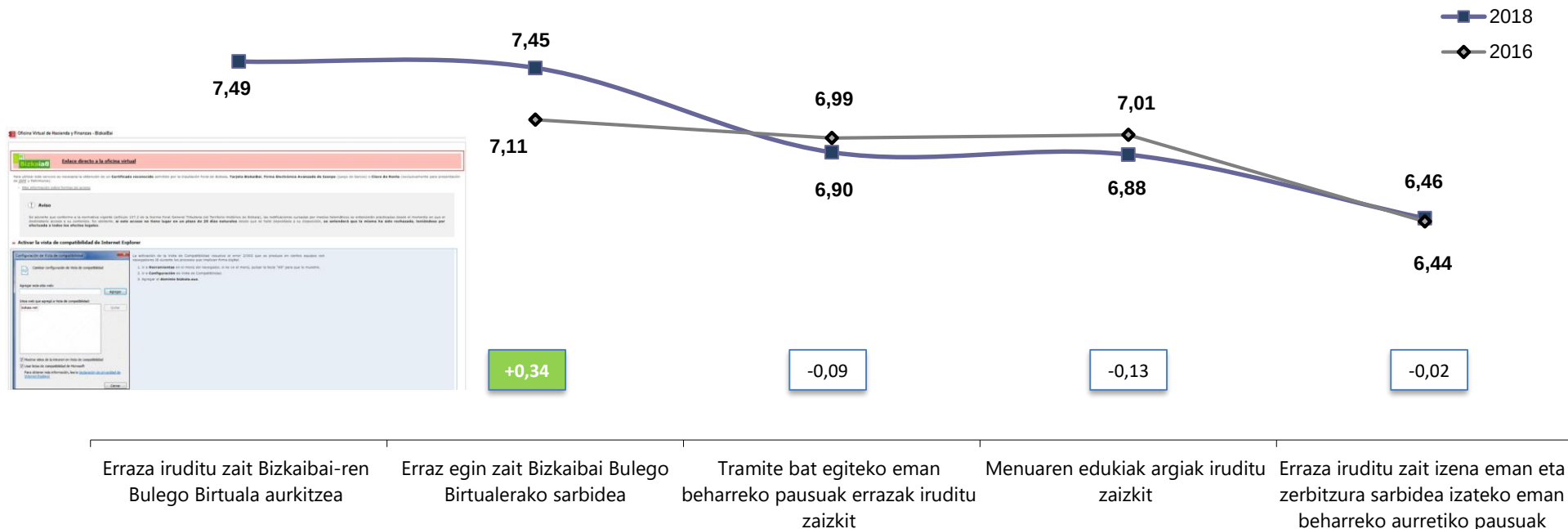
### ARRETA TELEMATIKOKO ZERBITZUAREN BALORAZIO XEHATUA (**BIZKAIBAI**) (1. or.)



Bi aspektu gailentzen dira positiboki: **Bizkaibai Bulego Birtuala aurkitzeko eta bertan sartzeko erraztasuna**, kontrara, ordea, tramiteak egin aurretiko pausuak eta zerbitzura sarbidea lortzeak negatiboki baloratuta daude.

## C.1. Arreta Telematikoaren Zerbitzuarekiko asebetetzea

### ARRETA TELEMATIKOKO ZERBITZUAREKIKO BALORAZIOAREN IKERKETA EBOLUTIBOA (**BIZKAIBAI**) (1. or.)



Emaitzen analisi ebolutiboak lortutako emaitzen egonkortasun nabarmena adierazten dute. Izan ere, aztertutako aspektu bakarrak lortu du eboluzio deigarria "erraza iruditu zait Bizkaibai-ra sartzea" –k hain zuzen, positiboki gainera.

Egonkortasun honek emaitzen batezbestekoan eragiten du, 2.016 urtearekin alderatuz hazi egin delarik.

#### ASPEKTU EZBERDINEN BATEZBESTEKOAK

2.018 URTEA

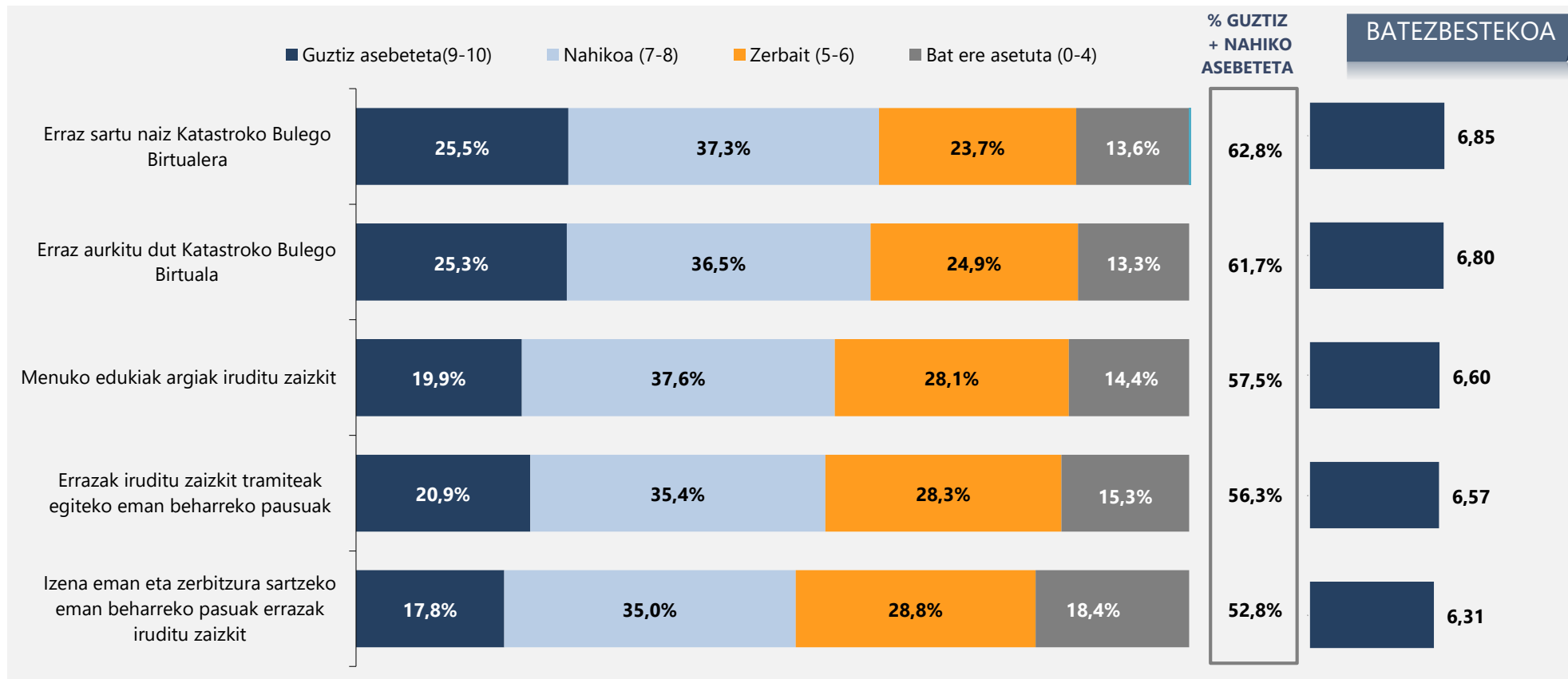
7,04

2.016 URTEA

6,89

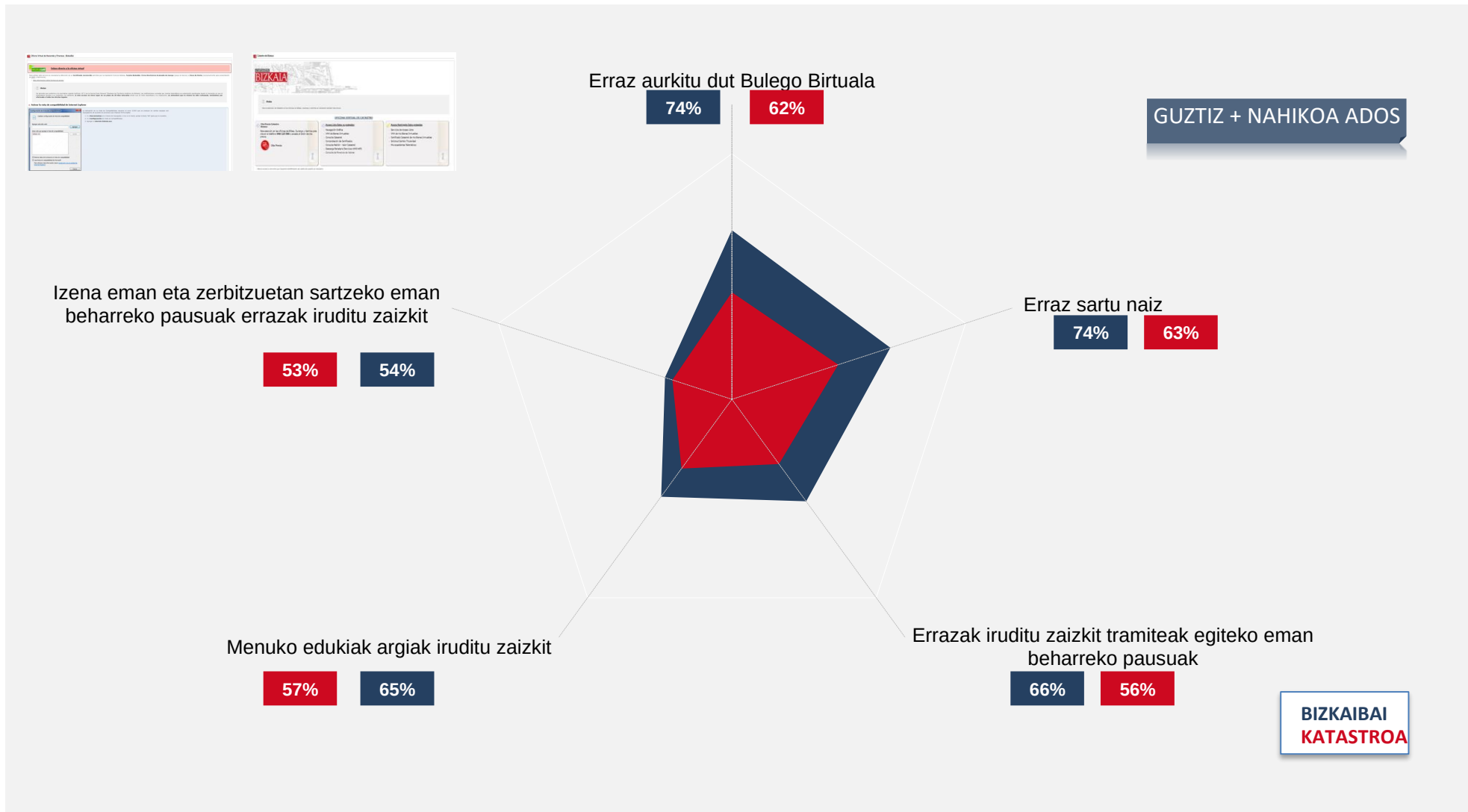
## C.1. Arreta Telematikoaren Zerbitzuarekiko asebetetzea

### ARRETA TELEMATIKOKO ZERBITZUAREN BALORAZIO XEHATUA (KATASTROA) (1. or.)



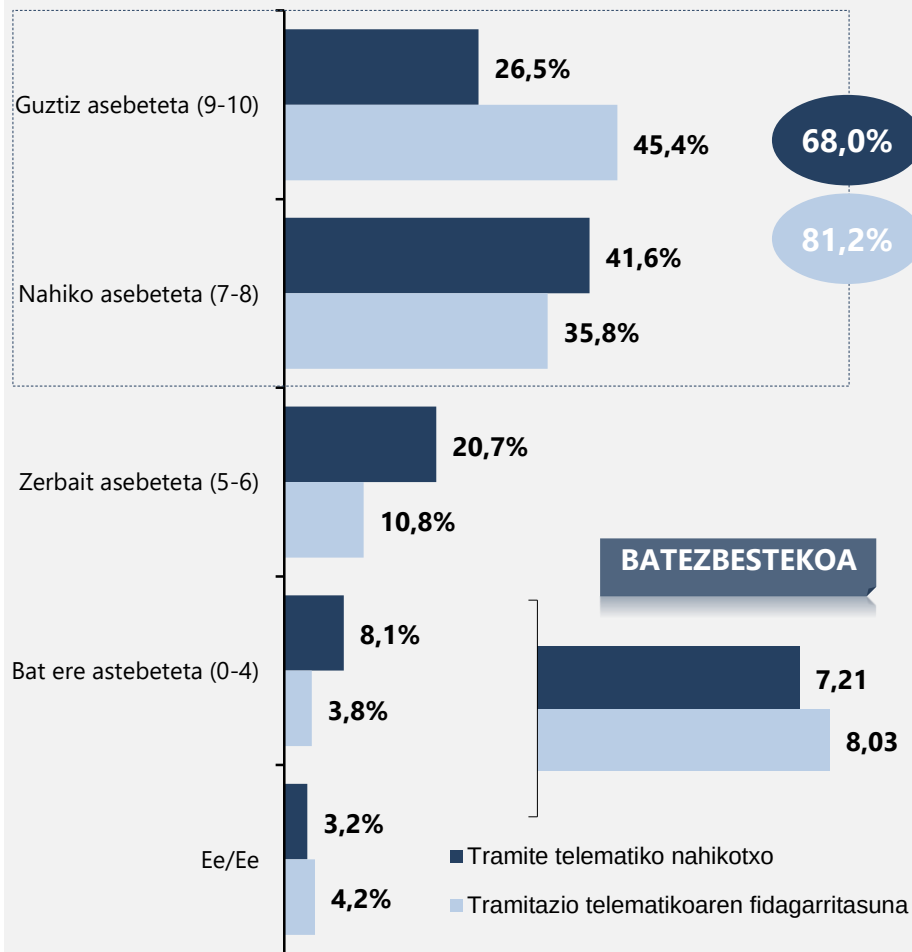
Kasu honetan emaitzen homogeneitatea dela eta dira deigarriak hauen tartea (balorerik altuenaren eta baxuenaren diferentziala) 10%koa bakarrik izanik. Edozein kasutan, positiboan eta negatiboan Bizkaibairen kasuan nabarmendu diren aspektu berdinak azpimarratzen dira.

## C.1. Arreta Telematikoaren Zerbitzuarekiko asebetetzea



## C.1. Arreta Telematikoaren Zerbitzuarekiko asebetetzea

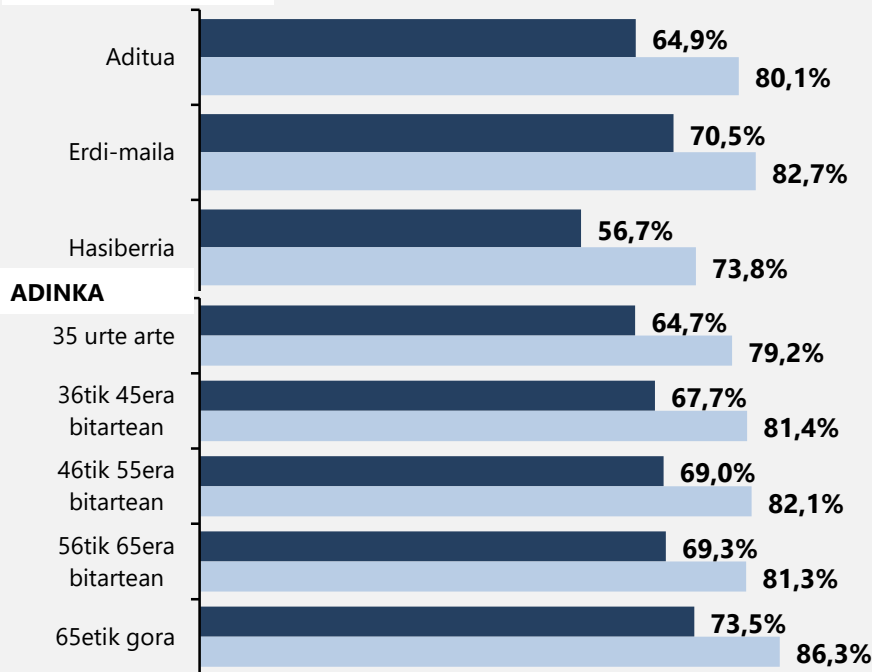
OROKORREAN OGASUN ETA FINANTZEN SAILEKO ARRETA TELEMATIKOAREN ZERBITZUA... (1. or.)



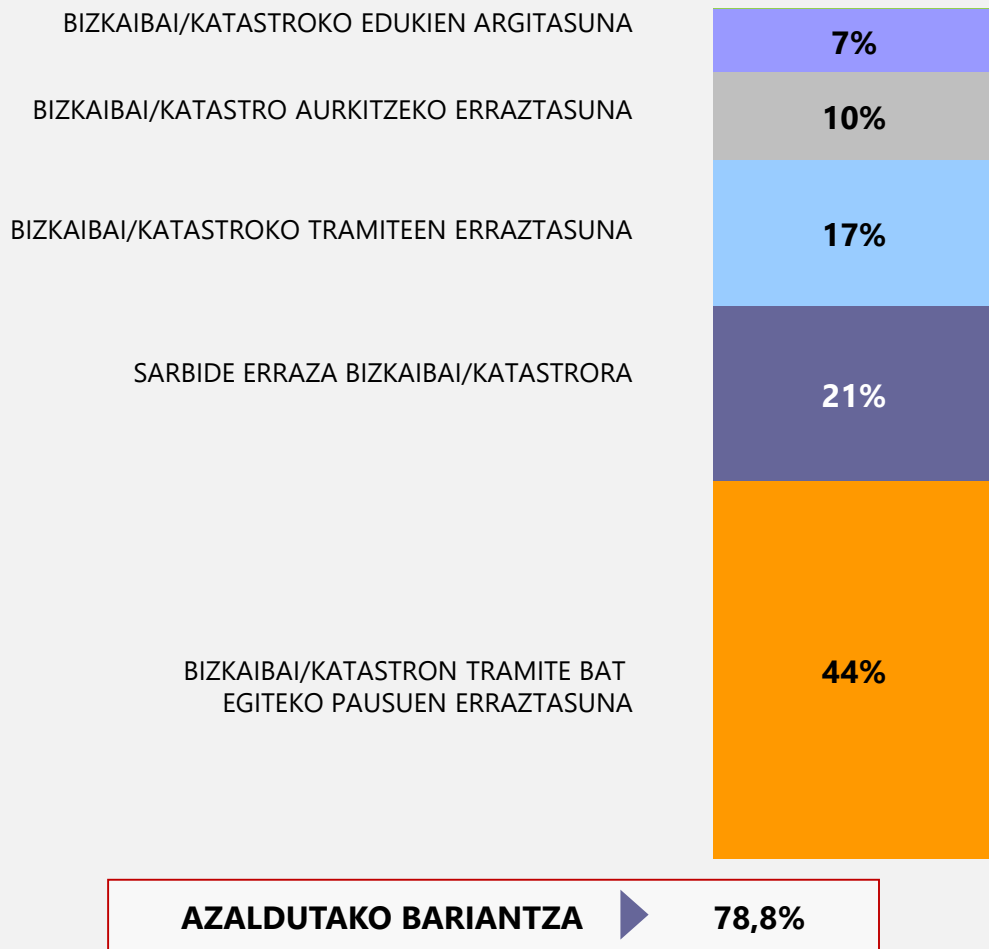
Elkarriketatutako **hiru pertsonatik** uste du **telematikoki** burutu daitezkeen tramiteak aski direla.

Tramiteak telematikoki egitearen fidagarritasunari dagokionez, bostetik lau pozik daude zentzu horretan.

### INTERNET MAILAREN ARABERA



## C.1. Arreta Telematikoaren Zerbitzuarekiko asebetetzea

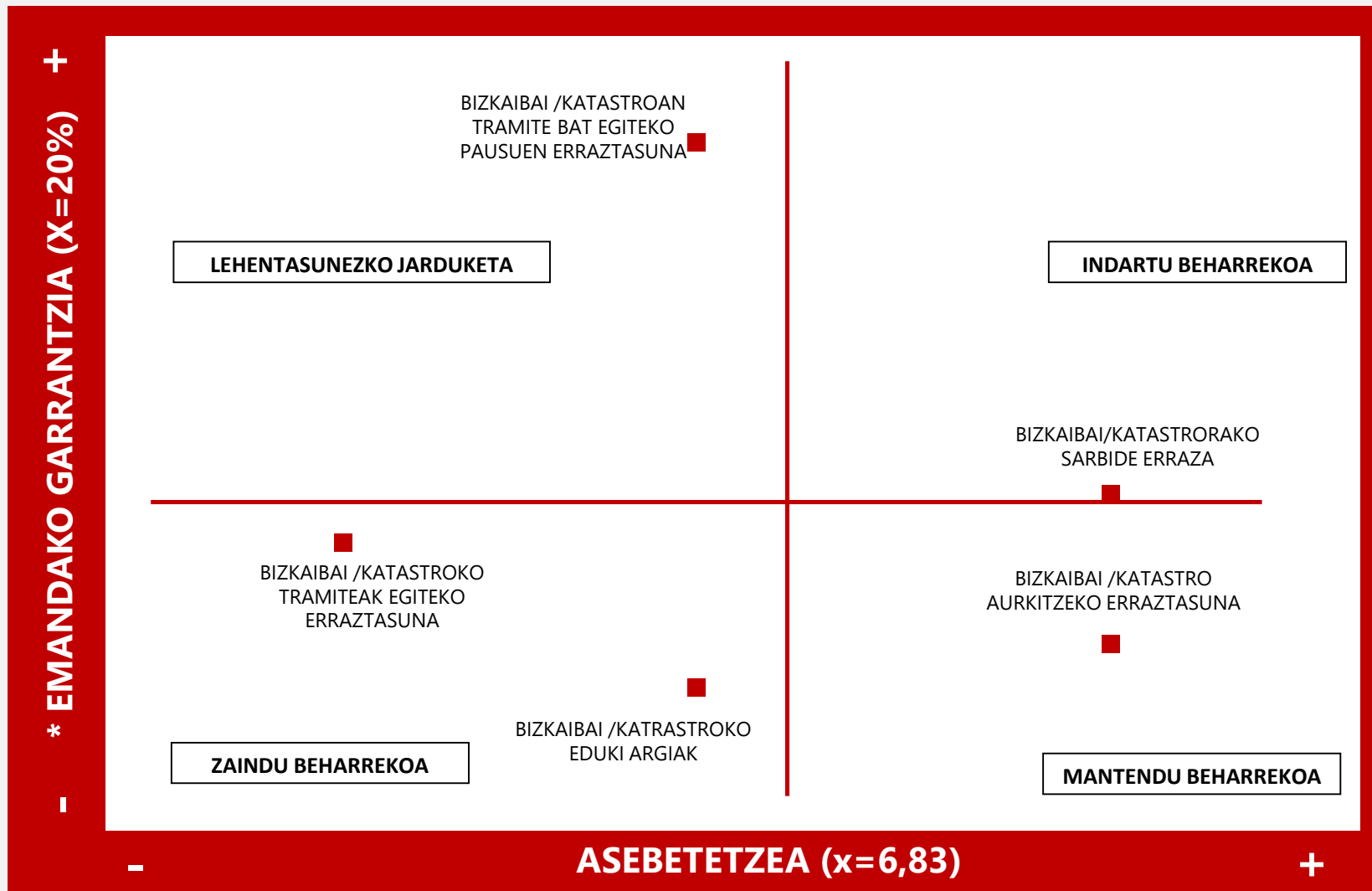


Kontribuzioaren azterketak adierazten du Bizkaiko Foru Aldundiaren Ogasun eta Finantzen Sailak telematikoki eskainitako arreta zerbitzuaren asegarritasunean gehien eragin duen **alderdia tramite bat egiteko orduan ematen den erraztasunarena dela.**

Bigarren plano batean, zerbait urrun, gainerako aspektuak daude, gailentzen direnak sarbiderako eta tramiteak egiteko erraztasuna direlarik.

Kasu honetan, azaldutako bariantza, hau da, aldagai hauen bitartez adierazten den asegarritasun portzentajea **80%koa da.**

## C.1. Arreta Telematikoaren Zerbitzuarekiko asebetetzea



## C. – ARRETA ZERBITZU TELEMATIKOAREN ERABILTZAILEAK

C.1. Arreta Telematikoaren  
Zerbitzuarekiko Asebetetzea

### **C.2. Gomendioa**

C.3. Ogasun eta Finantzen webgunea

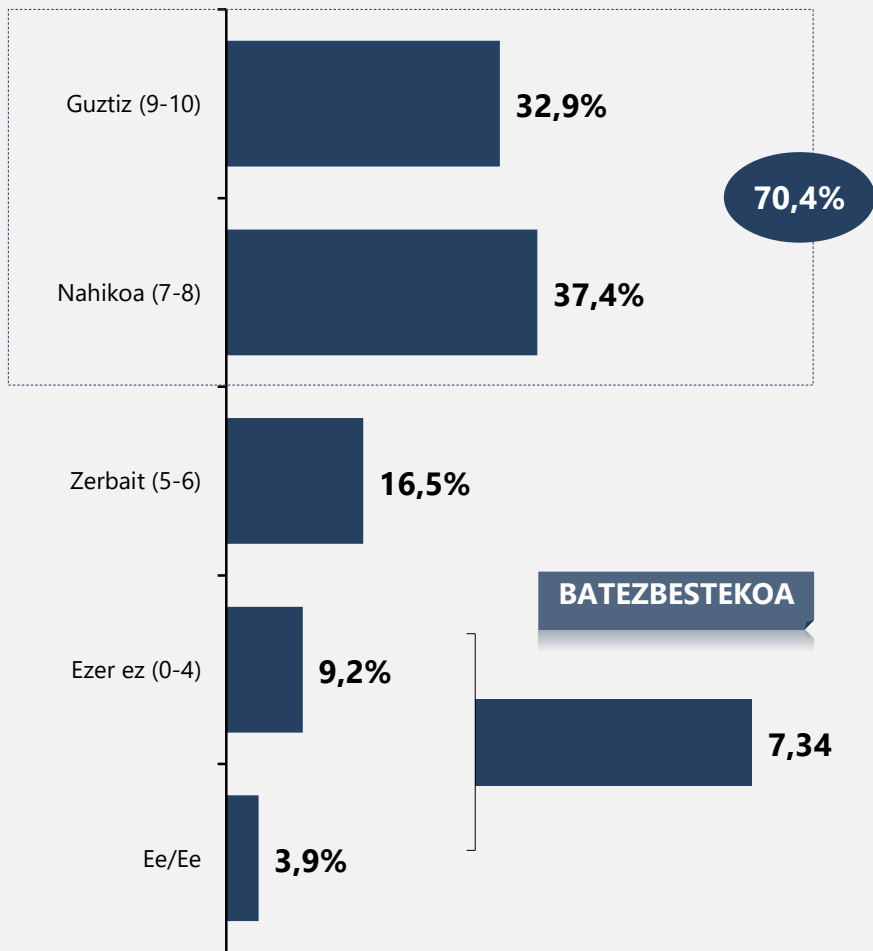
C.4. Hobekuntza posibleak

C.5. Aurretiko hitzordua

C.6. Azken iritziak

## C.2. Gomendioa

### BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO OGASUN ETA FINANTZEN SAILEKO ZERBITZU TELEMATIKOA GOMENTZEKO JOERA (2b. Or.)



Elkarrizketatutako Bizkaiko Foru Aldundiko Ogasun eta Finantzen Saileko Zerbitzu Telematikoaren pertsona erabiltzaileen 70% baino gehiagok beste batzuei gomendatuko lukete.

Elkarrizketatutako pertsonak adinez nagusiagoak direnean gomendatzeko joera handitu egiten da, bai enpresen artean eta baita interneten erdi mailako erabiltzaileak direla onartzen dutenen artean ere.

## C.2. Gomendioa

# Gomendagarritasun indize garbia

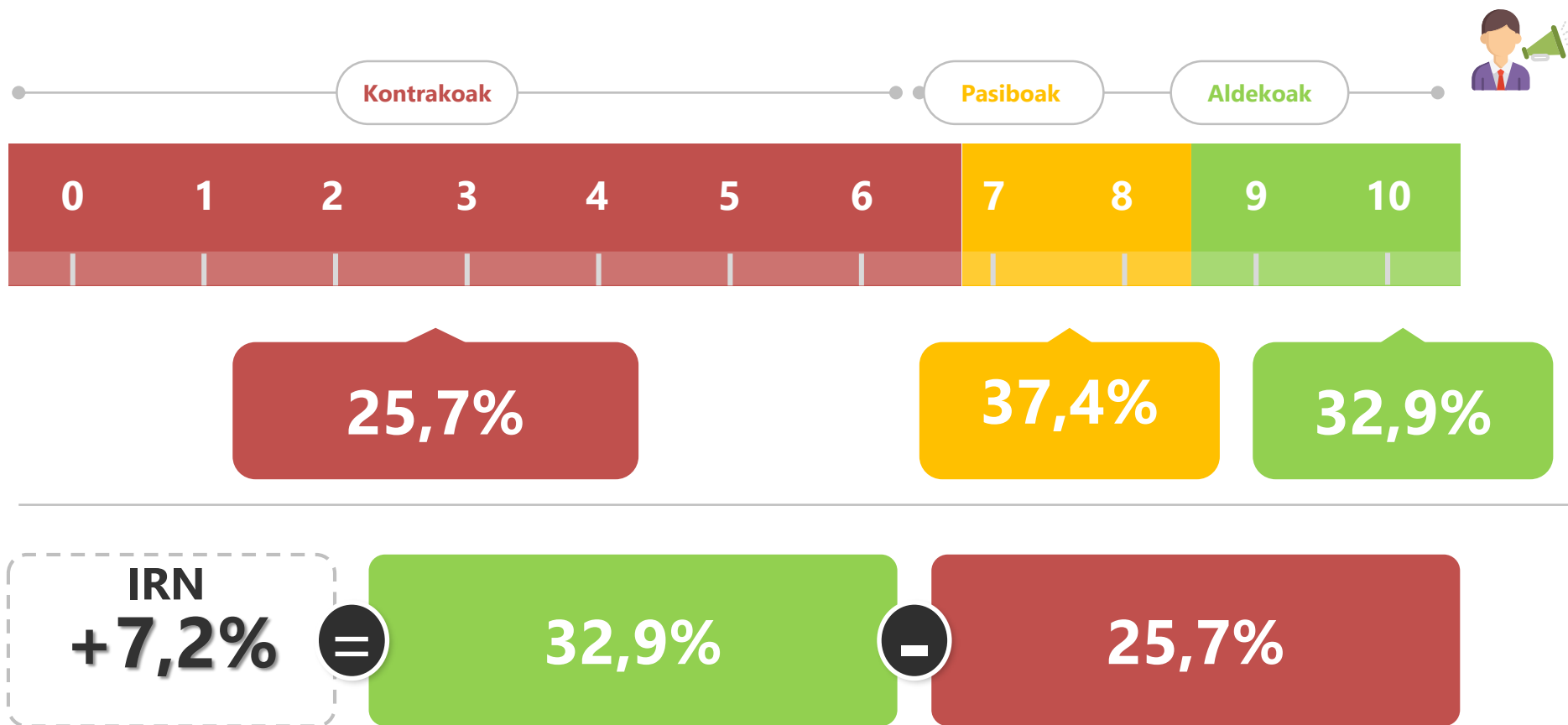
BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO OGASUN ETA FINANTZEN SAILEKO ZERBITZU TELEMATIKOA GOMENTZEKO JOERA (2b. Or.)



## C.2. Gomendioa

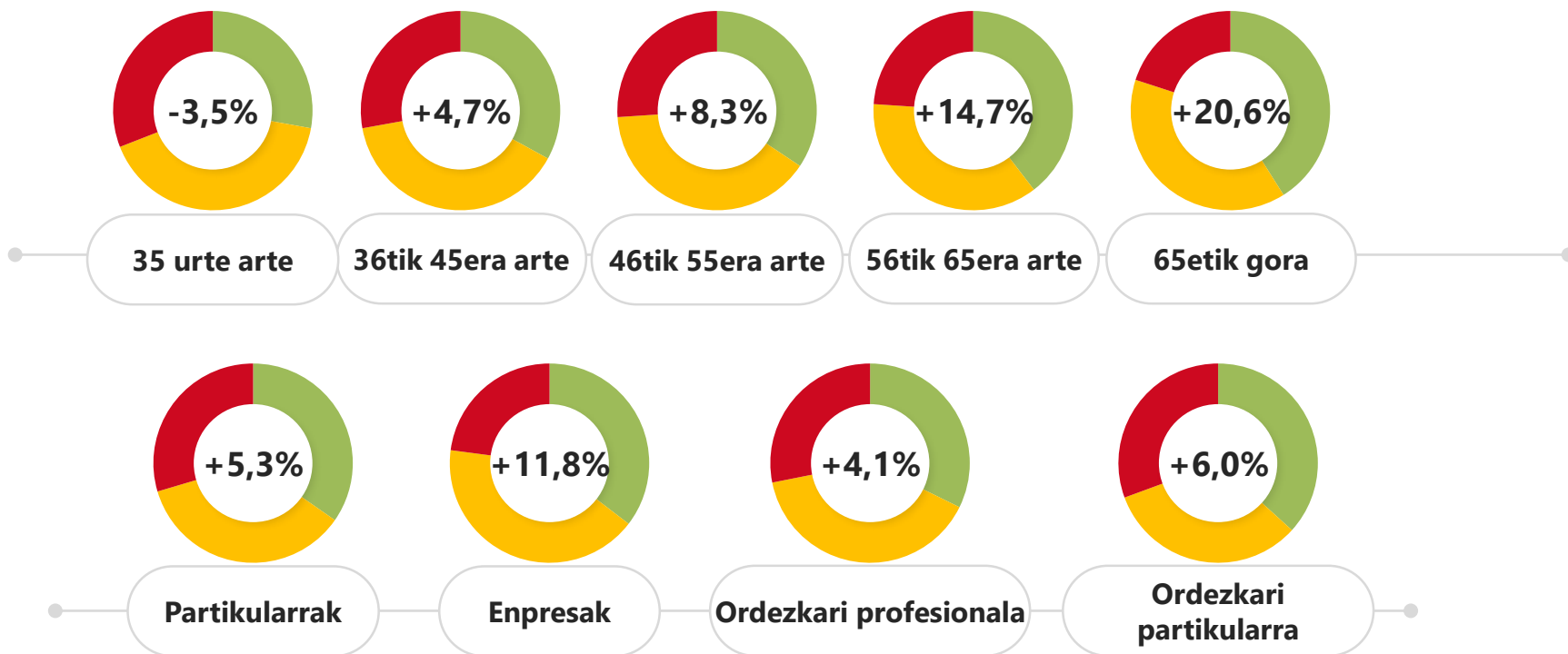
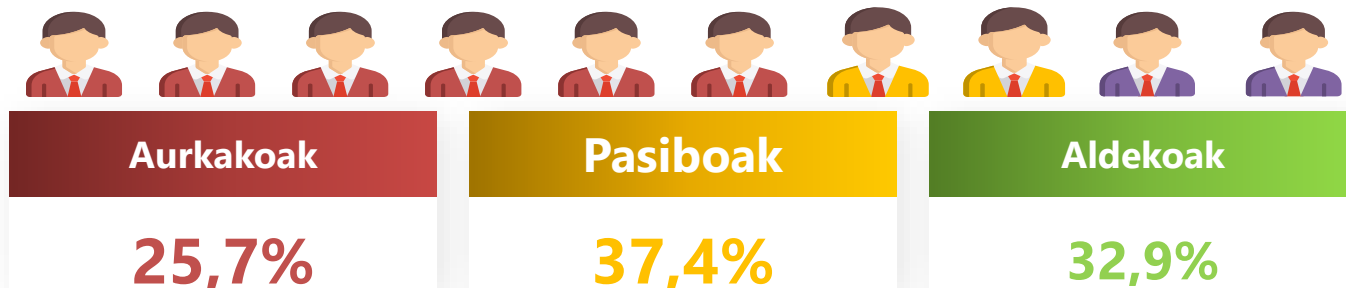
# Gomendagarritasun indize garbia

ZEIN NEURRITARAINO GOMENDATUKO ZENIEKE LAGUN, LANKIDE EDOTA FAMILIAKIDEEI BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO OGASUN ETA FINANTZA SAILAK ESKAINITAKO ZERBITZUA? (13. or.)



## C.2. Gomendioa

### Gomendagarritasun indize garbia

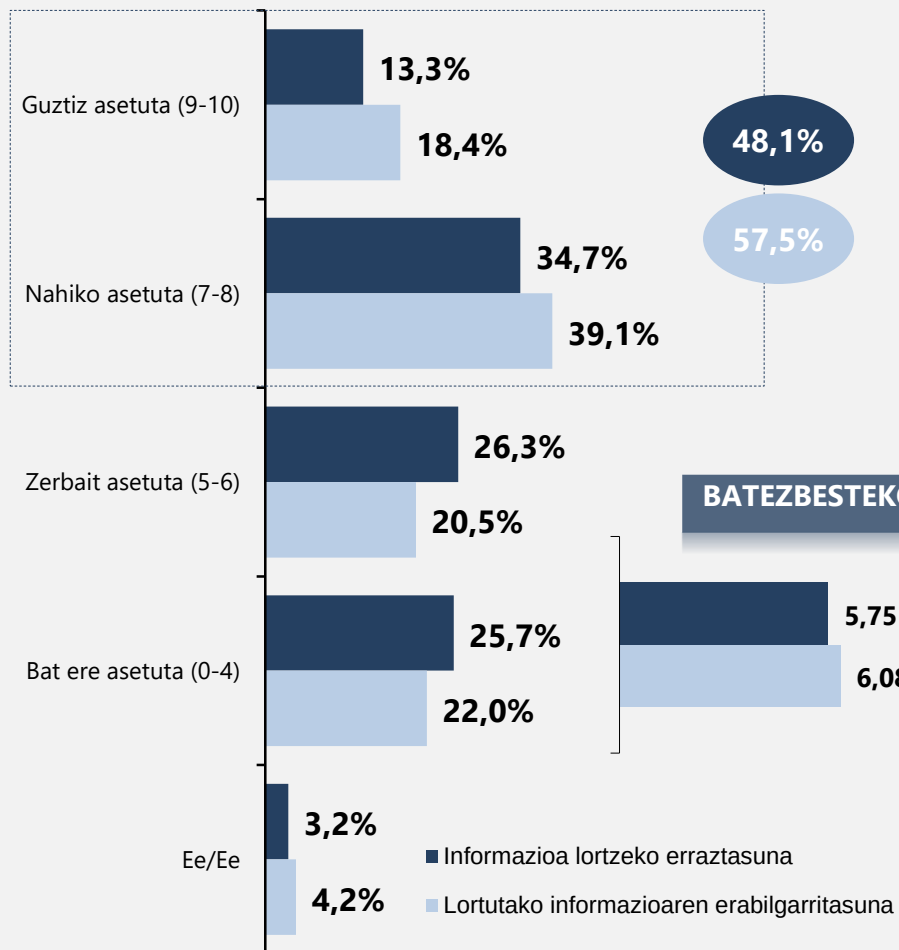


## C. – ARRETA ZERBITZU TELEMATIKOAREN ERABILTZAILEAK

- C.1. Arreta Telematikoaren Zerbitzuarekiko Asebetetzea
- C.2. Gomendioa
- C.3. Ogasun eta Finantzen webgunea**
- C.4. Hobekuntza posibleak
- C.5. Aurretiko hitzordua
- C.6. Azken iritziak

### C.3. Ogasun eta Finantzen Saileko Webgunea

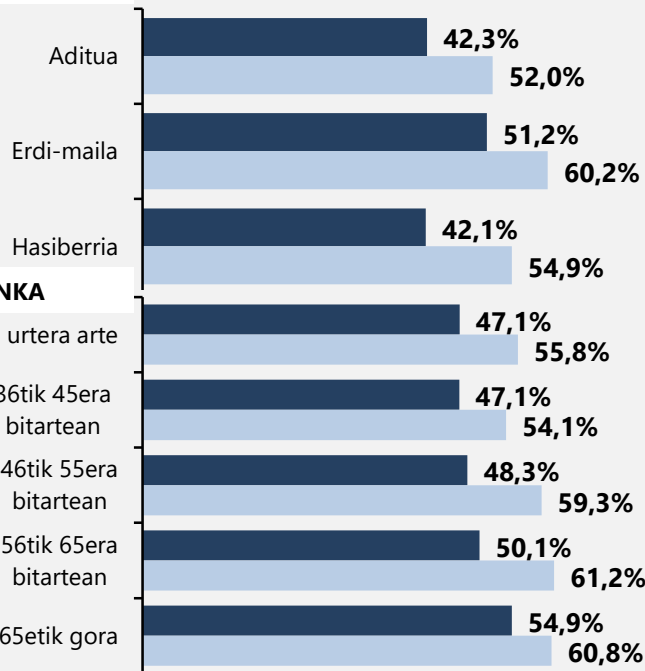
**BULEGO BIRTUALERA JO AURRETIK OGASUN ETA FINANTZEN WEBGUNEAN INFORMAZIOA BILATU BEHAR IZANAREN KASUAN, NOLA BALORATEN DITUZU HURRENGO ASPEKTUAK? (3. or.)**



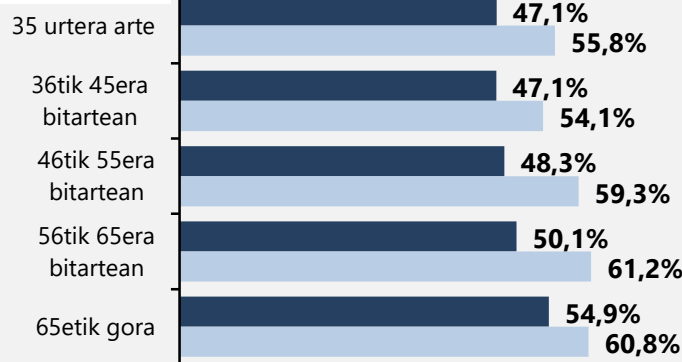
Informazioaren erabilgarritasuna hori lortzeko erraztasuna baino hobeto baloratuta dago, kolektibo guztietan mantentzen den jarrera izanik.

Beste aldetik, ehuneko esanguratsu batek modu ezkorrean baloratzen ditu aspektu biak (erraztasuna eta erabilgarritasuna).

#### INTERNET MAILA



#### ADINKA



## C. – ARRETA ZERBITZU TELEMATIKOAREN ERABILTZAILEAK

- C.1. Arreta Telematikoaren Zerbitzuarekiko Asebetetzea
- C.2. Gomendioa
- C.3. Ogasun eta Finantzen webgunea
- C.4. Hobekuntza posibleak**
- C.5. Aurretiko hitzordua
- C.6. Azken iritziak

## C.4. Hobekuntza posibleak

**ZEINTZUK IZANGO LIRATEKE BULEGO BIRTUALETAN ETA BIZKAIKO FORU ALDUNDIAREN OGASUN ETA FINANTZEN SAILAREN WEBGUNEAN TXERTATU BEHARREKO HOBEKUNTZARIK GARRANTZITSUENAK? (4. or.)\***



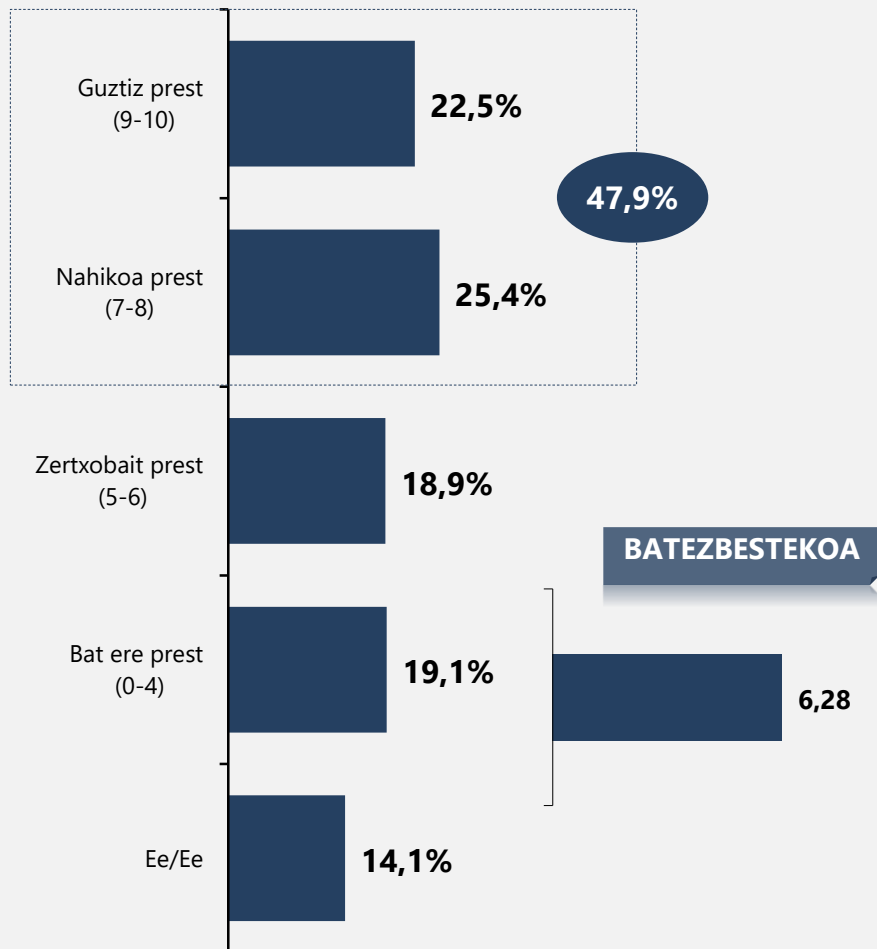
**Ia lautik hiru** pertsona erabiltzaile ez dira gai ezelako hobekuntza iradokizunik aipatzeko.

Bat edo bat aipatzen dutenek **menuen hobekuntza** aipatzen dute batez ere.

## C. – ARRETA ZERBITZU TELEMATIKOAREN ERABILTZAILEAK

- C.1. Arreta Telematikoaren Zerbitzuarekiko Asebetetzea
- C.2. Gomendioa
- C.3. Ogasun eta Finantzen webgunea
- C.4. Hobekuntza posibleak
- C.5. Aurretiko hitzordua**
- C.6. Azken iritziak

**TRAMITEREN BAT EGITERAKO ORDUAN PRESENTZIALKI BULEGOREN ABTERA JOAN BEHAR IZANEZ GERO, ZEIN NEURRITARAINO ZAUDE PREST AURERTIKO HITZORDUAREKIN ARTATUA IZATEKO? (5. or.)**



Elkarrizketatutako pertsonen ia erdiak prest daude presentzialki eta aurretiko hitzorduarekin Bizkaiko Foru Aldundiaren Ogasun eta Finantzen Saileko bulegoetako batera joateko.

20%koa aldiz, ekimen honen aurka dago.

## C. – ARRETA ZERBITZU TELEMATIKOAREN ERABILTZAILEAK

- C.1. Arreta Telematikoaren  
Zerbitzuarekiko Asebetetzea
- C.2. Gomendioa
- C.3. Ogasun eta Finantzen webgunea
- C.4. Hobekuntza posibleak
- C.5. Aurretiko hitzordua
- C.6. Azken iritziak**

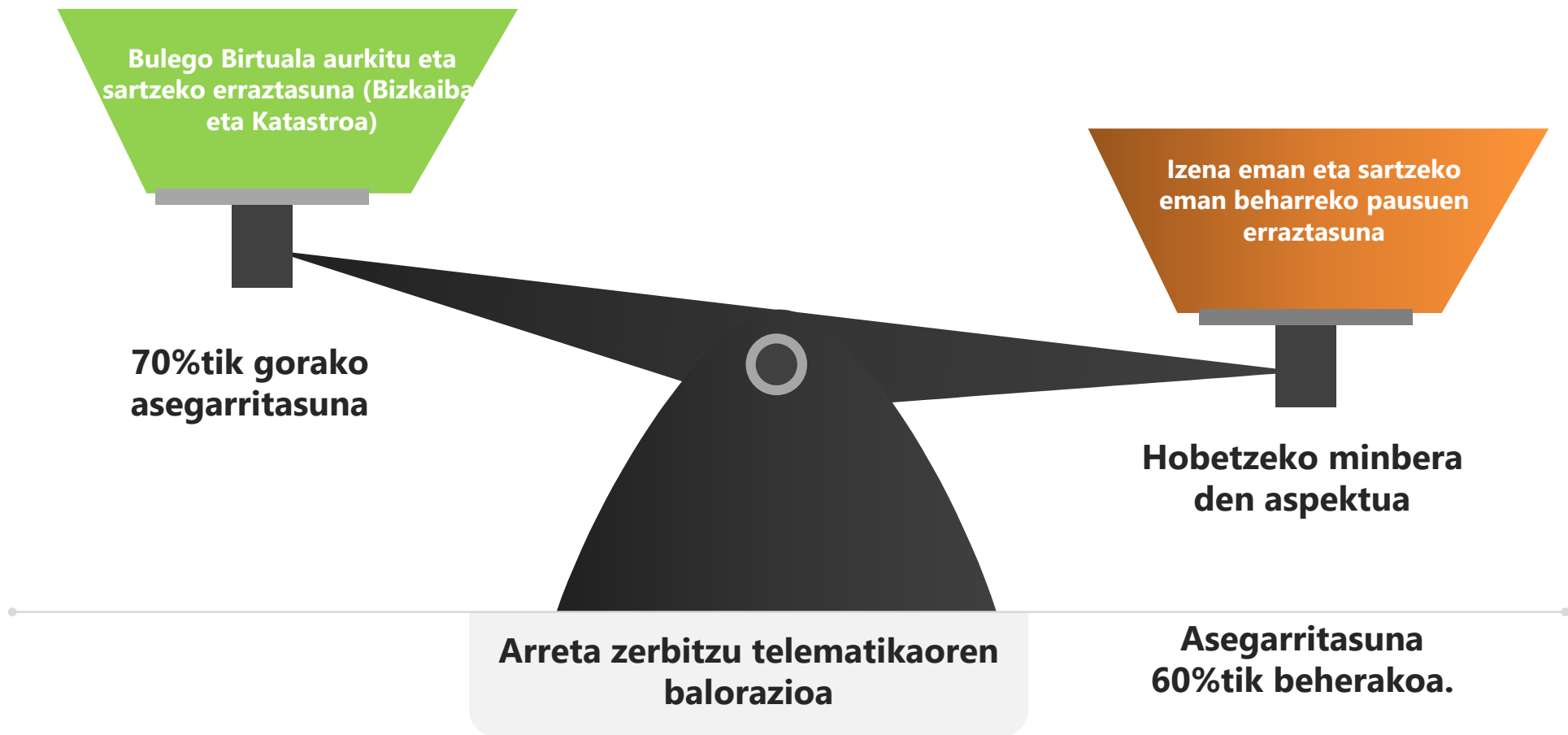
## NOLA BALORATZEN DA ZERBITZU TELEMATIKOA?

### KONPLIMENDU ASEGARRITASUN MAILA LORTZEN DA\*



\*Zerbitzu kalitatearen terminoetan, konplimendu asegarritasun maila lortzen dela ulertzen da asegarritasun maila 70%-6 0% ingurukoa denean .

## NOLA BALORATZEN DA ARRETA ZERBITZU TELEMATIKOA?



## ZE ASPEKTUK HARTZEN DUTE PARTE ASEGARITASUNEAN?

**Tramite bat burutzerako orduan ematen den sinpletasuna** kontribuzi gehiago eskaintzen zaion aspektu bezala gailentzen da Arreta Zerbitzu Telematikoaren asegarritasun globala azaltzerako orduan. Bigarren plano batean, **Bizkaibai eta Katastrora sartzeko erraztasuna** aurkitzen dira.

**Aspektu honen garrantzia azpimarragarria.**

**Kasu honetan, eman beharreko pausuen erraztasuna lehentasunezko ekimen bezala gailentzen da, egungo asegarritasun maila ikertutako itemen asegarritasun mailaren azpitik daude eta.**

Gainera, elkarrizketatutako pertsonen **22%-25%ak modu kritiko batean** baloratzen ditu **informazioa lortzeko erraztasuna eta baita informazio horren erabilgarritasuna ere.**

**Arreta Zerbitzu Telematikoaren asegarritasun maila hobetzerantz begira lantzen jarraitu beharreko aspektuak.**