

Herritarren ahotsa: Zuzenean – Eusko Jaurlaritzako Herritarrei Arreta emateko Zerbitzuaren kalitatea neurtzeko azterketa

Hartzailea: Zuzenean

Eusko Jaurlaritzako Herritarren Arretarako Zuzendaritza



Txosten exekutiboa

2010eko uztaila

SARRERA

METODOLOGIA

EMAITZEN TXOSTENA

ONDORIOAK ETA HOBETU BEHARREKO ARLOAK

Herritarren Arretarako Zuzendaritzak **etengabeko hobekuntzarako neurketa-eredua sortu nahi du, herritarren iritzia jasotzeko**, haiek behar dituzten zerbitzuei eta Euskal Administrazioari begira dituzten itxaropenei dagokienez. Interes hori izan da, hain zuzen ere, azterketa honen jatorria.

Eredu hori sortzeko, **zenbait metodologia** erabili dituzte honako informazio hau biltzeko:

- Herritarren Arretarako Zerbitzura (Zuzenean) jotzen duten pertsonen **benetako beharrak**: informazioa, desbideratzea, izapidea, kexa...
- Haien **esperientziak**, itxaropenak eta beharrak, Administrazioarekin izandako esperientzia on eta txarrak.
- **Oinarrizko itxaropenen** definizioa.
- **Itxaropen-taularen** definizioa.
- Itxaropenak kontuan hartuta, erabiltzaileek **zerbitzuari ematen dioten balorazioa**.



Hori guztia abiapuntu hartuta, **herritarren iritziaren neurketa-eredu** bat definitu dute. Horrek emango ditu herritarren itxaropenen betetze-maila, ebaluazioa eta bilakaera ezagutzeko jarraibideak.

SARRERA

METODOLOGIA

EMAITZEN TXOSTENA

ONDORIOAK ETA HOBETU BEHARREKO ARLOAK

Fitxa teknikoa

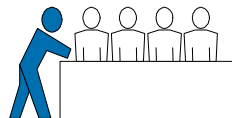


Internet bidezko galdeketa

METODOLOGIA

Internet bidezko galdeketa

Zuzenean zerbitzuko aurrez aurreko eta telefono bidezko zerbitzuetako langileak
70 galdeketa



Eztabaida-taldeak

METODOLOGIA

Eztabaida-taldeak

Zuzenean zerbitzuko aurrez aurreko eta telefono bidezko zerbitzuen erabiltzaileak
4 eztabaida-talde (8 pertsona taldeko)
Talde batean etorkinak zeuden



Telefono bidezko galdeketa

METODOLOGIA

Telefono bidezko galdeketa

Zuzenean zerbitzuko aurrez aurreko eta telefono bidezko zerbitzuen erabiltzaileak
404 galdeketa
±4,9 %95eko KMrako

Helburuak:

- Erabiltzaileek zerbitzuari begira dituzten harremana, esperientziak, itxaropenak eta balorazioa ezagutzea.
- Neurtu beharreko arazoak, zailtasunak eta alderdiak ezagutzea, langileen esperientzia abiapuntu hartuta.

+

- Galdeketa diseinatzeko oinarritzko informazioa

Galdeketa baliozkotzea
Zerbitzuari buruzko balorazioa ezagutzea

SARRERA

METODOLOGIA

EMAITZEN TXOSTENA

**ONDORIOAK ETA HOBETU
BEHARREKO ARLOAK**

• LANGILEAK

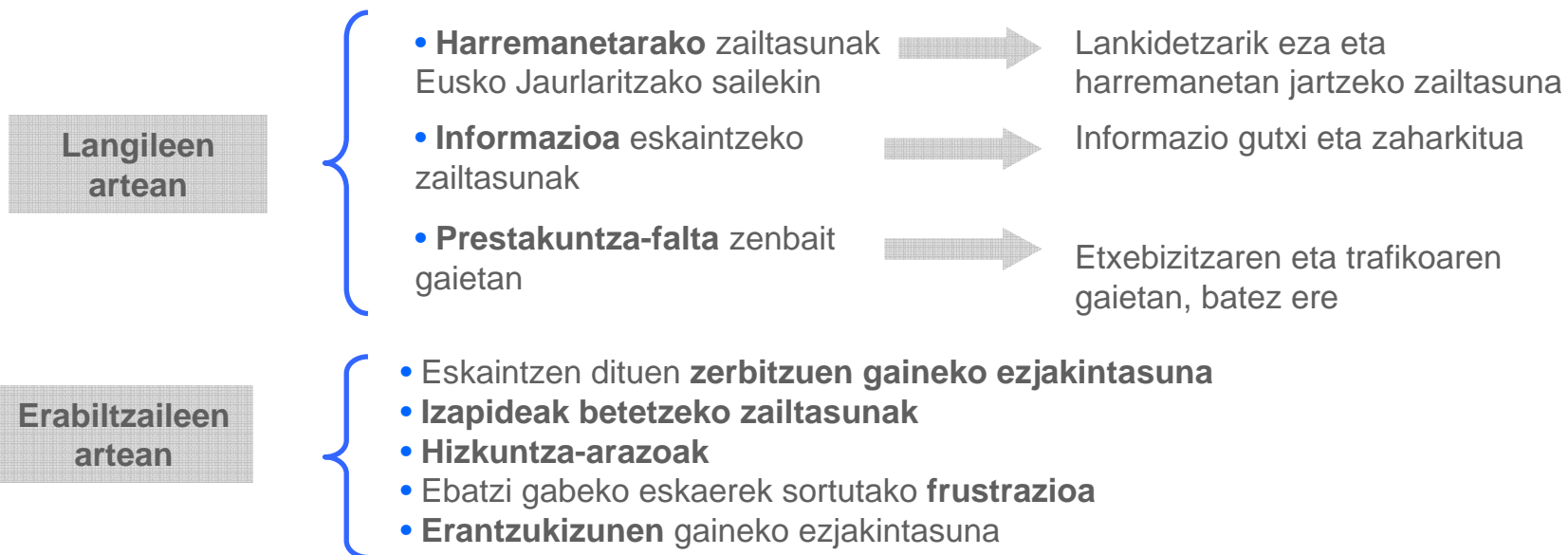
**• ERABILTZAILEAK
(KUANTITATIBOA)**

• **Erabiltzaileen gogobetetzea neurtzeko funtsezko alderdiak**

Langileek diotenez, **beren lanarekin lotutako alderdiak** dira, nagusiki, garrantzitsuenak, erabiltzaileek zerbitzu ezin hobeja jaso dutela antzeman dezaten.

- Adeitasuna eta tratua
- Azalpenen argitasuna
- Profesionaltasuna
- Informazioaren erabilgarritasuna
- Zerbitzuaren bizkortasuna

• **Zerbitzu ezin hobeja eman ahal izateko langileek antzeman dituzten zailtasunak**



SARRERA

METODOLOGIA

EMAITZEN TXOSTENA

**ONDORIOAK ETA HOBETU
BEHARREKO ARLOAK**

• **LANGILEAK**

• **ERABILTZAILEAK
(KUANTITATIBOA)**

SARRERA

METODOLOGIA

**EMAITZEN TXOSTENA:
erabiltzaileak (kuantitatiboa)**

**ONDORIOAK ETA HOBETU
BEHARREKO ARLOAK**

• *Tresnaren azterketa*

• *Zuzenean zerbitzuari buruzko ezagutza*

• *Denbora-neurketa*

• *Itxaropenen betetze-maila*



TRESNAREN BALIOTASUNA AZTERTZEKO EGINDAKO ANALISIAK

Tresnaren baliotasuna aztertzeko, zenbait azterketa egin dira. Horiek zerbitzuari buruzko iritziaren gaineko informazioa eskaini dute, eta erabilitako galdeketak etorkizunean neurketak egiteko balio duen ala ez adierazi dute.

Erantzunik ezaren azterketa

- Inkestatuek galderak **ondo ulertzea**.
- Oro har, **galderak egokiak izatea**.

Osagai nagusien faktore-azterketa

- Bariantzaren **azalpen-gaitasuna handia da**.
- Tresnak **balio du** erabiltzaileen gogobetetzea azaltzeko.
- Zerbitzuaren **eraginkortasuna emandako informazioak** definitzen du, batez ere.
- Langileen **zeregina oso garrantzitsua da**.
- **Zuzenean** zerbitzuari buruzko **desorientazioa dago**.

Eskalaren baliotasun-azterketa

- Erabilitako item-eskalak **ez du baliorik galtzen** erabakitako itemak ezabatuz gero.

Aldagai hauek ezabatzea telefono bidezko erabiltzaileei egiten zaien galdeketan:

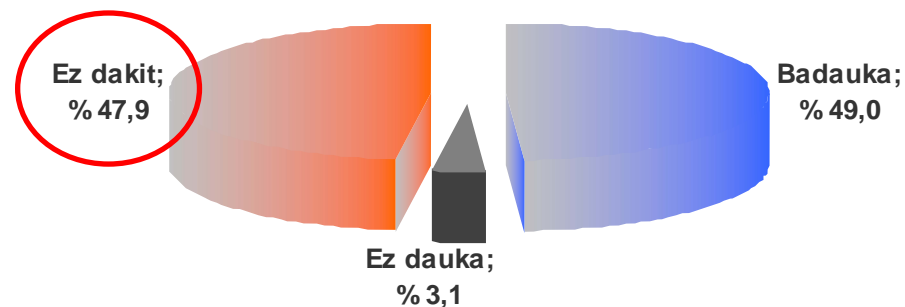
- o **Intimitatea/konfidentzialtasuna**
- o **Emandako dokumentazioaren kalitatea**



ZUZENEAN ZERBITZUARI BURUZKO EZAGUTZA

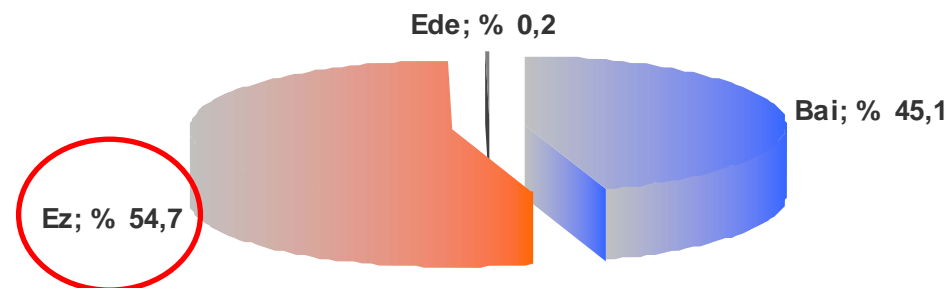
P5. ¿Sabe si Zuzenean tiene un servicio de atención telefónica?

➔ Aurrez aurreko zerbitzua erabiltzen duten askok ez dute telefono bidezko zerbitzua ezagutzen. Telefono-zenbakia (012) ezagutzen dutenen kopuruak %20,1era egin du behera.



➔ Askok ez dute web orria ezagutzen; hala ere, ezagutzen dutenen artean, erabilertasa altua da (%74,1).

¿Conoce la página web de Zuzenean?



➔ Erabiltzaileek ez dituzte oso ondo ezagutzen arretarako ordutegiak.

Telefono bidezko arreta: %12,13k dakite ordutegia

Aurrez aurreko arreta: %30,5ek dakite ordutegia



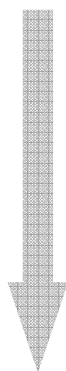
DENBORA-NEURKETA



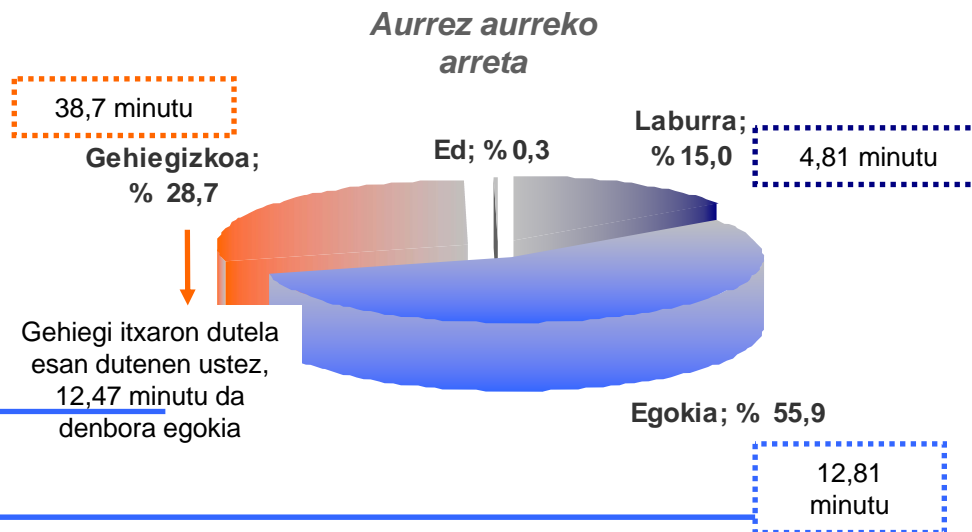
Telefono bidezko arreta-zerbitzuaren erabiltzaile gehienek **dei bakarra egin behar izan zuten arreta jasotzeko; egin beharreko batez besteko deien kopurua 2,16koa da.**



Zuzenean zerbitzuko bulegoetara joandako pertsonen erdiek baino zertxobait gehiagok 10 minutu itxaron behar izan zituzten, gehienez, arreta jasotzeko; **batez besteko itxaronaldia 18,72 minutukoa da.**



Oro har, itxaronaldiak egokiak dira, 12-13 minutu itxarotea baita egokiena.



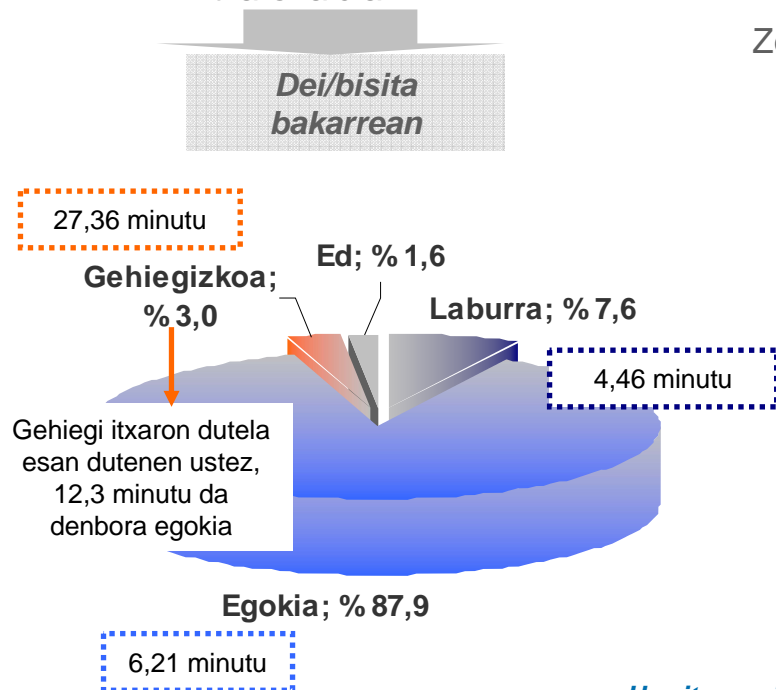
Emaitzen txostena



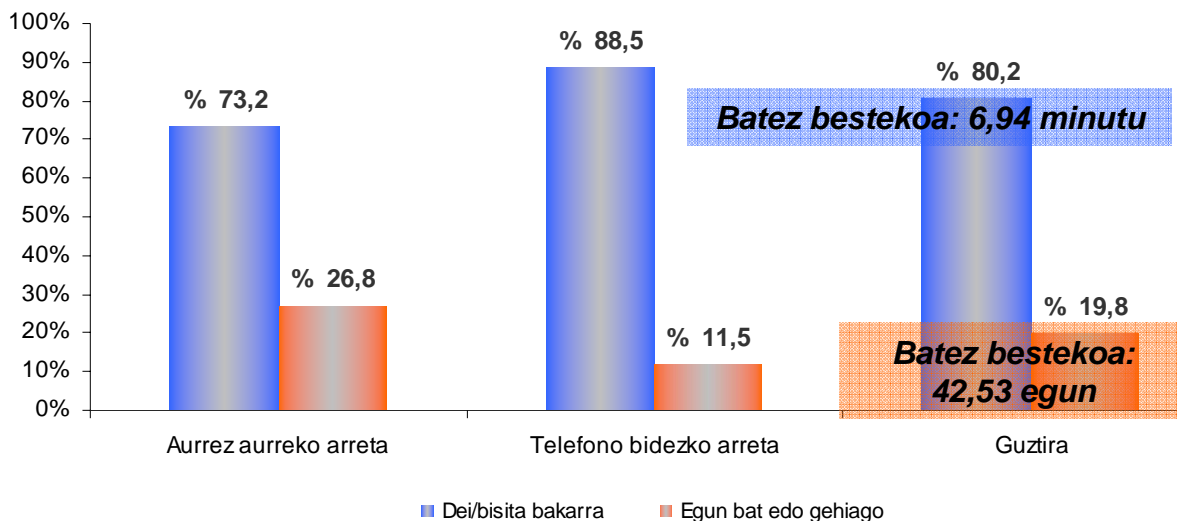
DENBORA-NEURKETA

Kasu gehienetan, erantzuna berehalakoa da; **6,94 minutuan** ematen dute, **batez beste**. Erantzuna emateko **zenbait egun** behar izaten diren kasuetan, hau da **batez bestekoa: 42,53 egun**.

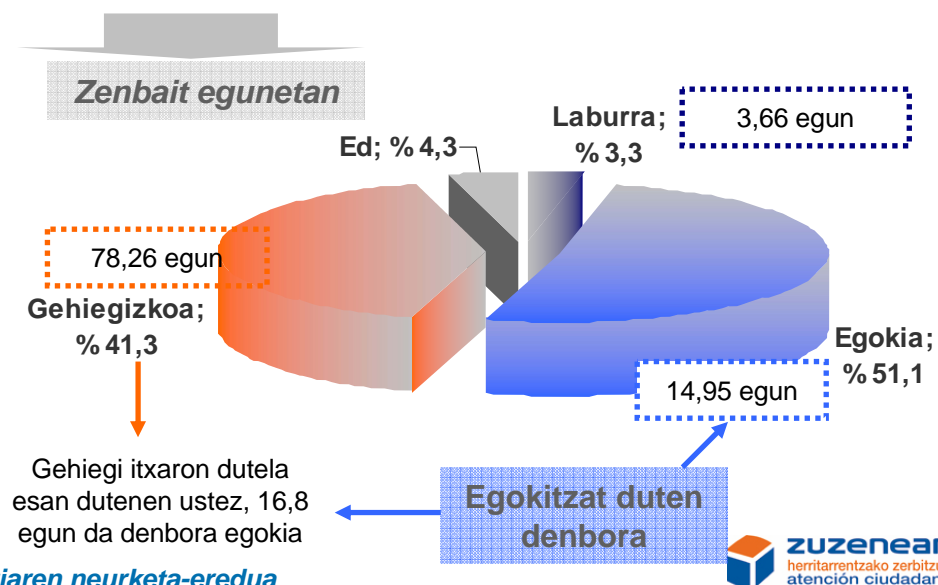
Berehalako erantzuna jaso dutenek **balorazio ona** eman diote itxaronaldiari.



P23. ¿Cuánto tiempo tardó el servicio de Zuzenean en resolver el motivo de su visita/llamada?



Zenbait egun itxaron behar izan dutenak **ez daude gustura**, eta batez besteko hau proposatu dute: 15 egun.





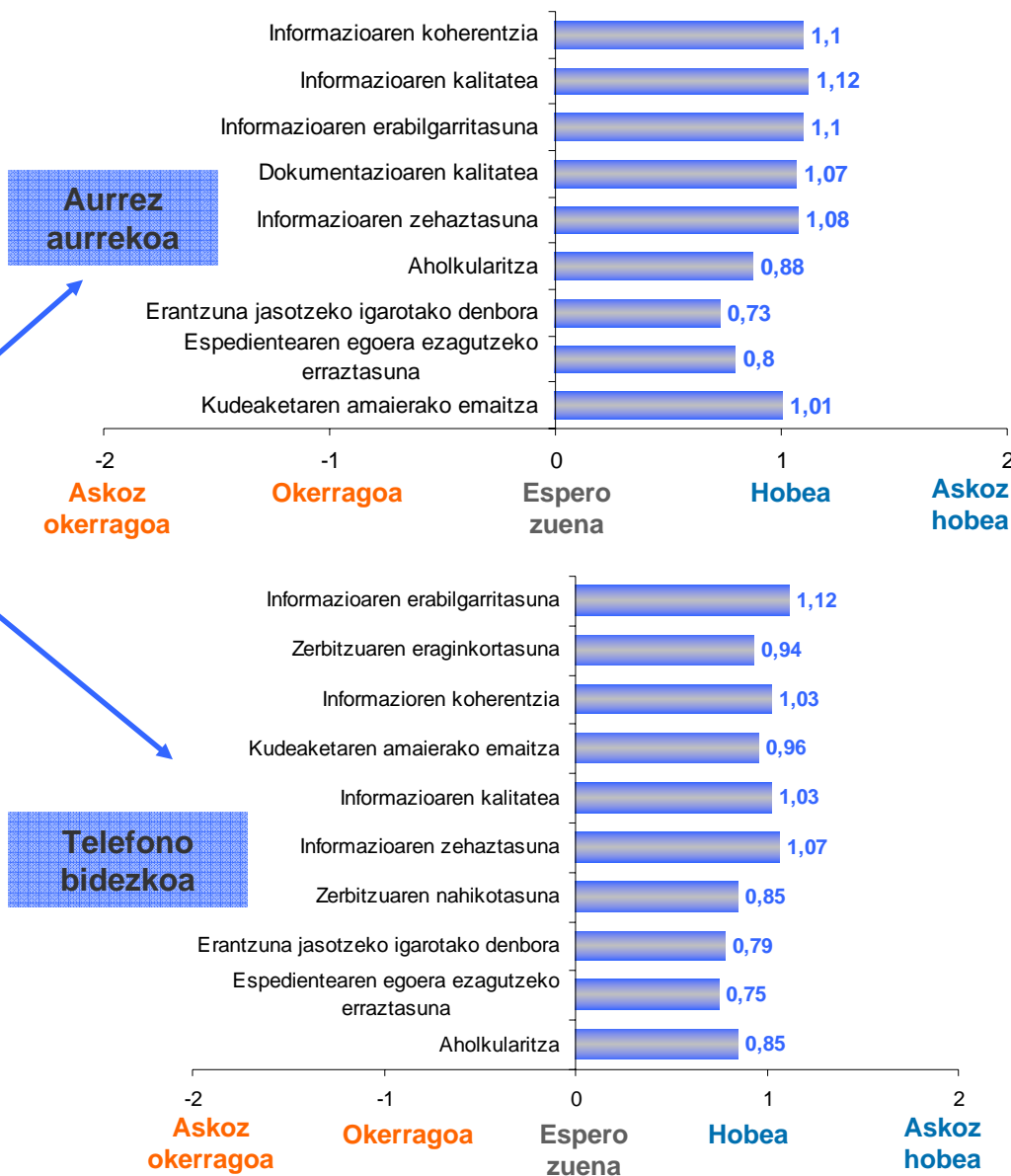
ITXAROPENEN BETETZE-MAILA: zerbitzuaren eraginkortasuna

Erabiltzaileen gogobetetzea azaltzeko aztergai garrantzitsuena zerbitzuaren eraginkortasuna da, eta hori ematen zaien **informazioaren** bidez neurtzen dute, nagusiki.

Horri dagokionez, aurrez aurreko zerbitzuaren nahiz telefono bidezko zerbitzuaren emaitzen arabera, **bete egiten dira horiek erabiltzen dituzten herritarren itxaropenak.**

Eta **emaitza horiek agertzen dira, baita ere,** erabiltzaileen gogobetetzea neurtzeko **aztertutako gainerako alderdietan.** Horien artetik, Zuzenean **zerbitzuko langileen tratua eta profesionaltasuna nabarmendu dituzte.**

Web-orriari dagokionez, balorazio ona jaso duen tresna bada ere, **internet bidezko izapideetan lanean jarraitzeko beharra nabarmendu dute.**



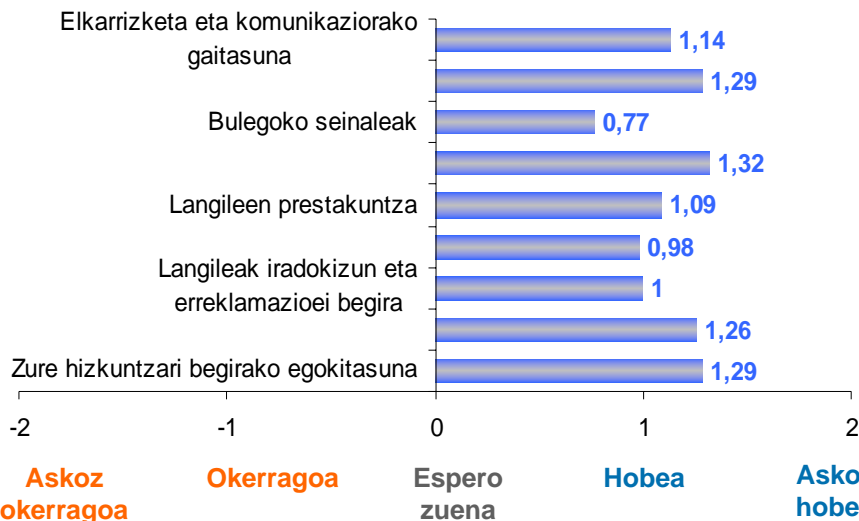
Emaitzen txostena

append

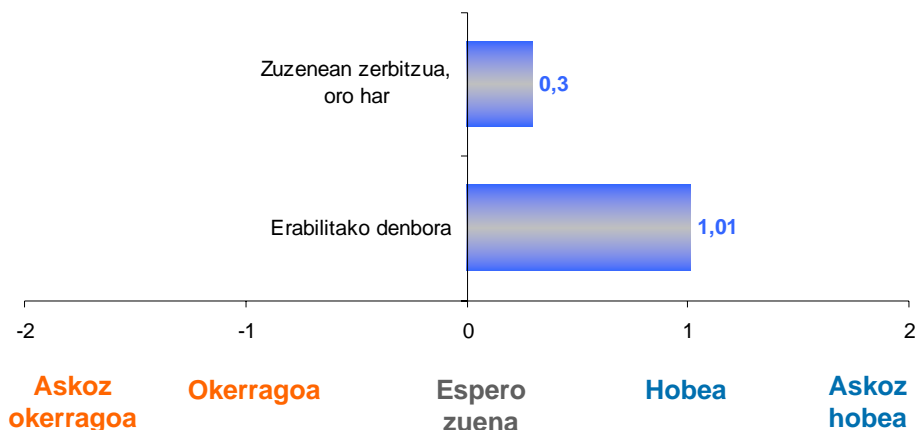


ITXAROPENEN BETETZE-MAILA: aurrez aurreko arreta

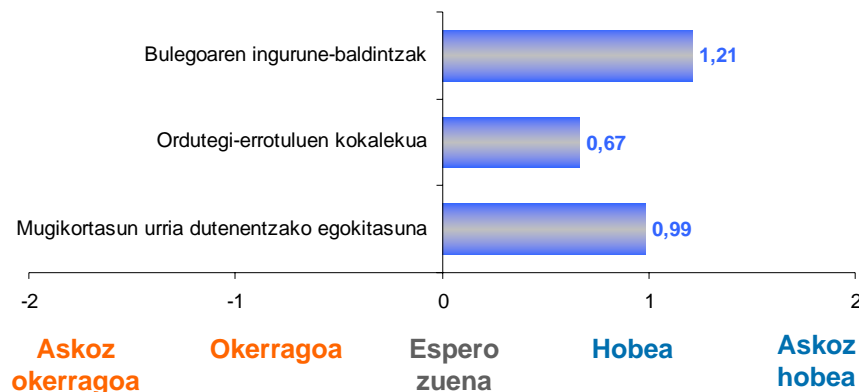
LANGILEAK



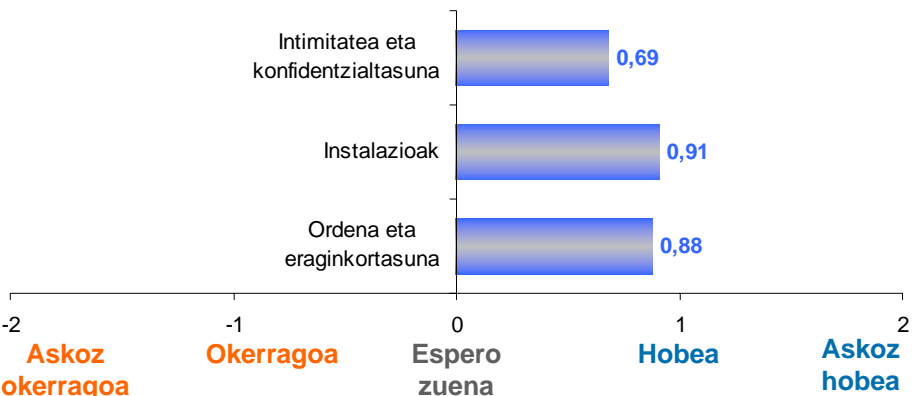
ZERBITZUA, ORO HAR



INSTALAZIOEN EGOKITASUNA



EROSOTASUNA

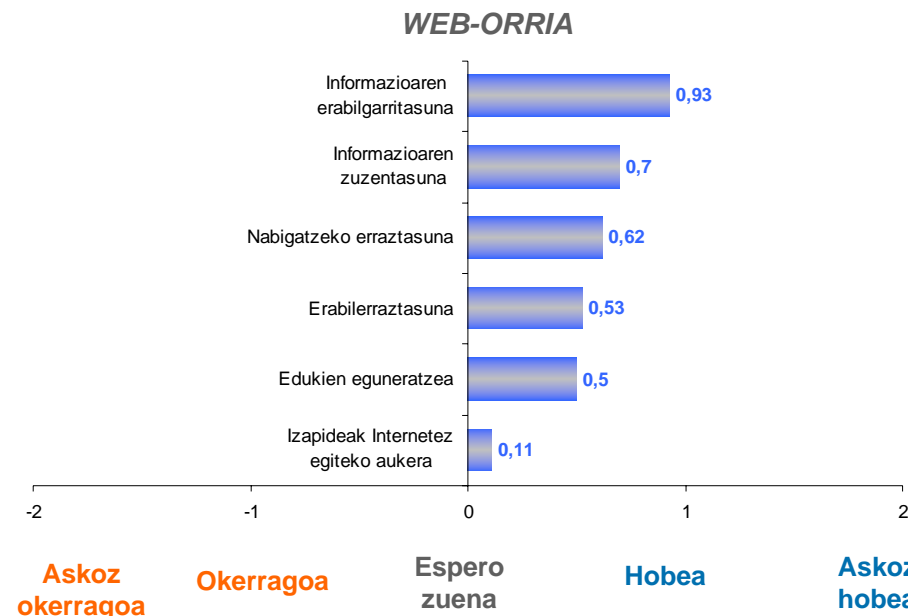
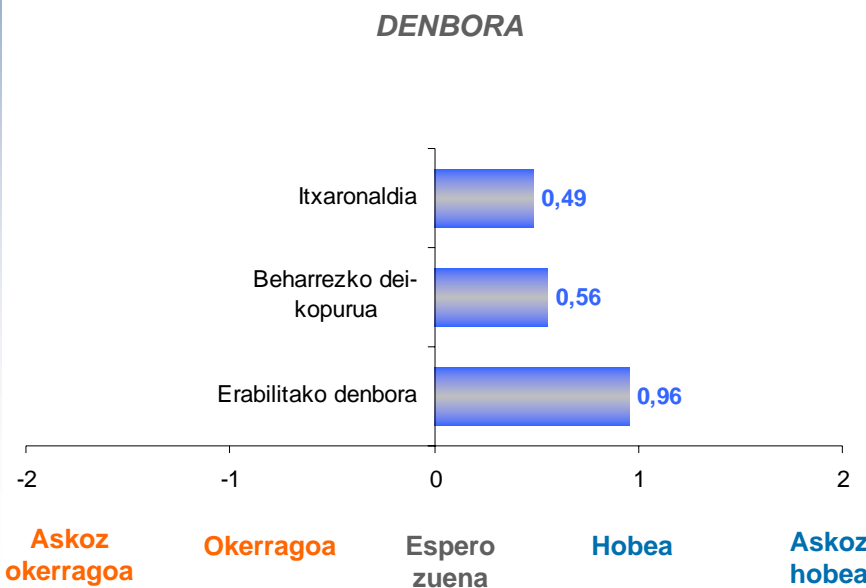
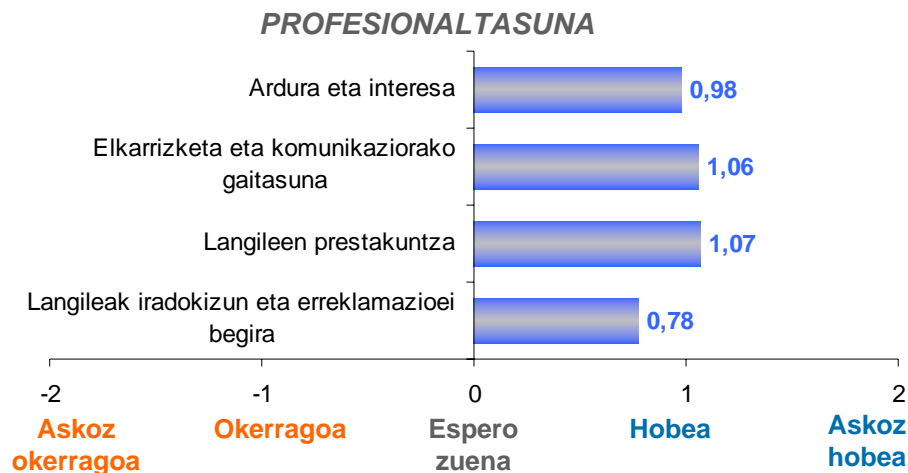
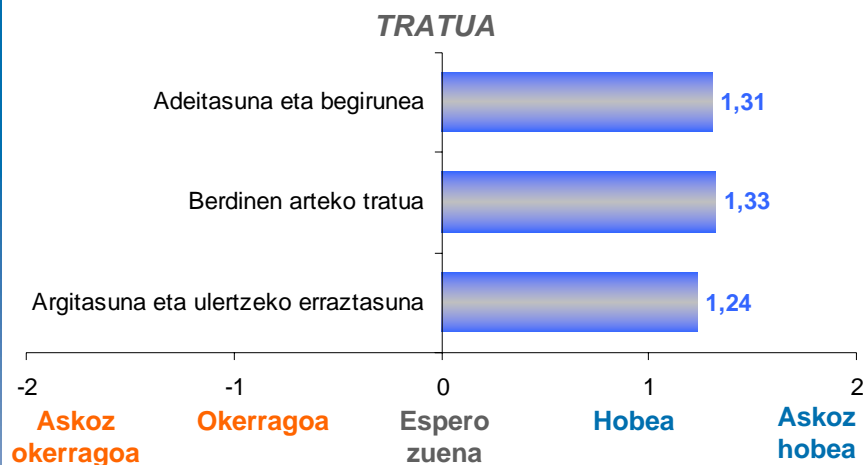


Emaitzen txostena

append



ITXAROPENEN BETETZE-MAILA: telefono bidezko arreta



SARRERA

METODOLOGIA

EMAITZEN TXOSTENA

ONDORIOAK ETA HOBETU BEHARREKO ARLOAK

Ondorioak eta hobetu beharreko arloak



Emaitzak kontuan hartuta, ondorio hauek atera daitezke:

- ✓ **Tresna baliagarria da** erabiltzaileen itxaropenak neurtzeko.
- ✓ Oro har, erabiltzaileen **itxaropenak bete** egiten dira.
- ✓ Zehatzago, **langileekin zerikusia duten alderdiek** jaso dute balorazio onena: profesionaltasunak eta, bereziki, haien giza alderdiak (tratua, adeitasuna, hurbiltasuna...).
- ✓ **Itxaron beharreko denborak balorazio ona** jaso du. Itxaronaldi egokiak **12 eta 13 minutu** bitartekoak dira.
- ✓ **Erantzuna jasotzeko beharrezko denboraren kasuan, alde handiak daude**. Berehalako erantzuna jaso dutenek balorazio ona eman diote alderdi horri; zenbait egun itxaron behar izan dutenen gogobetetze-maila, ordea, oso txikia da. Kasu horietan, Zuzenean zerbitzura eraman dituen arazoa **15 egunean** konpontzea espero dute.

Oro har, neurketaren emaitzek zerbitzuak balorazio ona jaso duela adierazten badute ere, badira hutsuneak eta **hobetu beharreko arloak**, zerbitzuaren erabilera optimizatzeko:

- Beharrezkoa da **arreta-zerbitzuaren ordutegiak** ezagutzera ematea.
- Beharrezkoa da **telefono bidezko zerbitzua** ezagutaraztea.
- Beharrezkoa da **Zuzenean zerbitzuaren web-orria** informazio-iturri gisa ezagutaraztea.
- Beharrezkoa da web-orriak **izapideak Internet bidez** egiteko duen gaitasuna lantzea.
- Beharrezkoa da **Zuzenean zerbitzua** herritarrei arreta eskaintzeaz arduratzen den **berezko entitate gisa ezagutaraztea**, herritarrek jasotako zerbitzuak harekin erlazionatu daitezen.
- Beharrezkoa da **Zuzenean zerbitzuak eskaintzen dituen zerbitzuak** ezagutzera ematea.



HERRITARREN IRITZIAREN NEURKETA-EREDUA

Azkenik, zerbitzuaren kalitatea ezagutu eta etengabeko hobekuntza-sistema bat eratzea ahalbidetuko duen etengabeko harremana ezartzeko herritarrekin, **zenbait metodologiatako eredu bat** proposatu nahi dugu, 5 lan-fase hauek dituena:

1. fasea. **Helburuak zehaztea.**
2. fasea. **Telefono bidez galdeketak egitea herritarrei.**
3. fasea. **Telefono bidez galdeketak egitea zerbitzuaren erabiltzaileei.**
4. fasea. **Talde-dinamikak egitea erabiltzaileekin.**
5. fasea: **Tresnaren baliotasuna berraztertzea.**

HERRITARREN IRITZIAREN NEURKETA-EREDUA



Madril

Anabel Segura, 11
Albatros eraikina – A – 4. solairua
28108 Alcobendas - Madril
Tel.: +34 91 625 00 49

Zaragoza

Josefa Amar y Borbón, 2 – 3-A
50001 Zaragoza
Tel.: +34 976 23 88 82

Bilbo

Recalde zumardia, 1, 1-A
48009 Bilbo
Tel.: +34 94 480 55 71

Gasteiz

Paraguay, 23 - behe
01012 Vitoria-Gasteiz
Tel.: +34 945 16 70 00

Santander

Lealtad, 14, 2.a
39000 Santander
Tel.: +34 942 21 17 43

Logroño

Ruavieja, 67-69 2. solairua
26001 Logroño
Tel.: 941 25 14 96

Helbide elektronikoa: info@append.es

Web-orria: www.append.es

append

Investigación de Mercados

append
grupo