

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

LEHENDAKARITZA

Azterlan eta Lege Araubide
Zuzendaritza
Prospekzio Soziologikoen Kabinetea

PRESIDENCIA

Dirección de Estudios y
Régimen Jurídico
Gabinete de Prospección Sociológica

Eusko Jaurlaritzaren jendaurreko arreta zerbitzuen balorapen orokorra 1999

2000ko abuztua

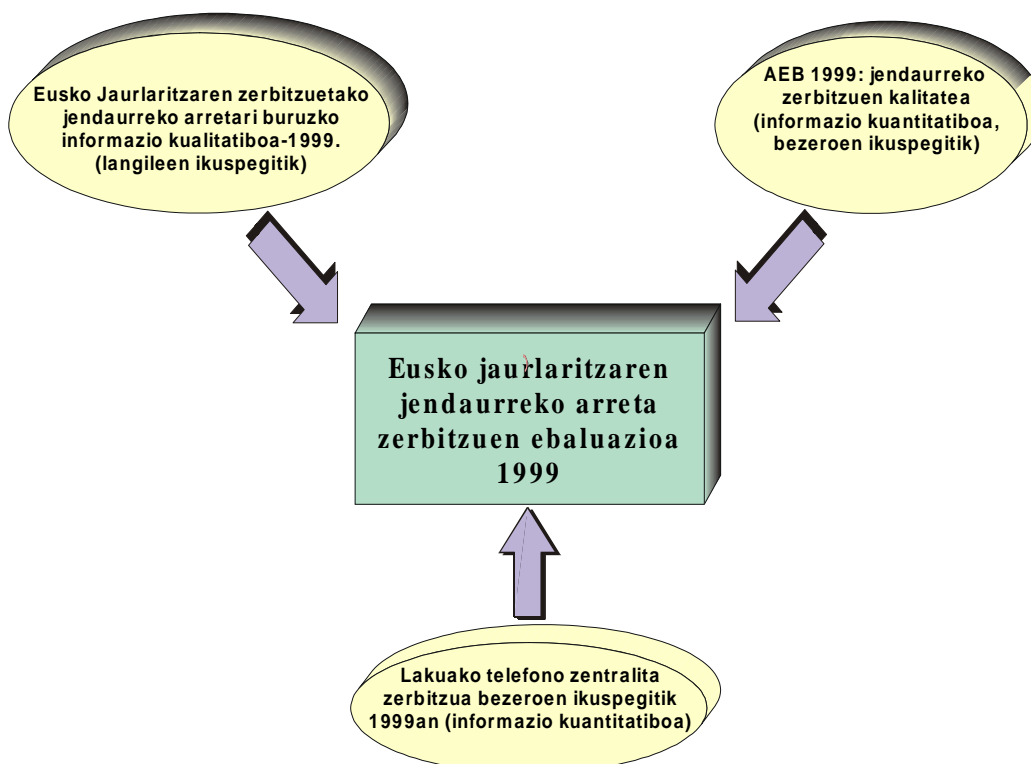
Aurkibidea

0 – SARRERA	1
1 - HIRU IKERLANEN EZAUGARRI NAGUSIAK	2
2 - IKERKETA OROKORRAREN ONDORIO AZPIMARRA- GARRIAK	5
2.1. EUSKO JAURLARITZAREN ZERBITZUETAKO JENDAURREKO ARRETARI BURUZKO INFOR- MAZIO KUALITATIBOA ·1999· (Langileen ikuspegitik) ...	5
2.2. AEB 1999: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA (Informazio kuantitatiboa, bezeroen ikuspegitik)	8
2.3. LAKUAKO TELEFONO ZENTRALITA ZERBITZUA BEZEROEN IKUSPEGITIK (Informazio kuantitatiboa) .	14

0 – Sarrera

Eusko Jaurlaritzaren Jendaurreko Arreta Zerbitzuen (JAZ) kalitatea aztertzeko hiru ikerlan osagarri burutu dira, horietako batean langileen iritziak eta beste bietan bezeroenak jasoz:

- A) EUSKO JAURLARITZAREN ZERBITZUETAKO JENDAURREKO ARRETARI BURUZKO INFORMAZIO KUALITATIBOA ·1999· (langileen ikuspegitik)
- B) AEB 1999: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA (Informazio kuantitatiboa, bezeroen ikuspegitik)
- C) LAKUAKO TELEFONO ZENTRALITA ZERBITZUA BEZEROEN IKUSPEGITIK 1999AN (Informazio kuantitatiboa)



1- Hiru ikerlanen ezaugarri nagusiak

EUSKO JAURLARITZAREN ZERBITZUETAKO JENDAURREKO ARRETARI BURUZKO INFORMAZIO KUALITATIBOA -1999-

- **Informazio-iturria:** 13 egoitzetako jendaurreko arreta zerbitzuetako langileekin 35 elkarrizketa.
- **Aztertutako gaiak:** egoitza bakoitzean ondorengo gaiei buruz detektatutako indargune eta ahuleziak:
 - ✓ Kokapen fisikoa
 - ✓ Antolakuntza
 - ✓ Azpiegitura eta ekipamendua
 - ✓ Bezeriaren balorazioari buruzko pertzepzioa
 - ✓ Zerbitzuaren kalitateari lotutako faktoreak (lan berriak, langileriaren prestakuntza, motibazioa, giroa, erregistro sistemak, materialak,...).
- **Helburuak:** egoitza bakoitzean ahuleziak murriztu eta indarguneak areagotzeko jarduera proposamen orokorrak eman.

AEB 1999: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA (Informazio kuantitatiboa, bezeroen ikuspegitik)

- **Informazio-iturria:** 1999an Eusko Jaurlaritzaren 30 JAZ (jendaurreko arreta zerbitzuak) bisitatu dituzten 1950 bezerok erantzutako inkestak.
- **Aztertutako gaiak:**
 - ✓ **Poztasuna neurtzeko Adierazle Sintetikoak:** bezeroen poztasun maila neurtzeko zerbitzuen balorapena laburbiltzen duten ondorengo Indize Sintetikoak sortu dira:

- *Poztasun Orokorraren Indizea*: jasotako arretarekiko poztasun orokorra (Otik 10era bitarteko eskalan neurtua).
 - *Poztasun Erlatiboaren Indizea*: Erabateko poztasun batezbestekoa, kalitate-adierazle¹ guztiei emandako erabateko garrantziari dagokionez (%0tik %100era bitarteko balorea da eta aurretiko itxaropideekiko poztasun batezbestekoa adierazten du).
 - *Instalazioekiko Poztasun Indizea*: Otik 10era bitarteko eskala erabiliz, poztasun orokorra instalazioekin zerikusia duten aldeekin (eserlekuak, komunak, telefonoak, kaleko eta bulego barruko seinale egokiak, herri garraio bidezko komunikazioak, giro-baldintzak, hau da, garbitasuna, tenperatura, argitasuna, zaratak,..., jendeaurreko arretarako ordutegia, nahikoa liburuxka eta inprimaki egotea eta txartel bidezko txanda-sistema).
 - *Pertsonetikiko Poztasun Indizea*: Otik 10era bitarteko eskala erabiliz, poztasun orokorra kudeaketa burututako langileekin zerikusia duten aldeekin (adeitasuna, begirunea, arreta jasotzeko arintasuna, arreta arina, aholkularitza, langileen prestakuntza, hizkuntza argia).
 - *Jardunbideekiko Poztasun Indizea*: Otik 10era bitarteko eskala erabiliz, poztasun orokorra kudeaketa-jardunbidearekin zerikusia duten aldeekin (tramitazio azkarrak, akatsik gabeko tramitazioak, ukatuz gero emandako azalpenak, bideratu gabeko tramitazioen egoerari buruzko informazioa, eskatutako hizkuntzan eskaini arreta).
- ✓ **Kalitate Adierazleak**: aurkezten diren 18 Kalitate Adierazleak (hiru motatakoak: instalazioak, langileak eta jardunbideak, hain zuzen ere) kontuan hartuta, ondorengo analisia egiten da:
- *Adierazle bakoitzaren garrantzia*: zenbateko garrantzia ematen zaien 18 kalitate adierazleei, Otik 10era bitarteko eskala erabiliz.
 - *Adierazle bakoitzarekiko poztasuna*: kalitate adierazleekin poztasuna, Otik 10era bitarteko eskala erabiliz.
 - *Eragin sailkapena eta poztasun mapa*: mapa bidimentsionala, non kalitate adierazle bakoitzarekiko poztasuna eta eragina agertzen diren. Eragin hori sailkatuta agertzen da eta sailkapen hori beste hiru sailkapenetatik lortzen da (berez aipatzen duen lagun kopurua,

¹ Geroxeago sakonago aztertuko dira kalitate adierazle horiek. Bakarrik esan inkesta egiterakoan 18 kalitate adierazle aurkezten direla inkestatuek euren iritziz daukaten garrantzia eta eurekiko poztasuna adieraz dezaten.

emandako garrantzia eta poztasunaren koerlazio soileko koefiziente), horien batezbestekoa eginda.

- *Eragin sailkapena eta betetako poztasun mapa*: mapa bidimentsionala, non eragin sailkapena eta “betetako poztasuna”² agertzen diren.

✓ **Zerbitzuko datuak**: aztergai izan diren 30 JAZetako bakoitzari buruzko adierazle sintetikoak eta kalitate adierazlekiko garrantzi eta poztasun eskalak.

- **Helburuak**: 30 egoitzetako jendaurreko arreta zerbitzuetara joaten diren bezeroen poztasun maila neurtzea eta adierazle bakoitzari eskainitako garrantzia ezagutzea (lortutako poztasunarekin erlazonaturik).

LAKUAKO TELEFONO ZENTRALITA ZERBITZUA BEZEROEN IKUSPEGITIK 1999AN (Informazio kuantitatiboa)

- **Informazio-iturria**: Eusko Jaurlaritzak Lakuan duen egoitza nagusiko telefono-zentralitara hots egin duten 400 bezeroK erantzutako inkestak.
- **Aztertutako gaiak**:
 - ✓ Deitzeko arrazoia
 - ✓ Sarbiderako eragozpenak
 - ✓ Gestioa
 - ✓ Zentralitako langileen adeitasuna
 - ✓ Euskararen erabilera
 - ✓ Zerbitzuaren balorazio orokorra
- **Helburuak**: Telefono-zentralitak bezeroei nolako zerbitzua ematen dien aztertzea.

² “Betetako poztasuna” lortzeko adierazle bakoitzarekiko poztasun maila hartzen da eta gero horri garrantzia kentzen zaio. Horrela, bi balore horien kenketari esker (biak dira 0tik 10erakoak), poztasun maila betea den (kenketa 0 baino handiagoa da) edo betegabea den (0 baino baxuagoa) jakin dezakegu.

2 - Ikerketa orokorraren ondorio azpi marragarriak

Ikerketan zehar erabili izan diren hiru informazio-bilketarako prozedurek edo ikerlanek oso antzeko ondorioetara eraman gaituzte: **zerbitzua, oro har, egokia da eta bezeria gustura dago.**

- ✓ Hori adierazten digute 13 JAZetako langileen balorapenek beren ikuspuntu subjektiboetatik.
- ✓ Baita 30 Jendaurreko Arreta Zerbitzuei (JAZ) buruzko Indizeak (bezeroen iritzietan oinarrituta) ondorio berdintsuetara iristen dira ere.
- ✓ Azkenik, Lakuako Telefono Zentralitaren zerbitzuari buruzko emaitzek (bezeroen iritzietatik ateratakoak) antzeko balorapena eskaintzen digute.

Ondorio orokor horren atzean, azter dezagun ikerketa bakoitzaren emaitzak, laburbilduta badaude ere.

2.1. EUSKO JAURLARITZAREN ZERBITZUETAKO JENDAURREKO ARRETARI BURUZKO INFORMAZIO KUALITATIBOA -1999- (Langileen ikuspegitik)

Ikerlan honek eskaintzen digun informazioa langileen subjektibitatearen menpe dagoela ezin da ahaztu. Horrek langileen iritzia ematen digu eta ezin da alboratu bezeroek txarto baloratzen duen gauza bat batzuetan ez dagoela langileen eskuetan, baizik eta beren baliabidetan, antolakuntzan, egoitzaren kokapen fisikoan edo tamainan,... Horregatik oso garrantzitsua da lehenago langileen iritzia ezagutzea.

Hasteko, ondorio laburtuak aurkeztuko ditugu ondorengo taulan, aztertutako gaietan indarguneak eta ahuleziak azpimarratuz:

EUSKO JAURLARITZAREN ZERBITZUETAKO JENDEAURREKO ARRETARI BURUZKO INFORMAZIO KUALITATIBOA -1999-		
INTERES GUNEA	INDARGUNEA	AHULEZIAK
KOKAPEN FISIKOA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hiriaren erdialdean kokatzen denean, oro har, bezeroak oinez edo garraio publikoen bidez heltzea errazten du 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hiriaren erdialdean kokatzen denean, oro har aparkalekua arazo bihurtzen da ▪ Itsasotik gertu eta haize korronte indartsuak egoten dira (Andia 13) ▪ Hiriko kanpoaldean kokatzen denean, hiriko bezeroentzako urruntasuna (Lakua II)
ANTOLAKUNTZA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lan ordutegiaren zabaltasuna eta egokitasuna: arratsaldez ere ▪ Errotulo adierazleak (salbuespenak salbuespen) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Errotulo adierazle (grafikoak?) (Lakua-II, Gran Vía 85, Gran Vía 44, Idiakez 6) ▪ Ordezkapen falta oporretan (Gran Vía 2) ▪ Eskailerak igo beharra (Ercilla 4) ▪ Arratsaldez itxita (San Martín 48) ▪ Gabezi zehatz ugari (Gran Vía 85, Andia 13, Idiakez 6)
AZPIEGITURA ETA EKIPAMENDUA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oinarrizko baldintza onak, oro har (salbuespenak: Máximo Agirre 18, Idiakez 6) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lekuan lekuko gabezi zehatzak (leku guztietan)
BEZERIAREN BALORAZIOARI BURUZKO PERTZEPZIOA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bezeroak balorazio egokia egiten duela antzematen da 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jendaurreko arreta zerbitzuan behar den informazio gabeziak (Lakua II, San Prudencio 18, Gran Vía 85, Andia 13) ▪ Langileen euskarazko gaitasun nahikorik eza edo arreta falta (Lakua II, Gran Vía 85, Gran Vía 2, Ercilla 4, Idiakez 6, San Marcial 2) ▪ Inprimaki eta dokumentazioaren konplexutasuna (Gran Vía 85, Andia 13, San Marcial 2, Easo 10, Idoakez 6) ▪ Lekuan lekuko gabezi zehatzak (leku guztietan)

ZERBITZUAREN KALITATEARI LOTUTAKO FAKTOREAK	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bezeria, oro har, gustura gelditzen da 	<ul style="list-style-type: none"> ▪
PROPOSAMENAK	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Arreta langileriarentzat trebakuntza eta suspertze ekintzak antolatzea eta dagozkien errekonozimendu eta balorazio estrategiak garatzea ▪ Arreta langileriarentzat informazio ahalik eta egokien eskura jartzea (kaleratu baino lehenago, euskarri informatikoan...) ▪ Arreta langile kopuruak eskaerari egokitu (ordu eta leku jakin batzuetan, oporretan, bajaran daudenen ordezkapenak...) ▪ Izapide (tramite) eta inprimakiak ahal den neurrian sinplifikatu bezeriaren profilari egokitzuz ▪ Informazioa eta zenbait inprimaki bezeriarengana helarazteko teknologia berriak aplikatu ▪ Hizkuntz prestakuntza egokia ziurtatu arreta zerbitzuetako langileentzat ▪ Goizeko ordutegia luzatu, eguerdiko arreta zerbitzuaren etena kenduta ▪ Lekuan lekuko premiei erantzuten dizkieten proposamen ugariak kontuan hartu 	

Ikerketa honen arabera **arreta berezia eskatzen duten lekuak** hauexek dira:

- Gran Vía 85, Andia 13 (azken honek eskaintzen duen zerbitzua hobekien baloratua izanik): bezeroen kopuru handiak eta lan-zama handiak baliabide, antolaketa eta horniketa bereziak eskatzen dituzte.
- Máximo Agirre 18, Idiakenez 6: ematen du ez dagoela behar bezain zainduta, prestatuta edo ekipatuta.
- Lekuan lekuko gabezi eta beharrei buruz informazio ugaria jasotzen da eta berau ere kontuan hartzekoa da, zerbitzuak hobetzeko asmoz hartu beharreko neurriak finkatzerakoan oso informazio lagungarria izan baitaiteke.

2.2. AEB 1999: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA (Informazio kuantitatiboa, bezeroen ikuspegitik)

Ikerlan honetan ateratako Adierazle Sintetikoari erreparaturaz, **Adierazle Sintetiko ezberdinen artean ez dagoela alde oso nabarmenik** ondorioztatzen da. Dena dela, emaitzak komentutako ditugu:

Eusko Jaurlaritzaren jendaurreko zerbitzuekiko **Poztasun Orokorraren Indizea 8koa da** (0 eta 10en arteko eskala batean). Beraz, nahiko pozik agertzen dira Euskal Autonomia Erkidegoko bizilagunak euskal administrazioaren bulegoetan jasotako zerbitzuarekin.

Poztasun Erlatiboaren Indizea, hau da, aurretiko itzaropideekiko poztasunaren ehunekoak, **%91koa da**. Horrek adierazten du bezeroek zerbitzu horietara jo baino lehenago zituzten itzaropenak neurri handian bete egin direla.

Instalazioekiko Poztasun Indizea 7.4koa, Pertsonetikoa 8.2koa eta Jardunbideekikoa 8.1ekoa. Aipatzekoa da jendea nahiko pozik dagoela Eusko Jaurlaritzak bere jendaurreko zerbitzuetan dituen langileekin, baita jarraitutako prozedurekin ere. Instalazioak egokiak badira ere jendearen iritziz, beste aspektu horiek baino puntuazio baxuagoa jasotzen dute.

Adierazle sintetikoak aldagai batzuen arabera aztertzen dugunean datu batzuk ditugu nabarmentzeko:

- Eguerdi aldean (hau da, JAZetara jende gehiagok jotzen duen orduetan) Pertsonetikoa eta Jardunbideekiko poztasuna zertxobait baxuagoa da goizeko eta arratsaldeko orduetan baino.
- Poztasun Orokorraren Indizean puntuaketa baxuena –baina ez txarrralortzen duten zerbitzuak ondorengoak dira (puntuaketa baxuena lortzen duenetik hasita): Lana (Gipuzkoa), Bidezaingoa (Bizkaia) eta Hezkuntza (Araba eta Bizkaia).
- Poztasun Orokorraren Indizean puntuaketa baxuena –baina ez txarrralortzen duten egoitzak (aurreko puntuan aipatutako zerbitzuen egoitzak, hain zuzen) hauek dira (puntuaketa baxuena lortzen duenetik hasita): Idiáquez, Ercilla eta San Prudencio.
- Instalazioekiko Poztasun Indizea kontuan hartuta, Ercilla da nahikotasun puntura (5 puntu) iristen ez den egoitza bakarra, gainontzeko egoitzek lortzen duten puntuaketatik urrun agertuz. Máximo Agirre, Idiáquez, San Marcial eta San Prudencio dira bezeroen balorapenean atzeko postuetan gelditzen diren beste egoitzak.

Ondorengo taulan ikusi ahal da zerbitzu bakoitzak zenbateko puntuazioa lortzen duen adierazle ezberdinetan:

AEB 1999: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

Zerbitzuaren ezaugarriak

	GUZTIRA	ZERBITZUA														
		Informazio Orokorra (Araba)	Kontratazioa (Araba)	Liburute-gia eta Liburudenda (Araba)	Elkarteen Errolda (Araba)	Informazio Orokorra Samanigo (Araba)	Lana (Araba)	Industria, Merkataritza eta Turismoa (Araba)	Lurralde Antolam., Etxebizitza eta Ingurugiroa (Araba)	Jokoa (Araba)	Bidezaingoa (Araba)	Hezkuntza (Araba)	Informazio Orokorra (Bizkaia)	Lana (Bizkaia)	Hezkuntza (Bizkaia)	Kultura (Bizkaia)
POI = Poztasun orokorraren indizea	8,0	8,2	8,4	8,2	8,2	8,3	8,2	8,8	7,8	8,8	8,5	7,4	8,1	7,9	7,5	8,1
PEI = Poztasun erlatiboaren indizea	91,0	94,7	96,9	96,9	95,3	92,0	97,2	97,5	88,2	96,2	92,9	88,8	91,5	86,6	82,1	92,7
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	7,4	7,2	7,9	7,4	7,2	7,4	7,7	7,5	7,1	7,6	7,3	6,9	7,6	7,7	7,5	7,4
PERTPI = Pertsonetikiko poztasun indizea	8,2	8,6	8,5	8,4	8,8	8,8	8,6	9,0	8,2	8,7	8,9	7,8	8,4	8,0	7,7	8,6
JARDPI = Jardunbideekiko poztasun indizea	8,1	8,9	8,7	8,7	8,4	9,3	8,2	9,1	8,5	8,8	8,7	7,8	8,4	7,9	7,3	8,7

AEB 1999: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

Zerbitzuaren ezaugarriak

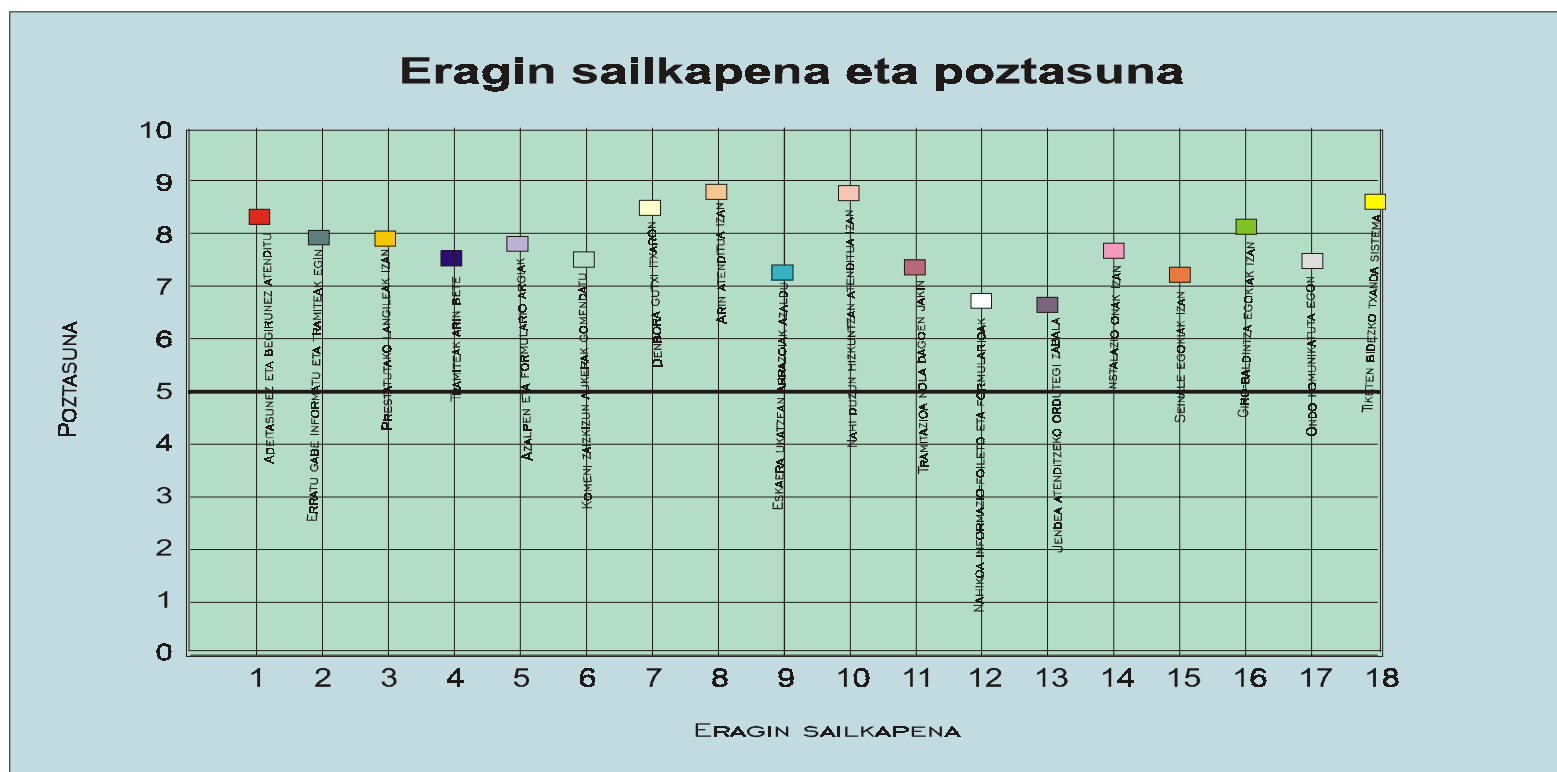
Filas	Columnas															
	GUZTIRA	ZERBITZUA														
		Lurralde Antolam., Etxebizitza eta Ingurugiroa (Bizkaia)	Elkarteen Errolda (Bizkaia)	Industria (Bizkaia)	Merkatari-tza, Kontsumo eta Turismoa (Bizkaia)	Jokoa (Bizkaia)	Bidezaingoa (Bizkaia)	Informazio Orokorra (Gipuzkoa)	Hezkuntza (Gipuzkoa)	Kultura (Gipuzkoa)	Lurralde Antolam., Etxebizitza eta Ingurugiroa (Gipuzkoa)	Elkarteen Errolda (Gipuzkoa)	Industria, Merkataritza eta Turismoa (Gipuzkoa)	Lana (Gipuzkoa)	Jokoa (Gipuzkoa)	Bidezaingoa (Gipuzkoa)
POI = Poztasun orokorraren indizea	8,0	7,8	7,7	7,7	8,4	8,4	7,2	8,4	8,8	8,5	8,2	8,2	7,7	7,1	8,1	7,9
PEI = Poztasun erlatiboaren indizea	91,0	86,8	84,9	99,0	95,8	88,0	109,6	90,6	96,5	96,3	92,5	91,9	86,6	83,3	94,4	88,4
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	7,4	7,8	7,7	6,1	7,0	7,8	4,9	8,0	7,9	8,1	8,1	7,9	7,6	6,3	6,2	6,8
PERTPI = Pertsonetikiko poztasun indizea	8,2	8,1	7,9	7,3	8,3	9,3	7,0	9,1	8,8	9,1	8,5	8,9	8,0	7,9	7,2	8,8
JARDPI = Jardunbideekiko poztasun indizea	8,1	7,7	8,0	7,0	8,5	9,6	7,8	9,2	8,9	8,2	8,1	8,9	7,8	8,3	6,8	9,5

Ikerlan honetan eraturako **Kalitate Adierazleei eutsiz**, esan dezakegu garrantziaren batezbestekoa 8.8koa dela, poztasuna –nahiz eta altua izan- apur bat baxuagoa, 7,7koa, izanik. Dena dela, Kalitate Adierazleei buruzko Poztasuna kasu guztietan nahikoa garaia dela azpimarratu behar da.

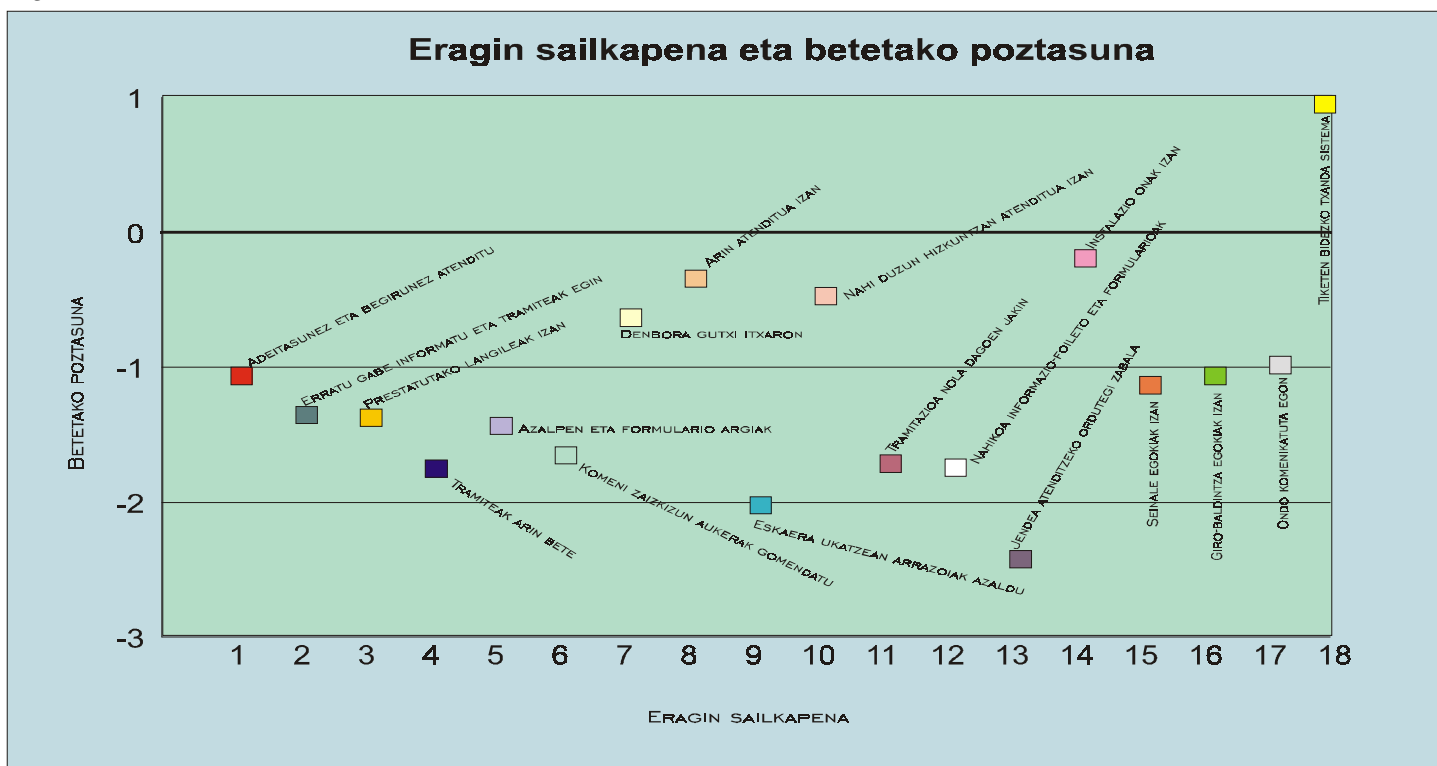
Ondorengo taulan ikusten da adierazle bakoitzari dagokien garrantzia eta poztasuna.

<i>AEB 1999: JENDEAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA</i>		
<i>DATU OROKORRAK. KALITATE ADIERAZLEAK</i>		
	GARRANTZIA	POZTASUNA
Instalazio onak izan	7.8	7.6
Seinale egokiak izan	8.3	7.2
Ondo komunikatuta egon	8.4	7.4
Giro-baldintzak egokiak izan	8.2	8.1
Jendea atenditzeko ordutegi zabala	9.0	6.6
Nahikoa informazio-liburuxka eta formulario	8.4	6.7
Tiketen bidezko txanda sistema	7.6	8.6
Adeitasunez eta begirunez atenditu	9.4	8.3
Denbora gutxi itxaron	9.1	8.4
Arin atenditua izan	9.1	8.7
Komeni zaizkizun aukerak gomendatu	9.1	7.5
Prestatutako langileak izan	9.2	7.8
Azalpen eta formulario argiak	9.2	7.7
Tramiteak arin bete	9.2	7.5
Erratu gabe informatu eta tramiteak egin	9.2	7.9
Eskaera ukatzean arazoak azaldu	9.2	7.2
Tramitazioa nola dagoen jakin	9.0	7.3
Nahi duzun hizkuntzan atenditua izan	9.2	8.7

Eragina eta poztasuna erlazionatzen direnean aldeak daude. Batetik, eragin sailkapena eta poztasuna mapan ikus dezakegu poztasun ardatzean adierazle guztiek puntuazio altuak jasotzen dituztela. Eta beste aldetik, eragin sailkapenean instalazioei dagozkien adierazleak dira garrantzi gutxien dituztenak. Ardatz bien artean ez da sumatzen erlazio zuzenik, hau da, adierazleekiko poztasunean, bakoitzari emandako garrantziak ez du eraginik.



Berriz, bigarren mapan, eragin sailkapena eta betetako poztasuna, aipa daiteke betetako poztasuna txikia dela, tiketen gaian ezik, beste adierazle guztietan. Kasu horietan, garrantzia, poztasuna baino altuagoa da, eta horregatik betetako poztasunak balio negatiboak dauzka. Aipatzekoa da betetako poztasunik txikiena lortzen duen adierazlea (jendea atenditzeko ordutegi zabalak), ez dagoela eragin handiena lortzen dutenen artean (hamahirugarrena da sailkapen horretan). Ardatz bien artean ez da ikusten erlazio esangarririk.



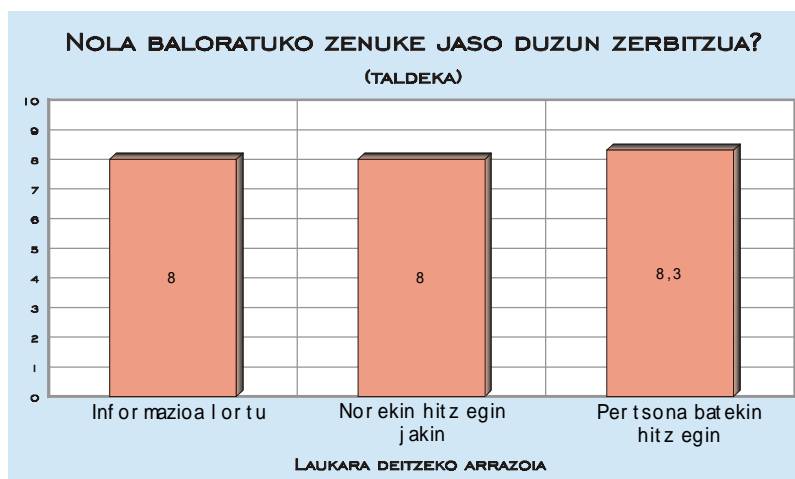
Amaitzeko, egoera hobetzeko kontuan hartuko diren adierazleak hautatzeko, bi baldintzok proposatzen dira: **eragin** (edo garrantzi) **saikapenean lehenengo postuetan izatea** eta, horrekin batera, **poztasun txikiena lortzea** (adibidez, -2tik gertuen dauden adierazleak). Bildutako informazioaren arabera 18 adierazleetatik eragin (edo garrantzi) handiko eta poztasun baxuago lortzen dituzten adierazleak ondorengo hauek dira:

- Izapide (edo tramiteak) arin ez betetzea.
- Komenigarriak zaizkizun aukerei buruz argibide nahiko ez ematea.
- Eskatera bati uko egitean horretarako dauden arrazoiak ez azaltzea.

2.3. LAKUAKO TELEFONO ZENTRALITA ZERBITZUA BEZEROEN IKUSPEGITIK (Informazio kuantitatiboa)

Lakuako Telefono Zentralitan eskaintzen den zerbitzuari buruz ere **balorapen ona egiten du bezeriak** jasotako tratua atsegina dela esanez.

Zerbitzuak 8,2ko balorazio orokorra lortzen du bezeroengandik (0-10en arteko eskalan) eta puntuazio horretan ez dago alde aipagarriarik talde ezberdinen artean, ondorengo grafikoan ikusi ahal denez.



Halere, nagusia den poztasun horren barruan, **hobe daitezkeen puntu batzuk** agertzen dira:

- Egindako deia eskatutako zerbitzuan ez badu inork hartzen, dei hori ez da zentralitara berriz itzultzen eta deitu duen pertsona zai gelditzen da, zer gertatu den jakin gabe.
- Deiak eskatutako zerbitzura pasatzen dira azalpenik gabe (“itxaron momentu bat”, “pasako dizut” edo halakorik esan gabe) eta bezeroak ez daki bere deia zer egoeratan dagoen.
- Ohiko ordutegitik kanpo deituz gero, telefonoa hartzen dutenek ezin dute zerbitzu egokirik eskaini (telefono-luzapenei buruzko informaziorik eza etab.).