



ESKUALDEKO NEKAZARITZA BULEGOEN ASEBETETZE ETA ESPEKTATIBEN EGUNERAKETARI BURUZKO IKERKETA

EMAITZEN AURKEZPENA

Aurkibidea

ESKUALDEKO NEKAZARITZA BULEGOEN ASEBETETZE ETA ESPEKTATIBEN EGUNERAKETARI BURUZKO IKERKETA

A. – HELBURUAK ETA METODOLOGIA

- A.1. Ikerketaren helburuak
- A.2. Fitxa teknikoa

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

- B.0. Zerbitzuaren ohiturak eta erabilerak
- B.1. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa
- B.2. Asebetetze xehatua
- B.3. Asebetetze orokor hausnartua

C. – ZERBITZU KARTA

A. – HELBURUAK ETA METODOLOGIA

A.1. Ikerketaren helburuak
A.2. Fitxa teknikoa

Helburu nagusia

Bizkaiko Foru Aldundiko eskualdeko nekazaritza bulegoak emandako zerbitzuari buruz erabiltzaileek dituzten espektatibak eguneratu eta zerbitzu-kartan jasotako konpromisoen betetzea neurtu

Helburu zehatzak

- Bizkaiko Foru Aldundiko Eskualdeko Nekazaritza Bulegoaren ohiturak eta erabilerak aztertu.
- Asebetetze orokorra eta Eskualdeko Nekazaritza Bulegoaren gomendioa ikertu.
- Zerbitzuko alderdi ezberdinei buruzko balorazio xehatuan sakondu:
 - Erabiltzaileari arreta eman
 - Emandako zerbitzuaren ezaugarriak.
 - Eskainitako informazioa eta erantzuteko gaitasuna.
 - Instalazioak eta ekipamenduak.
 - Kexen, erreklamazioen edota iradokizunen kudeaketa.
- Zerbitzu kartan jasotako konpromisoen betetzea ziurtatu.

A. – HELBURUAK ETA METODOLOGIA

A.1. Ikerketaren helburuak
A.2. Fitxa teknikoa

Azterketa mota	Kuantitatiboa.
Erabilitako teknika	Test Center aurrez aurreko elkarrizketak (Iker Survey – CAPI plataformaren bidez) eta telefono bidezko elkarrizketak (CATI sistema), zerbitzuak emandako datu-basearen bidez.
Analisi Unibertsoa	Karrantzako Eskualdeko Nekazaritza Bulegoko erabiltzaileak
Planteamendu metodologikoaren xehetasuna eta justifikazio estatistikoa	Aurrez aurreko 56 Test Center elkarrizketa egin dira, telefono bidezko elkarrizketen laguntzarekin. Horrek esan nahi du $e=\pm \%13,36$ dela konfiantza-maila $\%95,5$ 2σ denean.
Landa-lana	2024ko urtarilean eta otsailean zehar.
Ohar metodologikoa	Aurreko ikerketetan ez bezala, oraingo hau Karrantzako Eskualdeko Nekazaritza Bulegoaren erabiltzaileen artean bakarrik landu da.

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

B.0. Zerbitzuaren ohiturak eta erabilerak

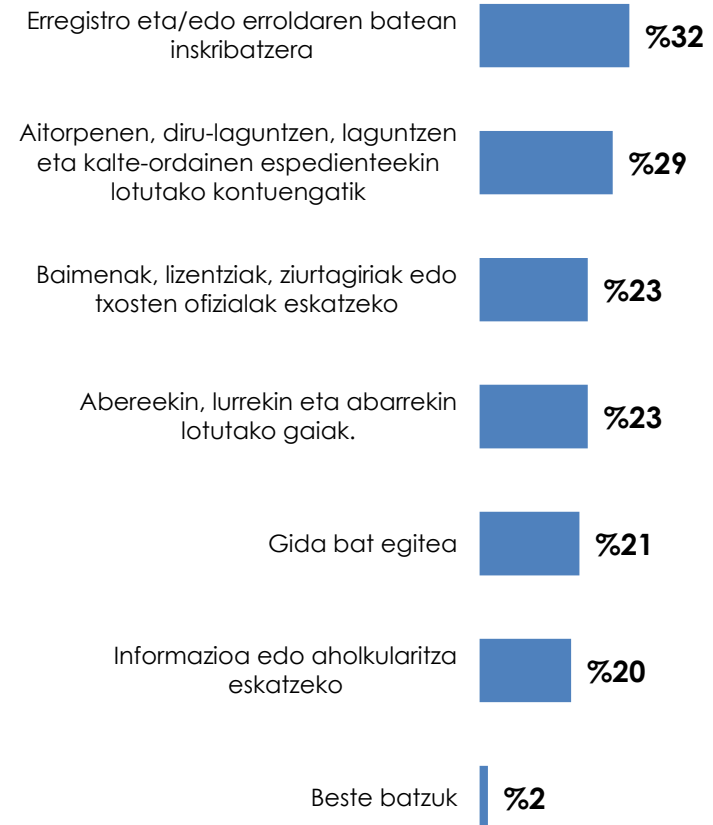
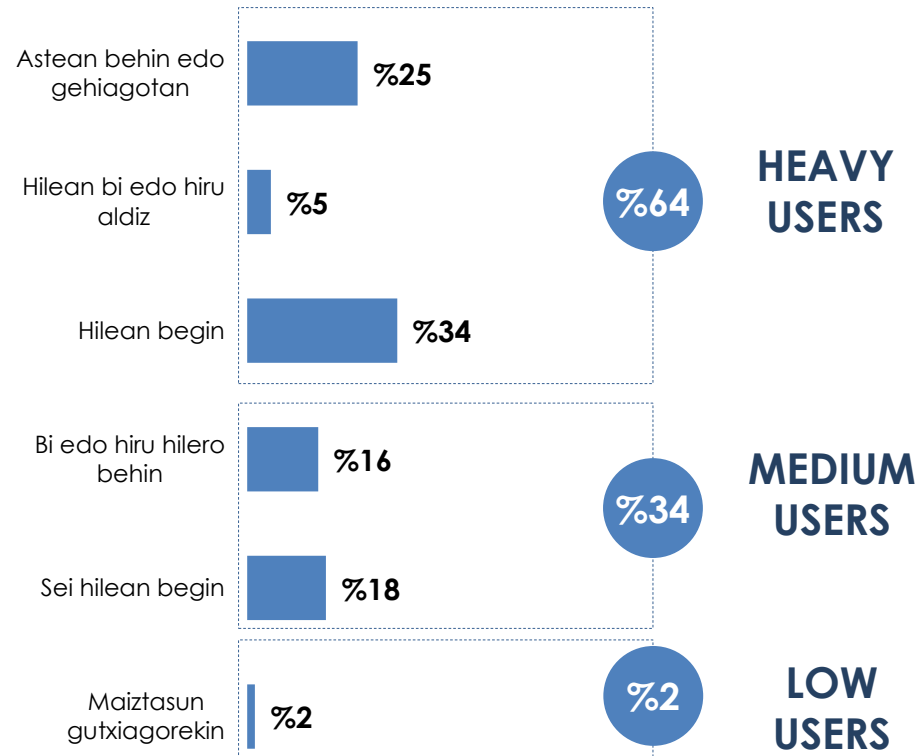
B.1. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Asebetetze xehatua

B.3. Asebetetze orokor hausnartua

BULEGOEN ERABILERAREN MAITASUNA ETA ARRAZOIA

%100 AURRETIAZKO HITZORDURIK GABE JOAN DA



AIPAMENEN BATEZ BESTEKO KOPURUA

1,5

- Elkarrizketatutako pertsonen **erdia** baino gehiago zerbitzuaren ohiko erabiltzaileak dira.

- Era askotako izapideak eta kudeaketak egiteko joaten dira erabiltzaileak Karrantzako Eskualdeko Nekazaritza Bulegora.

(G1) BULEGORA JOAN ZINEN EGUNEAN ZERBITZUAREKIN HITZORDUA ZENUEN EDO HITZORDURIK GABE JOAN ZINEN? (G2A) ZER MAIZTASUNAREKIN ERABILTZEN DUZU ESKUALDEKO NEKAZARITZA BULEGO HAU?

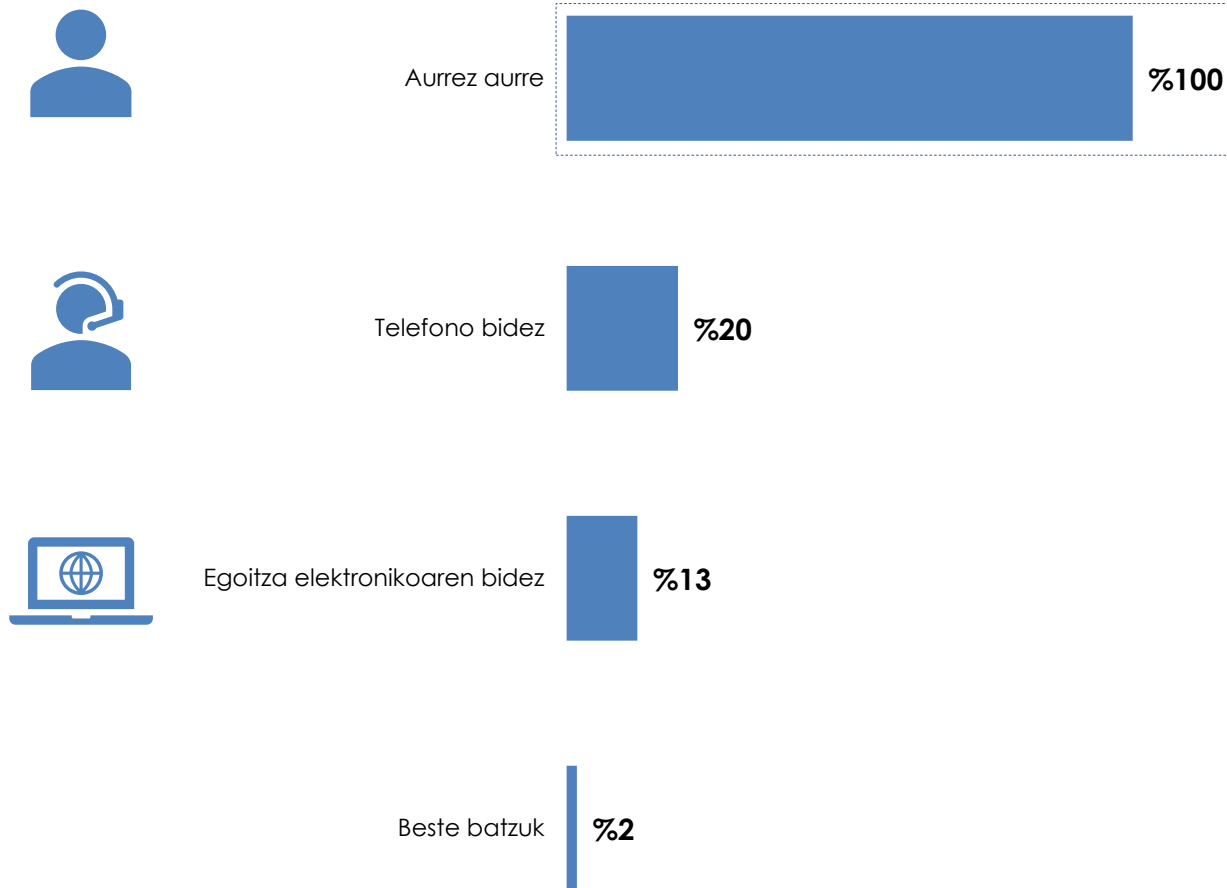
Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

(G2B) GAUR ZEHAZKI, BULEGO HONETARA ETORRI ZARA...?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

Erantzun anitzeko galdera. 100 baino gehiago batu ditzake

KUDEAKETAK ETA IZAPIDEAK EGITEKO BIDE EGOKIAK



- Kudeaketak edota izapideak egiteko Bulegora **personalki joatea** da biderik egokiena elkarrizketatutako pertsona guztientzat.
- Bestalde, **telefonoa** eta **egoitza elektronikoa bigarren mailako bitartekarizat** hartzen dira edozein kudeaketa edo izapide egiteko orduan.

(G3) ZURE USTEZ, ZEIN BIDE DIRA EGOKIENAK NEKAZARITZAKO ESKUALDE-BULEGOETAN KUDEAKETAK EDOTA IZAPIDEAK EGITEKO?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

Erantzun anitzeko galdera. 100 baino gehiago batu ditzake

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

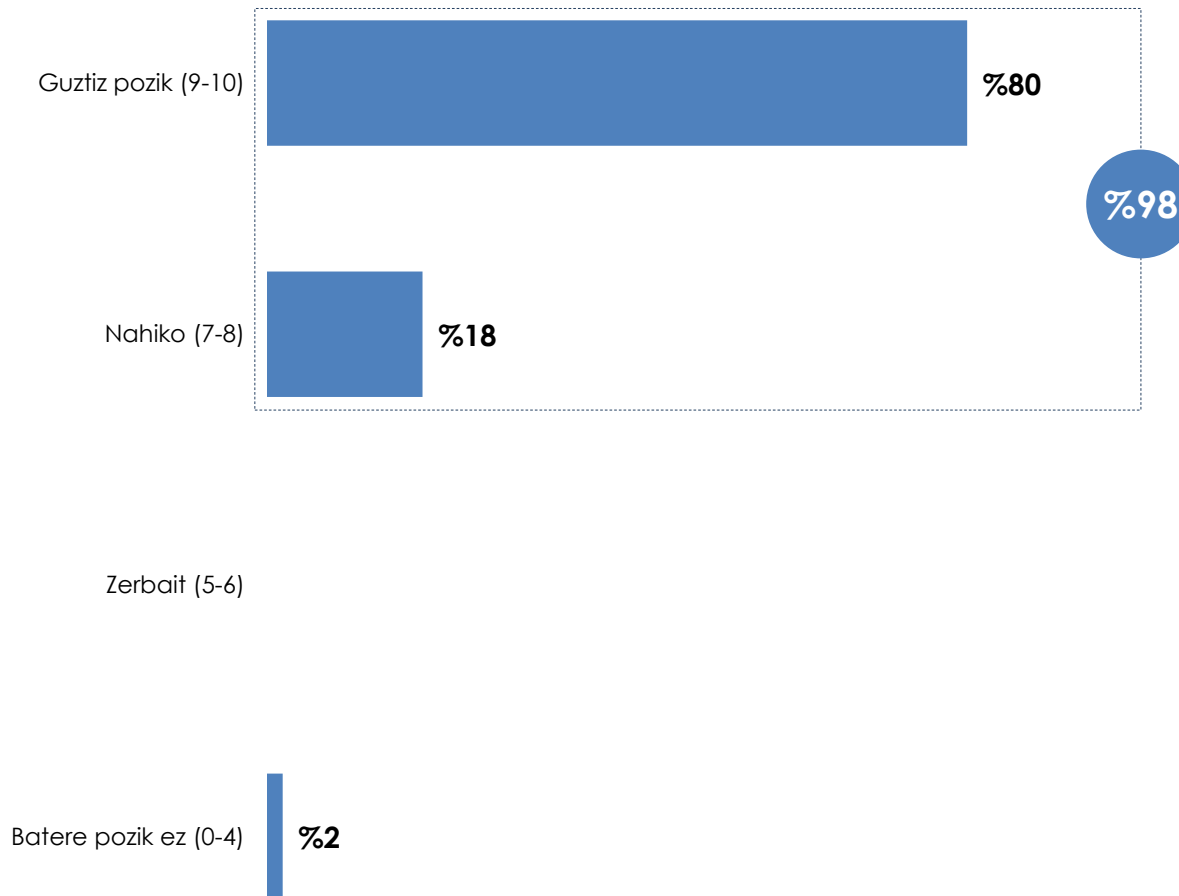
B.0. Zerbitzuaren ohiturak eta erabilerak

B.1. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa

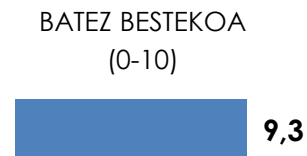
B.2. Asebetetze xehatua

B.3. Asebetetze orokor hausnartua

ZERBITZUAREN ASEBETETZE OROKORRA



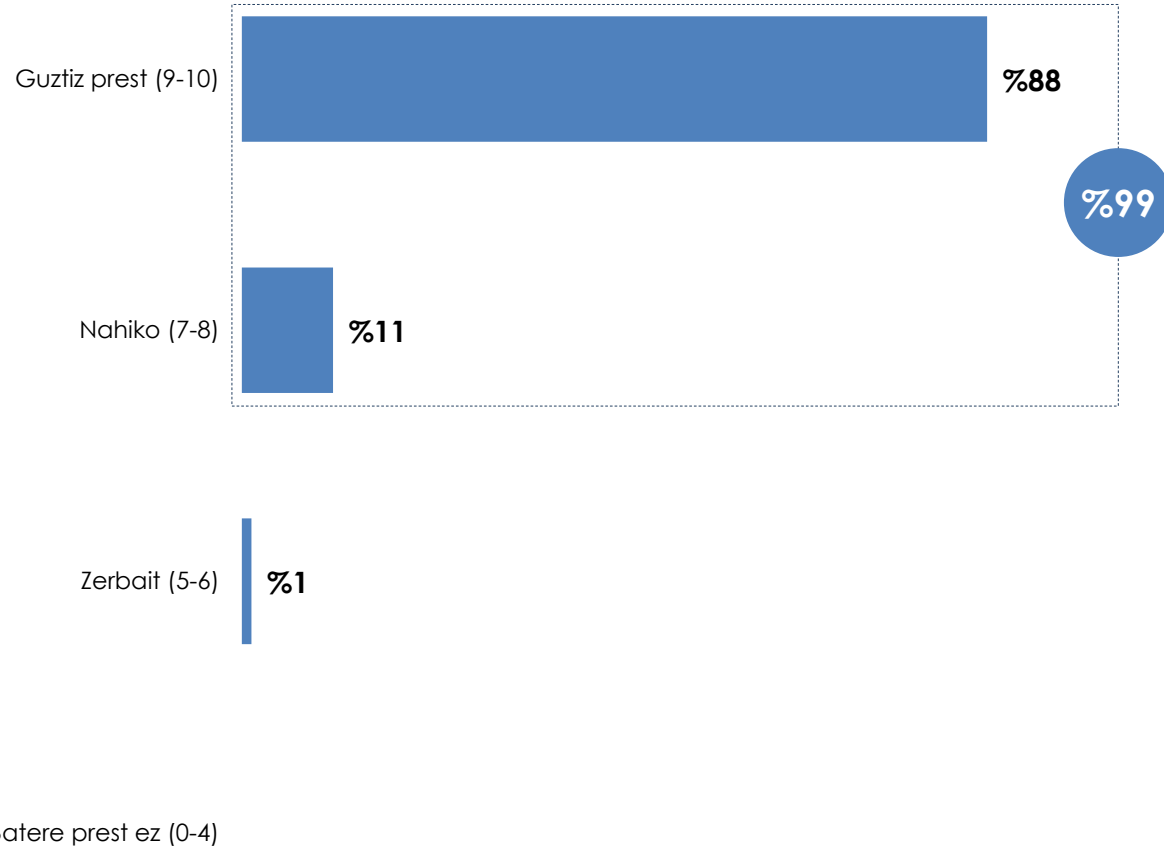
- **Eskualdeko Nekazaritza Bulegoek** emandako zerbitzuarekiko **hasierako asebetetze orokorrak asebetetze-indize bikainak** lortzen ditu.
- Gaineratu behar da, %80ak **9 edo 10eko balorazioa** ematen dituela. Horrela, **emandako zerbitzuaren batez besteko balorazioa 10etik 9,3koa da.**
- **Erabiltzaileen %2a** soilik adierazi du **asegabe** daudela zerbitzuarekin.



(G4) JAKIN NAHIKO NUKE ZENBATERAINO ZAUDEN OROKORKI ASETUTA NEKAZARITZAKO ESKUALDE-BULEGO HONEK EMANDAKO ZERBITZUAREKIN.

Oinarria: Elkarizketatutako pertsona guztiak

ZERBITZUA ERABILTZEN JARRAITZEKO PRESTASUNA



- Asebetetze-maila altua denez, **Eskualdeko Nekazaritza Bulegoak erabiltzen** jarraitzeko prestasuna **ia unibertsala da.**

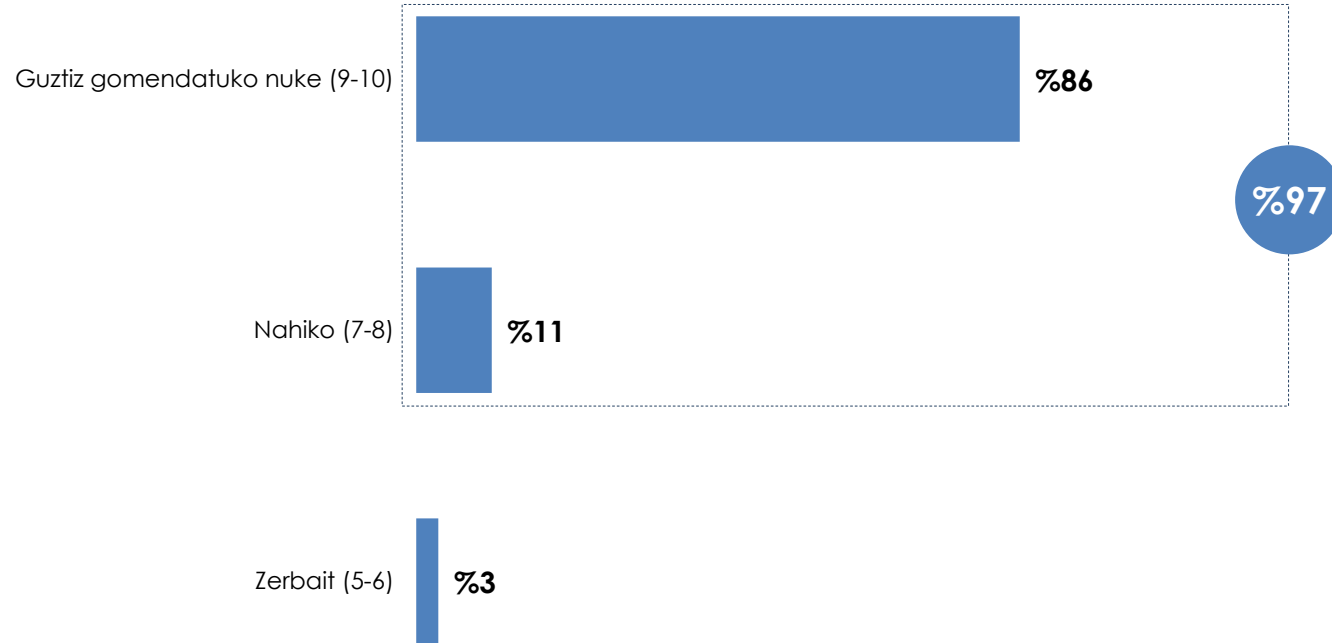
BATEZ BESTEKOA
(0-10)



(G5) ZEIN DA ZERBITZU HAU ERABILTZEN JARRAITZEKO DUZUN AURRETIKO PRESTASUN-MAILA?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

ZERBITZUAREN GOMENDIO-MAILA



- Elkarrizketatutako ia pertsona **guztiak** prest daude Eskualdeko Nekazaritza Bulegoaren **zerbitzua** guztiz edo nahiko gomendatzeko.

BATEZ BESTEKOA
(0-10)



Ez nuke gomendatuko (0-4)

(G6) ZEIN NEURRITAN GOMENDATUKO ZENIEKE LANKIDEEI ZERBITZU HAU?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

ZERBITZUAREN GOMENDIO-MAILA. NPS INDIZEA

SUSTATZAILEAK
Gomendatzeko **OSO prest** agertzen diren bezeroak



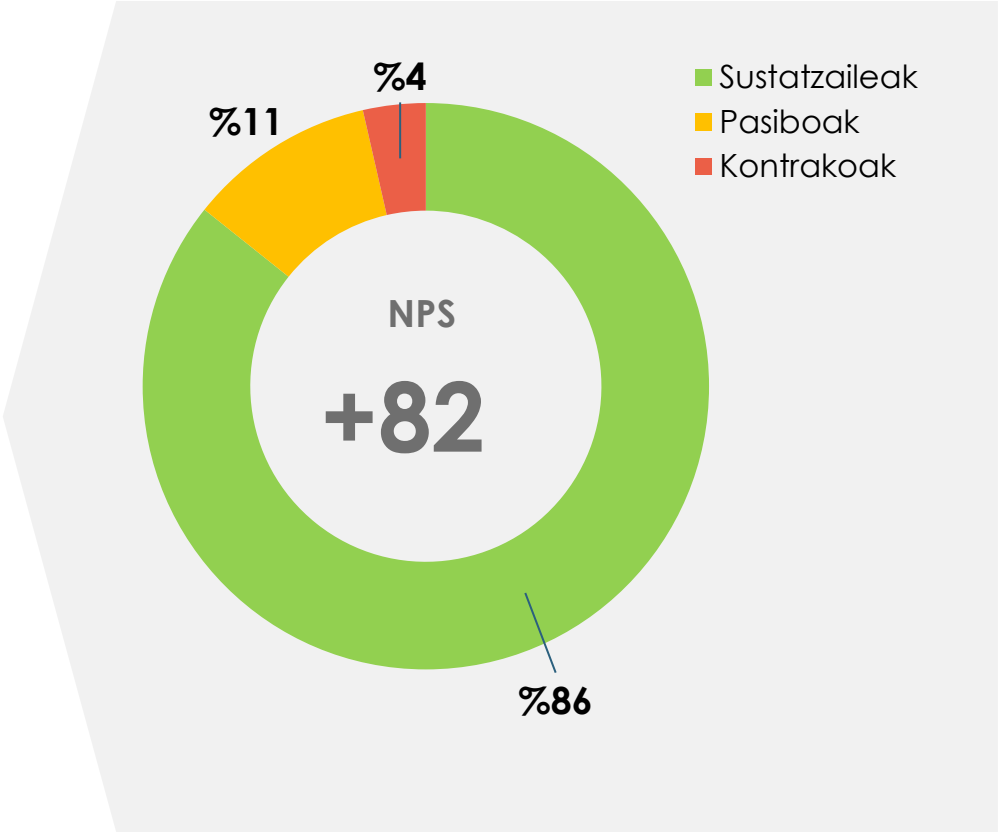
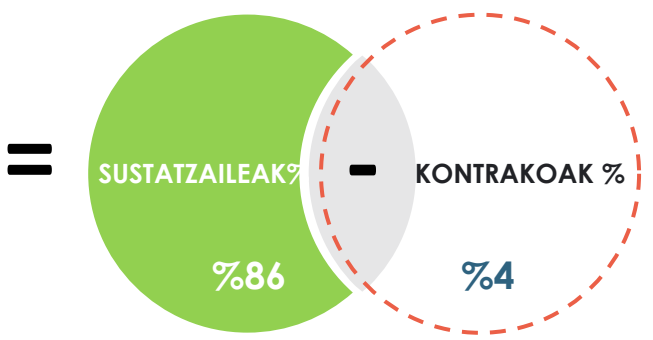
PASIBOAK
Gomendatzeko **axolagabea** agertzen diren bezeroak



KONTRAKOAK
Zerbitzua gomendatzeko **prest ez** dauden bezeroak



NPS - IRN



(G6) ZEIN NEURRITAN GOMENDATUKO ZENIEKE LANKIDEEI ZERBITZU HAU?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

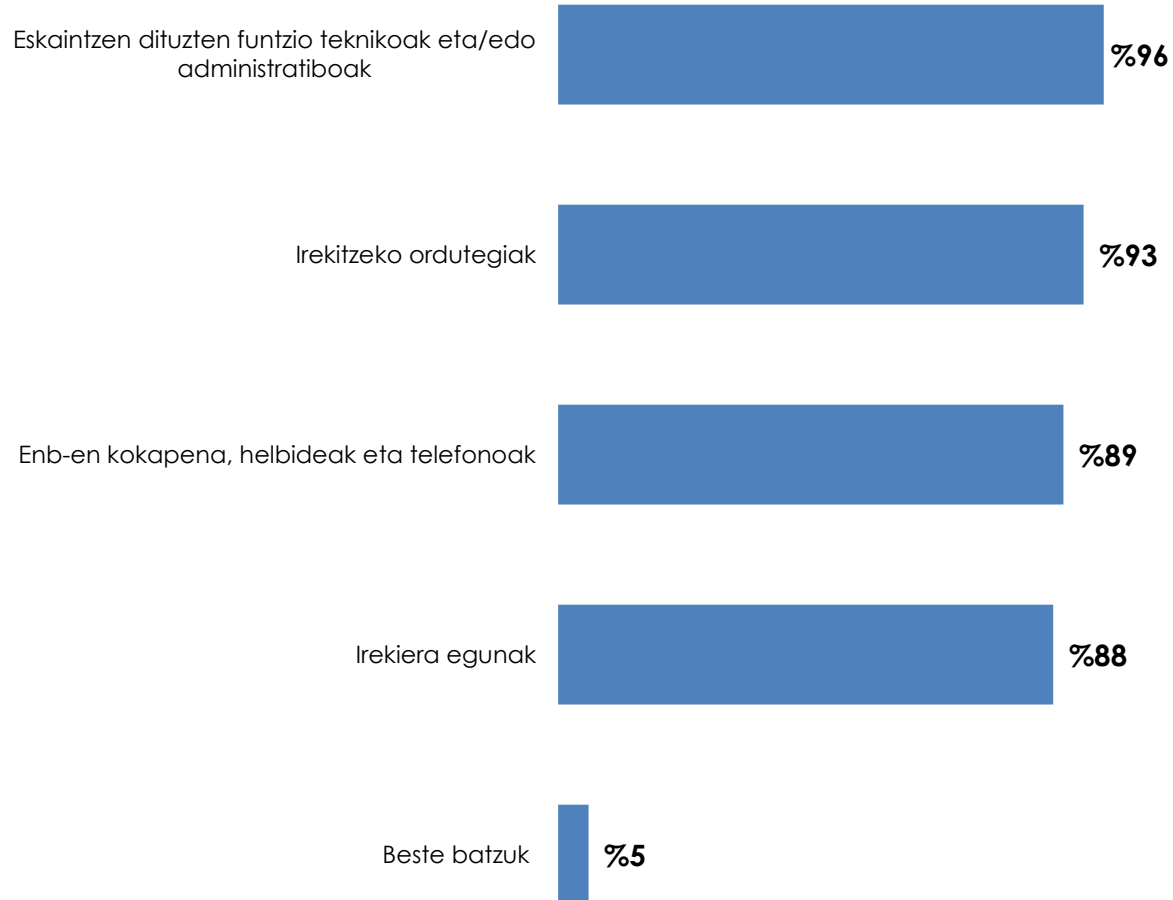
B. – IKERKETAREN EMAITZAK

B.0. Zerbitzuaren ohiturak eta erabilerak
B.1. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Asebetetze xehatua

B.3. Asebetetze orokor hausnartua

ZERBITZUAK ESKAINITAKO INFORMAZIOA



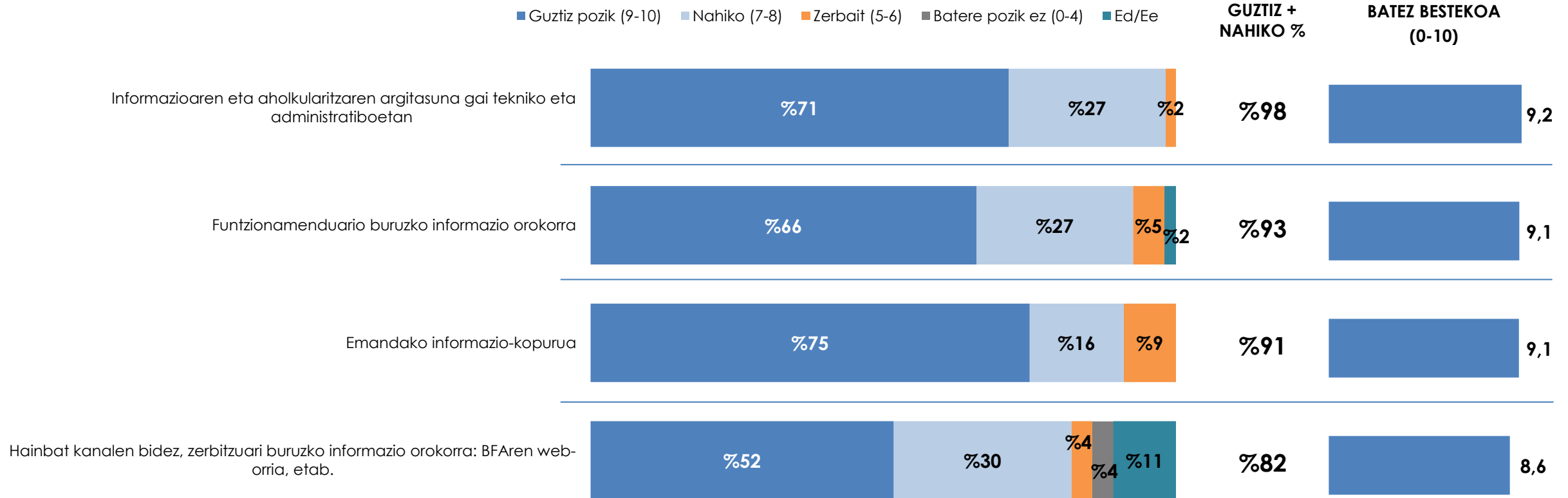
- o **la** erabiltzaile **guztiak** adierazten dute **beharrezkoa dela informazio** administratiboa, kokapenari buruzko informazioa, helbideak eta telefonoak, irekitzeko egunak eta ordutegiak **ematea**.

(G7A) JARRAIAN, ZERBITZUAK ESKAINTZEN DUEN INFORMAZIOAN JARRIKO DUGU ARRETA. ZER INFORMAZIO EMAN BEHARKO LUKE ESKUALDEKO NEKAZARITZA BULEGOAK ZERBITZUAREN FUNTZIONAMENDUARI BURUZ?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Erantzun anitzeko galdera. 100 baino gehiago batu ditzake

ZERBITZUAK ESKAINITAKO INFORMAZIOAREN BALORAZIOA



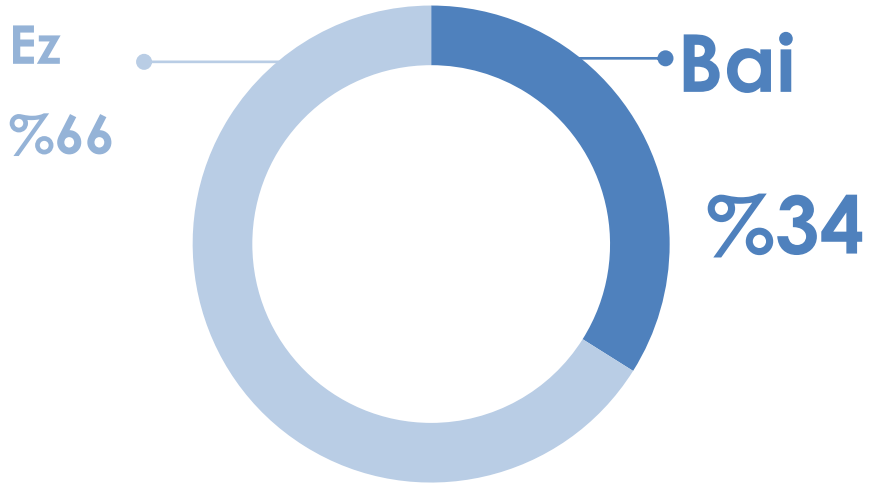
- **Zerbitzuak ematen duen zerbitzuaren** alderdiei erreparatuz, erabiltzaileek **indize bikainak** erakusten dute.
- Beste informazio-kanal batzuen bidez, adibidez **web-orria**, emandako informazioa, **indize optimoak** izan arren, "gutxien" nabarmendu dena da.

(G7B) JARRAIAN, NEKAZARITZAKO ESKUALDE-BULEGOEK EMATEN DUTEN INFORMAZIO ZERBITZUARI BURUZKO ALDERDI BATZUK AIPATUKO DIZKIZUT, ETA GUSTATUKO LITZAIDAKE ESATEA ZENBATERAINO ZAUDEN POZIK OTIK "BATERE EZ POZIK" 10ERA "GUZTIZ POZIK" DOAN ESKALA BATEAN.

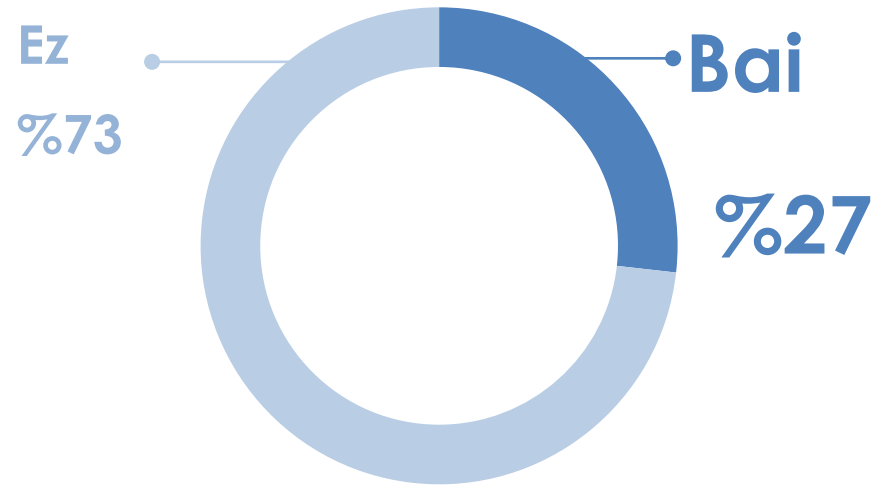
Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

NABARITASUNA ETA ONLINE IZAPIDEEN ERABILERA

ONLINE IZAPIDEEN EZAGUTZA



ONLINE IZAPIDEEN EGITEA



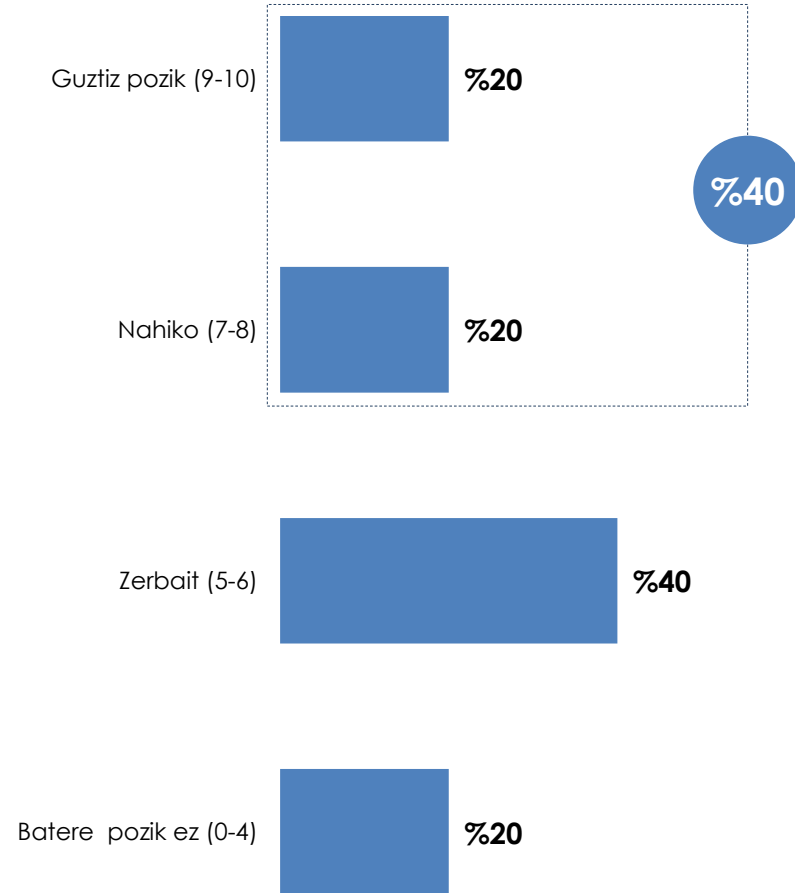
» 79% online egin daitezkeen izapideak zeintzuk diren badakitenen artean.

- o Edozein izapide egiteko **online kanalaren ezagutza eta erabilera** ez da nabarmentzen bulegoetako erabiltzaileen artean.

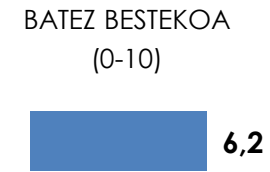
(G8) EZAGUTZEN AL DITUZU ZURE ETXETIK EDO USTIAPENETIK, ONLINE BIDEZ, EGIN AHAL DIREN IZAPIDEAK?
 Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

(G9) EZAGUTZEN DITUZUN EDO EZ ALDE BATERA UTZITA, NOIZBAIT IZAPIDEREN BAT EGIN DUZU ONLINE?
 Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

ONLINE ZERBITZUA EMATEAREKIKO ASEBETETZEA



- Online zerbitzua ematearekiko asebetetzeak aurreko aldagaietan jasotakoak baino indize askoz ere eskasagoak lortzen ditu.

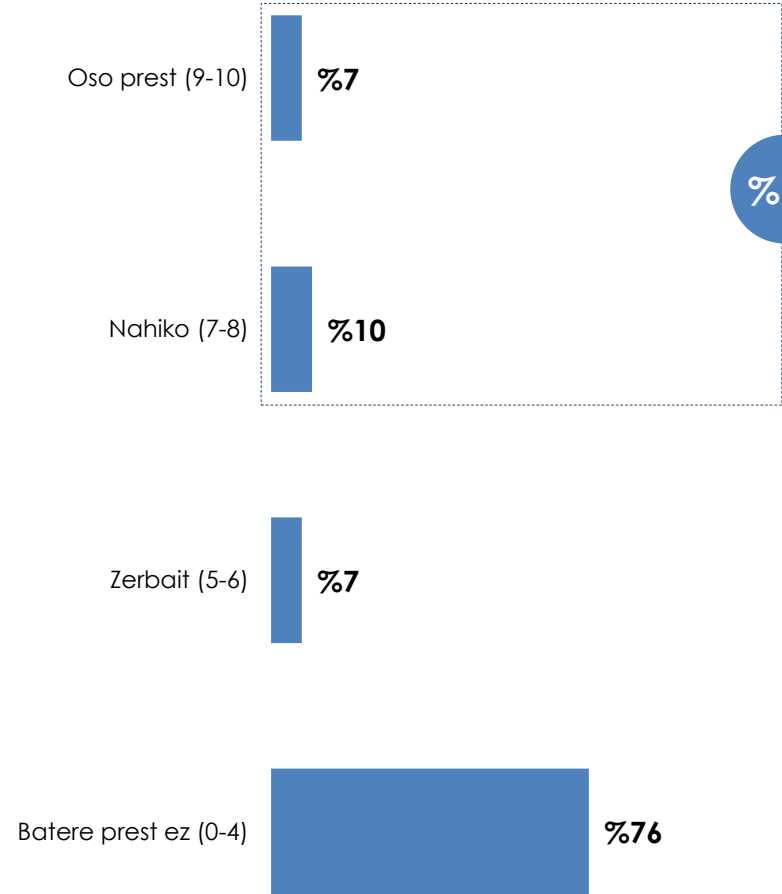


* Lagin-oinarri murriztua; beraz, datuak tentuz aztertu behar dira

(G9A) ETA, ZEIN NEURRITAN ZUPE POZIK ZERBITZUA ONLINE EMATEAREKIN?

Oinarria: Online izapideren bat egin duten pertsonak (n = 15)

IZAPIDEAK ONLINE EGITEKO PRESTASUNA



%17

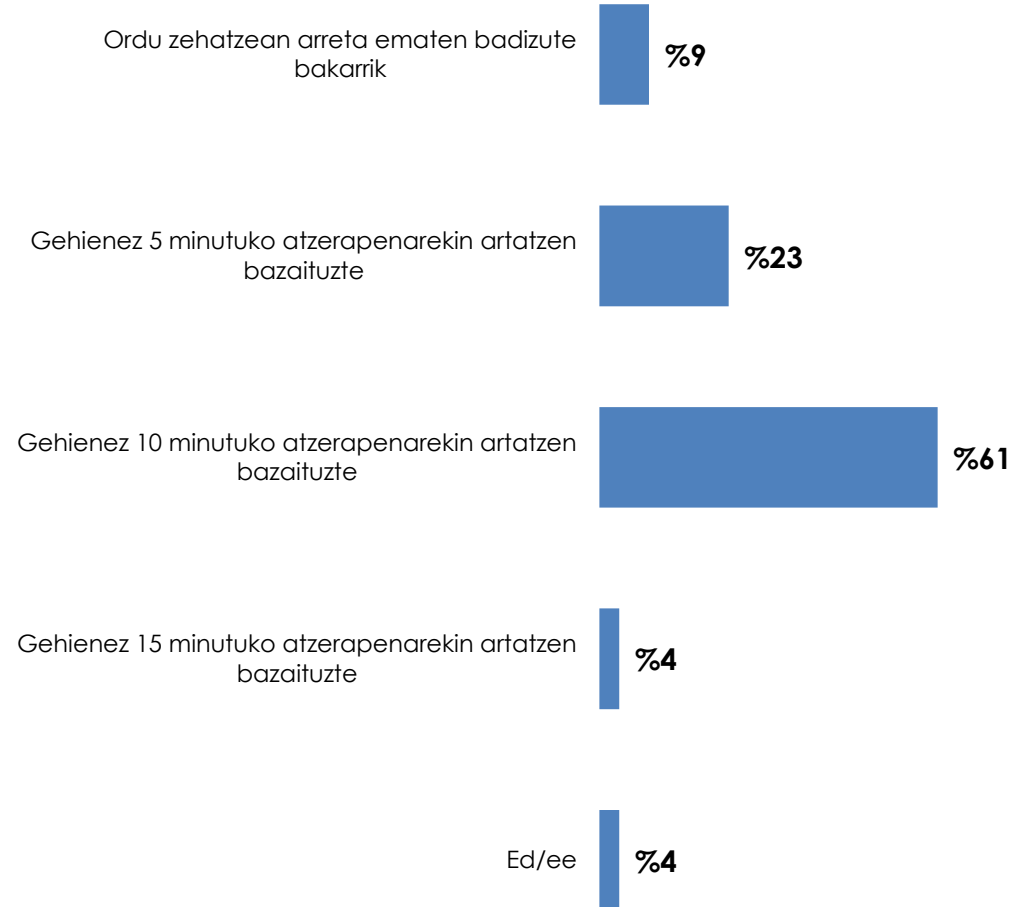
Web/online kanalaren bidez izapideren bat egin ez dutenen artean, **kanal hori erabiltzeko joera txikia da.**

BATEZ BESTEKOA (0-10)

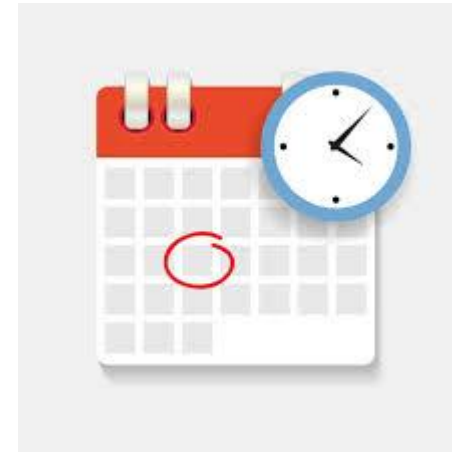


(G9B) ETA ZEIN NEURRITAN EGONGO ZINATEKE PREST IZAPIDEREN BAT ONLINE EGITEKO?
 Oinarria: Online izapiderik egin ez duten pertsonak (n = 41)

PUNTUALTASUNA ZERBITZUA EMATEAN



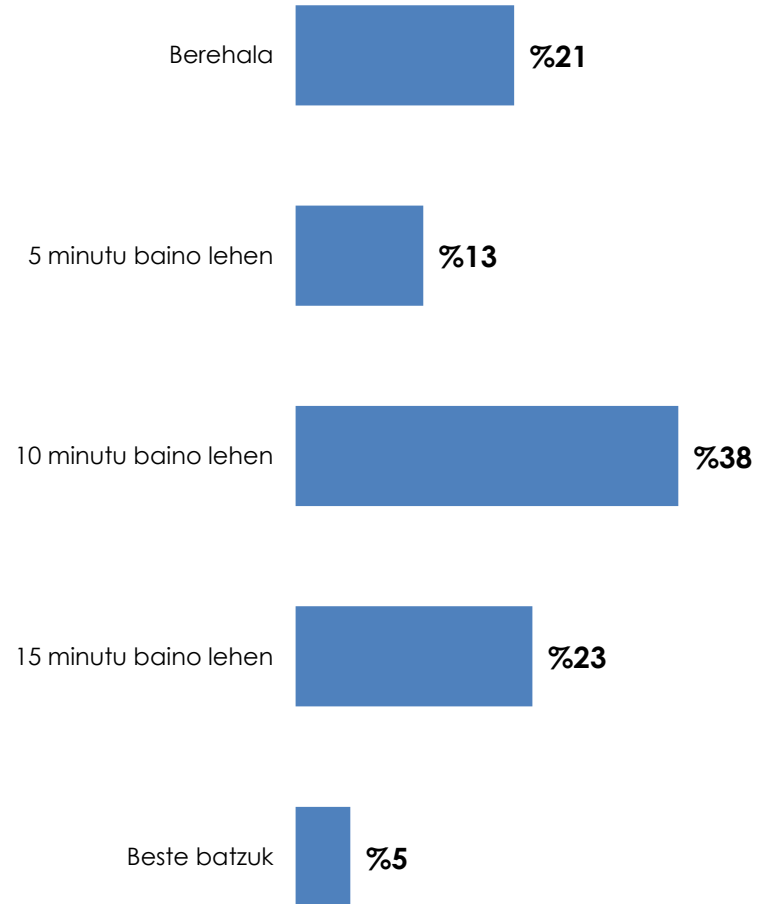
- o Nolabaiteko eskakizuna nabaritzen dugu zerbitzua ematerakoan puntualtasunari dagokionez.



(G13) PENTSA EZAZU ORAIN ZURE KUDEAKETA EBAZTEKO EMAN DIEZAZUKETEN HITZORDU ETA ORDU BATEAN. ZERBITZUA PUNTUALA IZAN DELA, BALDIN ETA...

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

GEHIENEZKO ITXARON-DENBORA KONTSULTA ERANTZUTEN



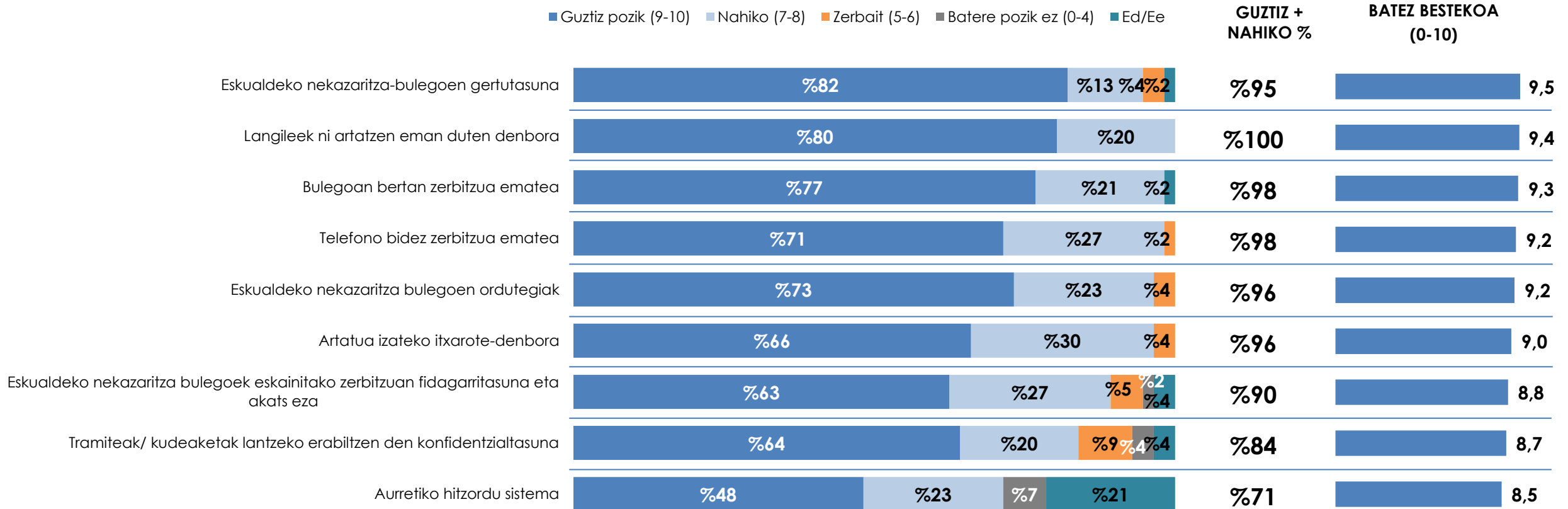
- Erabiltzaileak zorrotzak dira izapideak ebazteko denborari dagokionez.



(G14) ARRETA JASO ONDOREN, ZURE USTEZ, ZENBAT DENBORA BEHARKO DA ZURE KONTSULTARI ERANTZUTEN EDO ZURE IZAPIDEA KUDEATZEN HASTEKO?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

ZERBITZUA EMATEAREKIN LOTUTAKO ALDERDIEKIKO ASEBETETZEA

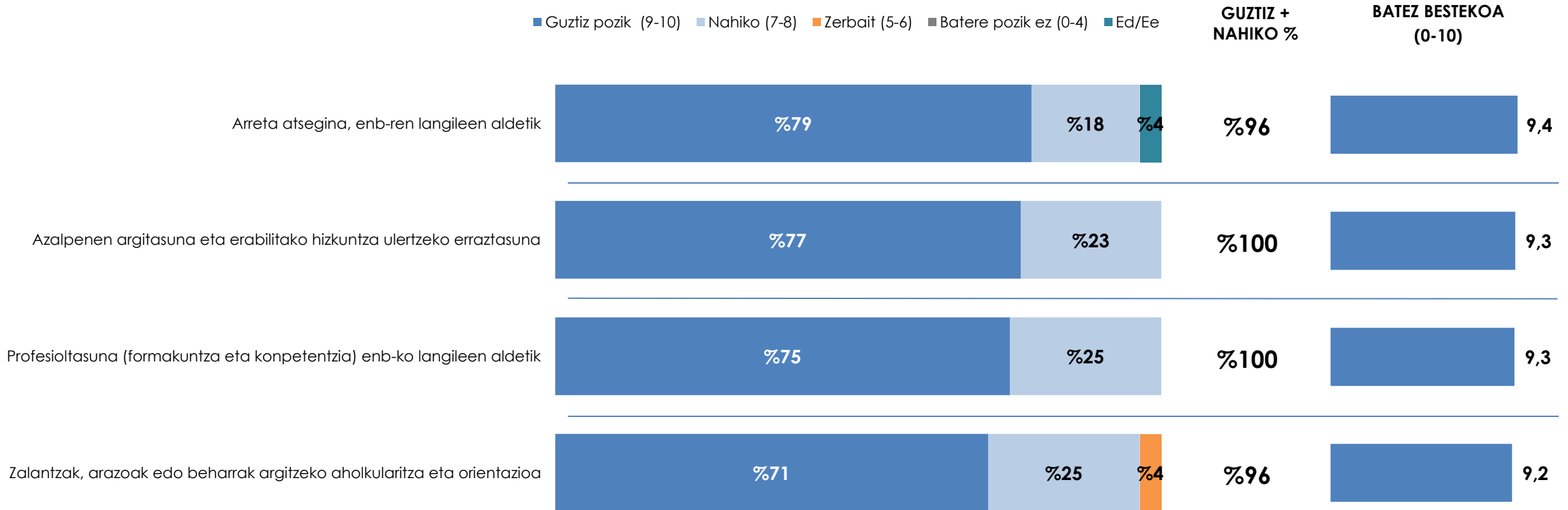


- Zerbitzua ematearekin lotutako atributuek **asebetetze-indize oso handiak** lortzen dituzte.
- **Balorazio txikien** duen alderdia, baina **indize nabarmenekin**, aurretiazko hitzordu sistema da.

(G10) BALORATU, MESEDEZ, ESKUALDEKO NEKAZARITZA-BULEGOEK EMATEN DUTEN ZERBITZUAREN ESKAINTZAREKIN ZERIKUSIA DUTEN ALDERDI HAUEK: 0 "BATERE POZIK EZ" ETA 10 "OSO POZIK" ARTEKO ESKALAN?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

EMANDAKO ARRETAREKIKO ASEBETETZEA

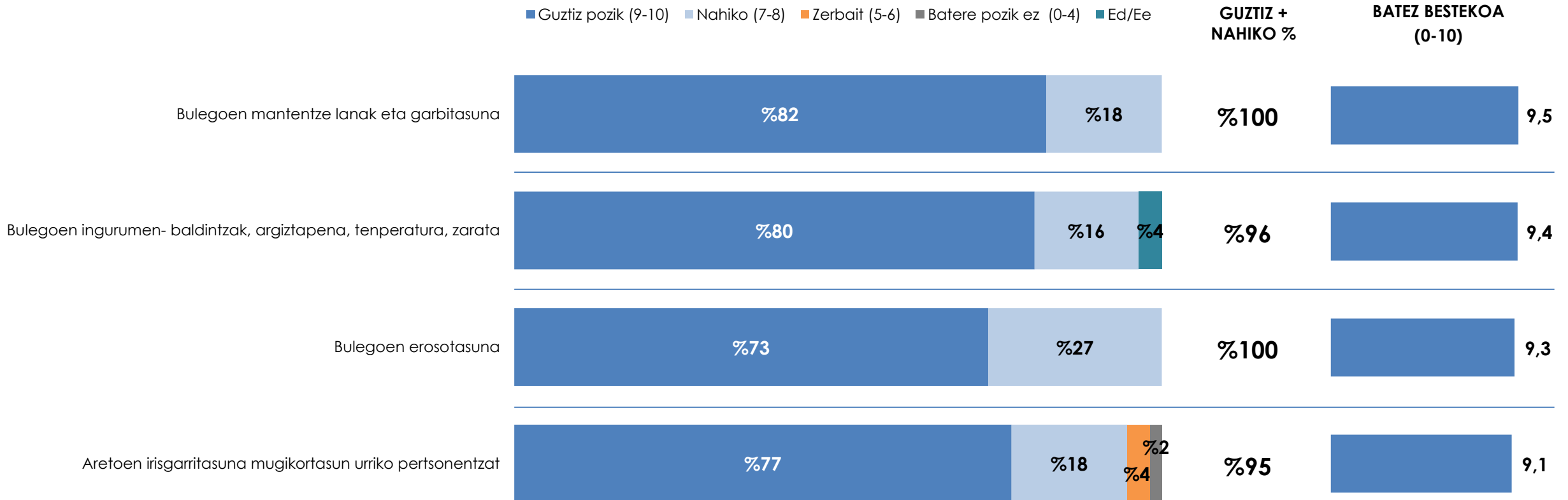


- Langileek emandako arretarekin zerikusia duten **alderdi guztiak bikain baloratzen** dira, **100%** inguruko **asebetetze-indizeekin**.

(G11) JARRAIAN, PERTSONA ERABILTZAILEEN ARRETARI BURUZKO ASPEKTU BATZUK AIPATUKO DIZKIZUT ETA GUSTATUKO LITZAIDAKE ZUK ESATEA, ZEIN NEURRITAN ZAUDE ASETUTA OTIK "BAT ERE EZ ASETUTA" 10ERAKO "OSO ASETUTA" ESKALA BATEAN HURRENGO ASPEKTUEKIN?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

BULEGOETAKO INSTALAZIOEKIKO ETA EKIPAMENDUEKIKO ASEBETETZEA



- Eskualdeko Nekazaritza Bulegoen **instalazioek eta ekipamenduek asebetetze-maila oso altuak dituzte.**

(G12) JARRAIAN, ESKUALDEKO NEKAZARITZA BULEGOEN INSTALAZIO/ EKIPAMENDUETAN ZENTRATZEA NAHIKO NUKE. ZEIN PUNTURAINO ZAUDE POZIK OTIK 10ERA DOAN ESKALA BATEAN NON 0 "BATERE EZ POZIK" DEN ETA 10 "OSO POZIK" DEN.

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

ZALANTZAK, ARAZOAK EDO EGINDAKO IRADOKIZUNAK



- Erabiltzaileen **erdiak baino gehiagok** adierazi du ez duela kontu horietako bat ere egin.
- Egiten dutela diotenen artean, zalantzak nabarmentzen dituzte.

%45ak kontsultaren bat egin du

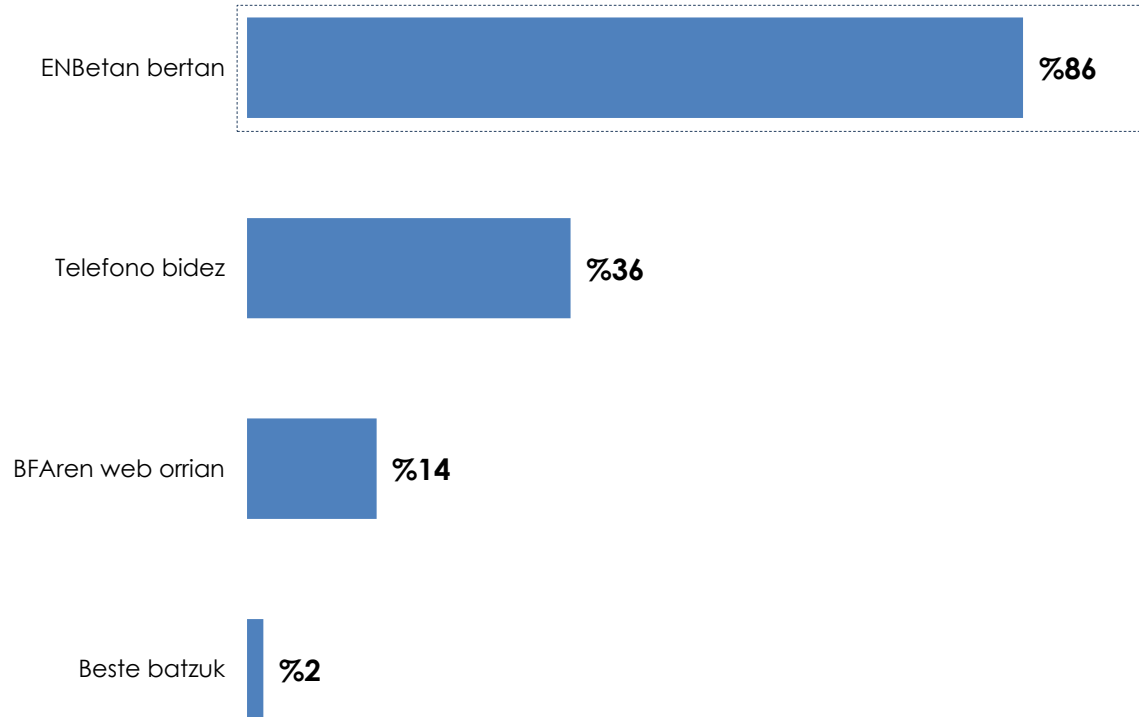
(G15) GAIA ALDATUZ, EGIN DUZU. KONTSULTA HAUETAKO BAT?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

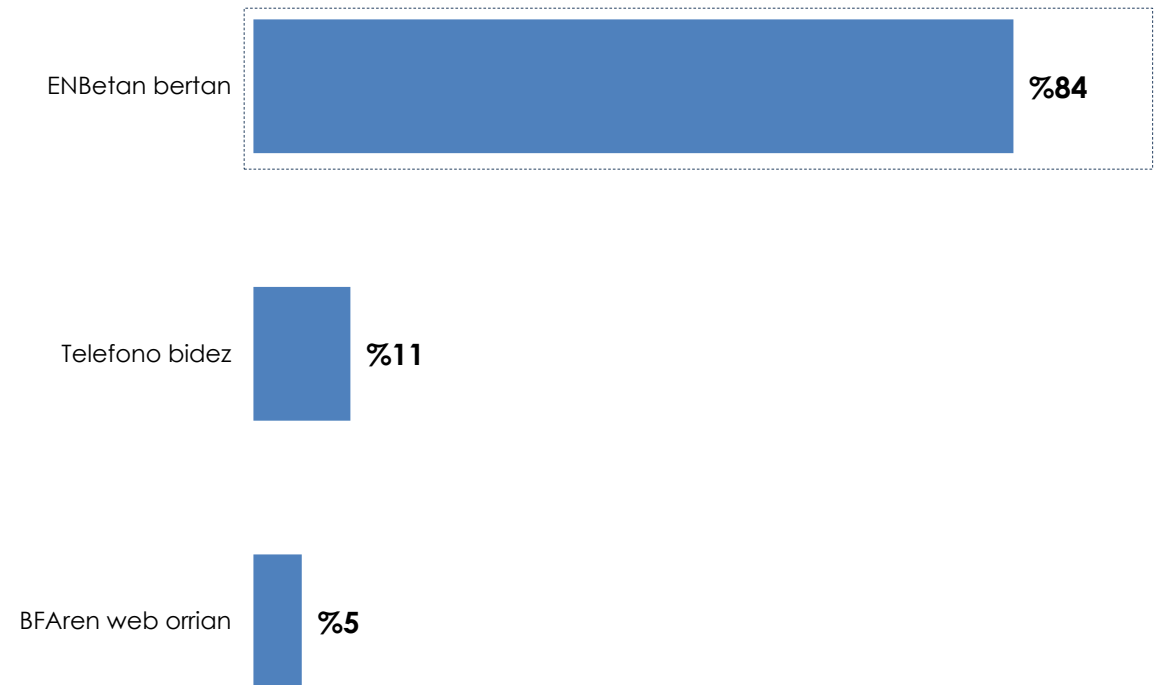
Erantzun anitzeko galdera. 100 baino gehiago batu ditzake

KOMUNIKAZIO-KANALAK

KOMUNIKAZIORAKO KANALAK GAITZEA



KANALAK ERABILTZeko LEHENTASUNA



- o **Arazoak, zalantzak edo iradokizunak komunikatzeko lehentasunezko kanala bulegoak berak dira.**

(G16) ZURE USTEZ, HAUETAKO ZEIN KANAL GAITU BEHARKO LIRATEKE ERABILTZAILEEK IZAN DEZAKETEN EDOZEIN ARAZO, ZALANTZA EDO IRADOKIZUN JAKINARAZTEKO?

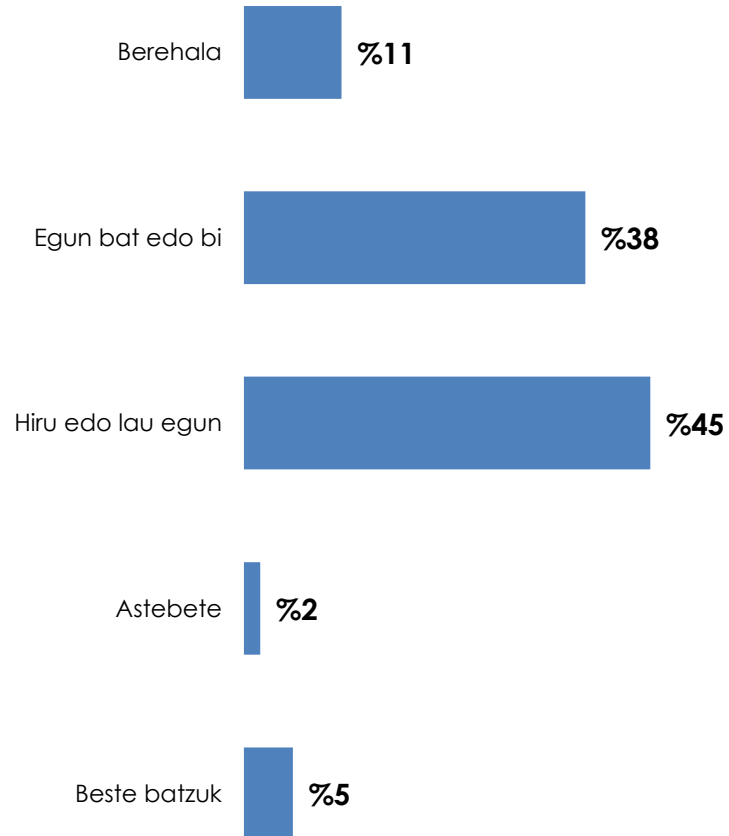
Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

Erantzun anitzeko galdera. 100 baino gehiago batu ditzake

(G17) ETA ZEIN NAHIAGO ZENUKE ERABILI?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

ZALANTZEN, ARAZOEN ETA IRADOKIZUNEN ERANTZUNAK JASOTZEKO ITXARONALDIA



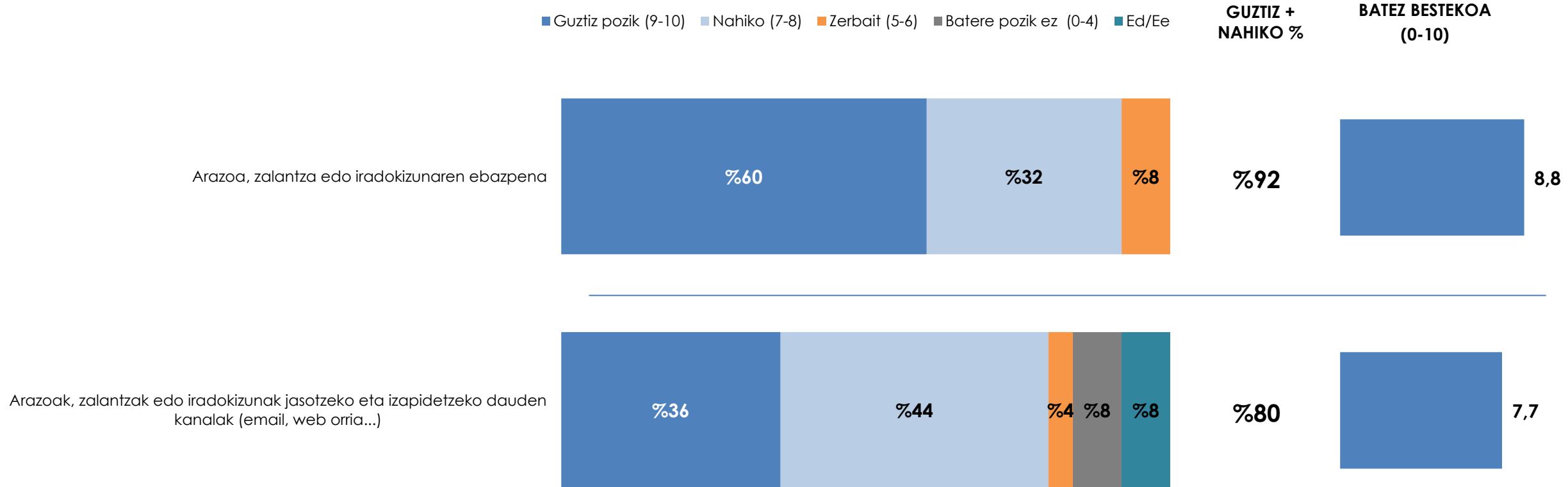
- **Kexa edota iradokizunei emandako erantzunari** dagokionez, erabiltzaileen **%49ak bi egunetik beherako epeak eskatzen ditu**. Antzeko beste ehuneko batek 4 egun arte itxaron dezake.



(G18) ETA ZENBAT DENBORA ITXAROTEA NORMALA IZANGO LITZATEKE PLANTEATUTAKO KEXA EDO IRADOKIZUNEI ERANTZUNA JASOTZEKO?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

EBAZPENAREKIKO ETA KANALEKIKO ASEBETETZEA



- Kontsultaren bat eta/edo iradokizunen bat egin duten pertsonak **indize bikainekin** balioesten dituzte jasotzeko eta izapidetzeko dauden kanalak.

(G18A) DENBOREI, EPEEI ETA KANALEI JARAMON EGITEN BADIEGU, GUSTATUKO LITZAIDAKE ESATEA ZENBATERAINO ZAUDEN POZIK 0 "EZ NAGO POZIK" ETA 10 "OSO POZIK" ARTEKO ESKALA BATEAN...?

Base: Kontsultaren bat egin duten pertsonak (arazoak, zalantzak, iradokizunak) (n = 25)

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

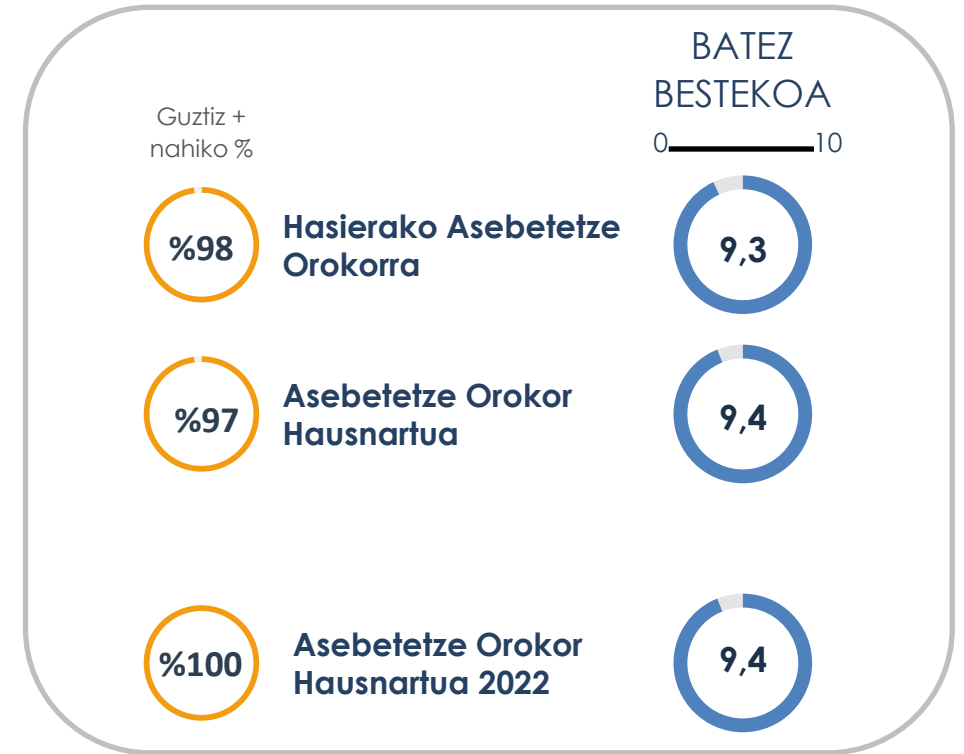
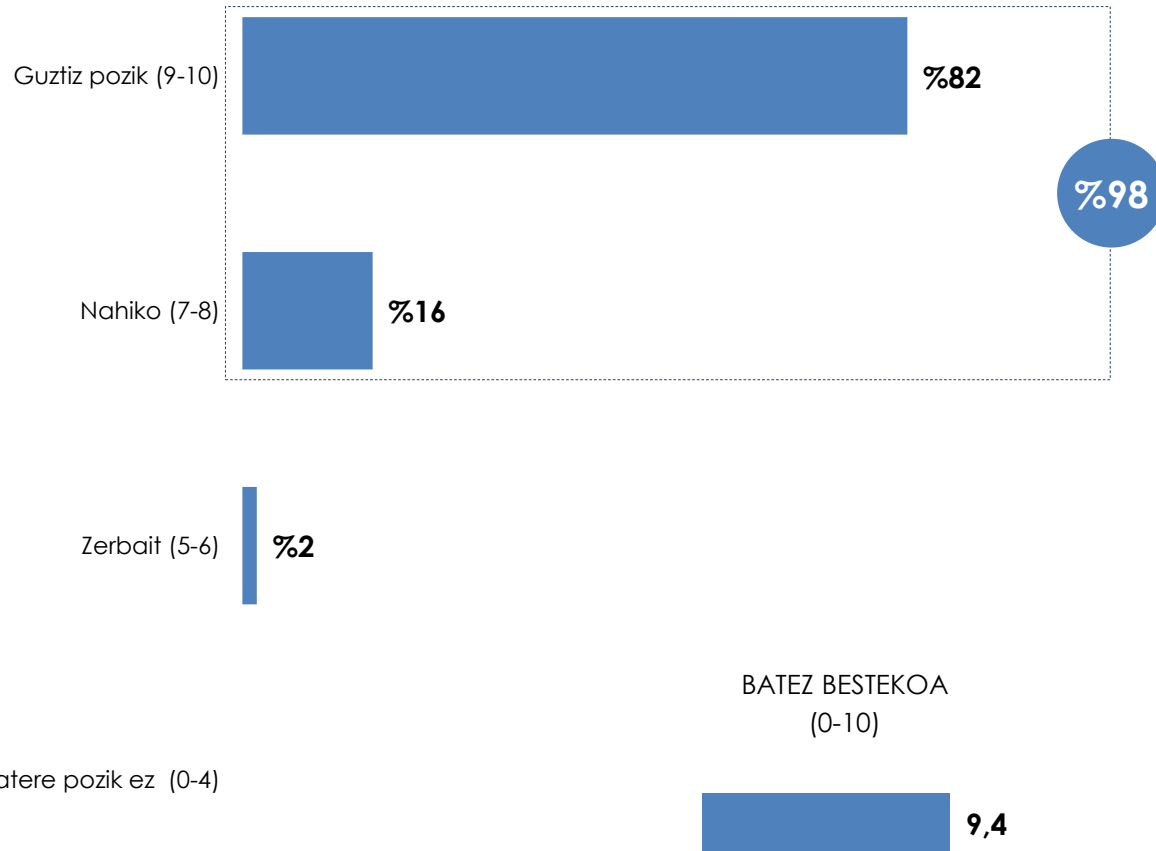
B.0. Zerbitzuaren ohiturak eta erabilerak

B.1. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Asebetetze xehatua

B.3. Asebetetze orokor hausnartua

ASEBETETZE OROKOR HAUSNARTUA

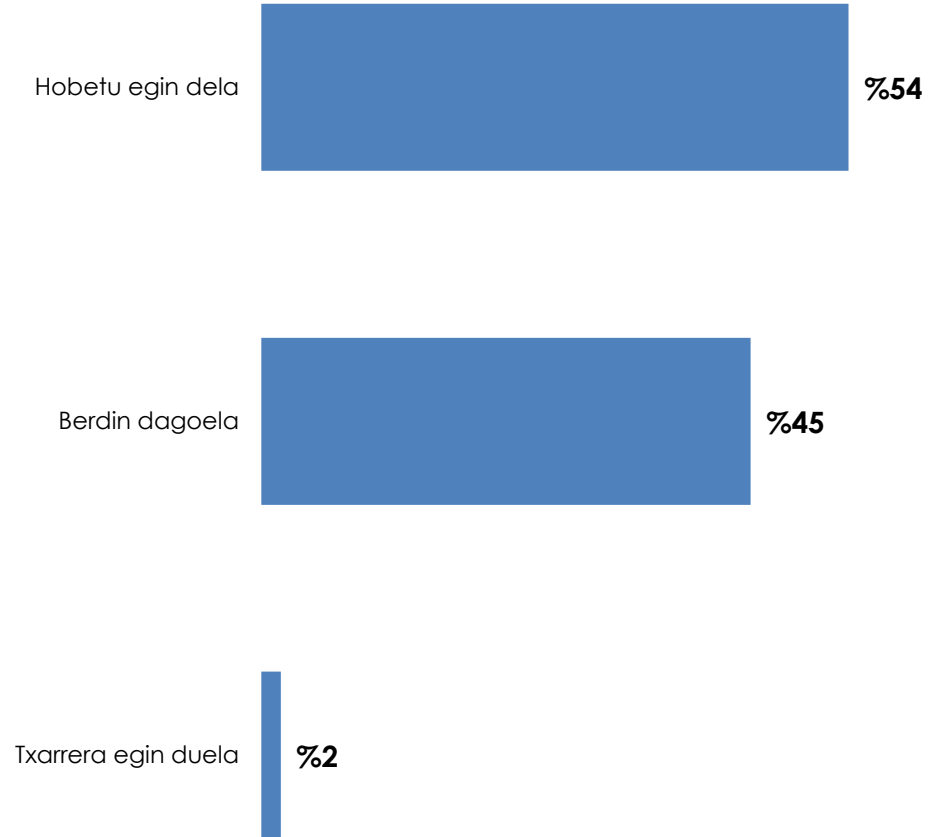


- o Eskualdeko Nekazaritza Bulegoek emandako zerbitzuarekin lotutako alderdiak aztertu ondoren, **asebetetze emaitza altuak mantentzen direla** ikusten dugu.

(G19) ETA AMAITZEKO, ZENBATERAINO ZAUDE POZIK ESKUALDEKO NEKAZARITZA-BULEGOEK EMANDAKO ZERBITZUEKIN?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

ZERBITZUAREN BILAKAERA



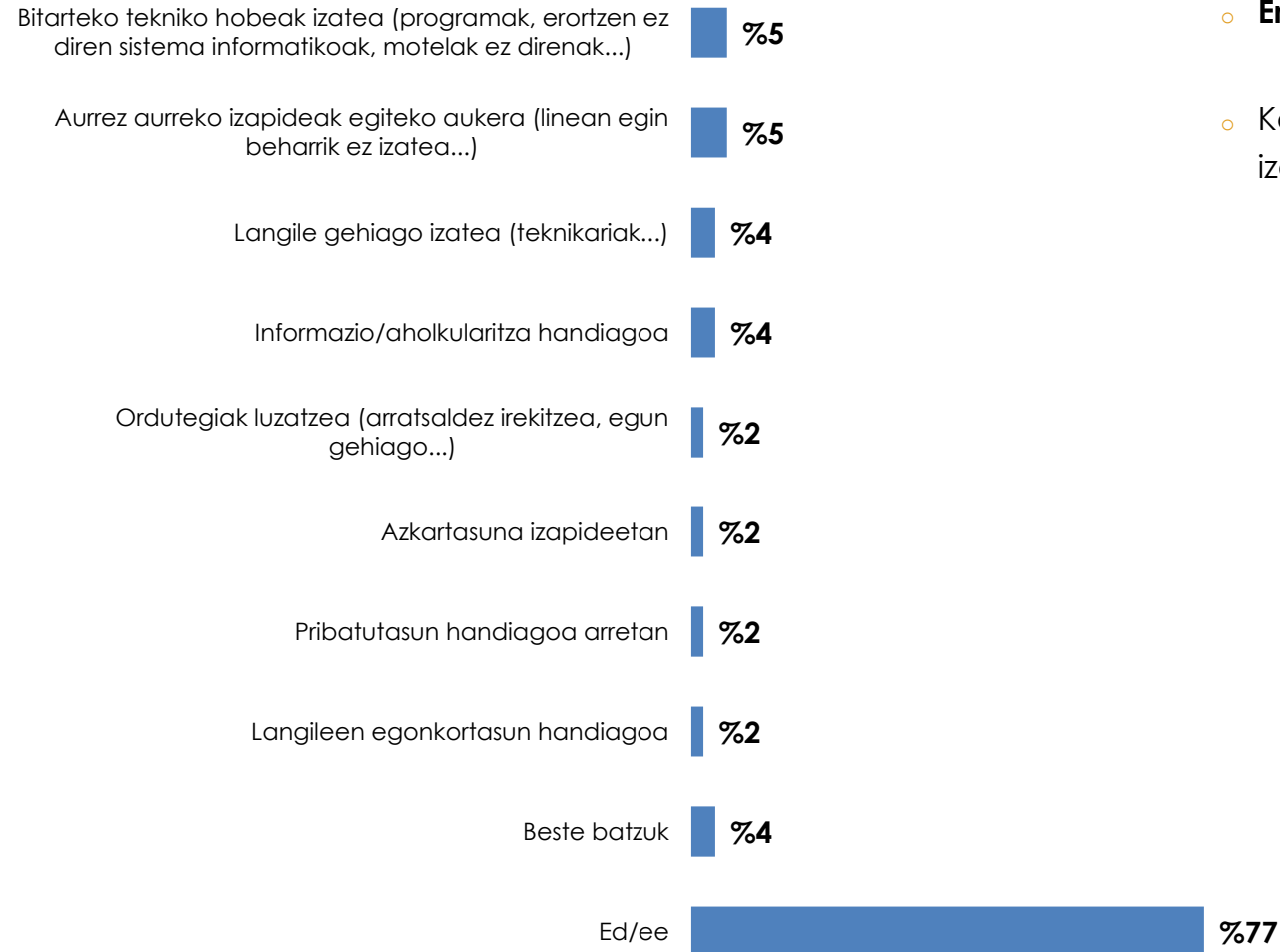
- Oro har, **azken urteekin alderatuta, zerbitzuak hobera egin duela uste dute erabiltzaileen %54k.**
- Gainera, **%45ek adierazi du zerbitzua azken urteetan bezala mantendu dela.**



(G20) AZKEN URTEEKIN ALDERATUZ, ESANGO ZENUKE ZERBITZU HAU....

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

HOBETZEKO IRADOKIZUNAK



- **Erabiltzaileen %77ak ez du zerbitzua hobetzeko iradokizunik aipatu.**
- Konturen bat iradokitzen dutenen artean, arrazoi teknikoak eta izapidetze pertsonalak lortu dute ehunekorik handiena.



(G21) BFA ESKUALDEKO NEKAZARITZA BULEGOAK EMATEN DUEN ZERBITZUA HOBETZEKO IRADOKIZUNEN BAT DUZU?

Oinarria: Elkarizketatutako pertsona guztiak

Erantzun anitzeko galdera. 100 baino gehiago batu ditzake



C- ZERBITZU KARTA

ZERBITZU KARTA

GURE KONPROMISOAK



- Hurrengo orrialdeetan, Zerbitzu Kartan jasotako **konpromisoak betetzean** sakonduko dugu: **Eskualdeko Nekazaritza Bulegoak 2021-2022**
- Horretarako, karta horretan argitaratutako konpromisoak gogoraraziko ditugu, eta dagokien arloa edo dimentsioa zehaztuko dugu, ondoren asebetetze-inkestaren emaitza eta konpromisoaren betetze-maila ezagutzeko.

ZERBITZU KARTA



ESKUALDEKO NEKAZARITZA-BULEGOAREN ZERBITZU KARTA



AHOLKULARITZA ETA INFORMAZIOA

GURE KONPROMISOAK

Erabiltzaileei arreta adeitsua, profesionala eta eraginkorra eskaintzea, hizkera argia erabiliz. Batez beste, 8,5 puntu baino gehiago lortzea gogobetetasun-inkestan.

NOLA NEURTZEN DITUGU

Erabiltzaileek adierazitako gogobetetasunaren balorazioa, bulegoko langileen arreta adeitsuari, profesionalari eta eraginkorrari dagokionez, eta hizkera argia erabiltzeari dagokionez.

IZAPIDEAK ETA DERIBAZIOA

GURE KONPROMISOAK

Erabiltzaileei beren izapide eta kudeaketetan konfidentzialtasuna bermatzea; eta asebetetze-inkestan batez beste 8tik gorako puntuazioa lortzea.

NOLA NEURTZEN DITUGU

Erabiltzaileen asebetetzea baloratu, beren izapide eta kudeaketetako konfidentzialtasunari dagokionez.

Nekazaritza Zuzendaritzarekin zerikusia duten kudeaketa guztiak aurrez aurre egiteko aukera bermatzea.

Nekazaritza Zuzendaritzarekin zerikusia duten eta aurrez aurre egin daitezkeen kudeaketen ehuneko.

ENBan egiten diren eskaera guztiak kudeaketa-zerbitzura helaraztea, gehienez ere 5 eguneko epean.

Zenbat denbora behar den eskabidea igortzeko (eskaera jaso den eguna, zerbitzuan eskaera jaso den datari dagokionez).

ZERBITZU GUZTIAK

GURE KONPROMISOAK

Erabiltzaileei zerbitzu fidagarri eta akatsik gabekoa eskaintzea; eta asebetetze-inkestan batez beste 8tik gorako puntuazioa lortzea.

NOLA NEURTZEN DITUGU

Erabiltzaileen asebetetzea baloratu, zerbitzu fidagarri eta akatsik gabekoari dagokionez.

Informazio, laguntza tekniko eta administratibo argia ematea erabiltzaileei. Batez beste, 8 puntu baino gehiago lortzea gogobetetasun-inkestan.

Erabiltzaileen asebetetzea baloratu, informazio eta aholkularitza tekniko eta administratiboaren argitasunari dagokionez.

Erabiltzaileei bulego garbia eta ondo zaindua eskaintzea; eta asebetetze-inkestan batez beste 8tik gorako puntuazioa lortzea.

Erabiltzaileen asebetetzea baloratu, bulegoko garbitasunari eta mantentzeari dagokionez.

Erabiltzaileei bulegoa baldintza egokiek eskaintzea, argiztapen, tenperatura, zaratari ... dagokionez; eta asebetetze-inkestan batez beste 8tik gorako puntuazioa lortzea.

Erabiltzaileen asebetetze-maila baloratu asebetetze-inkestan, bulegoko ingurumen-egoera egokiei dagokionez (argiztapena, tenperatura, zarata).

Erabiltzaileei bulego eroso eskaintzea; eta asebetetze-inkestan batez beste 8,5etik gorako puntuazioa lortzea.

Erabiltzaileen asebetetzea baloratu, bulegoaren erosotasunari dagokionez.

ZERBITZU KARTA: KONPROMISOAK

Jarraian, Eskualdeko Nekazaritza Bulegoko zerbitzurako aztertu berri diren adierazleak betetzen diren egiaztatzeko taula bat erakusten dugu:

ATRIBUTUA
KONPROMISOA
EMAITZA

Erabiltzaileei adeitasunez eta modu profesionalen arreta ematea, erabakitasunez eta hizkera argian.

Asebetetzearen batez besteko puntuazioa 8,5etik gorakoa da asebetetze-inkestan.

9,3*
Betetzea

Arreta atsegina	9,4
Langileen profesionaltasuna	9,3
Azalpenen argitasuna eta erabilitako hizkuntza erraz ulertzea	9,3

Erabiltzaileei beren izapide eta kudeaketetan konfidentzialtasuna bermatzea.

Asebetetzearen batez besteko puntuazioa 8,0tik gorakoa da asebetetze-inkestan.

8,7
Betetzea

* OHARRA: konpromisoen betetze-emaitzetan lortutako datua konpromisoari buruzko atributuen batez bestekoaren aurrean egin da.

ZERBITZU KARTA: KONPROMISOAK

Jarraian, Eskualdeko Nekazaritza Bulegoko zerbitzurako aztertu berri diren adierazleak betetzen diren egiaztatzeko taula bat erakusten dugu:

ATRIBUTUA

KONPROMISOA

EMAITZA

Erabiltzaileei zerbitzu fidagarria eta akatsik gabea eskaintzea.

Asebetetzearen batez besteko puntuazioa 8,0tik gorakoa da asebetetze-inkestan.

8,8
Betetzea

Gai teknikoei eta administratiboei buruzko informazioa eta aholkuak argi ematea.

Asebetetzearen batez besteko puntuazioa 8,0tik gorakoa da asebetetze-inkestan.

9,2
Betetzea

ZERBITZU KARTA: KONPROMISOAK

Jarraian, Eskualdeko Nekazaritza Bulegoko zerbitzurako aztertu berri diren adierazleak betetzen diren egiaztatzeko taula bat erakusten dugu:

• ATRIBUTUA

• KONPROMISOA

• EMAITZA

Erabiltzaileei bulego garbiak eta mantentze-lan onekoak eskaintzea.

Asebetetzearen batez besteko puntuazioa 8,0tik gorakoa da asebetetze-inkestan.

9,5
Betetzea

Erabiltzaileei argiztapen, tenperatura, zarata eta abarreko baldintza egokiak dituzten bulegoak eskaintzea.

Asebetetzearen batez besteko puntuazioa 8,0tik gorakoa da asebetetze-inkestan.

9,4
Betetzea