



Foto: Jon Ander Rabada n Leza na

LARRIALDIAK ETA BABES-ZIBILA KUDEATZEKO ZUZENDARITZAREN ASEBETETZEA ETA ESPEKTATIBEN EGUNERATZEARI BURUZKO IKERKETA

EMAITZEN AURKEZPENA

Aurkibidea

LARRIALDIAK ETA BABES-ZIBILA KUDEATZEKO ZUZENDARITZAREN ASEBETETZEA ETA ESPEKTATIBEN EGUNERATZEARI BURUZKO IKERKETA

A.- PLANTEAMENDU METODOLOGIKOA	4
A.1. Ikerketaren helburuak	5
A.2. Fitxa teknikoa	6
B. – EMAITZEN AURKEZPENA	7
B.0. Zerbitzuaren ohiturak eta erabiletara lehen hurbilketa	8
B.1. Asebetetze orokorra eta gomendioa	10
B.2. Asebetetze xehatua	16
B.3. Asebetetze orokor hausnartua	27
C. – ZERBITZU-KARTAREN BETETZEA	

A. – PLANTEAMENDU METODOLOGIKOA

- A.1. Irakaskeraren Funtzuenak
- A.2. Fitza teknikoak

B. – EMAITZEN AURKEZPENA

- B.0. Zerbizua emateko edo erabiltzeko lehen hurbilketa
- B.1. Asebetetze orokorra eta gomendatua
- B.2. Asebetetze zehatza
- B.3. Asebetetze orokor hausnartua

B. – EMAITZEN AURKEZPENA

- B.0. Zerbizua emateko edo erabiltzeko lehen hurbilketa
- B.1. Asebetetze orokorra eta gomendatua
- B.2. Asebetetze zehatza
- B.3. Asebetetze orokor hausnartua

B. – EMAITZEN AURKEZPENA

- B.0. Zerbizua emateko edo erabiltzeko lehen hurbilketa
- B.1. Asebetetze orokorra eta gomendatua
- B.2. Asebetetze zehatza
- B.3. Asebetetze orokor hausnartua

B. – EMAITZEN AURKEZPENA

- B.0. Zerbizua emateko edo erabiltzeko lehen hurbilketa
- B.1. Asebetetze orokorra eta gomendatua
- B.2. Asebetetze zehatza
- B.3. Asebetetze orokor hausnartua

C- ZERBITZU-KARTA BETETZEA

31

A. – PLANTEAMENDU METODOLOGIKOA

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

Helburu nagusia

Bizkaiko Foru Aldundiko Larrialdiak eta Babes-zibila kudeatzeko Zuzendaritza egituratu duten eta Zerbitzu Gutuneko konpromisoak osatzen dituzten ezaugarriekiko asebetetzea aztertzea.

Helburu zehatzak

- ▶ Bizkaiko Foru Aldundiko Larrialdiak eta Babes Zibila Kudeatzeko Zuzendaritzarekiko harremana aztertzea.
- ▶ Bizkaiko Foru Aldundiko Larrialdiak eta Babes Zibila Kudeatzeko Zuzendaritzaren asebetetze orokorra eta gomendioa aztertzea.
- ▶ Zerbitzuaren alderdi guztien balorazio xehatuan sakontzea:
 - ▶ Jarduketa eta esku-hartzeak
 - ▶ Emandako zerbitzuen ezaugarriak
 - ▶ Kontsulten kudeaketa
 - ▶ Ekipamenduak
 - ▶ Erabiltzailearentzako arreta
- ▶ Zerbitzu-kartan planteatutako konpromisoak betetzen direla ziurtatzea

Ikerketa mota

- **Kuantitatiboa.**

Erabilitako teknika

- **Telefono bidezkoa.**

Ikerketaren unibertsoa

- Prebentzio, suhiltzaile eta salbamendu zerbitzuaren erabiltzaileak (zerbitzuak emandako datu-baseak).

Planteamendu metodologikoaren zehaztasunak

- Zehazki, 304 telefono-elkarrizketa burutu dira zerbitzua erabili izan duten pertsoneri. Horrek esan nahi du $e = \pm \%5,7$ koa izan dela $\%95,5$, 2σ -ko konfiantza mailarentzat.

Landa-lanaren data

- 2023ko uztailan.

B. – EMAITZEN AURKEZPENA

B.0. Zerbitzuaren ohiturak eta erabiletara lehen hurbilketa

B.1. Asebetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Asebetetze xehatua

B.3. Asebetetze orokor hausnartua

B. – EMAITZEN AURKEZPENA

B.0. Zerbitzuaren ohiturak eta erabiletara lehen hurbilketa

B.1. Asebetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Asebetetze xehatua

B.3. Asebetetze orokor hausnartua

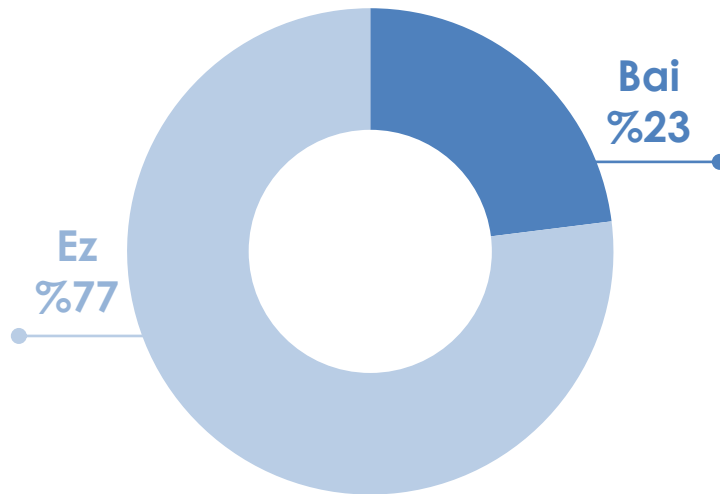
ESKATUTAKO ZERBITZUAK

(OD.G) - BFA-KO SUHILTZAILEEN ZERBITZUA ESKATU ZENUEN AZKEN ALDIA NOIZ IZAN ZEN GOGORATZEN DUZU?



Años	
Orain dela urte bat edo gutxiago	%86
2 eta 3 urte bitartean	%13
4 urte baino gehiago	%1
Ed/ee	%1

(OF.G) - BESTE MOMENTUREN BATEAN HARREMANETAN IPINI ZARA BFA.KO SUHILTZAILEEN ZERBITZUAREKIN ?



(OE.G) - ZERGATIK KONTAKTATU ZENUEN ZERBITZUAREKIN?



B. – EMAITZEN AURKEZPENA

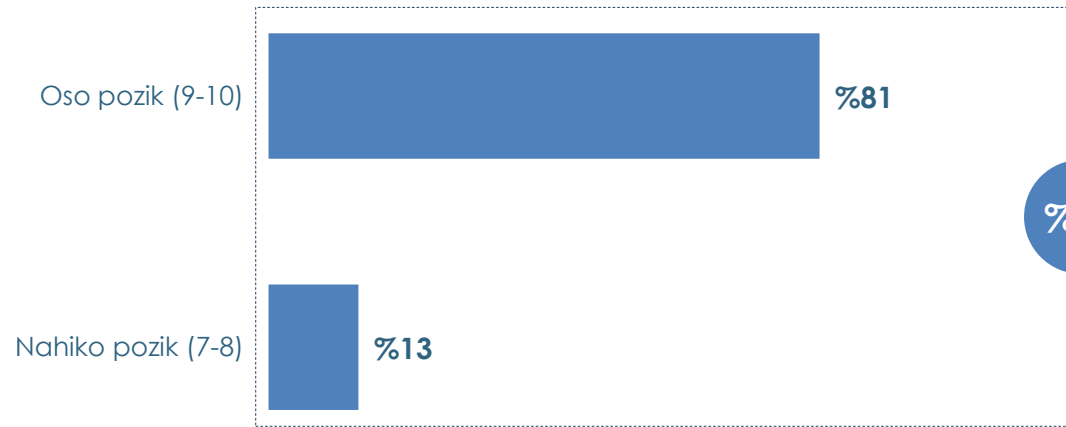
B.0. Zerbitzuaren ohiturak eta erabiletara lehen hurbilketa

B.1. Asebetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Asebetetze xehatua

B.3. Asebetetze orokor hausnartua

ZERBITZUAREKIKO ASEBETETZEA



%94



ZERBITZUA BERRIRO BEHAR IZAN ZUEN

Bai

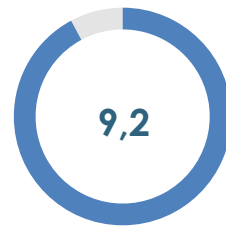


Ez



BATEZ BESTEKOA

0 ————— 10



(1G) - HASTEKO, EZAGUTU NAHIKO NUKE ZE PUNTUTARAINO ZAUDEN POZIK BFA-REN SUHILTZAILE ZERBITZUAK EMATEN DUEN ZERBITZUAREKIN?

Oinarria: Elkarizketatutako pertsona guztiak

Erantzun bakarreko galdera

Iradokitako erantzunak

ZERBITZUA ERABILTZEKO PRESTASUN-MAILA

BAIEZKO ERANTZUNEN EHUNEKOA



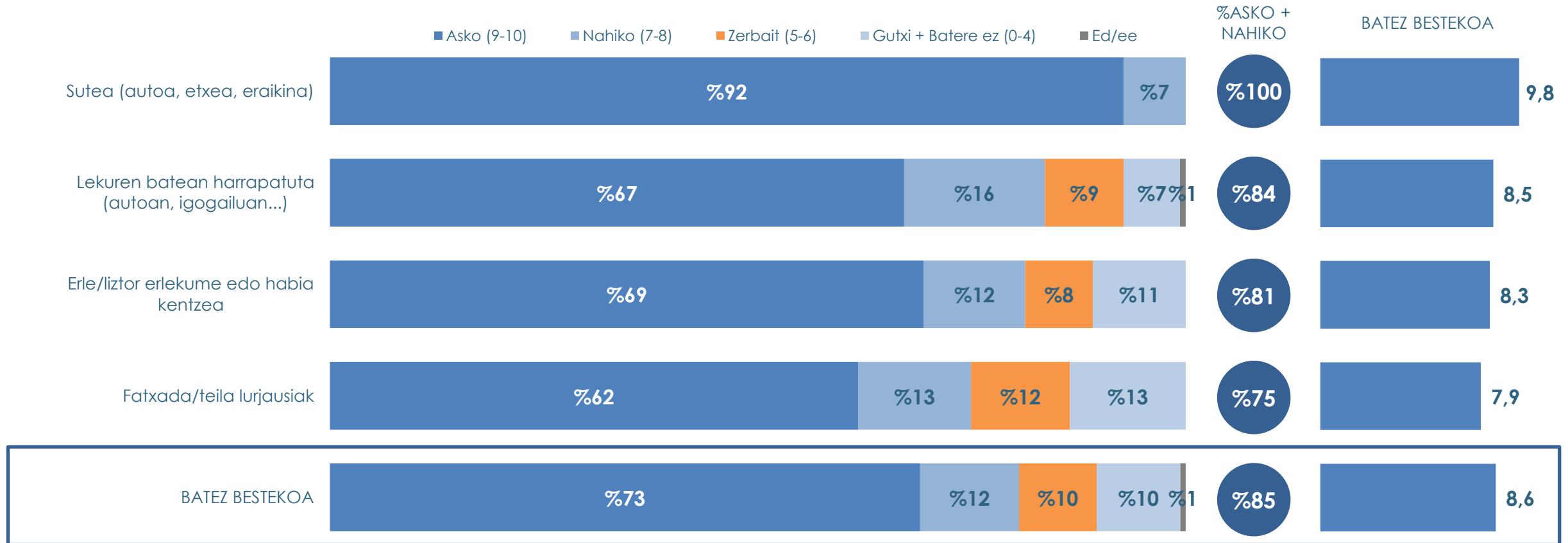
(3G) - LARRIALDI ZERBITZUEN ASISTENTZIA BEHAR DUZUN EGOERAN ZAUELA IRUDIKATU, KONKRETUKI, ONDOREN AIPATUKO DIZKIZUDAN EGOEREN ARTEAN, ZEINETAN DEITUKO ZENUKE SUHILTZAILEEN TELEFONORA?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Erantzun anitzeko galdera. 100 baino gehiago gehitu dezake.

Iradokitako erantzunak

GOMENDIOA



(4G) - ETA ZURE SENIDE, LAGUN EDO EZAGUN BATEK LARRIALDI EGOERA BATEAN EGONGO BALITZ, ZE NEURRITAN GOMENDATUKO ZENIOKE SUHILTZAILIEN ZERBITZUA BERE EGOERATAZ ARDURATZEKO?

Oinarria: Elkarrikeratutako pertsona guztiak

Erantzun bakarreko galdera

Iradokitako erantzunak

GOMENDIOA

- Gomendio Indize Garbia (GIG)* honako galdera honen bidez lortzen da:

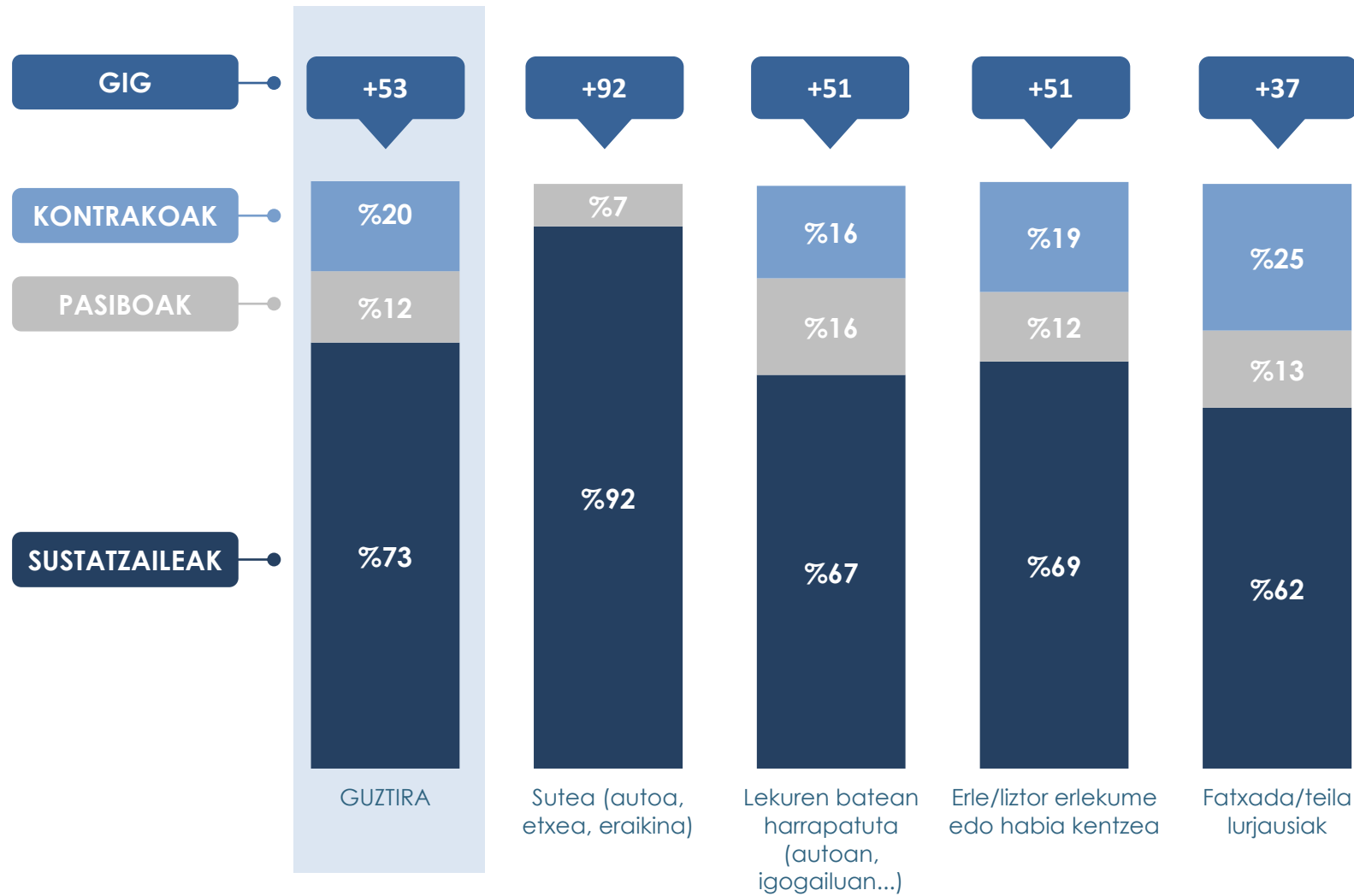
GOMENDIO – INDIZE GARBIA (GIG) Otik 10era bitarteko eskala batean, zein neurritan gomendatuko zenuke..... ?

- Erantzun horren arabera, segmentu hauetan sailkatzen ditugu gure bezeroak:



* Net Promoter Score (NPS) ingelesez

GOMENDIOA



Otik 10era bitarteko eskala batean, 0 "Ez nuke batere gomendatuko" eta 10 "Erabat gomendatuko nuke".

(4G) - ETA ZURE SENIDE, LAGUN EDO EZAGUN BATEK LARRIALDI EGOERA BATEAN EGONGO BALITZ, ZE NEURRITAN GOMENDATUKO ZENIOKE SUHILTZAILEEN ZERBITZUA BERE EGOERATAZ ARDURATZEKO?

Oinarria: Elkarizketatutako pertsona guztiak

Erantzun bakarreko galdera

Iradokitako erantzunak

B. – EMAITZEN AURKEZPENA

B.0. Zerbitzuaren ohiturak eta erabiletara lehen hurbilketa

B.1. Asebetetze orokorra eta gomendioa

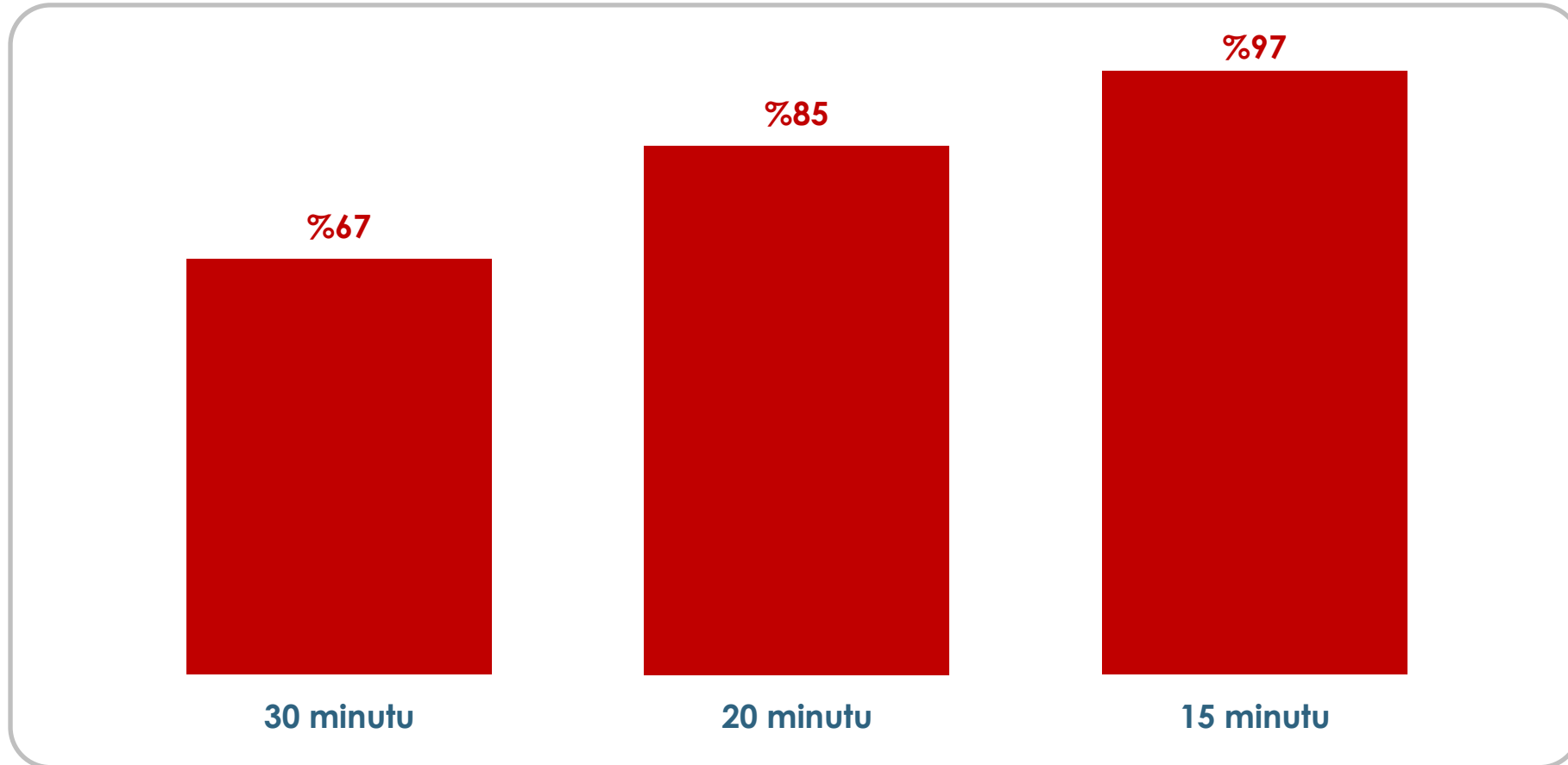
B.2. Asebetetze xehatua

B.3. Asebetetze orokor hausnartua

ERANTZUTEN EPEAK ETA DENBORAK INTERBENTZIO-ARRISKU HANDIKO KASUETAN



OSO + NAHIKO EGOKIA



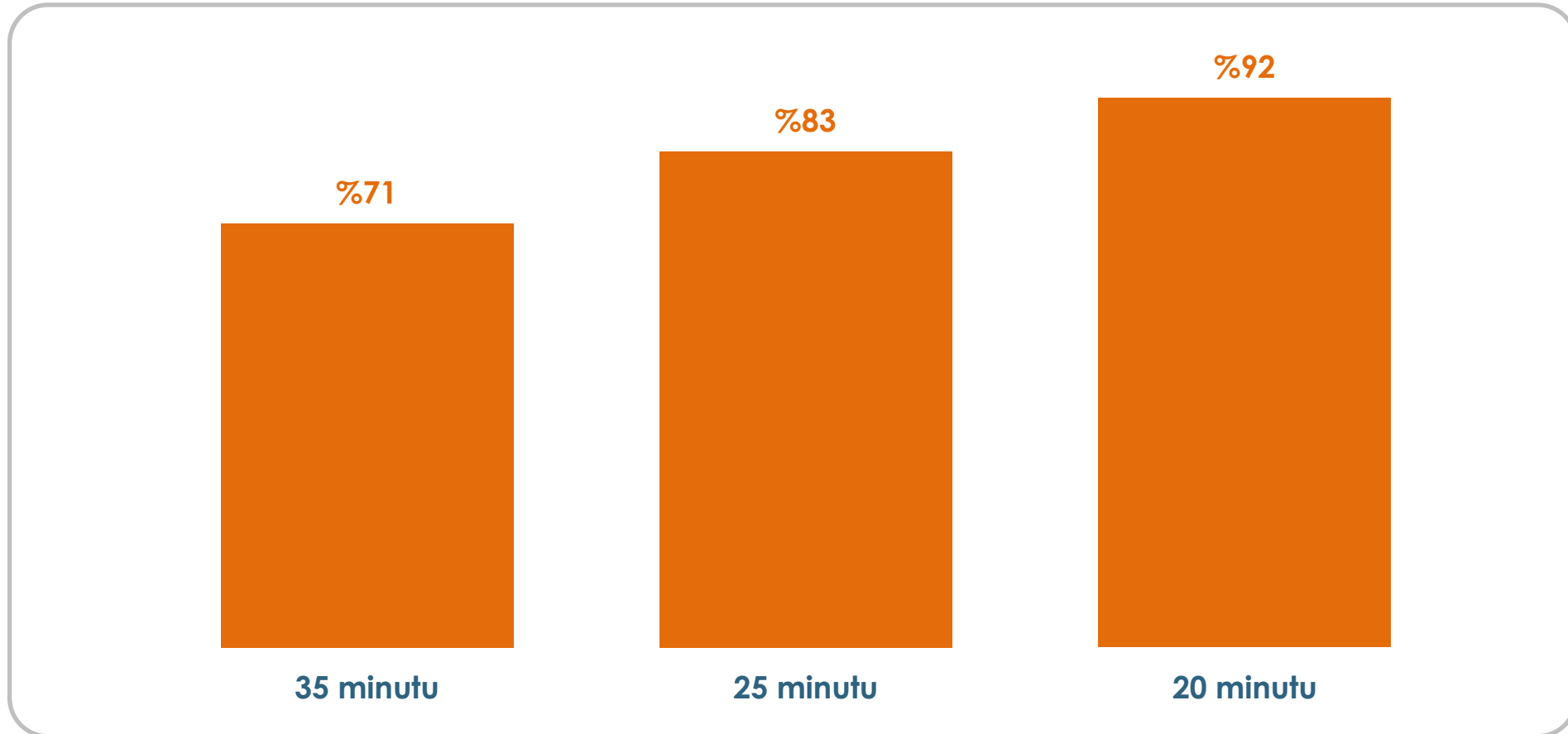
(7A1.G) - IMAJINATU SUHILTZAILEEK ESKU HARTU BEHAR DUTEN ARRISKU HANDIKO KASU BAT, ADIBIDEZ, SUTE BAT (HIRIKOA, INDUSTRIAKOA, LANDAKOA) LEHERGAILUEN EDO TRAFIKO-ISTRIPU BAT, NON PERTSONAK HARRAPATUTA DAUDEN EDO SALGAI ARRISKUTSUAK DITUZTEN. SUHILTZAILEEK OPERAZIO-ZENTROAN ESKU HARTZEKO BEHARRA JASO ONDOREN, ZENBATERAINO IRUDITUKO LITZAIZUKE SUHILTZAILERAK ABISUA JOTZEN DUTENETIK ESKU-HARTZEKO LEKURA 30 MINUTU EDO GUTXIAGOTAN JOATEA?

Oinarria: Elkarizketatutako pertsona guztiak

ERANTZUTEN EPEAK ETA DENBORAK INTERBENTZIO-ARRISKU ERTAINEKO KASUETAN



OSO + NAHIKO EGOKIA



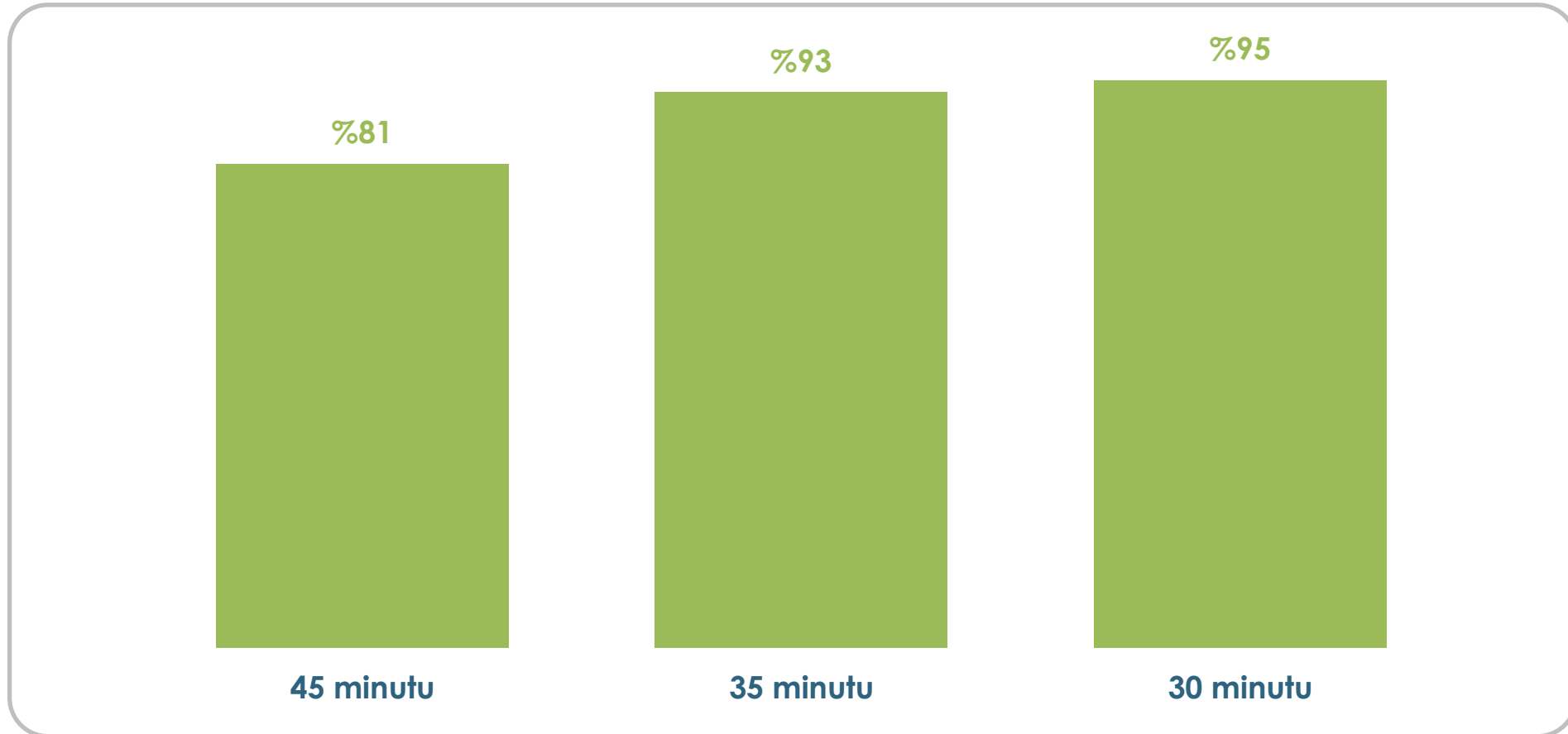
(7B1.G) - IMAJINATU ARRISKU ERTAINEKO KASU BAT, NON SUHILTAILEEK ESKU-HARTU BEHAR DUTEN, ADIBIDEZ, SUTE ARRISKUA DAGOEN ETXEBIZITZA BATERA SARTZEA EDO BARRUAN GERATU DIREN PERTSONAK, HIRI-ERRESKATEAK EDO GAS-IHESAK. . SUHILTAILEEK OPERAZIO ZENTROAN ESKU HARTZEKO BEHARRA JASO ONDOREN, ZENBATERAINO IRUDITUKO LITZAIZUKE SUHILTAILEAK ABISUA JOTZEN DUTENETIK ESKUHARTZEKO LEKURA 35 MINUTU EDO GUTXIAGOTAN JOATEA?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

ERANTZUTEN EPEAK ETA DENBORAK INTERBENTZIO-ARRISKU TXIKIKO KASUETAN



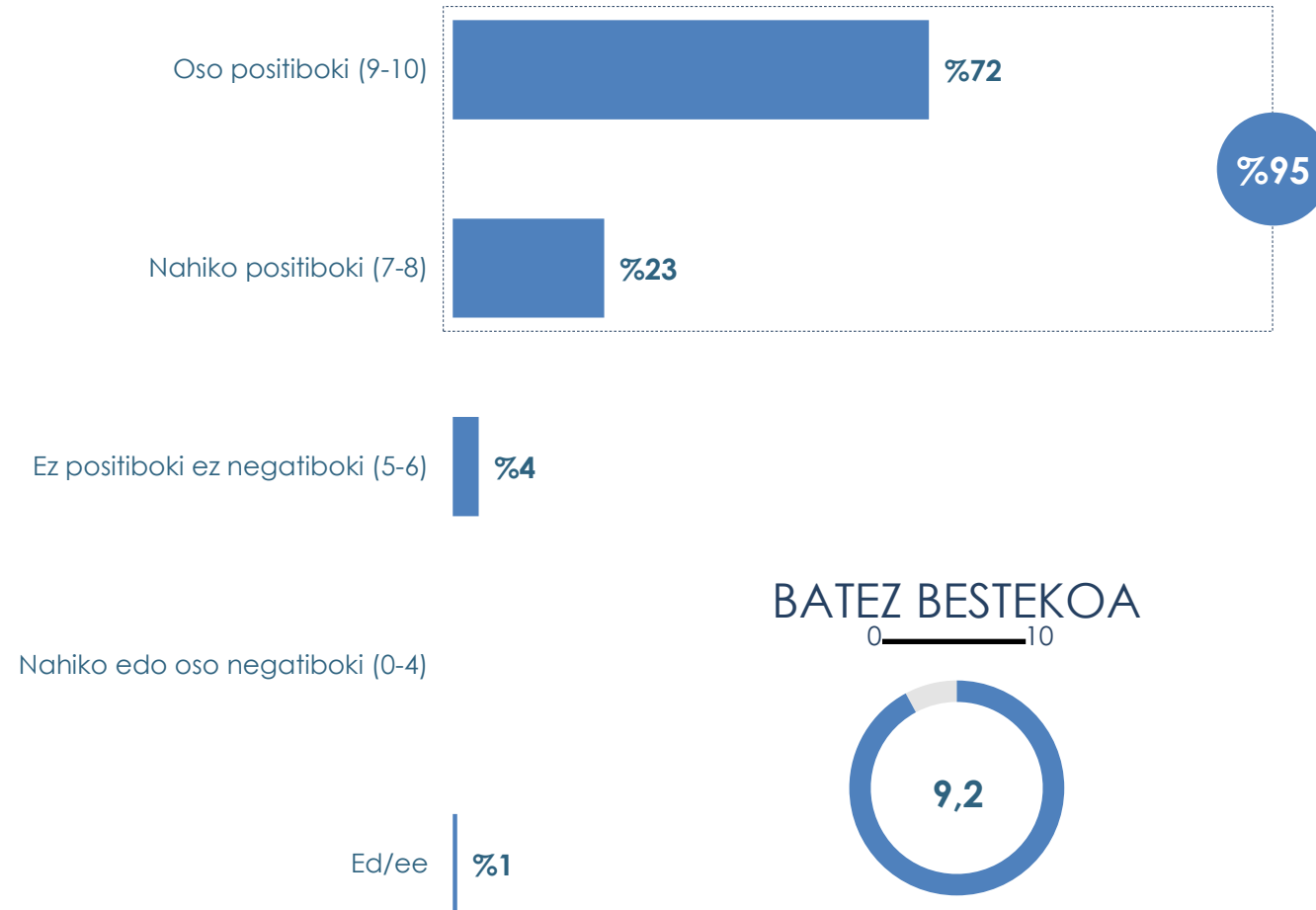
OSO + NAHIKO EGOKIA



(7C1.G) - IMAJINATU ARRISKU TXIKIKO KASU BAT NON SUHILTZAILEEK ESKU HARTU BEHAR DUTEN, ADIBIDEZ BARRUAN INOR EZ DAGOEN ETXEBITZA BATERA SARTZEA, ERORTZEKO ARRISKUA DUTEN ERAIKUNTZA-ELEMENTUAK KENTZEA..... SUHILTZAILEEK OPERAZIO-ZENTROAN ESKU HARTU BEHAR DUTELA JASO ONDOREN, ZEIN NEURRITAN IRUDITZEN ZAIZU EGOKIA SUHILTZAILERAK ABISUA JASOTZEN DUTENETIK EBAKUNTZAREN LEKURA 45 MINUTU EDO GUTXIAGOAN JOATEA?

Oinarria: Elkarrikeratutako pertsona guztiak

EMANDAKO ZERBITZUAREN BALORAZIOA



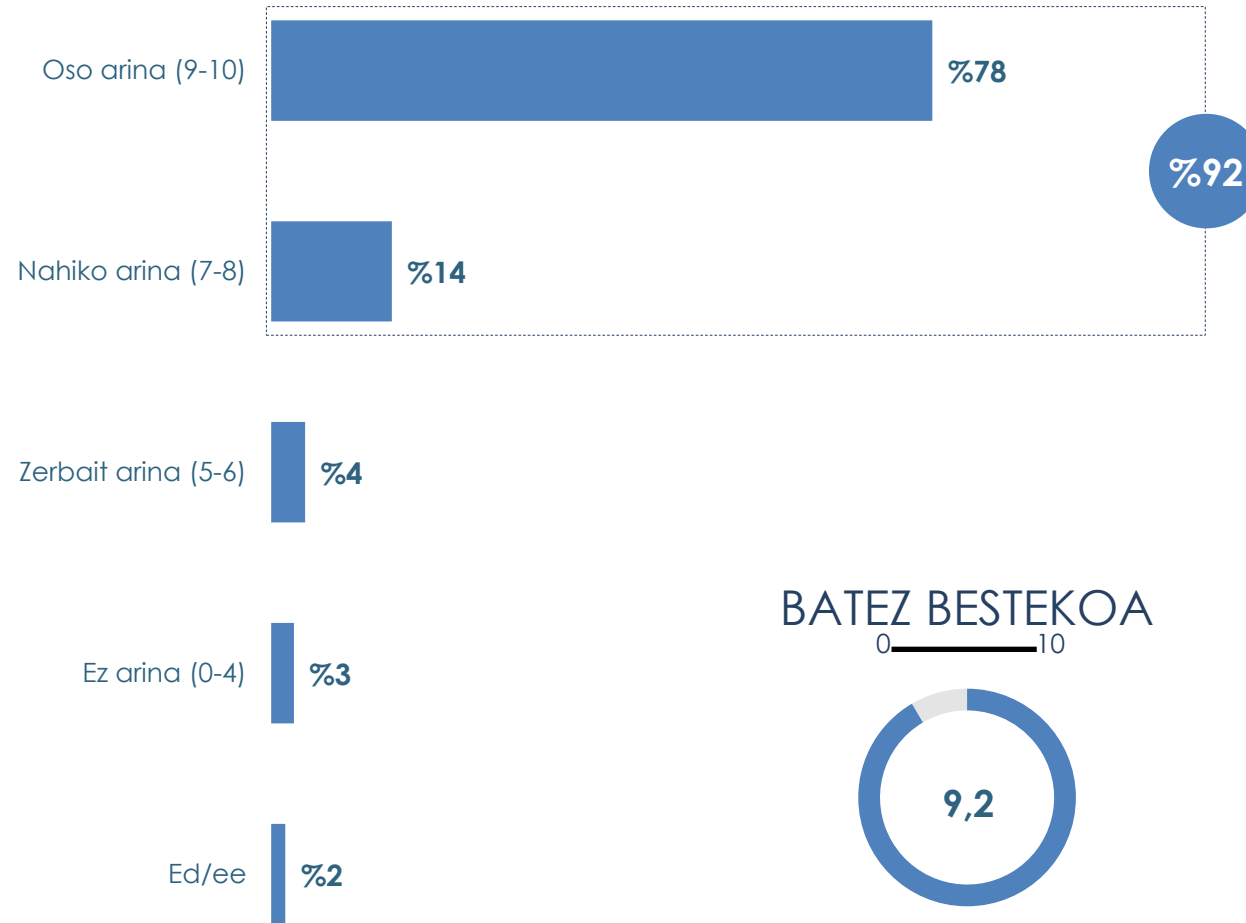
(8G) - SUHILZAILEEK ERE ESKU-HARTZEN DUTE, NON EGOEREN EZAUGARRIENGATIK, BAI PREMIAZKOA EZ DIRELAKO (ZUHAITZAK KENTZEA, LIZTORREN HABIAK) EDO ERANTZUTEN DENBORA LUZEAGOA IZAN DAITEKEELAKO IRISTEKO ZAILTASUNAGATIK (BASO-SUTEAK ETA IRISTEKO ZAILAK DIREN ERRESKATEAK. NOLA BALORATZEN DUZU SUHILZAILEEN ESKU-HARTZEA, ESKU-HARTZE HORIETAN? ESKALA BATEAN NON 0, OSO MODU NEGATIBOAN ETA 10, OSO MODU POSITIBOAN DEN.

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Erantzun bakarreko galdera

Iradokitako erantzunak

EMANDAKO ZERBITZUAN ERANTZUTEKO DENBORAREN BALORAZIOA



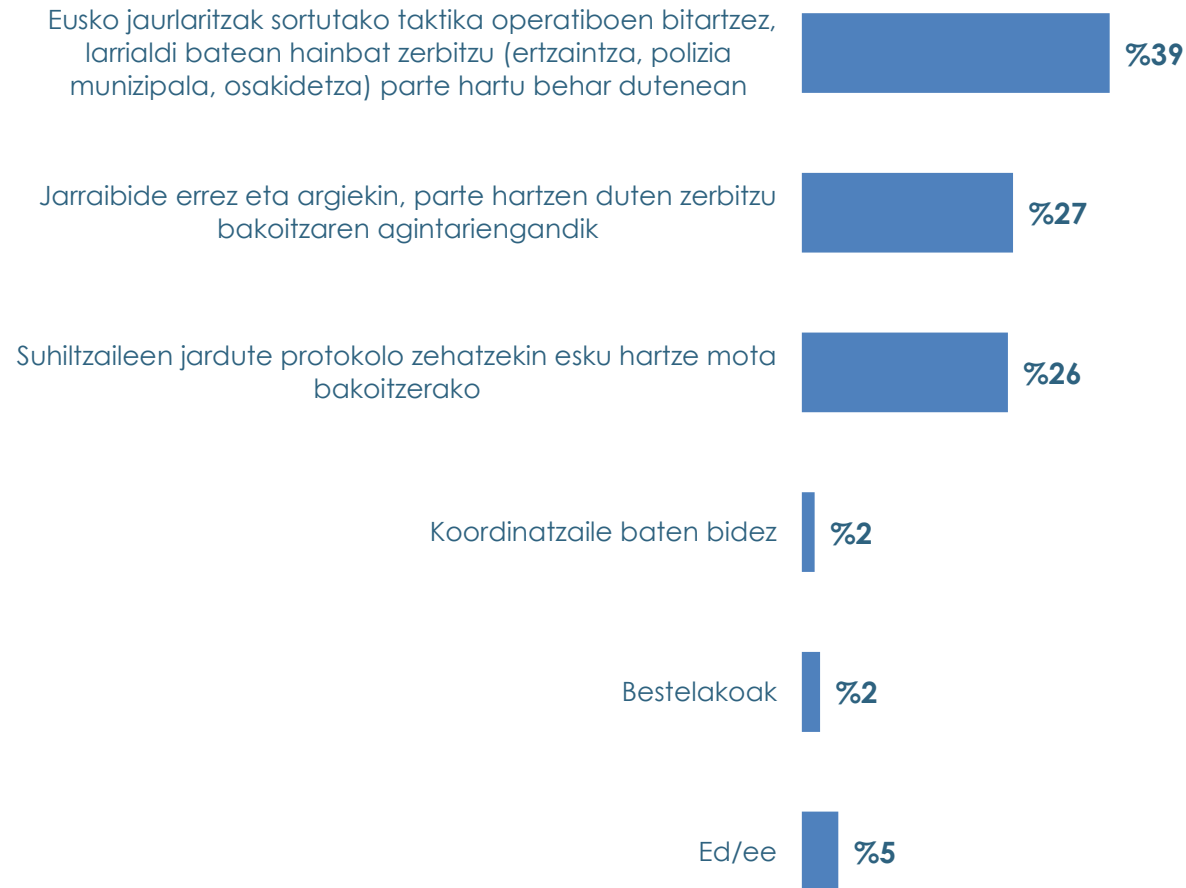
(9G) - . ZURE KASUAN, ETA KONTUAN HARTUTA ZERGATIK JARRI ZINEN HARREMANETAN ZERBITZUAREKIN, NOLA BALORATZEN DUZU SUHILTZAILEEN ERANTZUTEKO EPEA? OTIK BATERE ARINA, 10ERA OSO ARINA

Oinarria: Elkarriketatutako persona guztiak

Erantzun bakarreko galdera

Iradokitako erantzunak

JARDUERA BATERATUA



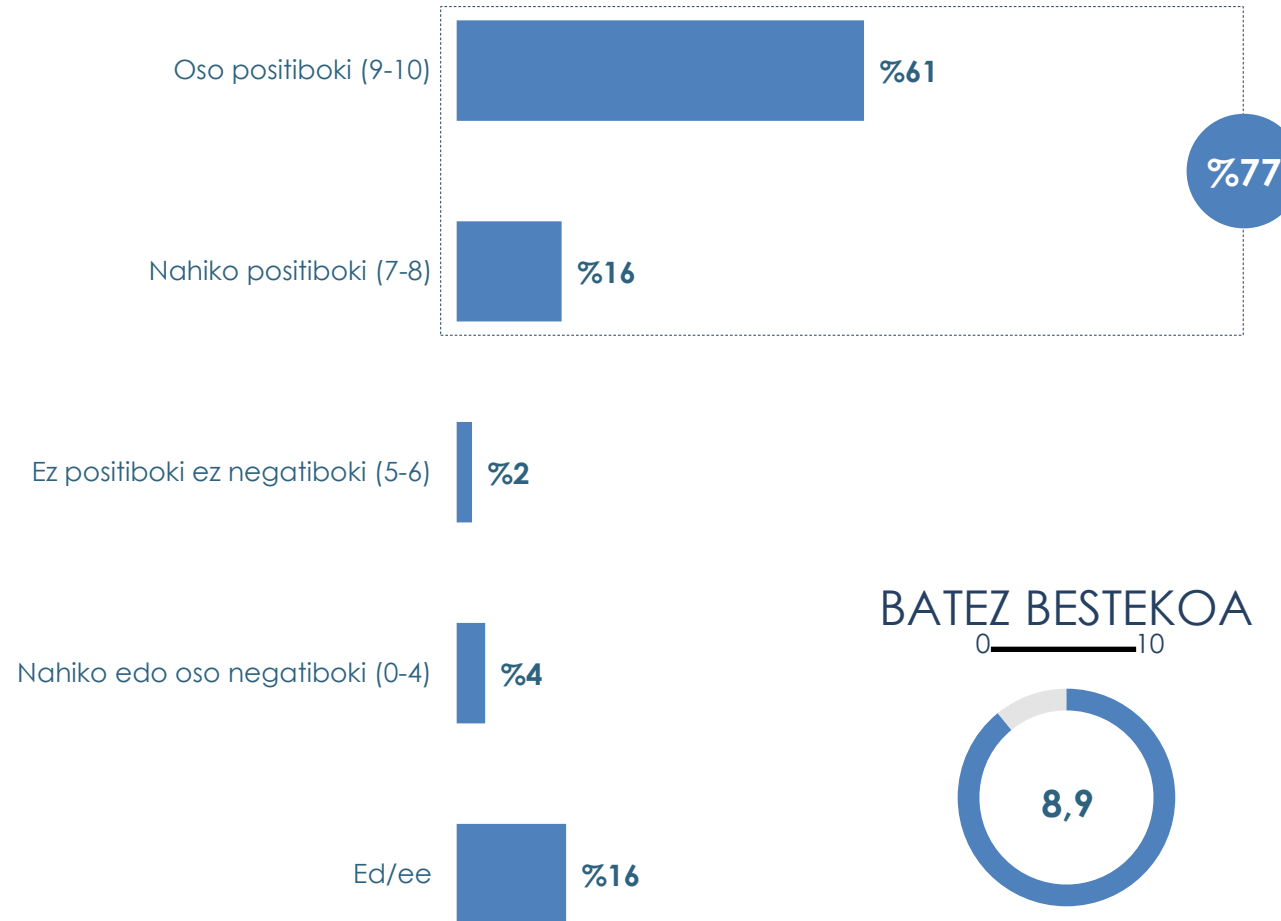
(11G) - GERTAKARI BATEN ARRETARAKO BESTE ZERBITZU GEHIGARRIEN (ERTZAINZA, POLIZIA MUNICIPAL, OSAKIDETZA) PARTAIDETZA BEHARREKOA IZANGO BALITZ, APROPOSA IKUSTEN DUZU ELKARREN ARTEAN LAN EGIN DEZATEN EGINKIZUN ON BAT ESKAINTZEKO?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

Erantzun bakarreko galdera

Iradokitako erantzunak

GAINERAKO AGENTZIEKIKO KOORDINAZIOAREN BALORAZIOA



(11B.G) - ZURE KASU ZEHATZEAN, NOLA BALORATZEN DUZU SUHILTZAILEEN KOORDINAZIOA, INPLIKATUTAKO GAINERAKO AGENTZIEKIN (ERTZAINZA, OSAKIDETZA....?)

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

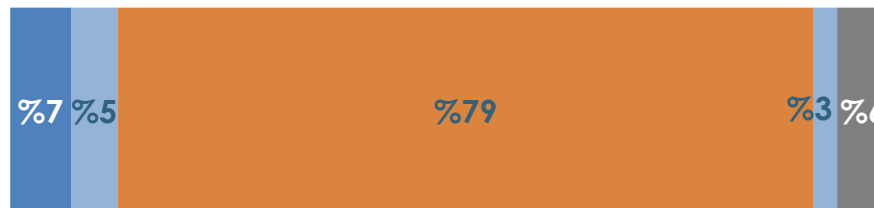
Erantzun bakarreko galdera

Iradokitako erantzunak

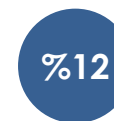
SUHILTZAIILEEN EKIPAMENDUEN BALORAZIOA

■ Beharrezkoa baino askoz gehiago (5) ■ Beharrezkoa baino zerbait gehiago (4) ■ Egokiak (3) ■ Apur bat eskasak (2) ■ Oso eskasak (1) ■ ED/EE

Zure deira jo zuten suhiltzaileen ibilgailuak edo zerbitzuko beste ibilgailu batzuk



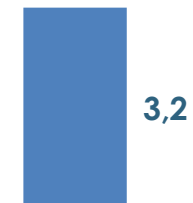
% BEHARREZKOA BAINO ASKOZ GEHIAGO + ZERBAIT GEHIAGO



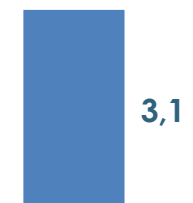
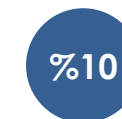
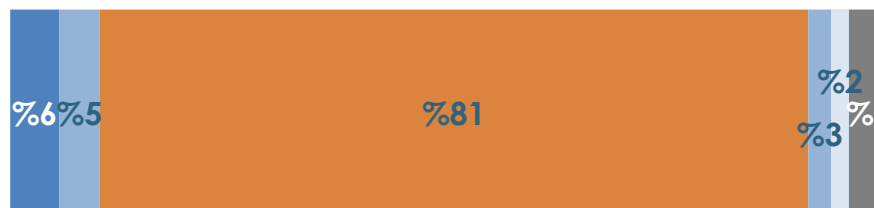
%OSO ESKASAK + APUR BAT ESKASAK



BATEZ BESTEKOA



Zure deira jo zuten suhiltzaileen babes pertsonaleko dotazioa



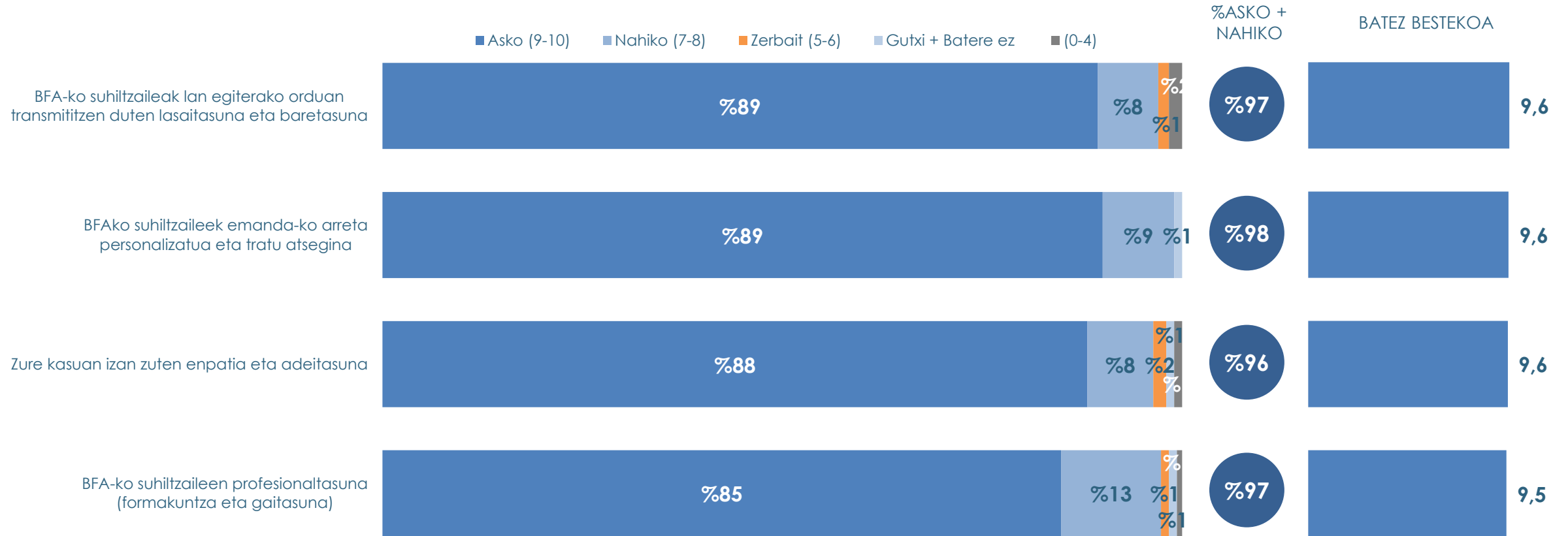
(19G) - JARRAIAN BALORATU BFA-REN SUHILTZAILE ZERBITZUAREN EKIPAMENDUEKIN ZERIKUSIA DUTEN ASPEKTU HAUEK. ZE PUNTUTARAINO IRUDITZEN ZAIZU EGOKIA...?NON 1 ZENBAKIAK "OSO ESKASA" ADIERAZTEN DUEN ETA 5, "BEHARREZKOAK BAINO ASKOZ GEHIAGO" GEHIAGO"

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Erantzun bakarreko galdera

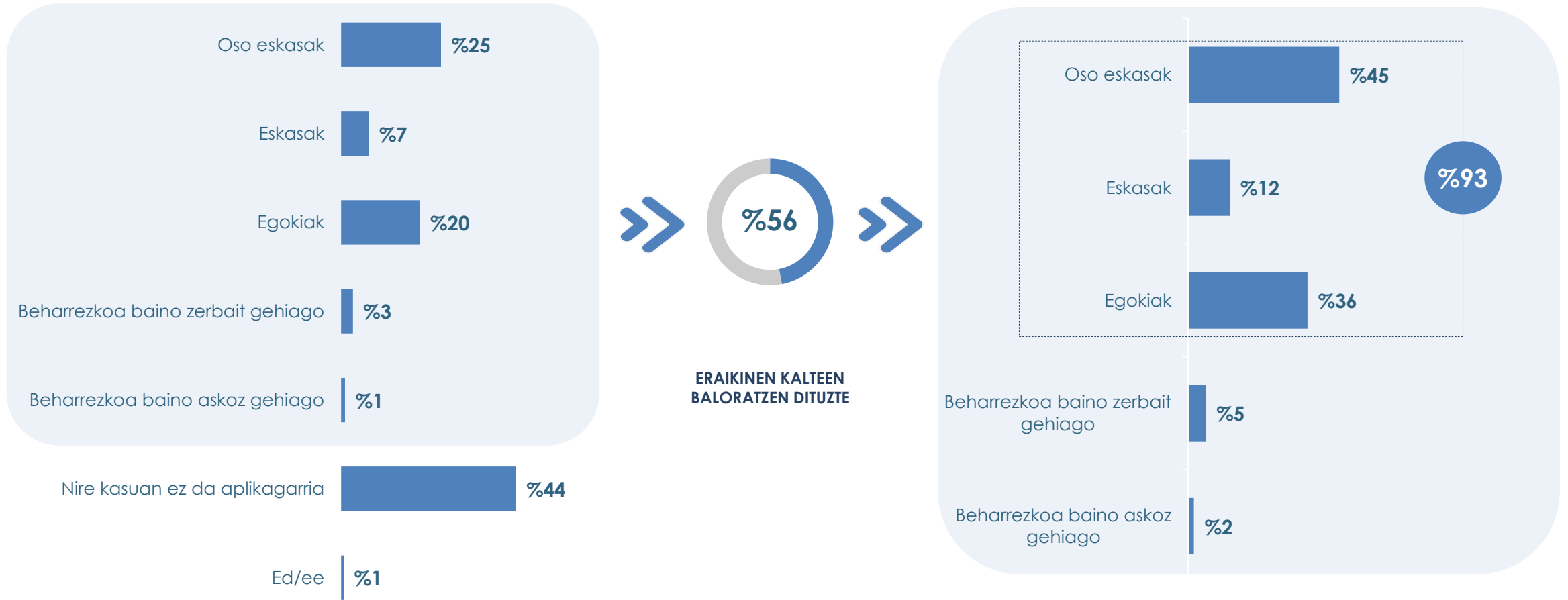
Iradokitako erantzunak

ESKATUTAKO ZERBITZUETAN EMANDAKO ARRETA



(20G) - ORAIN, SUHILTAILEEN ZERBITZUAK EMANDAKO ARRETAREKIN ZERIKUSIA DUTEN HAINBAT ALDERDI BALORATUKO DITUZU, ZEIN PUNTURAINO ZAUDE POZIK ESKALA BATEAN NON 0 "BATERE POZIK" ETA 10"OSO POZIK"DEN

ERAIKINEAN IZANDAKO KALTEEN BALORAZIOA



(10G) - ZURE KASU ZEHATZEN ETA KONTUAN IZANIK ZERBITZUAREKIN HARREMANETAN JARRI ZINEN ARRAZOIAREN ARRISKU MAILA, ZELAN KALIFIKATUKO ZENITUZKE SUHILTAILEAK JARDUN ZUTEN ERAIKINEAN EGONDAKO KALTEAK?

Oinarria: Elkarrizketatutako persona guztiak

Erantzun bakarreko galdera

Iradokitako erantzunak

B. – EMAITZEN AURKEZPENA

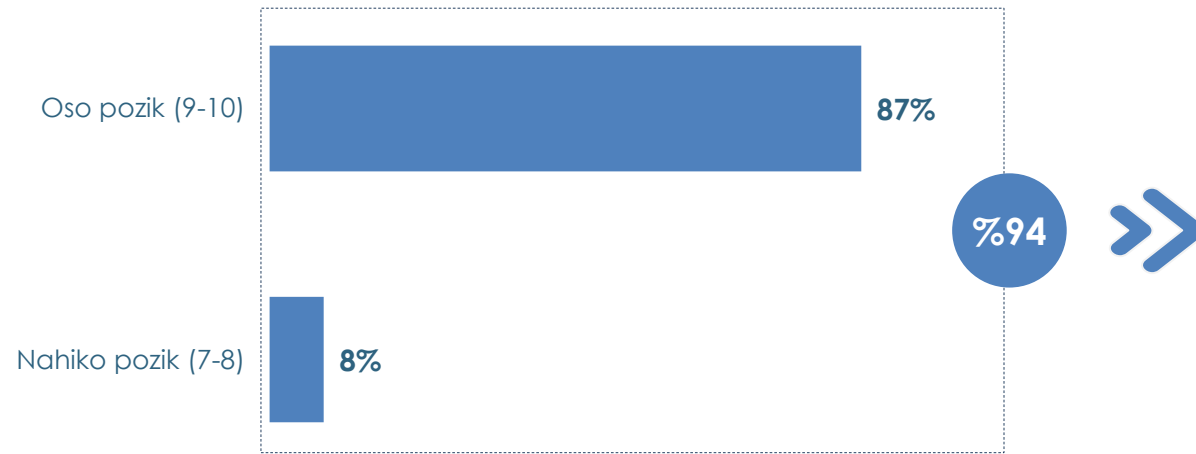
B.0. Zerbitzuaren ohiturak eta erabiletara lehen hurbilketa

B.1. Asebetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Asebetetze xehatua

B.3. Asebetetze orokor hausnartua

ASEBETETZE OROKOR HAUSNARTUA



Oso + nahiko
pozik



**Hasierako
asebetetze orokorra**



**Hausnartutako
asebetetze orokorra**

BATEZ BESTEKOA

0 ————— 10



9,2

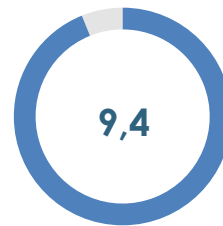


9,4



BATEZ BESTEKOA

0 ————— 10



9,4



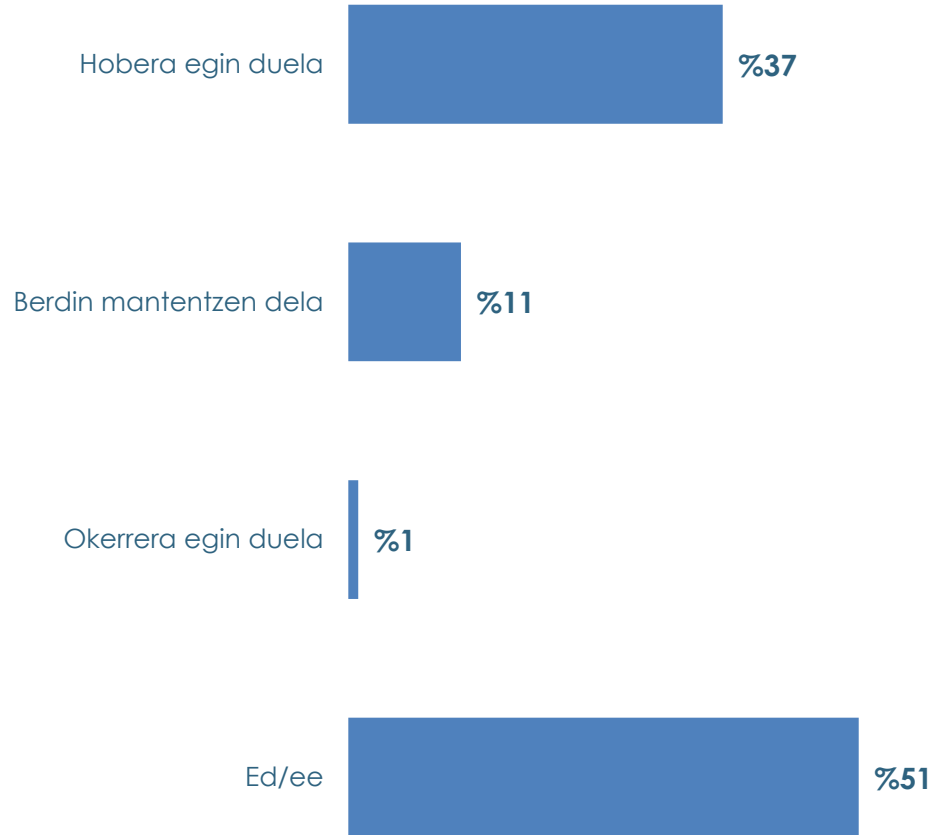
(21G) - AMAITZEKO, ZE PUNTUTARAINO ZAUDE POZIK BFA-REN SUHILTZAILE ZERBITZUAK EMANDAKO ZERBITZUAREKIN?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Erantzun bakarreko galdera

Iradokitako erantzunak

ZERBITZUAREN BILAKAERA



	GUZTIRA	ZERBITZUAREN BEHARRA BERRIRO
		Bai
Hobera egin duela	37%	%41
Berdin mantentzen dela	11%	%27
Okerrera egin duela	1%	
Ed/ee	51%	%31

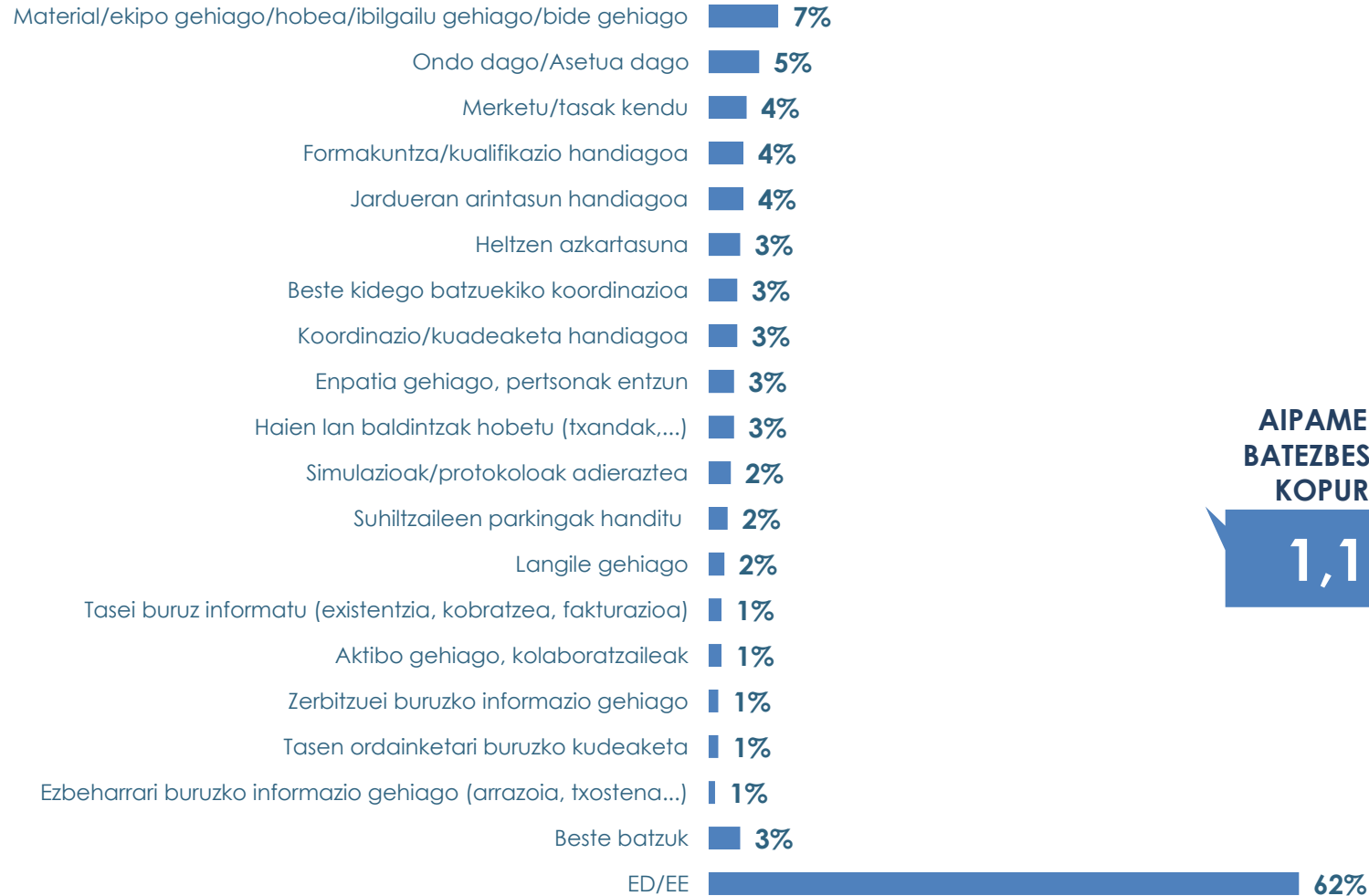
(22G) - ESANGO ZENUKE BFA-REN SUHILTZAILA ZERBITZUA AZKEN URTEEKIN ALDERATUZ GERO...

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

Erantzun bakarreko galdera

Iradokitako erantzunak

JARDUTEKO IRADOKIZUNAK



AIPAMENEN BATEZBESTEKO KOPURUA
1,16

(23G) - AZKENEKOA, IRADOKIZUNEN BAT BURURATZEN ZAIZU BFA-REN SUHILTZAILE ZERBITZUA HOBETZEKO?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

Erantzun anitzeko galdera. 100 baino gehiago gehitu dezake.

Bat-bateko erantzunak

A string of light bulbs hanging from a wooden beam. The bulbs are of various shapes and sizes, and the background is a bright, slightly blurred indoor setting.

C- ZERBITZU-KARTA BETETZEA

ZERBITZU-KARTAK: KONPROMISOAK

Jarraian, berriki aztertu diren adierazleak betetzen diren egiaztatzeko taula adierazgarri bat aurkezten dugu:

EZAUGARRIA

Zerbitzuko profesionalek baretasuna eta lasaitasuna sentiaraztea erabiltzaileei, enpatiaz eta egoera kontuan hartuz jokatuz.

KONPROMISOA

Asebetetzearen batez besteko puntuazioa 8,5tik gorakoa da asebetetze inkestan

EMAITZA

9,6*
Betetzea

Eraikinetan ahalik eta kalte txikiena eragitea zerbitzuaren esku-hartzeetan, larrialdi egoerari lotutako arriskua aintzat hartuz

Erantzun gehienek esku-hartzea egokitzen jotzea lortzen da.

93%
Betetzea

Premiazkoak ez diren esku-hartzeetarako zerbitzu egokia eskaintzea

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

9,2
Betetzea

* Oharra: Konpromisoen betetze emaitzetan lortutako datua konpromisoari buruzko atributuen batez bestekoaren bidez egin da.

ZERBITZU-KARTAK: KONPROMISOAK

Jarraian, berriki aztertu diren adierazleak betetzen diren egiaztatzeko taula adierazgarri bat aurkezten dugu:

EZAUGARRIA

Erabiltzaileak modu pertsonalizatu,
atsegin, eta profesionalean artatzea

KONPROMISOA

Asebetetzearen batez besteko
puntuazioa 8,5tik gorakoa da
asebetetze inkestan

EMAITZA

9,5*
Betetzea

Zerbitzurako aproposak diren babes
pertsonaleko ekipamenduak eta
suhiltzaile ibilgailuak eskaintzea

Erantzun gehienek esku-hartzea
egokitzat jotzea lortzen da.

80%
Betetzea

* **Oharra:** Konpromisoen betetze emaitzetan lortutako datua konpromisoari buruzko atributuen batez bestekoaren bidez egin da.