



Foto: Jon Ander Rabadán Lezana

LARRIALDI ETA BABES ZIBILA KUDEATZEKO ZUZENDARITZAREN ASEBETETZE ETA ESPEKTATIBEN EGUNERAKETAREN AZTERKETA

EMAITZEN AURKEZPENA

AURKIBIDEA

LARRIALDI ETA BABES ZIBILA KUDEATZEKO ZUZENDARITZAREN ASEBETETZE ETA ESPEKTATIBEN EGUNERAKETAREN AZTERKETA

A. – HELBURUAK ETA METODOLOGIA

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

B. – EMAITZEN AURKEZPENA

- B.0. Ohituren eta zerbitzuko erabileren lehenengo hurbilketa
- B.1. Asebetze 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 Larrialdien eta Babes Zibila Kudeatzeko Zuzendaritza egituratu duten eta Zerbitzu Kartako konpromisoak osatzen dituzten atributuen asebetetzea aztertu.

Helburu zehatzak

- ▶ Bizkaiko Foru Aldundiko Larrialdien eta Babes Zibila Kudeatzeko Zuzendaritzarekin harremana aztertu.
- ▶ Bizkaiko Foru Aldundiaren Larrialdien eta Babes Zibila Kudeatzeko Zuzendaritza asebetetze orokorra eta gomendioa aztertu.
- ▶ Zerbitzuaren alderdi ezberdinen balorazio xehatuan sakondu:
 - ▶ Jarduera eta esku-hartzeak
 - ▶ Emandako zerbitzuaren ezaugarriak.
 - ▶ Kontsulten kudeaketa.
 - ▶ Ekipamenduak.
 - ▶ Erabiltzaileari arreta.
- ▶ Zerbitzu Kartan planteatutako konpromisoen betetzea egiaztatatu.

A.– HELBURUAK ETA METODOLOGIA

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

Azterketa mota	Kuantitatiboa.
Erabilitako teknika	Telefono bidezko elkarrizketak.
Analisi Unibertsoa	Prebentzio, suteen itzaltze eta salbamenduko zerbitzuko erabiltzaileak (Zerbitzuak emandako datua basea).
Planteamendu metodologikoaren xehetasunak eta justifikazio estatistikoa	Telefono bidezko 300 elkarrizketa egin zaizkie prebentzio, suteen itzaltze eta salbamenduko zerbitzuko erabiltzaileei. Honek suposatzen du $e = \pm \%5,8$ $\%95,5$ 2σ -ko konfiantza mailarentzat.
Landa-lana	2024ko apirila eta maiatza.

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

B.0. Ohituen eta zerbitzuko erabileren lehenengo hurbilketa

B.1. Asebetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Asebetetze xehatua

B.3. Asebetetze orokor hausnartua

ESKATUTAKO ZERBITZUAK

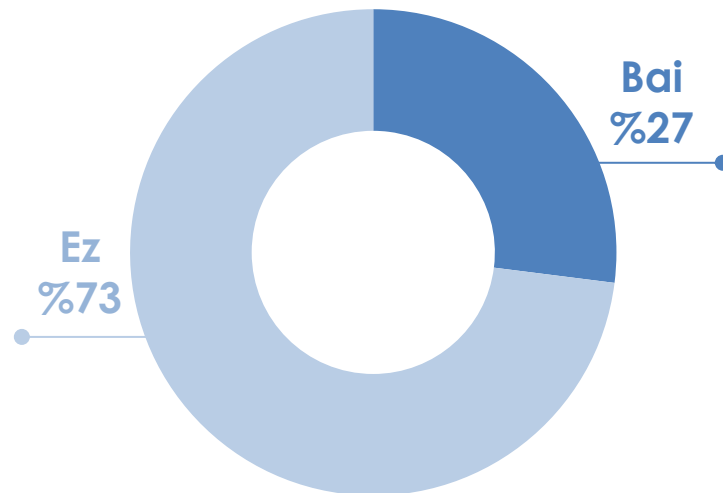
(G0D) BFA-KO SUHILTZAILEEN ZERBITZUA ESKATU ZENUEN AZKEN ALDIA NOIZ IZAN ZEN GOGORATZEN DUZU?



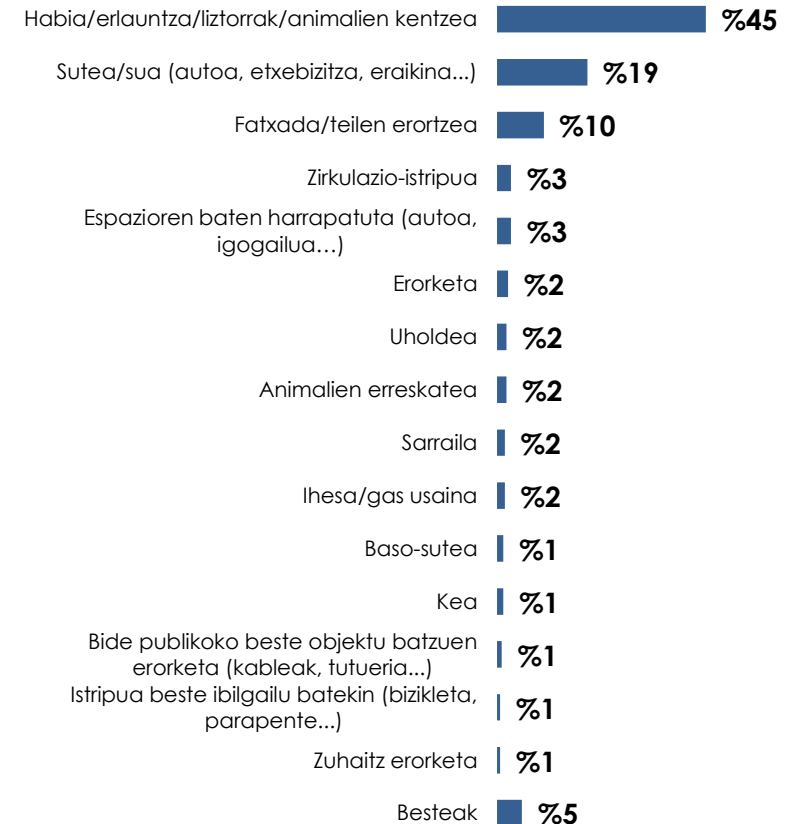
Urte

URTE	
Orain dela urte bat edo orain dela urte bat	%93
2 eta 3 urte bitartean	%4
4 urte baino gehiago	%3

(G0F) BESTE MOMENTUREN BATEAN IPINI ZARA HARREMANETAN BFAKO SUHILTZAILEEN ZERBITZUAREKIN ?



(G0E) ZURGAIK KONTAKTATU ZENUEN ZERBITZUAREKIN?



B. – IKERKETAREN EMAITZAK

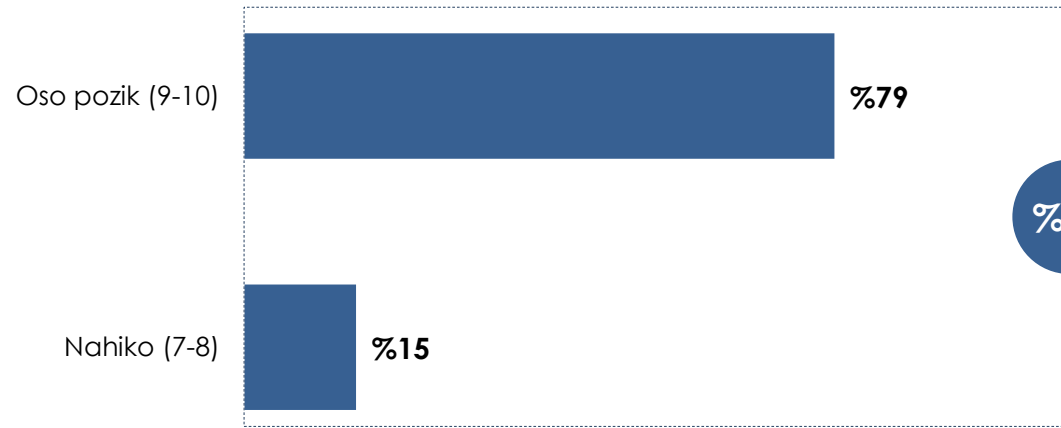
B.0. Ohituren eta zerbitzuko erabileren lehenengo hurbilketa

B.1. Asebetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Asebetetze xehatua

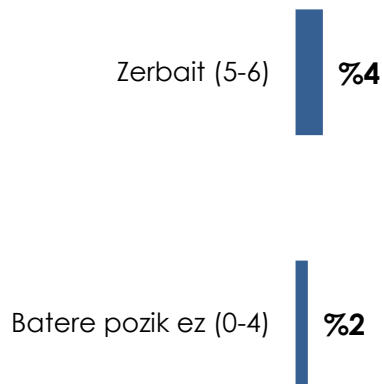
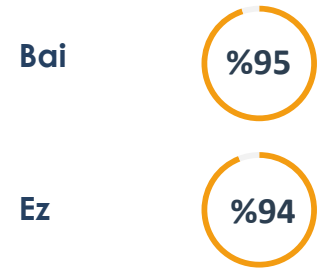
B.3. Asebetetze orokor hausnartua

ZERBITZUAREN ASEBETETZEA



⇒

BERRIRO ZERBITZUAREN BEHARRA



BATEZ BESTEKOA



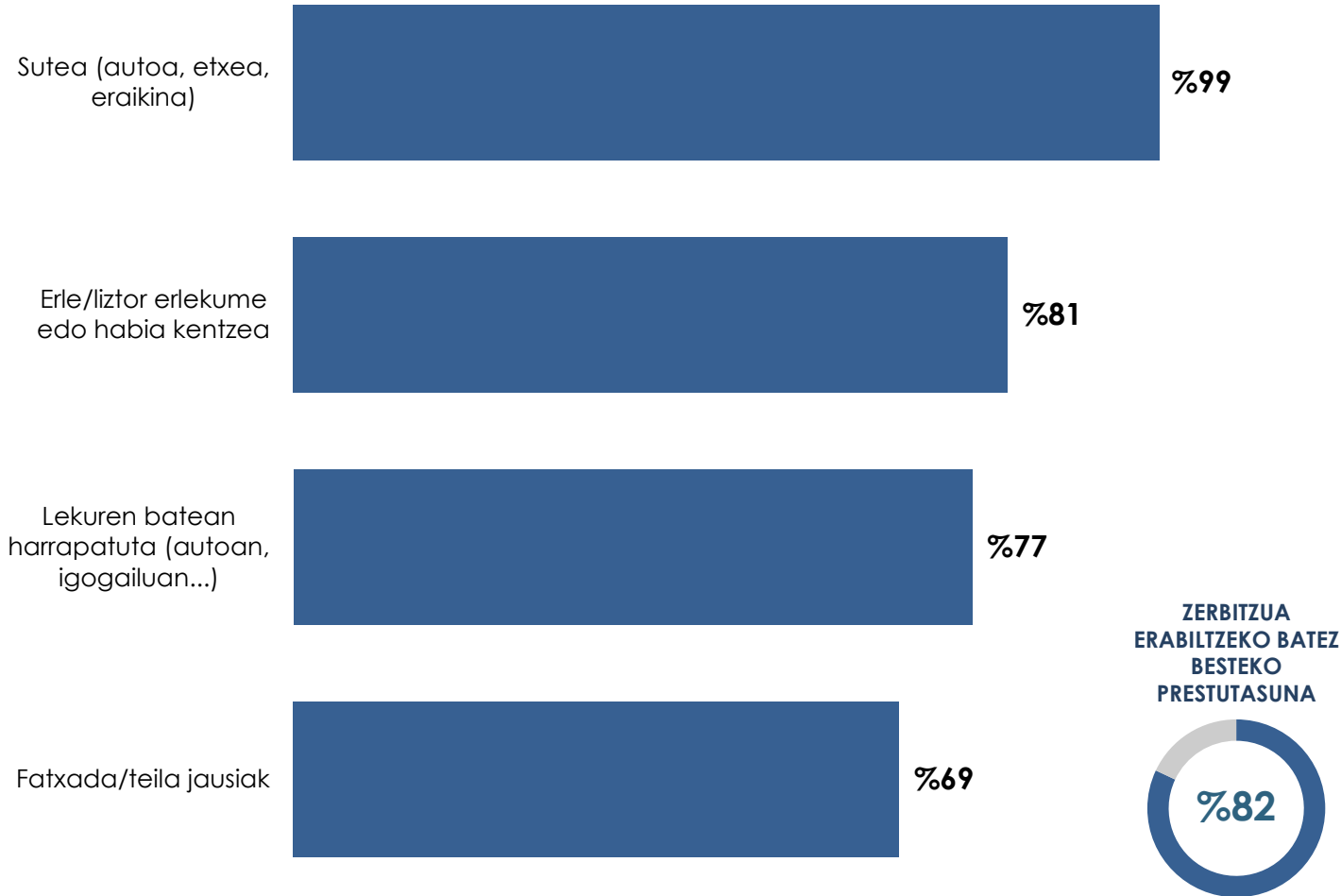
- Suhiltzaileek emandako zerbitzuen **Hasierako Balorazio Orokorri** dagokionez, **asebetetze-emaitza bikainak** antzematen dira.
- Balorazio bikainak ematen dizkien elkarrizketatutako **%94en** artean, **%79ak 9tik 10rako** puntuazioa ematen die.

Ez ditugu asebetetze-ezaren arrazoiak aipatzen, oinarria 5 pertsonakoa baita

(G1) HASTEKO, EZAGUTU NAHIKO NUKE ZE PUNTUTARAINO ZAUDEN POZIK BFA-REN SUHILTZAILE ZERBITZUAK EMATEN DUEN ZERBITZUAREKIN?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

ZERBITZUA ERABILTZEKO PRESTUTASUN-MAILA



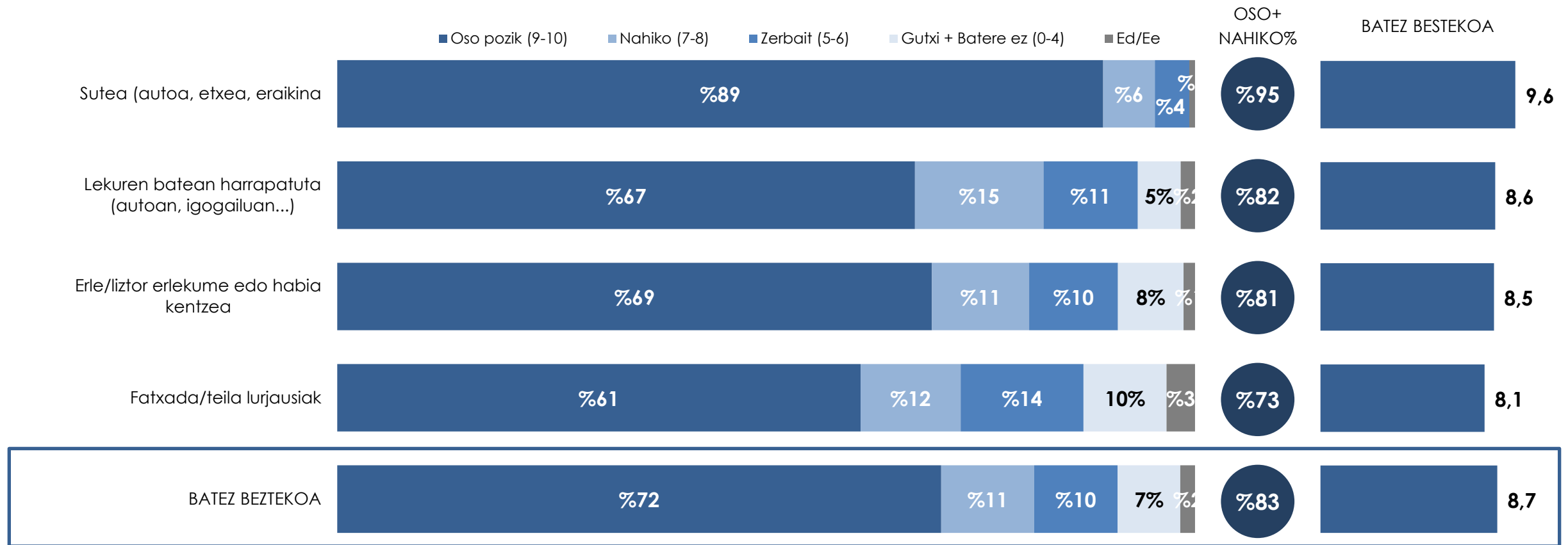
- **Pertsona guztiek** suhiltzaileei deituko liekete **sutea gertatuz gero**.
- **Habiak edo erlauntzak erretiratz gero**, larraldietako zerbitzuarekin harremanetan jartzea izango litzateke elkarrizketatuek aipatutako **bigarren egoera**.
- Larraldietako zerbitzuarekin harremanetan jartzea, habien edo erlauntzen kentzeko kasuan, izango litzateke

(G3) LARRIALDI ZERBITZUEN ASISTENTZIA BEHAR DUZUN EGOERAN ZAUELA IRUDIKATU, KONKRETUKI, ONDOREN AIPATUKO DIZKIZUDAN EGOEREN ARTEAN, ZEINETAN DEITUKO ZENUKE SUHILTZAILEEN TELEFONORA?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

Erantzun anitzeko galdera. 100 baino gehiago gehitu dezake

GOMENDIOA



- Aipatutako egoera guztien artean, **zerbitzuaren asebetetze-maila handia** antzematen da.
- Lehen ikusi dugunez, **indize-mailarik handiena, kasu honetan gomendioarena, suteen egoerak jasotzen du.**

(G4) ETA ZURE SENIDE, LAGUN EDO EZAGUN BATEK LARRIALDI EGOERA BATEAN EGONGO BALITZ, ZE NEURRITAN GOMENDATUKO ZENIOKE SUHILTZAILIEN ZERBITZUA BERE EGOERATAZ ARDURATZEKO?

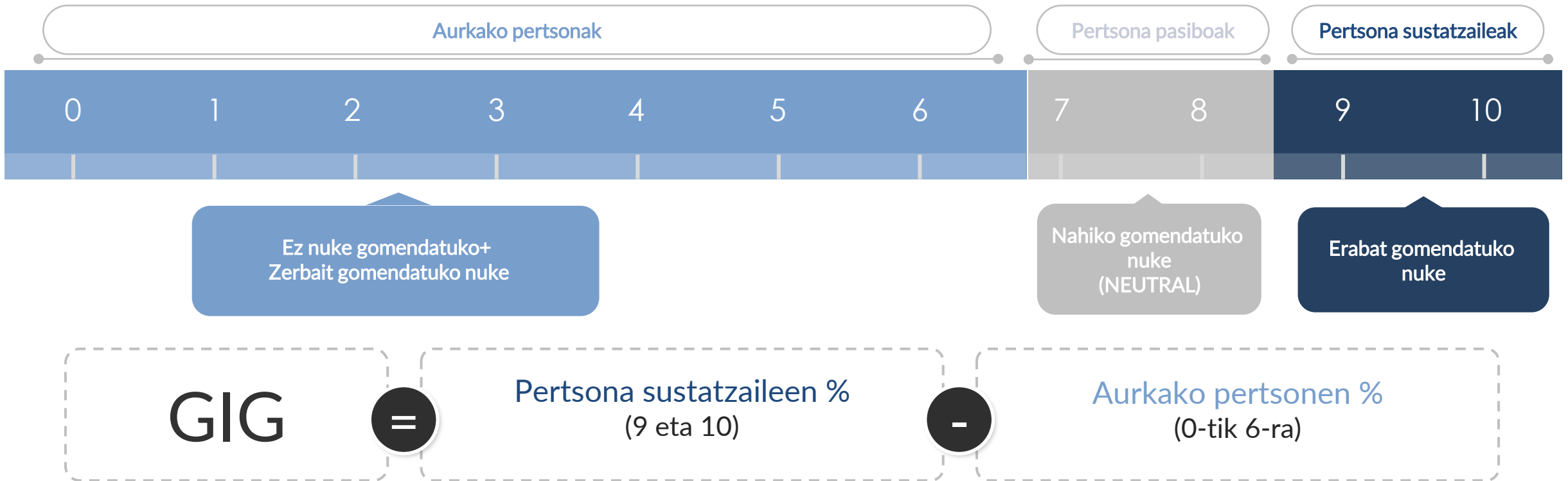
Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

GOMENDIO-INDIZEA

- Gomendio-indize garbia (GIG)* hurrengo galderaren bitartez lortzen da:

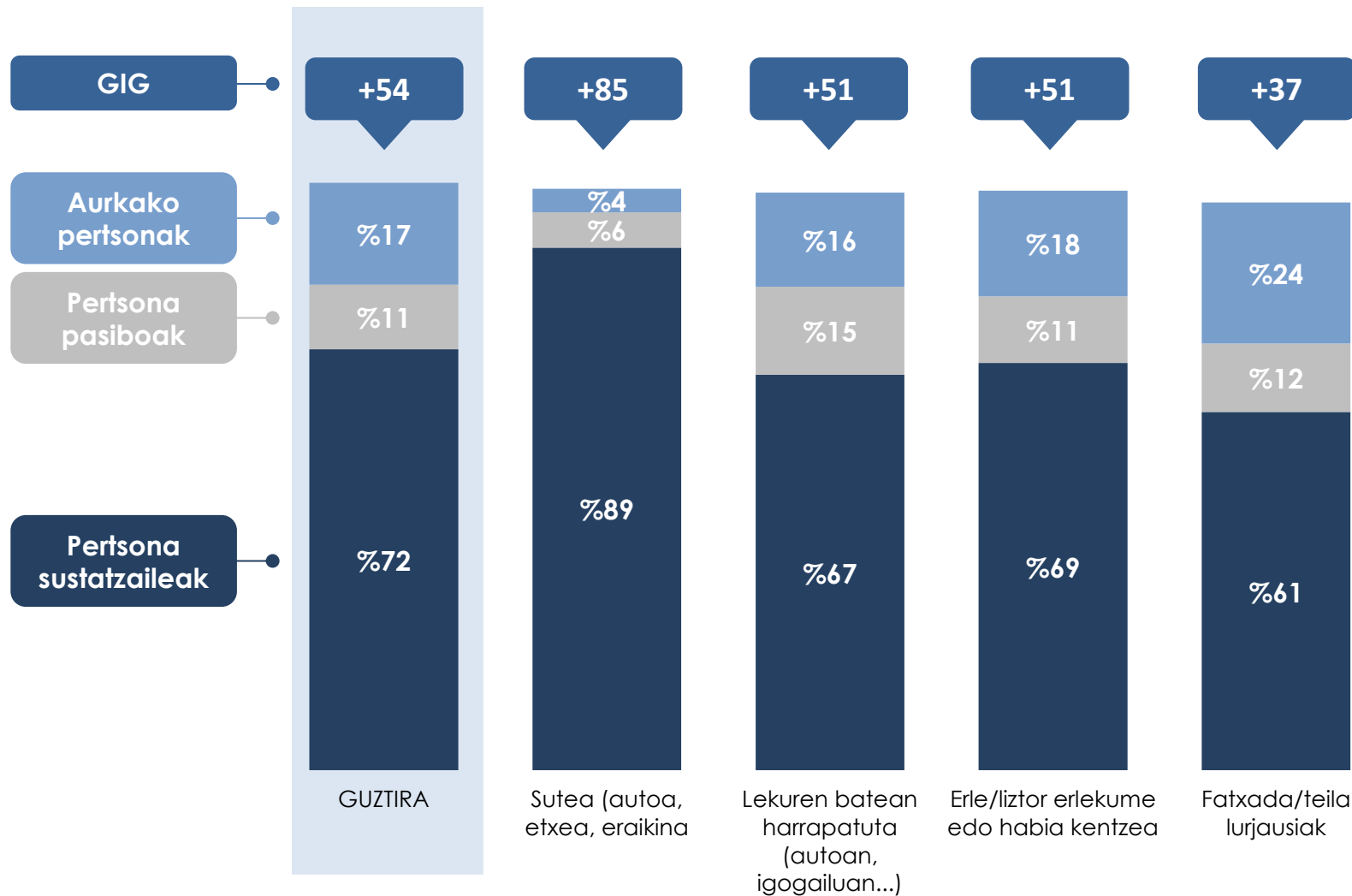
GOMENDIO-INDIZE GARBIA (GIG) 0-tik 10-erako eskala batean, ¿zer neurritan gomendatuko zenuke..... ?

- Erantzunaren arabera, erabiltzaileak hurrengo segmentu hauetan sailkatzen ditugu:



* Net Promoter Score (NPS) ingelesez.

GOMENDIO-INDIZEA



- o GIGa exijentzia handiko indizea da aztertutako edozein produktu edota zerbitzurentzat, eta bere emaitzak %0ra hurbiltzen edo gainditzen diren heinean, positiboak direla esan dezakegu.
- o **GIGa oso ona da, +54koa** aztertutako larrialdi-zerbitzu guztietarako.
- o **Suteen** kasuan, orain arte ikusten ari garen bezala, indizea **handiagoa da (+85)**.

Otik 10rako eskala bat erabiliz, non 0 den "Ez nuke batere gomendatuko" eta 10 "Erabat gomendatuko nuke".

(G4) ETA ZURE SENIDE, LAGUN EDO EZAGUN BATEK LARRIALDI EGOERA BATEAN EGONGO BALITZ, ZE NEURRITAN GOMENDATUKO ZENIOKE SUHILTZAILEEN ZERBITZUA BERE EGOERATAZ ARDURATZEKO?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

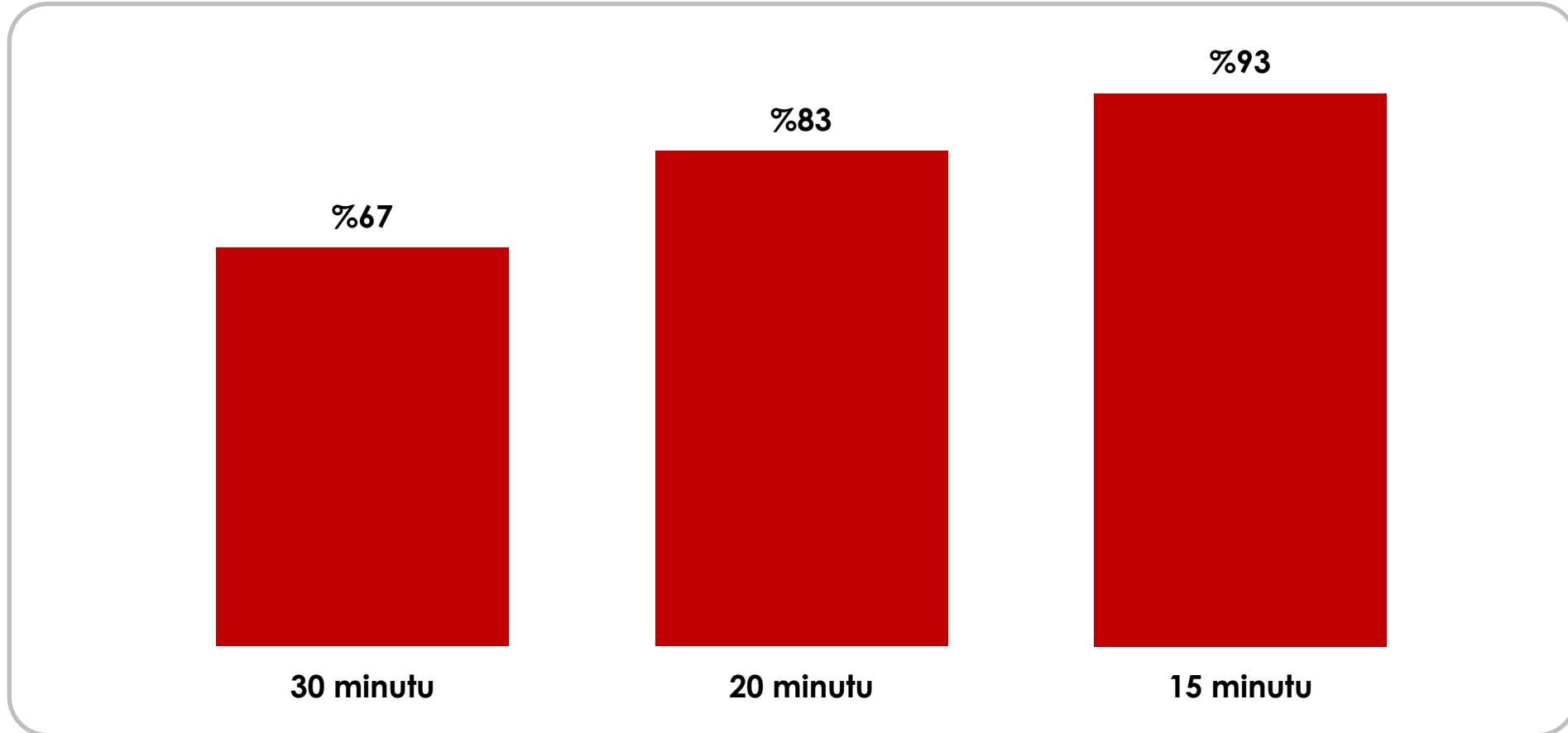
B.0. Ohituren eta zerbitzuko erabileren lehenengo hurbilketa

B.1. Asebetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Asebetetze xehatua

B.3. Asebetetze orokor hausnartua

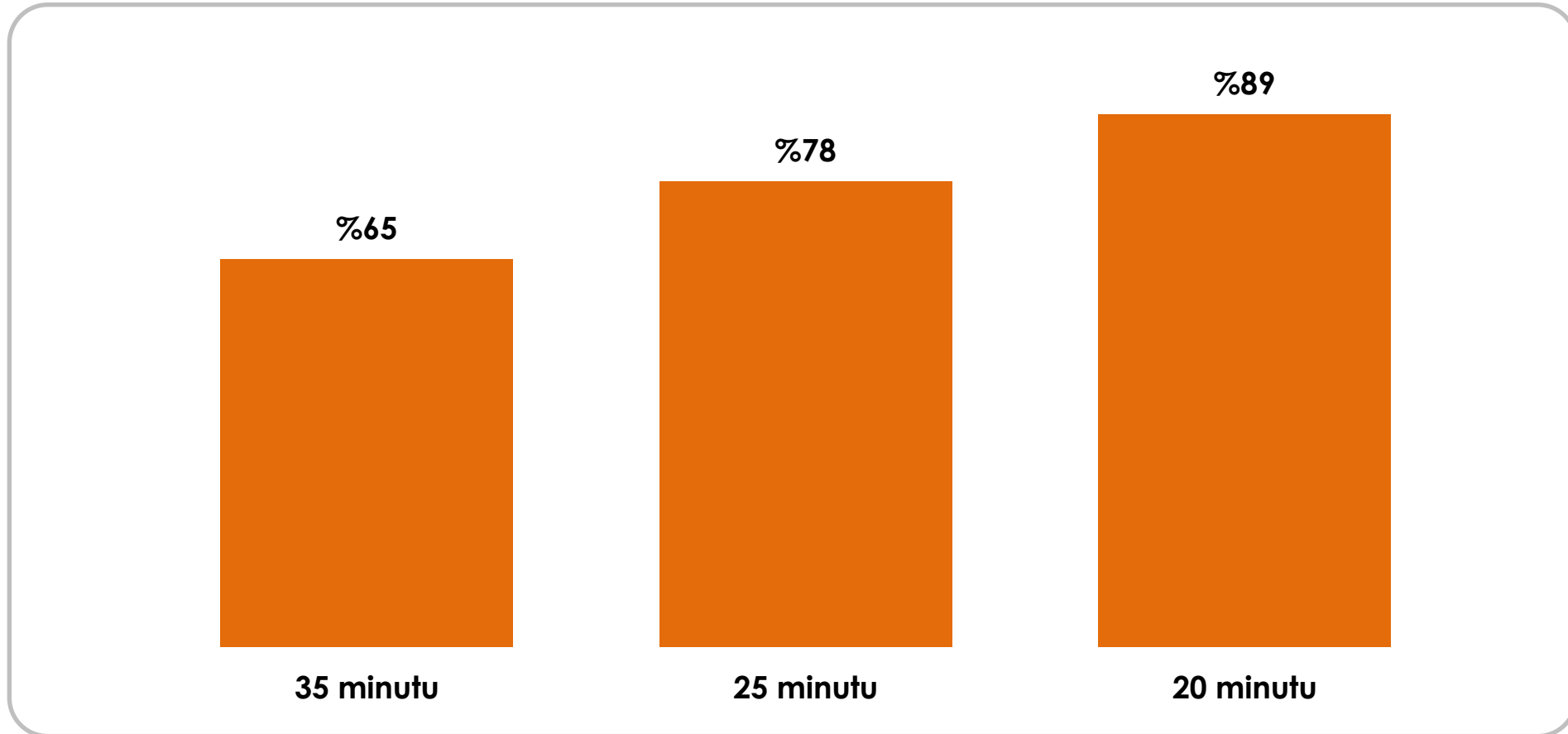
ERANTZUTEN EPEAK ETA DENBORAK INTERBENTZIO-ARRISKU HANDIAN



(G7A) 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: Elkarriketatutako pertsona guztiak

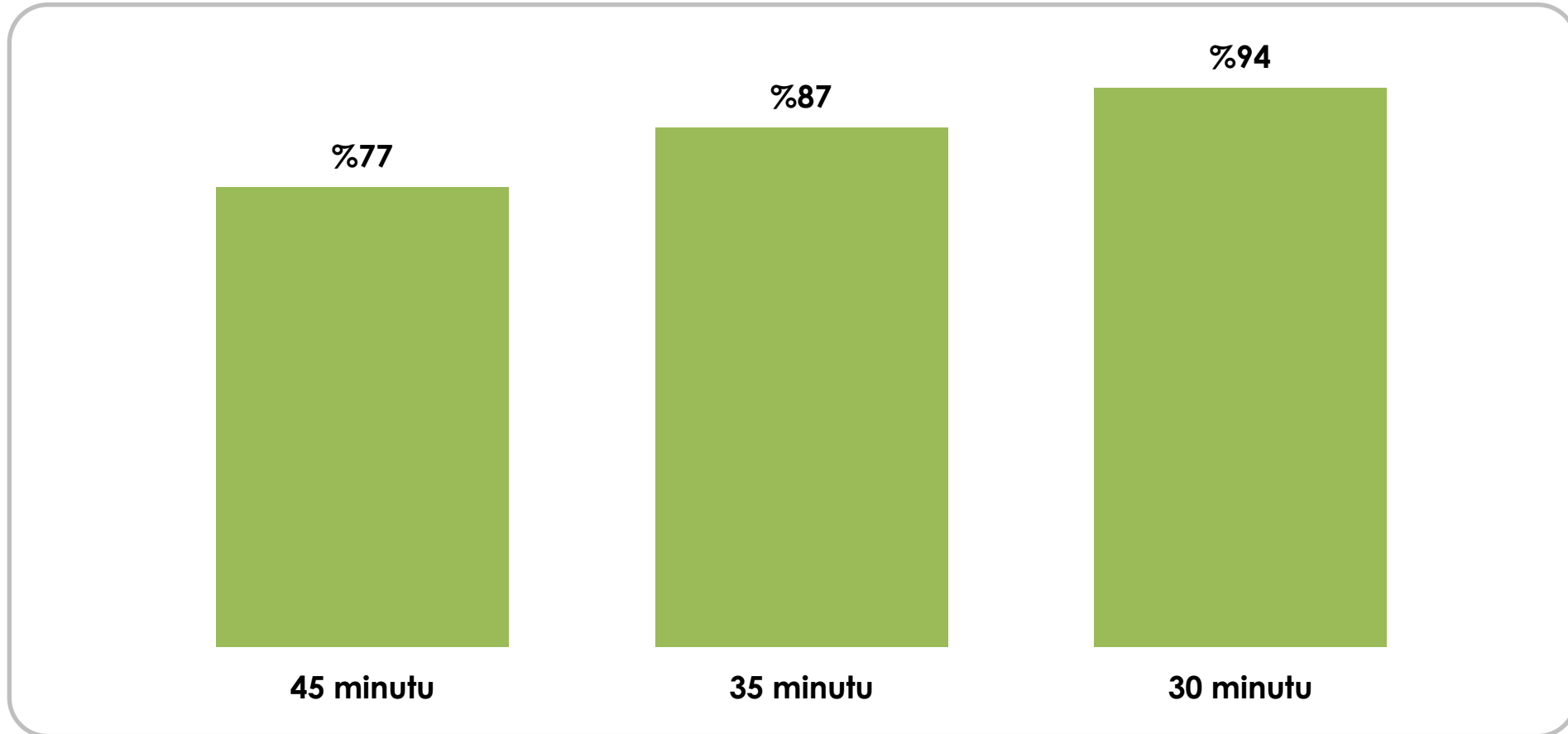
ERANTZUTEN EPEAK ETA DENBORAK INTERBENTZIO-ARRISKU ERTAINEAN



(G7B) IMAJINATU ARRISKU ERTAINEKO KASU BAT, NON SUHILTZAILEEK ESKU-HARTU BEHAR DUTEN, ADIBIDEZ, SUTE ARRISKUA DAGOEN ETXEBIZITZA BATERA SARTZEA EDO BARRUAN GERATU DIREN PERTSONAK, HIRI-ERRESKATEA EDO GAS-IHESAK. . SUHILTZAILEEK OPERAZIO ZENTROAN ESKU HARTZEKO BEHARRA JASO ONDOREN, ZENBATERAINO IRUDITUKO LITZAIZUKE SUHILTZAILERAK ABISUA JOTZEN DUTENETIK ESKUHARTZEKO LEKURA 35 MINUTU EDO GUTXIAGOTAN JOATEA?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

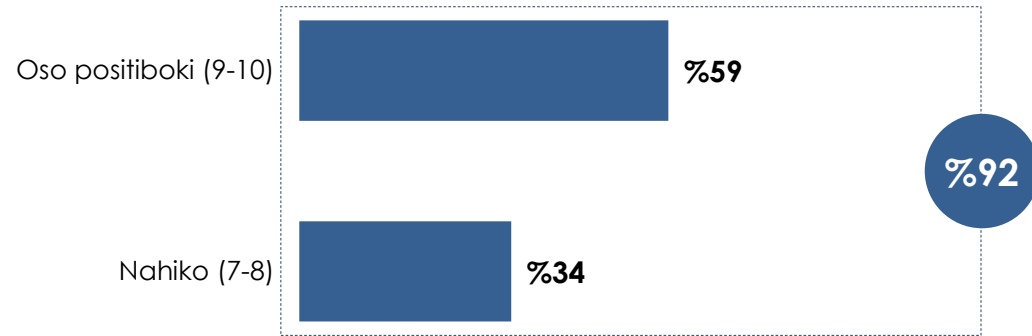
ERANTZUTEN EPEAK ETA DENBORAK INTERBENTZIO-ARRISKU BAXUAN



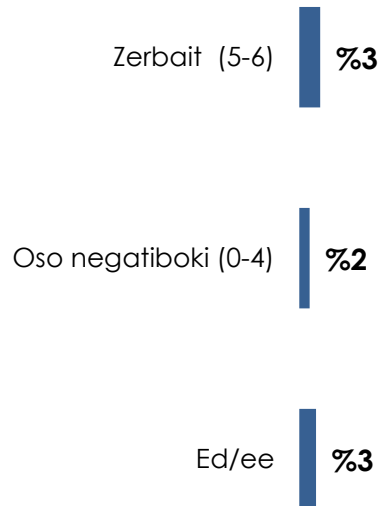
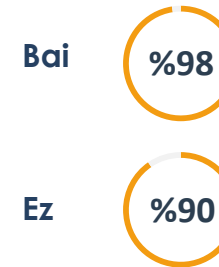
(G7C1) IMAJINATU ARRISKU TXIKIKO KASU BAT NON SUHILTAILEEK ESKU HARTU BEHAR DUTEN, ADIBIDEZ BARRUAN INOR EZ DAGOEN ETXEBIZITZA BATERA SARTZEA, ERORTZEKO ARRISKUA DUTEN ERAIKUNTZA-ELEMENTUAK KENTZEA..... SUHILTAILEEK OPERAZIO-ZENTROAN ESKU HARTU BEHAR DUTELA JASO ONDOREN, ZEIN NEURRITAN IRUDITZEN ZAIZU EGOKIA SUHILTAILEAK ABISUA JASOTZEN DUTENETIK EBAKUNTZAREN LEKURA 45 MINUTU EDO GUTXIAGOAN JOATEA?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

EMANDAKO ZERBITZUAREN BALORAZIOA



BERRIRO ZERBITZUAREN BEHARRA



BATEZ BESTEKOA

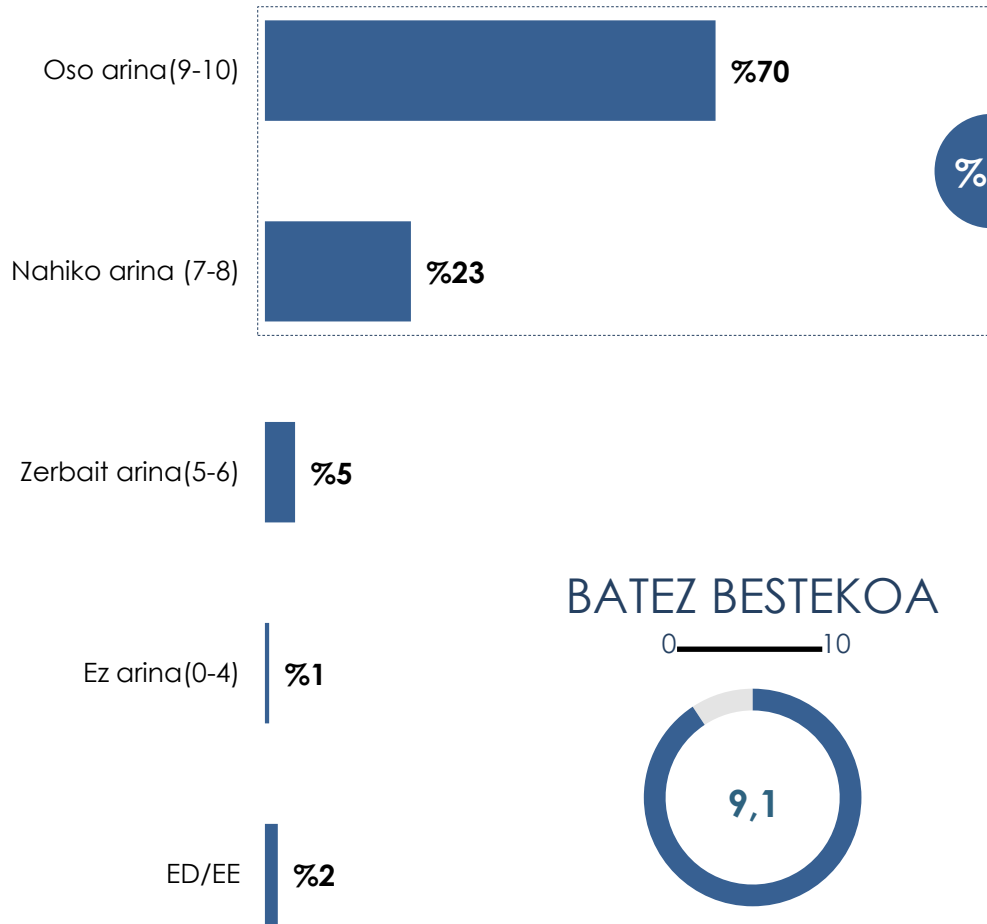


- Premiazkoak ez diren egoerei erreparatzen badiegu, suhiltzaileen **interbentzioaren balorazioak indize bikaina** jasotzen jarraitzen du.

(G8) SUHILTZAILEK 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 SUHILTZAILEEN ESKU-HARTZEA, ESKU-HARTZE HORIETAN? ESKALA BATEAN NON 0, OSO MODU NEGATIBOAN ETA 10, OSO MODU POSITIBOAN DEN.

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

EMANDAKO ZERBITZUAREN ERANTZUN-DENBORAREN BALORAZIOA

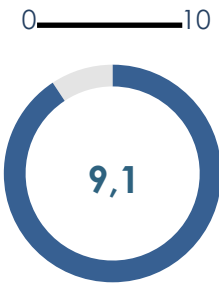


%93 >>

BERRIRO ZERBITZUAREN BEHARRA



BATEZ BESTEKOA

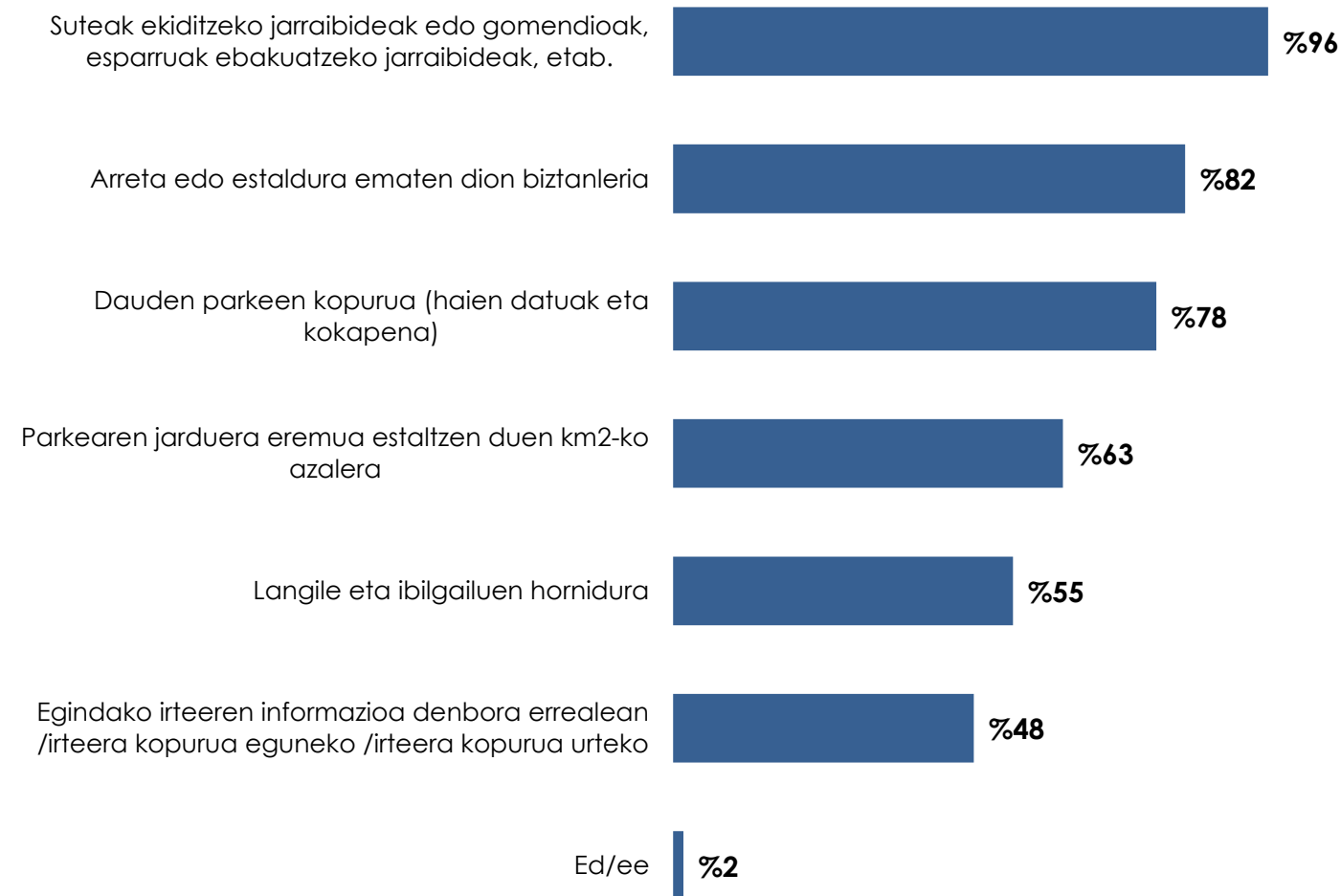


- Suhiltzaileen **erantzun-denborari buruzko balorazioak indize bikainak** ditu.

(G9) ZURE KASUAN, ETA KONTUAN HARTUTA ZERGATIK JARRI ZINEN HARREMANETAN ZERBITZUAREKIN, NOLA BALORATZEN DUZU SUHILTZAILEEN ERANTZUTENKO EPEA? OTIK BATERE ARINA, 10ERA OSO ARINA

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

SUHILTZAILEEN ZERBITZUAREN FUNTZIONAMENDUARI BURUZKO INFORMAZIOA

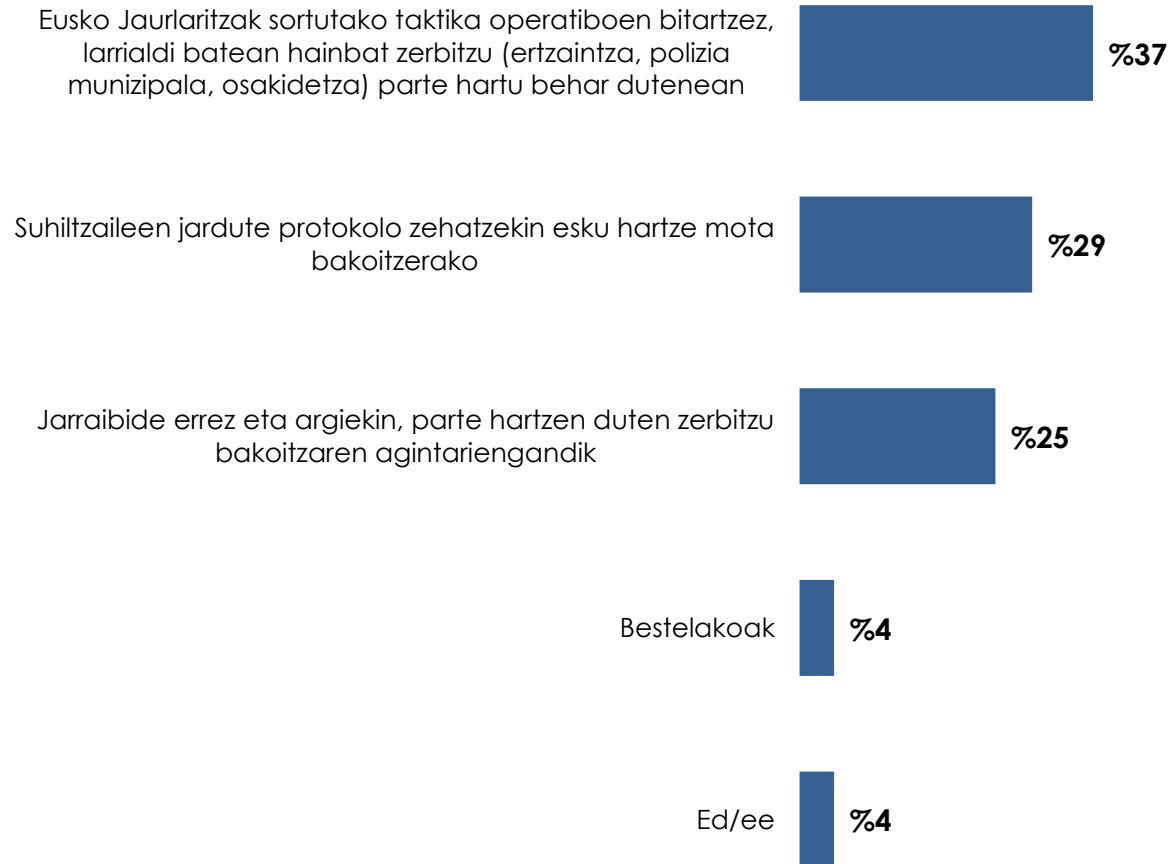


- Ikusten dugu **persona guztiek** uste dutela **jarraibideak edo gomendioak** eskaini behar direla **suteak** edo **ebakuzioen kasuetan egon daitezkeen jarraibideak** bezalako **egoerak ekiditeko** (esparruak, etab.)
- Bestalde, **suhiltzaile zerbitzuak artatzen duen biztanleriari buruzko informazioa** emateko beharra aipatzen da.
- Eta, azkenik, suhiltzaileen zerbitzuaren **irteerei** buruzko informazio hori egongo litzateke, **denbora errealean**.

(G5) ZURE USTEZ, ZER INFORMAZIO EMAN BEHARKO LUKE SUHILTZAILEEN ZERBITZUAK BERE FUNTZIONAMENDUARI BURUZ?

Oinarria: Elkarriketatutako persona guztiak

BATERAKO JARDUERA

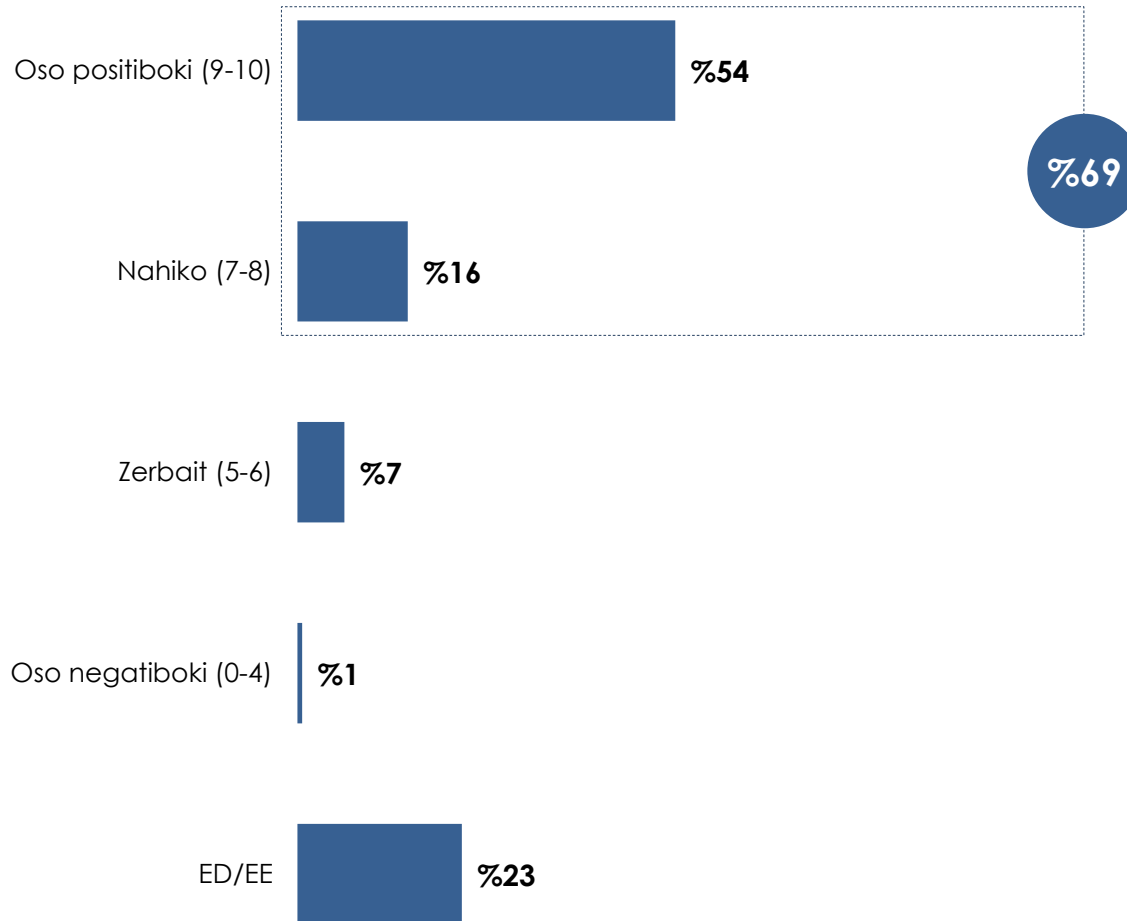


- Erabiltzaileen %37ak adierazi du, **jarduera on bat eskaintzeko, komenigarria litzatekeela zerbitzuek elkarrekin jardutea Eusko Jaurlaritzak diseinatutako taktika operatiboen aurrean.**
- **Bigarrenik**, erabiltzaileek adierazi dute **egokia** litzatekeela esku-hartze mota bakoitzerako **jarduera-protokolo espezifikoak sortzea.**
- **Azkenik**, %25ak uste du egokia dela **esku-hartzen duen zerbitzu bakoitzeko agintariak emandako jarraibide errazak eta argiak egotea.**

(G11) GERTAKARI BATEN ARRETARAKO BESTE ZERBITZU GEHIGARRIEN (ERTZAINZA, UDALTZAINA, OSAKIDETZA) PARTAIDETZA BEHARREZKOA IZANGO BALITZ, APROPOSA IKUSTEN DUZU ELKARREN ARTEAN LAN EGIN DEZATEN EGINKIZUN ON BAT ESKAINTZEKO?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

GAINERAKO AGENTZIEKIKO KOORDINAZIOAREN BALORAZIOA



- **%69k** nahiko edo oso positibotzat jotzen du agentzien arteko koordinazioa kasu zehatzetan.
- **0tik 10rako balorazioan 9,0ko batez bestekoa** lortuz.

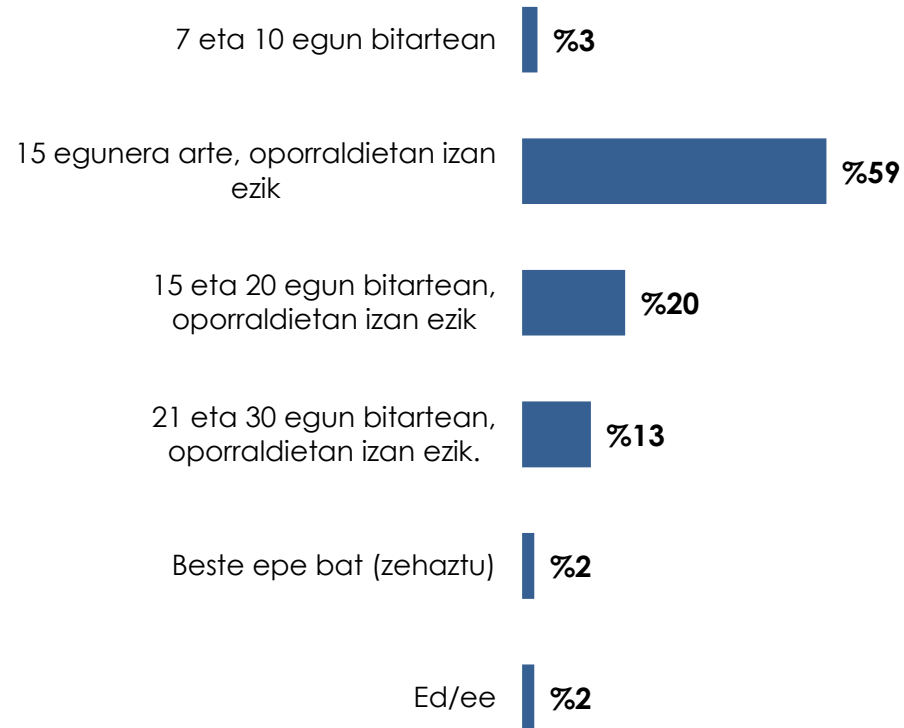


(G11B) ZURE KASU ZEHATZEAN, NOLA BALORATZEN DUZU SUHILTZAILEEN KOORDINAZIOA, INPLIKATUTAKO GAINERAKO AGENTZIEKIN (ERTZAINZA, OSAKIDETZA....?)

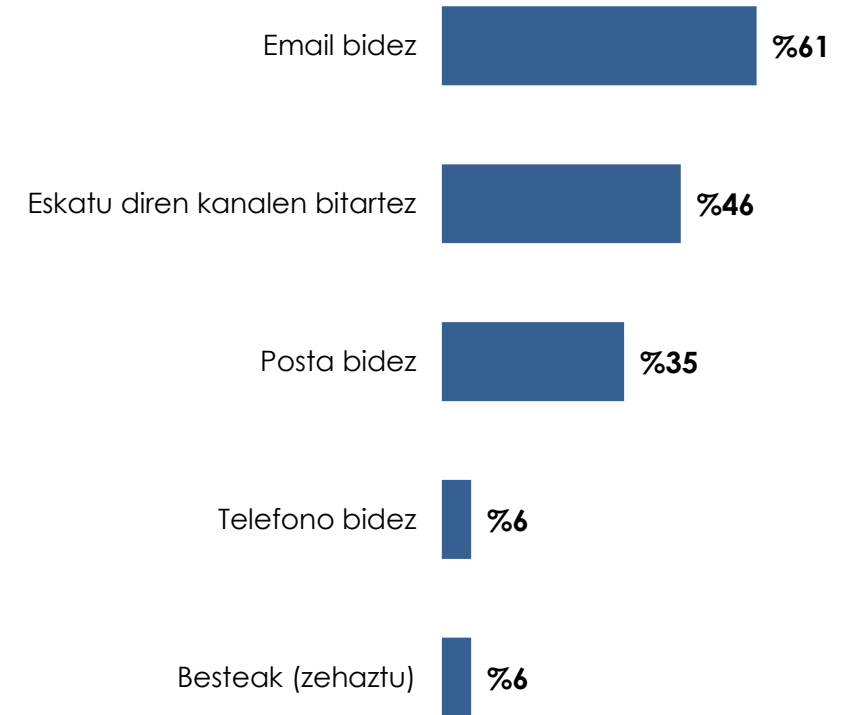
Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

ESKU-HARTZEARI BURUZKO TXOSTENAK JASOTZEKO ITXAROTE EPEA

TXOSTENAK JASOTZEKO ITXAROTE EPE EGOKIA



TXOSTENAK JASOTZEKO KANAL EGOKIA



- Elkarrizketatutako gehienek adierazi dute eskatutako **txostena jaso ahal izateko epea ez litzatekeela 15 egunetik gorakoa izan behar**, eta gainera, txosten hori batez ere posta elektronikoz eman beharko litzatekeela.

(G13) ERABILTZAILEEK ESKU-HARTZE TXOSTEN BAT ESKATUZ GERO, ¿ZEIN DENBORA-EPE IRUDITZEN ZAIZU NORMALA ITXAROTEA EZBEHARRARI, JARDUKETARI EDO ESKU-HARTZEARI BURUZKO TXOSTENAK JASOTZEKO?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

(G13A) ETA ZURE USTEZ, ESKATU DUTEN ERABILTZAILEEI ZEIN KANAL BIDEZ BIDALI BEHARKO LITZAIZKIEKE EZBEHARRARI, JARDUKETARI EDO ESKU-HARTZEARI BURUZKO TXOSTENAK?

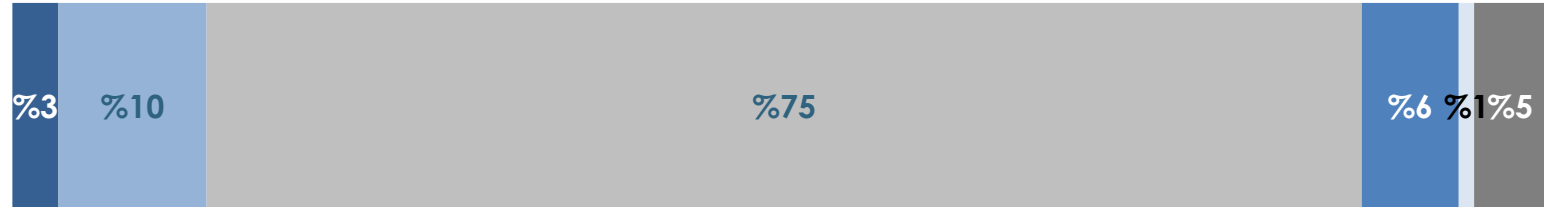
Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

SUHILTZAIILEEN EKIPAMENDUEN BALORAZIOA

■ Beharrezkoak baino askoz gehiago (5) ■ Beharrezkoak baino zerbaite gehiago (4) ■ Egokiak (3) ■ Eskasak (2) ■ Oso eskasak (1) ■ Ed/ee

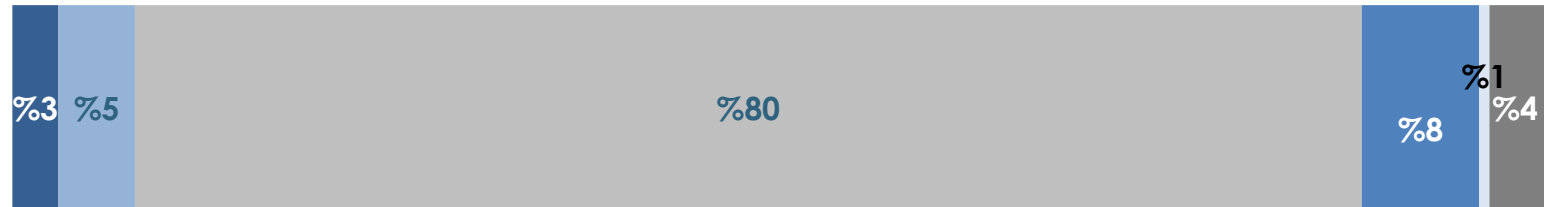
% ASKO + BEHAR BAINO ZERBAIT GEHIAGO

Zure deira jo zuten suhiltzaileen ibilgailuak edo zerbitzuko beste ibilgailu batzuk



13%

Zure deira jo zuten suhiltzaileen babes pertsonaleko dotazioa



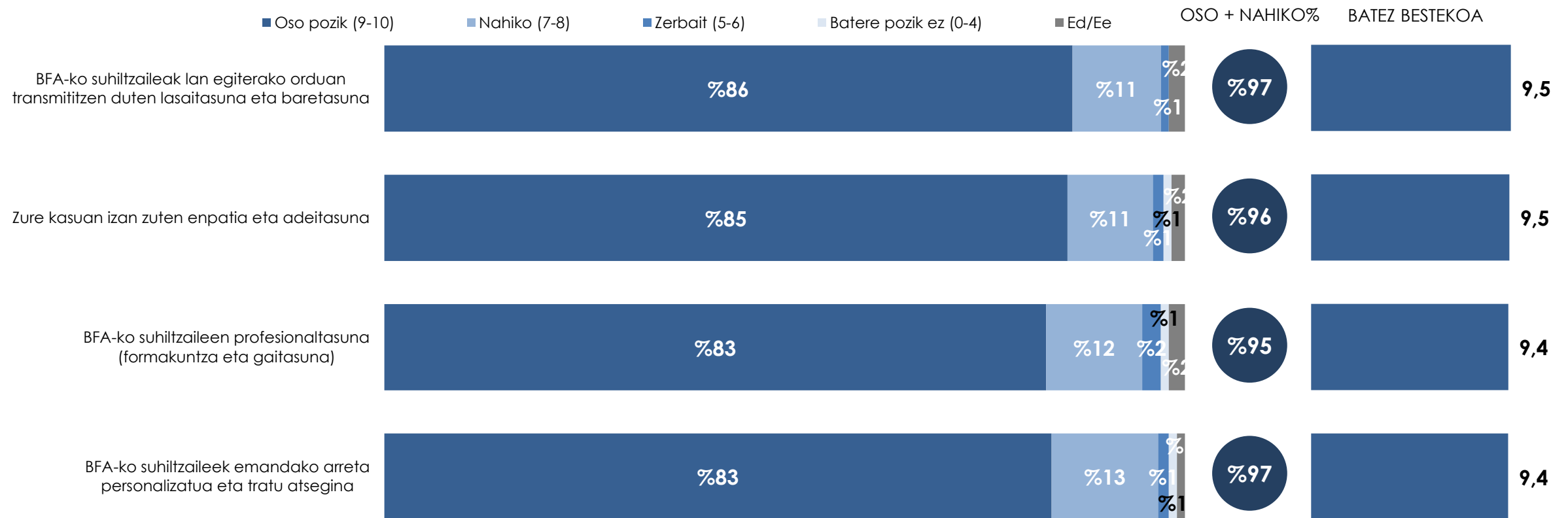
8%

- **Elkarrizketatutako pertsona gehienek egokitzat jotzen dute deira joan ziren ibilgailuen eta langileen kopurua.**

(G19) 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: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

ESKATUTAKO ZERBITZUETAN EMANDAKO ARRETA

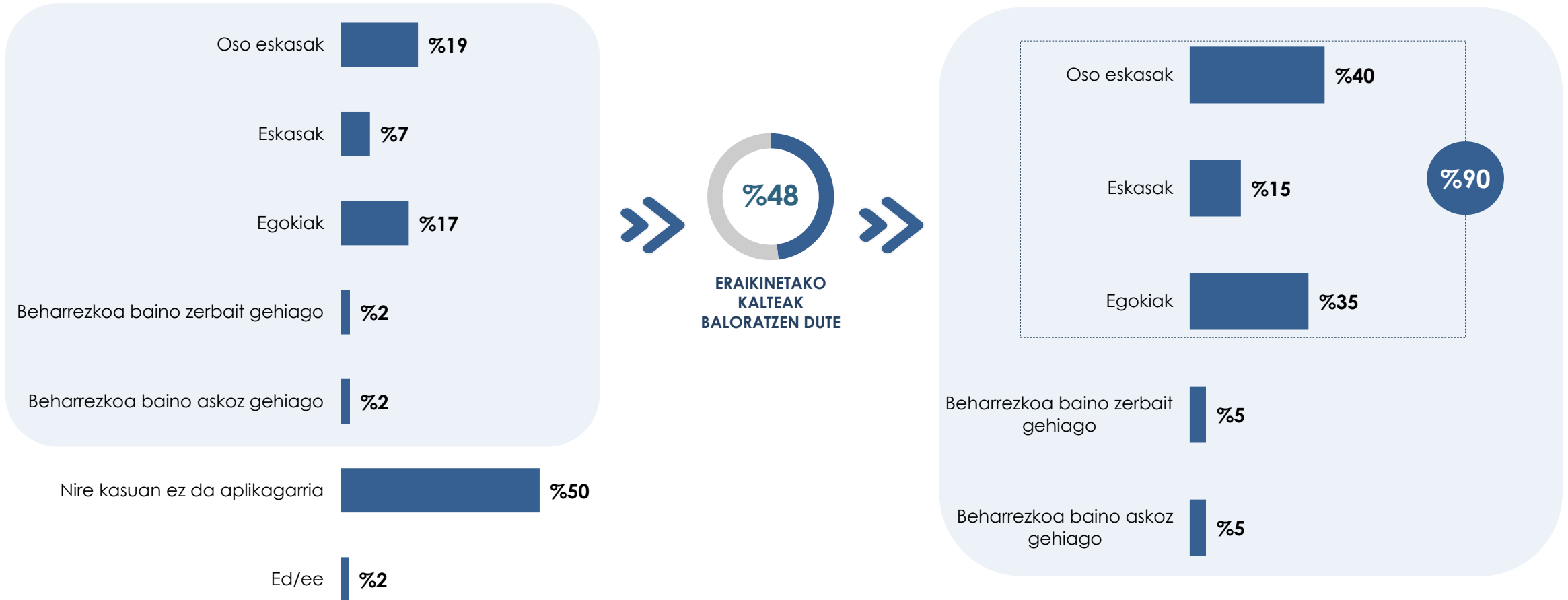


- Elkarrizketatutako pertsonak oso pozik daude **zerbitzuak emandako arretarekin, eta guztiek jasotzen dituzte balio bikainak.**
- **Suhiltzaileek esku-hartzean emandako lasaitasuna eta baretasuna** joera positiboan **pixka bat nabarmentzen da.**

(G20) 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

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

ERAIKINETAN IZANDAKO KALTEEN BALORAZIOA

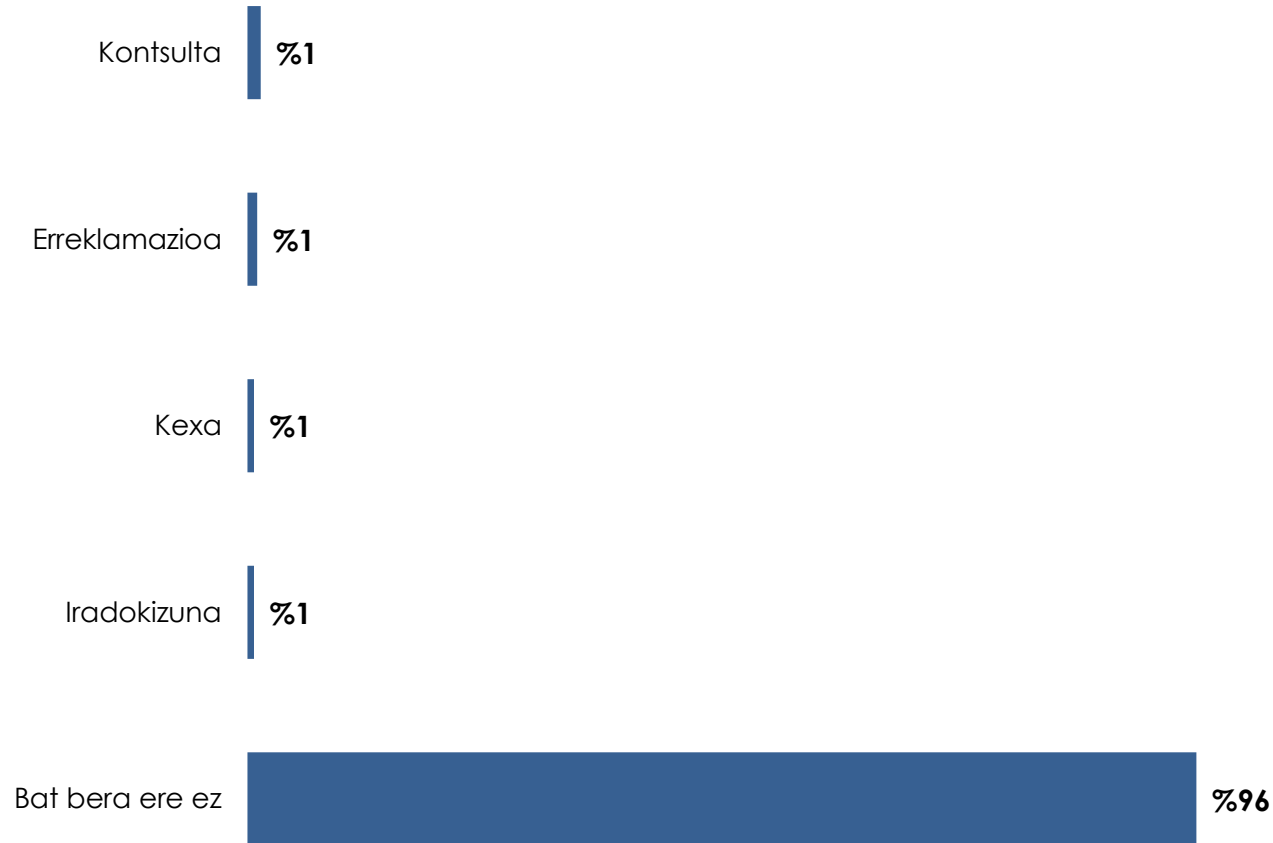


- o **%50ek** adierazi du **ez duela kalterik jasan suhiltzaileen** esku-hartze baten eraginez.
- o **Kalteren bat jasan dutenak (%48), %40ak** dio hauek oso eskasak izan direla.

(G10) ZURE KASU ZEHATZEN ETA KONTUAN IZANIK ZERBITZUAREKIN HARREMANETAN JARRI ZINEN ARRAZOIAREN ARRISKU MAILA, ZELAN KALIFIKATUKO ZENITUZKE SUHILTZAILEAK JARDUN ZUTEN ERAIKINEAN EGONDAKO KALTEAK?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

KEXA, ERREKLAMAZIO, IRADOKIZUN EDO KONTSULTAREN BAT EGITEA



- **Elkarrizketatutako ia pertsona guztiek ez dute kexarik, erreklamaziorik, iradokizunik edo kontsultarik egin.**

. OHARRA: Ezin dugu kexa, erreklamazio eta iradokizunei buruzko gainerako aldagaietan sakondu, laginaren oinarria oso murrizta baita.

(G14) KEXEN, ERREKLAMAZIOEN, IRADOKIZUNEN EDO KONTSULTEN KUDEAKETARI ARRETA JARTZEN BADIEGU, INOIZ EGIN AL DUZU KEXARIK, ERREKLAMAZIORIK, IRADOKIZUNIK EDO KONTSULTARIK LARRIALDIEN KUDEAKETAKO ETA BABES ZIBILEKO ZUZENDARITZAN?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

Erantzun anitzeko galdera. 100 baino gehiago batu ditzake.

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

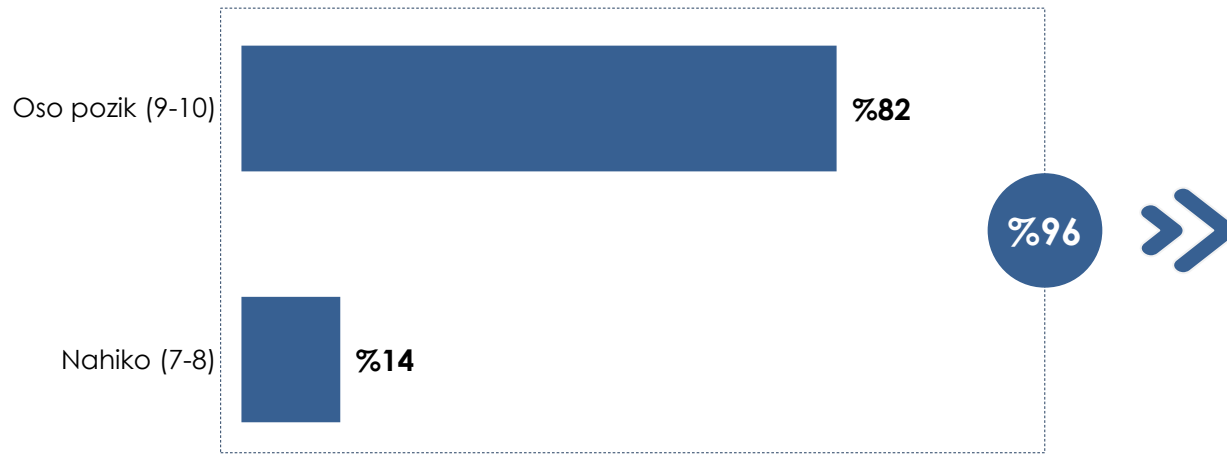
B.0. Ohituren eta zerbitzuko erabileren lehenengo hurbilketa

B.1. Asebetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Asebetetze xehatua

B.3. Asebetetze orokor hausnartua

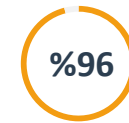
ASEBETETZE OROKOR HAUSNARTUA



Oso + nahiko %



Hasierako asebetetze orokorra



Asebetetze orokor hausnartua

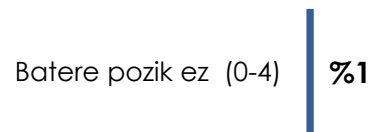
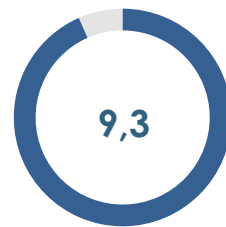
BATEZ BESTEKOA

0 ————— 10



BATEZ BESTEKOA

0 ————— 10

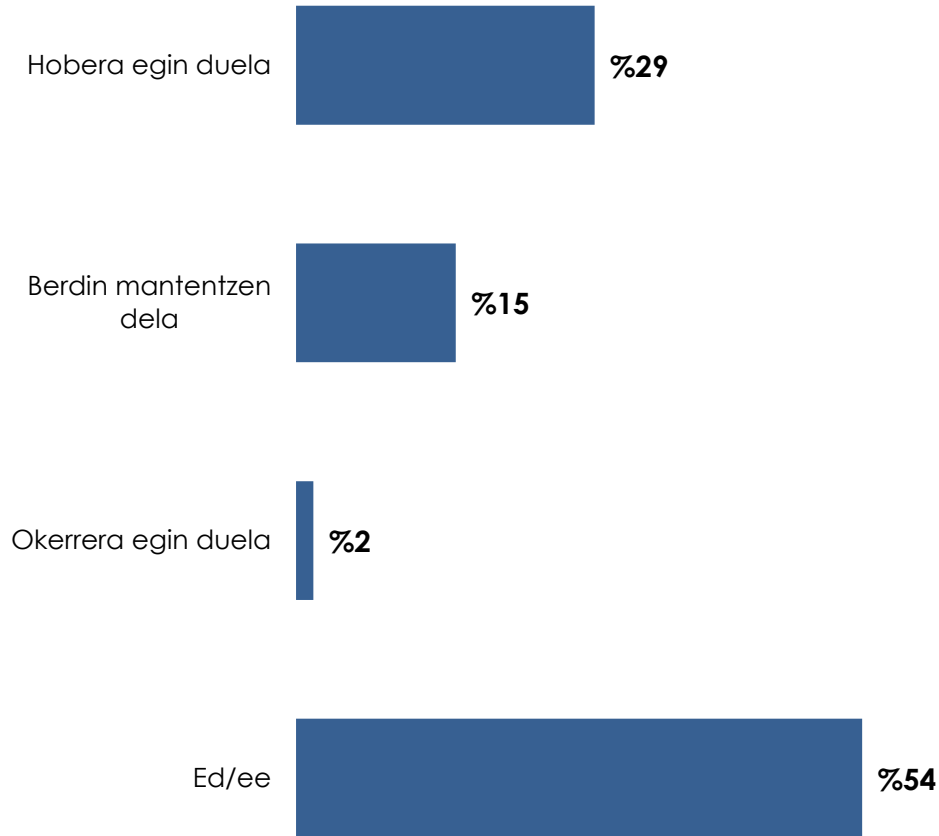


- **Hasierako asebetetze orokorra eta hausnartuak bikaintasun balioak** lortzen dituzte. **Horrela, bi balorazioen egonkortasuna** ziurtatuko dute.

(G21) AMAITZEKO, ZE PUNTUTARAINO ZAUDE POZIK BFA-REN SUHILTZAILE ZERBITZUAK EMANDAKO ZERBITZUAREKIN?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

ZERBITZUAREN BILAKAERA



- Nabarmentzekoa da elkarrizketatutako pertsonen **%54ak ez duela erantzuten jakin.**
- Orokorrean, **zerbitzuaren bilakaeraren pertzepzioa positiboa da, 10tik ia 3k uste du zerbitzuak hobera egin duela.**
- Bestalde, **%15ak** uste du zerbitzuak **bere horretan jarraitzen duela**, eta beraz, **zerbitzuaren bilakaera etengabe ari dela hobetzen.**

	GUZTIRA	BERRIRO ZERBITZUAREN BEHARRA
		Bai
Hobera egin duela	%29	%33
Berdin mantentzen dela	%15	%28
Okerrera egin duela	%2	
Ed/ee	%54	%38

(G22) ESANGO ZENUKE BFA-REN SUHILTZAILE ZERBITZUA AZKEN URTEEKIN ALDERATUZ GERO...

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

JARDUEREN IRADOKIZUNAK



- o %64ak **ez du jakin iradokizunik egiten emandako zerbitzua hobetzeari** buruz.
- o Hobekuntzaren bat **iradoki dutenen artean, tasak kendu direla eta materiala, ekipoa eta bideak hobetu direla** ikus dezakegu.

**AIPAMENEN
BATEZ BESTEKO
KOPURUA**

1,21

(G23) AZKENEKOA, IRADOKIZUNEN BAT BURURATZEN ZAIZU BFA-REN SUHILTZAILE ZERBITZUA HOBETZEKO?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

Erantzun anitzeko galdera. 100 baino gehiago batu ditzake.

Bat-bateko erantzunak

GENERO-IKUSPEGIA

- Txosten honetan ez da emaitzarik eman elkarrizketatutako pertsonen generoa bereiziz; izan ere, **emaitzak aztertu ondoren, ez dago alde nabarmenik gizonen eta emakumeen artean.**
- Hona hemen generoaren araberako emaitza nagusietako batzuk:

	GIZONA	EMAKUMEA
HASIERAKO ASEBETETZE OROKORRA	%95	%93
ZERBITZUA ERABILTZEKO PRESTUTASUNAREN BATEZ BESTEKOA	%82	%81
ZERBITZUAREN GOMENDIO-MAILAREN BATEZ BESTEKOA	%82	%81
ERANTZUTEKO DENBORAREN BALORAZIOA	%92	%93
ASEBETETZE OROKOR HAUSNARTUA	%92	%93

A decorative lighting fixture featuring a horizontal wooden beam with several black metal loops. From these loops, black cords hang down to support various styles of light bulbs, including standard incandescent and Edison-style bulbs. The background is a bright, slightly blurred indoor setting.

C. – ZERBITZU KARTA

ZERBITZU KARTA

GURE KONPROMISOAK



- Hurrengo orrialdeetan, **Zerbitzu Kartan** jasotako **konpromisoen betetzean** sakonduko dugu: **Larrialdi eta Babes Zibila Kudeatzeko Zuzendaritza 2022-2023**
- 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



GURE KONPROMISOAK

Informazio, aholkularitza eta sensibilizazio zerbitzua eskaintzea erakundeei, partikularrei nahiz enpresei suteen prebentzioaren eta horien aurka esku hartzeko moduen gainean.

Xede horretarako, honakoak gauzatuko dira:

- Dibulgazio hitzaldiak edo urteroko jardunaldiak (gutxienez, urtean 2)
- Komunikazio eta sensibilizazio kanpaina (urtean 1)
- Bisitaldi gidatuak eta erakustaldiak (eskaerak jaso ahala)
- Webgune bat atontzea suteen aurkako prebentzioari buruzko informazio eguneratua eskaintzeko.

NOLA NEURTZEN DUGU?

- Egin diren dibulgazio hitzaldien edo urteroko jardunaldien kopuruaren bitartez.
- Urtean egin diren komunikazio eta sensibilizazio kanpainen kopuruaren bitartez.
- Egindako bisitaldi gidatuen kopuruaren bitartez.
- Egindako erakustaldien kopuruaren bitartez.

GURE KONPROMISOAK

Zerbitzuko profesionalak baretasuna eta lasaitasuna **sentiaraztea** erabiltzaileei, enpatiaz eta egoera kontuan hartuz jokatzuz. Modu horretan, asebetetze inkestan, batez beste, 8,5eko puntuazioa baino gehiago lortzea.

Hots egitea egoera jakin baten eraginpean egon daitezkeen bestelako zerbitzuei, zerbitzuak horrela antzematen duenean, horien esku-hartzea bizkortu eta errazteko helburuarekin.

Eraikinetan **ahalik eta kalte txikiena eragitea** zerbitzuaren esku-hartzeetan, larrialdi egoerari lotutako arriskua aintzat hartuz. Hartara, asebetetze inkestan erantzun gehienek esku-hartzeari egoki iriztea lortzea.

Webgunearen bitartez, hauei buruzko **informazioa helaraztea** herritarrei: suteak ekiditeko gomendioak eta argibideak; dauden suhiltzaile-etxeen, ibilgailuen eta profesionalen kopurua; eta horiek estali edo artatzen dituzten azalera (km²-tan) eta biztanleria.

NOLA NEURTZEN DUGU?

Erabiltzaileek ondoko alderdi hauei dagokienez izan duten asebetetze maila balioztatu: zerbitzuko langileek erakutsi duten baretasun zein lasaitasuna; eta zein neurritan hartu duten aintzat egoera euren jardueran.

Bestelako zerbitzuetan eragina izan dezaketen egoeren jakinarazpenei lotutako ez-betetzeen kopurua.

Esku-hartzearen ondorioz eraikinetan eragindako kalteak direla- eta erabiltzaileen asebetetze maila balioztatu.

Webgunearen bitartez helarazitako informazioa.

GURE KONPROMISOAK



ZERBITZU KARTA



GURE KONPROMISOAK

- Erantzuna ematea larritasun txikiko larrialdi guztiei 35 minutuko tartean eta %80an gehienez 45 minutuko tartean*
- Premiazkoak ez diren esku-hartzeetarako* zerbitzu egokia eskaintzea; hartara, asebetetze inkestan gai horri dagozkion galderetan batez beste 8 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.

NOLA NEURTZEN DUGU?

- Larritasun maila txikiko larrialdiei erantzuteko batez besteko tartea
- 45 minutu baino gutxiagoan erantzundako larritasun maila txikiko larrialdien ehunekoa
- Erabiltzaileen asebetetze maila premiazkoak ez diren esku-hartzeetarako zerbitzuari dagokionez

GURE KONPROMISOAK

- Txostenak egitea zerbitzuaren esku-hartzearen gainean; aldeztatik eskatu beharko du erabiltzaileak eta idatziz bidaliko zaio txostena, eskaera egiteko erabili den bide beretik, gehienez 15 egun balioduneko epean kasuen %90ean.
- Erantzuna ematea larritasun handiko larrialdi guztiei 20 minutuko tartean eta %95ean gehienez 30 minutuko tartean*.
- Erantzuna ematea larritasun ertaineko larrialdi guztiei 25 minutuko tartean eta %90an gehienez 35 minutuko tartean*.

NOLA NEURTZEN DUGU?

- 15 egun baino lehen egindako txostenen ehunekoa.
- Larritasun maila handiko larrialdiei erantzuteko batez besteko tartea.
- 30 minutu baino gutxiagoan erantzundako larritasun maila handiko larrialdien ehunekoa.
- Larritasun maila ertaineko larrialdiei erantzuteko batez besteko tartea.
- 35 minutu baino gutxiagoan erantzundako larritasun maila ertaineko larrialdien ehunekoa.

GURE KONPROMISOAK

- Erabiltzaileak modu pertsonalizatu, atsegin, eta profesionalan artatzea; hartara, asebetetze inkestan batez beste 8,5eko puntuazioa baino gehiago lortzea
- Zerbitzurako aproposak diren babes pertsonaleko ekipamenduak eta suhiltzaile ibilgailuak eskaintzea; hartara, asebetetze inkestan erantzun gehienek ekipamendu eta ibilgailuei egoki iriztea lortzea.

NOLA NEURTZEN DUGU?

- Erabiltzaileen asebetetze maila balioztatu suhiltzaileen zerbitzuko langileen aldetik jasotako arreta pertsonalizatu, atsegin eta profesionalari dagokionez.
- Erabiltzaileen asebetetze maila balioztatu babes pertsonaleko ekipamenduei eta suhiltzaile ibilgailuei dagokionez.

ZERBITZU KARTAK: KONPROMISOA

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

ATRIBUTUA
KONPROMISOA
EMAITZA

Zerbitzuko profesionalen baretasuna eta lasaitasuna sentiaraztea erabiltzaileei, enpatiaz eta egoera kontuan hartuz jokatzuz

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

9,5*
Betetzen da

Suhiltzaileak transmititutako lasaitasuna eta baretasuna
Zure kasuan izandako enpatia eta adeitasuna

9,5
9,5

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

Erantzun gehienek esku-hartzea egokitzat jotzea lortu da.

90%
Betetzen da

Premiazkoak ez diren esku-hartzeetarako zerbitzu egokia eskaintzea

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

8,9
Betetzen da

* Nota: Jasotako erantzuna konpromisoa betetzen duten atributuen arteko batez bestekoaren bidez lortu da

ZERBITZU KARTAK: KONPROMISOA

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

ATRIBUTUA

Erabiltzaileak modu pertsonalizatu,
atsegin, eta
profesionalean artatzea

KONPROMISOA

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

EMAITZA

9,4*
Betetzen da

Arreta pertsonalizatua eta atsegina	9,4
Arreta profesionala	9,4

Zerbitzurako aproposak diren babes
personaleko
ekipamenduak eta suhiltzaile
ibilgailuak eskaintzea

Erantzun gehienek esku-hartzea
egokitzat jotzea lortu da.

78%*
Betetzen da

Zerbitzuko Ibilgailuen egokitasuna	75%
Suhiltzaileen dotazioaren egokitasuna	80%

* Nota: Jasotako erantzuna konpromisoa betetzen duten atributuen arteko batez bestekoaren bidez lortu da