

KATASTRO ETA BALORAZIO ZERBITZUAREN GOGOBETETZE AZTERKETA

EMAITZEN AURKEZPENA

Aurkibidea

KATASTRO ETA BALORAZIO ZERBITZUAREN GOGOBETETZE AZTERKETA

A. – HELBURUAK ETA METODOLOGIA

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

B.1. Zerbitzuaren ohiturak eta erabilerak

B.2. Hasierako gogobetetze orokorra eta gomendioa

B.3. Gogobetetze xehatua

B.4. Gogobetetze orokor hausnartua

C. – ZERBITZU KARTA BETETZEA

A. – HELBURUAK ETA METODOLOGIA

Helburu nagusia

Bizkaiko Foru Aldundiaren Katastro eta Balorazio zerbitzua egituratu duten eta Zerbitzu Kartako konpromisoak osatzen dituzten atributuen gogobetetzea aztertzea.

Helburu zehatzak

- Bizkaiko Foru Aldundiko Katastro eta Balorazio Zerbitzuarekin duten harremana aztertzea.
- Katastro eta Balorazio Zerbitzuaren gogobetetze orokorra eta gomendioa aztertzea.
- Zerbitzuaren alderdi guztien balorazio xehatuan sakontzea:
 - Erabiltzaileari arreta ematea.
 - Emandako zerbitzuaren ezaugarriak.
 - Emandako informazioa.
 - Itxaronaldiak eta epeak.
 - Instalazioak eta ekipamenduak.
- Zerbitzu Kartan planteatutako konpromisoak betetzen direla ziurtatzea.

Ikerketa mota



Kuantitatiboa

Erabilitako teknika



Online elkarrizketak (CAWI sistema), telefono bidezko elkarrizketaz indartuta (CATI sistema)

Aztergai den unibertsoa



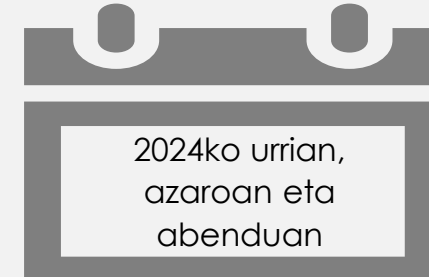
2024an Katastro eta Balorazio Zerbitzua erabili duten pertsonak

Metodologiaren xehetasuna



Online 214 elkarrizketa egin zaizkie, **telefono bidezko errefortzuarekin**, BFaren katastro eta balorazio zerbitzuaren erabiltzaileei. Zerbitzuak emandako 1964 erregistroko datu-base baten bidez lan egin da, eta horrek **$e = \pm \% 6,45$** eko lagin-akatsa dakar **$\% 95,5$** **2 σ -ko** konfiantza-mailarako.

Landa lanaren data



2024ko urrian,
azaroan eta
abenduan

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

B.1. Zerbitzuaren ohiturak eta erabilerak

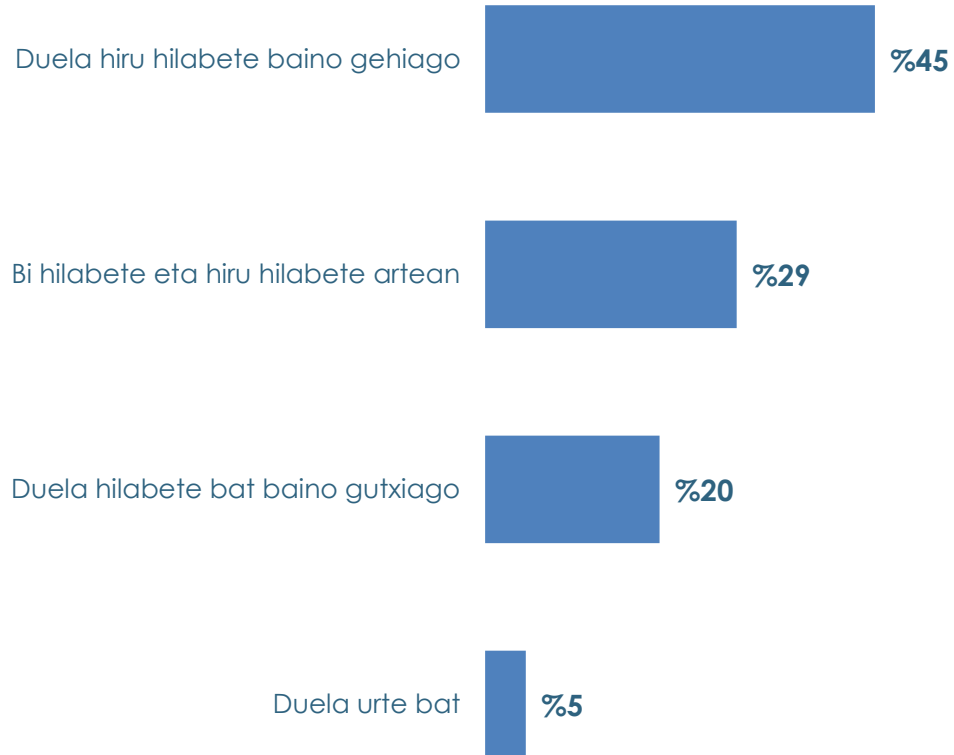
B.2. Hasierako gogobetetze orokorra eta gomendioa

B.3. Gogobetetze xehatua

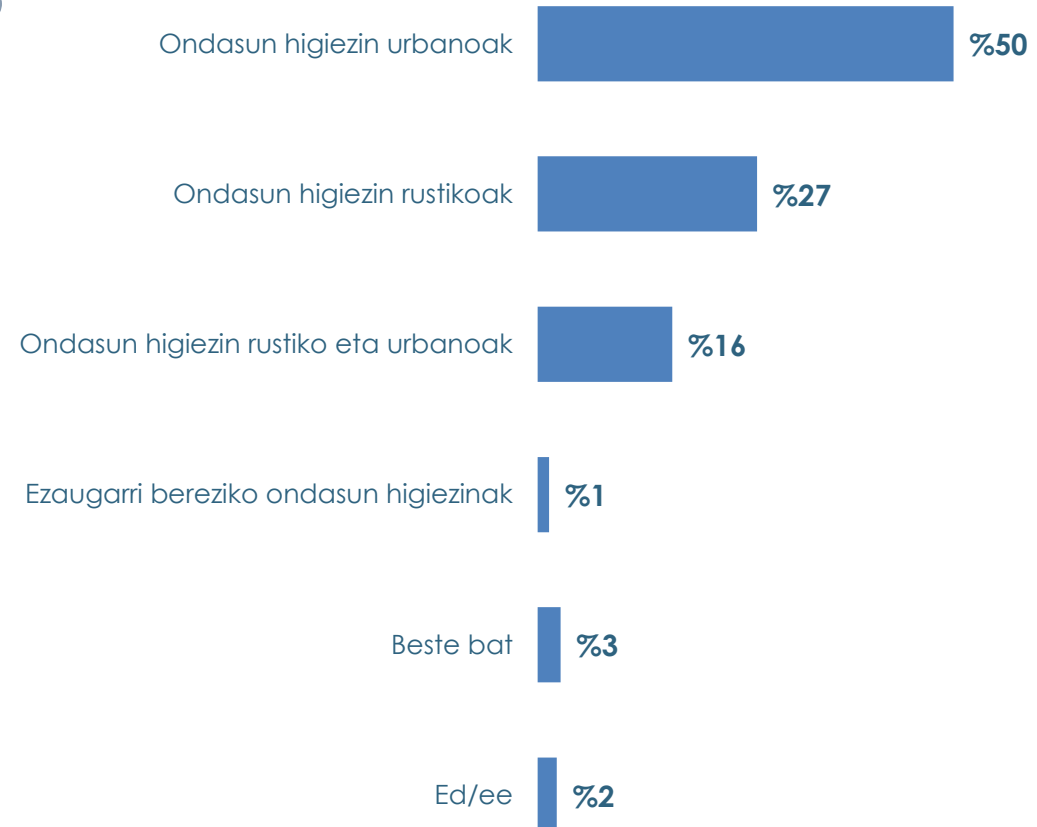
B.4. Gogobetetze orokor hausnartua

IZAPIDEA BURUTU ZEN ALDIA ETA ONDASUNEN TIPOLOGIA

IZAPIDEA BURUTU ZEN ALDIA



ONDASUNEN TIPOLOGIA



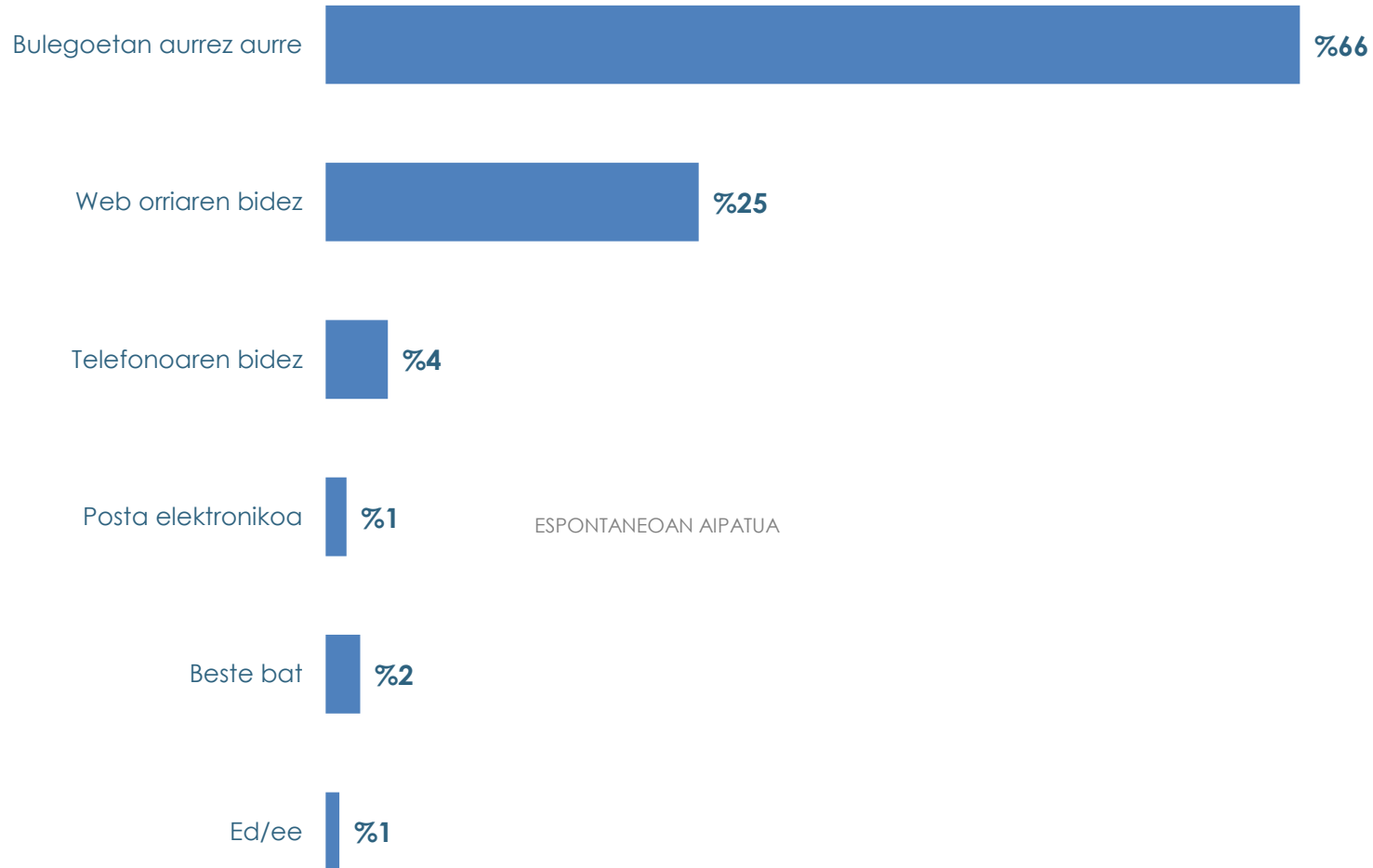
(G2) GOGORATZEN DUZU NOIZ JOAN ZINEN EDO NOIZ GAUZATU ZENUEN TRAMITEA KATASTROAN?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

(G4) TRAMITATUTAKO ONDASUN HIGIEZINAK NOLAKO IZAERA ZUTEN?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

IZAPIDEAK EGITEKO ERABILITAKO KANALA



(G4B) ZEIN KANALEN BIDEZ EGIN DUZU IZAPIDEA KATASTROAN?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

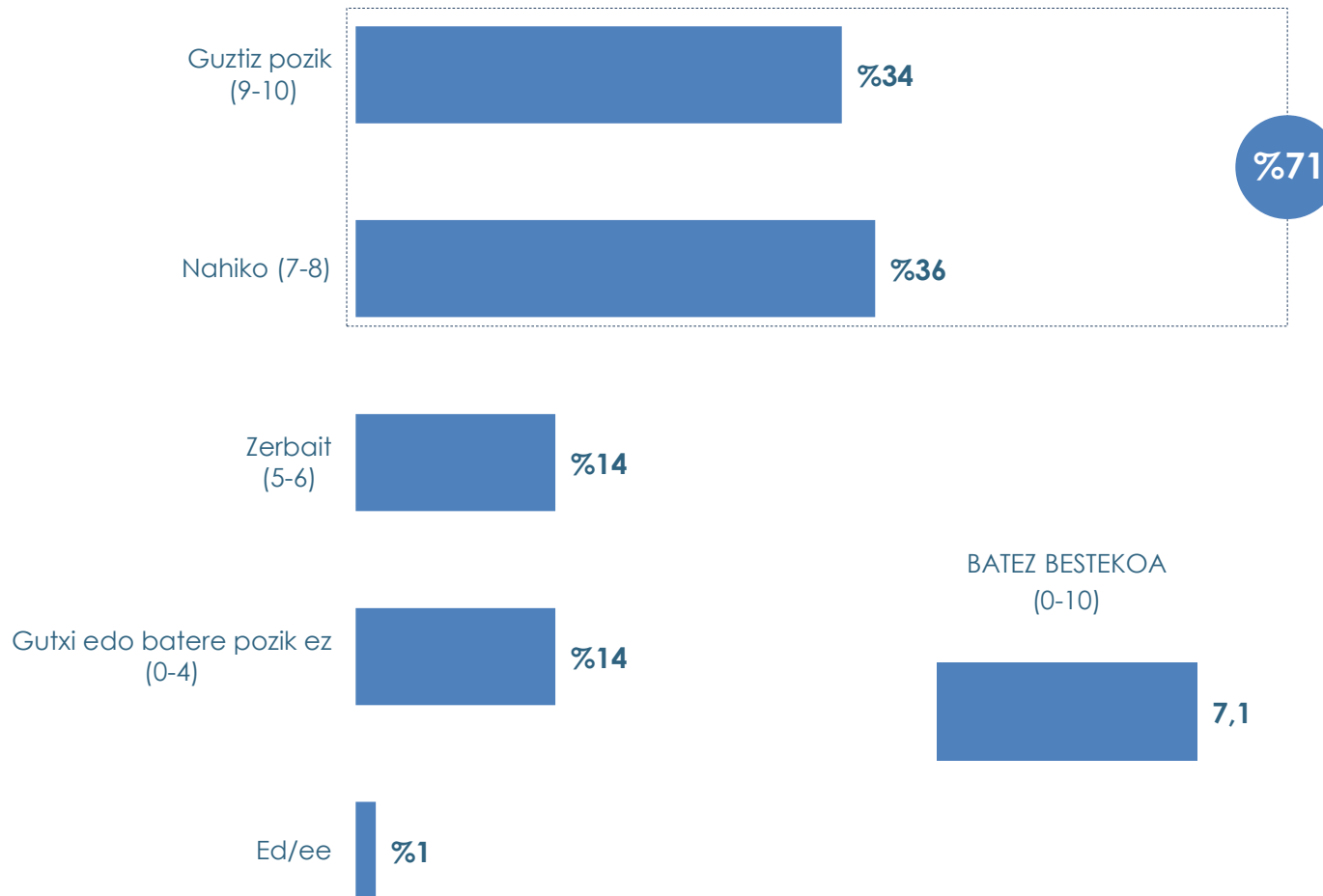
B.1. Zerbitzuaren ohiturak eta erabilerak

B.2. Hasierako gogobetetze orokorra eta gomendioa

B.3. Gogobetetze xehatua

B.4. Gogobetetze orokor hausnartua

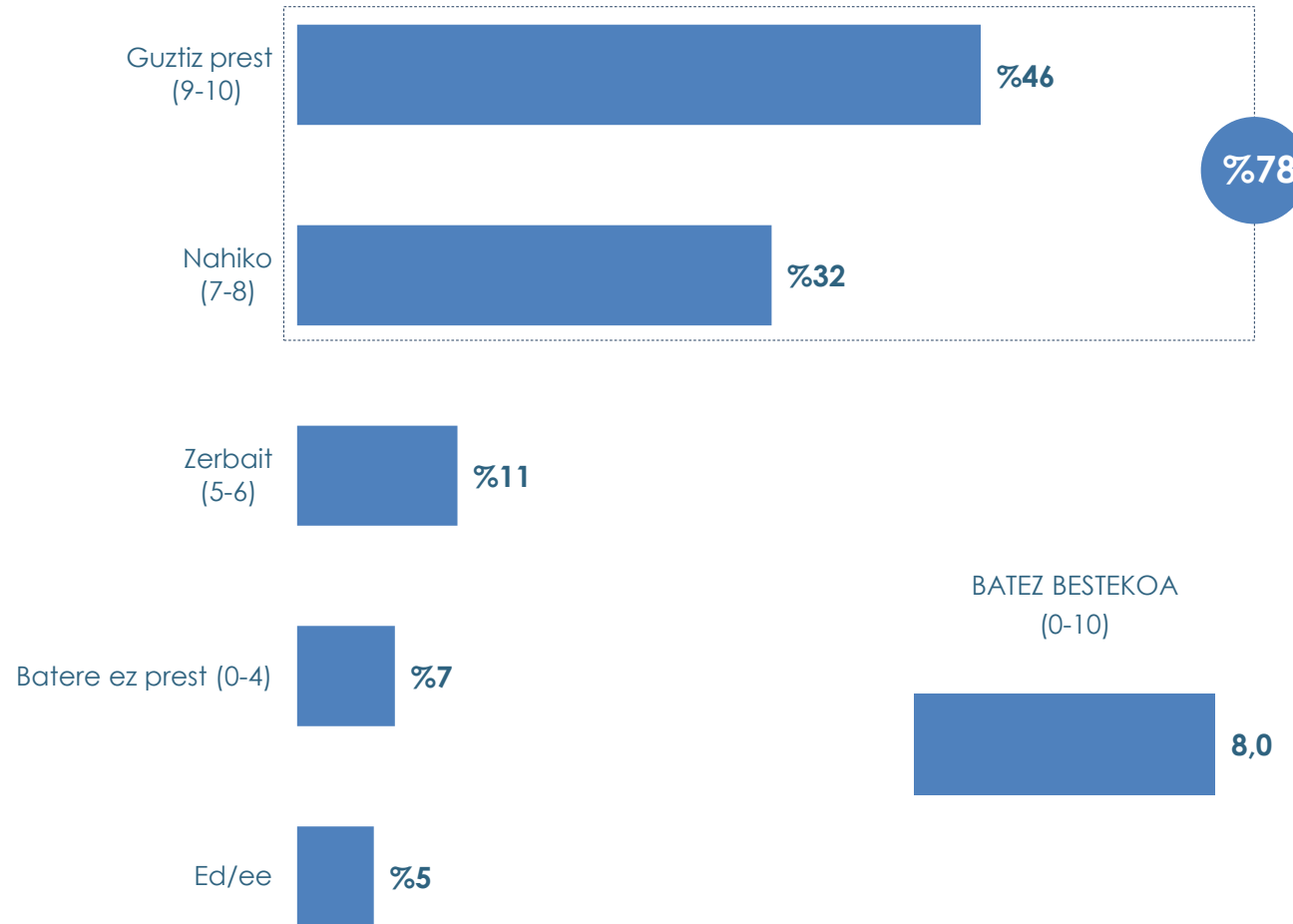
HASIERAKO GOGOBETETZE OROKORRA



(G5) ZENBATERAINO ZAUDE POZIK ORO HAR BIZKAIKO FORU ALDUNDIAK KATASTRO ETA BALORAZIOAN EMANDAKO ZERBITZUAREKIN? OTIK "BATERE POZIK EZ" 10ERA "OSO POZIK" DOAN ESKALA BATEAN

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

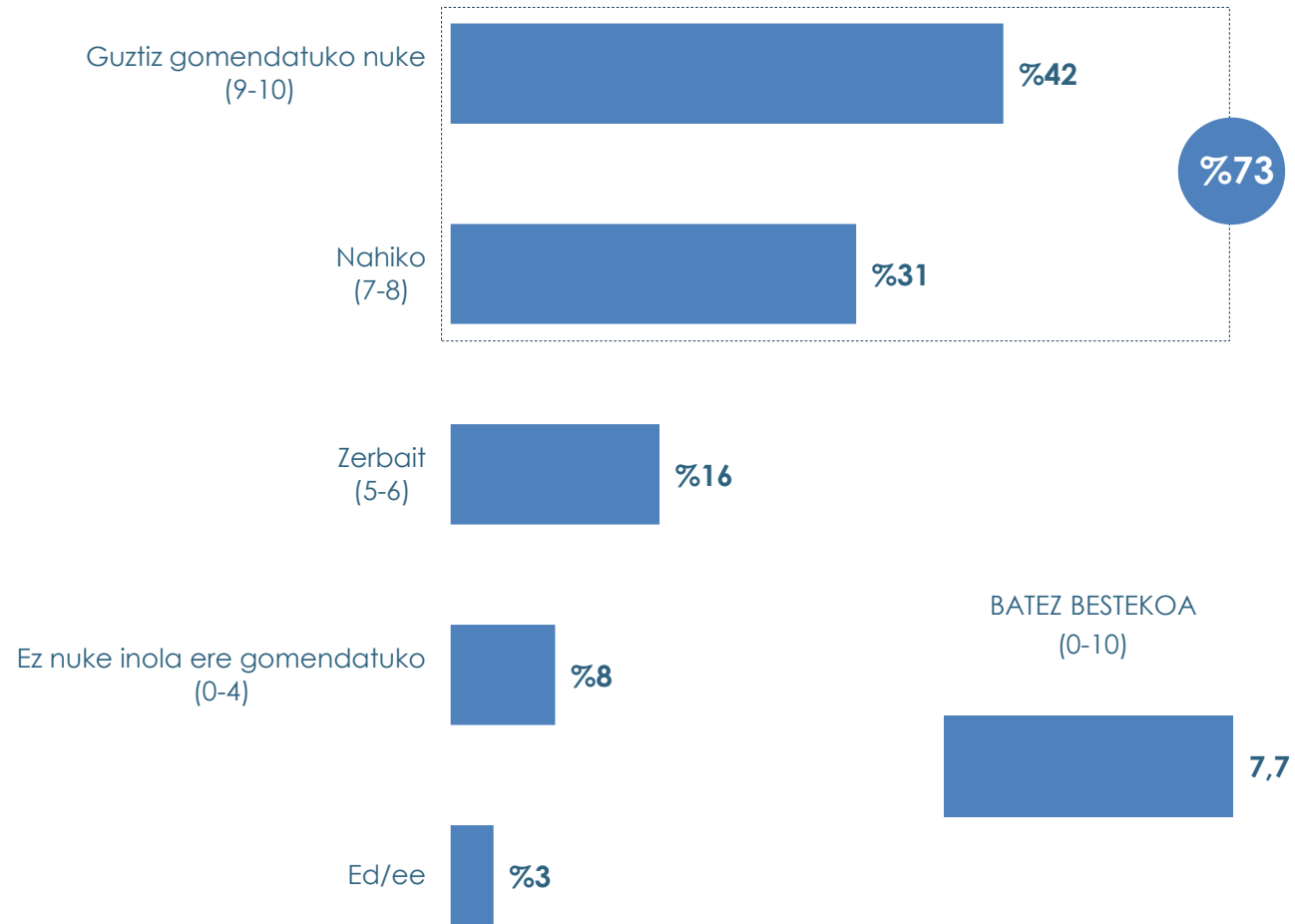
KATASTRO ETA BALORAZIO ZERBITZUA ERABILTZEN JARRAITZEKO PRESTASUN MAILA



(G6) ZEIN DA ZURE PRESTASUN MAILA ZERBITZU HAU ERABILTZEN JARRAITZEKO?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

ZERBITZUAREN GOMENDIO MAILA



(G7) ZE NEURRITAN GOMENDATUKO ZENUKE ZERBITZU HAU?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

ZERBITZUAREN GOMENDIO MAILA

Gomendio mailaren arabera, hiru kolektibo bereizten dira: sustatzaileak, pasiboak eta kontrakoak.

SUSTATZAILEAK

➤ Gomendatzeko **OSO prest** agertzen diren bezeroak



9 10

SUSTATZAILEAK

PASIBOAK

➤ Gomendatzeko **axolagabea** agertzen diren bezeroak



7 8

PASIBOAK

KONTRAKOAK

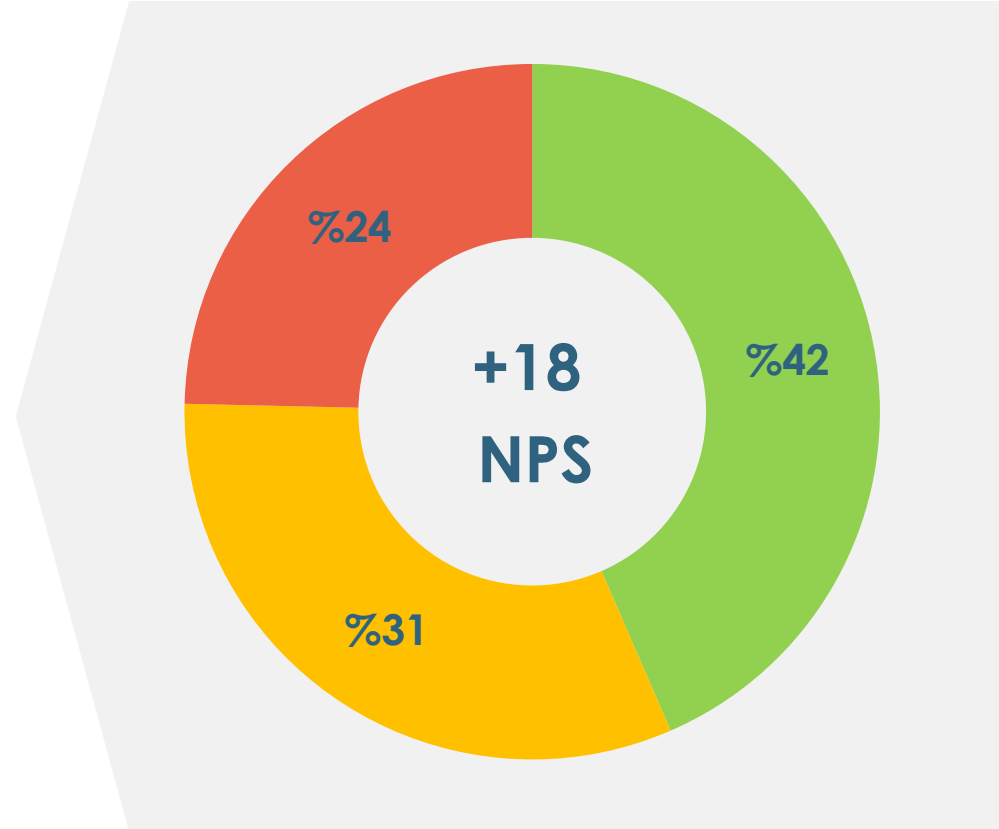
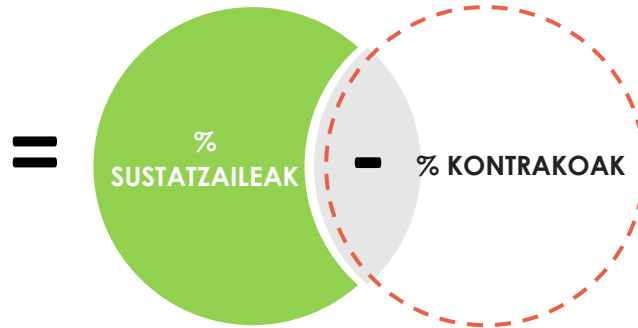
➤ Zerbitzua gomendatzeko **prest ez** dauden bezeroak



0 1 2 3 4 5 6

KONTRAKOAK

NPS - GIG



B. – IKERKETAREN EMAITZAK

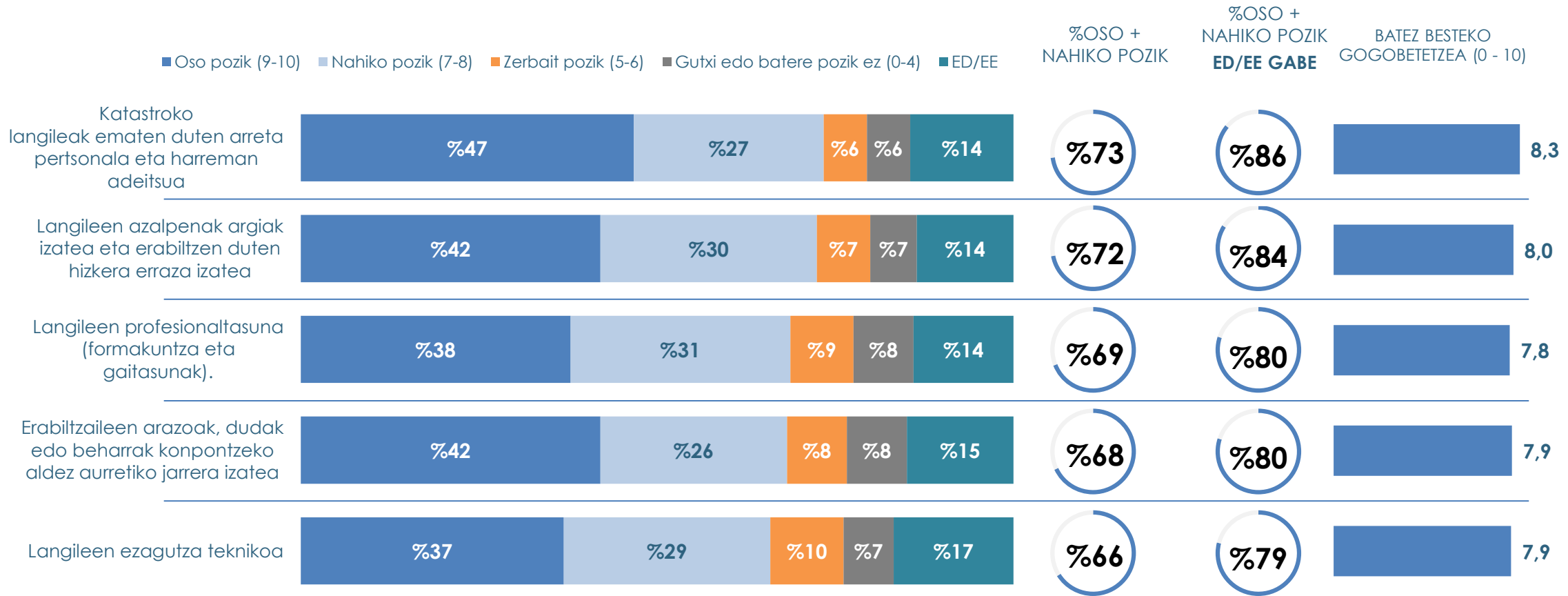
B.1. Zerbitzuaren ohiturak eta erabilerak

B.2. Hasierako gogobetetze orokorra eta gomendioa

B.3. Gogobetetze xehatua

B.4. Gogobetetze orokor hausnartua

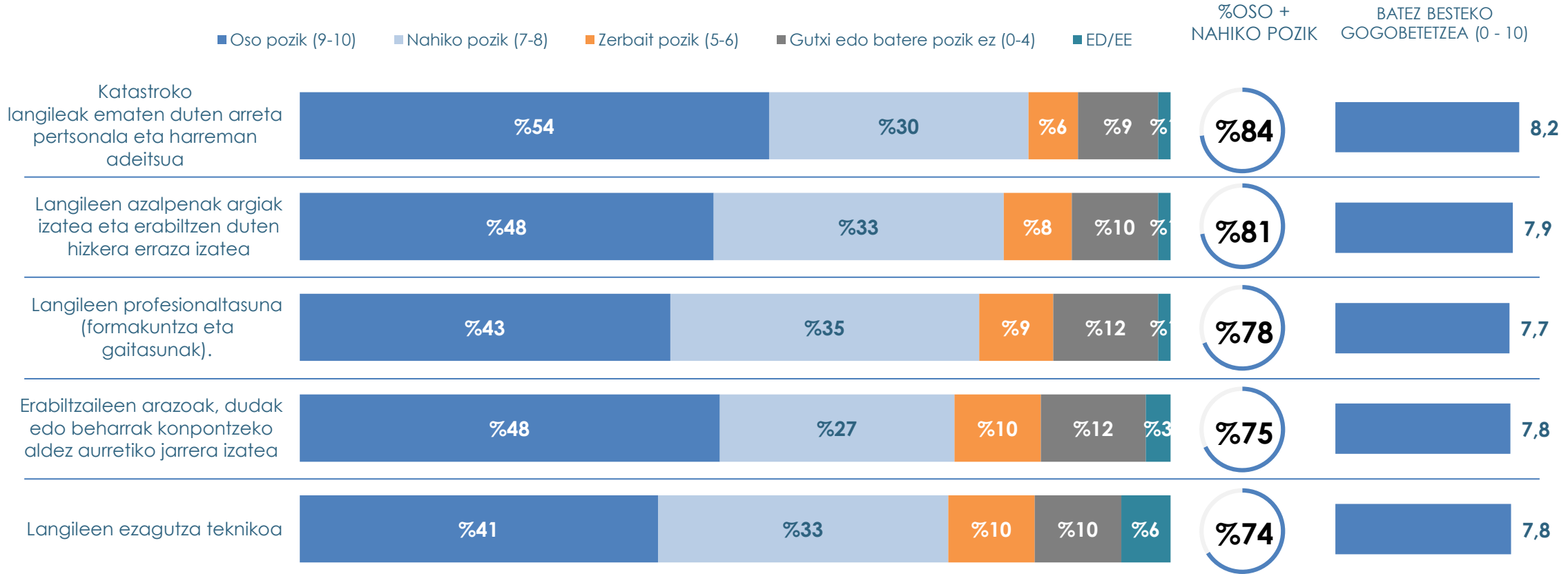
ZERBITZUKO LANGILEEK EMANDAKO ARRETAREN BALORAZIOA



(G10) ORAIN, BFA-REN KATASTRO ETA BALORAZIO ZERBITZUKO LANGILEEN PARTETIK JASOTAKO ARRETAREKIN ERLAZIONATUTAKO ALDERDI HAUEI DAGOKIONEZ, BALORA ITZAZU 0-TIK 10-ERA DOAN ESKALA ERABILIZ, ZEINEAN, 0 ZENBAKIAK "BATERE POZIK EZ" ADIERAZTEN DU ETA 10 "OSO POZIK". NOLA BALORATZEN DUZU...?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

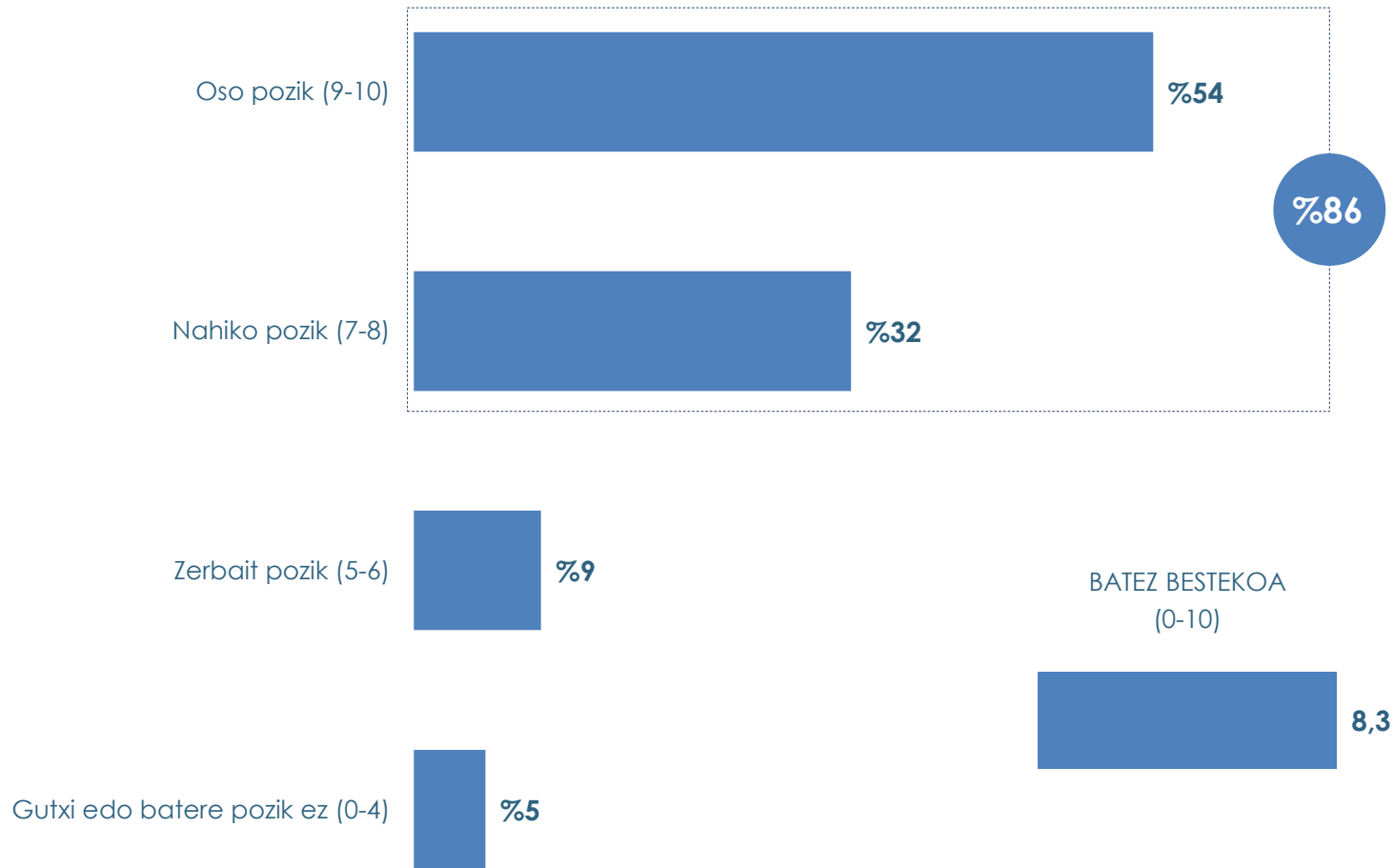
ZERBITZUKO LANGILEEK EMANDAKO ARRETAREN BALORAZIOA



(G10) KATASTROKO ZERBITZUKO LANGILEEK EMATEN DUTEN ARRETAREKIN LOTUTAKO ALDERDI HORIEI DAGOKIENEZ, NOLA BALORATZEN DUZU...?

Oinarria: Bulegoetara joan diren elkarrizketatuak.

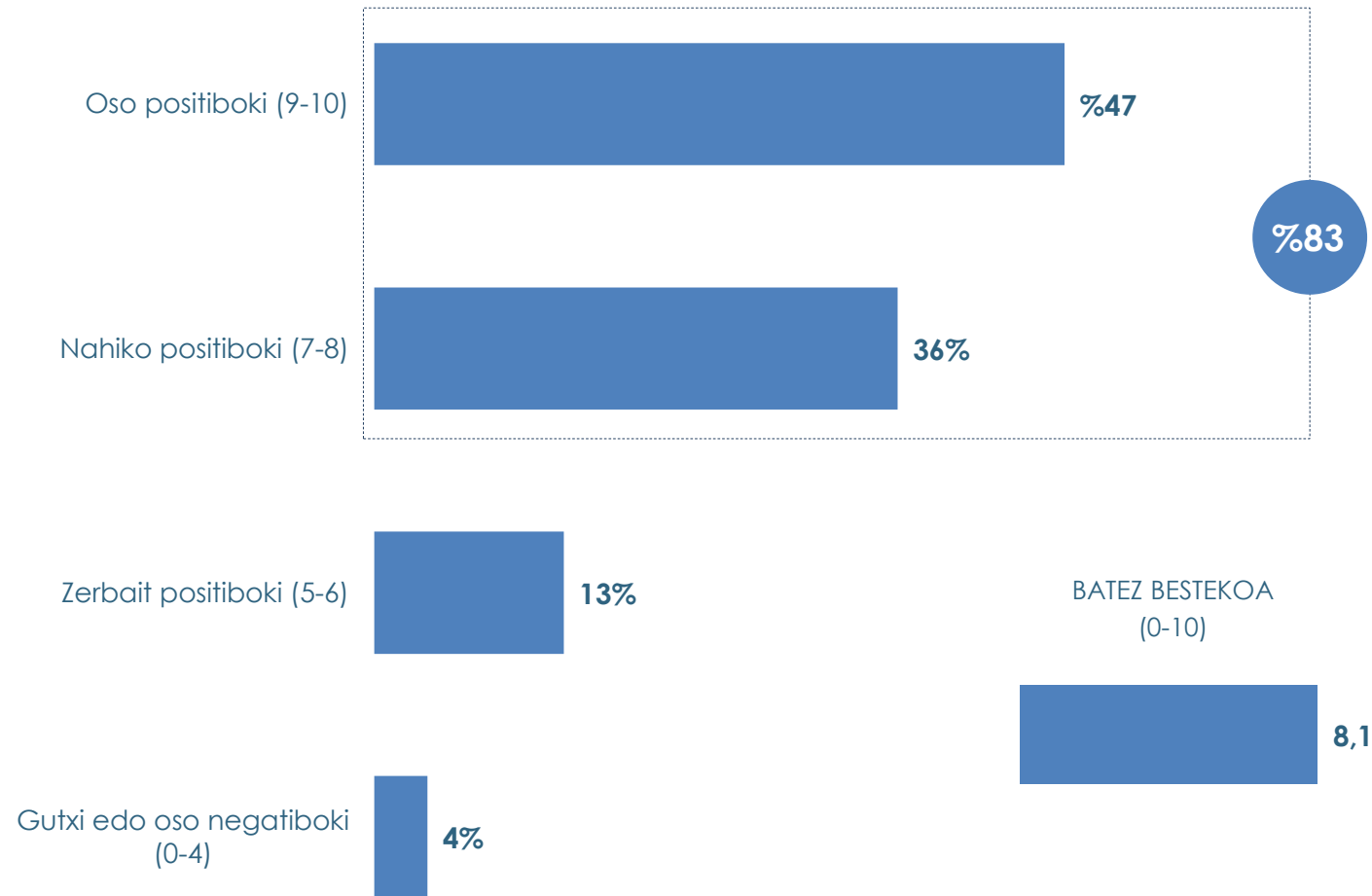
ARRETAREN PUNTUALTASUNAREKIKO GOGOBETETZEA



(G15B) AURRETIKO HITZORDUARI DAGOKIONEZ, ZER NEURRITAN ZAUDE POZIK ERANTZUN ZIZUTEN PUNTUALTASUNAREKIN?

Oinarria: Bulegoetara joan diren elkarrizketatuak..

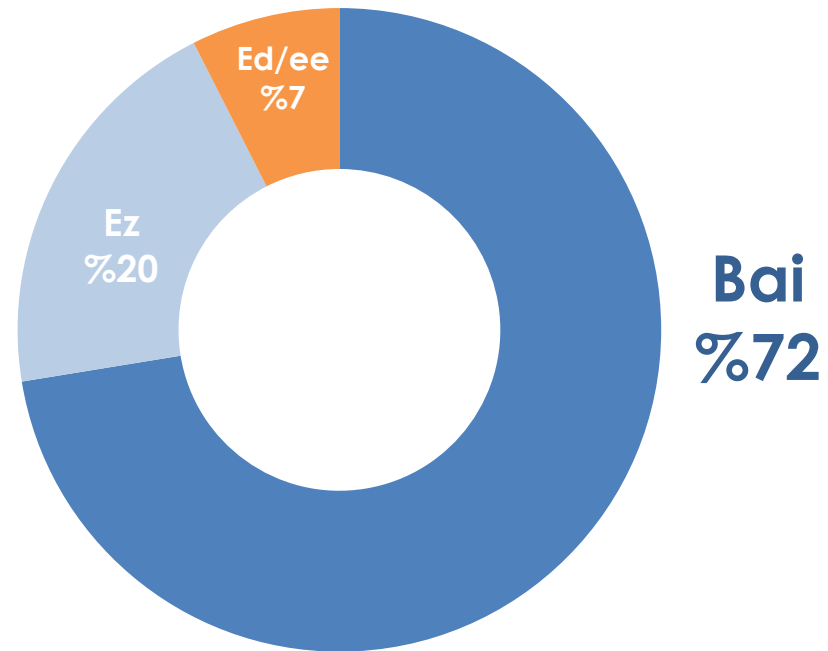
ARTATZEKO ERABILTZEN DEN KONFIDENTZIALTASUNAREN BALORAZIOA



(G11) NOLA BALORATZEN DUZU ESKATUTAKO DATU, TRAMITE ETA AURREKARIEI EMATEN ZAIEN TRATAMENDU ETA KONFIDENTZIALTASUNA? "0TIK- 10ERA-KO ESKALA BATEAN, ZEINEAN, 0 ZENBAKIAK OSO NEGATIBOKI ADIERAZTEN DU ETA 10 OSO POSITIBOKI

Oinarria: Bulegoetara joan diren elkarrizketatuak.

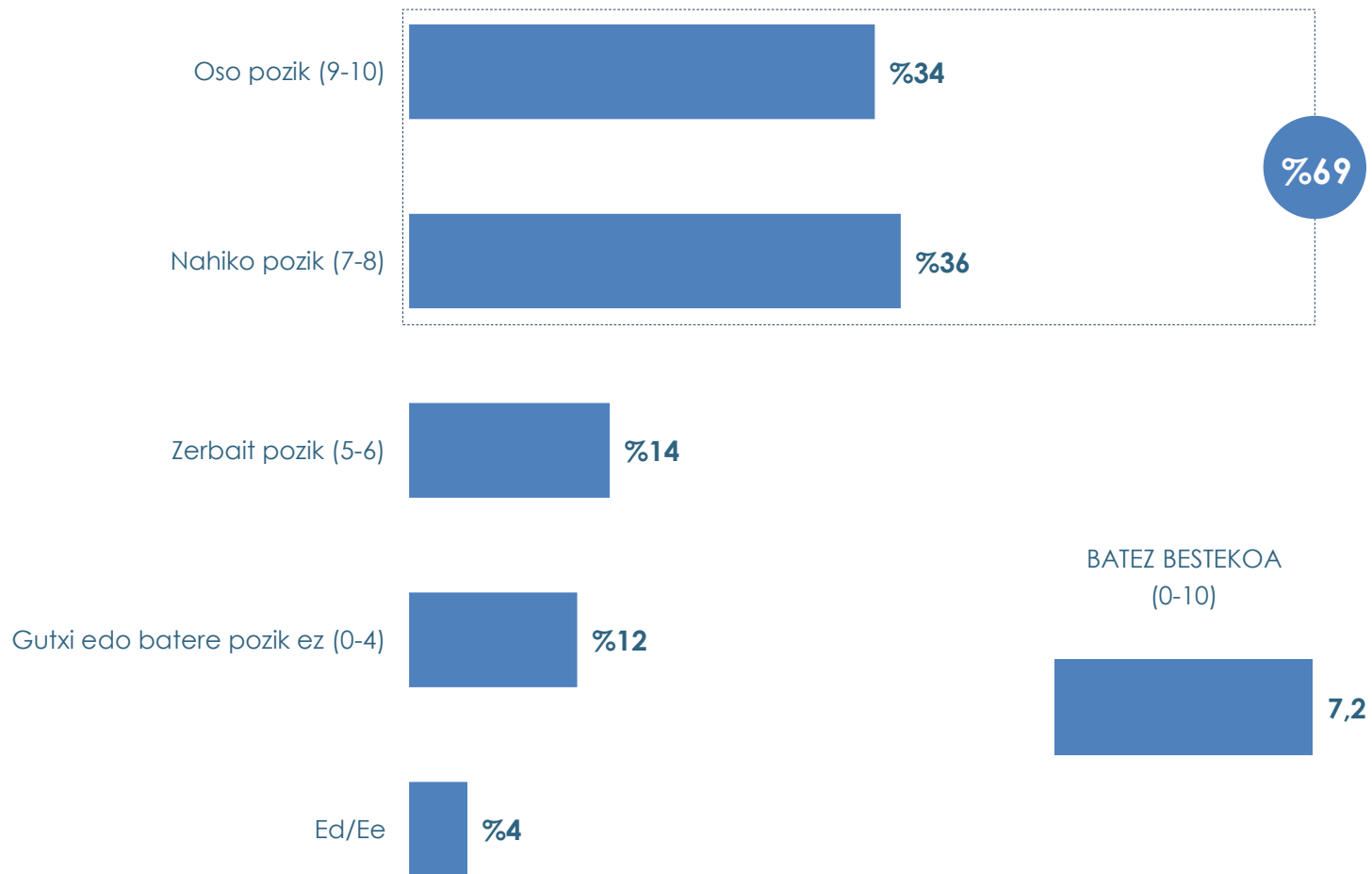
IZAPIDE EDO KONSULTAREN EBAZPENA



(G26B) KASTRO-BULEGOETARA JOATEKO GAIA ARGITU EDO KONPONDU DUZULA USTE DUZU?

Oinarria: Bulegoetara joan diren elkarizketatuak.

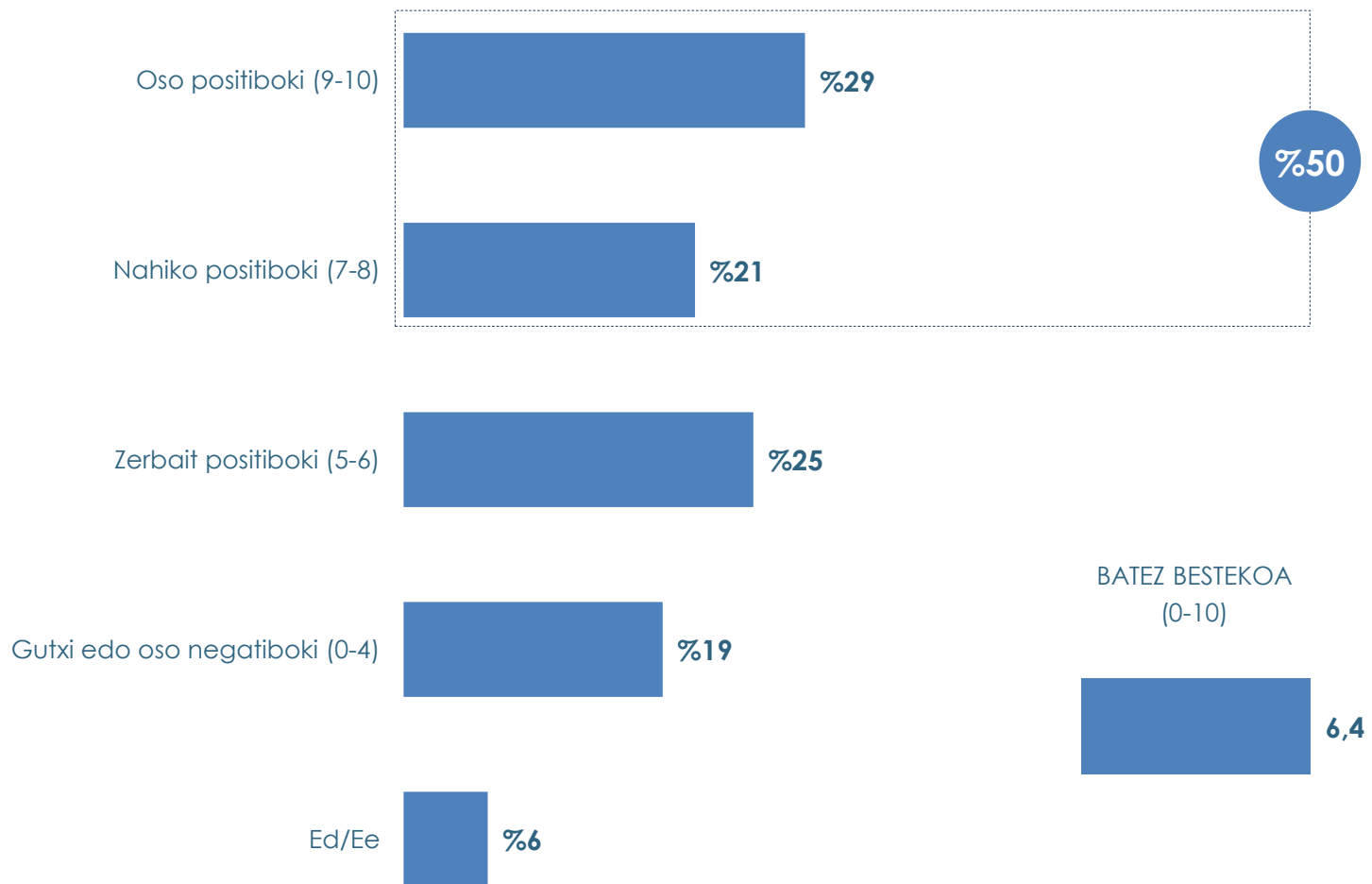
INFORMAZIOAREN EGUNERATZEAREN BERRESPENAREKIKO GOGOBETETZEA



(G11A) ZENBATERAINO ZAUDE POZIK ZERBITZUAK INFORMAZIOA ETA DOKUMENTAZIOA EGUNERATUTA DAGOELA BAIEZTATU IZANAREKIN?

Oinarri Elkarizketatutako pertsona guztiak

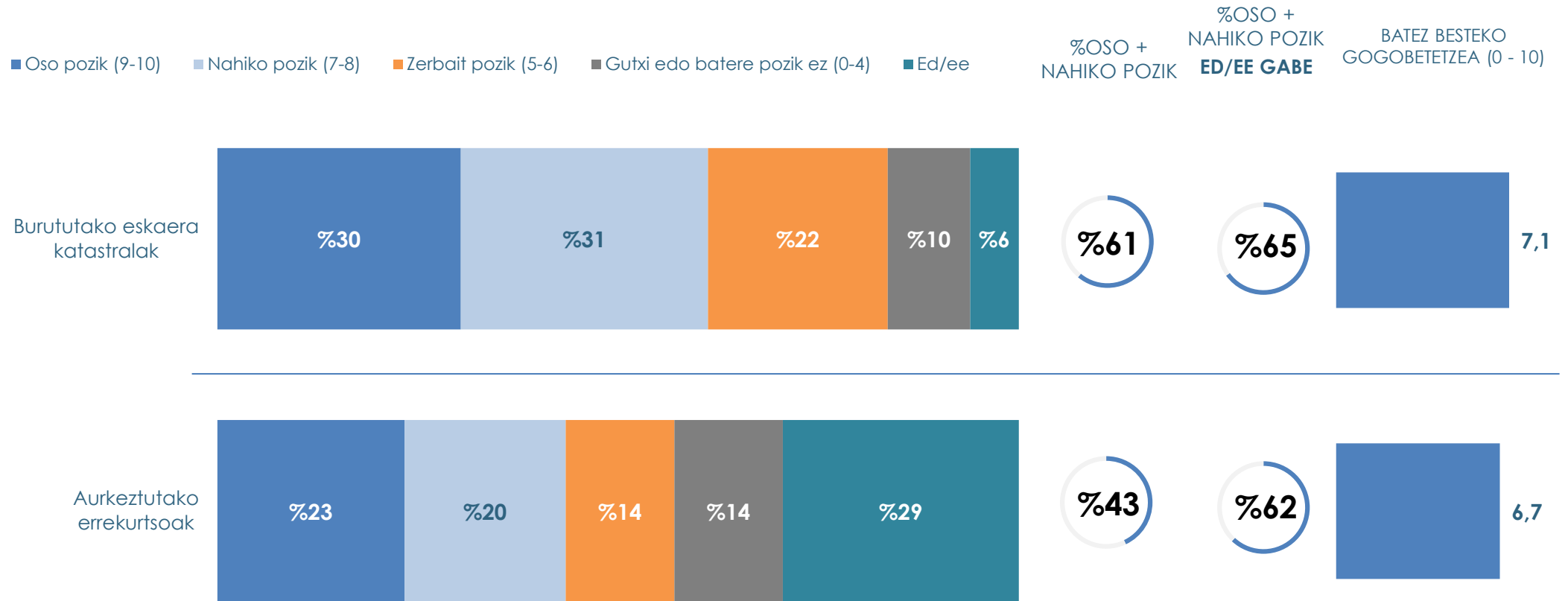
ESKURAGARRI DAUDEN DATUEN EGUNERATZEAREN BALORAZIOA



(G11B) ETA NOLA BALORATZEN DUZU ZERBITZUAK DATUAK EGUNERATZEA UDALETAN, FORU ALDUNDIETAN, NOTARIOETAN EDO JABETZA ERREGISTROETAN DAUDEN DATUEKIN, TITULARREI ESKATU GABE?

Oinarria: Elkarizketatutako pertsona guztiak

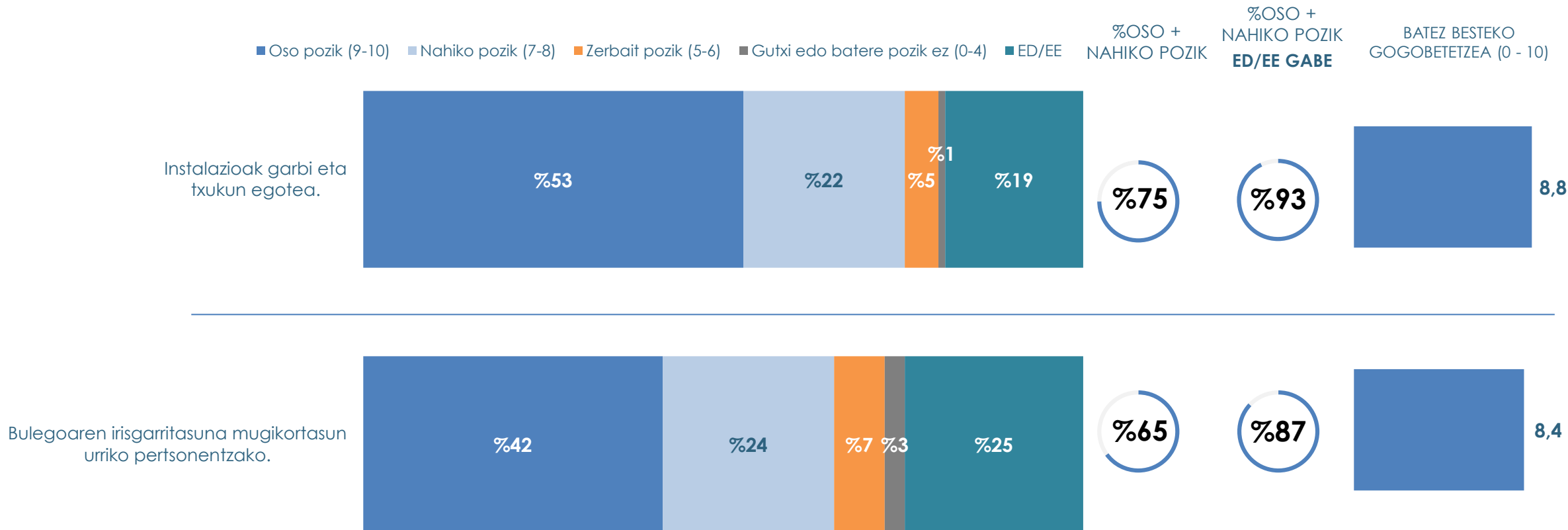
ZERBITZUAK EMANDAKO INFORMAZIOAREKIKO GOGOBETETZEA



(G15) ZE PUNTURAINO ZAUDE POZIK KASTRO ETA BALORAZIO ZERBITZUAK ESKAINITAKO INFORMAZIOAREKIN ETA IZAPIDETZE EGOERARI BURUZ? 0-TIK 10-ERA DOAN ESKALA ERABILIZ, ZEINEAN, 0 ZENBAKIAK "BATERE POZIK EZ" ADIERAZTEN DU ETA 10 "OSO POZIK".

Oinarria: Elkarizketatutako pertsona guztiak

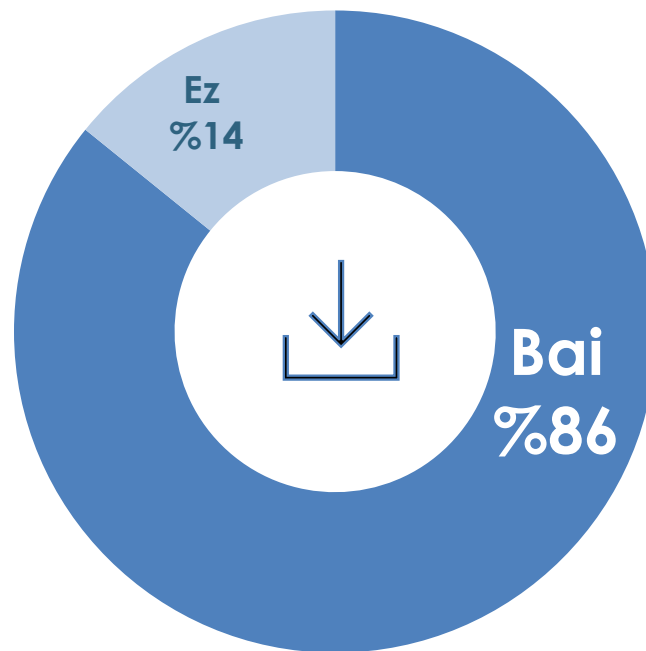
KATASTROKO BULEGOETAKO INSTALAZIOEN ETA EKIPAMENDUEN BALORAZIOA



(G19) ORAIN, KATASTROAREN BULEGOETAKO INSTALAZIO ETA EKIPAMENDUETAN ZENTRATZEN BAGARA. NOLA BALORATZEN DITUZU KATASTRO BULEGOETAKO INSTALAZIOEI ETA EKIPAMENDUEI BURUZKO ALDERDI HAUEK?

Oinarria: Bulegoetara joan diren elkarrizketatuak.

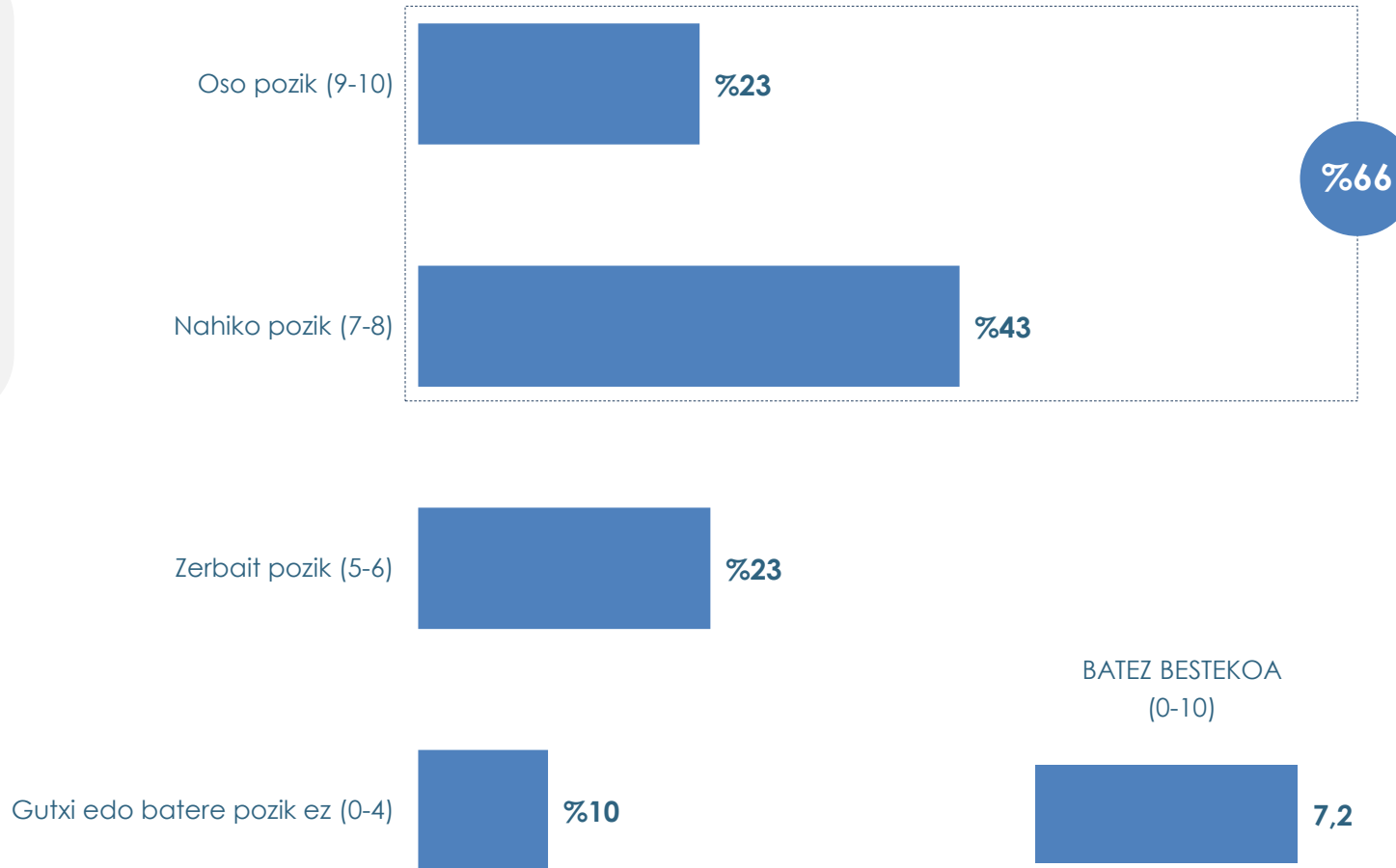
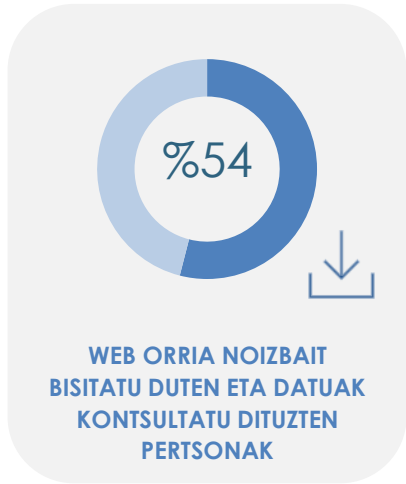
WEB ORRIAN INFORMAZIO KONTSULTA EDO DESKARGA



(G21A) NOIZBAIT DATU KONTSULTAREN BAT EGIN DUZU, DESKARGAREN BAT EDO ZURE ONDASUN HIGIEZIN BATEN INFORMAZIOA KONTSULTATU DUZU KATASTROKO WEBGUNEAREN BIDEZ?

Oinarria: Web orria noizbait bisitatu duten pertsonak

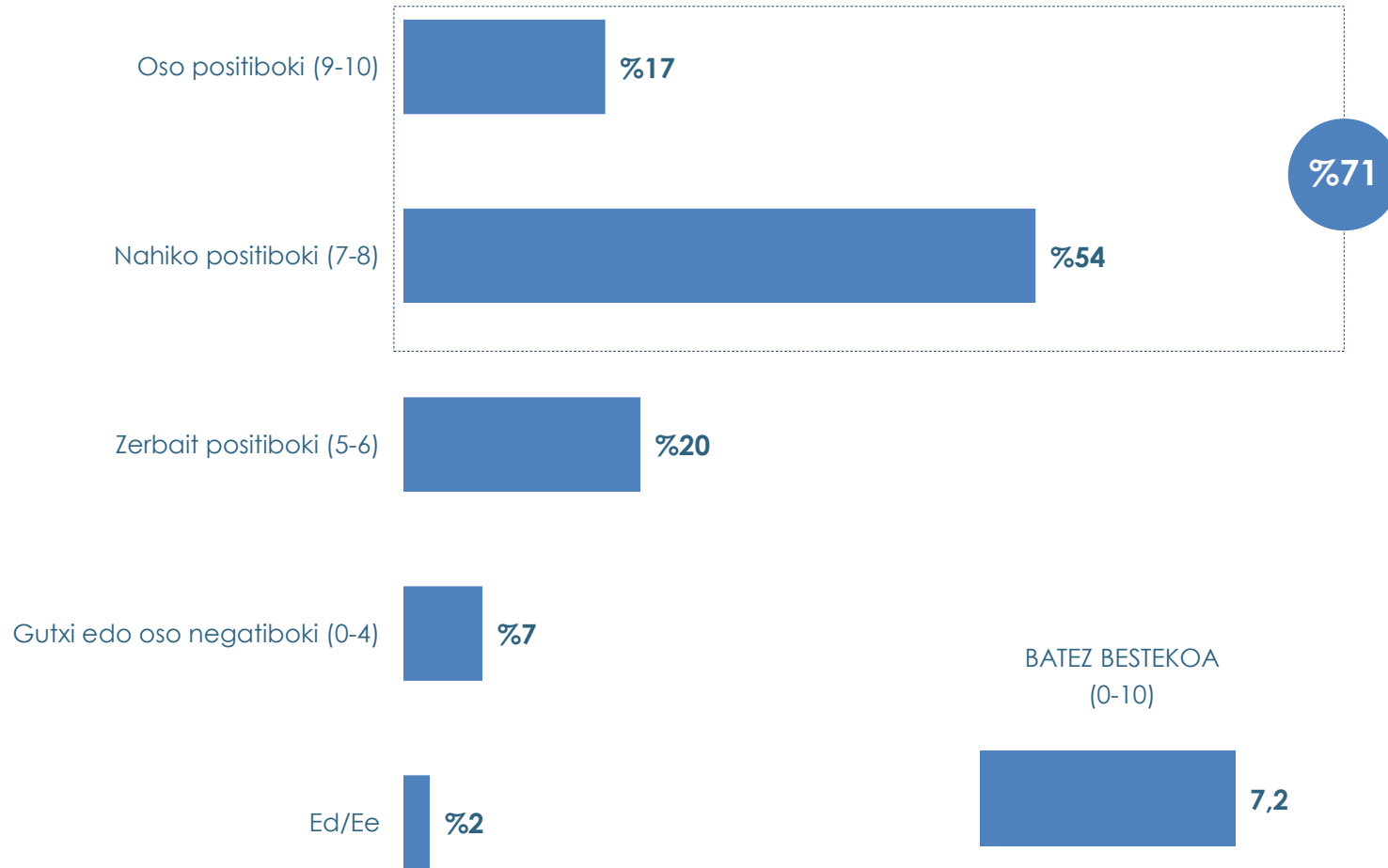
KATASTROKO DATUAK KONTSULTATZEKO ERRAZTASUNAREN BALORAZIOA



(G21E) NOLA BALORATZEN DUZU KATASTROKO DATUAK KONTSULTATZEKO ERRAZTASUNA?

Oinarria: Web orriaren bidez informazioa deskargatu, eskuratu edo datu kontsultaren bat egin duten pertsonak

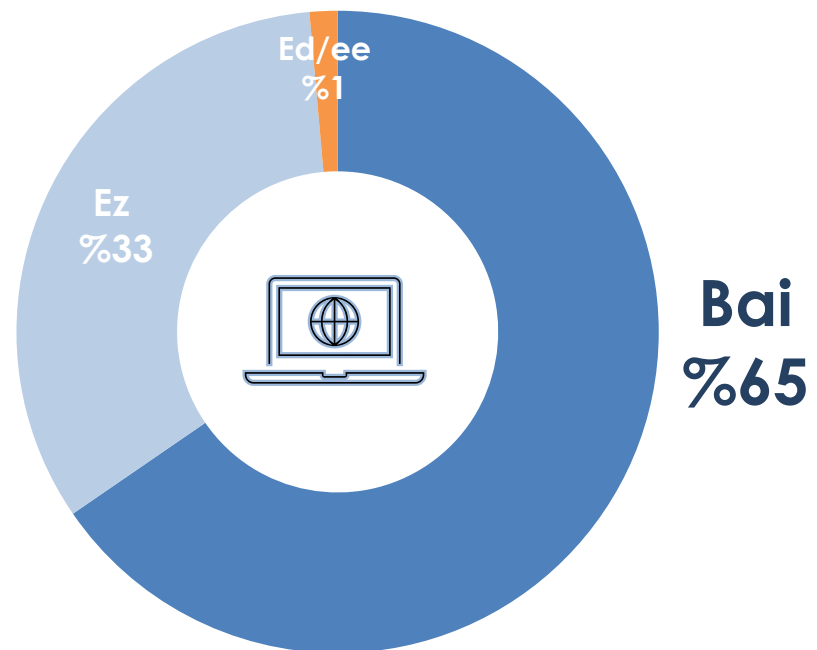
KATASTROAREN WEB ORRIAREN BALORAZIOA



(G22) ETA OROKORREAN, NOLA BALORATZEN DUZU KATASTROKO WEBGUNEA?

Oinarria: Web orria noizbait bisitatu duten pertsonak

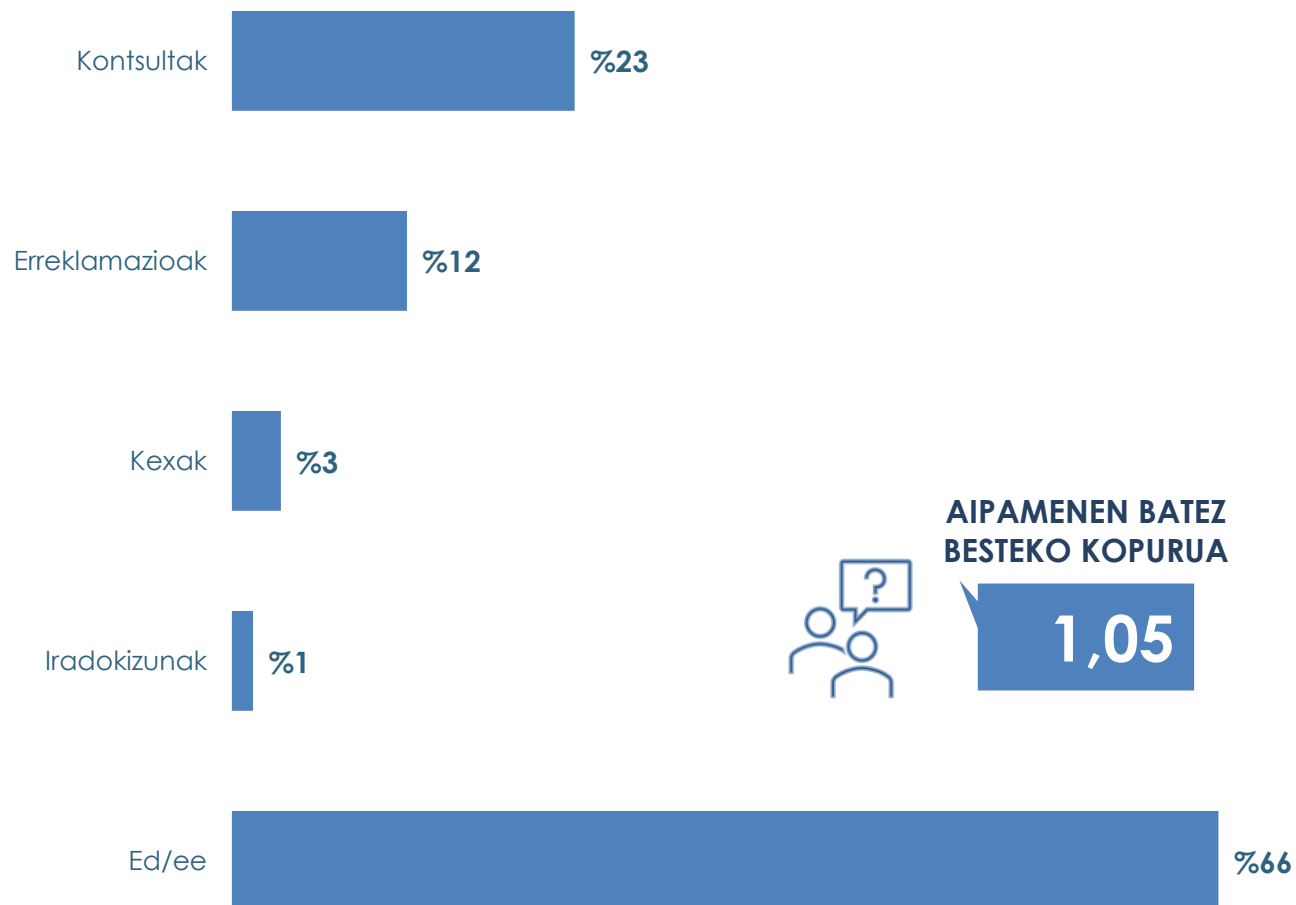
KATASTROKO DATUEN KONTSULTA ASKEAREN EZAGUTZA



(G22B) BA AL ZENEKIEN KATASTROAREN WEBGUNEAN INDARREAN DAUDEN KATASTRO-DATUAK, ONDASUN HIGIEZINEN TITULARTASUNA IZAN EZIK, IREKIAN EDO ASKATASUNEZ KONTSULTA DITZAKEZULA?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

KEXAK, ERREKLAMAZIOAK, IRADOKIZUNAK EDO KONTSULTAK EGITEA

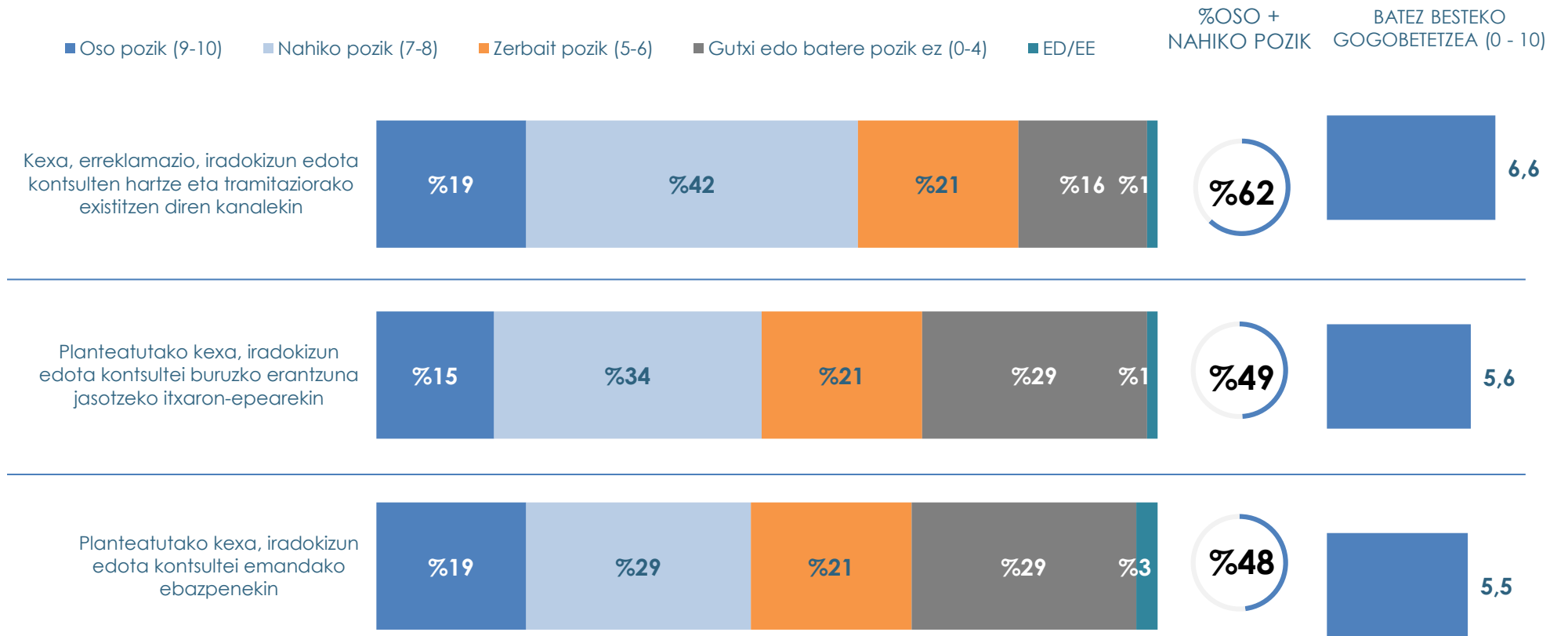


(G23) KEXA, ERREKLAMAZIO, IRADOKIZUN EDO KONTSULTETAN JARRIKO DUGU ARRETA. INOIZ KEXA, ERREKLAMAZIO, IRADOKIZUN EDO KONTSULTARIK EGIN DUZU KATASTRO ETA BALORAZIO ZERBITZUAN?

Oinarria: Elkarizketatutako pertsona guztiak

Erantzun anitzeko galdera. %100 baino gehiago batu dezake

KEXA, ERREKLAMAZIO, IRADOKIZUN ETA KONTSULTEN KUDEAKETAREKIKO GOGOBETETZEA



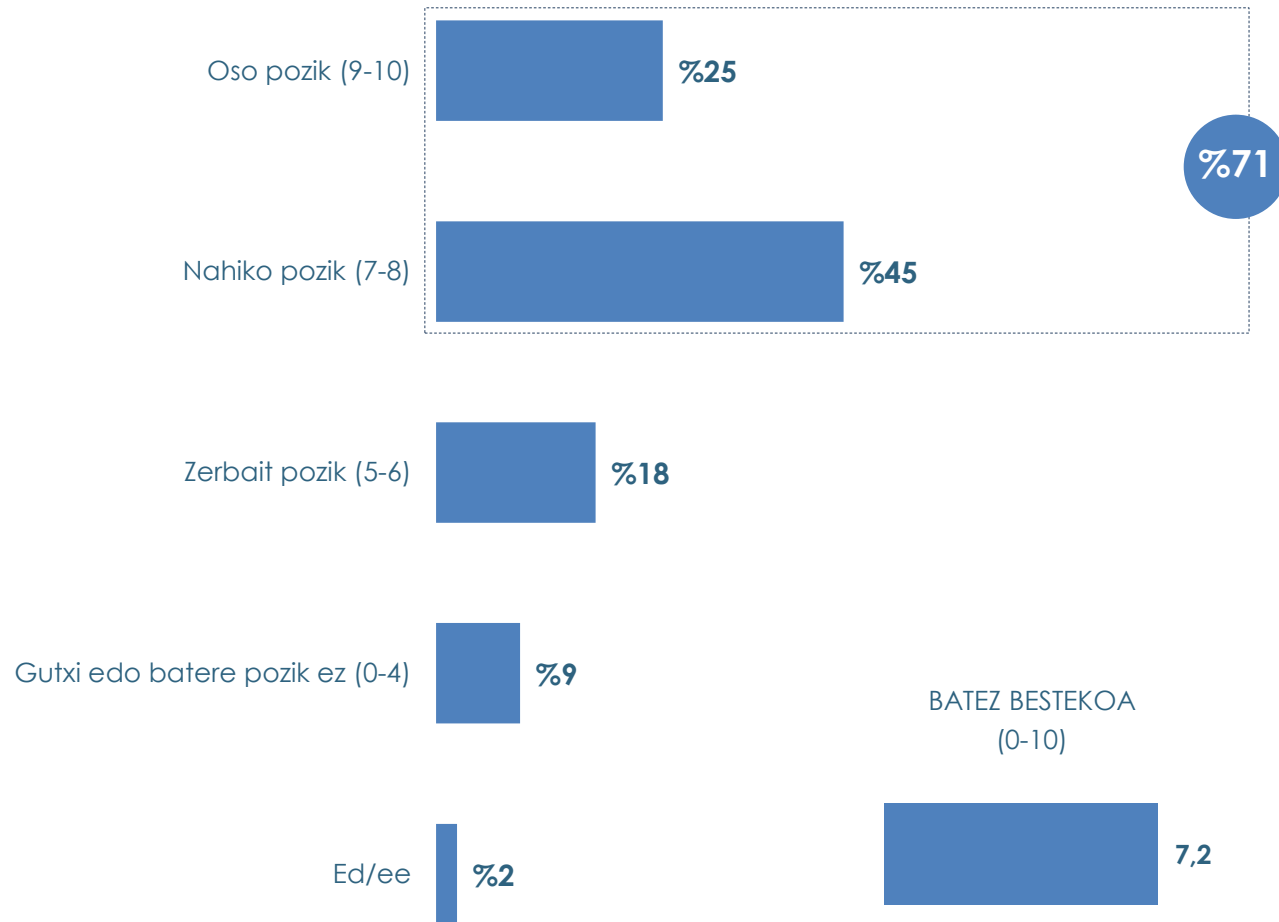
(G24) ZE PUNTURAINO ZAUDE ASEBETETURIK ASPEKTU HAUEKIN? 0-TIK 10-ERA DOAN ESKALA ERABILIZ, ZEINEAN, 0 ZENBAKIAK "BATERE POZIK EZ" ADIERAZTEN DU ETA 10 "OSO POZIK".

Oinarria: Zerbitzuari inoiz kexak, erreklamazioak, iradokizunak edo kontsultak egin dizkioten pertsonak

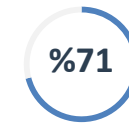
B. – IKERKETAREN EMAITZAK

- B.1. Zerbitzuaren ohiturak eta erabilerak
- B.2. Hasierako gogobetetze orokorra eta gomendioa
- B.3. Gogobetetze xehatua
- B.4. Gogobetetze orokor hausnartua**

GOGOBETETZE OROKOR HAUSNARTUA



Oso + Nahiko pozik



Hasierako Gogobetetze Orokorra

BATEZ BESTEKOA
0 — 10



Gogobetetze Orokor Hausnartua



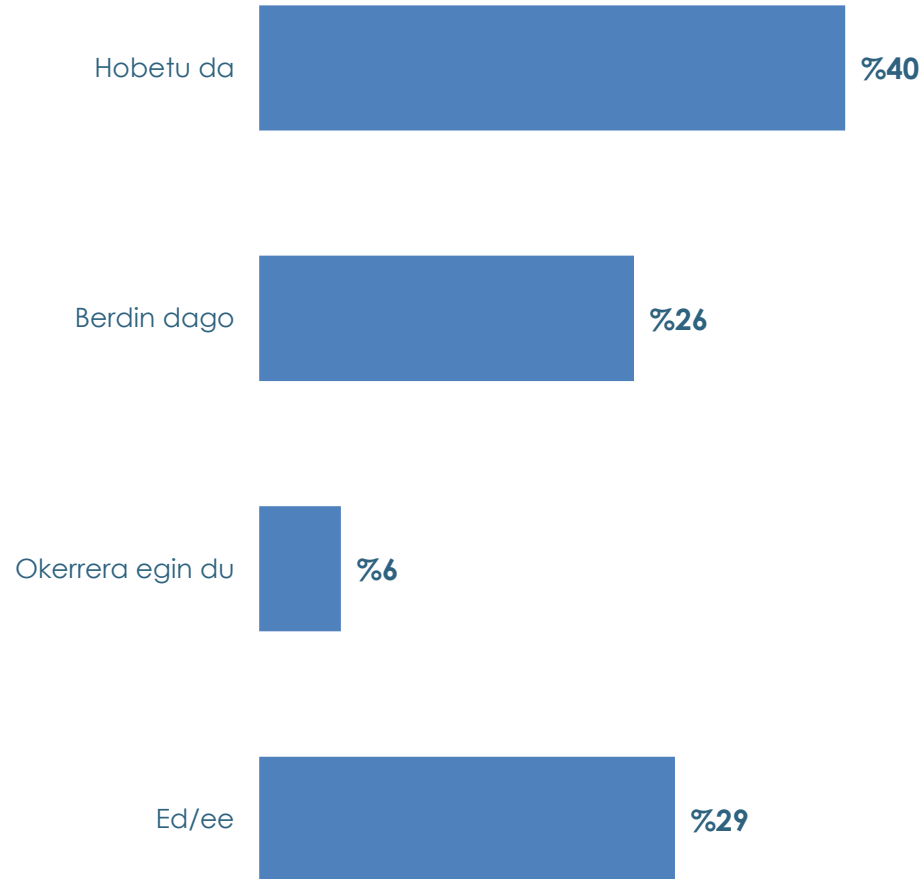
Gogobetetze Orokor Hausnartua 2023



(G25) AMAITZEKO, ZE PUNTURAINO ZAUDE POZIK BIZKAIKO FORU ALDUNDIAREN KATASTRO ETA BALORAZIO ZERBITZUAK EMANDAKO ZERBITZUAREKIN? 0-TIK 10-ERA DOAN ESKALA ERABILIZ, ZEINEAN, 0 ZENBAKIAK "BATERE POZIK EZ" ADIERAZTEN DU ETA 10 "OSO POZIK".

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

ZERBITZUAREN BILAKAERA AZKEN URTEETAN



(G26) ESANGO ZENUKE ZERBITZU HAU AZKEN URTEEKIN ALDERATUZ...

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

HOBETZEKO IRADOKIZUNAK



**IRADOKIZUNEN
BATEZ BESTEKO
KOPURUA**

1,24

(G27) BURURATZEN ZAIZU IRADOKIZUNEN BAT BIZKAIKO FORU ALDUNDIAREN KATASTRO ETA BALORAZIO ZERBITZUA HOBETZEKO?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Erantzun anitzeko galdera. %100 baino gehiago batu dezake



C- ZERBITZU KARTA BETETZEA

ZERBITZU KARTA



ZERBITZU GUZTIAK

GURE KONPROMISOAK

Erabiltzaileak modu atseginean artatzea eta arreta pertsonalizatua ematea; batez beste 7 baino gehiagoko puntuazioarekin asebetetze inkestan.

Azalpen argiak eta ulergarriak ematea; batez beste 7 baino gehiagoko puntuazioarekin asebetetze inkestan.

Erabiltzaileak modu profesionalean artatzea, prestakuntzari eta gaitasunari dagokienez; batez beste 7 baino gehiagoko puntuazioarekin asebetetze inkestan.

Erabiltzaileak artatzea ezagutza tekniko egokia azalduz; batez beste 7 baino gehiagoko puntuazioarekin asebetetze inkestan.

Aldi oro egiaztatzea zerbitzuan eskura daitezkeen informazioa eta dokumentazioa eguneratuta daudela; 7 baino gehiagoko puntuazioarekin asebetetze inkestan.

NOLA NEURTZEN DUGU?

Erabiltzaileen asebetetze maila balioztatuz, zerbitzuko langileen aldetik jasotako arreta pertsonalizatuari eta tratu atseginari dagokienez.

Erabiltzaileen asebetetze maila balioztatuz, azalpenen argitasunari eta ulergarritasunari dagokienez.

Erabiltzaileen asebetetze maila balioztatuz, prestakuntza eta gaitasunaren aldetik jasotako arreta profesionalari dagokienez.

Erabiltzaileen asebetetze maila balioztatuz, zerbitzuko langileek azaldutako ezagutza teknikoari dagokienez.

Erabiltzaileen asebetetze maila balioztatuz, zerbitzuan eskura daitezkeen informazioa eta dokumentazioa eguneratuta daudelako egiaztapenari dagokienez.

ZERBITZU KARTA



ZERBITZU GUZTIAK

GURE KONPROMISOAK







- Erabiltzaileek eskatutako datu, izapide edo aurrekarien tratamenduan konfidentzialtasuna bermatzea, batez beste 7,5 baino gehiagoko puntuazioarekin asebetetze inkestan.
- Puntualtasuna bermatzea arreta emateko zerbitzuan. Puntualtzat joko da erabiltzailea txanda-ordua baino 10 minutu beranduago artatzea, gehienez.
- Bulego irisgarriak jartzea erabiltzaileen eskura; batez beste 7,5 baino gehiagoko puntuazioarekin asebetetze inkestan.
- Bulego txukun eta garbiak jartzea erabiltzaileen eskura, batez beste 8 baino gehiagoko puntuazioarekin asebetetze inkestan.

NOLA NEURTZEN DUGU?

- Erabiltzaileen asebetetze maila balioztatuz, eskatutako datu, izapide edo aurrekarien tratamenduan konfidentzialtasuna bermatzeari dagokionez.
- Arreta jaso arteko batez besteko itxaron denbora.
- Erabiltzaileen asebetetze maila balioztatuz, bulegoen irisgarritasunari dagokionez.
- Erabiltzaileen asebetetze maila balioztatuz, bulegoen txukuntasuna eta garbitasunari dagokionez.

KONPROMISOAK

Jarraian, berriki aztertutako adierazleak betetzen diren egiaztatzeko taula bat jaso dugu:

KONPROMISOA	NOLA NEURTZEN DUGU	EMAITZAK			
Erabiltzaileak modu atseginean artatzea eta arreta pertsonalizatua ematea	Batez beste 7 baino gehiagoko puntuazioarekin asebetetze inkestan		8,3		BETETZEN DA
Azalpen argiak eta ulergarriak ematea	Batez beste 7 baino gehiagoko puntuazioarekin asebetetze inkestan		8,0		BETETZEN DA
Erabiltzaileei arreta profesionala ematea prestakuntzari eta gaitasunari dagokienez	Batez beste 7 baino gehiagoko puntuazioarekin asebetetze inkestan		7,8		BETETZEN DA

KONPROMISOAK

KONPROMISOA

Erabiltzaileak artatzea ezagutza tekniko egokia azalduz

Aldi oro egiaztatzea zerbitzuan eskura daitezkeen informazioa eta dokumentazioa eguneratuta daudela

Erabiltzaileek eskatutako datu, izapide edo aurrekarien tratamenduan konfidentzialtasuna bermatzea

NOLA NEURTZEN DUGU

Batez beste 7 baino gehiagoko puntuazioarekin asebetetze inkestan



7,9



BETETZEN DA

Batez beste 7 baino gehiagoko puntuazioarekin asebetetze inkestan



7,2



BETETZEN DA

Batez beste 7,5 baino gehiagoko puntuazioarekin asebetetze inkestan



8,1



BETETZEN DA

EMAITZAK

KONPROMISOAK

KONPROMISOA

Erabiltzaileen eskura bulego irisgarriak jartzea

Erabiltzaileen eskura bulego txukun eta garbiak jartzea

NOLA NEURTZEN DUGU

Batez beste 7,5 baino gehiagoko puntuazioarekin asebetetze inkestan



8,4



BETETZEN DA

Batez beste 8,0 baino gehiagoko puntuazioarekin asebetetze inkestan



8,8



BETETZEN DA

EMAITZAK