



ARRETA GOIZTIARREKO ZERBITZUAREN ERABILTZAILEEN GOGOBEKETZE-AZTERKETA ETA ESPEKTATIBEN EGUNERATZEA

EMAITZEN AURKEZPENA

AURKIBIDEA

ARRETA GOIZTIARREKO ZERBITZUAREN ERABILTZAILIEN GOGOBETETZE-AZTERKETA ETA ESPEKTATIBEN EGUNERATZEA

A. – HELBURUAK ETA METODOLOGIA

A.1. Ikerketaren helburuak

A.2. Fitxa teknikoak

B. – EMAITZEN AURKEZPENA

B.0. Zerbitzuaren ezagutza

B.1. Hasierako gogobetetze orokorra eta gomendioak

B.2. Egoeraren detekzioa

B.3. Gogobetetze xehatua

B.4. Azken gogobetetze orokorra

C. – ZERBITZU KARTA BETETZEA

A. – HELBURUAK ETA METODOLOGIA

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

B. – EMAITZEN AURKEZPENA

- B.0. Zerbitzuaren esagutza
- B.1. Hasiarako gogobetetze orokorra eta gomendioa
- B.2. Egoeraren deialakia
- B.3. Gogobetetze behakua
- B.4. Azken gogobetetze orokorra

B. – EMAITZEN AURKEZPENA

- B.0. Zerbitzuaren esagutza
- B.1. Hasiarako gogobetetze orokorra eta gomendioa
- B.2. Egoeraren deialakia
- B.3. Gogobetetze behakua
- B.4. Azken gogobetetze orokorra

B. – EMAITZEN AURKEZPENA

- B.0. Zerbitzuaren esagutza
- B.1. Hasiarako gogobetetze orokorra eta gomendioa
- B.2. Egoeraren deialakia
- B.3. Gogobetetze behakua
- B.4. Azken gogobetetze orokorra

B. – EMAITZEN AURKEZPENA

- B.0. Zerbitzuaren esagutza
- B.1. Hasiarako gogobetetze orokorra eta gomendioa
- B.2. Egoeraren deialakia
- B.3. Gogobetetze behakua
- B.4. Azken gogobetetze orokorra

B. – EMAITZEN AURKEZPENA

- B.0. Zerbitzuaren esagutza
- B.1. Hasiarako gogobetetze orokorra eta gomendioa
- B.2. Egoeraren deialakia
- B.3. Gogobetetze behakua
- B.4. Azken gogobetetze orokorra

C- ZERBITZU KARTAREN BETETZEA

A. – HELBURUAK ETA METODOLOGIA

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

Helburu nagusia

Gogobetetzea aztertzea eta arreta goiztiarreko zerbitzua egituratu den eta Zerbitzu Kartaren konpromisoak osatzen dituzten ezaugarriak eguneratzea.

Helburu zehatzak

- Arreta Goiztiarreko Zerbitzuarekiko harremana aztertzea.
- Zerbitzua erabiltzen duten familien gogobetetze orokorra aztertzea.
- Zerbitzuaren alderdi guztien gogobetetzean sakontzea:
 - Zerbitzuak emandako arreta eta Informazioa.
 - Epeak eta denborak.
 - Ekipamenduak eta instalazioak.
 - Esku-hartze saioak.
 - Kexa, iradokizun eta kontsulten kudeaketa.
- Zerbitzu Kartan hartutako konpromisoak bete direla ziurtatzea.

Ikerketa mota



Kuantitatiboa

Erabilitako teknika



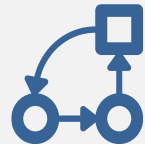
Telefono bidezko elkarrizketak (CATI)

Ikerketaren unibertsoa



Arreta Goiztiarreko Zerbitzuaren erabiltzaile diren adingabeen senide arduradunak

Metodologia-planteamenduaren zehaztasunak eta justifikazio estatistikoa



Arreta Goiztiarreko zerbitzuak erabiltzen dituzten senitartekoei **300 telefono elkarrizketa** egin zaizkie. Horrek esan nahi du $e=5,39\%$ dela $95,5\%$ 2σ konfiantza maila batentzat.

Landa-lana egitea



B. – EMAITZEN AURKEZPENA

B.0. Zerbitzuaren ezagutza

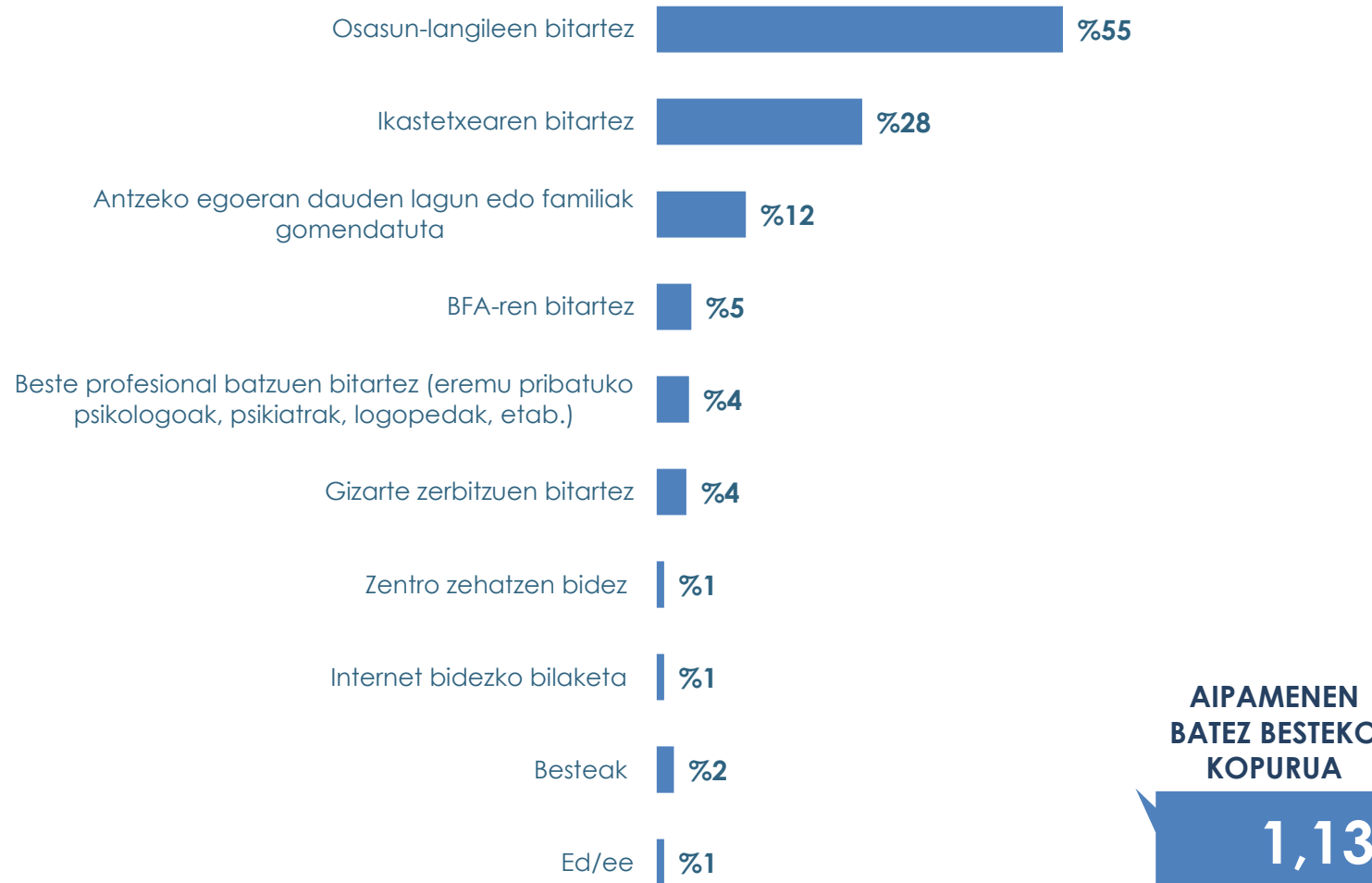
B.1. Hasierako gogobetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Egoeraren detekzioa

B.3. Gogobetetze xehatua

B.4. Azken gogobetetze orokorra

ZERBITZUA EZAGUTZEKO KANALA



(G1) ZEIN BIDEREN BITARTEZ EZAGUTU ZENUEN ARRETA GOIZTIARREKO ZERBITZUA?

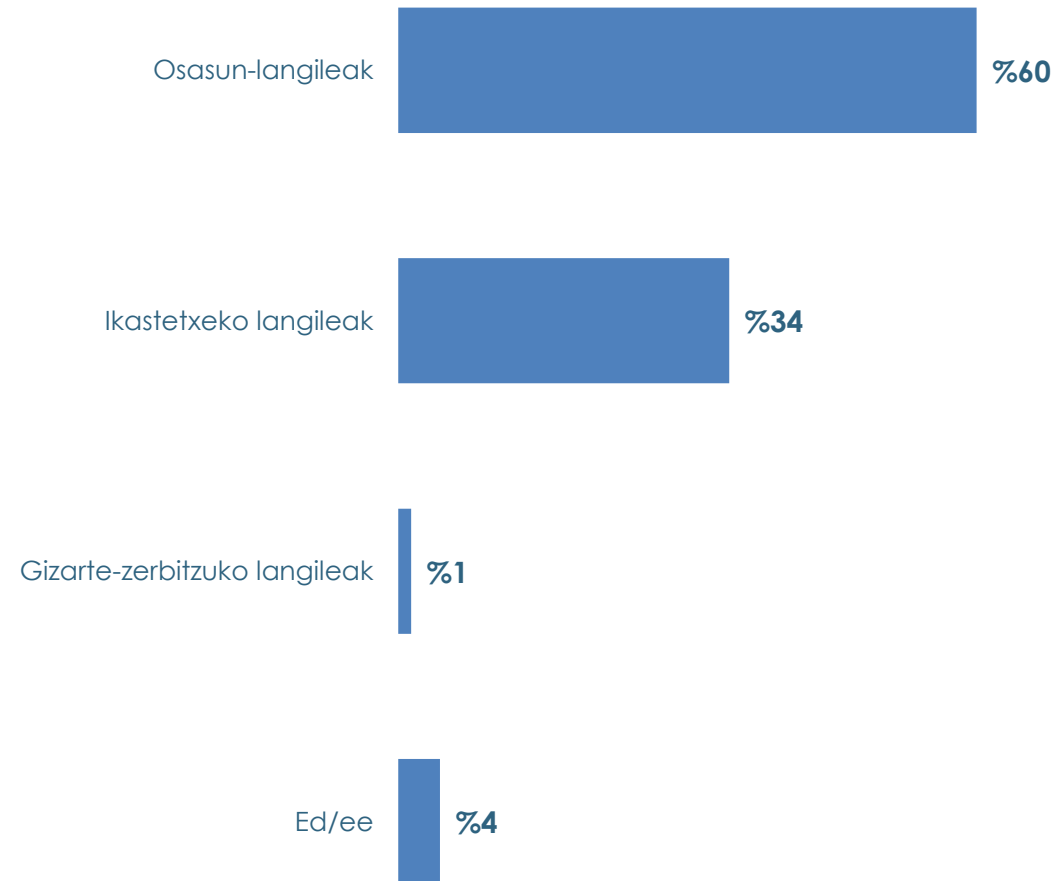
Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Erantzun anitzeko galdera. 100 baino gehiago batu ditzake

Bat-bateko erantzunak

ARRETA GOIZTIARREKO ZERBITZUAREN ERABILTZAILIEN GOGOBEETETZE-AZTERKETA ETA ESPEKTATIBEN EGUNERATZEA

KASUAREN IDENTIFIKAZIOA



(G1B) NORK DETEKTATU ZUEN SEME-ALABA/-EN KASUA?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Erantzuteko aukerak iradokitzen dira. Ez da erantzun bat baino gehiago onartzen.

B. – EMAITZEN AURKEZPENA

B.0. Zerbitzuaren ezagutza

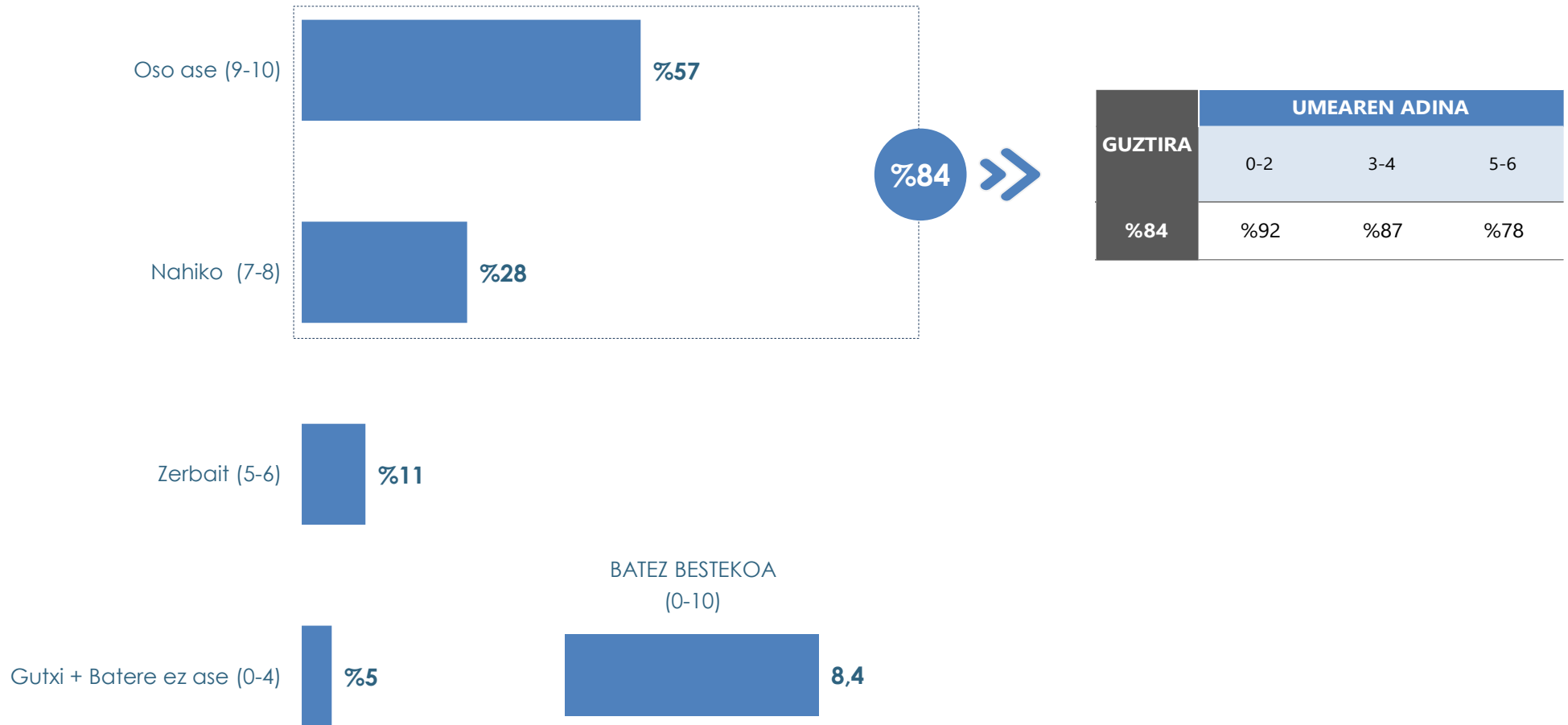
B.1. Hasierako gogobetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Egoeraren detekzioa

B.3. Gogobetetze xehatua

B.4. Azken gogobetetze orokorra

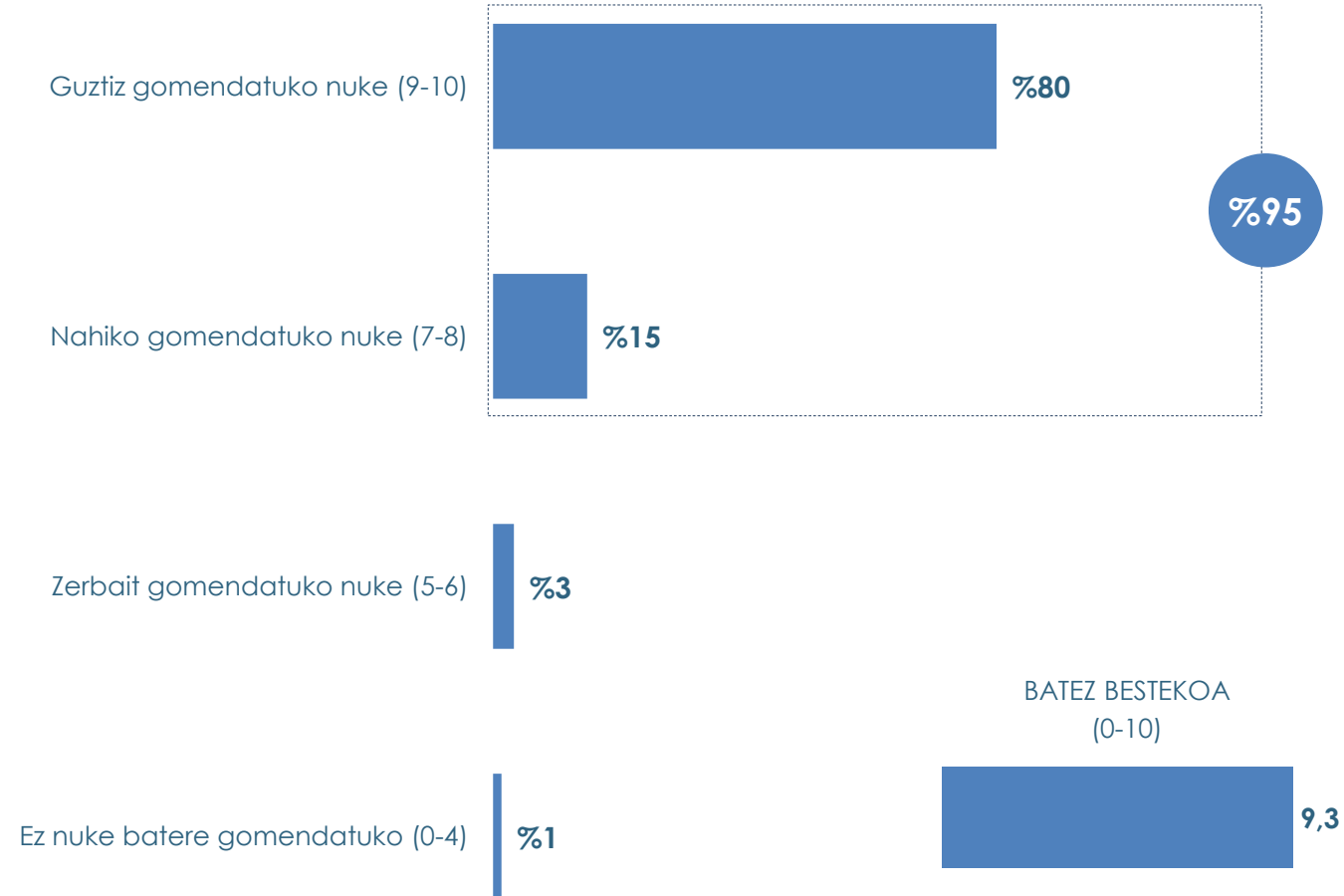
HASIERAKO GOGOBEKETZE OROKORRA



(G2) HASTEKO, JAKIN NAHIKO NUKE ZEIN MAILARAINO, ERA OROKOR BATEAN, ASE ZAUDEN DIPUTAZIOAREN ARRETA GOIZTIAR ZERBITZUAREKIN? 0 BATERE EZ ASE-TIK , 10 OSO ASE ESKALAN

Oinarria: Elkarriketatutako persona guztiak

ZERBITZUAREN GOMENDIOA

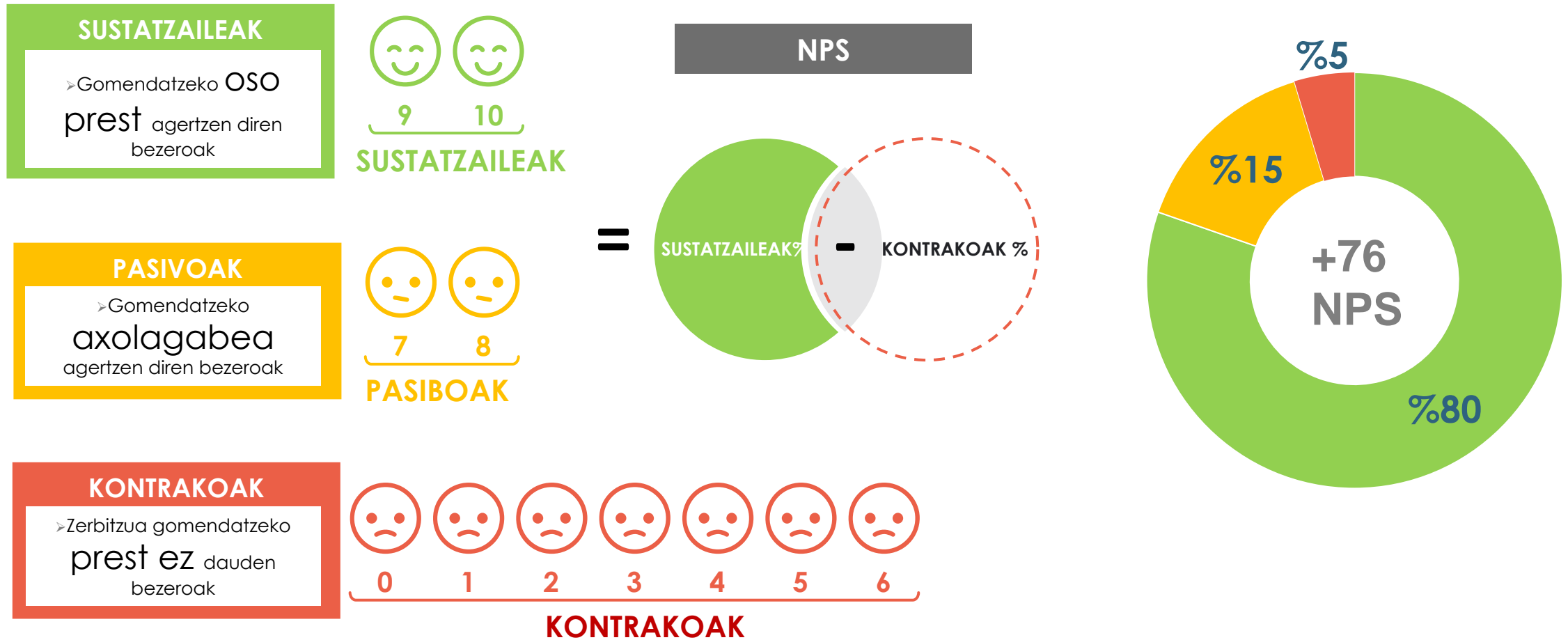


(G3) EGOERA HONETAN EDO ANTZEKO BATEAN ZURE INGURU HURBILEKO NORBAIT EDUKIKO BAZENU, ZEIN MAILATAN GOMENDATUKO ZENIOKE ZERBITZU HAU?

Oinarria: Elkarizketatutako pertsona guztiak

ZERBITZUAREN GOMENDIOA

- Gomendio-aldagai honekin, **Net Promoter Score** edo **Gomendio Garbairen Indizea** eraikiko dugu.



(G3) EGOERA HONETAN EDO ANTZEKO BATEAN ZURE INGURU HURBILEKO NORBAIT EDUKIKO BAZENU, ZEIN MAILATAN GOMENDATUKO ZENIOKE ZERBITZU HAU?

Oinarria: Elkarizketatutako pertsona guztiak

B. – EMAITZEN AURKEZPENA

B.0. Zerbitzuaren ezagutza

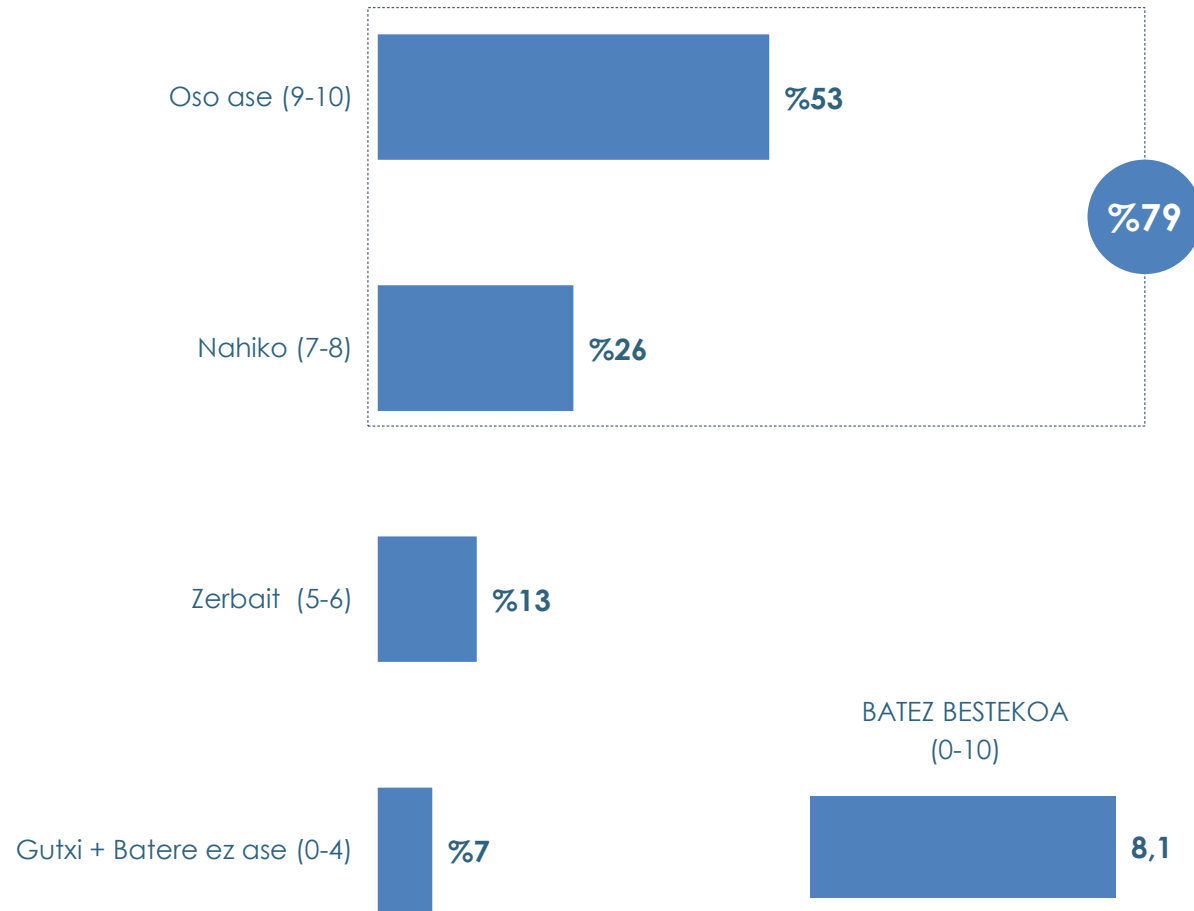
B.1. Hasierako gogobetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Egoeraren detekzioa

B.3. Gogobetetze xehatua

B.4. Azken gogobetetze orokorra

KASUA DETEKTATZEKO BIZKORTASUNAREKIKO GOGOBETETZEA



(G5) ZEIN MAILARAINO ASE ZAUDE ZURE EGOERAREN DETEKZIOA TRATATU ZEN BIZKORTASUNAREKIN?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Otik 10erako eskala batean, non 0 "ez nago batere ase" eta 10 "oso ase" baitira

B. – EMAITZEN AURKEZPENA

B.0. Zerbitzuaren ezagutza

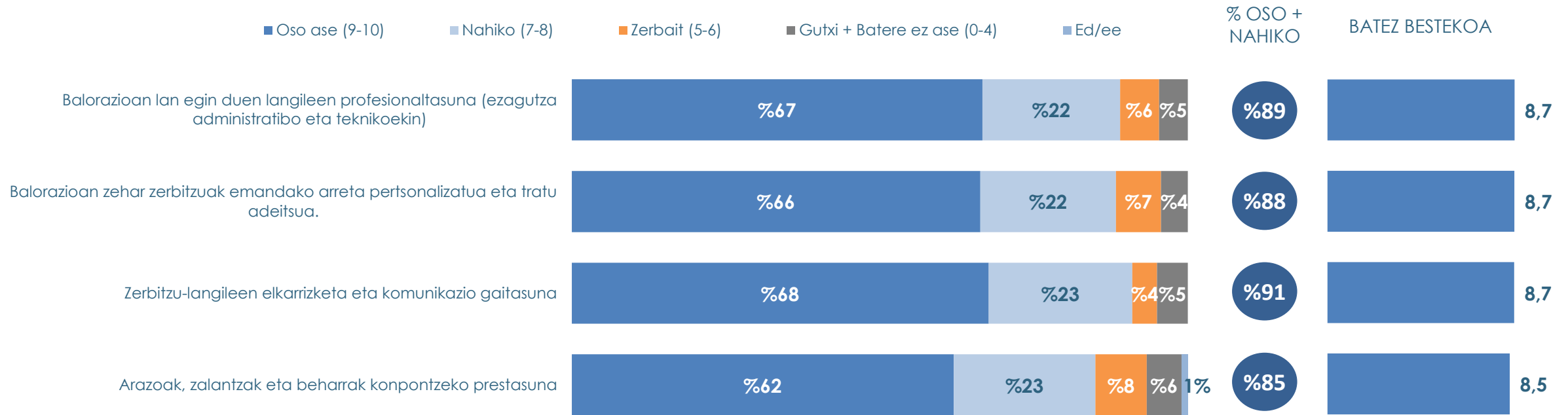
B.1. Hasierako gogobetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Egoeraren detekzioa

B.3. Gogobetetze xehatua

B.4. Azken gogobetetze orokorra

BALORAZIO-PROZESUAREKIKO GOGOBETETZEA

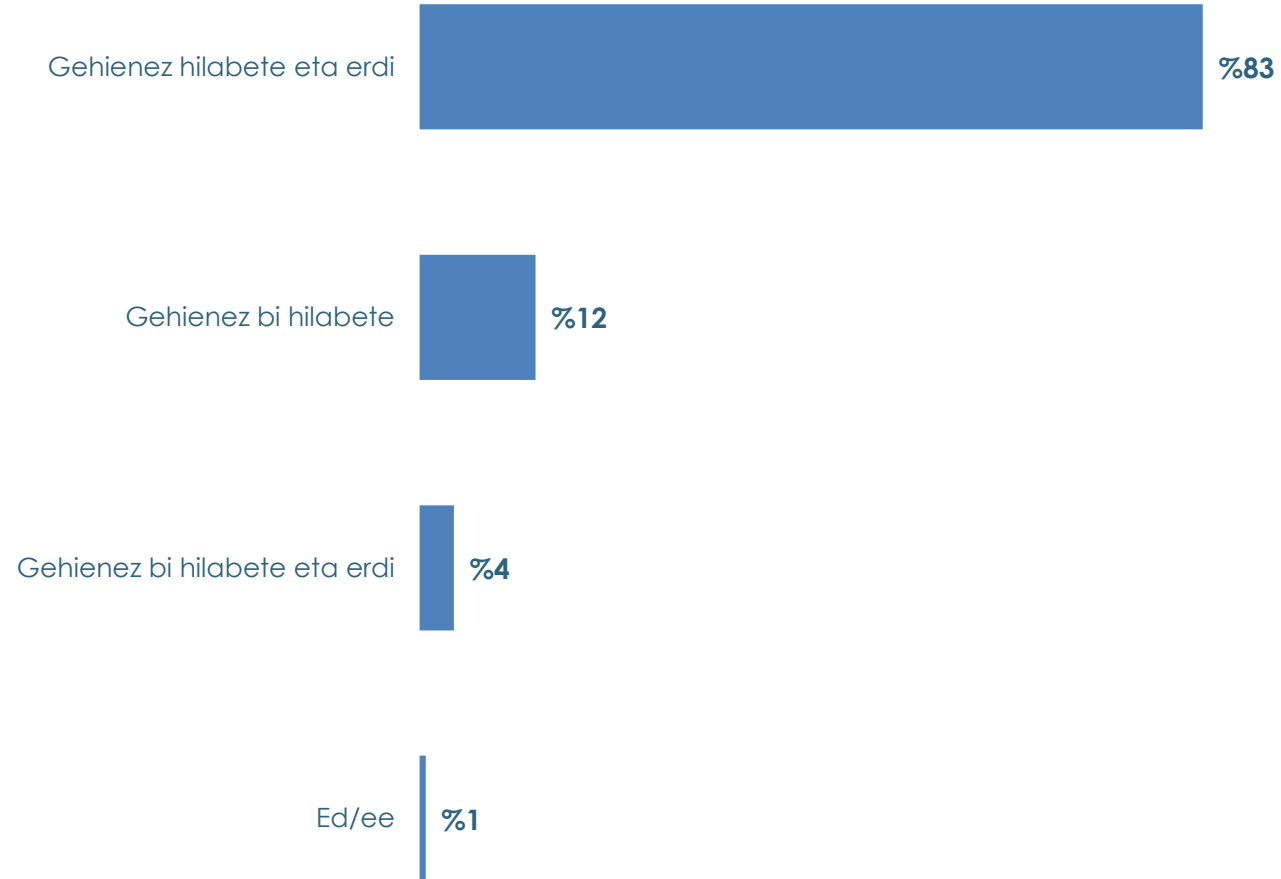


(G7) ALDUNDIAK URIBITARTEN DITUEN BULEGOETAN ADINGABEA BALORATZEKO PROZESUARI BURUZKO GALDERA BATZUEKIN HASIKO GARA. JARRAIAN, ARRETA GOIZTIAR ZERBITZUAK ERABILTZAILERARI EMANDAKO ARRETARI BURUZKO ALDERDI BATZUK AIPATUKO DIZKIZUT, ZURE SEME-ALABARI BALORAZIO-PROZESUAN ZEHAR URIBITARTEKO LANGILEEN ALDETIK, ETA GUSTATUKO LITZAIDAKE AZALTZEA ZEIN MAILARAINO ASE ZAUDEN 0 "BATERE EZ ASE"-TIK 10 "OSO ASE"-RA ESKALAN

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

Otik 10erako eskala batean, non 0 "ez nago batere ase" eta 10 "oso ase" baitira.

BALORAZIOAREN ZITAZIOA EGITEKO EPEAK ETA DENBORAK

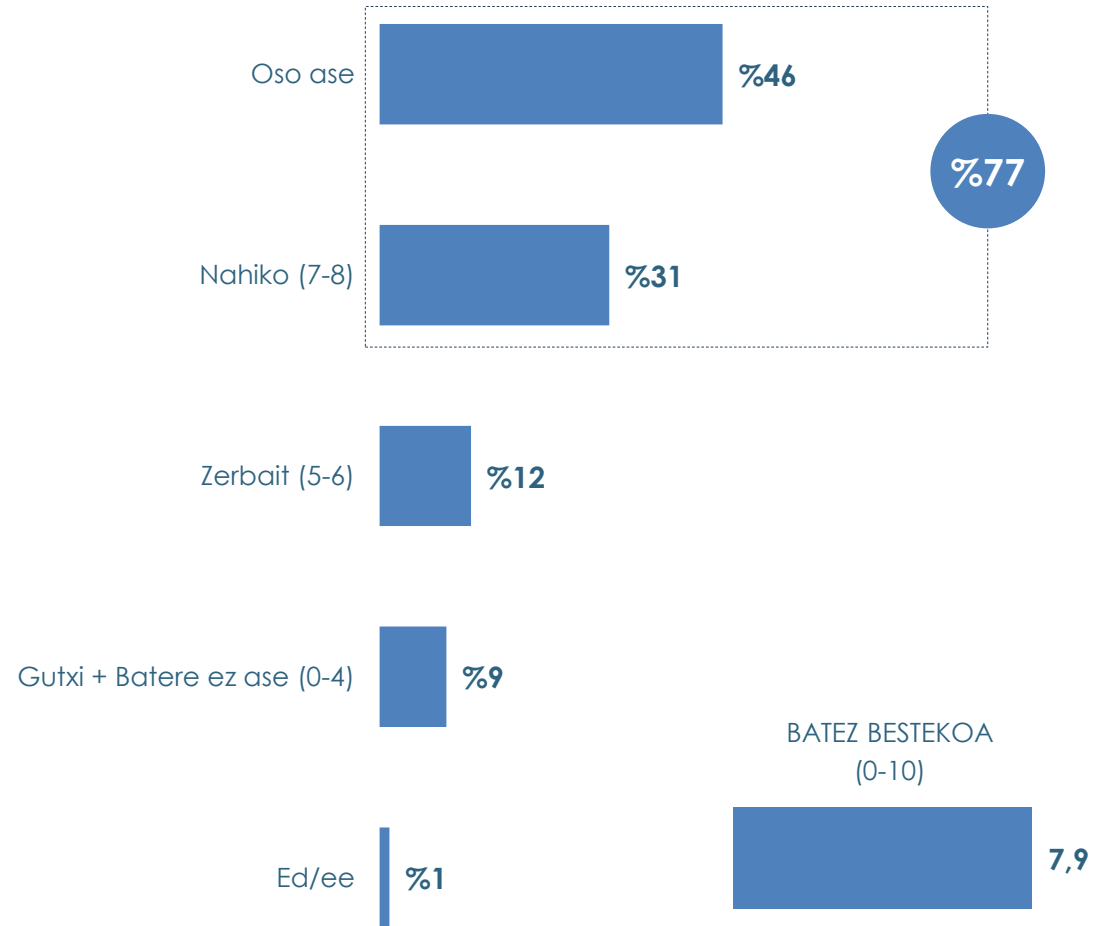


(G8) ETA HAURRAREN BALORAZIORAKO ZITAZIOA JASOTZEKO EPEAK KONTUTAN HARTUTA, ZENBAT DENBORA IRUDITUKO LITZAIZUKE ZENTZUZKOA ITXAROTEA?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Erantzuteko aukerak iradokitzen dira. Ez da erantzun bat baino gehiago onartzen.

ZITAZIOA JASOTZEKO EPEAREKIKO GOGOBETETZEA

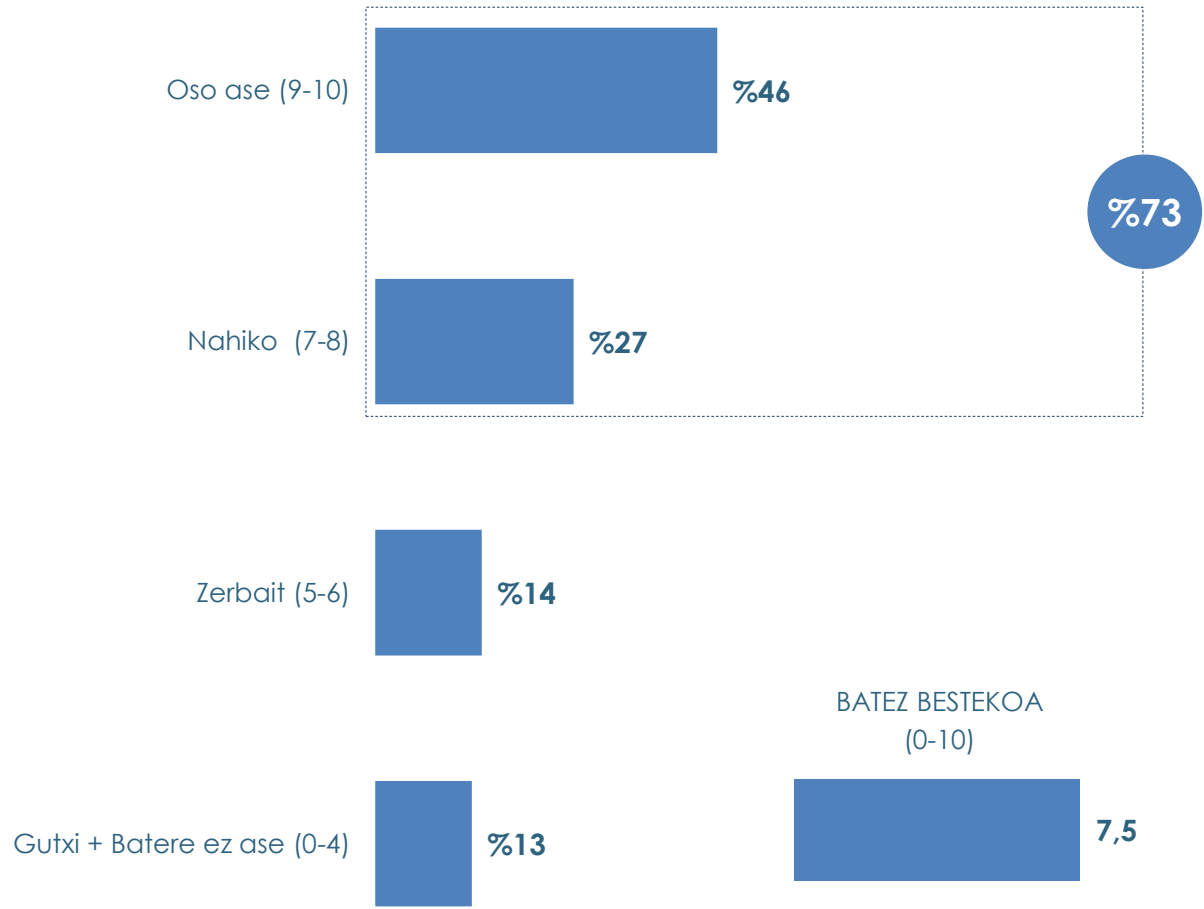


(G8A) ETA ZEIN NEURRITAN ZAUDE POZIK ZITAZIOA JASOTZEKO ITXARON BEHAR IZAN ZENUEN DENBORA EPEAREKIN?

Oinarria: Elkarriketatutako persona guztiak

Otik 10erako eskala batean, non 0 "ez nago batere ase" eta 10 "oso ase" baitira.

EREMU EDO ERAKUNDE DESBERDINEN ARTEKO KOORDINAZIOA

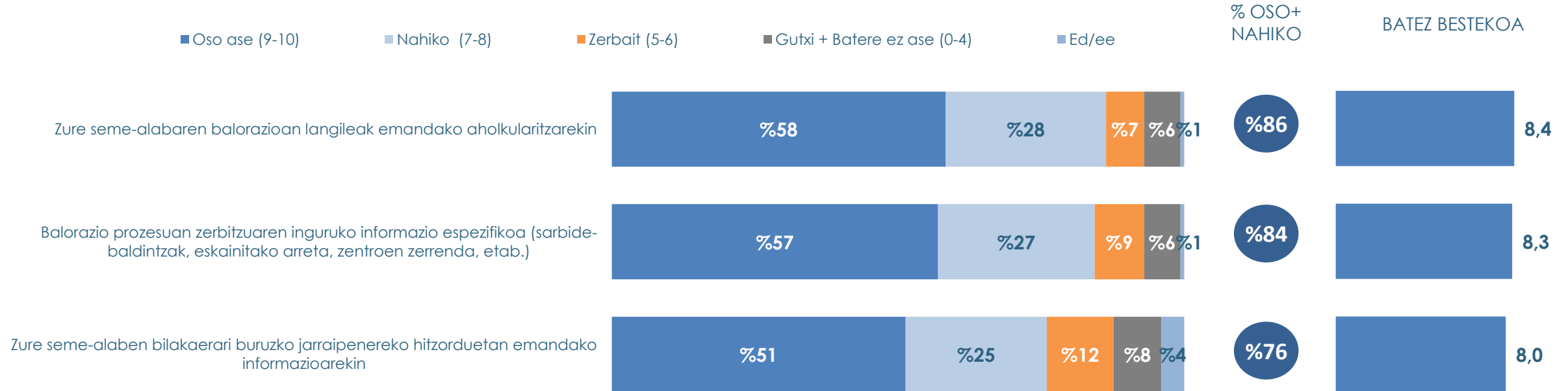


(G9) ETA ZENBATERAINO ZAUDE POZIK EREMU EDO ERAKUNDE (OSASUNA-HEZKUNTZA-GIZARTE ZERBITZUAK) EZBERDINETAKO KOORDINAZIOAREKIN?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Otik 10erako eskala batean, non 0 "ez nago batere ase" eta 10 "oso ase" baitira.

URIBITARTEKO LANGILEEK EMANDAKO INFORMAZIOA

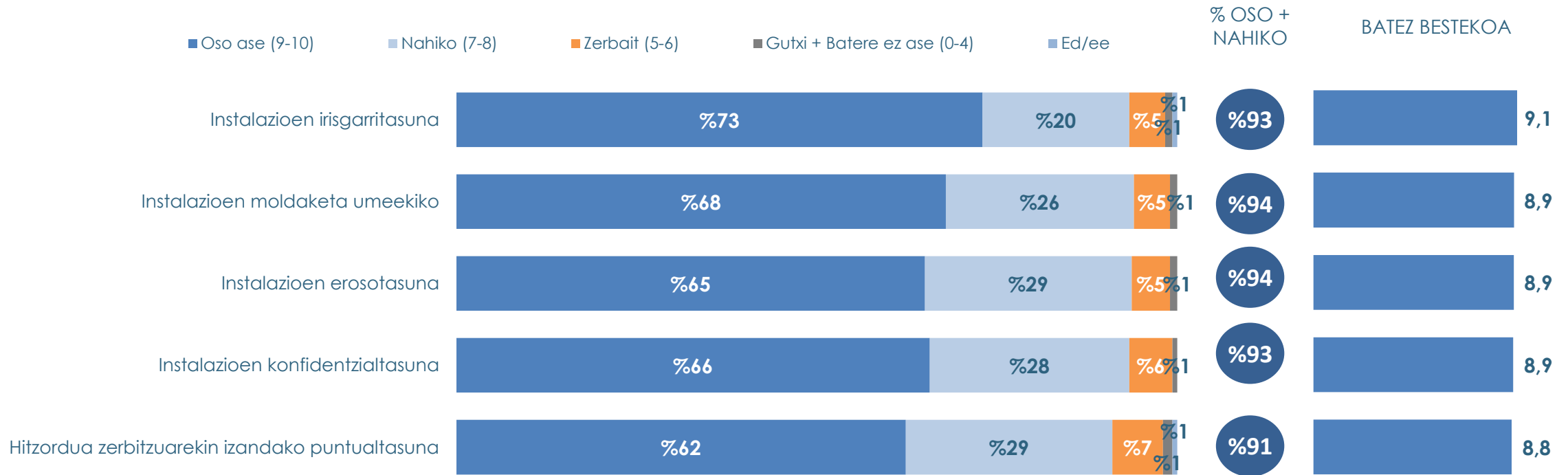


(G10) URIBITARTEKO LANGILEEK ADINGABEAREN BALORAZIOA EGITEAN EMANDAKO INFORMAZIOAREKIN, 0-TIK 10-RAKO ESKALA BATEAN, NON 0 DEN "BATERE EZ ASE ETA "OSO ASE", ZENBATERAINO ZAUDE POZIK...?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Otik 10erako eskala batean, non 0 "ez nago batere ase" eta 10 "oso ase" baitira.

URIBITARTEKO INSTALAZIOAK ETA EKIPAMENDUAK

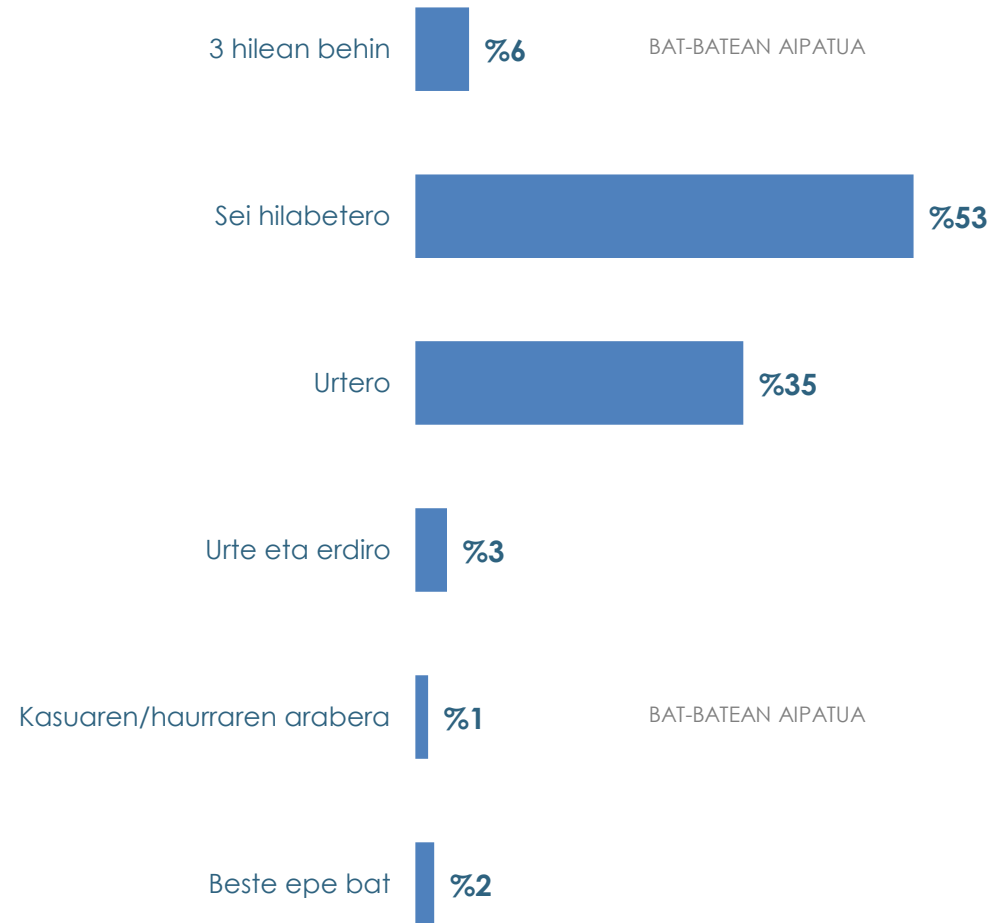


(G11) BALORAZIO PROZESUAN URIBITARTEKO INSTALAZIO ETA EKIPAMENDUEN ALDERDIEI ERREPARATZEN BADIEGU, ZENBATERAINO ZAUDE POZIK...?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Otik 10erako eskala batean, non 0 "ez nago batere ase" eta 10 "oso ase" baitira.

FAMILIEKIN BALORAZIO-BERRIKUSPENAK EGITEKO MAIZTASUNA

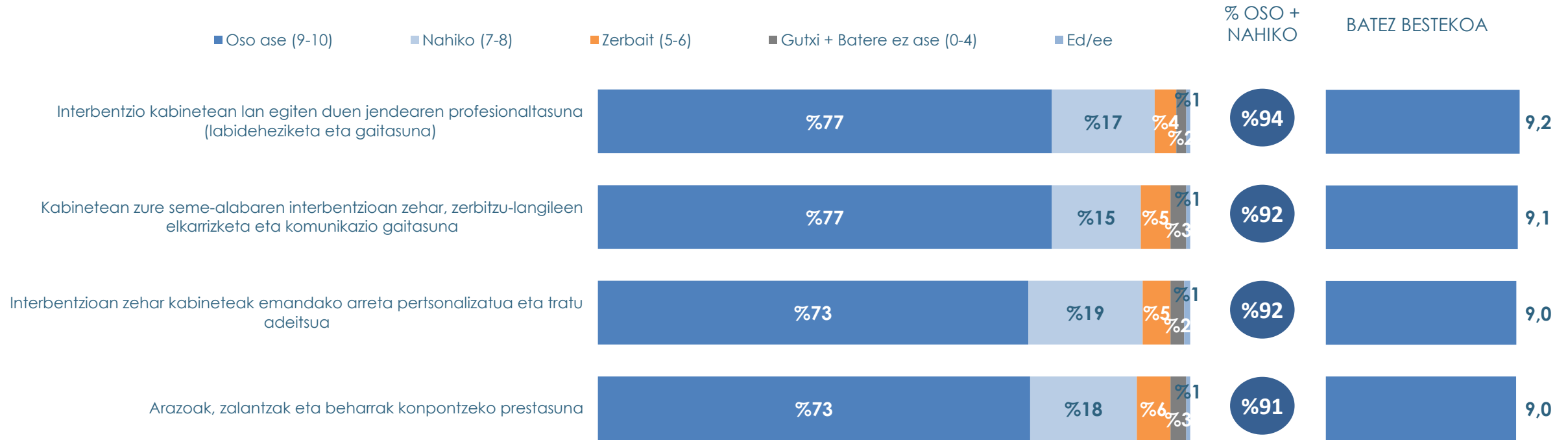


(G12) ZEIN MAIZTASUNEZ IRUDITUKO LITZAIZUKE EGOKIA BERRIKUSPENAK FAMILIEKIN EGITEA HAURREN BILAKAERA BALORATZEKO?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Erantzuteko aukerak iradokitzen dira. Ez da erantzun bat baino gehiago onartzen.

ESKU-HARTZE PROZESUAN EMANDAKO ARRETA

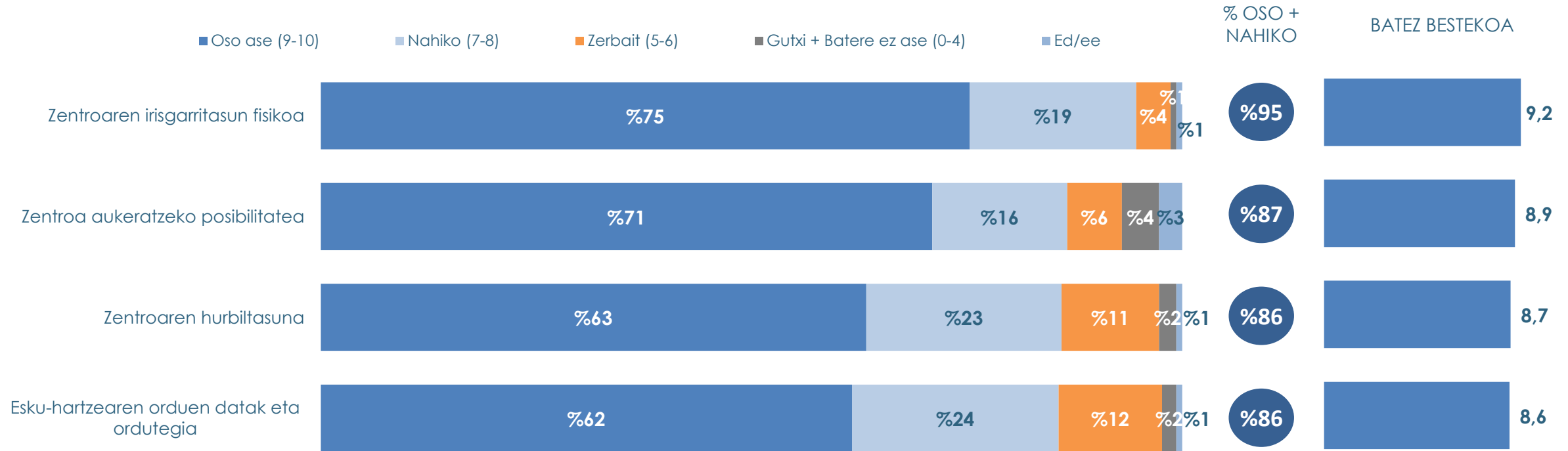


(G13) ORAIN, ESKU-HARTZE ZENTROETAN KABINETEAK EGITEN DUTEN ESKU-HARTZE PROZESUARI ERREPARATUKO DIOGU. GUSTATUKO LITZAIDAKE ZUK ESATEA ZENBATERAINO ZAUDEN POZIK 0-TIK 10-RAKO ESKALA BATEAN, NON 0 DEN "BATERE EZ ASE" ETA 10 "OSO ASE"...

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

Otik 10erako eskala batean, non 0 "ez nago batere ase" eta 10 "oso ase" baitira.

INTERBENTZIOAN ZEHAR EMANDAKO ZERBITZUA

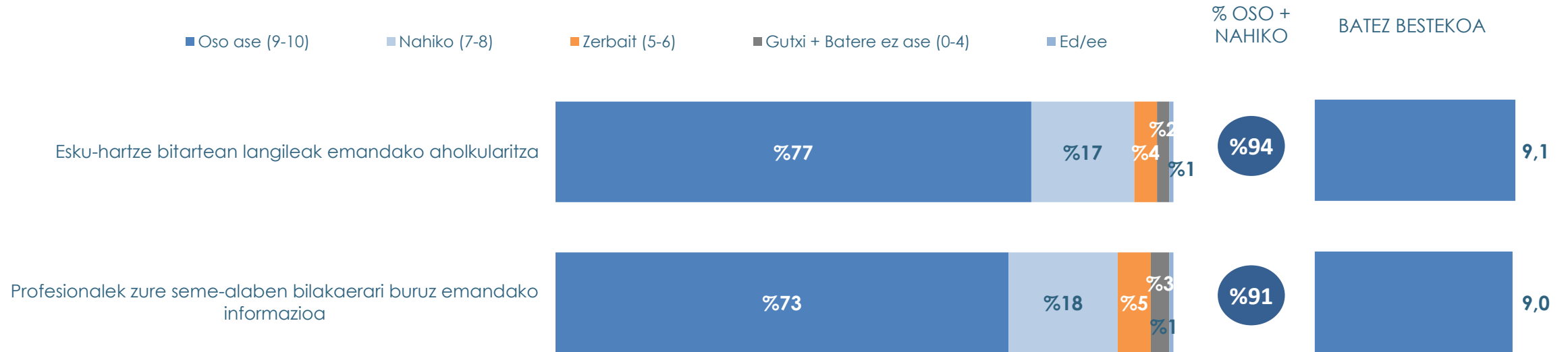


(G16) KABINETEAK ZENTROETAN ESKU-HARTZE BITARTEAN EMANDAKO ZERBITZUAREN EZAUGARRIEKIN JARRAITUZ, ZENBATERAINO ZAUDE POZIK...? 0-TIK 10-RAKO ESKALA BATEAN, NON 0 DEN "BATERE EZ ASE" ETA 10 "OSO ASE"

Oinarria: Elkarizketatutako pertsona guztiak

Otik 10erako eskala batean, non 0 "ez nago batere ase" eta 10 "oso ase" baitira.

INTERBENTZIOAN EMANDAKO INFORMAZIOA

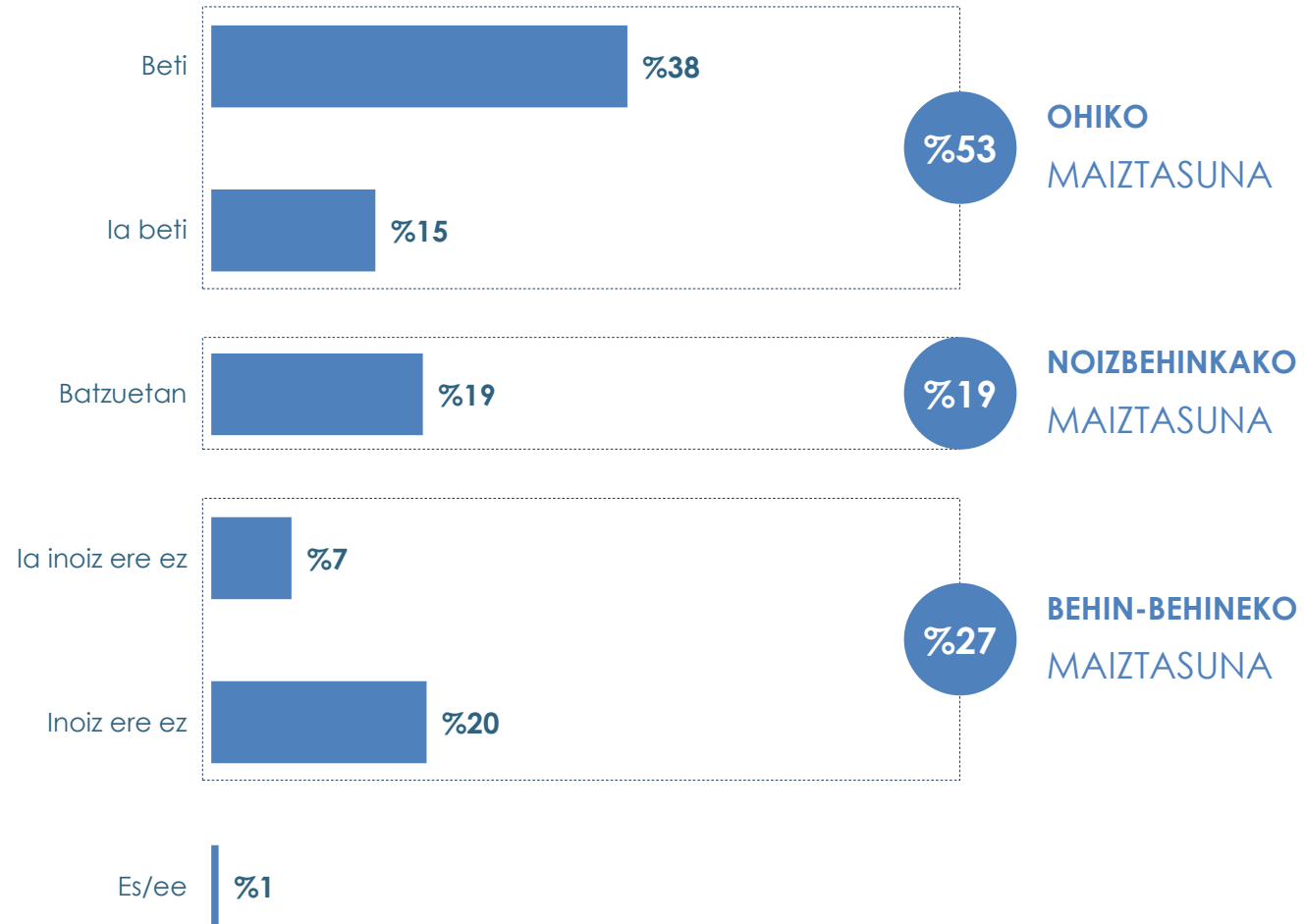


(G18) ETA ZENTROAK EMANDAKO INFORMAZIOAREKIN, 0-TIK 10-RAKO ESKALA BATEAN, NON 0 DEN "BATERE EZ ASE" ETA 10 "OSO ASE". ZENBATERAINO ZAUDE POZIK INFORMAZIOAREKIN...?

Oinarria: Elkarizketatutako pertsona guztiak

0tik 10erako eskala batean, non 0 "ez nago batere ase" eta 10 "oso ase" baitira.

ESKU-HARTZE SAIOETAN PARTE HARTZEKO MAIZTASUNA

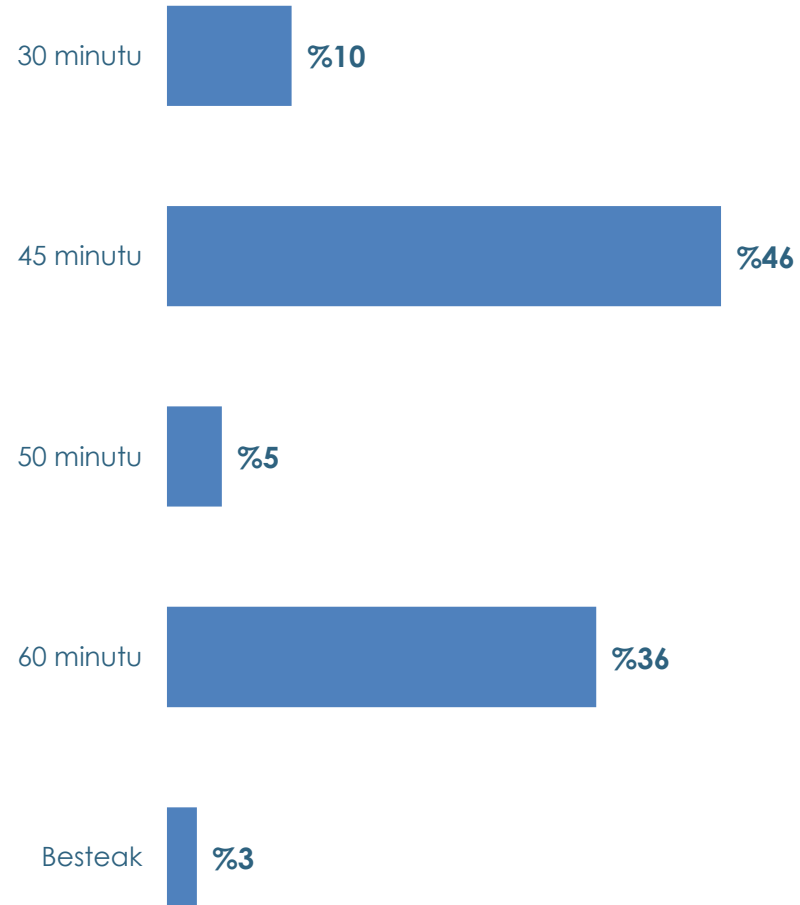


(G19A) JARRAIAN ESKU-HARTZE SAIOARI BURUZ HITZ EGINGO DUGU. ZEIN MAIZTASUNAREKIN PARTE HARTZEN DUZU ZURE SEMEÁLABEN ESKU-HARTZE SAIOETAN?

Oinarria: Elkarriketatutako persona guztiak

Erantzuteko aukerak iradokitzen dira. Ez da erantzun baino gehiago onartzen.

ESKU-HARTZE SIOEN IRAUPENA

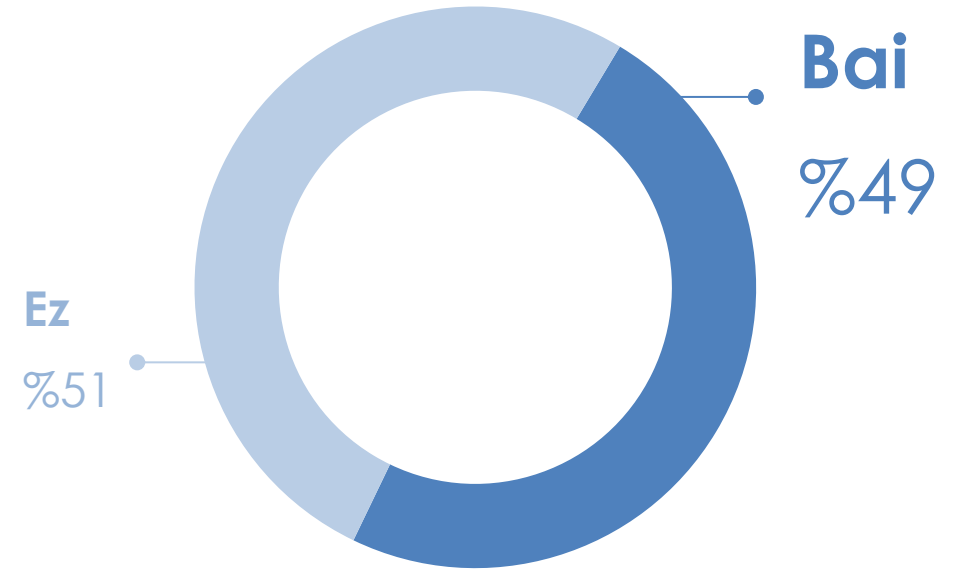


Erantzuteko aukerak iradokitzen dira. Ez da erantzun baino gehiago onartzen.

(G19C) ETA ZENBAT DENBORA IRAUTEN OHI DUTE ZURE SEME-ALABAREN ESKU-HARTZE SAIOAK ARRETA GOIZTIARREKO ESKU-HARTZE ZENTROAN?

Oinarria: Esku-hartze saioetara noizbait joaten diren gurasoak (n=239)

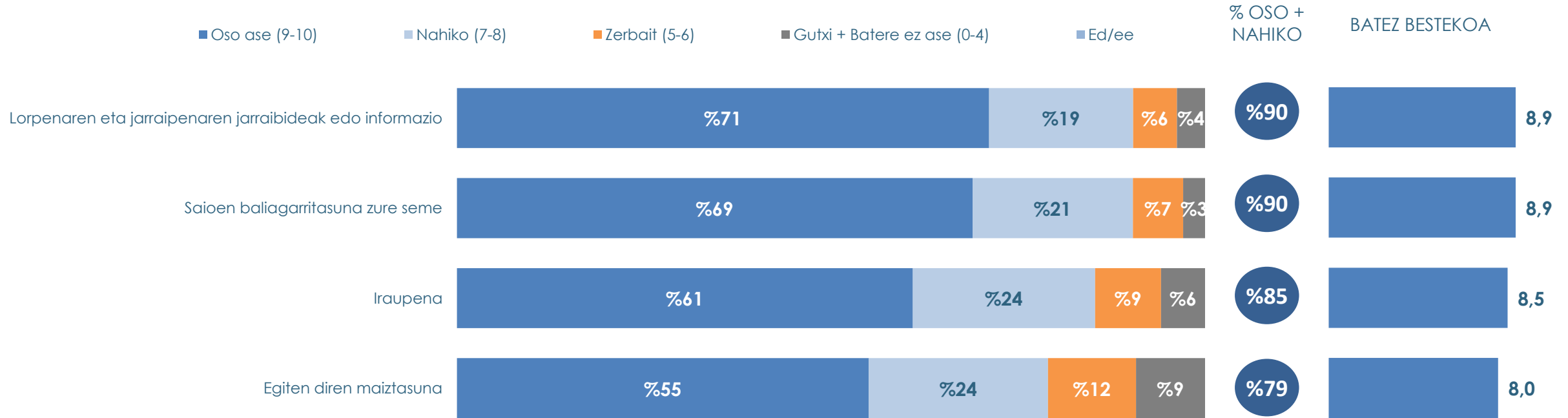
ARRETA GOIZTIARREKO ZERBITZUAREN ERABILTZAILIEN GOGOBETETZE-AZTERKETA ETA ESPEKTATIBEN EGUNERATZEA



(G19D) EZAGUTZEN AL DUZU ESKU-HARTZE SAIOEN IRAUPENAREN ZEGAITIA?

Oinarria: Esku-hartze saioetara noizbait joaten diren gurasoak (n=239)

ESKU-HARTZEKO SAIOAK

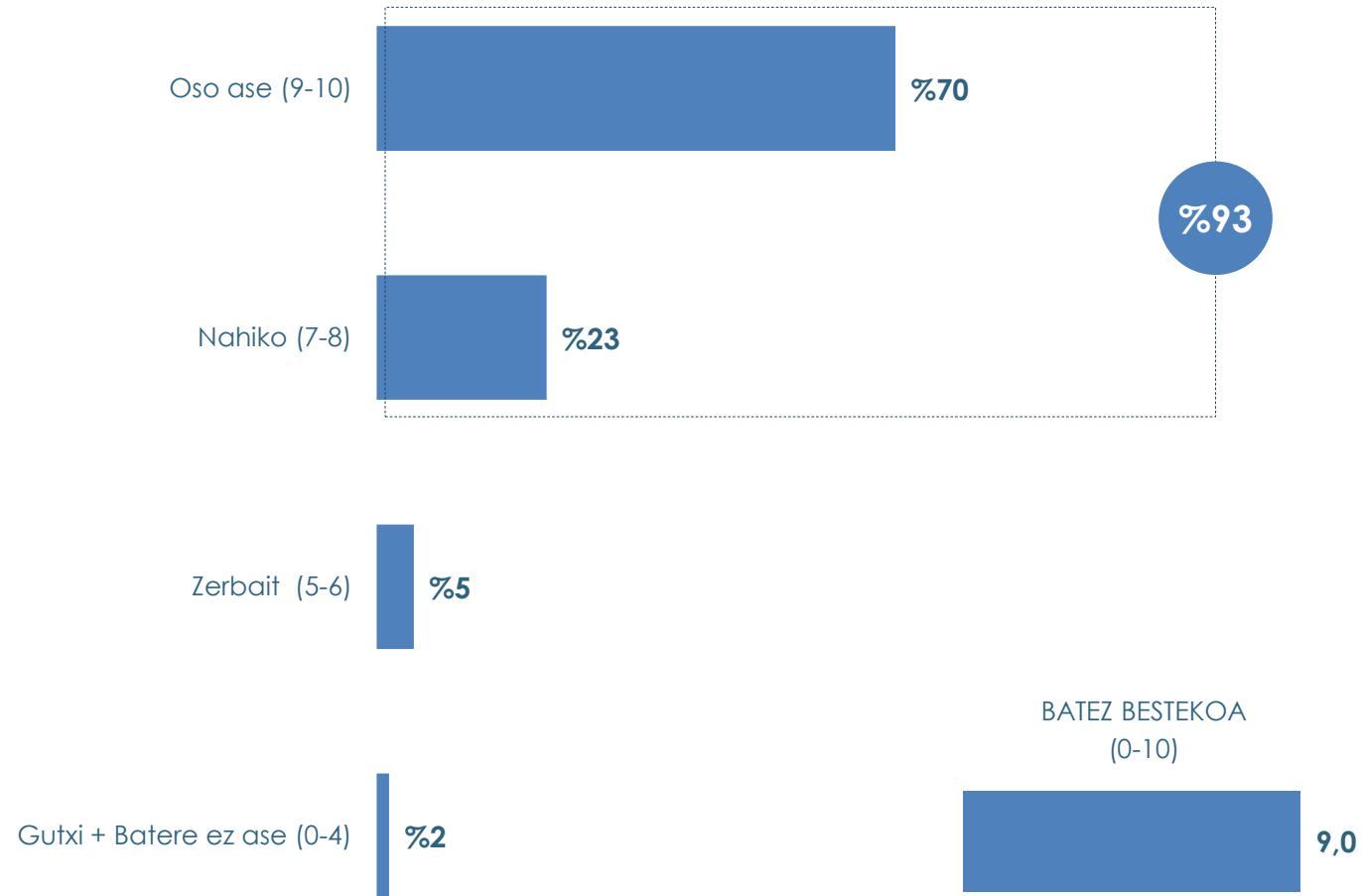


(G19E) ZENBATERAINO ZAUDE POZIK ESKU-HARTZE SAIOAREN HURRENGO ALDERDIEKIN?

Oinarria: Esku-hartze saioetara noizbait joaten diren gurasoak (n=239)

* Otik "batere ez ase" 10era "oso ase" bitarteko eskalan.

ESKU-HARTZE SAIOEKIKO GOGOBETETZE OROKORRA

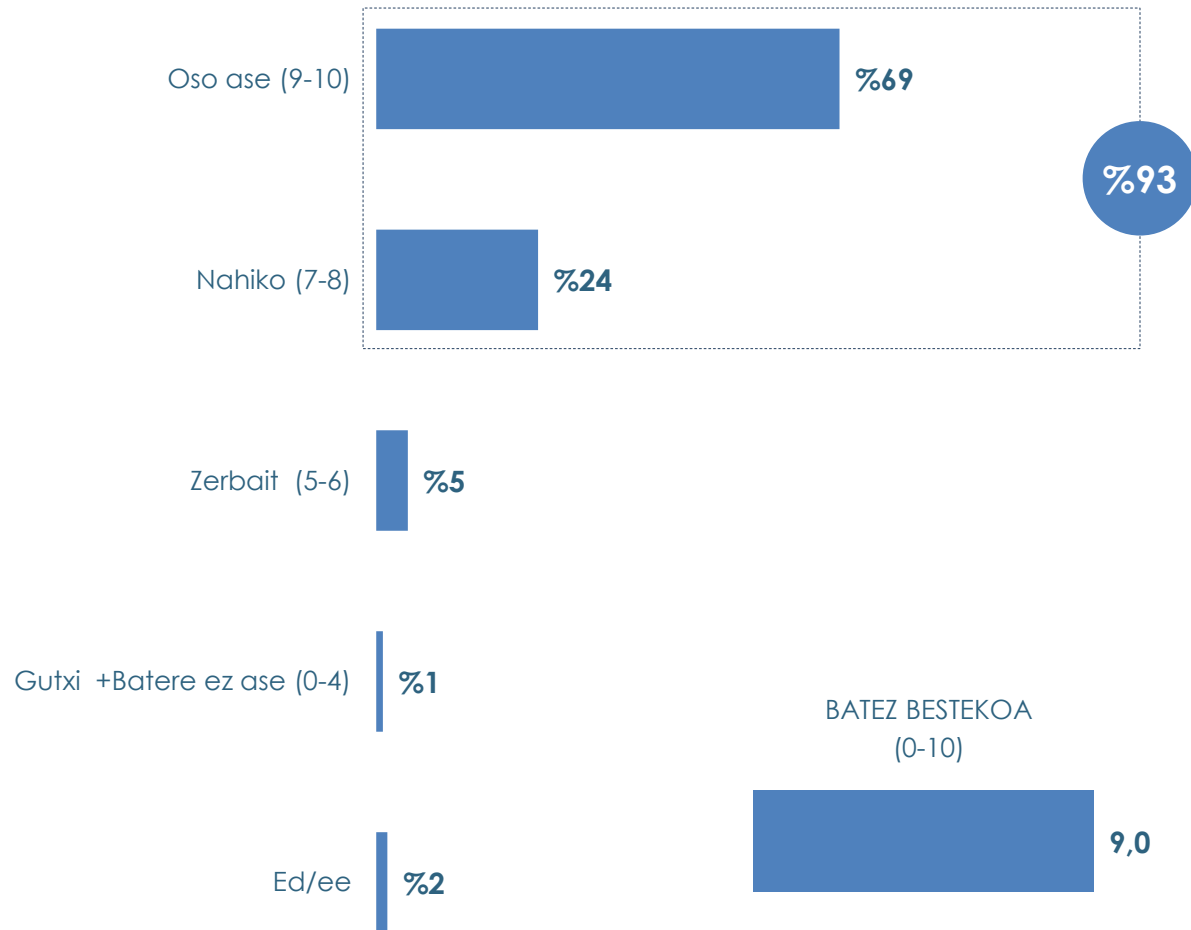


(G19F) OROKORREAN ZENBATERAINO ZAUDE POZIK ESKU-HARTZE SAIOEKIN?

Oinarria: Esku-hartze saioetara noizbait joaten diren gurasoak (n=239)

* Otik "batere ez ase" 10era "oso ase" bitarteko eskalan.

INSTALAZIOAK HAUREN BEHARRETARA EGOKITZEA



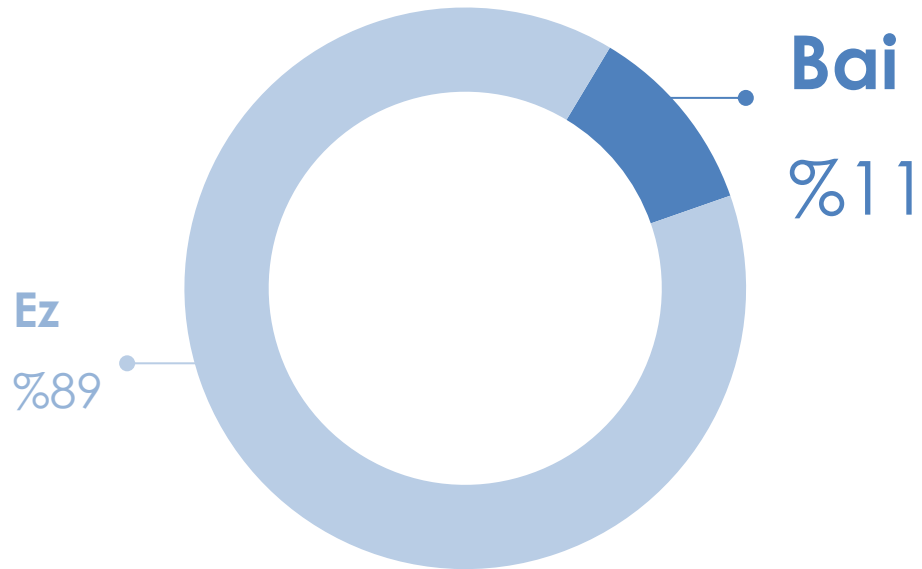
(G20) ARRETA GOIZTIARREKO ZERBITZUAREN INSTALAZIO ETA EKIPAMENDUEI BURUZKO ALDERDIEI ERREPARATZEN BADIEGU KABINETEAK ESKU-HARTZEN DUEN BITARTEAN, ZENBATERAINO ZAUDE POZIK INSTALAZIOAK HAUREN BEHARRETARA EGOKITZEAREKIN?

Oinarria: Elkarrizketatutako persona guztiak

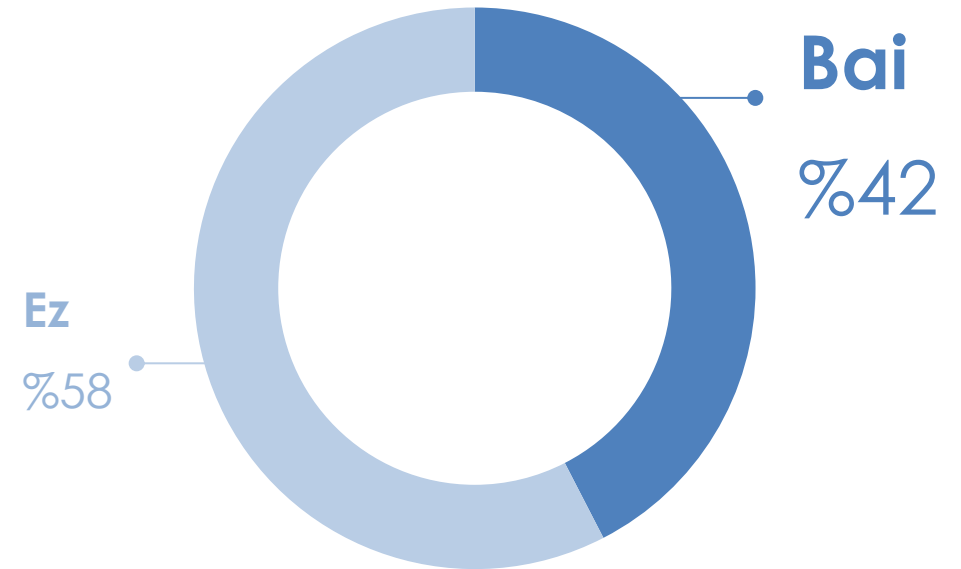
* Otik "batere ez ase" 10era "oso ase" bitarteko eskalan.

ZAINZAPP APLIKAZIOAREN NABARITASUNA ETA ERABILERA

NABARITASUNA



ERABILERA



(G21) ZAINZAPP APLIKAZIOA EZAGUTZEN AL DUZU?

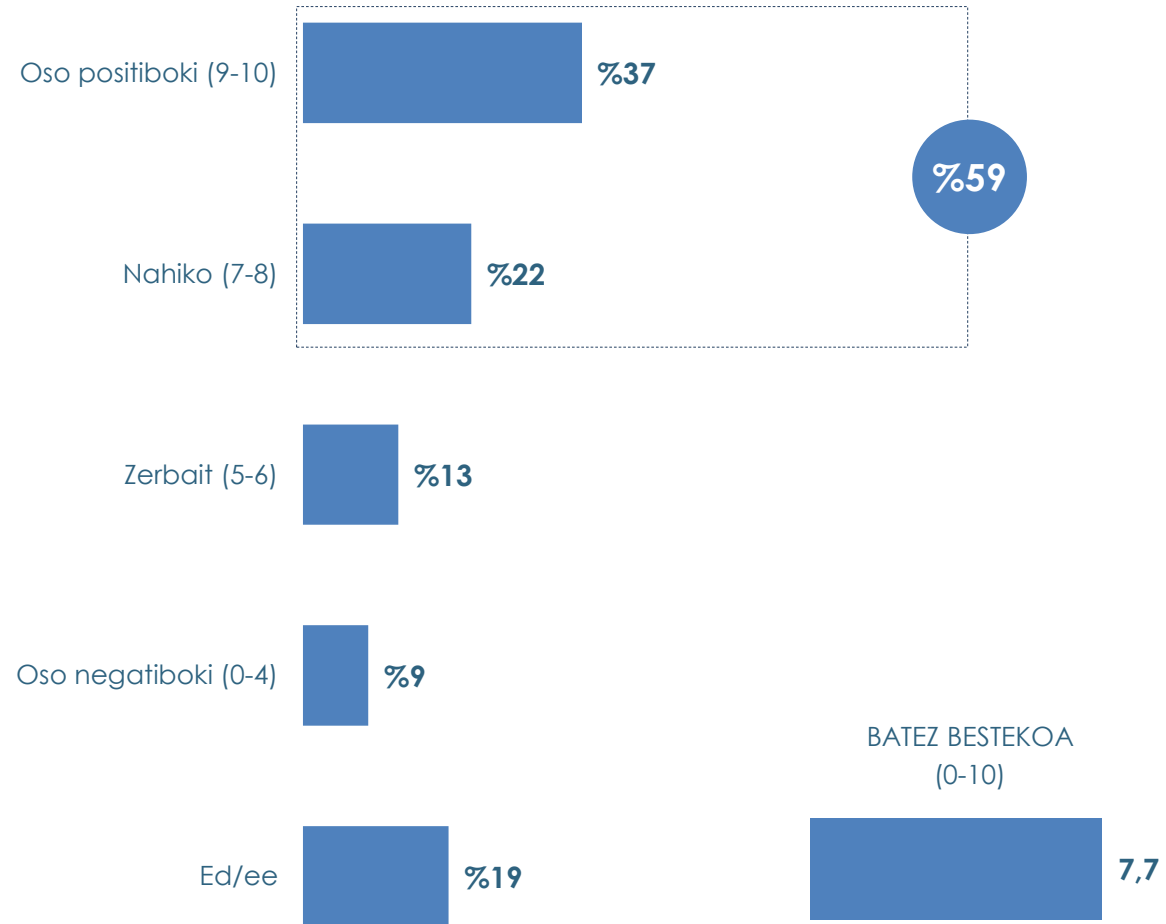
Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

(G22) ETA NOIZBAIT ERABILI AL DUZU?

Oinarria: Aplikazioa ezagutzen duten gurasoak (r

Bat-bateko erantzunak

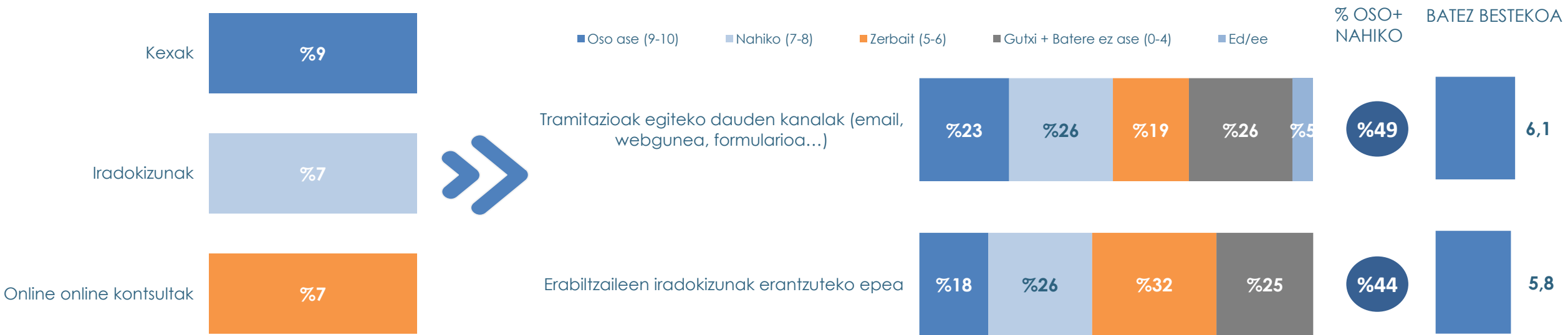
ESKU HARTZEKO ORDU KOPURUAREN LABURPENAREN BALORAZIOA



(G23) NOLA BALORATZEN DUZU ZAINZAPPEN BIDEZ EDO ZERBITZUAREN BIDEZ EMATEN DIZUTEN LABURPENA, ZURE SEME-ALABAREKIN ZENTROAN EGITEN DIREN ESKU-HARTZE ORDUEKIN BURUZ?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

KEXAK, IRADOKIZUNAK ETA KONTSULTAK EGITEA



* Orik "batere ez ase" 10era "oso ase" bitarteko eskalan.

(G24) EGIN AL DUZU... GOIZTIARREKO ZERBITZUARI?

Oinarria: Elkarizketatutako pertsona guztiak

(G26) KEXA, IRADOKIZUN EDO KONTSULTEN DENBOREI, EPEEI ETA KANALEI ERREPARATZEN BADIOGU, BAI BALORAZIOAN BAI ESKU-HARTZEAN, ZENBATERAINO ZAUDE POZIK 0-TIK 10-RAKO ESKALA BATEAN, NON 0 DEN "BATERE EZ ASE" ETA 10 "OSO ASE"...-REKIN?

Oinarria: Online kexa, iradokizun edo kontsultaren bat egin duten pertsonak (n=57)

B. – EMAITZEN AURKEZPENA

B.0. Zerbitzuaren ezagutza

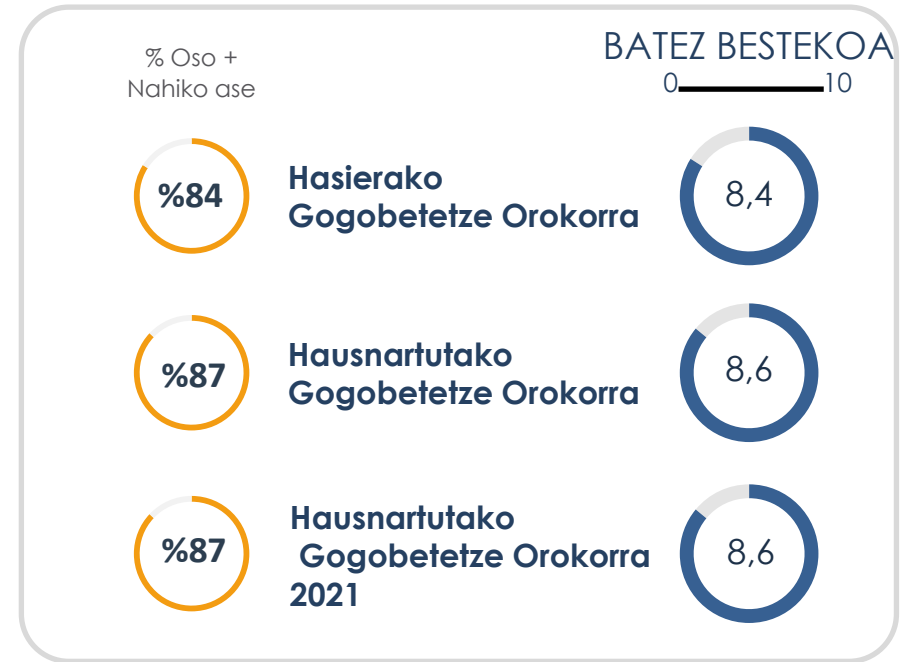
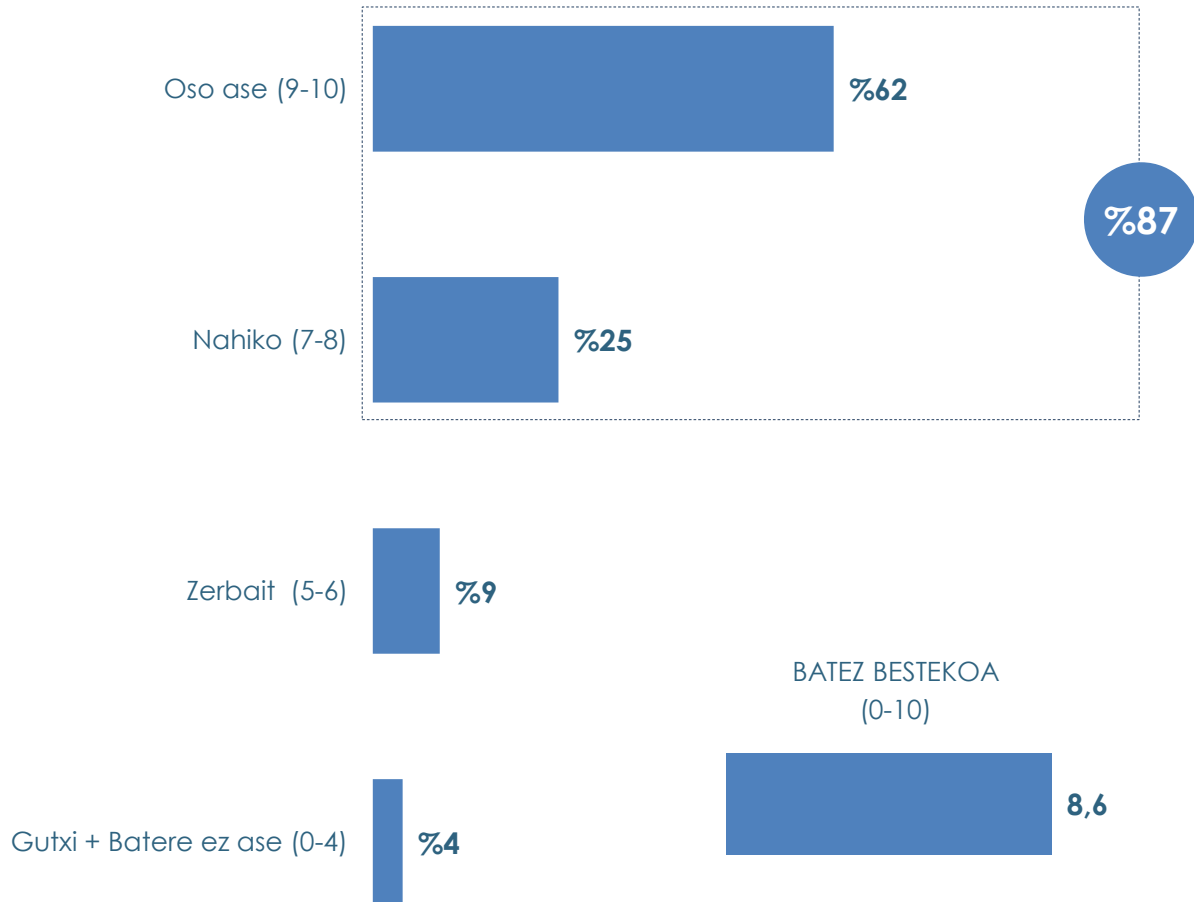
B.1. Hasierako gogobetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Egoeraren detekzioa

B.3. Gogobetetze xehatua

B.4. Azken gogobetetze orokorra

ARRETA GOIZIARREKO ZERBITZUAREKIKO AZKEN GOGOBETETZE OROKORRA

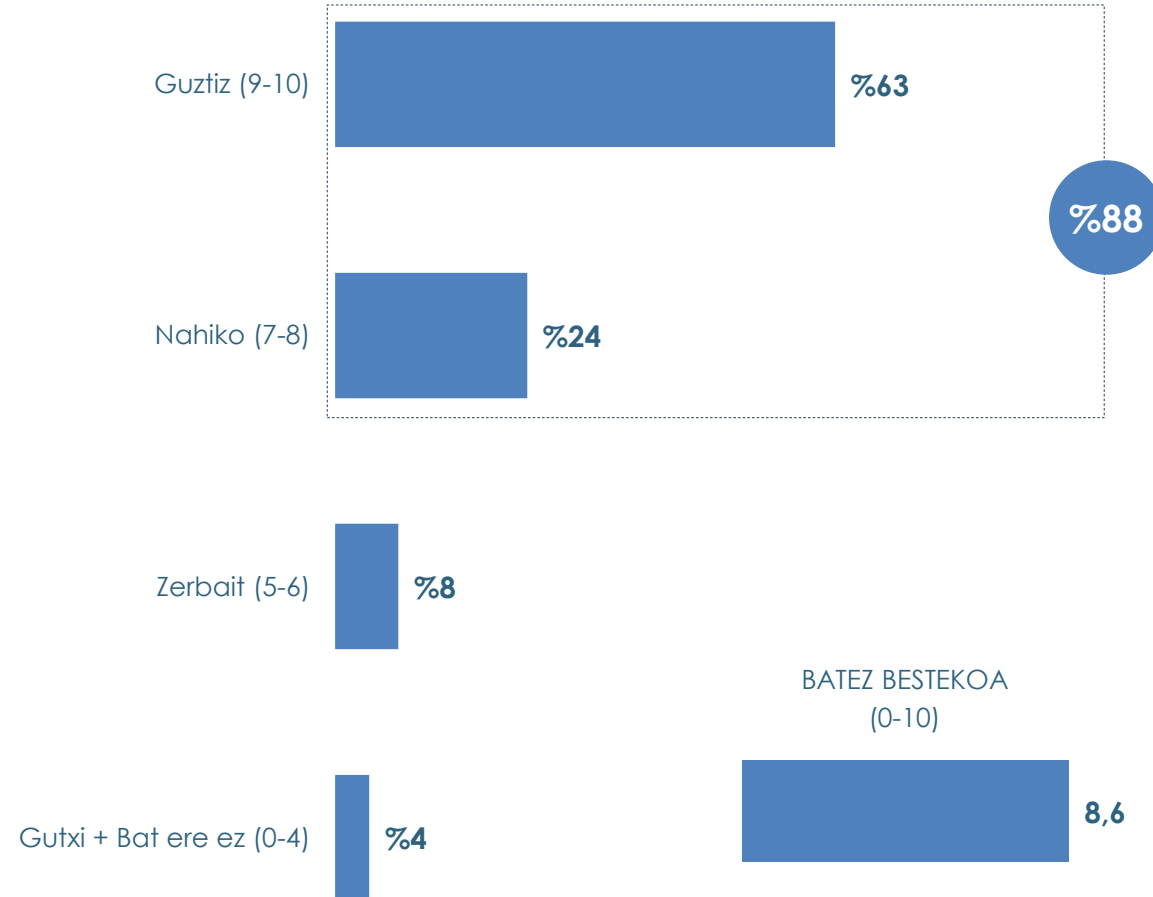


(G27) ZEIN MAILARAINO ASE ZAUDE ARRETA GOIZIAR ZERBITZUAREKIN?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

* Otik "batere ez ase" 10era "oso ase" bitarteko eskalan.

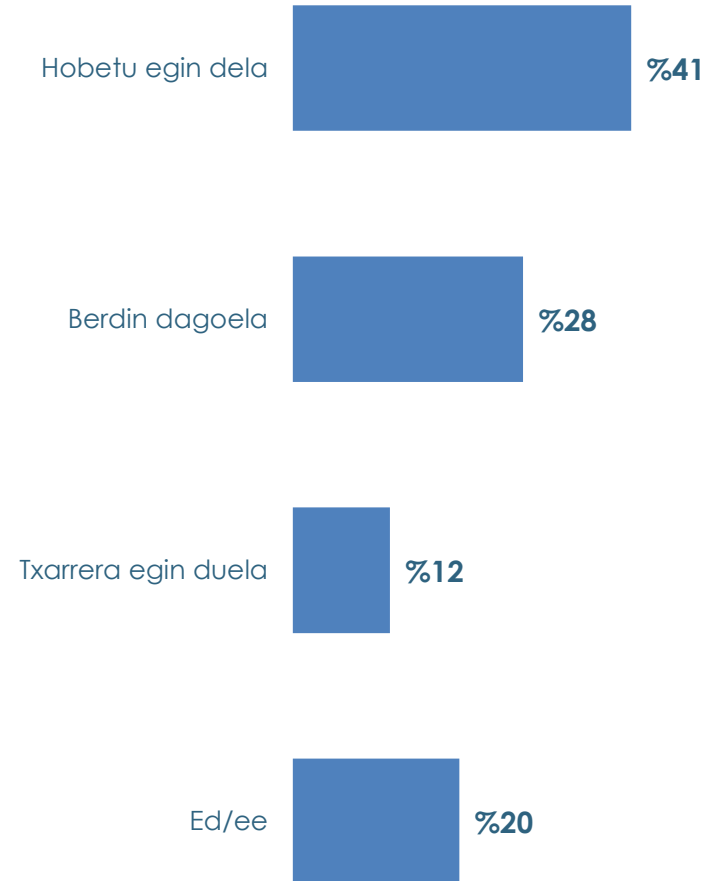
SEME-ALABENTZAKO ESKU-HARTZEAREN ERABILGARRITASUNA



(G28) ZEIN MAILATAN ESANGO ZENUKE INTERBENTZIOAK ZURE SEME-ALABA LAGUNDU DUELA?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

ZERBITZUAREN BILAKAERA



(G29) AZKEN URTEEKIN ALDERATUZ, ESANGO ZENUKE ZERBITZUA...

Oinarria: Elkarizketatutako pertsona guztiak

HOBETZEKO IRADOKIZUNAK



**AIPAMENEN
BATEZ BESTEKO
KOPURUA**

1,36

(G30) AZKENIK, DFB-K EMANDAKO ZERBITZUA HOBETZEKO IRADOKIZUNEN BAT BURUTZEN AHAL ZAIZU?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Erantzun anitzeko galdera. 100 baino gehiago batu ditzake

Bat-bateko erantzunak

A row of hanging light bulbs is shown against a blurred background. A dark blue horizontal bar is overlaid across the middle of the image, containing white text. The bulbs are of various shapes and sizes, some round and some teardrop-shaped, and are suspended by black cords from a wooden beam.

C- ZERBITZU KARTAREN BETETZEA

ZERBITZU KARTA



ZERBITZU KARTA: ARRETA GOIZTIARRA

DETEKZIOA ETA DERIBAZIOA

GURE KONPROMISOAK

Erabiltzaileei egoera bizkor detektatzeko zerbitzua ematea eta batez beste, 7,5etik gorako puntuazioa lortzea gogobetetasun-inkestan.

NOLA NEURTZEN DITUGU

Erabiltzaileen gogobetetasuna baloratu, egoera detektatzeko bizkortasunari dagokionez.

BALORAZIOA

GURE KONPROMISOAK

Balorazio-zerbitzuko langileek arreta atsegina, pertsonalizatua eta elkarrizketarako irekia ematea, erabiltzaileen arazoak eta zalantzak konpontzeko prest dagoena, eta, batez beste, 8tik gorako puntuazioa lortzea gogobetetasun-inkestan.

Zerbitzuko langileek arreta profesional eta beharrezko ezagutzaz hornitua ematea erabiltzaileei, eta, batez beste, 8tik gorako puntuazioa lortzea gogobetetasun-inkestan.

Erabiltzaileei aholkularitza eta zerbitzuari buruzko informazio zehatza (sartzeko baldintzak, eskaintzan den arreta, zentroen zerrenda...) ematea, eta, batez beste, 8tik gorako puntuazioa lortzea gogobetetasun-inkestan.

NOLA NEURTZEN DITUGU

Erabiltzaileen gogobetetasuna baloratu, elkarrizketa eta komunikaziorako gaitasunari, arreta atsegina eta pertsonalizatuari, eta arazoak, zalantzak eta beharrak konpontzeko alde aurreko joerari dagokionez.

Erabiltzaileen gogobetetasuna baloratu, arreta profesional eta beharrezko ezagutzaz hornituari dagokionez.

Erabiltzaileen gogobetetasuna baloratu, emandakon zerbitzuari buruzko informazio zehatziari (sartzeko baldintzak, eskaintzan den arreta, zentroen zerrenda...) eta aholkularitzari dagokionez.

GURE KONPROMISOAK



BALORAZIOA

GURE KONPROMISOAK

50 egun baino gutxiagoko epean ematea umearen baloraziorako hitzordua.

Uribitarten instalazio irigarriak eta erosoak bermatzea, eta, batez beste, 8tik gorako puntuazioa lortzea gogobetetasun-inkestan.

Familiekin aparteko bulegoetan batzea kudeaketa garrantzitsuez aritzean, konfidentzialtasuna bermatzeko.

NOLA NEURTZEN DITUGU

Zein epe igaro den zerbitzua eskatu denetik umearen baloraziorako hitzordua jaso arte.

Erabiltzaileen gogobetetasuna baloratu, Uribitarteko instalazioen irisgarritasunari eta erosotasunari dagokionez.

Aparteko bulegoak edukitzea.

ZERBITZU KARTA



ZERBITZU KARTA: ARRETA GOIZTIARRA

ESKU-HARTZEA

GURE KONPROMISOAK

Zerbitzuko langileek arreta atsegina, pertsonalizatua eta elkarrizketarako irekia ematea, erabiltzaileen arazoak eta zalantzak konpontzeko prest dagoena eta, batez beste, 8tik gorako puntuazioa lortzea gogobetetasun-inkestan.

Zerbitzuko langileek arreta profesional eta beharrezko ezagutzaz hornitua ematea erabiltzaileei, eta, batez beste, 8tik gorako puntuazioa lortzea gogobetetasun-inkestan.

Erabiltzaileei hurbileko zentro irisgarriak eskaintzea, eta, batez beste, 8tik gorako puntuazioa lortzea gogobetetasun-inkestan.

Esku-hartzea hasi duten familiei posta arruntaz txosten bat bidaltzea urtero arreta goiztiarreko esku-hartze sozialaren laburpenarekin.

Umeen beharretara egokitutako instalazioak eskaintzea, eta 8tik gorako puntuazioa lortzea gogobetetasun-inkestan.

NOLA NEURTZEN DITUGU

Erabiltzaileen gogobetetasuna baloratuz, elkarrizketa eta komunikaziorako gaitasunari, arreta atsegina eta pertsonalizatuari, eta arazoak, zalantzak eta beharrak konpontzeko alde aurreko joerari dagokienez.

Erabiltzaileen gogobetetasuna baloratuz, arreta profesional eta beharrezko ezagutzaz hornituari dagokienez.

Erabiltzaileen gogobetetasuna baloratuz, zentroen hurbiltasunari eta irisgarritasunari dagokienez.

Ehuneko zenbat familiarri bidaltzen zaien posta arruntaz arreta goiztiarreko esku-hartze sozialaren txosten laburtua.

Erabiltzaileen gogobetetasuna baloratuz, instalazioak umeen beharretara egokituta egoteari dagokienez.



ZERBITZU KARTA: KONPROMISOAK

Jarraian, koadro adierazle bat jaso dugu, aztertu berri diren adierazleak betetzen diren egiaztatzeko:

ATRIBUTUA (BALORAZIOA)	KOMPROMISOA	EMAITZA
Erabiltzaileei egoera bizkor detektatzeko zerbitzua	7,5etik gorako puntuazioa lortzea gogobetetze-inkestan	8,1 Betetzea
Balorazio-zerbitzuko langileek arreta atsegina, pertsonalizatua eta elkarrizketarako irekia ematea, erabiltzaileen arazoak eta zalantzak konpontzeko prest dagoena	8tik gorako puntuazioa lortzea gogobetetze-inkestan	8,6* Betetzea
Zerbitzuko langileek arreta profesional eta beharrezko ezagutzaz hornitua ematea erabiltzaileei	8tik gorako puntuazioa lortzea gogobetetze-inkestan	8,7 Betetzea

Arreta pertsonalizatua eta tratu adeitsua 8,7
Elkarrizketa eta komunikazio gaitasuna 8,7
Arazoak, zalantzak eta beharrak konpontzeko prestasuna 8,5

* Oharra: konpromisoen betetze-emaitzetan lortutako datua konpromisoari dagozkion atributuen batez bestekoaren bidez gauzatu da.

ZERBITZU KARTA: KONPROMISOAK

Jarraian, koadro adierazle bat jaso dugu, aztertu berri diren adierazleak betetzen diren egiaztatzeko:

ATRIBUTUA (BALORAZIOA)
KONPROMISOA
EMAITZA

Erabiltzaileei aholkularitza eta zerbitzuari buruzko informazio zehatza (sartzeko baldintzak, eskaintzen den arreta, zentroen zerrenda...) ematea

8tik gorako puntuazioa lortzea gogobetetze-inkestan

8,4*
Betetzea

Langileak emandako aholkularitza
Zerbitzuaren inguruko informazioa

8,4
8,3

Uribitarten instalazio irigarriak eta erosoak bermatzea

8tik gorako puntuazioa lortzea gogobetetze-inkestan

9,0*
Betetzea

Zentroen irigarritasuna
Instalazioen erosotasuna

9,1
8,9

* Oharra: konpromisoen betetze-emaitzetan lortutako datua konpromisoari dagozkion atributuen batez bestekoaren bidez gauzatu da.

ZERBITZU KARTA: KONPROMISOAK

Jarraian, koadro adierazle bat jaso dugu, aztertu berri diren adierazleak betetzen diren egiaztatzeko:

ATRIBUTUA (ESKU-HARTZEA)	KONPROMISOA	EMAITZA						
Balorazio-zerbitzuko langileek arreta atsegina, pertsonalizatua eta elkarrizketarako irekia ematea, erabiltzaileen arazoak eta zalantzak konpontzeko prest dagoena	8tik gorako puntuazioa lortzea gogobetetze-inkestan	<div data-bbox="1926 382 2377 501" style="background-color: #92d050; border-radius: 10px; padding: 10px; text-align: center;"> 9,0* Betetzea </div> <table border="0" data-bbox="1781 519 2384 591"> <tr> <td>Arreta pertsonalizatua eta tratu adeitsua</td> <td style="text-align: right;">9,0</td> </tr> <tr> <td>Elkarrizketa eta komunikazio gaitasuna</td> <td style="text-align: right;">9,1</td> </tr> <tr> <td>Arazoak, zalantzak eta beharrak konpontzeko prestasuna</td> <td style="text-align: right;">9,0</td> </tr> </table>	Arreta pertsonalizatua eta tratu adeitsua	9,0	Elkarrizketa eta komunikazio gaitasuna	9,1	Arazoak, zalantzak eta beharrak konpontzeko prestasuna	9,0
Arreta pertsonalizatua eta tratu adeitsua	9,0							
Elkarrizketa eta komunikazio gaitasuna	9,1							
Arazoak, zalantzak eta beharrak konpontzeko prestasuna	9,0							
Zerbitzuko langileek arreta profesional eta beharrezko ezagutzaz hornitua ematea erabiltzaileei	8tik gorako puntuazioa lortzea gogobetetze-inkestan	<div data-bbox="1926 668 2377 786" style="background-color: #92d050; border-radius: 10px; padding: 10px; text-align: center;"> 9,2 Betetzea </div>						
Erabiltzaileei hurbileko zentro irigarriak eskaintzea	8tik gorako puntuazioa lortzea gogobetetze-inkestan	<div data-bbox="1926 853 2377 972" style="background-color: #92d050; border-radius: 10px; padding: 10px; text-align: center;"> 9,0* Betetzea </div> <table border="0" data-bbox="1798 991 2402 1039"> <tr> <td>Hurbiltasuna</td> <td style="text-align: right;">8,7</td> </tr> <tr> <td>Irigarritasun fisikoa</td> <td style="text-align: right;">9,2</td> </tr> </table>	Hurbiltasuna	8,7	Irigarritasun fisikoa	9,2		
Hurbiltasuna	8,7							
Irigarritasun fisikoa	9,2							
Umeen beharretara egokitutako instalazioak eskaintzea	8tik gorako puntuazioa lortzea gogobetetze-inkestan	<div data-bbox="1926 1102 2377 1220" style="background-color: #92d050; border-radius: 10px; padding: 10px; text-align: center;"> 9,0 Betetzea </div>						

* Oharra: konpromisoen betetze-emaitzetan lortutako datua konpromisoari dagozkion atributuen batez bestekoaren bidez gauzatu da.