



INDARKERIA MATXISTAN ESPEZIALIZATUTAKO GIZARTE-ARRETA ZERBITZUAREN ERABILTZAILAILEEN ESPEKTATIBEN AZTERKETA.

II FASEA: DEFINIZIOA ETA KUANTIFIKAZIOA



EMAITZEN TXOSTENA

AURKIBIDEA

INDARKERIA MATXISTAN ESPEZIALIZATUTAKO GIZARTE-ARRETA ZERBITZUAREN ERABILTZAILEEN ESPEKTATIBEN AZTERKETA.

II FASEA: DEFINIZIOA ETA KUANTIFIKAZIOA

A. – PLANTEAMENDU METODOLOGIKOA

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

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

- B.1. Berehalako harrera-zerbitzua
- B.2. Oinarizko beharren hasierako balorazioa
- B.3. Esku-hartzea
- B.4. Jarraipena
- B.5. Konfidentzialtasuna
- B.6. Instalazioak eta ekipamenduak
- B.7. Kexen, erreklamazioen eta iradokizunen sistema
- B.8. Indarkeria matxistan espezializatutako gizarte-arreta zerbitzuarekiko asebetetze orokorra

A. – PLANTEAMENDU METODOLOGIKOA

A.1. Ikerketaren helburuak

A.2. Fitxa teknikoa

Helburu nagusia

Bizkaiko Foru Aldundiko Indarkeria Matxistan Espezializatutako Gizarte-Arreta zerbitzua egituratzeko atributuak definitu eta kuantifikatu.

Helburu zehatzak

- ▶ Hurrengo dimentsioetarako ikertu diren atributuak definitu eta kuantifikatu:
 - ▶ Erabiltzaileari arreta.
 - ▶ Emandako zerbitzuaren ezaugarriak.
 - ▶ Eskaintako informazioa.
 - ▶ Epeak eta itxaronaldiak.
 - ▶ Instalazioak eta ekipamenduak.
- ▶ Emandako zerbitzuarekiko asebetetze orokorra aztertu.



A. – PLANTEAMENDU METODOLOGIKOA

A.1. Ikerketaren helburuak

A.2. **Fitxa teknikoa**



Ikerketa mota

Kuantitatiboa.

Erabilitako teknika

Test center elkarrizketa autoadministratuak.

Analisiaren Unibertsoa

Indarkeria Matxistan Espezializatutako Gizarte-Arreta Zerbitzuaren emakume erabiltzaileak.

**Planteamendu metodologikoaren
xehetasunak eta justifikazio
estatistikoa**

50 elkarrizketa autoadministratu egin zaizkie zerbitzuaren erabiltzaileei. Honek suposatzen du $e = \pm\%13,74$, $\%95,5$ 2σ -ren konfidantza mailarentzako.

Arloaren burutze-data

2021eko ekaina.

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

B.1. Berehalako harrera-zerbitzua

B.2. Oinarrizko beharren hasierako balorazioa

B.3. Esku-hartzea

B.4. Jarraipena

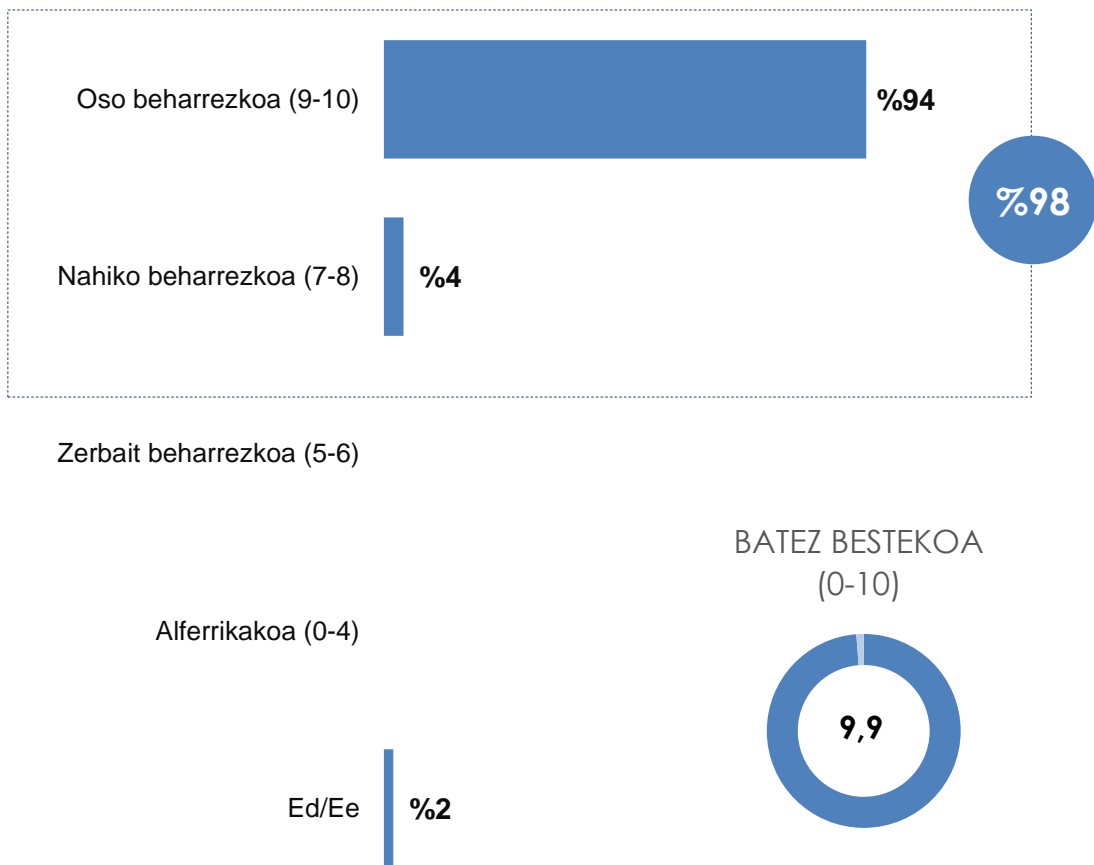
B.5. Konfidentzialtasuna

B.6. Instalazioak eta ekipamenduak

B.7. Kexen, erreklamazioen eta iradokizunen sistema

B.8. Indarkeria Matxistan espezializatutako gizarte-arreta zerbitzuarekiko asebetetze orokorra

BEREHALAKO HARRERA-ZERBITZUA



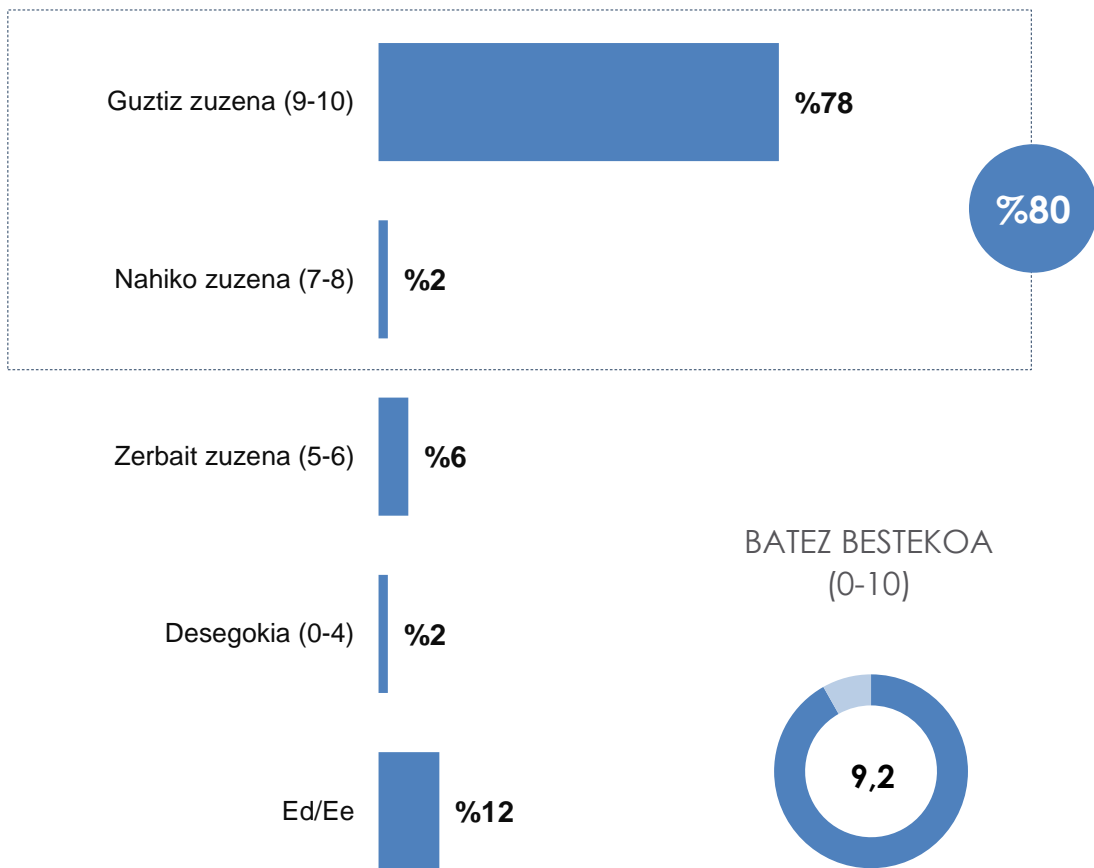
- o **la** erabiltzaile **guztiak** “ezinbestekotzat” jotzen dute **berahalako harrera-zerbitzu hori**.
- o Hori dela eta, guztiak adierazten dute **premia handia (7-10)** eta soilik %2k ezin izan du bere iritzia adierazi gai honen inguruan.

 (G1).- ZEIN NEURRITAN IRUDITZEN ZAIZU BEHARREZKOA DELA BEREHALAKO HARRERA-ZERBITZU BAT EGOTEA 24 ORDUETAN, LARRIALDI KASUETARAKO?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

OHARRA: Arreta berezia jarri behar diogu “Oso beharrezkoa” datuari, 9tik 10rako puntuazioak islatzen baititu.

BEREHALAKO HARRERA-ZERBITZUA



- **Bost erabiltzailetik lauk** adierazten du berehalako harreran jasotako arreta nahiko edo guztiz zuzena dela.
- Azpimarratzekoa da **ia iritzi guztiak puntuazio altuenetan** oinarritzen direla.

 (G2).- ZUZENA IRUDITZEN ZAIZU LARRIALDI KASUETARAKO 24 ORDUKO BEREHALAKO HARRERA ZERBITZU HONETAN EMATEN DIZUTEN ARRETA?

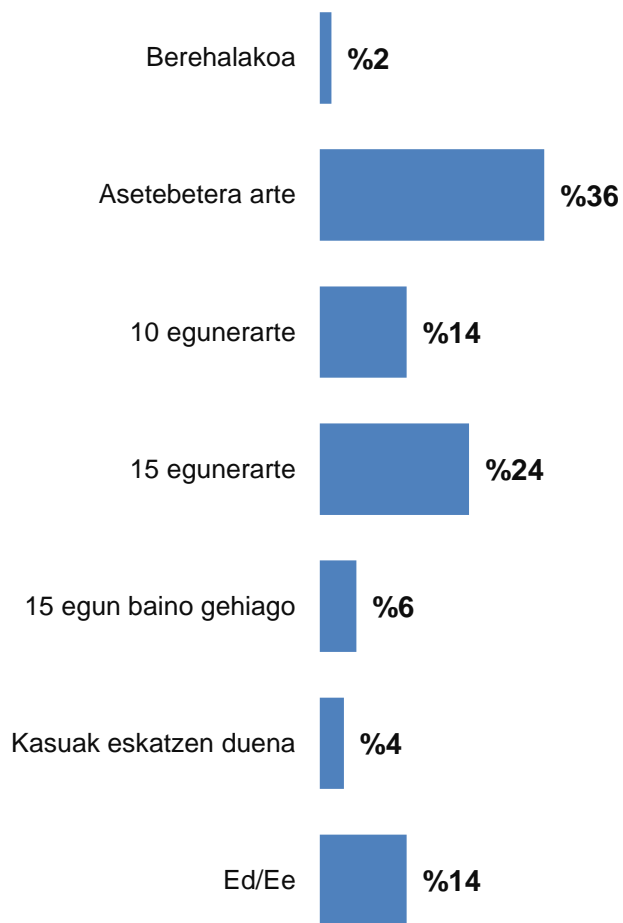
Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

OHARRA: Arreta berezia jarri behar diogu "Gutziz zuzena" datuari, 9tik 10rako puntuazioak islatzen baititu.

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

- B.1. Berehalako harrera-zerbitzua
- B.2. Oinarrizko beharren hasierako balorazioa**
- B.3. Esku-hartzea
- B.4. Jarraipena
- B.5. Konfidentzialtasuna
- B.6. Instalazioak eta ekipamenduak
- B.7. Kexen, erreklamazioen eta iradokizunen sistema
- B.8. Indarkeria Matxistan espezializatutako gizarte-arreta zerbitzuarekiko asebetetze orokorra

HARRERA EGITEN DENETIK HASIERAKO BALORAZIORAKO ITXAROTE DENBORA



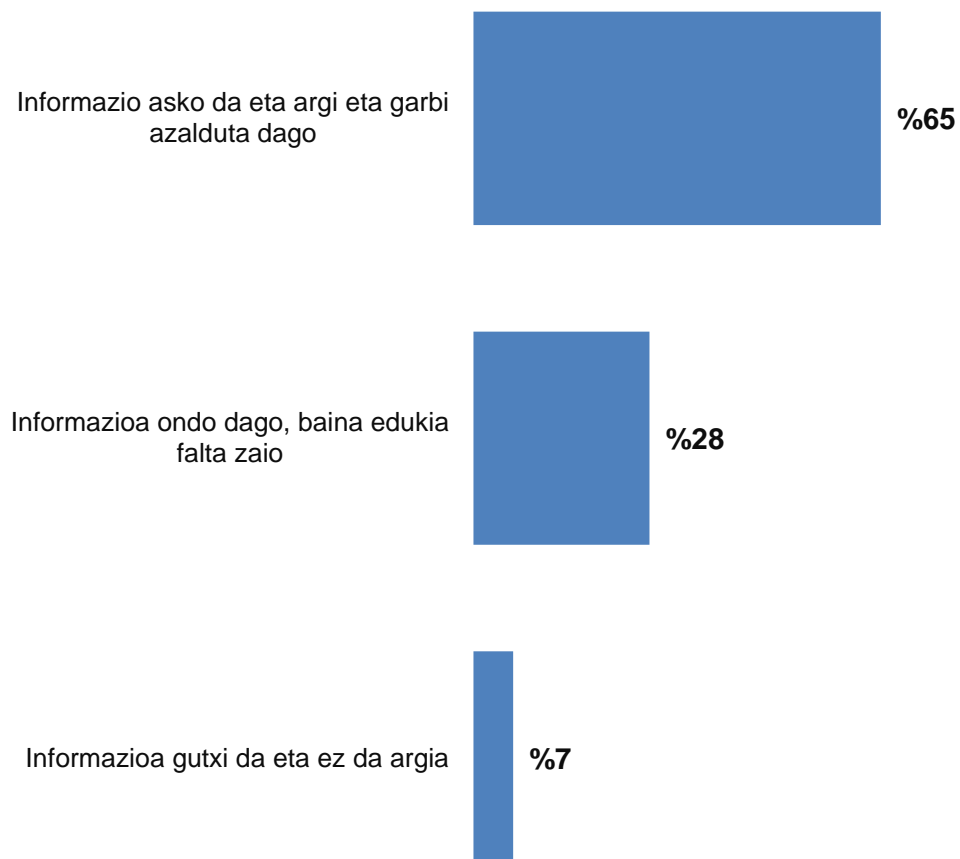
- Erabiltzaileei galdetzen diegunean zenbat denbora itxaron beharko luketen hasierako balorazioa jasotzeko zerbitzuan bere larrialdiko harrera egin zaienetik, **iritziak banatuta daude**:
 - **Bost erabiltzailetik ia bik** uste du denbora “normala”-k ez lukeela **astea gainditu behar**.
 - **%14k** uste du denbora egokia **10 egunerartekoa** izango litzatekeela.
 - Eta **bost erabiltzailetik batek 15 egun baino gehiago ez izatea** adierazten du.
 - Soilik **%6ak** egokitzat jotzen du epe hau 15 egun baino gehiagokoa izatea.

 (G3).- ZENBAT DENBORA ITXARON BEHARKO ZENUKE ZERBITZUAN ZURE LARRIALDIKO HARRERATIK HASIERAKO BALORAZIOA JASOTZEKO?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

* Galdera iradokia, erantzun-kategoriekin.

HASIERAKO BALORAZIOAN JASOTAKO INFORMAZIOA



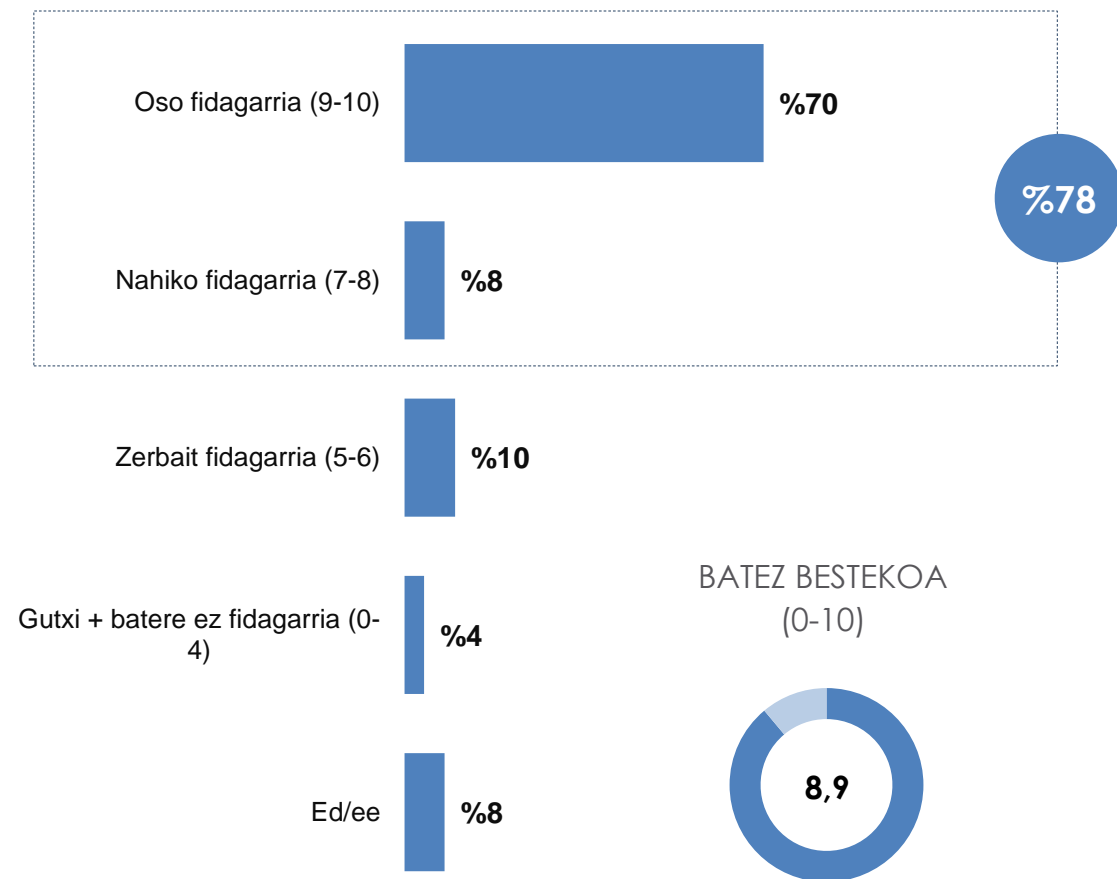
- Zerbitzuko **hiru erabiltzailetik birentzat** hasierako balorazioan emandako informazioa **oso osoa da eta argi eta garbi azalduta dago**.
- **%28ren** ustez, **“zuzena” izan arren, edukia falta zaio**.
- Eta soilik **%7 “hondakinak”** uste du **ez dela egokia** (ez nahikoa eta ez argia)

□ (G4).- HASIERAKO BALORAZIOAN, ZERBITZUAK EMAN DIZUN INFORMAZIOA, ZER IRUDITZEN ZAIZU?*

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

* Galdera iradokia, erantzun-kategoriekkin.

JASOTAKO INFORMAZIOAREN FIDAGARRITASUNA

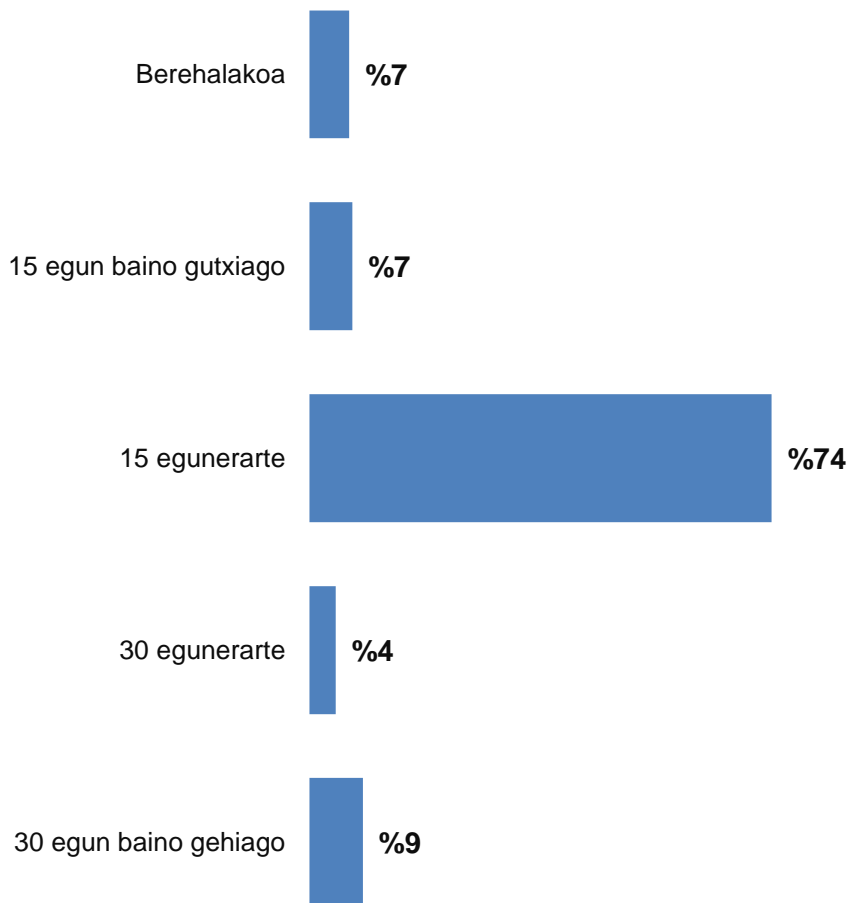


- Informazioaren fidagarritasunari dagokionez, **gehiengo zabal batek informazioa oso edo nahiko fidagarritzat jotzen du.**
- Azken batean, **lortutako fidagarritasun-maila "optimoa" da,** eta eskalan **8,9ko batez besteko nota** lortzen du.

□ (G5).- ZURE USTEZ, EMAN DIZUTEN INFORMAZIOA FIDAGARRIA DA? PUNTUATU 0TIK 10RA, 0 BATERE EZ FIDAGARRIA IZANIK ETA 10 OSO FIDAGARRIA.

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

BALORAZIOAN ZEHAR PLANTEATUTAKO ZALANTZEI ERANTZUNA JASOTZEKO DENBORA



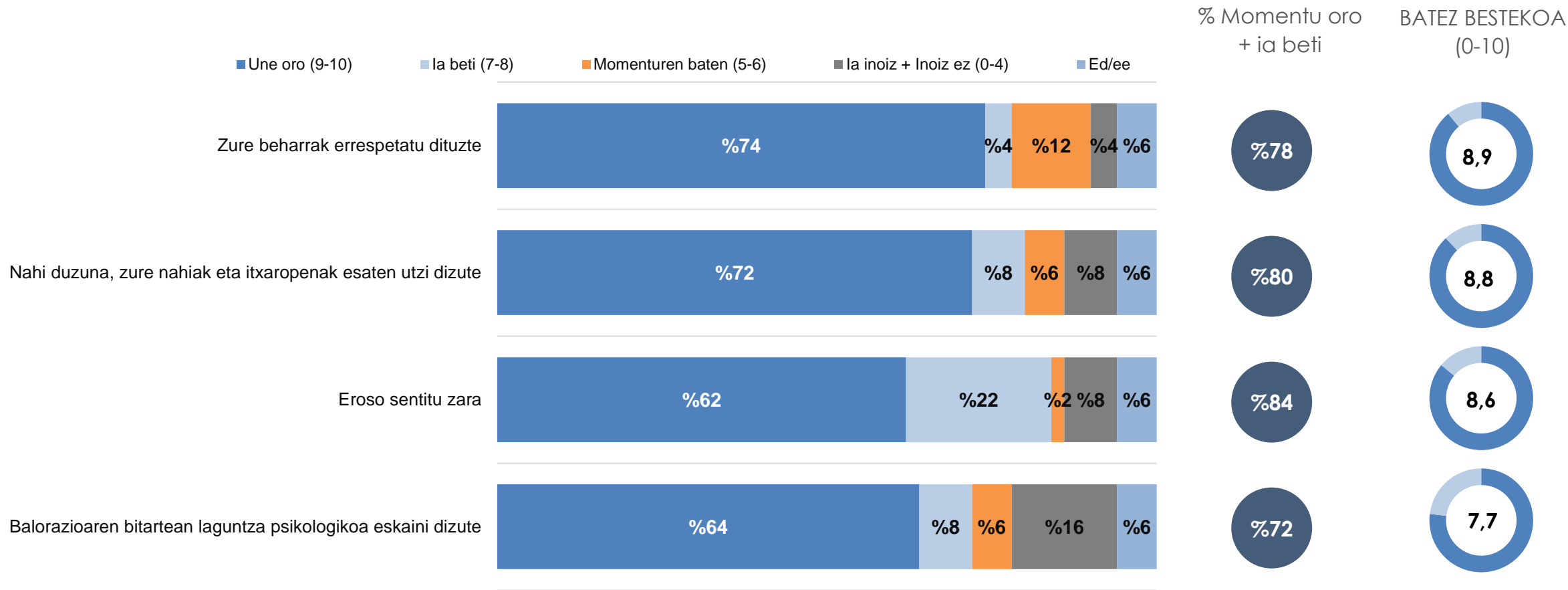
- Informazio-eskaerari erantzuteko **eperik egokiena ez litzateke 15 egun baino gehiagokoa izan behar, hala diote lau erabiltzailetik hiruk.**

☐ (G6).-ZENBAT DENBORA ITXARON BEHARKO LITZATEKE INFORMAZIO-ESKAERA BATEN ERANTZUNA JASOTZEKO?*

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

* Galdera iradokia, erantzun-kategoriek.

ERABILTZAIILEEN OINARRIZKO BEHARREN HASIERAKO BALORAZIOA

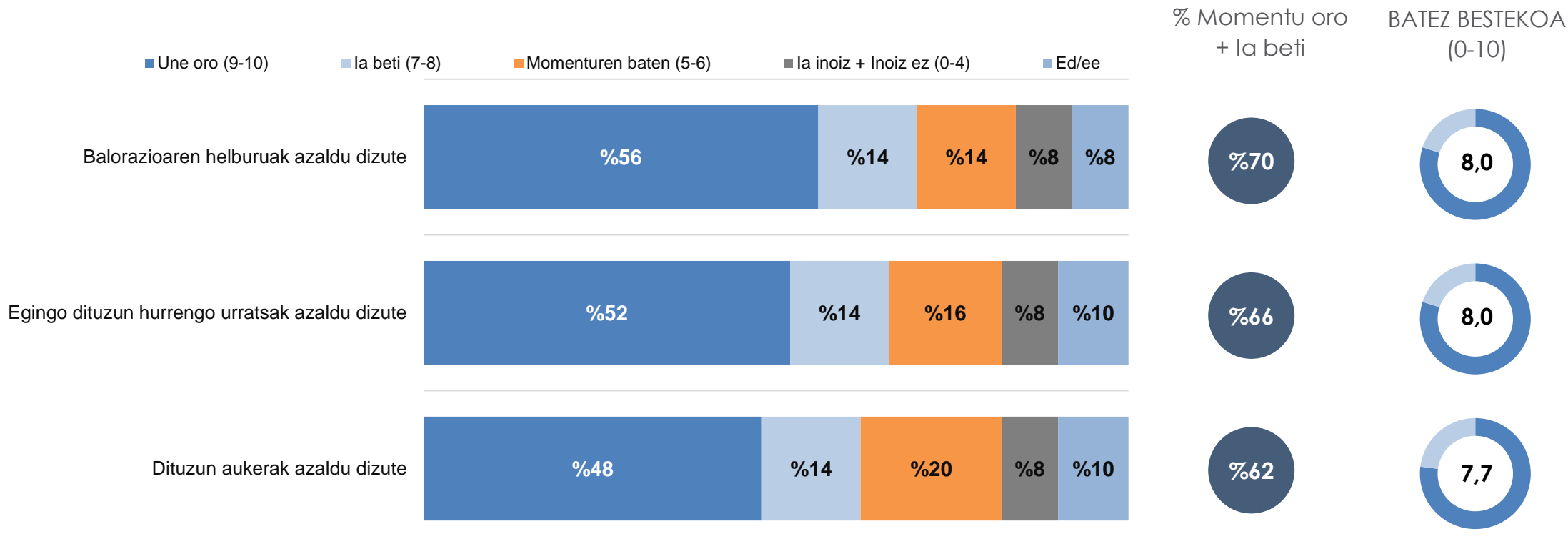


- Hasierako balorazioan ebaluatutako **behar ia guztiek batez besteko notaren 8,0tik gorako puntuazio handiak lortzen dituzte.**
- Nota horretatik behera dagoen bakarra **balorazioaren bitartean laguntza psikologikoa eskaintzea da, 7,7ko batez besteko nota lortu baitu, eta laguntza hori jaso ez duten erabiltzaileen ehunekoa (%16) gainerako egoeretan baino zertxobait handiagoa izanik.**

□ (G7).-ORAIN ESKU-HARTZE SOZIALEKO ZERBITZU ESPEZIALIZATUAK ZURE OINARRIZKO BEHARREI BURUZKO HASIERAKO BALORAZIOAZ HITZ EGINGO DUGU. NOLA PUNTUATZEN DITUZU HURRENGO EGOERAK BALORAZIOAN ZE HAR? 0TIK 10RAKO ESKALA BATEAN, NON 0 "INOIZ EZ" DEN ETA 10 "UNE ORO"

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

ERABILTZAILEEN OINARRIZKO BEHARREN HASIERAKO BALORAZIOA



- Elkarrizketatutako **hamar erabiltzailetik zazpik uste dute une oro edo ia beti jaso dutela balorazioaren helburuaren azalpena.**
- **Jarraitu beharreko hurrengo urratsen eta dituzten aukeren azalpenak dira zertxobait ez hain ohikoak** (erabiltzaileen %66k eta %62k, hurrenez hurren, informazio horiek une oro edo ia beti jaso dituztela adierazi dute).

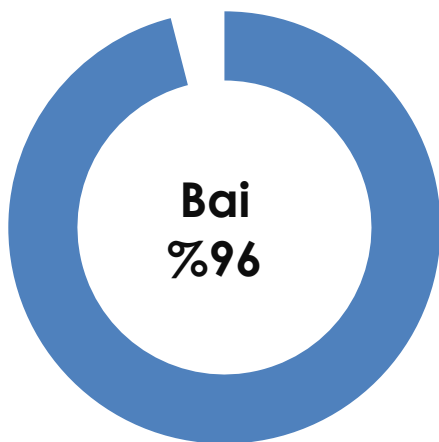
(G8).- ETA HASIERAKO BALORAZIO HONI BURUZ, ESAN AHAL DIDAZU ZEIN NEURRITAN...?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

- B.1. Berehalako harrera-zerbitzua
- B.2. Oinarrizko beharren hasierako balorazioa
- B.3. Esku-hartzea**
- B.4. Jarraipena
- B.5. Konfidentziasuna
- B.6. Instalazioak eta ekipamenduak
- B.7. Kexen, erreklamazioen eta iradokizunen sistema
- B.8. Indarkeria Matxistan espezializatutako gizarte-arreta zerbitzuarekiko asebetetze orokorra

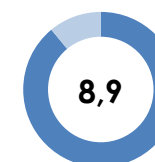
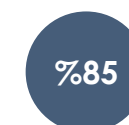
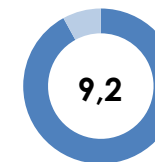
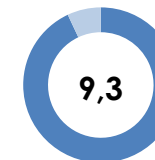
ERREFERENTZIAZKO PERTSONA



ERREFERENTZIAZKO PERTSONA BAT ESLEITUTA DUTEN ERABILTZAILEAK



% Une oro + la beti BATEZ BESTEKOA (0-10)



- Kontsultatutako ia erabiltzaile guztiek adierazi dute erreferentziazko pertsona bat dutela esleitura, bere egoerari buruzko gaiak jorratzeko.
- Erreferentziazko pertsona horrek aztertutako hiru alderdiak notarekin betetzen dituen arren, “entzuten nau eta ez nau epaitzen” modu unibertsalean gehien betetzen dena da. Gainerako alderdiek ere betetze-maila handiak lortzen dituzte.

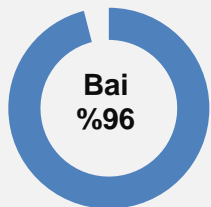
□ (G9).- ERREFERENTZIAZKO PERTSONA BAT ESLEITU ZAIZU ZERBITZUAN ZURE EGOERARI BURUZKO GAIAK JORRATZEKO?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

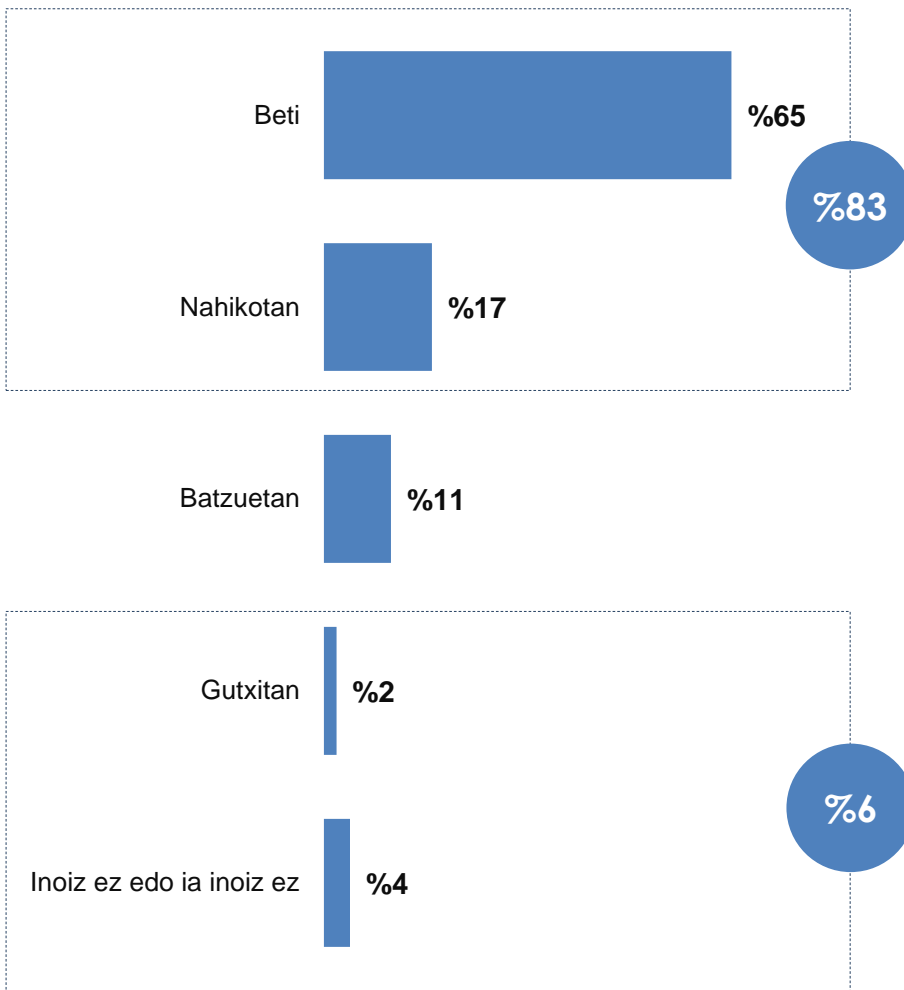
□ (G10).-ESAN ZENIEZADAKE ERREFERENTZIAZKO PERTSONA HORREK ALDERDI HORIEK BETETZEN DITUEN? 0TIK 10RAKO ESKALA BATEAN, NON 0 “EZ DU INOIZ BETETZEN” DEN ETA 10 “BETI BETETZEN DU”.

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak, guztira, esleitutako erreferentziako pertsona batekin

ERREFERENTZIAZKO PERTSONAREN PRESTASUNA



ERREFERENTZIAZKO
PERTSONA BAT
ESLEITUTA DUTEN
ERABILTZAILEAK

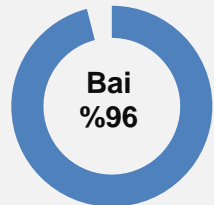


- **Bost erabiltzailetik lauk** uste dute esleitutako erreferentziazko pertsona hori **prest egon dela eta azkar erantzun duela edo behar izan duenean lagundu duela beti edo nahikotan.**
- Aldiz, **%6k adierazi du gutxi edo batere ez dagoela prest, eta %11ak soilik batzuetan.**

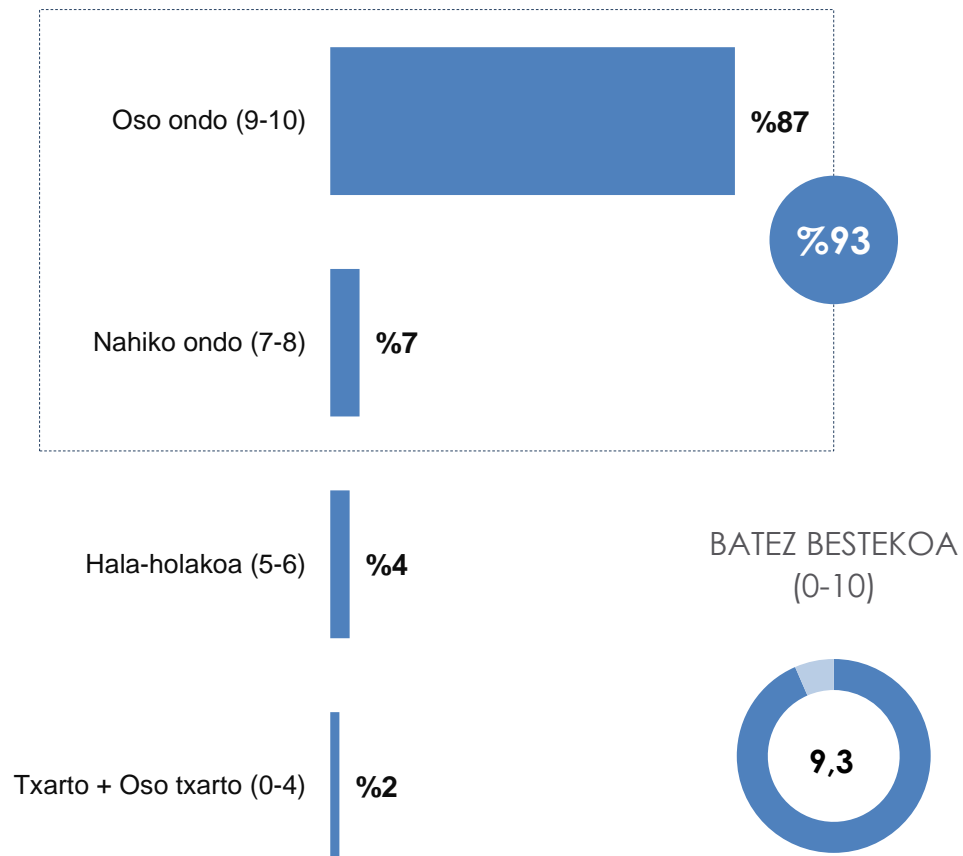
(G11).-ZER NEURRITAN ESANGO ZENUKE ZERBITZUAN ERREFERENTZIA GISA DUZUN PERTSONA PREST EGON DELA ETA AZKARRA IZAN DELA ERANTZUNEN BAT EMATERAKOAN EDO BEHAR IZAN DUZUNEAN LAGUNTZEKO?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak, guztira, esleitutako erreferentziako pertsona batekin

ERREFERENTZIAZKO PERTSONAREN ARRETA



ERREFERENTZIAZKO
PERTSONA BAT
ESLEITUTA DUTEN
ERABILTZAILIAK



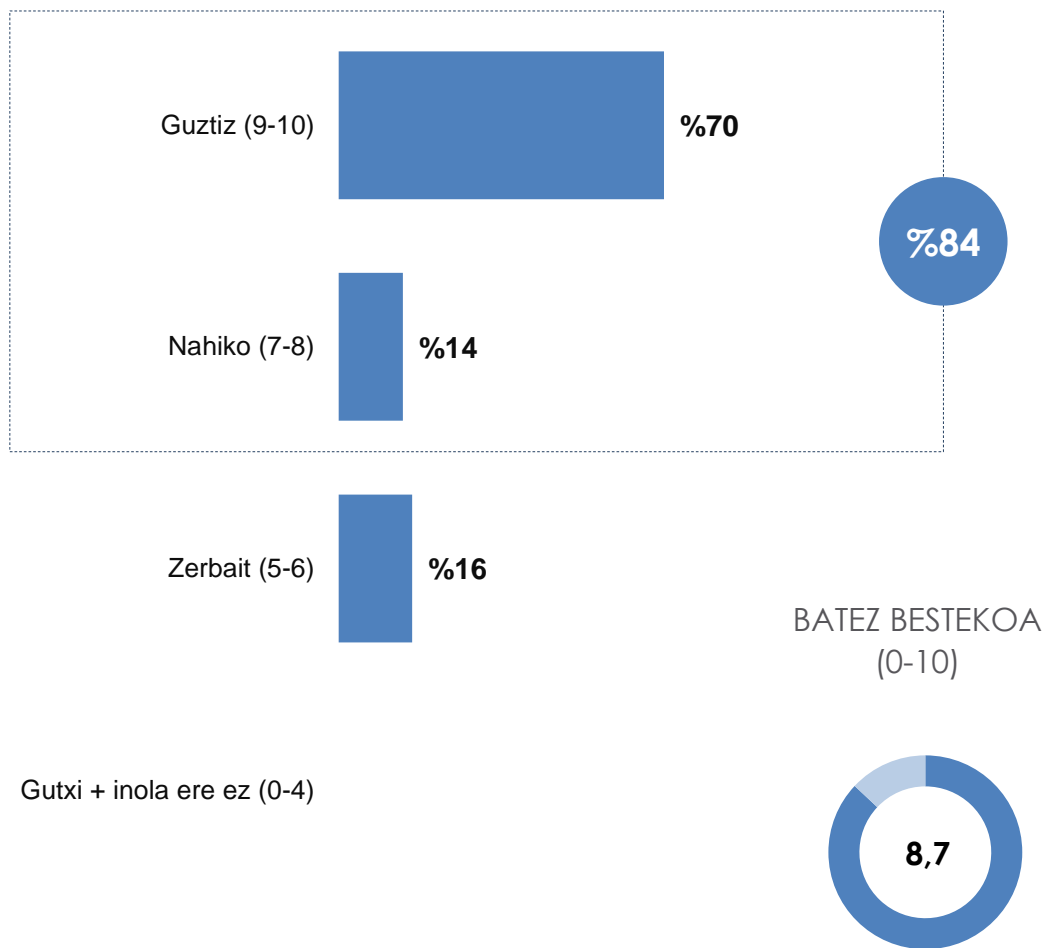
- **Esleitutako erreferentziako pertsonak emandako arretak bikaintasun-indizeak lortzen ditu.**
- Nabarmentzekoa da **alderdi horren balorazio ia guztiak puntuazio altuenetan biltzen direla.**
- Hori horrela izanda, **9,3ko batez besteko nota** lortzen dugu erabilitako eskalan.

(G12).-ZER IRUDITZEN ZAIZU ERREFERENTZIAZKO PERTSONA HORRENGANDIK JASOTAKO ARRETA?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak, guztira, esleitutako erreferentziako pertsona batekin

* Arreta berezia jarri behar diogu "Oso ondo" datuari, 9tik 10rako puntuazioak islatzen baititu.

ESKU-HARTZEAN ZEHAR ERANTZUNDAKO BEHARRAK



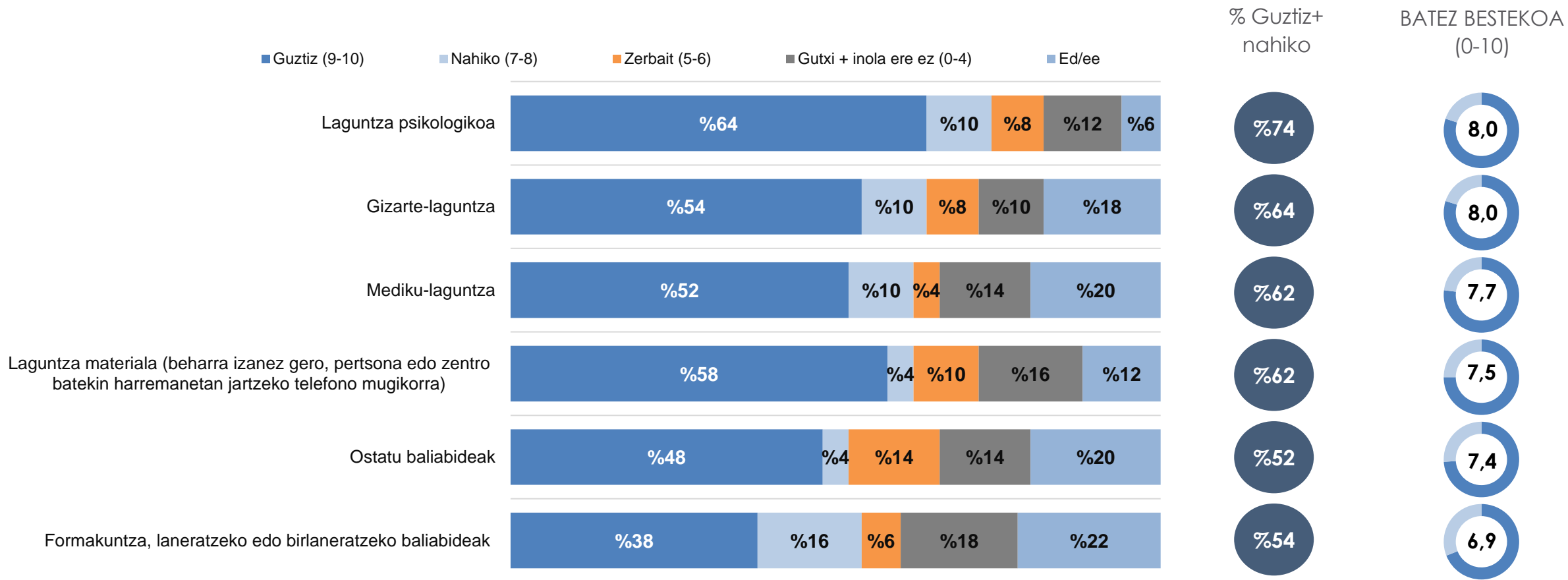
- Erabiltzaile **gehienek** uste dute **beren beharrak beti edo askotan bete direla esku-hartzean.**
- Aitzitik, **%16ak** adierazi du bakarrik batzuetan.
- **Kasu honetan, ez ditugu 5etik beherako balorazioak lortzen.**

 (G13).-ZURE USTEZ, ZER NEURRITAN BETE DIRA ZURE BEHARRAK ESKU-HARTZEAN?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

* Arreta berezia jarri behar diogu "Gutziz" datuari, 9tik 10rako puntuazioak islatzen baititu.

ESKU-HARTZEAN ESKAINITAKO ZERBITZUEN EGOKITZAPENA

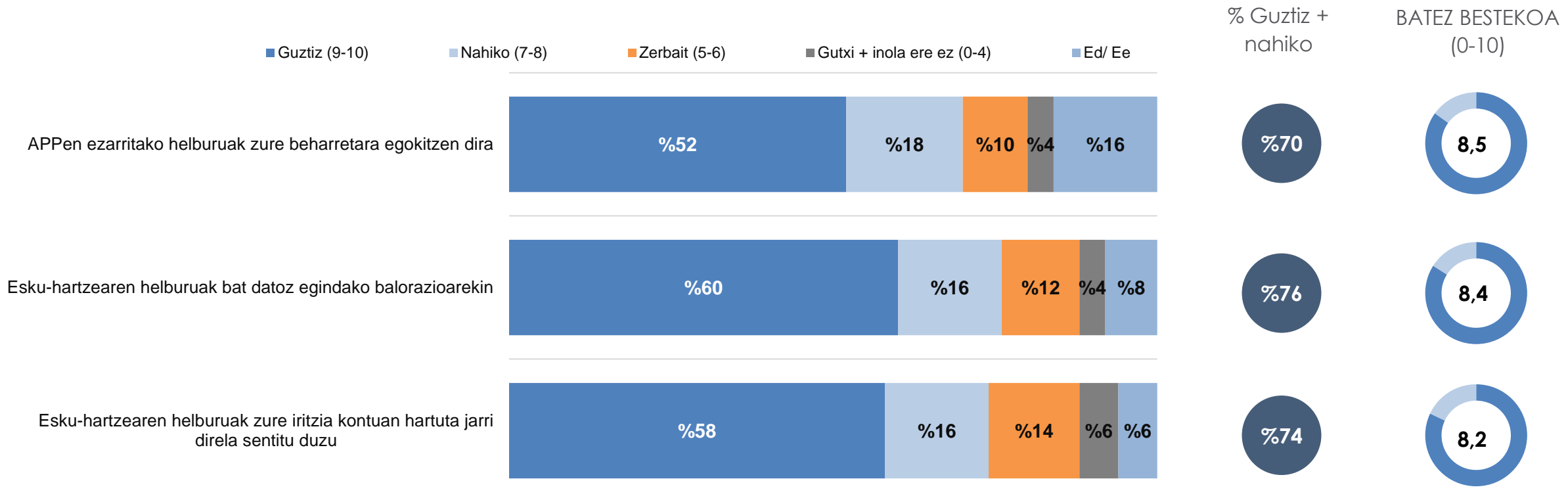


- Kontsultatutako **erabiltzaileen beharretara hobekien egokitu diren** zerbitzuak laguntza psikologikoa eta **gizarte-laguntza** dira, biak ere 8,0ko batez besteko notarekin.
- Erabiltzaileen beharretara neurri txikiagoan egokitu direnak **prestakuntza-, gizarteratze- edo birgizarteratze-baliabideak eta ostatu-baliabideak izan dira, aztertutako indize guztien artean diskretuenak biltzen baitituzte.**

☐ (G14).-ZER NEURRITAN EGOKITU DIRA ZURE BEHARRETARA ESKU-HARTZEAN ESKAINI DIZKIZUTEN ZERBITZU HAUEK? 0TIK 10RAKO ESKALA BATEAN, NON 0 "INOLA ERE EZ" DEN ETA 10 "GUZTIZ".

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

ESKU-HARTZEAN ESKAINITAKO ZERBITZUEN EGOKITZAPENA



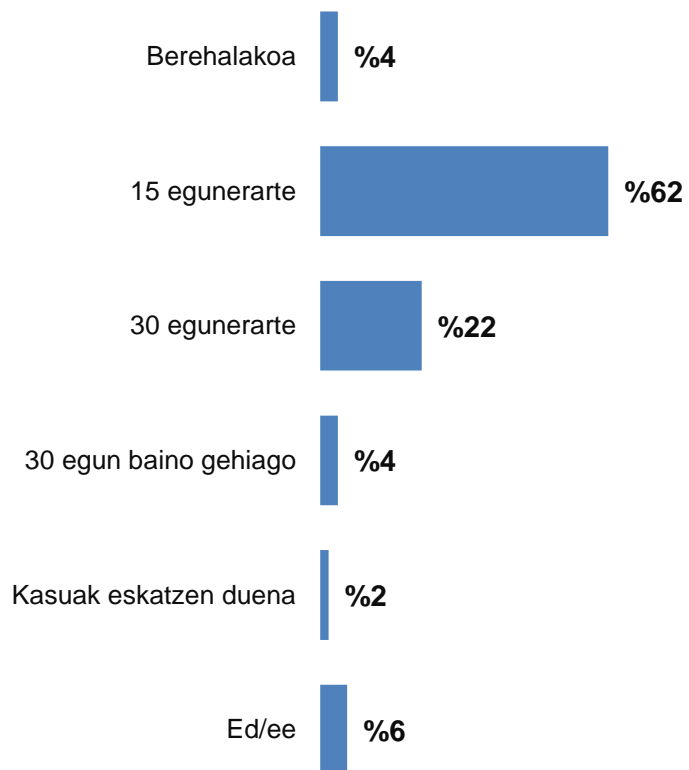
- Aztertutako **parametro guztiek antzeko egokitasun-indizeak lortzen dituzte.**
- Oro har, elkarrizketatutako emakume erabiltzaileek uste dute beren egoerari aurre egiteko ezarritako **helburuak beren iritzia errespetatuz, beren beharrei erantzunez eta beren egoeraren eskaerei erantzunez planteatu direla.**

□ (G15).-ZEIN NEURRITAN USTE DUZU...? OTIK 10RAKO ESKALA BATEAN, NON 0 "INOLA ERE EZ" DEN ETA 10 "GUZTIZ".

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

ESKU-HARTZEA EGIN ARTE ITXARON BEHARREKO DENBORA

ESKU-HARTZEA GERTATU ARTE ITXARON BEHARREKO DENBORA

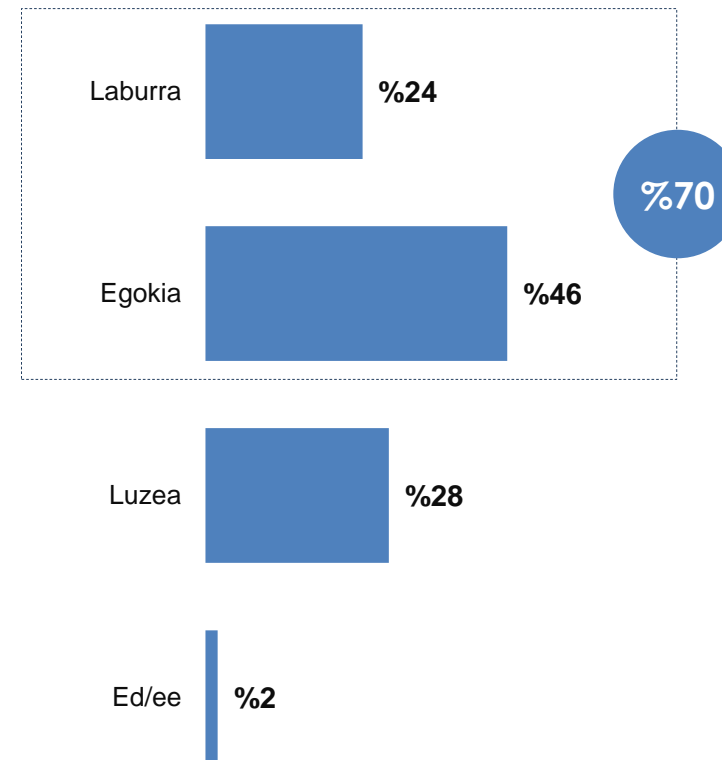


- Erabiltzaileei galdetu genienean zenbat denbora itxaron beharko litzatekeen esku-hartzea egin arte, **%62ak adierazi zuen egokiena 15 egun artekoa izango zela, baina %22a ez zen hain zorrotza izan, eta 30 egun arte luza zitekeela uste zuen.**

(G16).-ZENBAT DENBORA ITXARON BEHARKO LITZATEKE ESKU-HARTZEA EGIN ARTE?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

ARTATUA IZAN ARTE ITXARON BEHARREKO DENBORA



- Gehienek zerbitzuak artatzen duen arte **itxaron beharreko denbora egokia** dela uste duten arren, laurden batek baino gehiagok uste du gehiegizkoa dela.
- Hala ere, erabiltzaileen %24k uste du arreta denbora laburrean konpontzen dela.

(G17).-NOLA BALORATZEN DUZU, ZURE BEHARRAK KONTUTAN HARTUTA, ESKU-HARTZEKO ZERBITZUTIK ARTATUA IZATEKO BEHAR DUEN DENBORA?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

BABES-AGINDU BAT ESKATZEKO LAGUNTZA



- Kontsultatutako **hiru erabiltzailetik bik babes-agindu bat eskatu du edota salaketa bat jarri du noizbait.**

- Horietatik, **“soilik” erdiek baieztatu dute zerbitzuko profesionalen batekin egon zela.**

(G18).-BABES-AGINDU BAT ESKATZEKO LAGUNTZARI BURUZ HITZ EGINGO DUGU ORAIN. ESKATU AL DUZU INOIZ BABES-AGINDURIK EDOTA JARRI DUZU SALAKETARIK?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

(G19).- ETA NOIZ EGIN ZENUEN, ZERBITZUKO PROFESIOALEN BATEK LAGUNDU ZIZUN?

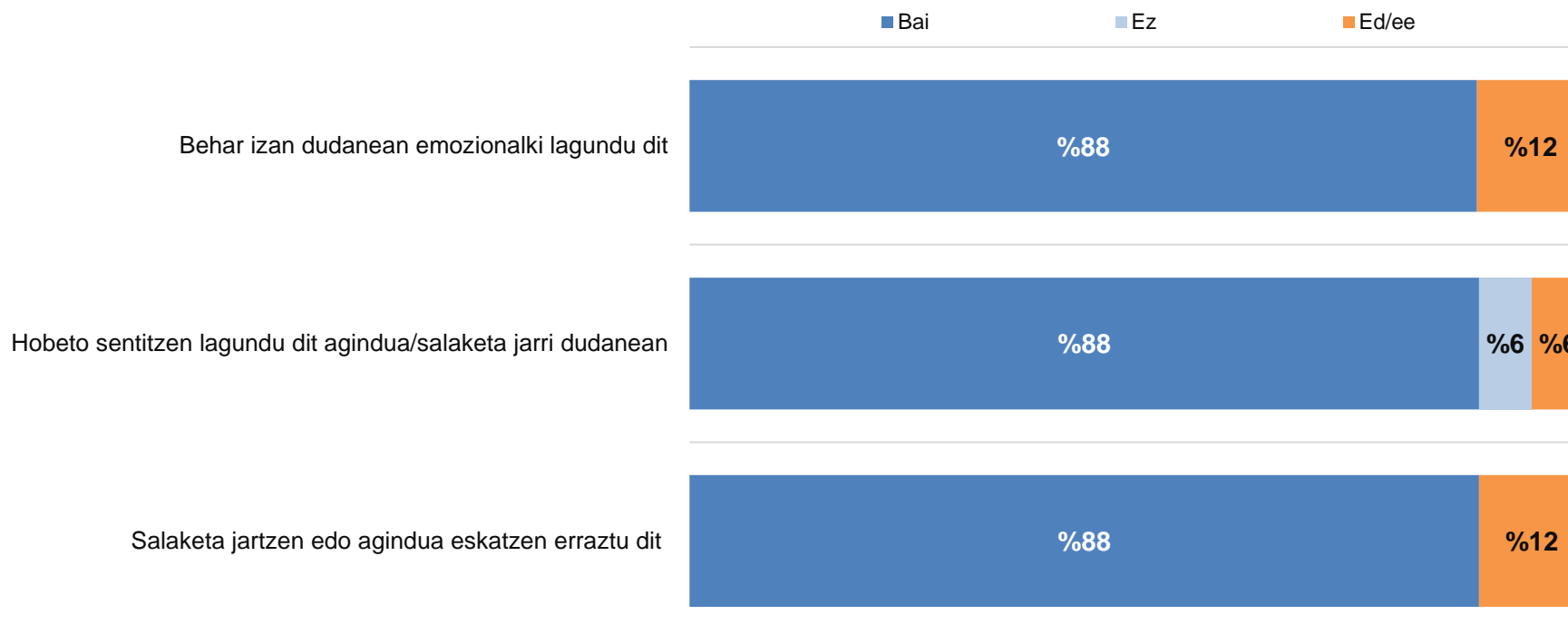
Oinarria: Babes-agindu bat eskatu edo salaketa bat jarri duten elkarrizketatuak, guztira

BABES-AGINDU BAT ESKATZEKO LAGUNTZA



Bai
%53

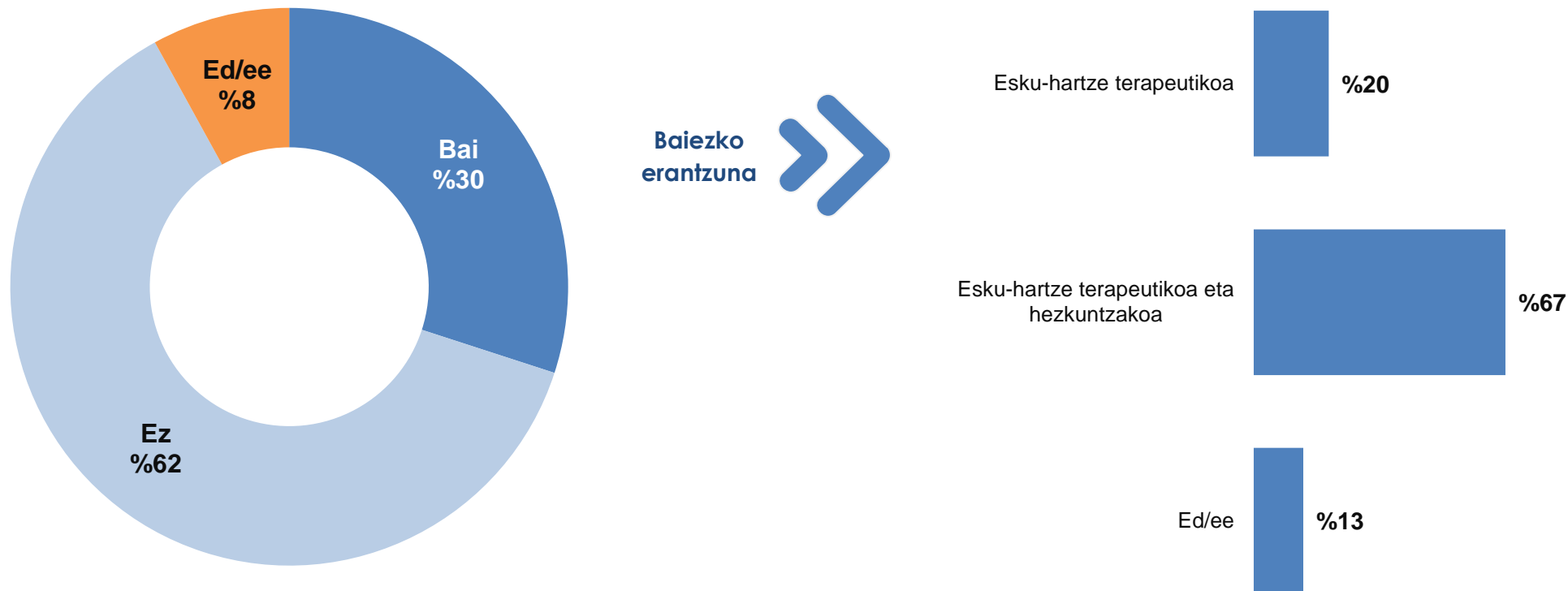
BABES-AGINDU BAT ESKATZEKO
ZERBITZUKO LANGILEEK
LAGUNDUTAKO ERABILTAILEAK



- Babes-agindu bat eskatu duten edo salaketa bat jarri duten **emakumeen** artean, **une horretan haiekin egon zen pertsonak aztertutako hiru alderdietan lagundu zela baieztatu da.**

□ (G20).-ESANGO ZENIDAKE LAGUNDU DIZUN PERTSONAK LAGUNDU DIZUN HURRENGO UNEETAN, SALAKETA JARRI DUZUNEAN EDO AGINDU BAT ESKATU DUZUNEAN.

Oinarria: Zerbitzuko langileek babes-agindu bat eskatzeko lagundu dieten elkarrizketatuak, guztira



- **Kontsultatutako hamar emakumetik hiruk familian baitan esku hartzeko programa bereziaren laguntza jaso du.**
- Horietatik, **%67ak esku-hartze terapeutikoa eta hezkuntzakoa jaso du eta %20ak soilik esku-hartze terapeutikoa.**

(G21).-ORAIN ZURE FAMILIAN PENTSATUZ, JASO AL DUZU GENERO-INDARKERIAREN BIKTIMA DIREN ADINGABEETAN ESPEZIALIZATUTAKO FAMILIAN ESKU-HARTZEKO PROGRAMAREN LAGUNTZARIK?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

(G22).- PROGRAMAREN EZAUGARRIAK KONTUTAN HARTUTA, ZER ESKU-HARTZE MOTA JASO DUZU?

Oinarria: Familiko esku-hartze programan parte hartu duten elkarrizketatuak, guztira

Bai
%30

GENERO-INDARKERIAREN
BIKTIMA DIREN
ADINGABEENGAN
ESPEZIALIZATUTAKO FAMILIAKO
ESKU-HARTZE PROGRAMAREN
LAGUNTZA JASO DUTEN
ERABILTZAILIAK

Gutziz (9-10) %47

Nahiko (7-8) %33

Zerbait (5-6) %7

Ed/Ee %13

%80

BATEZ BESTEKOA
(0-10)

8,3

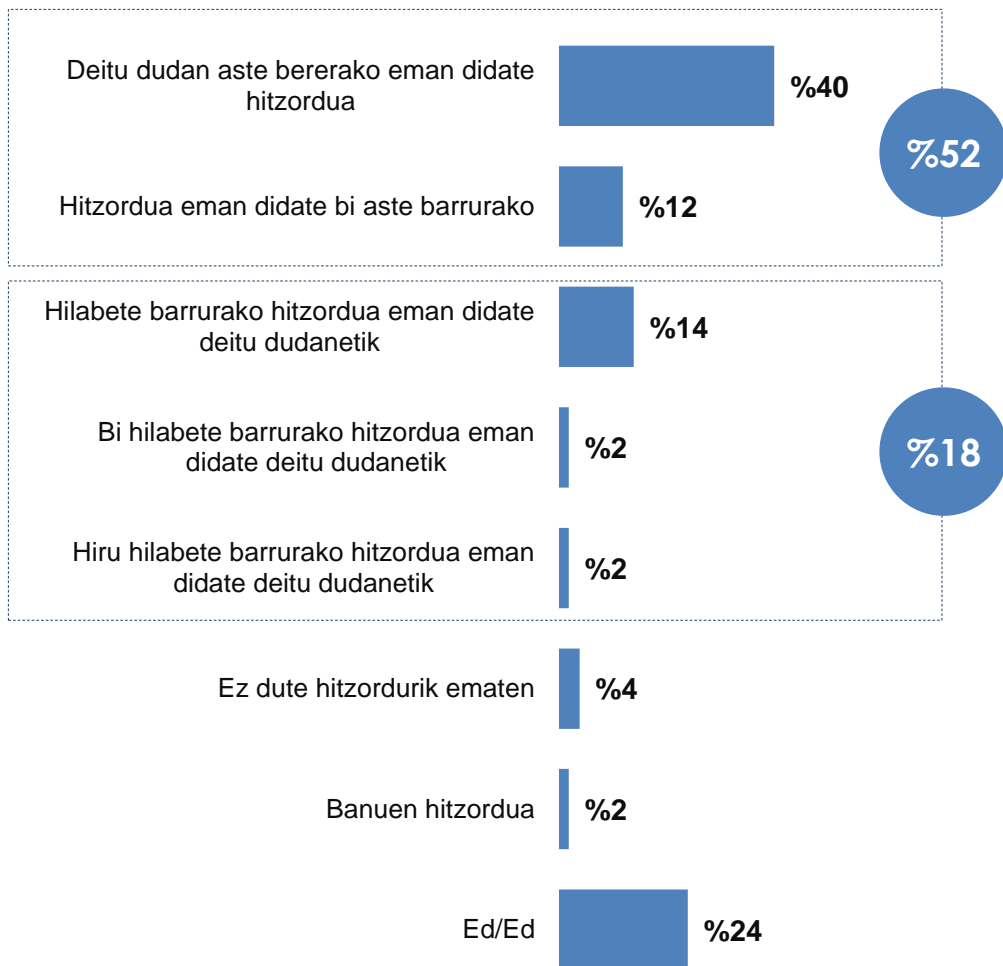
1a ezertan ere ez + inola ere ez (0-4)

- Galdetutako bost emakumetik lauk uste dute familiako esku-hartzea eraginkorra izan dela eta planteatutako beharrak konpondu dituela.
- Zentzu horretan, zerbitzuak lortutako batez besteko nota 8,3koa da eskalan.

□ (G23).-ZURE USTEZ, ZURE SEME ALABAREKIN EGIN DEN ESKU-HARTZEAK ZEIN NEURRITAN KONPONDU DITU ZITUEN BEHARRAK?

Oinarria: Familietako esku-hartze programan parte hartu duten elkarrizketatuak, guztira

ARRETA PSIKOLOGIKOKO ZERBITZUA

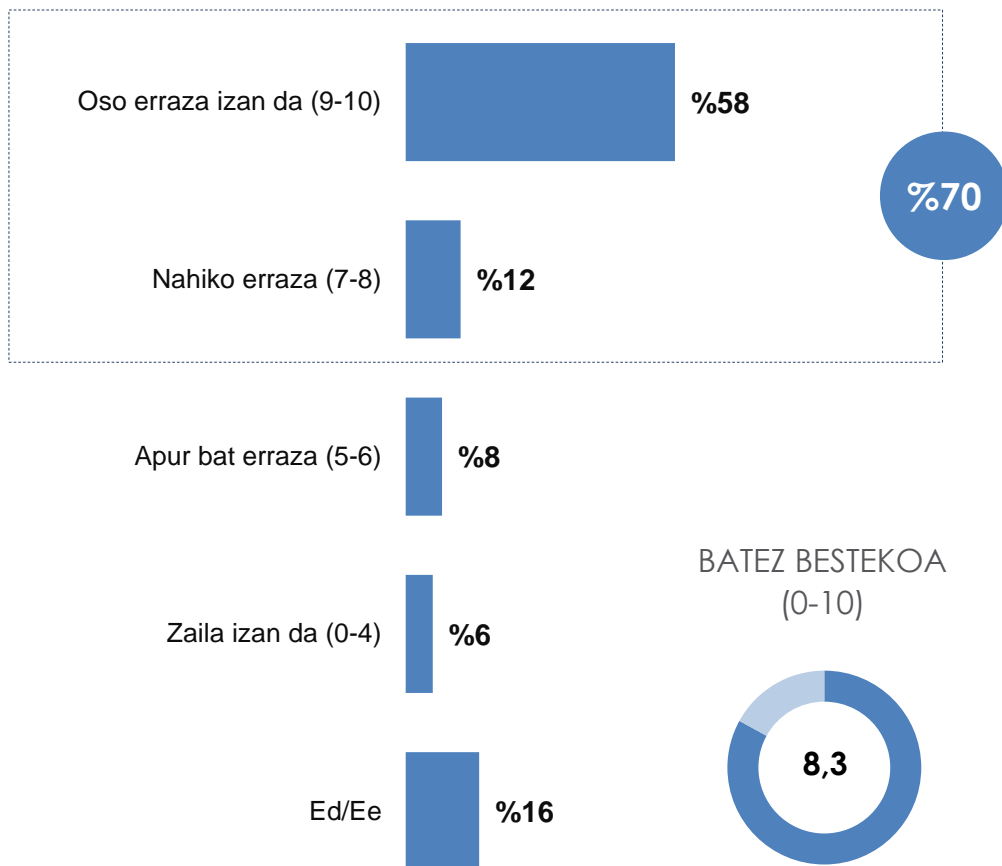


- **Kontsultatutako %52ak adierazi du epe azkar batean eman diotela hitzordua**, arreta psikologikoko zerbitzuarekin harremanetan jarri zenetik **aste betera edo bira**.
- **Bestalde, %18ak itxaronaldia luzeagoa dela adierazi dute**, eta harremanetan jarri zirenetik hilabete edo gehiagorako eman diete hitzordua.
- Aipatzekoa da %24ak ez duela jakin zenbat denbora behar izan duten hitzordua emateko.

□ (G24).-ORAIN ARRETA PSIKOLOGIKOKO ZERBITZUAZ HITZ EGINGO DUGU. ZERBITZUAREKIN HARREMANETAN JARRI ZINENETIK, ZENBAT DENBORA BEHAR IZAN ZUTEN HITZORDUA EMATEKO?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

ARRETA PSIKOLOGIKOKO ZERBITZUAREKIN HARREMANETAN JARTZEKO ERRAZTASUNA



- Oro har, arreta psikologikoko zerbitzuarekin harremanetan jartzeko erraztasuna oso adierazgarritzat jo dezakegu. Elkarrizketatutako emakumeen %70ak adierazi du oso erraza edo nahiko erraza izan dela harremanetan jartzea.
- Harremanetan jartzeko erraztasunak **8,3ko batez besteko nota lortu du eskalan.**

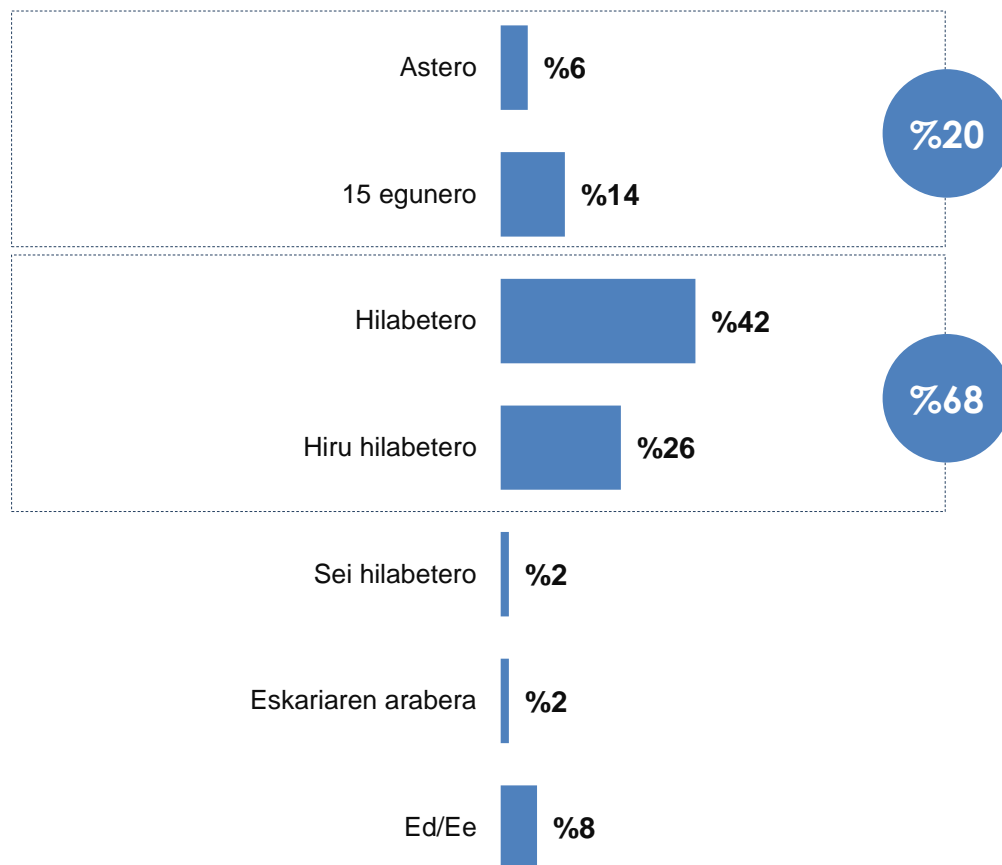
□ (G25).-ESANGO DIDAZU ERRAZA IRUDITU ZAIZUN ARRETA PSIKOLOGIKOKO ZERBITZUAREKIN HARREMANETAN JARTZEA? 0TIK 10RA ESKALA BATEAN, NON 0 “EZ DA IZAN BATERE ERRAZA” ETA 10 “OSO ERRAZA IZAN DA ZERBITZUAREKIN HARREMANETAN JARTZEA”.

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

- B.1. Berehalako harrera-zerbitzua
- B.2. Oinarrizko beharren hasierako balorazioa
- B.3. Esku-hartzea
- B.4. Jarraipena**
- B.5. Konfidentzialtasuna
- B.6. Instalazioak eta ekipamenduak
- B.7. Kexen, erreklamazioen eta iradokizunen sistema
- B.8. Indarkeria Matxistan espezializatutako gizarte-arreta zerbitzuarekiko asebetetze orokorra

JARRAIPEN BILERAK



- **Hamar elkarrizketatutik zazpiti jarraipen bilerak egiteko eta egoerari buruzko informazioa jasotzeko denbora egokia hilabete eta hiru hilabete artekoa izango litzateke.**
- Hala ere, **erabiltzaileen %20 zorrotzago agertzen da eta astero edo 15 egunetik behineko "eskaria" egiten du.**

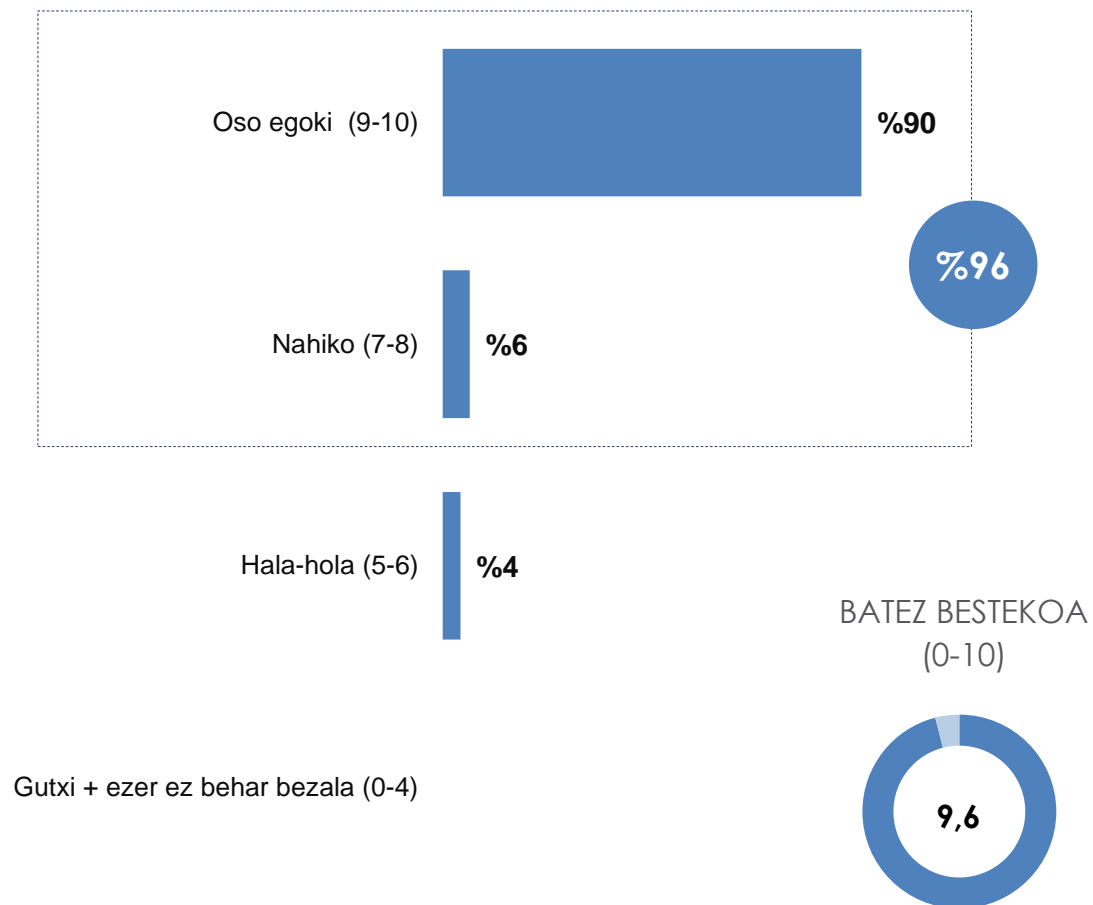
☐ **(G26).-GAIA ALDATUTA, ZENBATEAN BEHIN IRUDITUKO LITZAIZUKE EGOKIA JARRAIPEN BILERAK EGITEA ZURE EGOERARI BURUZKO INFORMAZIOA EMATEKO?**

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

- B.1. Berehalako harrera-zerbitzua
- B.2. Oinarrizko beharren hasierako balorazioa
- B.3. Esku-hartzea
- B.4. Jarraipena
- B.5. Konfidentzialtasuna**
- B.6. Instalazioak eta ekipamenduak
- B.7. Kexen, erreklamazioen eta iradokizunen sistema
- B.8. Indarkeria Matxistan espezializatutako gizarte-arreta zerbitzuarekiko asebetetze orokorra

INFORMAZIOAREN TRATAMENDUA

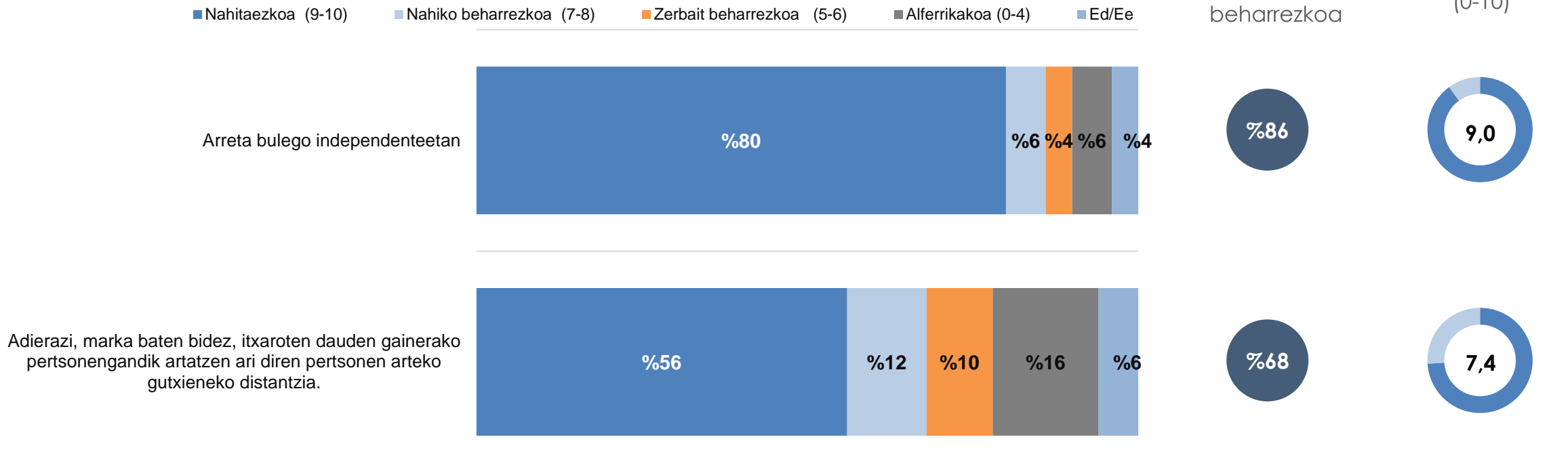


- Informazio pertsonalaren zerbitzuak egiten duen tratamenduari dagokionez, **esan dezakegu kontsultatutako ia pertsona guztiek informazio horri tratu bikaina ematen diotela.**
- Informazio pertsonalaren sekretuak **9,6ko puntuazioa lortu du eskalan.**

□ (G27).-ZURE INFORMAZIO PERTSONALAREN SEKRETUA ZIURTATU AHAL IZATEKO, ZURE USTEZ, ZERBITZUAK BEHAR BEZALA TRATATZEN DU INFORMAZIO HORI? PUNTUATU 0TIK 10RA, NON 0 “EZER EZ BEHAR BEZALA” ETA 10 “OSO EGOKI” DEN.

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

INSTALAZIOEN KONFIDENTZIALTASUNA



- **Kontsultatutako pertsona gehienek** uste dute instalazioetan konfidentzialtasuna bermatzeko **nahiko beharrezkoa edota nahitaezkoa litzatekeela bulego independenteetan lan egitea.**
- **Artatutako pertsonen eta zain dauden pertsonen arteko gutxienerako tartea adierazi beharri dagokionez,** tarte hori **ez da hain "garrantzitsua",** eta hori aitortzen duten pertsonen ehunekoa **% 68ra** jaisten da.

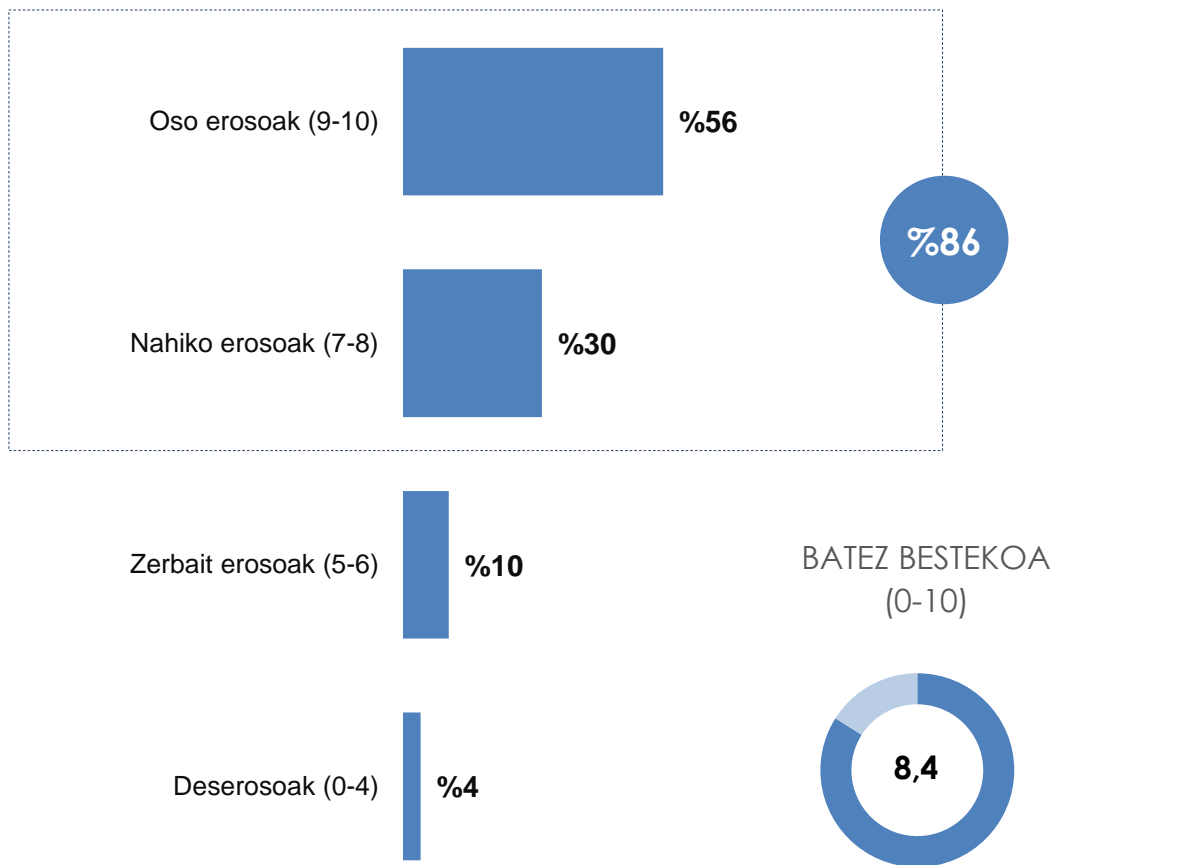
□ (G28).-INSTALAZIOETAN KONFIDENTZIALTASUNA BERMATZEKO, ZURE USTEZ, BEHARREZKOA DA INDARKERIA MATXISTAN ESPEZIALIZATUTAKO ESKU-HARTZE SOZIALEKO ZERBITZUAREN BULEGOA...? OTIK 10RAKO ESKALA BATEAN, NON 0 "ALFERRIKAKOA" DEN ETA 10 "NAHITAEZKOA".

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

- B.1. Berehalako harrera-zerbitzua
- B.2. Oinarrizko beharren hasierako balorazioa
- B.3. Esku-hartzea
- B.4. Jarraipena
- B.5. Konfidentzialtasuna
- B.6. Instalazioak eta ekipamenduak**
- B.7. Kexen, erreklamazioen eta iradokizunen sistema
- B.8. Indarkeria Matxistan espezializatutako gizarte-arreta zerbitzuarekiko asebetetze orokorra

INSTALAZIOEN EROSOTASUNA

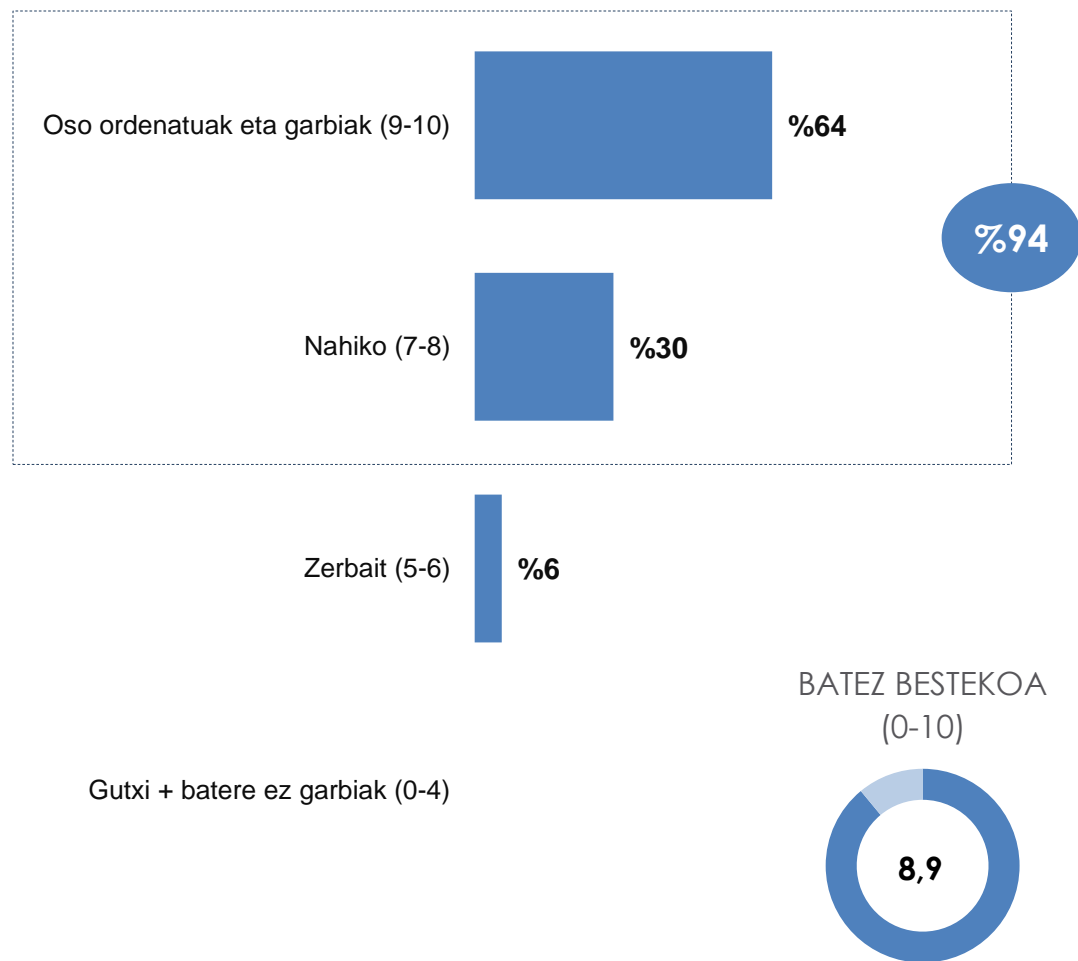


- Instalazioen erosotasuna baloratzeko orduan, **persona gehienak oso pozik daude eta oso edo nahiko erosotzat jotzen dituzte.**
- Instalazioen erosotasunaren **batez besteko nota 8,4koa da.**

(G29)-ORAIN INSTALAZIO ETA EKIPAMENDUEI BURUZKO ALDERDI BATZUEI BURUZ HITZ EGINGO DUGU. ZER IRUDITZEN ZAIZU INSTALAZIOEN EROSOTASUNA?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

INSTALAZIOEN ORDENA ETA GARBITASUNA



- Instalazioen ordena eta garbitasuna **bikainak dira, eta gehienek (%94) oso edo nahiko ordenatuta eta garbi daudela uste du.**
- Ordena eta garbitasunean lortutako **batez besteko nota 8,9koa da.**

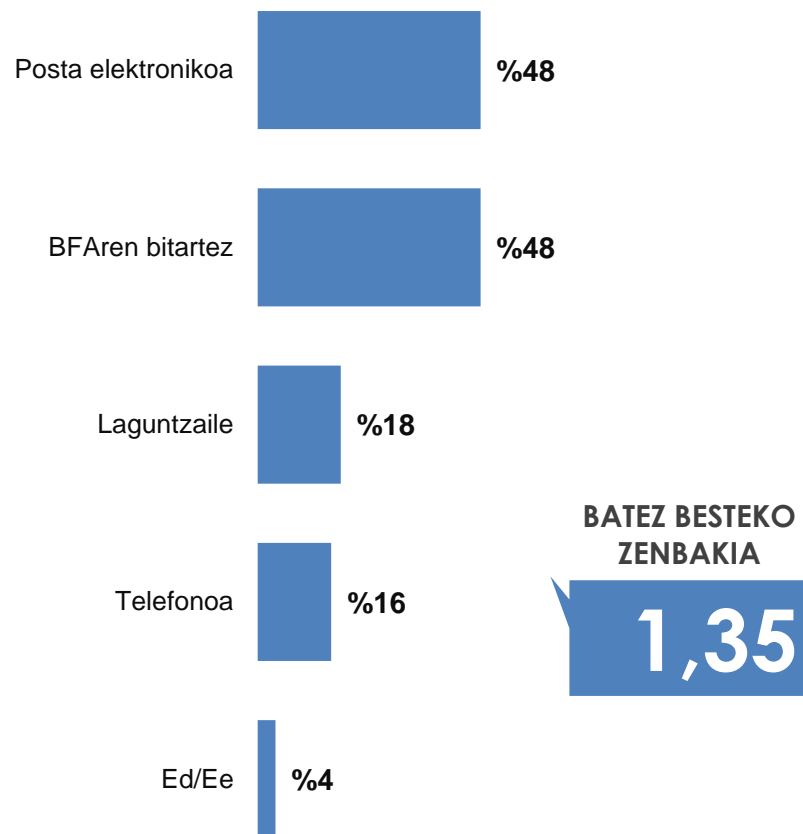
(G30).-ETA INSTALAZIOEN ORDENARI ETA GARBITASUNARI DAGOKIONEZ, USTE DUZU INSTALAZIOAK ORDENATUTA ETA GARBI DAUDELA?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

- B.1. Berehalako harrera-zerbitzua
- B.2. Oinarrizko beharren hasierako balorazioa
- B.3. Esku-hartzea
- B.4. Jarraipena
- B.5. Konfidentzialtasuna
- B.6. Instalazioak eta ekipamenduak
- B.7. Kexen, erreklamazioen eta iradokizunen sistema**
- B.8. Indarkeria Matxistan espezializatutako gizarte-arreta zerbitzuarekiko asebetetze orokorra

KEXAK, ERREKLAMAZIOAK EDO IRADOKIZUNAK JAKINARAZTEKO BIDERIK EGOKIENAK



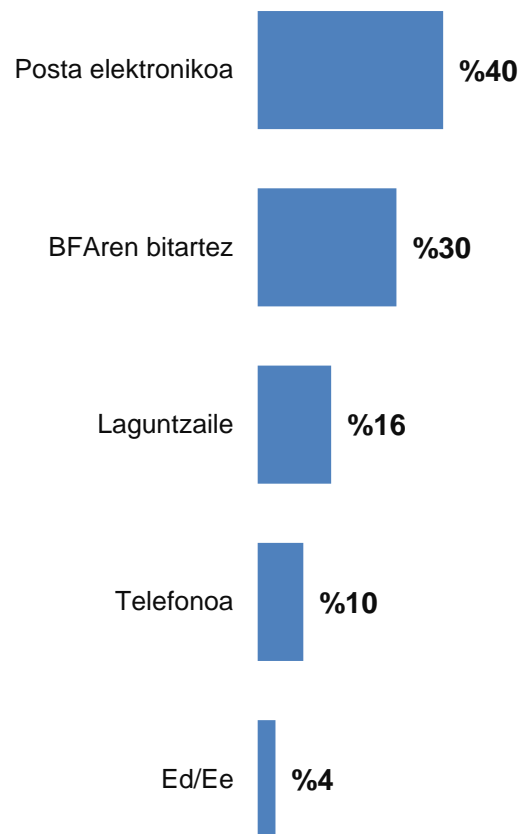
- Erabiltzaileen kexak, erreklamazioak eta iradokizunak jakinarazteko **biderik erabilgarrienak posta elektronikoa eta BFA dira.**
- Ehuneko txikiago batek uste du Laguntzaile eta telefonoa erabilgarriak izango liratekeela horretarako.

☐ (G31).-ONDORENGO BIDETATIK, ZEINTZUK IRUDITZEN ZAIZKIZU ERABILGARRIENAK ERABILTZAILEEK INDARKERIA MATXISTAN ESPEZIALIZATUTAKO ESKU-HARTZE SOZIALEKO ZERBITZUARI BURUZ IZAN DEZAKETEN EDOZEIN KEXA, ERREKLAMAZIO EDO IRADOKIZUN JAKINARAZTEKO?*

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

* Galdera iradokia, erantzun-kategoriekin.

KEXAK, ERREKLAMAZIOAK ETA IRADOKIZUNAK JAKINARAZTEKO LEHENTASUNEZKO BIDEA



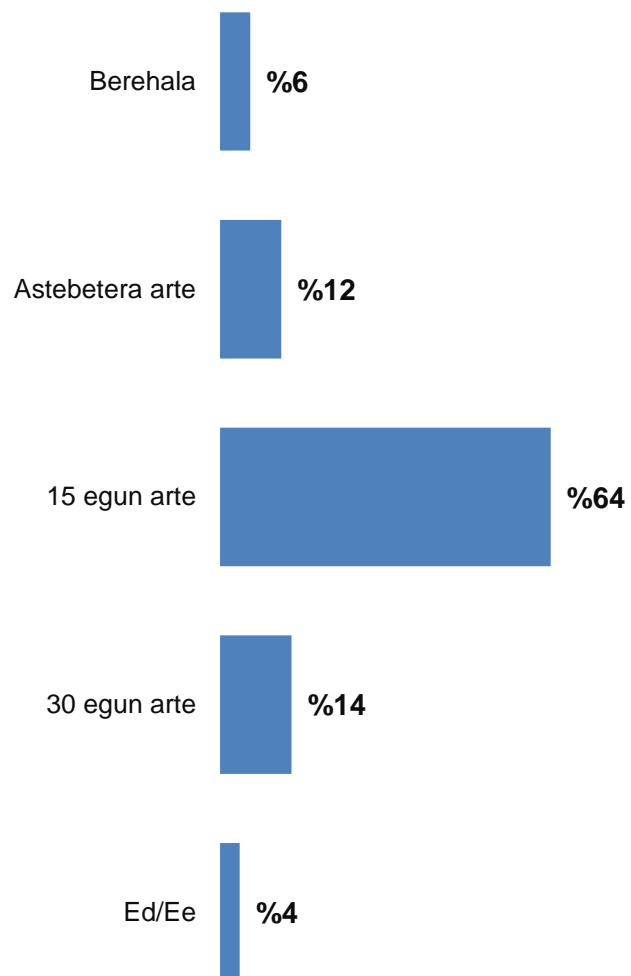
- Xede horretarako kanalen lehentasunari buruz zuzenean galdetzean, kontsultatutako emakumeek **posta elektronikoa aipatzen dute lehen aukera gisa eta BFA bera** bigarren aukera gisa.
- Laguntzaile eta telefonia gutxiengo batek erabiliko lituzke.

 (G32).-ETA ZUK, ZEIN NAHIAGO ZENUKE ERABILI? *

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

* Galdera iradokia, erantzun-kategoriek.

KEXA, ERREKLAMAZIO EDO IRADOKIZUNEI ERANTZUNA EMATEKO EPEAK



- Galdetutako emakumeen ia **bi herenek** uste dute kexei eta erreklamazioei erantzuteko **epe egokia 15 egunekoa** izan beharko litzatekeela.
- Bostetik bat zorrotzago agertu da eta epe "estuagoa" adierazi du.

□ (G33).-ZENBAT DENBORA ITXARON BEHARKO LITZATEKE AURKEZTUTAKO KEXA EDO ERREKLAMAZIOEI ERANTZUNA EMATEKO?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

- B.1. Berehalako harrera-zerbitzua
- B.2. Oinarrizko beharren hasierako balorazioa
- B.3. Esku-hartzea
- B.4. Jarraipena
- B.5. Konfidentzialtasuna
- B.6. Instalazioak eta ekipamendua
- B.7. Kexen, erreklamazioen eta iradokizunen sistema
- B.8. Indarkeria Matxistan espezializatutako gizarte-arreta zerbitzuarekiko asebetetze orokorra**

ESKAINITAKO ARRETAREKIKO ASEBETETZE-ALDAGAIK

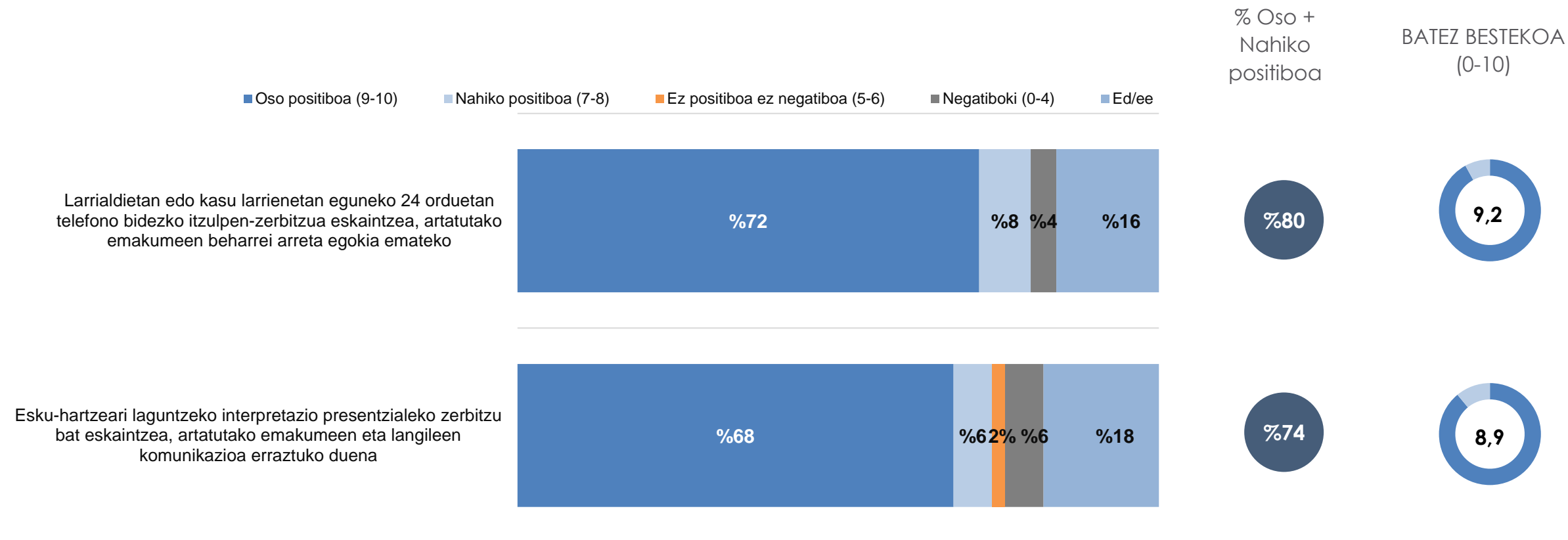


- **Eskainitako arretarekiko asebetetze-aldagaiak dagokionez**, egiaztatu dugu aldagai horiek guztiek **maila optimoak lortzen dituztela**, nahiko edo oso pozik dauden balorazioen **%85etik gora**. Hala ere, erabiltzaileek dituzten **arazoak, zalantzak edo beharrak konpontzeko interesa, azalpenen argitasuna eta langileek erabiltzen duten hizkuntza ulertzeko erraztasuna** nabarmentzen ditugu, **profesionaltasuna** (zerbitzuko langileen prestakuntza eta gaitasuna) **bikaintasunagatik ere nabarmentzen da**

□ (G34).-GENERO INDARKERIAN ESPEZIALIZATUTAKO ESKU-HARTZE SOZIALEKO ZERBITZUAK ESKAINTZEN DUEN ARRETAREKIN ZERIKUSIA DUTEN ALDERDI BATZUK ESANGO DIZKIZUT ETA NAHIKO NUKE OTIK 10RAKO ESKALA BATEAN BALORATZEA, 0 "NEGATIBOA" ETA 10 "OSO POSITIBOA" IZANIK. NOLA BALORATZEN DUZU...?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

ESKAINITAKO ARRETAREKIKO ASEBETETZE-ALDAGAIK



- o **Itzulpen- eta interpretazio-zerbitzuak** asebetetze-maila txikiagoak lortzen ditu. Hala ere, zerbitzu horri buruz erregistratutako **balorazioak ezin hobekak dira** larrialdietan edo kasu larriagoetan **24 orduko telefono bidezko itzulpen-zerbitzurako**. Aldiz, artatutako emakumeen eta langileen komunikazioa errazten duen **esku-hartzeari laguntzeko interpretazio aurrez aurreko zerbitzua** izateko aukerari dagokionez **balorazio oso onak** lortzen dira.

□ (G35).-GAINERA, ARRETA PERTSONALIZATUA ETA EGOERA BAKOITZARI EGOKITUA ESKAINTZE ALDERA, ZERBITZUAK ITZULPEN ETA INTERPRETazio ZERBITZU BAT ERE BADU, GAZTELANIAZ HITZ EGITEN EZ DUTEN EMAKUMEEKIN KOMUNIKAZIOA ERRAZTEKO, ERA HORRETAN KOMUNIKAZIO ZUZENA ETA HAIEN KASUAREN ETA BENETAKO EGOERAREN EZAGUTZA BERMATUZ. NOLA BALORATZEN DUZU ZERBITZUA...? OTIK 10RAKO ESKALA BATEAN, NON 0 “OSO NEGATIBOA” DEN ETA 10 “OSO POSITIBOA”.

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

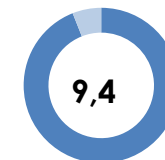
ASEBETETZE OROKORRA



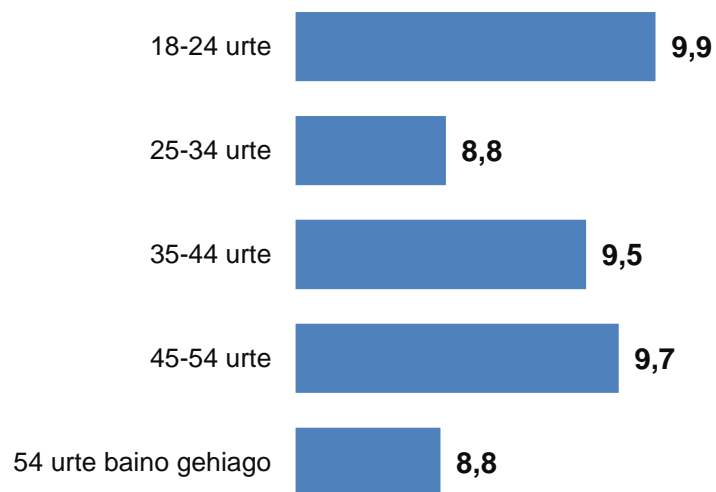
% Oso + Nahiko asetuta



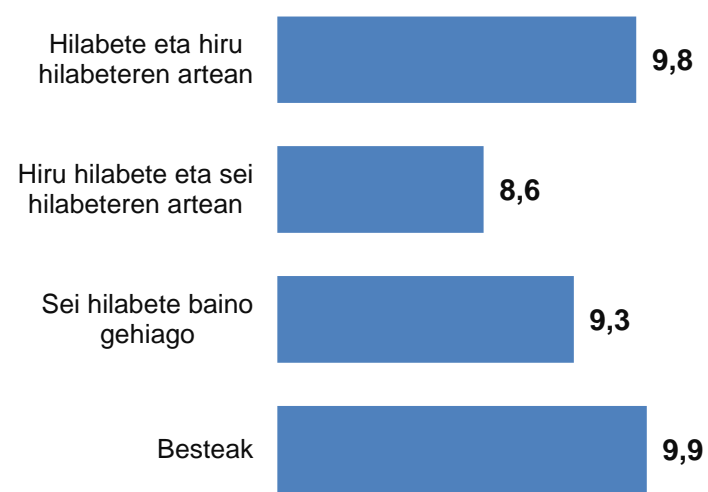
BATEZ BESTEKOA (0-10)



ADINA *



ZERBITZUAREKIN HARREMANA*

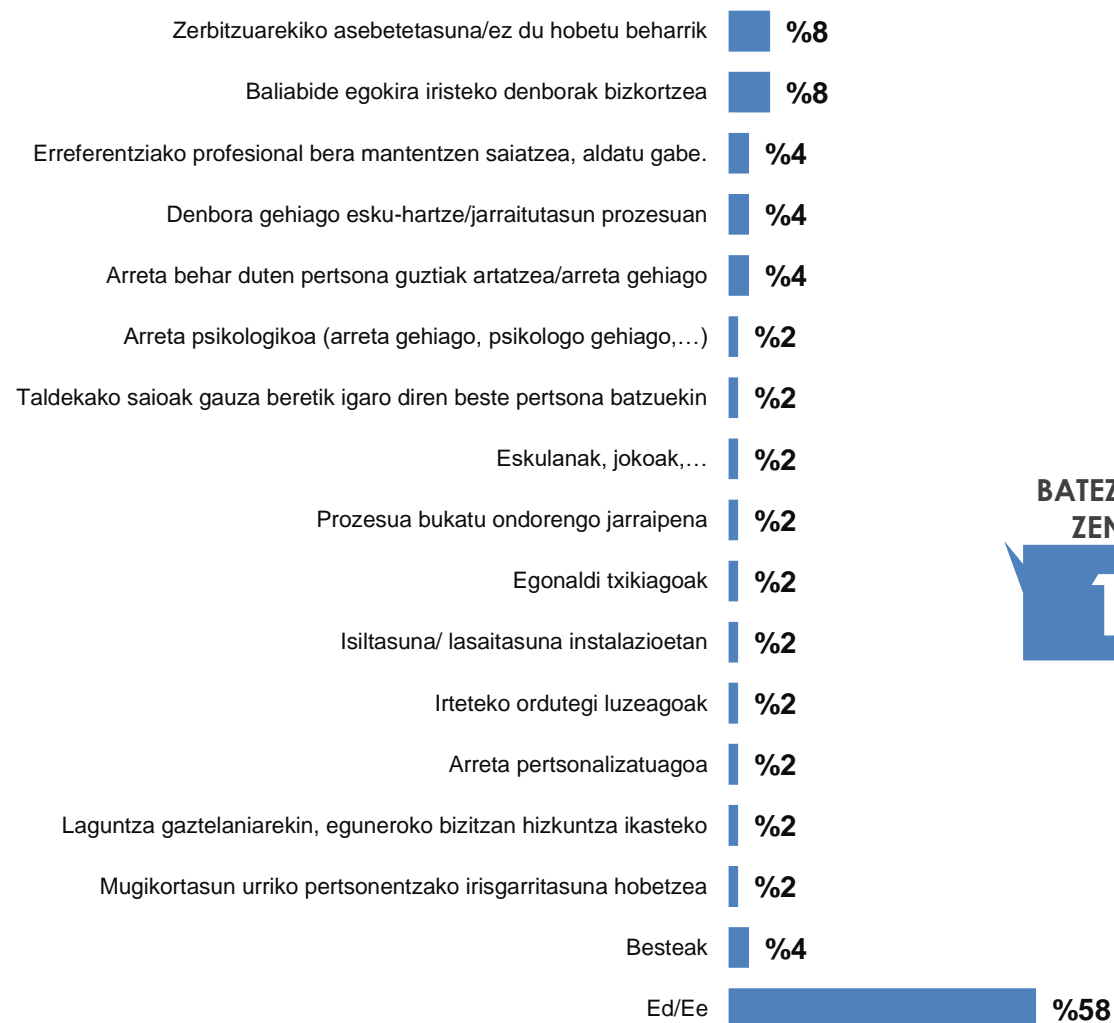


(G36).-ETA BUKATZEKO, ZENBATERAINO ZAUDE POZIK GENERO-INDARKERIAN ESPEZIALIZATUTAKO ESKU-HARTZE SOZIALEKO ZERBITZUAK EMANDAKO ZERBITZUAREKIN?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

*Datuak kontu handiz hartu behar ditugu, lagin-basea oso txikia delako.

HOBETZEKO IRADOKIZUNAK



BATEZ BESTEKO ZENBAKIA

1,05

- Nabarmentzekoa da elkarriketatutako emakumeen ehuneko handi batek ez duela beharrezkotzat jo zerbitzua hobetzeko iradokizunik aipatzea, eta zerbitzuak ez duela hobetu beharrik ere aipatzen da.
- Hobekuntzak proposatu dituzten pertsonen artean, **baliabidera heltzeko denborak arintzeari** buruzko iradokizunak dira.

 (G37).-ETA GENERO-INDARKERIAN ESPEZIALIZATUTAKO ESKU-HARTZE SOZIALEKO ZERBITZUA HOBETZEKO IRADOKIZUNIK BURURATZEN ZAIZU? *

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

* Galdera irekia eta erantzun anitzekoa da, eta emaitzek % 100 baino gehiago batu dezakete.