



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

**GASTEIZKO UDALAREN GIZARTE-ZERBITZUEK
ARTATUTAKO PERTSONEN
GOGOBEKETASUNARI BURUZKO AZTERKETA
Jendarteratzeko txostena**

AURKEZPENA

Gasteizko Udalaren gizarte-zerbitzuek artatutako herritarren gogobetetasunari buruz Ikertalde Gasteizko Udaleko Gizarte Politiken eta Osasun Publikoaren Sailarentzat egin duen azterlana jasotzen du agiri honek.

Hau da azterlanaren helburua: herritarrek osasun-zentroetan jasotako arretaren inguruan duten iritzia ezagutzea, pertsonen gogobetetasunari buruzko alderdiak objektibotasunez aztertu eta, ondorioz, ahal den neurrian hobetzeko. Garrantzitsua da azaltzea, jasotzen den iritzia arreta indibidualari/ familiakoari buruzkoa dela, talde edo komunitate programen balorazioak salbuetsita geratuz. Pertsonak 1etik 5erako eskalan baloratu dituzte proposaturiko baieztapenak (1 = ez daude batere ados; eta 5 = erabat ados daude).

Asetze-ikerketa hau egiteko erabilitako galdetegia, SERVQUAL modeloarengan oinarrituz egin da. Modelo hau, zerbitzuaren kalitatea irudikatzen duten dimentsio desberdinetik aurrera, zerbitzu zehatz baten kontsumitzaileen hautematea eta itxaropenak neurtzeko diseinatutako ikerketa tresna multi-anitza da. Behin aldaketa operatiboak sartuta, ikerketa egin baino lehenago, tresna balioesteko proba pilotu bate gin zen.

Erreferentziako zerbitzuen eta baldintza soziodemografikoen arteko alderaketa errazteko asmoz, artatutako pertsonen atributu bakoitzari buruzko balorazioak **adostasun-adierazle soil batean** batu dira, adostasun-mailak (ados / guztiz ados) bildu eta **grafikoki irudikatzeko**. Horretarako, erantzun baliodunak baino ez dira aintzat hartu eta, hartara, analisitik kanpo utzi dira erantzunik eman ez dutenak (ED/EE). Erabaki horrek portzentajezko alde txikiak eragin litzake guztizko datuetan.

Ondoren azalduko dugun azterlana emaitzen laburpen txiki bat da. Agiri osoa eskuratu nahi izanez gero, Gasteizko Udalaren Gizarte Politiken eta Osasun Publikoaren Sailari eskatzeko aukera dago.

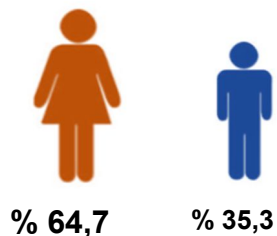
AURKIBIDEA

1.- GASTEIZKO UDALAREN GIZARTE-ZERBITZUETAN ARTATUTAKO PERTSONEN EZAUGARRIAK	5
2.- ZERBITZUEN ERABILERARI BURUZKO ALDERDI OROKORRAK	6
3.- JASOTAKO ARRETAREN EBALUAZIOA ETA PERTSONEN GOGOBTETASUNARI LOTUTAKO ALDERDIAK: adierazle soilak. 8	8
I.- Zerbitzuarekiko gogobetetasunaren balorazioa	10
II.- Elementu ukigarrien balorazioa	12
III.- Pertsonaren egoeraren jarraipena egiteko dokumentazioaren eta jasotako ohartarazpenen balorazioa	14
IV.- Informazioko eta dibulgazioko materialean jasotako informazioaren balorazioa	16
V.- Sorrarazitako konfiantzaren balorazioa	18
VI.- Profesionalen erantzun-gaitasunaren balorazioa	20
VII.- Helarazitako segurtasunaren balorazioa	22
VIII.- Arreta pertsonalaren balorazioa	24
IX.- Jasotako arretaren emaitzen balorazioa	26
4.- ONDORIOAK ETA ADOSTASUNEN LABURPENA	28
I.- Gogobetetasunari buruzko adierazle konposatuak eta ondorioak	28
5.- HOBETZEKO AUKERAK	30
6.- FITXA TEKNIKOA	33

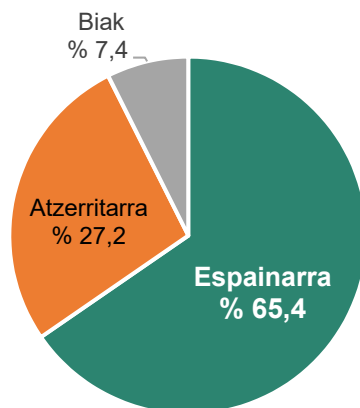
1.

GASTEIZKO UDALAREN GIZARTE-ZERBITZUETAN ARTATUTAKO PERTSONEN EZAUGARRIAK

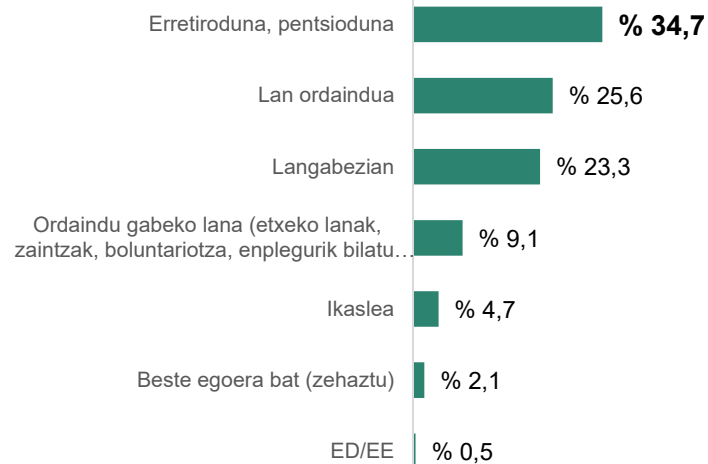
Sexua



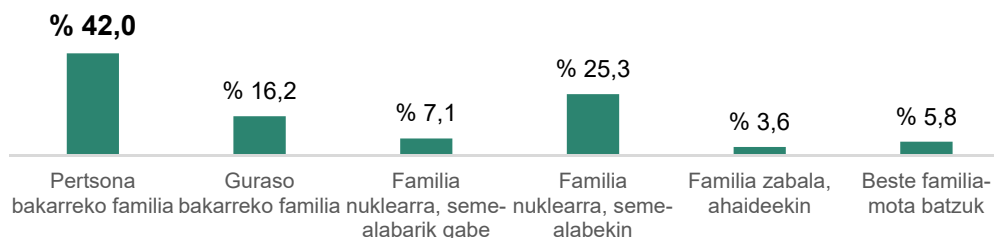
Nazionalitatea



Egungo okupazioa



Familia-mota



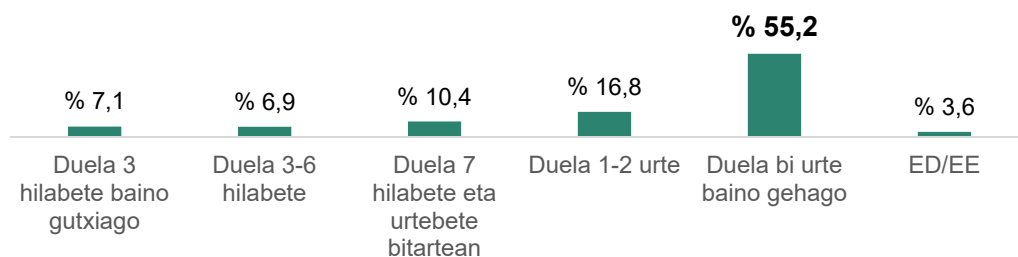
Elkarrizketatu ditugun Gasteizko Udalaren gizarte-zerbitzuetako artatutako pertsonen % 73k **nazionalitate espainiarra** du. Erreferentziako biztanleen % 65 **emakumea** da.

Elkarrizketatutakoen % 42 **persona bakarreko familietan** bizi da. Jarduerari dagokionez, heren bat baino gehixeago **erretiroduna edo pentsioduna** da.

2.

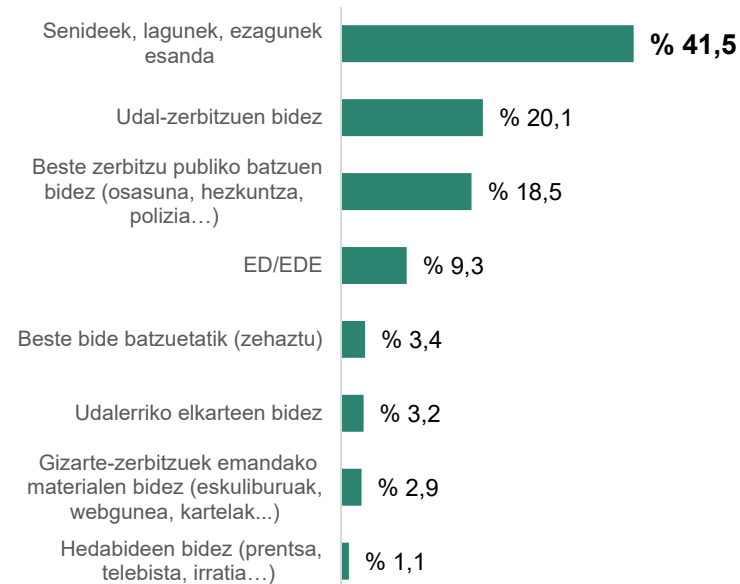
ZERBITZUEN ERABILERARI BURUZKO ALDERDI OROKORRAK

Esango didazu gutxi gorabehera zenbat denbora daramazun Gasteizko Udalaren gizarte-zerbitzuen erabiltzaile izaten?

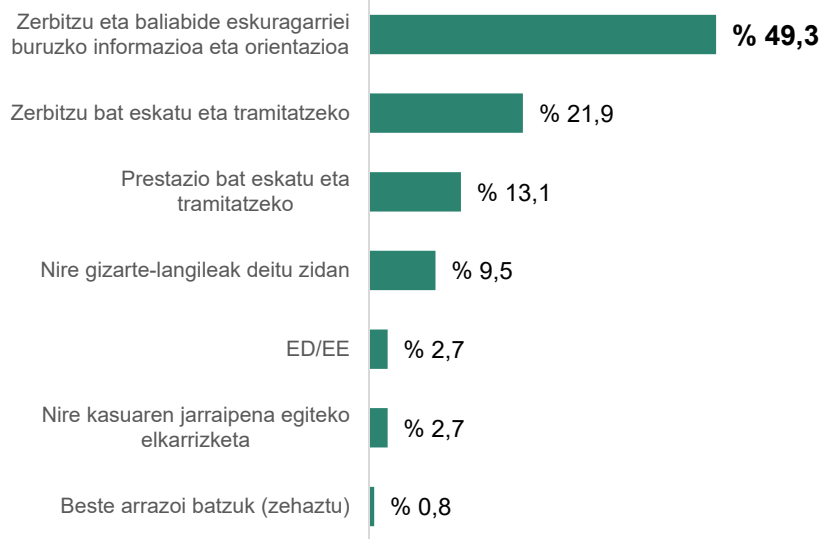


Gasteizko Udalaren gizarte-zerbitzuek **artatutako** pertsona gehienek (% 55ek) **bi urte baino gehiago** daramatzate zerbitzu horietara jotzen. % 42k senideen, lagunen edo ezagunen bidez jakin zuen erakunde horren berri.

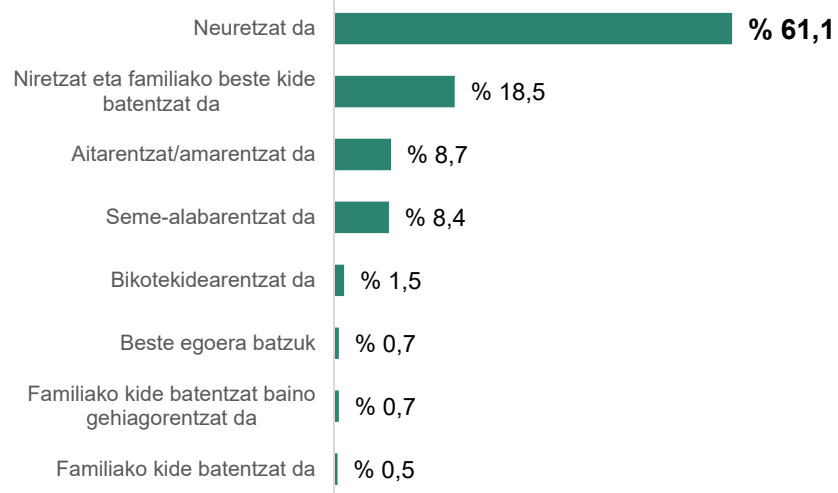
Nola jakin zenuen gizarte-zerbitzuen berri?



Esango didazu zergatik jo zenuen LEHEN ALDIZ gizarte-zerbitzuetara?



Zure bisita zeure kontuengatik da ala beste norbaitentzat zatoz?



Gizarte-zerbitzuetara lehen aldiz jotzeko arrazoirik ohikoena **eskura dauden zerbitzu eta baliabideei buruzko informazioa eta orientazioa jasotzea** izaten da (% 49).

Zerbitzura joaten diren pertsonen % 61 bere kontuetarako joaten da.

3.

JASOTAKO ARRETAREN EBALUAZIOA ETA PERTSONEN GOGOBETETASUNARI LOTUTAKO ALDERDIAK: adierazle soilak

Zerbitzuarekiko gogobetetasun orokorra

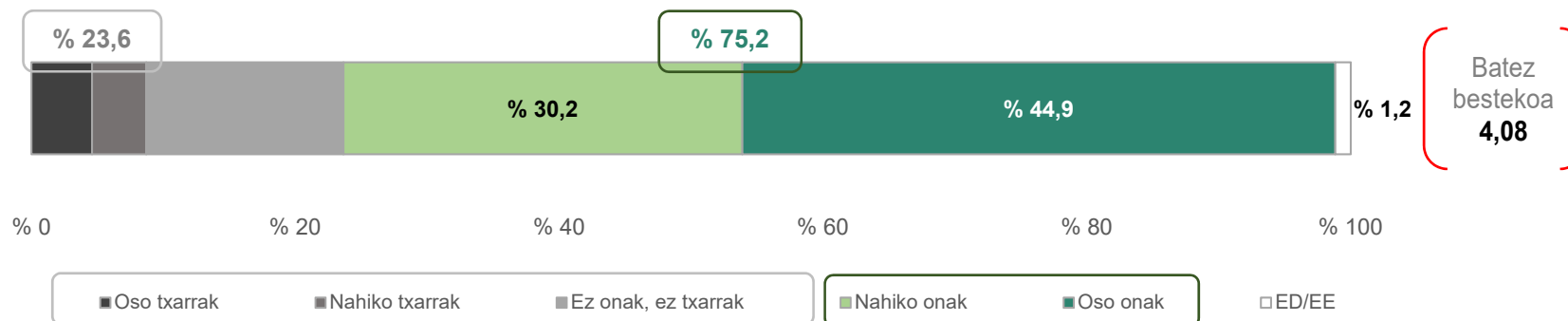


adostasun-indizea



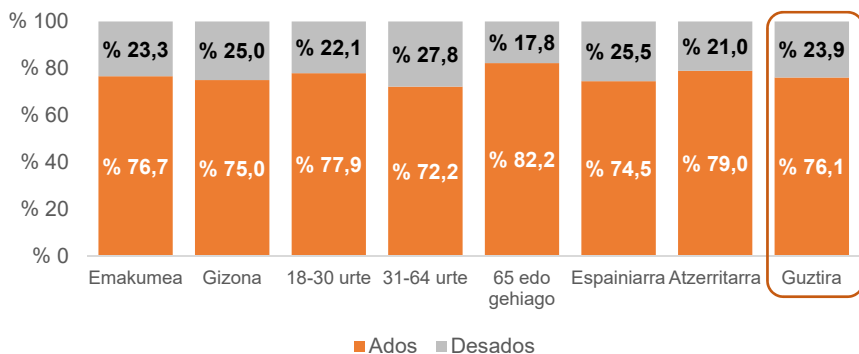
I.- Zerbitzuarekiko gogobetetasun orokorraren balorazioa

Nola baloratzen dituzu, oro har, gizarte-zerbitzuek ematen dituzten zerbitzuak edo baliabideak?
 (1= batere ez gustukoak; 5 = oso gustukoak)

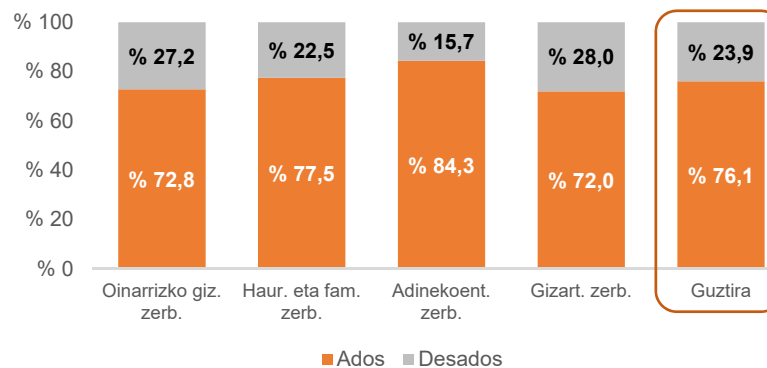


Artatutako pertsonen hiru laurdenek balorazio ona egin dute Gasteizko Udalaren gizarte-zerbitzuek emandako zerbitzuekiko edo baliabideekiko **gogobetetasun orokorrari** dagokionez; izan ere, **5etik 4,08ko puntuazio** nabarmena eman diete.

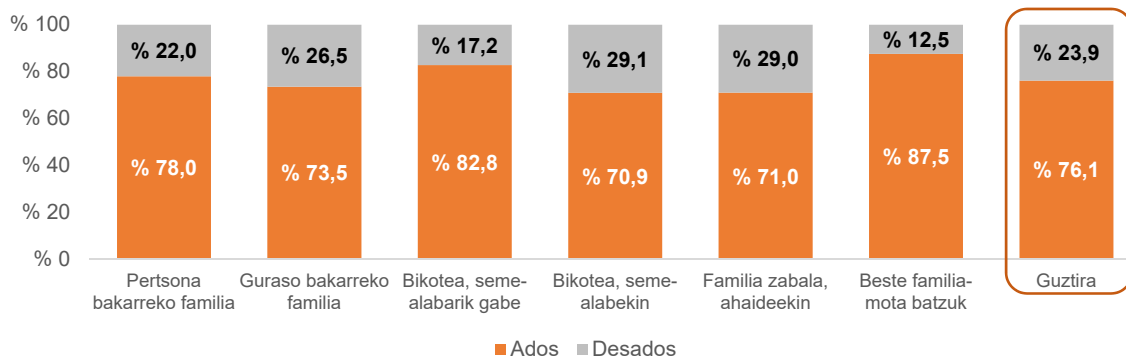
Etenak identifikatzea



Balorazioa zerbitzuaren arabera



Balorazioa familia-motaren arabera

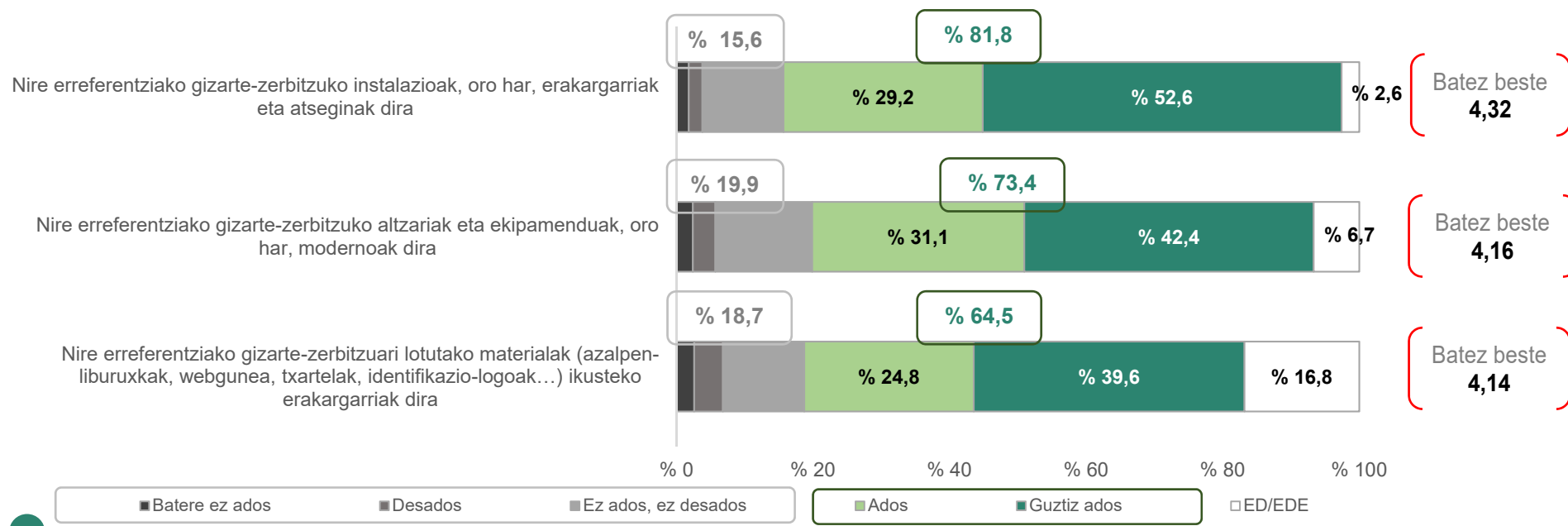


65 urtekoen eta hortik gorakoen artean dago adostasun-indizerik handiena: portzentajezko sei puntu gorago dago, elkarrizketatuen batez besteko osoa baino. Aurreko puntuarekin zuzenean lotuta, **adinekoentzako zerbitzuak** lortu du adostasun-indizerik altuena (% 84koa).

Seme-alabarik gabeko familia nuklearrek eta beste familia-mota batzuek baloratu dituzte ondoen gizarte-zerbitzuak, biek ala biek batez bestekoaren gainetik (% 83ko eta % 88ko adostasun-maila, hurrenez hurren).

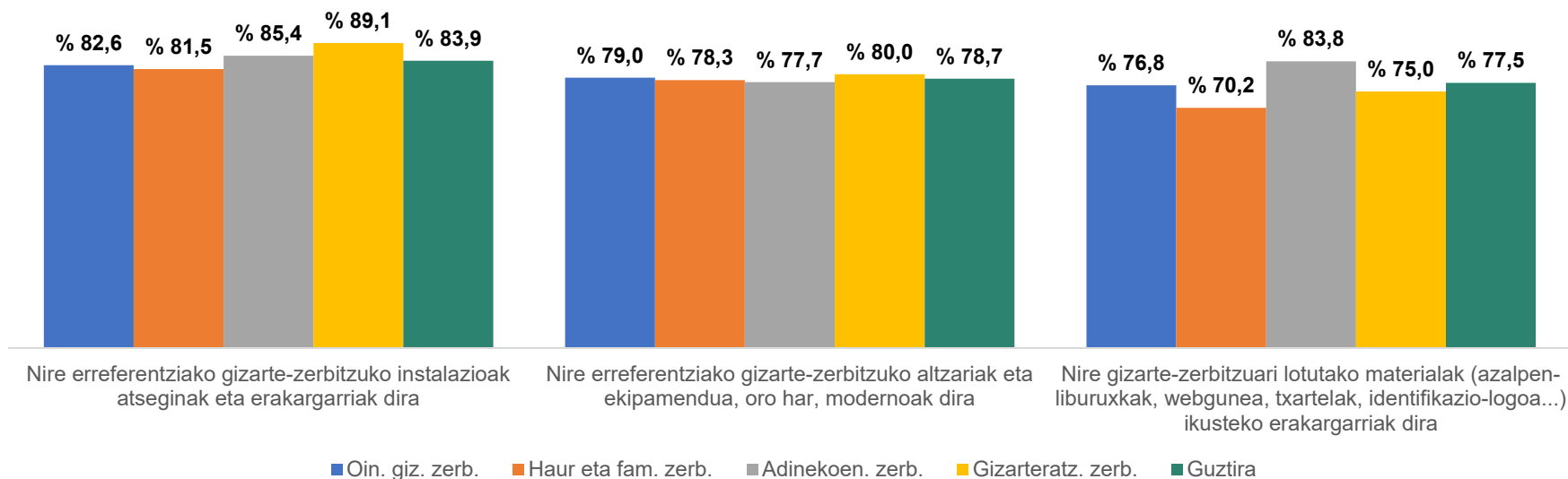
II.- Elementu ukigarrien balorazioa

BALORAZIO OROKORRA (1etik 5erako eskalan)



Oro har, gizarte-zerbitzuetara jotzen duten pertsonak ikusten dituzten elementuek balorazio altua (% 82koa) lortu dute, eta instalazioen erosotasuna nabarmendu da, bereziki. Artatutako pertsonak ez dakitenez zerez eginda dauden (% 17k), horixe da, materialen erakargarritasuna, pertsona-kopururik txikienak (% 64k) baloratu duen alderdia.

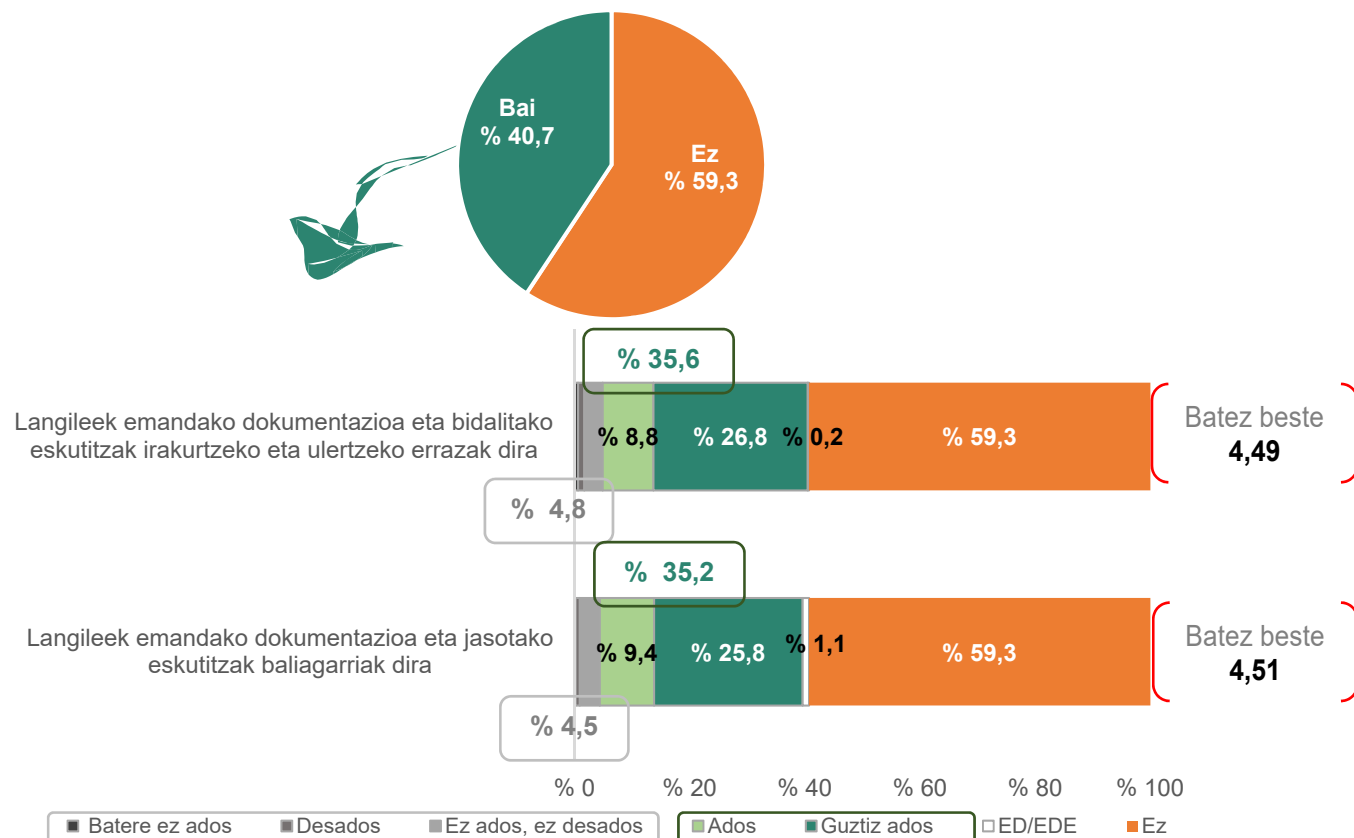
Elementu ukigarrien balorazioaren gaineko adostasun-indizea, erreferentziako zerbitzuaren arabera



Instalazioen balorazioari dagokionez, gizarteratze-zerbitzuek gainerakoek baino adostasun-indize handiagoa jaso dute (% 89koa). Ia ez dago alderik artatutako pertsonen erreferentziako zerbitzuaren arabera altzariei eta ekipamenduei buruz egiten duten balorazioan. Gizarteratze-zerbitzuari lotutako materialei dagokienez, haurrentzako eta familientzako zerbitzuek artatutako pertsonen adierazi dute adostasun-indizerik txikiena (% 70).

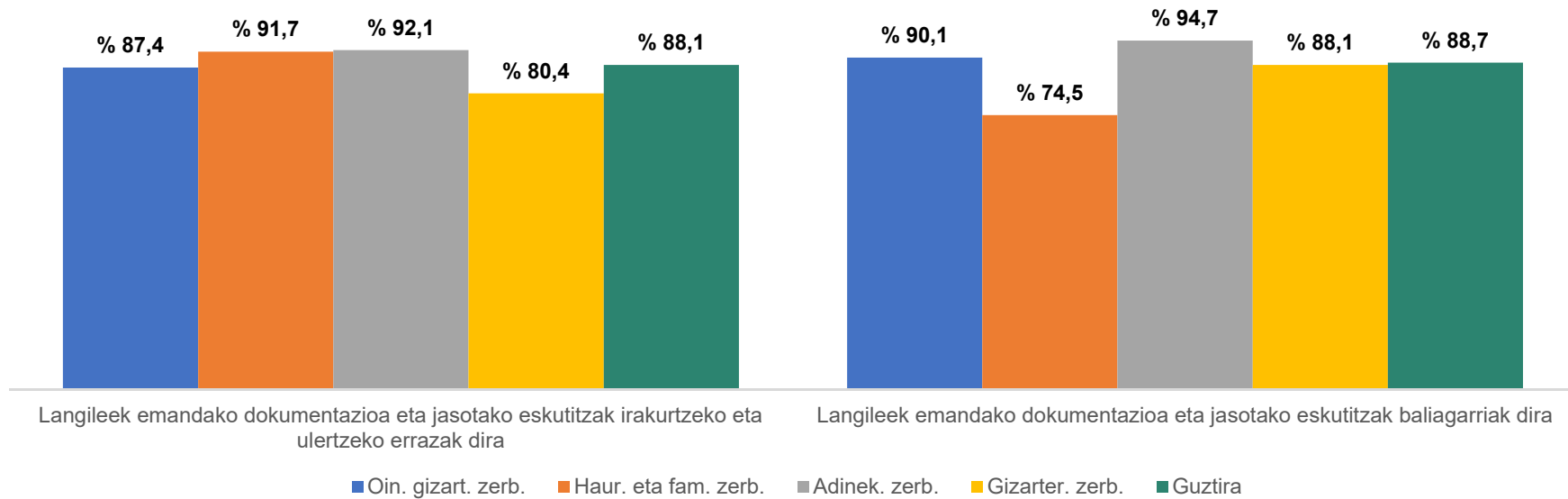
III.- Pertsonaren egoeraren jarraipena egiteko dokumentazioaren eta jasotako ohartarazpenen balorazioa

Jaso duzu zeure egoeraren jarraipena egiteko ohartarazpenik edo eskutizik edota eman dizue horren inguruko dokumenturik?



Elkarrizketatutako artatutako pertsonen % 41ek jaso du bere egoeraren jarraipena egiteko ohartarazpenik, eskutizik edota horren inguruko dokumenturik. Pertsona horiek baloratu dituzte dokumentazioaren ezaugarriak, ea erraz irakurtzeko eta ulertzeko modukoak diren eta ea erabilgarriak diren. Bi kasuetan batez besteko nota altua lortu da: 5etik 4,5ekoa.

Pertsonaren egoeraren jarraipena egiteko dokumentazioaren eta jasotako ohartarazpenen balorazioaren gaineko adostasun-indizea, erreferentziako zerbitzuen arabera

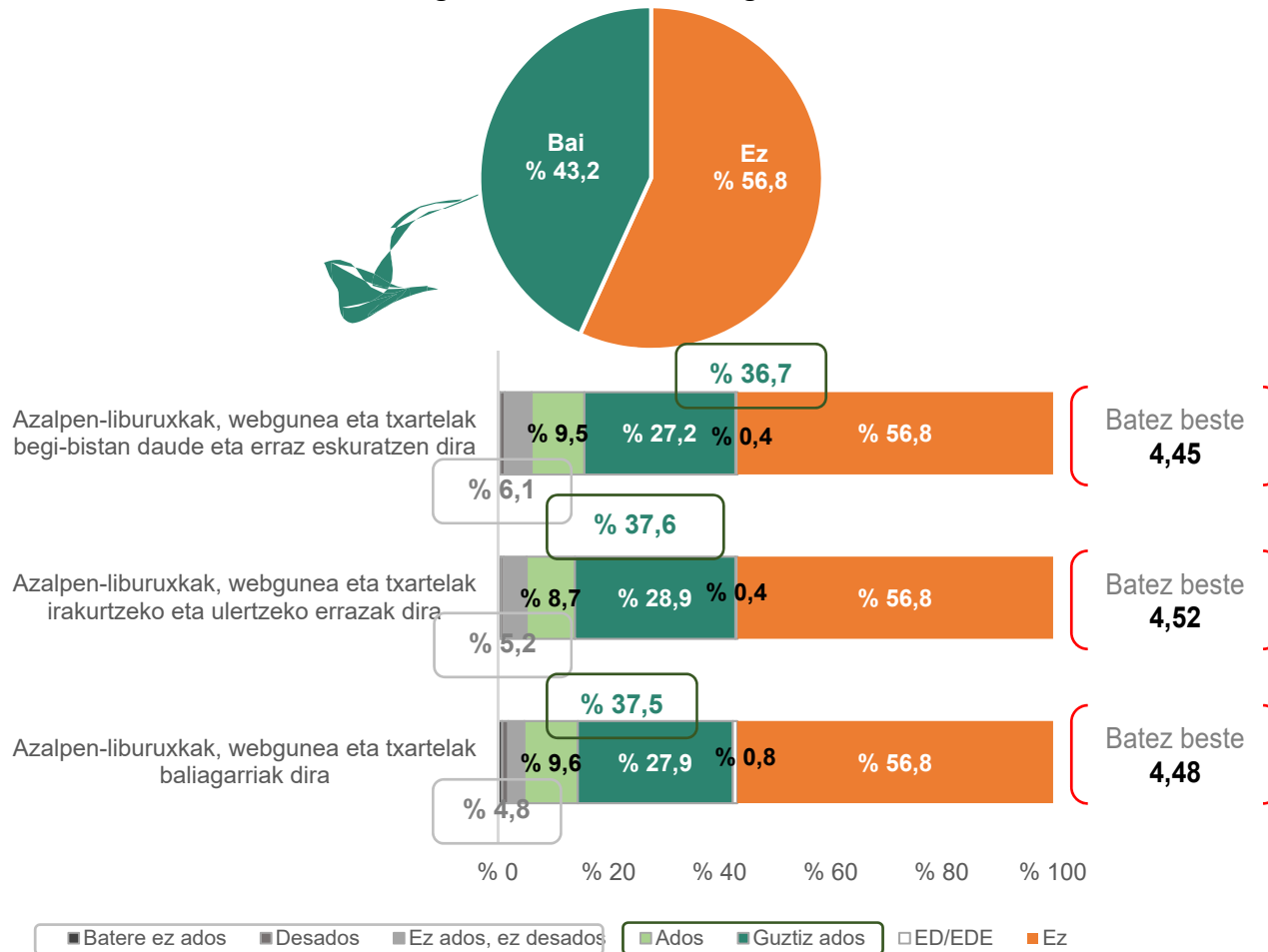


Emandako dokumentazioa irakurtzeko eta ulertzeko erraza den galdetuta, gizarteratze-zerbitzuak artatutakoek adierazi dute adostasun-indizerik txikiena, nahiz eta % 80tik gorakoa izan.

Haurrentzako eta familientzako zerbitzuek artatutako pertsonen % 75ek dokumentazioaren baliagarritasunari buruzko balorazio positiboa egin du, baina adostasun-indizerik txikiena lortu duen zerbitzua da, halere.

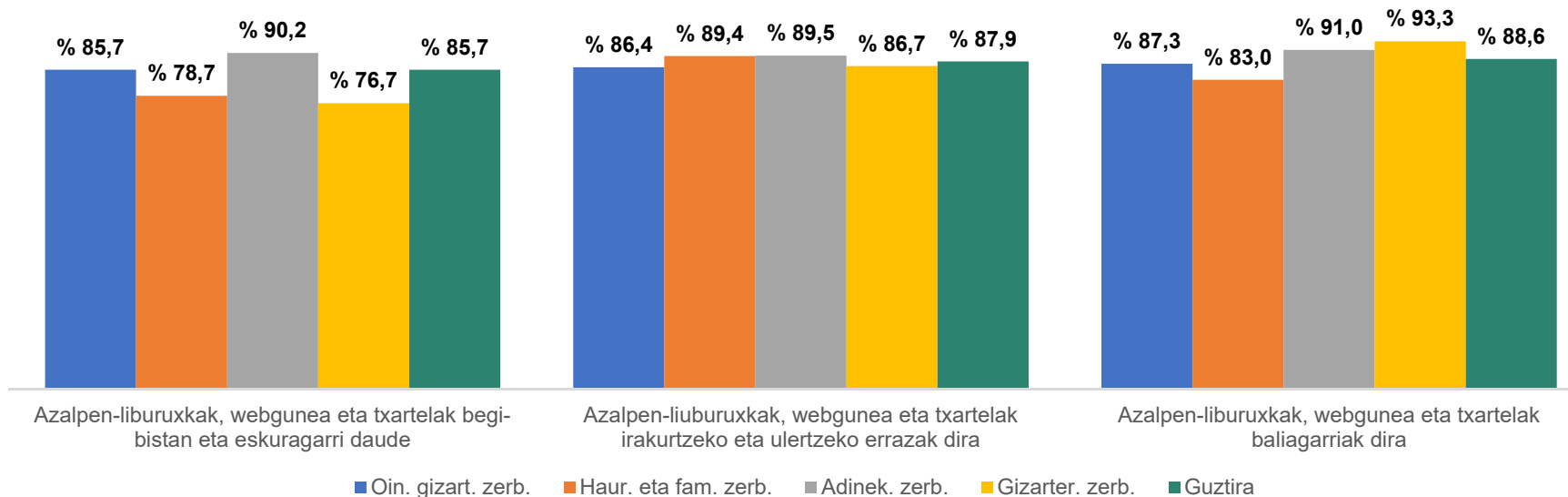
IV.- Informazioko eta dibulgazioko materialean jasotako informazioaren balorazioa

Inoiz erreparatu diezu gizarte-zerbitzuen txartelei eta azalpen-liburuxkei edo inoiz saiatu zara Gasteizko gizarte-zerbitzuen webgunean sartzen?



Elkarrizketatutakoen % 43k baino ez die erreparatu gizarte-zerbitzuen txartelei eta azalpen-liburuxkei, edo behin edo behin saiatu da Gasteizko gizarte-zerbitzuen webgunean sartzen. Dena dela, pertsona horiek oso balorazio ona egin dute eskuragarritasunaren, irakurtzeko eta ulertzeko erraztasunaren eta erabilgarritasunaren harira: 5etik 4,5 puntukoa.

Informaziorako materialaren edukiari buruzko balorazioaren gaineko adostasun-indizea, erreferentziako zerbitzuaren arabera



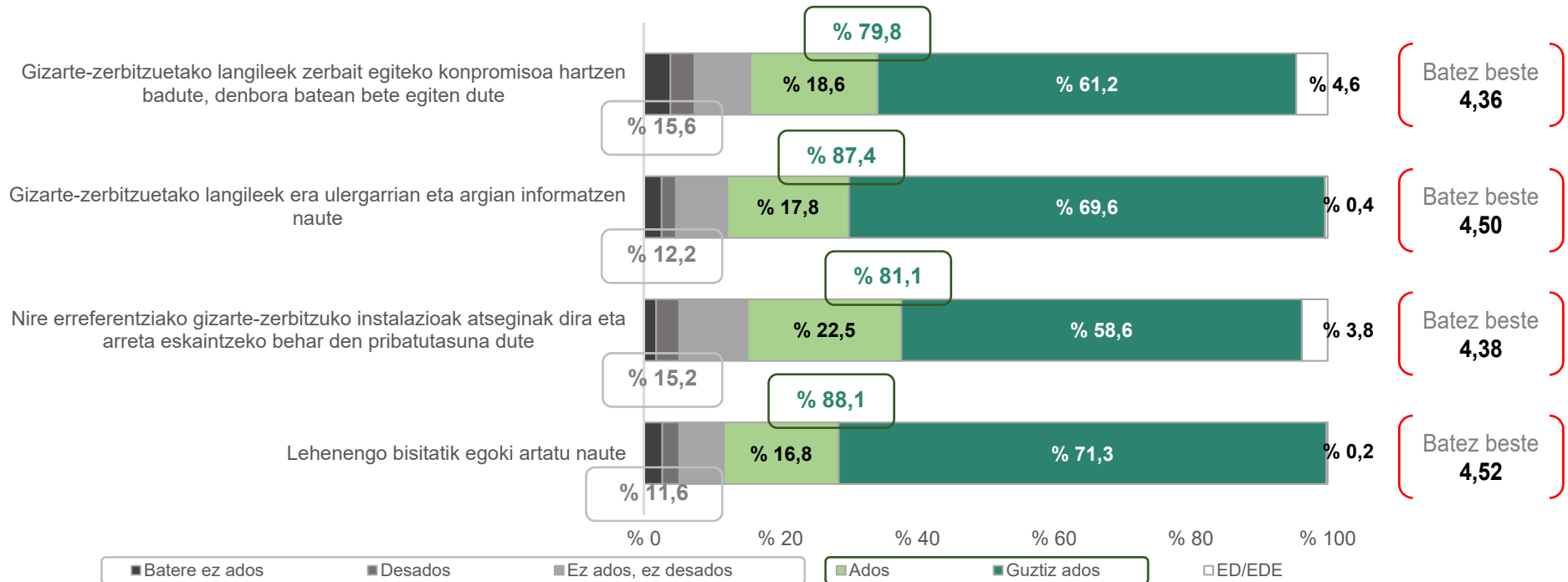
Gizarte-zerbitzuen informazioko edo dibulgazioko materialari erreparatu diotenei dagokienez, % 77 dira gizarteratze-zerbitzuetan eta % 90 adinekoentzako zerbitzuan.

Informazio- eta dibulgazio-materialaren irakurgarritasunari eta ulergarritasunari buruz galdetuta, % 86ko adostasun-maila jaso dute ia zerbitzu guztietan.

Haurrentzako eta familientzako zerbitzuak jaso du puntuaziorik txikiena gizarte-zerbitzuen azalpen-liburuxken, webgunearen eta txartelen erabilgarritasunaren inguruan: % 83ko adostasun-indizea, zehazki.

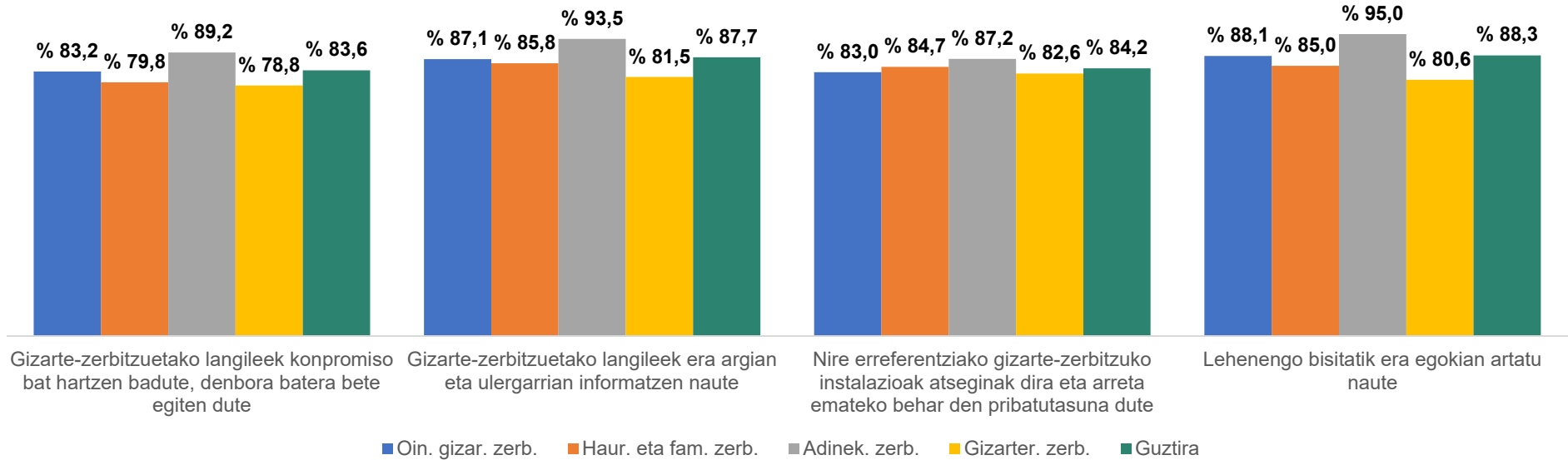
V.- Sorrazitako konfiantzaren balorazioa

BALORAZIO OROKORRA (1etik 5erako eskalan)



Gizarte-zerbitzuetako profesionalen konpromisoari, arretari eta eskaintzen duten informazioaren kalitateari dagokienez, eta pertsonak artatzeko erabiltzen diren instalazioen abegikortasunari eta pribatutasunari dagokienez, aztertutako alderdi guztiek lortu dituzte 5 puntutik 4,4 eta 4,5 bitarteko notak. Ez dago zalantzarik, beraz, gizarte-zerbitzuek eta bertako profesionalak konfiantza handia sorrazten dutela.

Sorrazitako konfiantzaren balorazioaren gaineko adostasun-indizea, erreferentziako zerbitzuaren arabera



Gizarte-zerbitzuetako langileen konpromiso-maila baloratu dutenek adostasun-maila handia adierazi dute: % 84koa. Gizarteratze-zerbitzuak % 79koa lortu du, eta adinekoentzako zerbitzuak % 89koa.

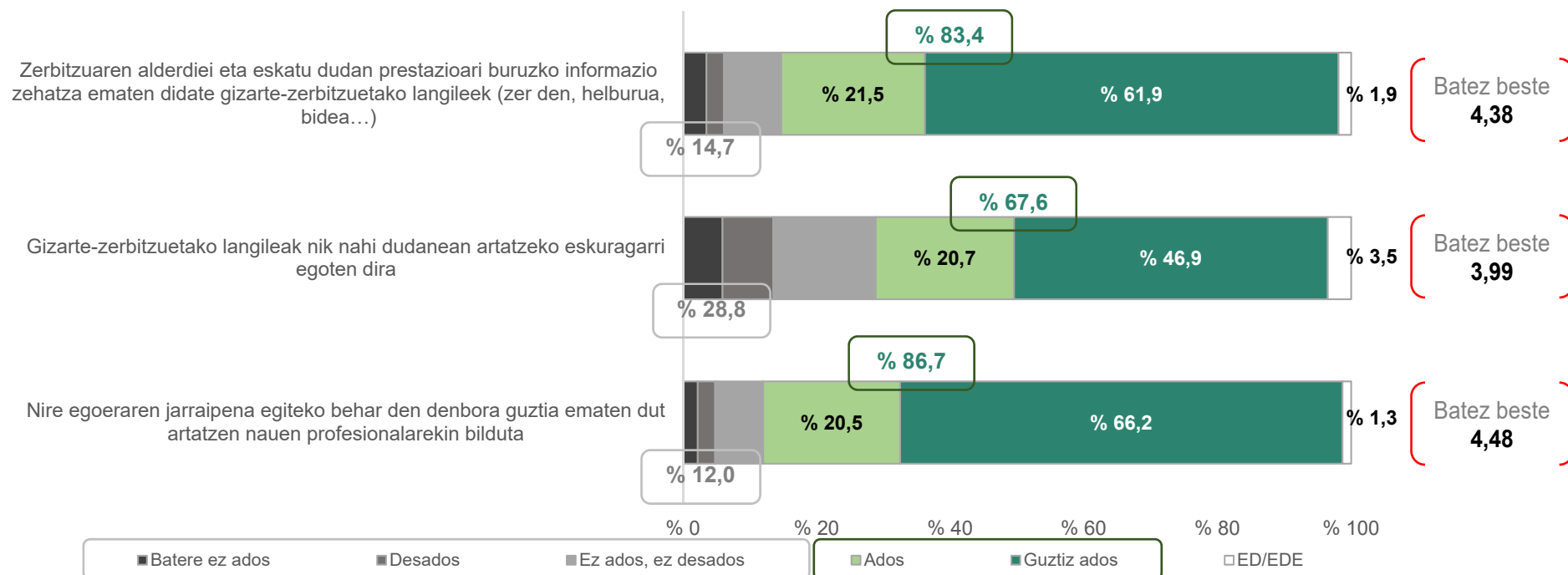
Gizarte-zerbitzuetan artatutakoek ontzat jotzen dute, % 85eko indizearekin edo handiagoarekin, gizarte-zerbitzuetako profesionalek eskaintzen duten informazioaren argitasuna eta ulergarritasuna. Gizarteratze-zerbitzuetan artatutakoek adierazi dute gainerako zerbitzuekiko desadostasun-mailarik altuena (% 18,5ekoa).

Instalazioen pribatutasunari eta abegikortasunari buruzko adostasun-indizea % 82tik gorakoa da zerbitzu guztietan.

Lehenengo bisitatik aurrera arreta egokia ote den galdetzen duen itemak jaso du baloraziorik altuena. Are balorazio handiagoa, gainera, adinekoentzako zerbitzuetan artatutakoen artean (% 95eko balorazio positiboa).

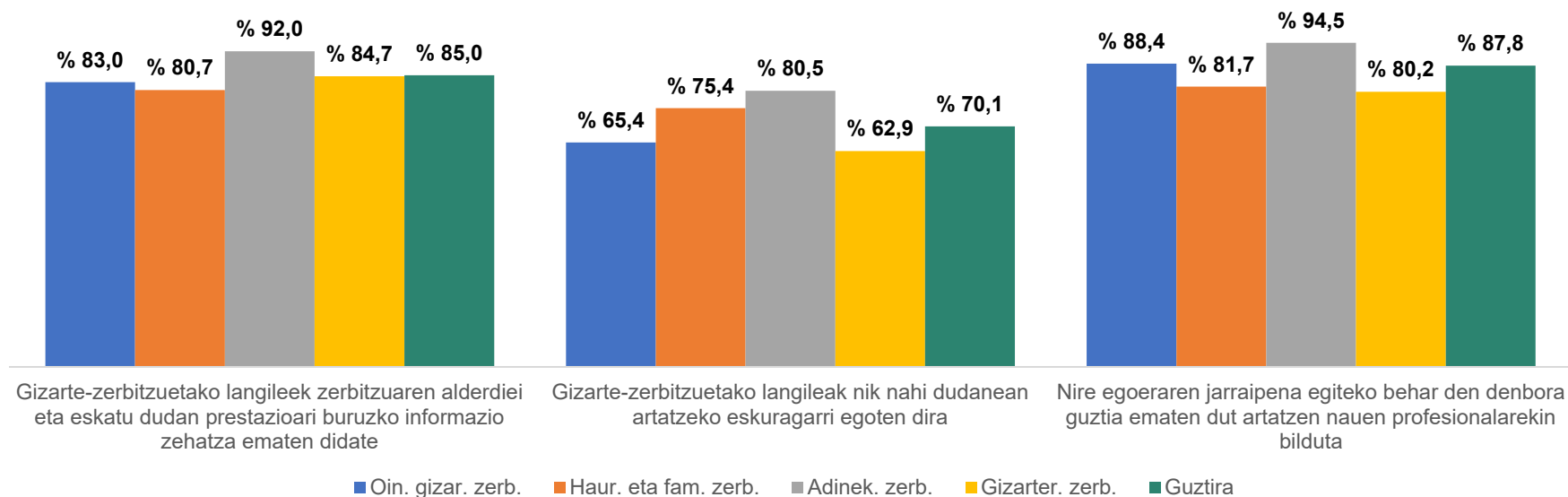
VI.- Profesionalen erantzun-gaitasunaren balorazioa

BALORAZIO OROKORRA (1etik 5erako eskalan)



Gizarte-zerbitzuetako langileen erantzun-gaitasunak balorazio positiboa merezi izan du, hala erantzunen doitasunari dagokionez nola bilduta emandako denborari dagokionez: 5 puntutik 4,4 eta 4,5 hurrenez hurren. Adostasun-maila txikiagoa lortu du gizarte-zerbitzuetako langileek artatutako pertsonak nahi duenean artatzeko eskuragarritasunari buruzko galderak (% 68 agertu da ados).

Zerbitzuen erantzun-gaitasunaren balorazioaren gaineko adostasun-indizea, erreferentziako zerbitzuaren arabera



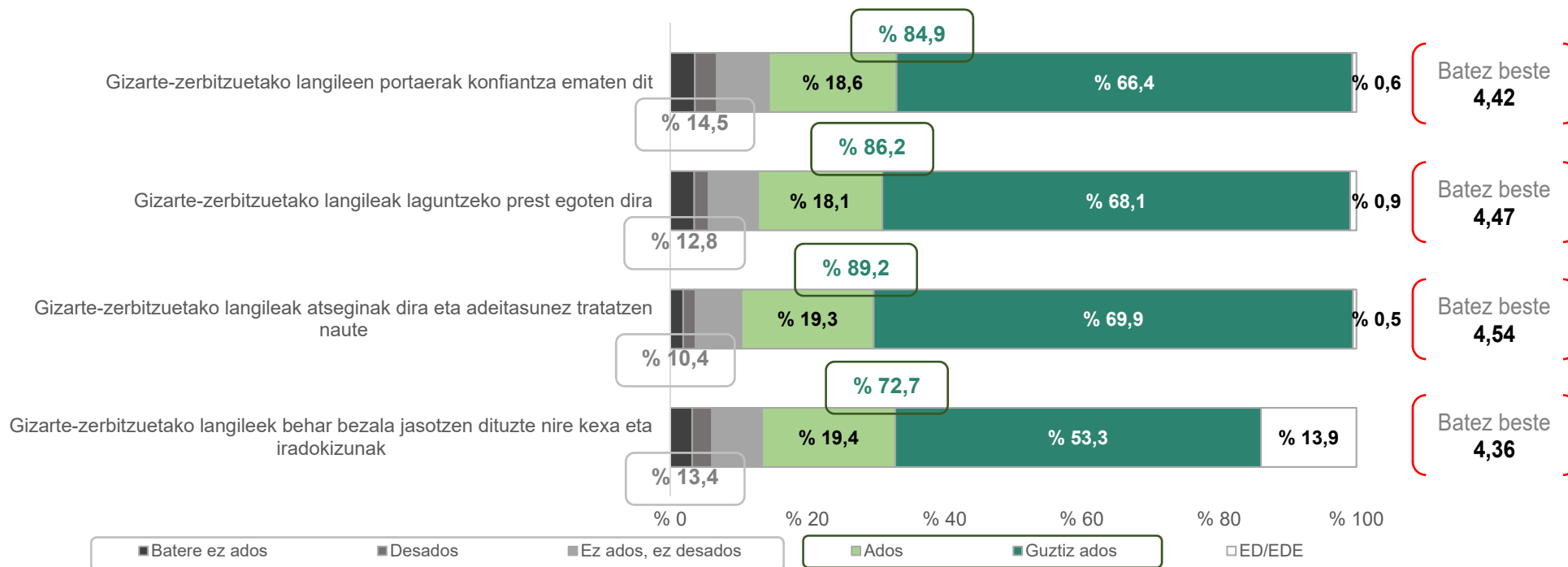
Gizarte-zerbitzuetako langileek emandako zerbitzuaren edo prestazioaren doitasunari buruzko iritzia adierazi dutenen artean, adostasun-indizea % 85ekoa da, eta zerbitzu guztietan da % 80tik gorakoa.

Gizarte-zerbitzuetako langileek borondatez pertsonak artatzeko prestutasunari buruzko itemak desadostasun-maila altuagoa jaso du: gizarteratze-zerbitzuetan % 37koa eta oinarrizko gizarte-zerbitzuetan % 35ekoa.

Adinekoentzako zerbitzuetan artatutakoen ia % 95ek adostasuna adierazi du artatzen dituen langileekin bilduta ematen duen denborarekin. Alderdi zehatz horretan, batez bestekoa baino 7 puntu gehiago bildu ditu zerbitzuak.

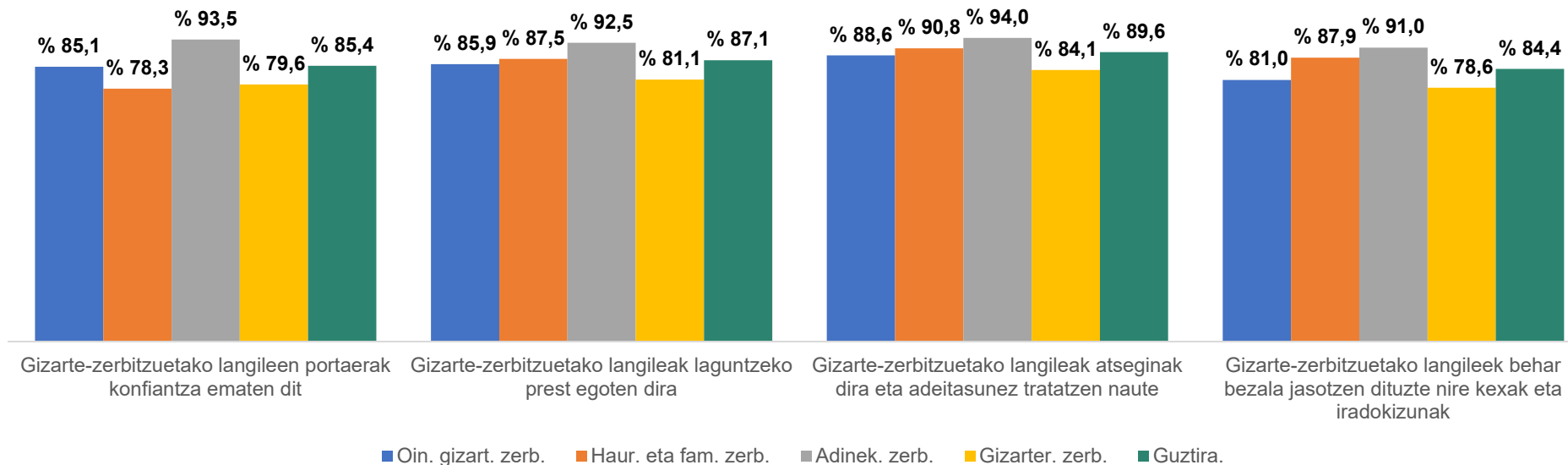
VII.- Helarazitako segurtasunaren balorazioa

BALORAZIO OROKORRA (1etik 5erako eskalan)



Oro har, artatutako pertsonen gogobetetasun-maila handia adierazi dute gizarte-zerbitzueta profesionalen helarazten duten segurtasunaren inguruan aztertutako alderdi guztiekin. Aztertutako alderdi guztietan lortu da 4tik gorako puntuazioa 1etik 5erako eskalan.

Helarazitako segurtasunaren balorazioaren gaineko adostasun-indizea, erreferentziako zerbitzuaren arabera



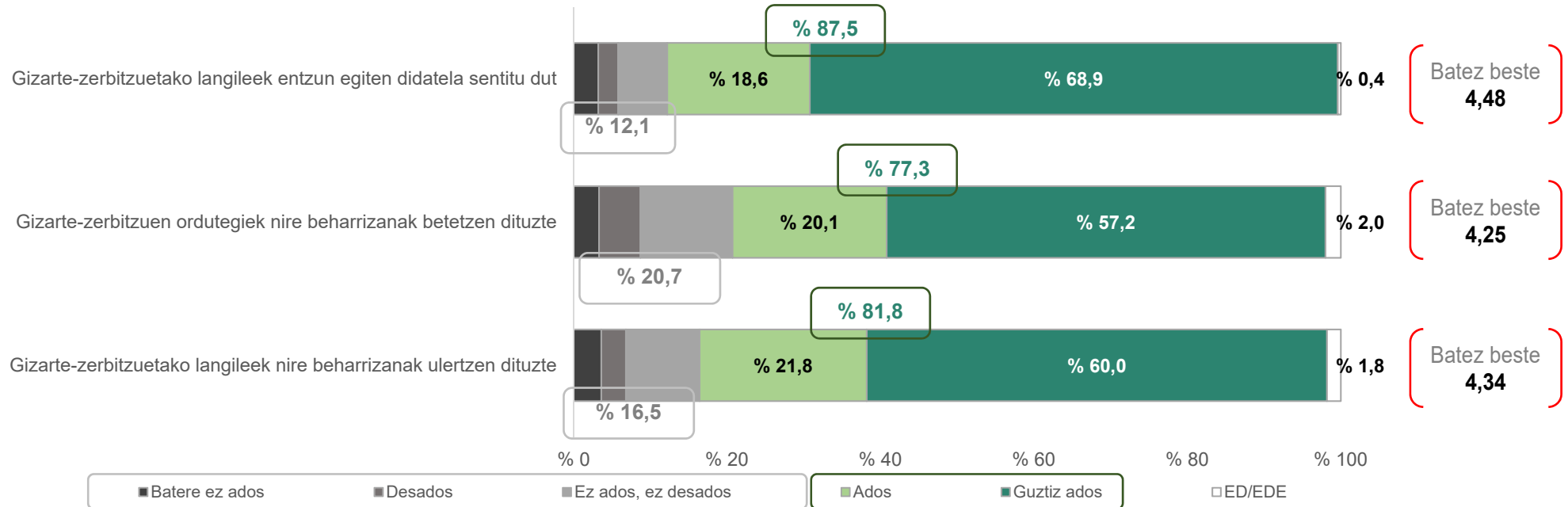
Gizarte-zerbitzuetako langileen portaerak eragiten duen konfiantzak % 85eko adostasun-maila lortu du. Batez bestekotik behera daude haurrentzako eta familientzako zerbitzuak (% 78ko adostasun-maila) eta gizarteratze-zerbitzuak (% 80koa). Erreferentziako zerbitzu guztietan, gizarte-zerbitzuetako profesionalak laguntzeko prest egoten direla uste du artatutako pertsonen % 80k baino gehiagok.

Zalantzarik gabe, baloraziorik onena (ia % 90eko adostasun-maila) merezi duen alderdietako bat izan da zerbitzuko profesionalengandik jasotzen den abegikortasuna eta tratu ona. Haurrentzako eta familientzako zerbitzuan eta adinekoentzako zerbitzuan % 90etik gorako adostasun-maila lortu du alderdi horrek.

Kexak eta iradokitzeko moduak batez bestekotik beherako balorazioa merezi izan du gizarteratze-zerbitzuetan artatutakoan artean (% 79koa) eta oinarrizko gizarte-zerbitzuetako erabiltzaileen artean (% 81ekoa).

VIII.- Arreta pertsonalaren balorazioa

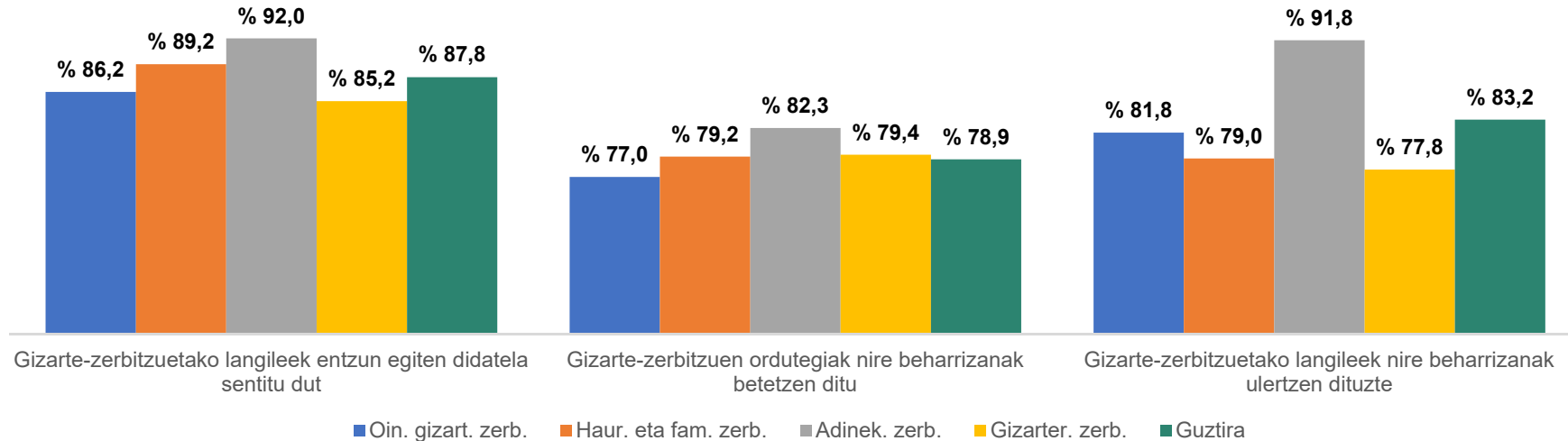
BALORAZIO OROKORRA (1etik 5erako eskalan)



Arreta pertsonala aztertzeko, gizarte-zerbitzuetako arreta-ordutegiekiko gogobetetasun-maila eta langileen ulertzeko eta entzuteko gaitasuna baloratzen dira.

Alderdi horietan ere pareko gogobetetasun-maila lortu da, batez beste. Adostasun-mailarik txikiena (% 77koa) ordutegiei dagokie; zehazki, ea pertsonen beharrianetara egokitzen diren.

Arreta pertsonalaren balorazioaren gaineko adostasun-indizea, erreferentziako zerbitzuaren arabera

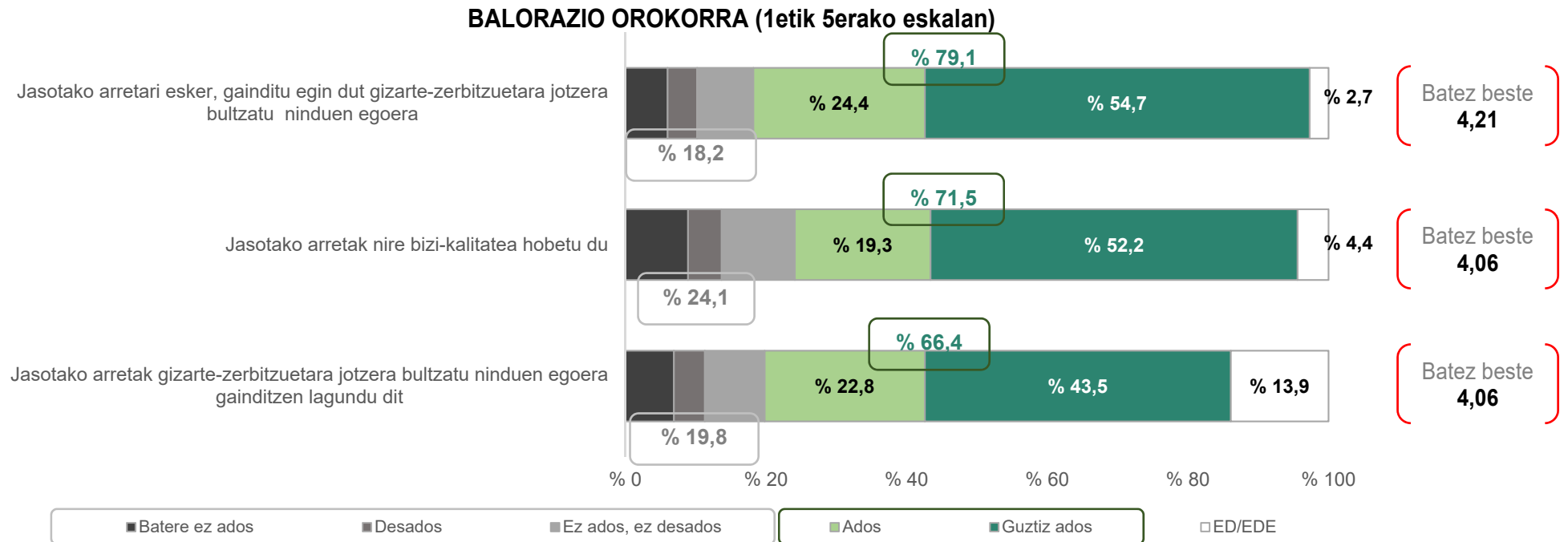


Gizarte-zerbitzuetako langileek entzun egiten dietelako baieztapenarekin ados agertu da elkarrizketari erantzun diotenen % 88. Ez da alde handirik agertu erabiltzaileak artatutako erreferentziako zerbitzu batetik bestera.

Erreferentziako zerbitzua bat edo beste izan, gizarte-zerbitzuen ordutegia da arreta pertsonalaren inguruko balorazioan desadostasun-mailarik altuena lortu duen alderdietako bat.

Adinekoentzako zerbitzuan are handiagoa (% 92koa) da gizarte-zerbitzuetako langileek artatutako pertsonen premiak ulertzen dituztela dioen baieztapenarekiko adostasun-maila.

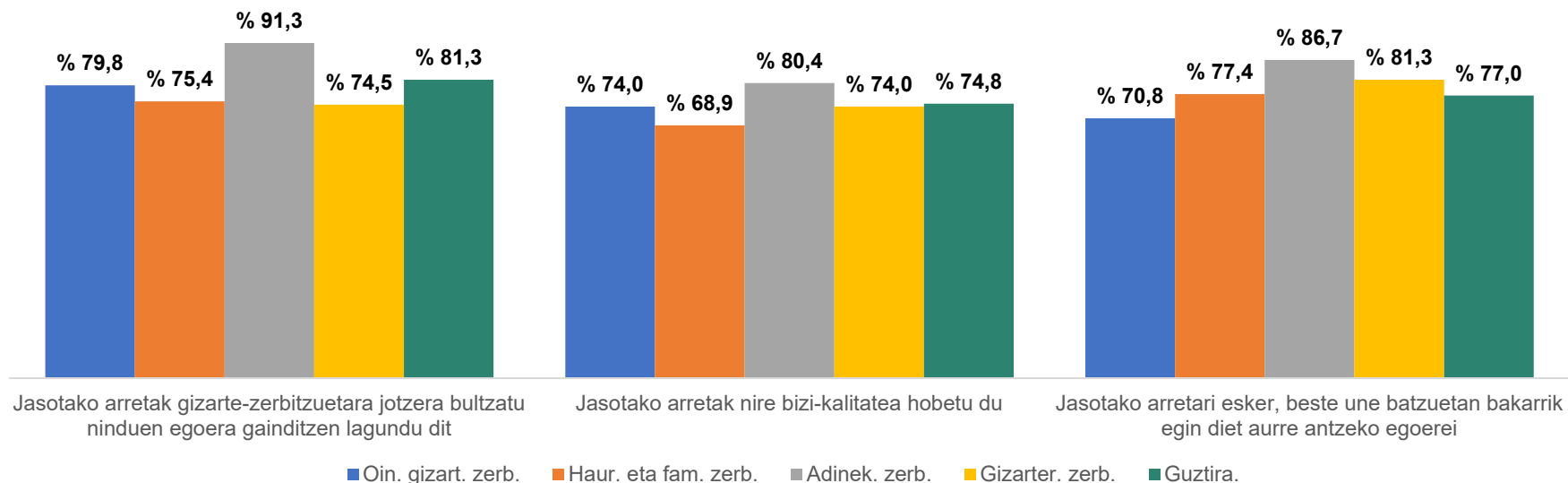
IX.- Jasotako arretaren emaitzen balorazioa



Gasteizko Udaleko gizarte-zerbitzuen artatutako pertsonak jasotako arretaren emaitza baloratzean adierazi dute gogobetetasun-mailarik txikiena. Dena dela, batez besteko puntuazioak oso onak dira hor ere, alderdi guztiek 4 puntutik gora jaso baitituzte batez beste.

Nabarmentzekoa da jasotako arreta antzeko egoeretan aprobetxatzeko baliagarria izango ote den galdetuta, erantzunik eman ez dutenen ehunekoa gainerako kasuetan baino handiagoa izan dela (% 14koa).

Jasotako arretaren balorazioaren gaineko adostasun-indizea, erreferentziako zerbitzuaren arabera



Oro har hartuta, gizarte-zerbitzuetara jotzea eragin zuen egoera konpontzeko, jasotako laguntzak garrantzia izan duela dioen baieztapenarekiko adostasun-indizea % 81ekoa da. Ehuneko hori apalagoa da erreferentziako zerbitzu guztietan, helduentzako zerbitzuan izan ezik.

Jasotako arretaren ondorioz euren bizi-kalitatea hobetu egin den galdetuta, haurrentzako eta familiarentzako zerbitzuan % 70etik beherako adostasun-maila adierazi dute artatutakoek, eta % 80koa, berriz, adinekoentzako zerbitzuko erabiltzaileek.

Jasotako arretak antzeko beste egoera batzuei aurre egiteko balio izan ote duen galdetuta, oinarrizko gizarte-zerbitzuko artatutako pertsonak batez bestetik beherako adostasuna adierazi dute (% 71koa). Dena dela, kontuan hartu behar da item horri erantzun ez diotenen ehuneko % 14koa izan dela.

4. ONDORIOAK ETA ADOSTASUNEN LABURPENA

I.- Gogobetetasunari buruzko adierazle konposatuak eta ondorioak

Orain arte aztertutako adostasun-indize guztiak laburtzearen, zortzi adierazle labur prestatu ditugu, bat aztertutako ezaugarri bakoitzeko eta erreferentziako gizarte-zerbitzu bakoitzeko. Aztertutako alderdi bakoitza osatzen duten item guztietan **bildutako adostasunak** gehituta, ebaluatutako biztanleria osoaren ehunekoa biltzen dute adierazle horiek.

Analisi horrek lehenengo ebidentzia bat azaleratzen du: gizarte-zerbitzuetan artatutako pertsonak oso gogobetetasun-maila altua adierazten dutela batez beste. Hain zuzen, gogobetetasun-indize orokorrak 4,1 puntu lortu ditu batez beste, 1etik 5erako eskala batean (1 da baloraziorik txarrena, eta 5 onena). Optimismo hori oro har nahiz erreferentziako zerbitzuetako bakoitzean nagusitzen da; izan ere, zerbitzu batek ere ez du lortu 4 puntutik beherako baloraziorik.

Zerbitzuak banan-banan aztertuta eta betiere kontuan hartuta oso indize altuak eskuratu dituztela (% 70etik gorako adostasun-maila kasu guztietan), honako ondorio hauek atera ditzakegu:

- **Adinekoentzako zerbitzuak** lortu ditu baloraziorik onenak, aztertutako alderdi guztietan. Alderdi guzti-guztietan lortu du % 80tik gorako adostasun-maila, eta gizarte-zerbitzuekiko atxikimenduan nahiz gogobetetasun orokorrean puntuaziorik altuenak eskuratu ditu.
- **Haurrentzako eta familiarentzako zerbitzua** da elkarrizketatutako erabiltzaileek hobekien baloratu duten bigarren zerbitzua, batez bestekoa baino puntu bat gorago. Adinekoentzako zerbitzua eta gero, bigarren baloraziorik onena lortu du erantzuteko gaitasunean, eta zerbitzuko langileek helarazitako segurtasunean eta arreta pertsonalean.

- **Gizarteratze-zerbitzuak** % 76tik gorako adostasun-maila jaso du ia aztertutako alderdi guztietan. Adinekoentzako zerbitzua eta gero, bigarren baloraziorik onena lortu du jasotako arretaren emaitzen balorazioan.
- **Oinarrizko gizarte-zerbitzuei** erreparatuta, alderdi bakar batean ere ez du lortu adierazleen arteko baloraziorik txarrena. Adinekoentzako zerbitzuaren ondoren, bigarren puntuaziorik onenak lortu ditu elementu ukigarrien balorazioan, pertsonen jarraipena egiteko dokumentazioan eta ohartarazpenetan, informazioko eta dibulgazioko materialean eta zerbitzuko profesionalen sorrarazitako konfiantzan.

Alderdia	Baloratutako alderdiak	Oinarrizko giz. zerb.	Haur. eta fam. zerb.	Adinek. zerb.	Gizarter. zerb.	Guztira
I	Elementu ukigarrien balorazioa	% 79,6	<u>% 76.9</u>	% 82,3	% 82,3	% 80,2
II	Pertsonaren egoeraren jarraipena egiteko dokumentazioaren eta jasotako ohartarazpenen balorazioa	% 88,7	<u>% 83.2</u>	% 93,4	% 84,1	% 88,4
I	Informazioko eta dibulgazioko materialean jasotako informazioaren balorazioa	% 86,5	<u>% 83.7</u>	% 90,2	% 85,6	% 87,4
IV	Sorrarazitako konfiantzaren balorazioa	% 85,4	% 83,9	% 91,3	<u>% 80.8</u>	% 86,0
V	Profesionalen erantzun-gaitasunaren balorazioa	% 79,1	% 79,3	% 89,1	<u>% 75.7</u>	% 81,1
VI	Helarazitako segurtasunaren balorazioa	% 85,4	% 86,1	% 92,8	<u>% 81.0</u>	% 86,7
VII	Arreta pertsonalaren balorazioa	% 81,7	% 82,5	% 88,7	<u>% 80.8</u>	% 83,3
VIII	Jasotako arretaren emaitzen balorazioa	% 75,1	<u>% 73.9</u>	% 86,2	% 76,2	% 77,7
0.1	Gogobetetasun-adierazle konposatua	% 82,1	% 81,1	% 89,0	<u>% 80.0</u>	% 83,4
0.2	Gogobetetasun-adierazle soila	% 72,8	% 77,5	% 84,3	<u>% 72.0</u>	% 76,1
0.3	Batez besteko gogobetetasun-maila	<u>4.0</u>	4,1	4,2	4,1	4,1

Zilarrez ageri da adierazlearen baliorik txikiena

Urrez ageri da adierazlearen baliorik handiena

5.

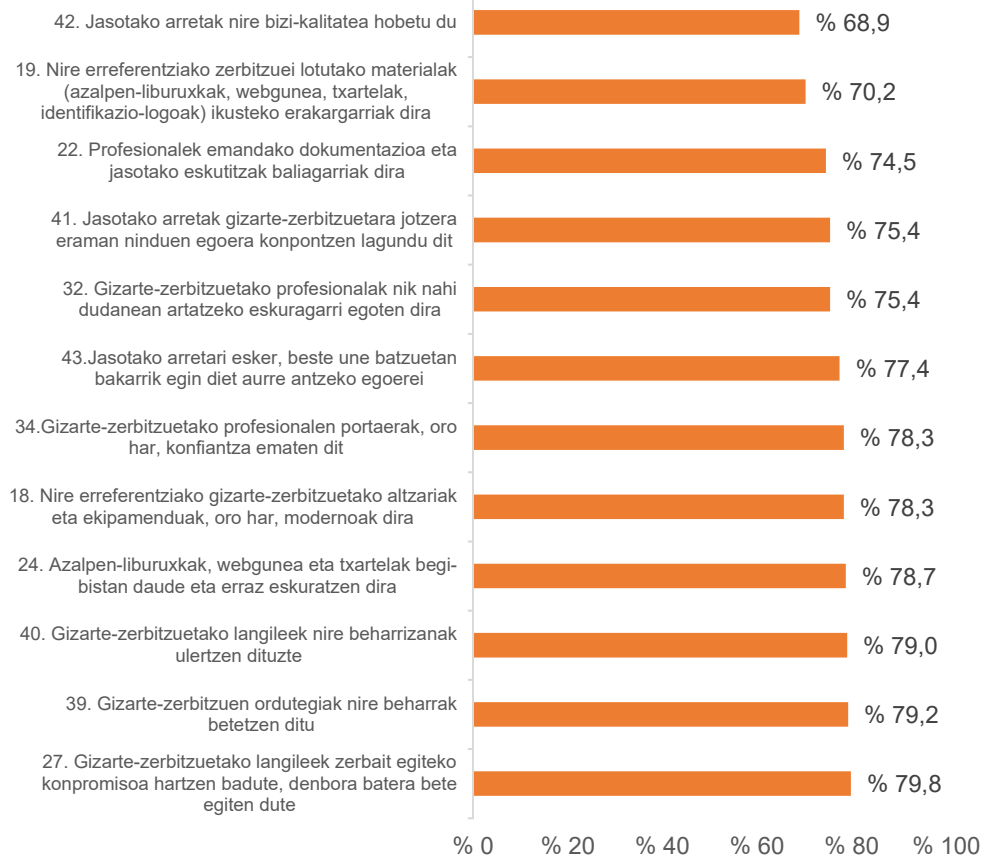
HOBETZEKO AUKERAK

Azterketan antzemandako hobetzeko aukerak, zerbitzu-motaren arabera. Prozesu sistematiko baten bidez kalkulaturata, hobetzeko aukeratzat jotzen dira % 80ko adostasun-mailara iritsi ez diren alderdi guztiak. Grafikoetan, hobetzeko aukeratzat jo diren alderdiek lortutako ehuneko adostasun-maila ikusten da.

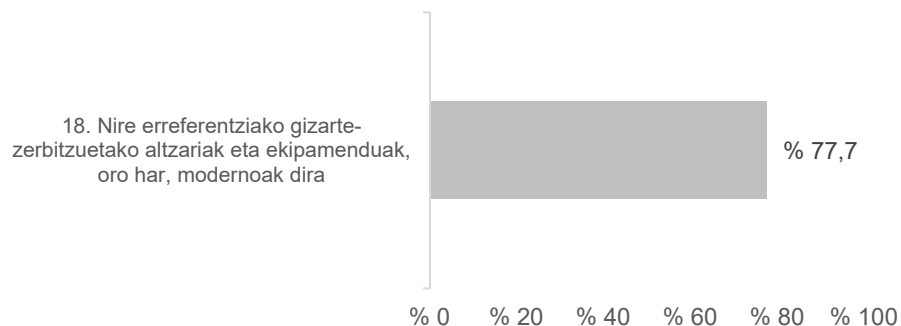
Oinarrizko gizarte-zerbitzuak



Haurrentzako eta familiarentzako zerbitzua



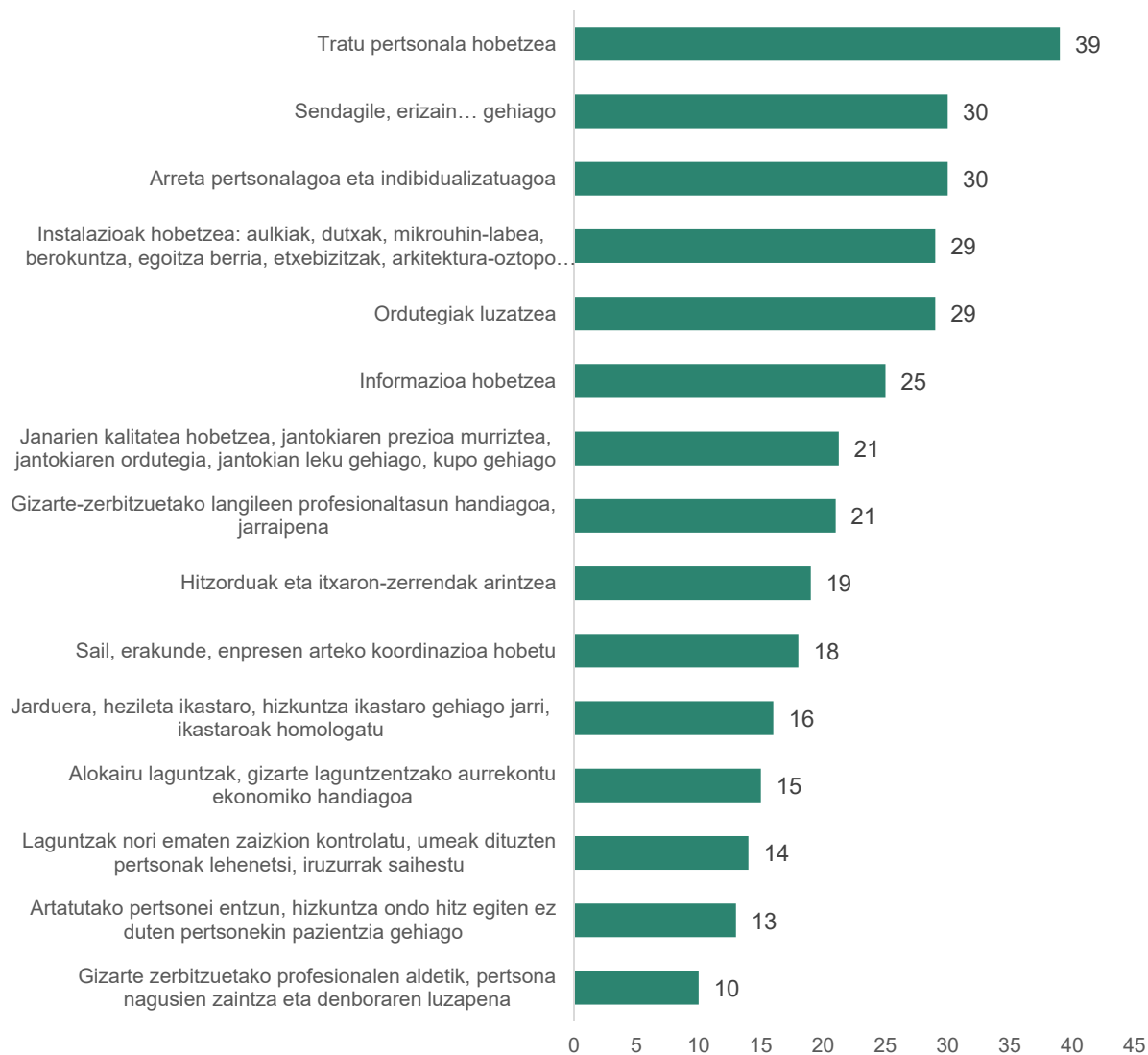
Adinekoentzako zerbitzua



Gizarteratze-zerbitzua



Elkarrizketatuek berariaz adierazi dituzten hobetzeko proposamenak



6.

FITXA TEKNIKOA

> Unibertsoa:

Gasteizko Udalaren gizarte-zerbitzuetan artatutako pertsonen osatzen dute azterketaren unibertsoa. Hortik kanpo gelditu dira gizarte-larrialdietako udal-zerbitzua, landa-lana egin den bitartean erabiltzaileak izan direnek osatzen dutena.

> Laginaren diseinua:

Gasteizko Udalaren gizarte-zerbitzuetako 18 urtetik gorako artatutakoen arteko ausazko hautaketa. Dena den, hautaketa egiteko, sexuari, adinari eta jatorriari lotutako kuoten ordezkari zaindu da. Bestalde, bost lagin-geruza zehaztu dira, Udalaren gizarte-zerbitzuen adierazgarri.

Geruza batzuetan ahalik eta errorearik txikiena lortzeko finkatu da lagina eta, beraz, banaketa ez da unibertsoaren osaerarekin era proportzionalen lotu. Hona hemen egindako elkarrizketa-kopurua:

- Oinarrizko gizarte-zerbitzuak: 422 elkarrizketa
- Adinekoentzako zerbitzua: 200 elkarrizketa
- Haurrentzako eta familiarentzako zerbitzua: 120 elkarrizketa
- Gizarteratze-zerbitzua (gizarte-larrialdietako udal-zerbitzua izan ezik): 90 elkarrizketa
- Gizarte-larrialdietako udal-zerbitzua: 18 elkarrizketa

> Informazio-bilketa:

Hainbat informazio-sortatan egituratutako eta euskarri informatiko batera eramandako galde-sorta baten bidez bildu da informazioa. Ordenagailuz lagundutako telefono bidezko elkarrizketaren teknika (CATI) erabili da oinarritzko gizarte-zerbitzuetako, haurrentzako eta familiarentzako zerbitzuko eta gizarte-zerbitzuko (gizarte-larrialdietako zerbitzua izan ezik) artatutako pertsonekin. Adinekoentzako zerbitzuan ere erabili da, baina zati batean bakarrik (ez da erabili eguneko arreta-zerbitzuetan, eguneko zentroetan, babespeko etxebizitzetan eta egoitzetan). Gizarte-larrialdietako udal-zerbitzuetan eta adinekoentzako zerbitzuetan (eguneko arreta-zerbitzuetan, eguneko zentroetan, babespeko etxebizitzetan eta egoitzetan) aurrez aurreko elkarrizketak egin dira, tabletak erabiliz (CAPI). Gailuei esker, landan bildutako informazioa grabatu, linean balioztatu, erregistratu eta telematika bidez bidali ahal izan da.

> Laginaren tamaina:

850 elkarrizketako lagin-tamaina izan da.

> Landa-lana egiteko garaia:

Landa-lana 2018-11-23tik 2018-12-17ra bitartean egin da.