

Estudio de satisfacción
de personas usuarias de
Bidebi Basauri 2020

Introducción

<i>Presentación</i>	pág. 1
<i>Metodología y Ficha técnica</i>	pág. 2
<i>Descripción de la muestra</i>	pág. 3

1. Satisfacción de los usuarios/as de BIDEBI

1.1. Valoración general de BIDEBI	pág. 5
1.2. Valoración de la atención	pág. 9
1.3. Valoración de la información	pág. 12
1.4. Valoración de la gestión	pág. 15
1.5. Valoración de las instalaciones	pág. 18
1.6. Resumen de valoraciones	pág. 21
1.7. Conocimiento de BIDEBI	pág. 23
1.8. Valoración de las medidas anti-COVID	pág. 25
1.9. Observaciones y sugerencias	pág. 27

Índice

Presentación

La INVESTIGACIÓN que se presenta analiza los resultados del estudio de satisfacción de las personas que han sido usuarias de los servicios de BIDEBI BASAURI, S.L. en 2020, con el objetivo de dar a conocer el grado de satisfacción de las mismas.

Para cualquier tipo de aclaración o pormenorización de datos, no duden en ponerse en contacto con los responsables de la investigación.

Departamento Investigación



Nota

El presente estudio viene siendo realizado en el tiempo desde 2013. GIZAKER ha retomado este estudio en 2020, si bien se han producido algunos cambios que impiden una comparativa exacta directa con los datos anteriores, pues se ha alterado no sólo la empresa ejecutora sino también cuestiones de alcance matemático como la escala de medias (antes de 1 a 10 y ahora de 0 a 10) o dar la opción de Ns/Nc que en años anteriores no era posible.

Por tanto, la comparativa que se anexa tiene un carácter documental de referencia, pero no se ajusta de forma exacta a las necesidades estadísticas que se requerirían para poder hacer un continuo en los gráficos que se expresan en este informe, pese a que los datos de años anteriores se han trasladado a las nuevas escalas para las medias aritméticas, no así para las frecuencias de porcentajes.

Metodología

La **METODOLOGÍA** que se ha empleado para la elaboración en esta investigación es de tipo cuantitativa, mediante la técnica de entrevista telefónica.

Esta técnica de investigación posibilita responder a la totalidad de los objetivos propuestos obteniendo unos resultados de máxima validez y fiabilidad con los que, consecuentemente, poder actuar con eficacia.

La población que integra el **UNIVERSO DE ESTUDIO** es la compuesta por el conjunto de personas usuarias que visitaron las oficinas de BIDEBI BASAURI durante el año 2020, realizándose el trabajo de campo durante el mes de FEBRERO de 2021.

Ficha técnica

MUESTRA:

250 encuestas realizadas a personas que visitaron las oficinas de BIDEBI BASAURI en el año 2020 (un total de 459 personas).

$Em = \pm 4,19\%$, nivel de confianza del 95%, $p=q=0,5$, para datos totales.

Muestra aleatoria.

El 3,6% de las encuestas han sido realizadas en euskera y el 96,4% restantes en castellano.

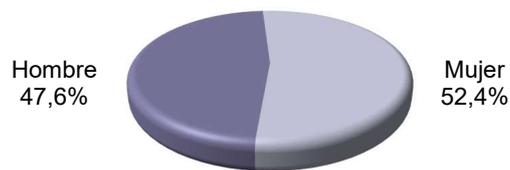
TRABAJO DE CAMPO:

El trabajo de campo se realizó durante el día 18 de febrero de 2021, mediante entrevista telefónica.

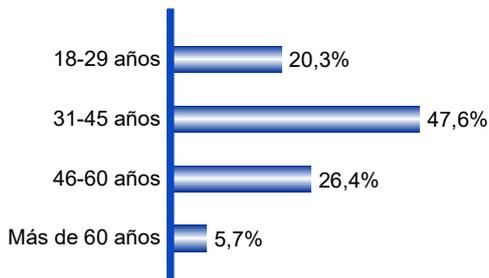
La duración media de la encuesta ha sido de 2,81', siendo la encuesta más corta de 2' y la más larga de 11'.

Descripción de la muestra analizada

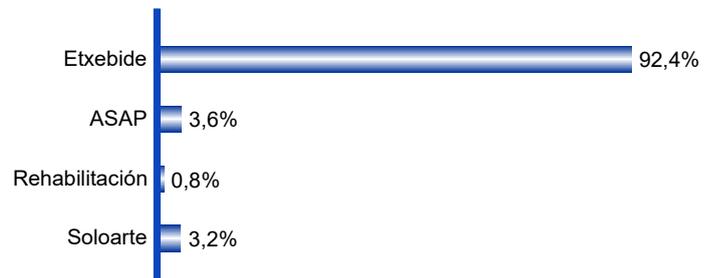
SEXO



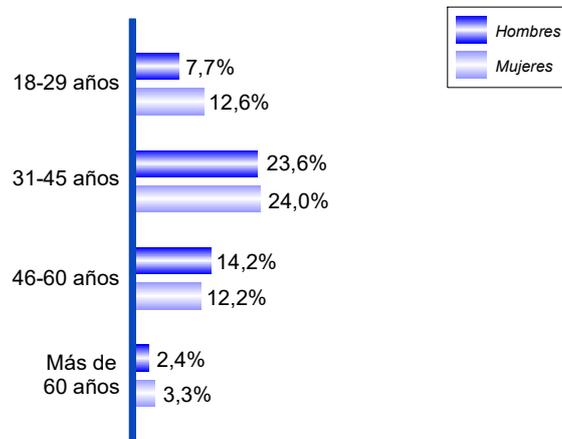
EDAD



TIPO DE GESTIÓN REALIZADA



EDAD & SEXO

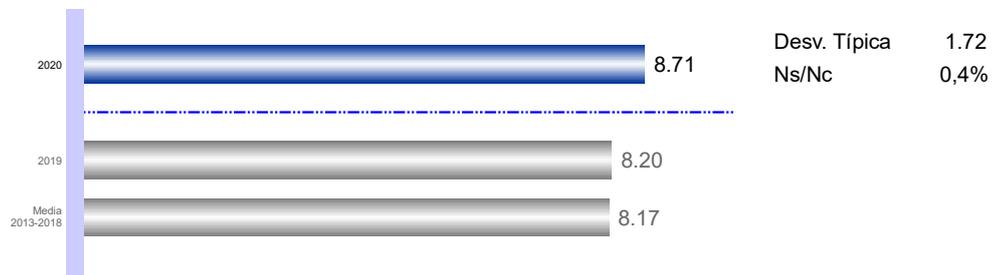


Satisfacción de los usuarios/as de BIDEBI

- 1.1. Valoración **general** de BIDEBI
- 1.2. Valoración de la **atención**
- 1.3. Valoración de la **información**
- 1.4. Valoración de la **gestión**
- 1.5. Valoración de las **instalaciones**
- 1.8. Valoración de las **medidas anti-COVID**
- 1.7. Conocimiento y valoración general de **BIDEBI**
- 1.6. Resumen de valoraciones
- 1.9. Observaciones y sugerencias

1.1. Valoración general de BIDEBI

Valoración global de su relación con BIDEBI BASAURI

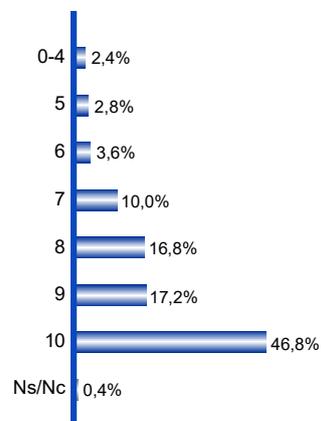


Siendo 0 "La peor nota posible" y 10 "La mejor nota posible"

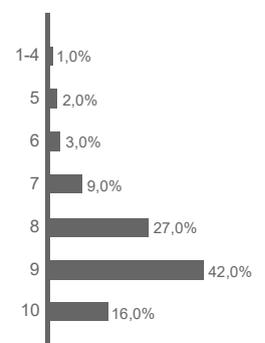
Edad

18-29 años	30-45 años	46-60 años	Más de 60 años
8.41	8.70	8.83	9.29

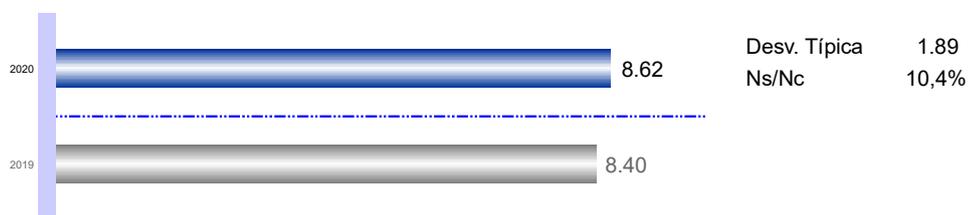
Desglose de valoración



Datos 2019



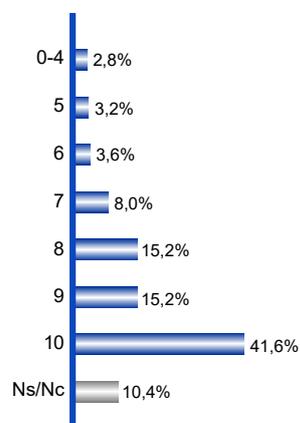
Grado de preocupación por el cumplimiento de la legalidad y actuación ética de BIDEBI



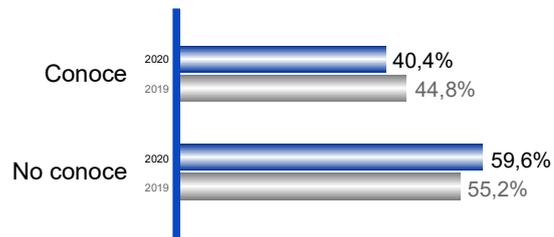
Siendo 0 "No se preocupa nada" y 10 "Se preocupa totalmente"

Edad			
18-29 años	30-45 años	46-60 años	Más de 60 años
8.39	8.73	8.54	9.20

Desglose de valoración



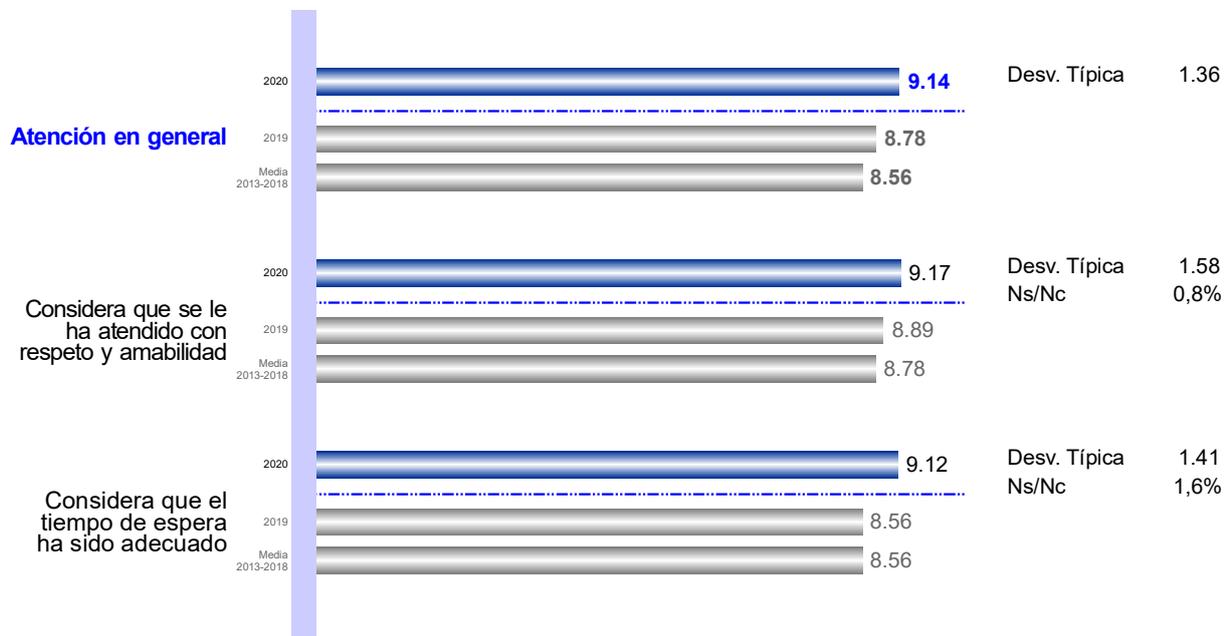
Conocimiento de la existencia de vías para presentar reclamaciones relacionadas con el funcionamiento de BIDEBI



	Edad			
	18-29 años	30-45 años	46-60 años	Más de 60 años
"Conoce"	54,0%	41,0%	33,8%	28,6%

1.2. Valoración de la atención

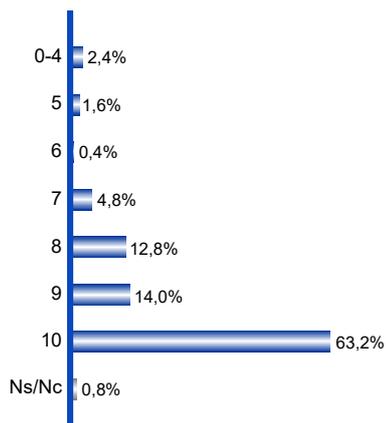
Valoración de la ATENCIÓN



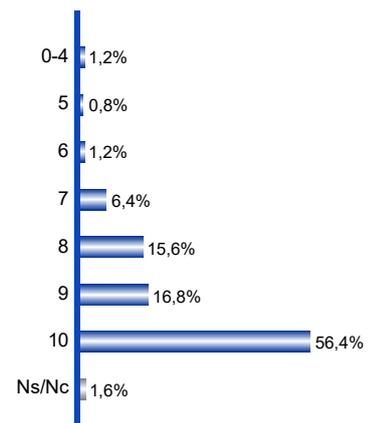
Siendo 0 "La peor nota posible" y 10 "La mejor nota posible"

Valoración de la **ATENCIÓN** (Desglose de valoraciones)

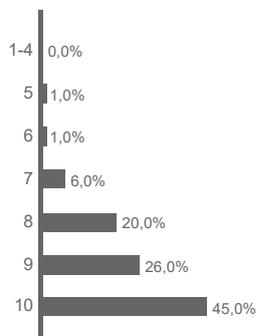
Considera que se le ha atendido con respeto y amabilidad



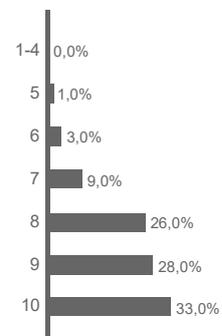
Considera que el tiempo de espera ha sido adecuado



Datos 2019

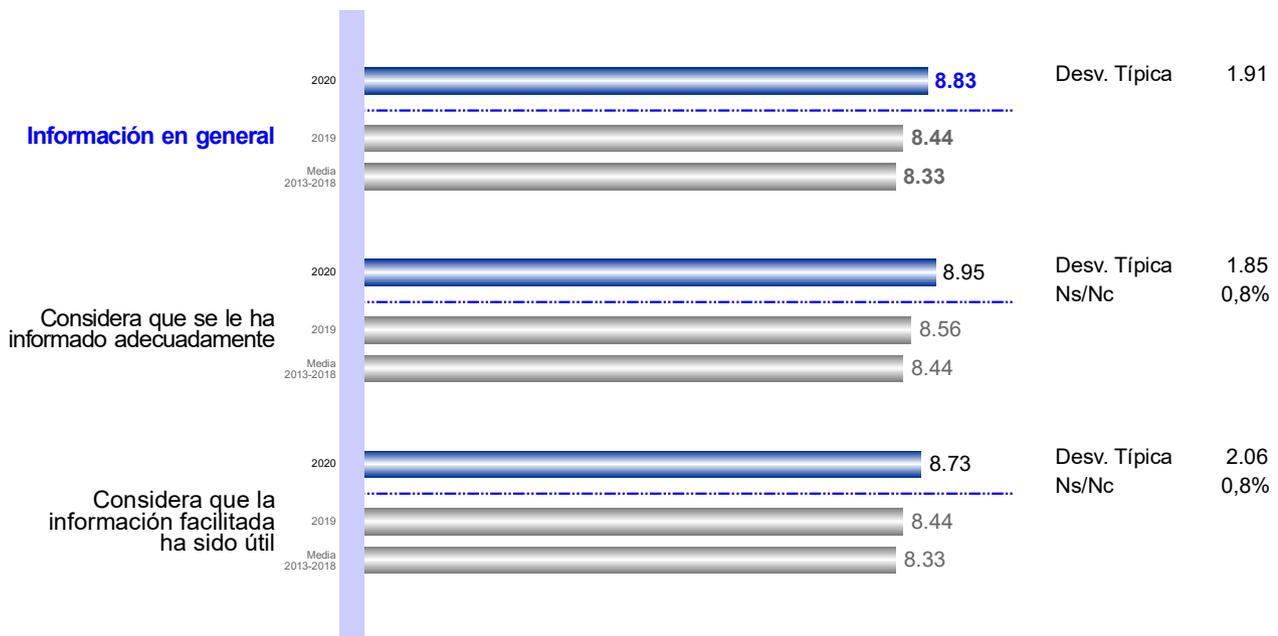


Datos 2019



1.3. Valoración de la información

Valoración de la **INFORMACIÓN**



Siendo 0 "La peor nota posible" y 10 "La mejor nota posible"

Información en general

Edad

18-29 años	30-45 años	46-60 años	Más de 60 años
8.39	8.99	8.78	9.43

Considera que se le ha informado adecuadamente

Sexo

Hombre	Mujer
8.75	9.14

Edad

18-29 años	30-45 años	46-60 años	Más de 60 años
8.65	9.05	8.98	9.31

Considera que la información facilitada ha sido útil

Sexo

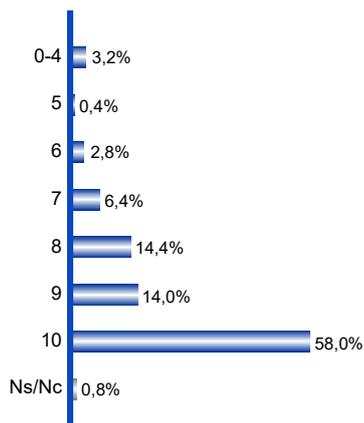
Hombre	Mujer
8.55	8.90

Edad

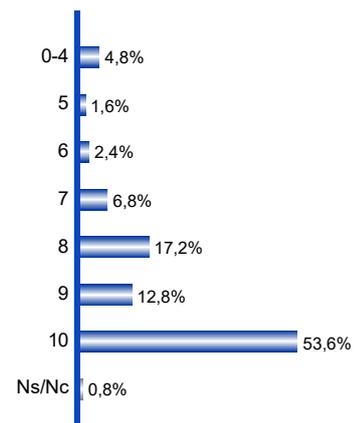
18-29 años	30-45 años	46-60 años	Más de 60 años
8.27	8.93	8.57	9.46

Valoración de la **INFORMACIÓN** (Desglose de valoraciones)

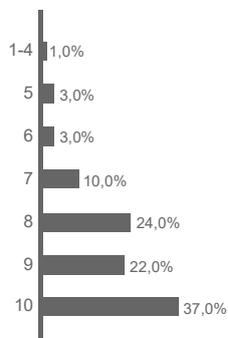
Considera que se le ha informado adecuadamente



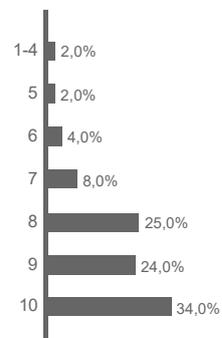
Considera que la información facilitada ha sido útil



Datos 2019

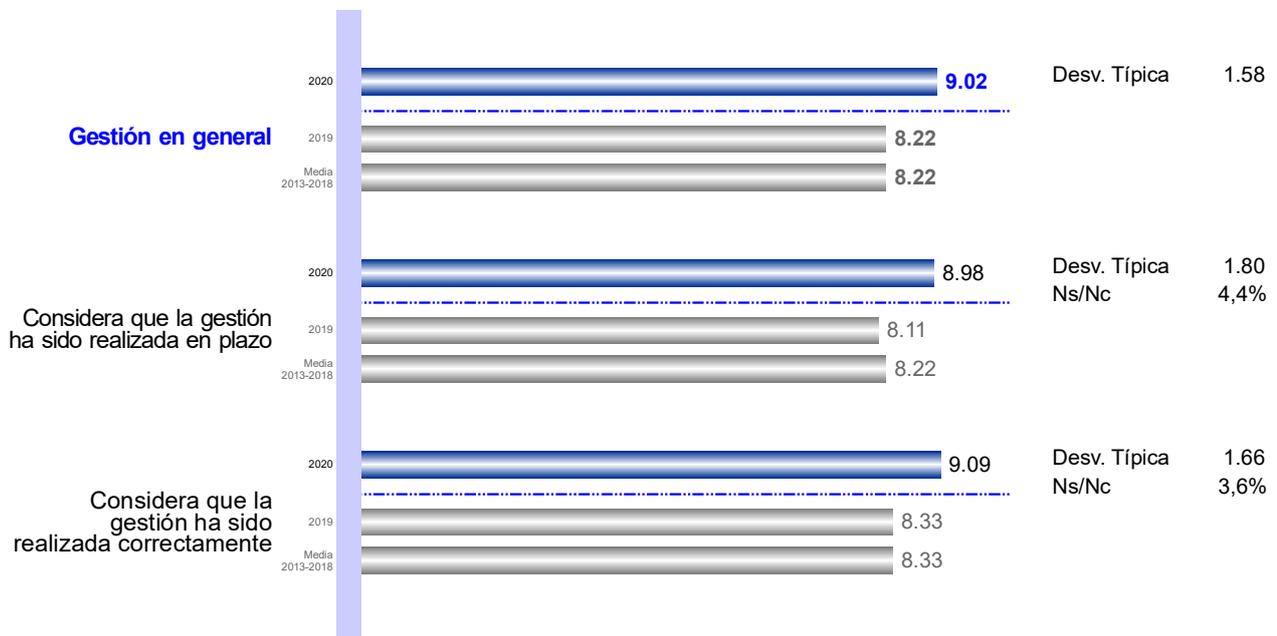


Datos 2019



1.4. Valoración de la gestión

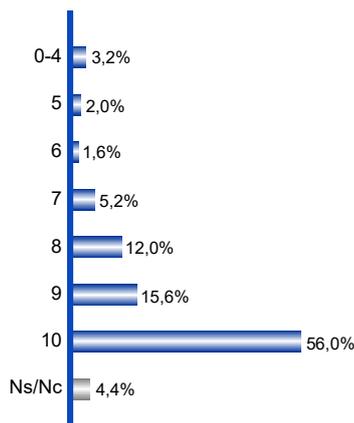
Valoración de la **GESTIÓN**



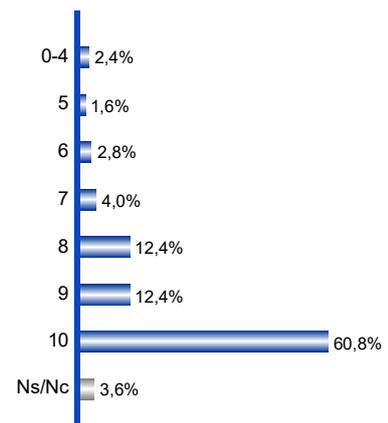
Siendo 0 "La peor nota posible" y 10 "La mejor nota posible"

Valoración de la **GESTIÓN** (Desglose de valoraciones)

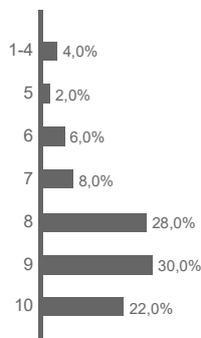
Considera que la gestión ha sido realizada en plazo



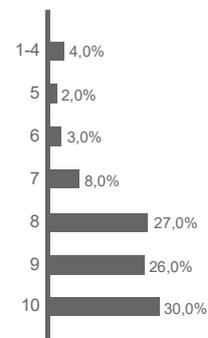
Considera que la gestión ha sido realizada correctamente



Datos 2019

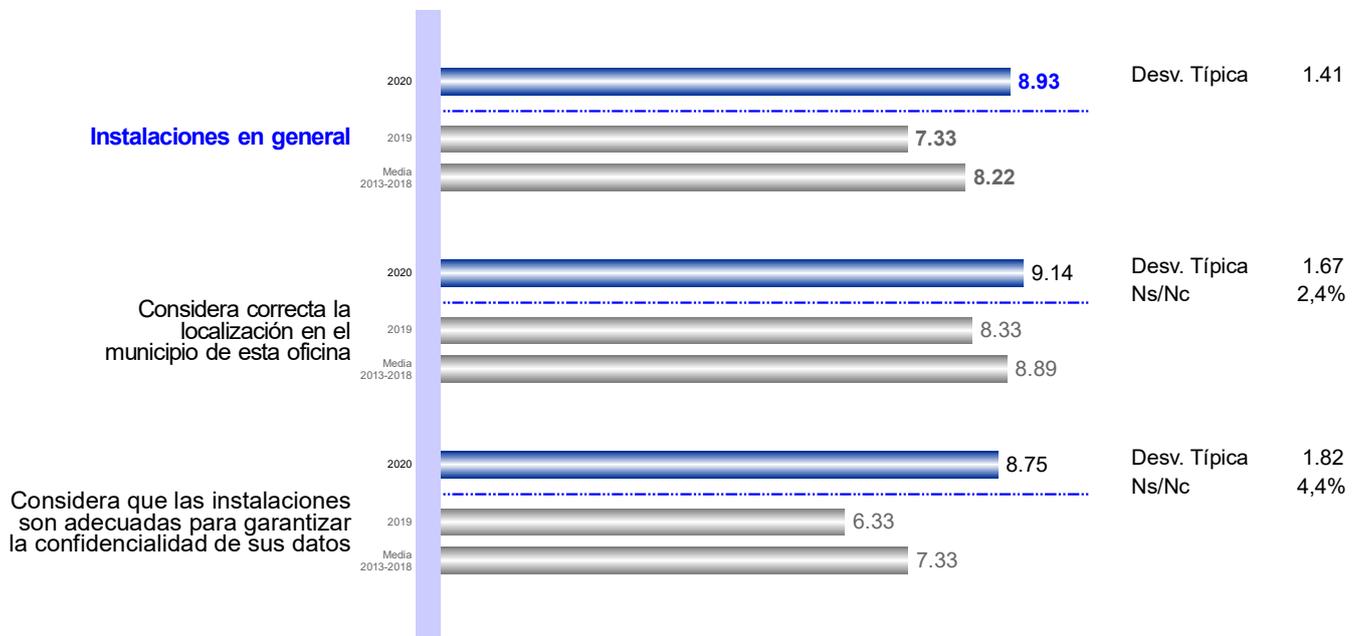


Datos 2019



1.5. Valoración de las instalaciones

Valoración de las **INSTALACIONES**



Siendo 0 "La peor nota posible" y 10 "La mejor nota posible"

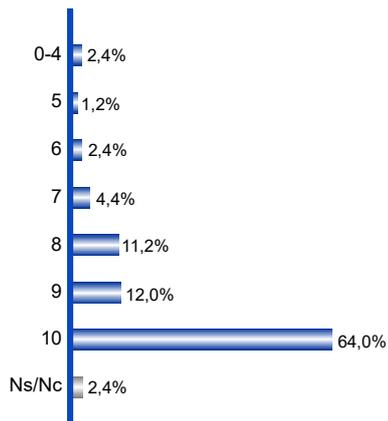
Considera correcta la localización en el municipio de esta oficina

Edad

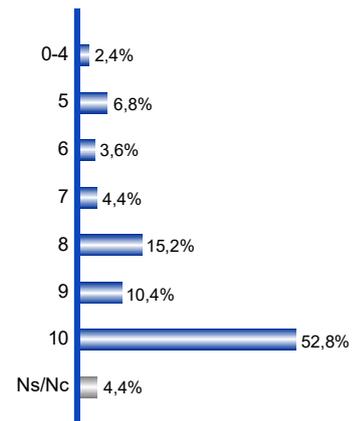
18-29 años	30-45 años	46-60 años	Más de 60 años
9.04	9.09	9.27	9.62

Valoración de las **INSTALACIONES** (Desglose de valoraciones)

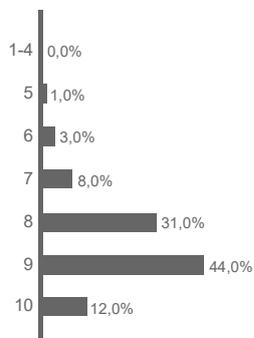
Considera correcta la
localización en el
municipio de esta oficina



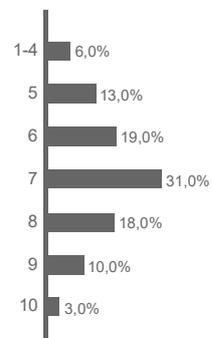
Considera que las instalaciones
son adecuadas para garantizar
la confidencialidad de sus datos



Datos 2019



Datos 2019



1.6. Resumen de valoraciones

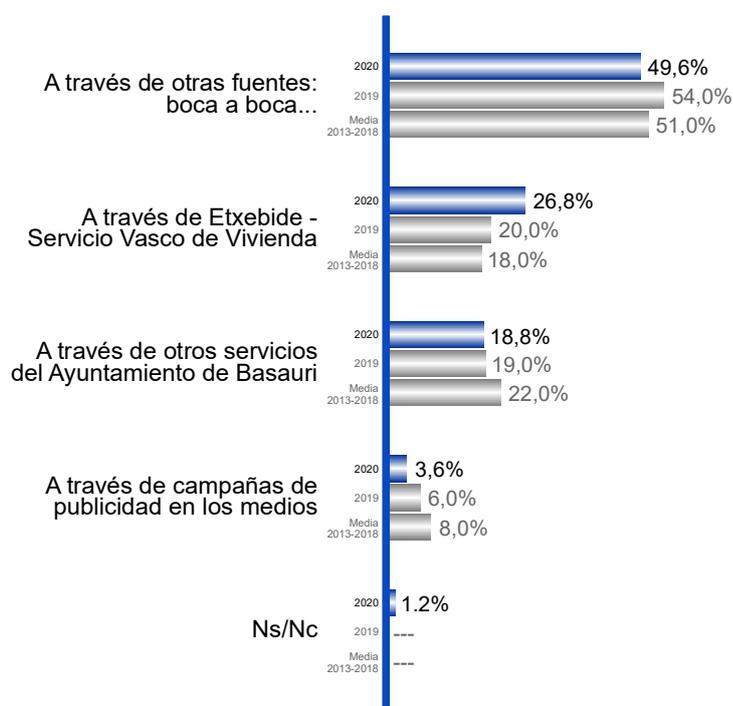
Resumen de valoraciones de personas usuarias de BIDEBI BASAURI



Siendo 0 "La peor nota posible" y 10 "La mejor nota posible"

1.7. Conocimiento de BIDEBI

Cómo conoció BIDEBI



	Edad			
	18-29 años	30-45 años	46-60 años	Más de 60 años
"A través de otras fuentes: boca a boca..."	54,0%	49,6%	50,8%	42,9%
"A través de Etxebide - Servicio Vasco de Vivienda"	28,0%	29,1%	23,1%	21,4%
"A través de otros servicios del Ayuntamiento de Basauri"	16,0%	17,1%	18,5%	35,7%
"A través de campañas de publicidad en los medios"	0,0%	3,4%	7,7%	0,0%
"Ns/Nc"	2,0%	0,9%	0,0%	0,0%

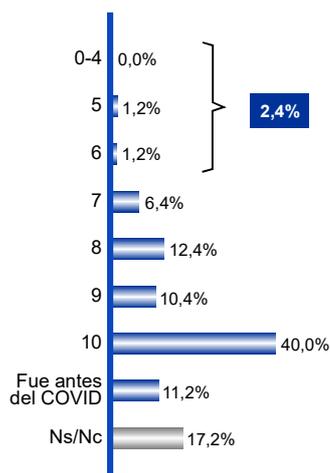
1.8. Valoración de las medidas anti-COVID

Valoración de las medidas implementadas por BIDEBI contra la COVID



Siendo 0 "La peor nota posible" y 10 "La mejor nota posible"

Desglose de valoración



Motivo de no valorar positivamente las medidas anti COVID

n=2,4% (6 personas) que valoran de 0 a 6

- Falta de pantallas de protección
- No atender personalmente
- No le informaron de cómo actuar

1.9. Observaciones y sugerencias

Comentarios y sugerencias literales por parte de los encuestados/as

El 85,2% no hace ningún COMENTARIO o SUGERENCIA PARA TRASLADAR A BIDEBI, el restante 14,8% menciona literalmente lo siguiente:

ASESORAMIENTO E INFORMACIÓN SOBRE EL SERVICIO, CONDICIONES DE ACCESO, TRÁMITES

- Cómo apuntarse a vivienda social
- El programa no le resultó satisfactorio, no se ajustaba a sus necesidades.
- Información
- La información no es clara
- Más información
- Más pisos en alquiler
- Muy mal trato por parte del personal
- No tiene casa, la hija la ha echado.
- Que sigan así

GESTIÓN:

- 4 años que se apuntó y nada, y la atención fatal.
- 6 años esperando, más agilidad
- Dar ayudas a quien no las necesita
- Desde 2008 esperando una casa
- Esperando a los emails
- Esperando a ver si le toca algo
- Hay gente que se ha suscrito más tarde y ya les han dado, ella es madre soltera
- La persona que me atendió muy simpática
- Lleva esperando mucho tiempo para una casa
- Lleva esperando mucho tiempo para una casa
- Mandar seguro detallado
- Más ayudas a gente con problema física
- Mucha tardanza en dar pisos
- Mucho tiempo esperando a la carta, necesita casa
- No dan prioridad a la gente que lo necesita
- No le ha llegado información solicitada
- No le llamaron para recibir/enviar papeles.
- No se le da pisos a los jóvenes sin cargas
- Nunca me toca en el sorteo
- Prioridad a madres solteras con problemas
- Que las casas estén en condiciones antes de enseñar
- Que le busquen otro piso porque el mes que viene se le termina el contrato
- Que me den un piso rápido
- Que se tenga en cuenta a padres con hijos
- Solicitud la espera es muy larga
- Solución rápida
- Tardan en dar la vivienda

INSTALACIONES

- Local pequeño, poca privacidad

