

## 2020-KO URTEAREN BERRIKUSKETA

KALITATE ETA EBALUAZIO INSTITUZIONALERAKO ZERBITZUA

Graduaren eta Hezkuntza Berrikuntzaren Arloko Errektoreordetza

## Zerbitzuen kartaren emaitzak

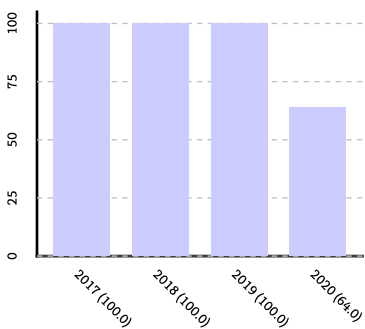
Onarpen data: 2021/02/19

# 2020-KO URTEAREN BERRIKUSKETA

## KALITATE ETA EBALUAZIO INSTITUZIONALERAKO ZERBITZUA

### Graduaren eta Hezkuntza Berrikuntzaren Arloko Errektoreordetza

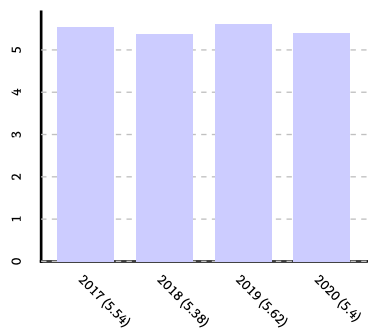
**Jasotako iradokizun, kexa eta erreklamazioei emandako erantzute maila.**



**Jasotako iradokizun, kexa eta erreklamazioei emandako erantzute maila  $\geq$  %90ekoa lortzea.**

Ez dugu gure zerbitzuari buruzko kexarik jaso. COVID-19ren egoera dela eta, kexa asko jaso ditugu zuzenean izapidetu ditugun beste sektore batzuetatik eta beste batzuk beste zerbitzu batzuetara bideratu ditugu, eta Zerbitzuarekin zerikusirik ez dutela ikusten badugu ere, erantzun gabekotzat jotzen ditugu. Laster hobeto doituko dugu adierazlea.

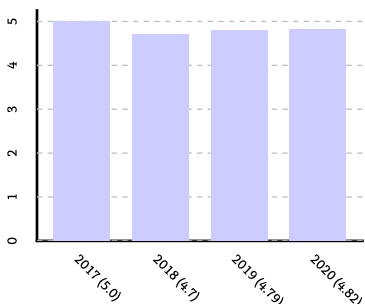
**Irigarritasunarekiko gogobetetzeari buruzko iritziazen batezbestekoa.**



**Gogobetetze mailari dagokionez, batez beste  $\geq$ 4,5 lortzea (gehieneko nota 6) pertsonenganako irigarritasuna dela**

Gainditu egin dugu aurrez jarritako helburua eta joerari eusten diogu.

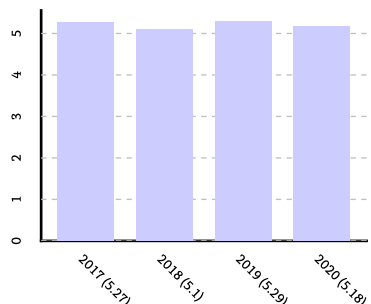
**Erabiltzaileek programetan ezarritako hobekuntzen egokitasunaren inguruan duten gogobetetze maila.**



**Gogobetetze mailari dagokionez, batez beste  $\geq$  4 lortzea (gehieneko nota 6) ezarritako hobekuntzen egokitasuna dela**

Gainditu egin dugu aurrez jarritako helburua eta puntuazioa hobetu dugu aurreko urteari dagokionez

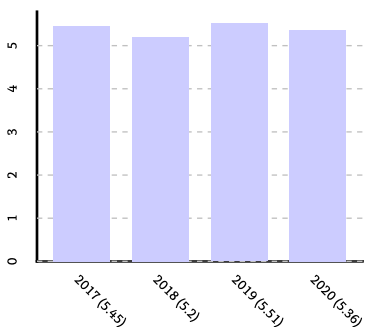
**Zerbitzuak emandako informazioaren erabilgarritasunarekiko gogobetetzeari buruzko iritzien batezbestekoa.**



**Gogobetetze mailari dagokionez, batez beste  $\geq$  4,5 lortzea (gehieneko nota 6) erdietsi beharreko helburuen inguruan emaniko informazio motaren**

Gainditu egin dugu aurrez jarritako helburua eta joerari eusten diogu.

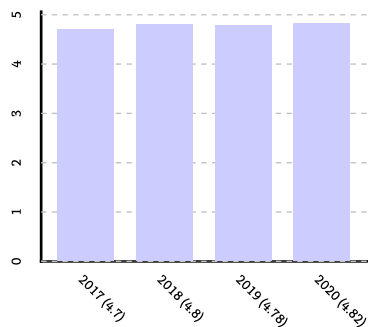
**Kontsultei emandako erantzunen azkartasunarekiko iritziazen batezbestekoa.**



**Gogobetetze mailari dagokionez, batez beste  $\geq$ 4,5 lortzea (gehieneko nota 6) egindako kontsultei azkar**

Gainditu egin dugu aurrez jarritako helburua eta joerari eusten diogu.

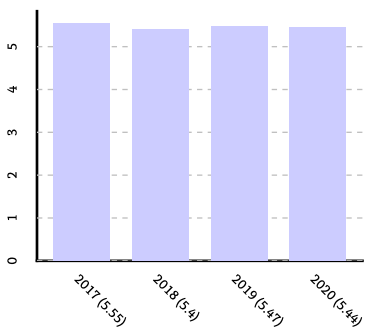
**Tresnen erabilgarritasunarekiko gogobetetze mailari buruzko iritziazen batezbestekoa.**



**Tresnen edo proiektuen erabilgarritasunarekiko gogobetetze mailan  $\geq$  4ko batezbestekoa lortzea (gehieneko nota 6).**

Gainditu egin dugu aurrez jarritako helburua eta puntuazioa hobetu dugu aurreko urteari dagokionez

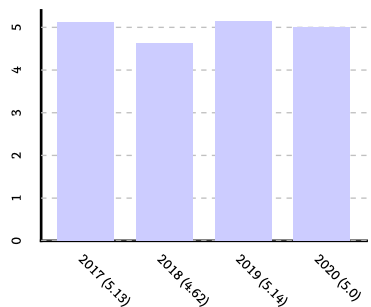
**Programen ezaugarriak menderatzeari buruzko iritziazen batezbestekoa.**



**Gogobetetze mailari dagokionez, batez beste  $\geq$ 4,5 lortzea (gehieneko nota 6) programen ezaugarriak**

Gainditu egin dugu aurrez jarritako helburua eta joerari eusten diogu.

**KEIZaren programen erabilgarritasunarekiko gogobetetzeari buruzko iritziazen batezbestekoa.**



**Gogobetetze mailari dagokionez, batez beste  $\geq$  4 lortzea (gehieneko nota 6) REIZaren programen baliagarritasuna**

Gainditu egin dugu aurrez jarritako helburua eta joerari eusten diogu.

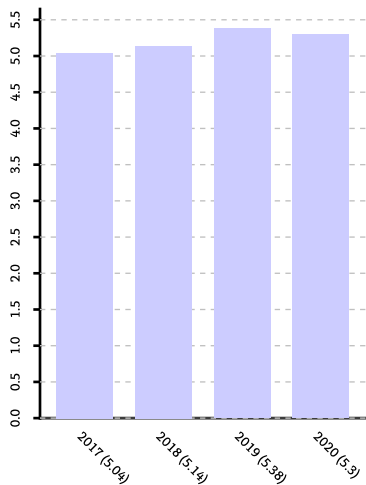
# 2020-KO URTEAREN BERRIKUSKETA

## KALITATE ETA EBALUAZIO INSTITUZIONALERAKO ZERBITZUA

### Graduaren eta Hezkuntza Berrikuntzaren Arloko Errektoreordetza

Pertsonen jasotako prestakuntzarekiko duten gogobetetzeari buruzko iritziaren batezbestekoa.

Jasotako prestakuntzarekiko gogobetetze-mailan 6tik > = 4,5 batezbestekoa lortzea.



Gainditu egin dugu aurrez jarritako helburua eta joerari eusten diogu.

### Indarguneak

- Jarduera guztietako konpromisoetan proposatutako balioak lortu dira.
- Gogobetetze indizea 6ren eskalako 5eko baliotik gora joan da ia jarduera geihenetan.
- Helburuaren trazabilitatea mantentzen dugu jarduera guztietan.
- Gure interes-taldeekin komunikatzeko sistema hobetu da, eGelapi espazioa sortuz. RRCI.

### Hobetzeko Arloak

Ohiko bideetatik jasotako iradokizun, kexa eta erreklamazioen kalitateari eta horien erabilgarritasunari buruz hausnartzeko beharra.