

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

LEHENDAKARITZA

Azterlan eta Lege Araubide
Zuzendaritza
Prospekzio Soziologikoen Kabinetea

PRESIDENCIA

Dirección de Estudios y
Régimen Jurídico
Gabinete de Prospección Sociológica

EUSKO JAURLARITZAKO JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA: AEB 2000

TXOSTEN OROKORRA

2001eko martxoa

Aurkibidea

1 - SARRERA	1
2 - FITXA TEKNIKOA	5
3 - INDIZE SINTETIKOAK.....	8
4 - KALITATE- ADIERAZLEAK	24
• 4.1 - Garrantzia	25
• 4.2 - Poztasuna	34
• 4.3 - Grafikoak.....	46

1 - Sarrera

Azterketa honek Eusko Jaurlaritzako Jendaurreko Arreta Zerbitzuetara (JAZ, aurrerantzean) jotzen duten lagunen poztasun-maila neurtzea du **helburu**, burututako kudeaketaren garapenean jasotako arretari dagokionez.

Horretarako, **2000. urtearen** amaieran aztertutako 29 JAZetara jo zuten hiritarren lagin bati egin zaizkio 2500 inkesta, euren kudeaketa amaitutakoan eta bulegotik irteteko unean bertan, alegia.

Gainera emaitza horiek 1999. urtean egindako azterketa berdinarekin emaitzekin, alderaketa egingo dugu.

Aztergalak

Txostena bi ataletan dago banatuta: indize sintetikoak eta kalitate adierazleak.

• INDIZE SINTETIKOAK:

- **POI (Poztasun Orokorraren Indizea):** jasotako arretarekiko poztasun orokorra, 0tik 10era bitarteko eskalan neurtua.
- **PEI (Poztasun Erlatiboaren Indizea):** Poztasuna orokorra zati kalitate-adierazle guztien garrantzien batezbestekoa. Adierazle hori %0tik %100era doan balorea da eta aurretiko itzaropenekiko poztasun batezbestekoa adierazten du.
- **INSTPI (Instalazioekiko Poztasun Indizea):** JAZeko instalazioekin zerikusia duten alderdiekiko poztasun orokorra, 0tik 10era bitarteko eskalan neurtua: eserlekuak, komunak, telefonoak, kaleko eta bulego barruko seinale egokiak, herri garraio bidezko komunikazioak, giro-baldintzak (garbitasuna, tenperatura, argitasuna, zaratak), jendaurreko arretarako ordutegia, nahikoa liburuxka eta inprimaki egotea, eta txartel bidezko txanda-sistema.

- **PERTPI (Pertsonetikiko Poztasun Indizea):** kudeaketa burututako langileekin zerikusia duten alderdiekiko poztasun orokorra, 0tik 10era bitarteko eskalan neurtua: adeitasuna, begirunea, arreta jasotzeko arintasuna, arreta arina, aholkularitza, langileen prestakuntza, hizkuntza argia.
- **JARDPI (Jardunbideekiko Poztasun Indizea):** kudeaketa-jardunbidearekin zerikusia duten alderdiekiko poztasun orokorra, 0tik 10era bitarteko eskalan neurtua: tramitazio azkarrak, akatsik gabeko tramitazioak, ukatuz gero emandako azalpenak, bideratu gabeko tramitazioen egoerari buruzko informazioa, eskatutako hizkuntzan arreta eskaini.

• KALITATE ADIERAZLEAK:

- **Adierazle bakoitzaren garrantzia:** zerrenda batean aurkezten zaizkion 18 kalitate-adierazleei norberak berezko ematen dien garrantziaren batezbestekoa, 0tik 10era bitarteko eskalan neurtua:

Instalazioak

- *Bulegoak instalazio onak ditu: jesarlekuak, komunak, telefono publikoak, etab...*
- *Seinale egokiak ditu, bai kalean, bai bulego barruan (bulego edo leihatiletara bideratzeko).*
- *Ondo komunikatuta dago (autobusez, trenez, metroz).*
- *Giro-baldintza egokiak ditu (garbitasuna, tenperatura, argitasuna, zaratarik gabe, e.a.).*
- *Jendea atenditzeko ordutegi zabala du.*
- *Nahikoa informazio-foileto eta formulario dituzte.*
- *Tiketen bidezko txanda (edo ilara) sistema erraza eta mesedegarria da.*

Langileak

- *Adeitasunez eta begirunez atenditu zaituzte.*
- *Denbora gutxi itxaron duzu txanda izan arte.*
- *Txanda iristean hiritarrari arin eskaini arreta.*
- *Gehien komeni zaizkizun aukerak gomendatu dizkizute.*
- *Prestatutako langileak dituzte.*
- *Azalpenetan eta formularioetan gauzak argi agertzen dira.*

Jardunbideak

- *Bulego honek tramiteak arin betetzen ditu.*
- *Erratu gabe informatu eta tramiteak egin dizkizute.*
- *Eskaera bat ukatuz gero, hori egiteko arrazoiak ondo azaldu dizkizute.*
- *Zure espedientearen tramitazioa nola dagoen erraz jakin ahal duzu.*
- *Nahi izan duzun hizkuntzan atenditua izan zara: euskaraz edo gazteleraz.*
- **Adierazle bakoitzarekiko poztasuna:** 0tik 10era bitarteko batezbestekoa, euren kudeaketa egiteko orduan erabiltzaileek aurreko zerrendan aipatutako 18 kalitate-adierazleei emandako poztasunarena (azkena, txartel bidezko sistemarekiko poztasunari dagokiona, sistema hori duten JAZetan baino ez zen galdetzen).
- **Eragin eta poztasun mapa:** mapa bidimentsional honetan bi ardatz agertzen dira. Poztasuna: kalitate-adierazle bakoitzaz bezeroek zehaztutako poztasuna -0tik 10era-. Eragina: nolako eragina duten adierazle horiek JAZko erabiltzaileak jasotako zerbitzuari buruz duen

balorazioan -“1”etik (eragin handiena duen adierazlea) “18”ra (eragin gutxien duen adierazlea)-.

- **Eragin eta betetako poztasun mapa:** bigarren mapa bidimentsional honetan adierazle bakoitzaren eragin-sailkapena berriro agertu arren, dimentsio berri bat azaltzen da: “betetako poztasuna”. Kontzeptu berri horrek honako hipotesi hau du abiapuntu: adierazle bakoitzaren balorazioa zein den jakitea (aurreko mapa) bezain garrantzitsua da adierazle bakoitzarekiko poztasun-maila zein den jakitea adierazle horri emandako garrantzia kendu ondoren.

Inkestaturen ezaugarriak

Aurreko atalean aipatutako emaitza guztiak zenbait taldetan bereizten dira. Ondoren, kontuan hartutako segmentazio-irizpide guztiak agertzen dira, bai eta dagokien talde bakoitzeko lagunen batezbestekoa ere, datuak JAZ bakoitzaren “zenbaki-garrantziaren” arabera haztatutakoan (hau da, eguneko bisitaldi-kopuruaren batezbestekoaren arabera):

- **EZAUGARRI SOZIODEMOGRAFIKOAK:**

- Sexua: %49 gizonak dira eta %51 emakumeak.
- Adina: %34 16 urtetik 29 urtera bitartekoak dira, %45 30 urtetik 45 urtera bitartekoak, eta gainerako %21 45 urtetik gorakoak.
- Ikasketak: %13k lehen mailako edo hortik beherako ikasketak ditu, beste %16 batek lanbide ikasketak ditu, %13k bigarren mailako ikasketak, %21ek erdi eta goi-mailako ikasketak, eta %37k goi-mailako ikasketak.
- Lan egoera: %20k Administrazio Publikoan lan egiten du, %54k Administrazio Publikotik kanpo lan egiten du, %5 ikasleak dira, %12 langabezian dago, eta gainerako %9 bestelako egoeratan dago.

- Euskarazko jakite-maila: %42k ondo edo nahiko ondo hitz egiten du euskaraz, beste %31 batek zertxobait hitz egiten du euskaraz, eta gainerako %27k ez daki euskaraz.
 - Bezeroaren udalaren tamaina: elkarrizketatutako lagunen %14 udalerritik bizi da (10000tik behera biztanlekoetan), %30 erdi-mailako udalerrietan (10000 - 120000 biztanle bitartekoetan) eta %54 hiru euskal hiriburu-eremuetako batean.
 - Zerbitzuaren lurraldea: %22 Araban, %44 Bizkaian eta %34 Gipuzkoan.
- **KUDEAKETAREN EZAUGARRIAK:**
 - JAZera egindako bisitaren helburua: %36 harremanean jartzeko baino ez da bertaratu (informazioa eskatu, elkarrizketa eskatu, inprimakiak edo agiriak jaso), %16 tramitazioari hasiera emateko (beka, laguntza edo dirulaguntza bat eskatu; lizentzia edo baimena eskatu; bestelako eskabideren bat egin; kexa, erreklamazioa edo errekurtsioa jarri), eta %48 tramitazioa osatzeko (tasak, matrikula, fidantza, isuna ordaindu; agiriak aurkeztu; agiriak egiaztatu; zerrendak begiratu; bestelakoak).
 - JAZ horretara egindako lehenagoko bisiten maiztasuna: %30k bulego horretara jo ohi du hilean behin edo gehiagotan, beste %23 bat urtean behin edo gehiagotan joaten da, %26k noizean behin jo ohi du bulego horietara, eta %21 bertaratzeko den lehen aldia da.
 - Bisitaren ordua: ordutegia goizeko 10:30ak baino lehenagokoa izan da kasuen %25ean, 10:30etatik 12:29ra bitartekoa inkestakuen %46an, 12:30etatik 15:00etara bitartekoa kasuen %14an, eta arratsaldean (15:00etatik aurrerakoa) inkestakuen %15ean.
 - Kudeaketaren hizkuntza: kudeaketa garatzeko erabiliko hizkuntza gaztelania (%90) edo euskara (%10) izan da.
 - **ZERBITZUAREN EZAUGARRIAK:**
 - JAZen izena: azkenean aztertutako 29 zerbitzuak, bai eta euren langile-kopurua ere, xehetasunez zehazten dira azterketaren sarreraren ondoren erantsitako fitxa teknikoan.
 - JAZen egoitza: 12 egoitzetatik, 3 Arabakoak dira (Lakua, Samaniego 2 eta San Prudencio 18), 4 Bizkaikoak (Gran Via 85, General Concha 23, Gran Vía 2 eta Ercilla 4) eta 5 Gipuzkoakoak (Andia 13, Easo 10, Vitoria-Gasteiz 3, San Martín 48 eta San Marcial 2).
 - JAZen saila: 29 zerbitzuak Eusko Jaurlaritzaren 10 Sailetatik 7tan barne hartuta daude: Ogasun eta Herri Administrazioa (6 JAZ), Hezkuntza (3 JAZ), Herrizaingoa (6 JAZ), Industria, Merkataritza, eta Turismoa (3 JAZ), Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzak (6 JAZ), Kultura (2 JAZ), eta Lurralde Antolamendu, Etxebizitza eta Ingurugiroa (3 JAZ).
 - Eguneroko bisita kopurua: inkestakuen %8 egunean 25 lagunera arte jasotzen dituzten zerbitzuetan egin dira, %25 egunean 26 lagunetik 100 lagunera bitartean jasotzen dituztenetan, %40 egunean 101 lagunetik 200 lagunera bitartekoetan, eta %26 egunero 200etik gora bisitari izan ohi dituzten zerbitzuetan.

2 - Fitxa teknikoa

2500 inkesta egin dira **2000ko abenduan** aztertutako **29 JAZ**etako batera jo zuten lagunen artean.

Erabilitako lagina **estratifikatua** da, eta **afijazio itxuragabea du zerbitzuko eguneko bisitaldien etorpenagatik**. Eguneko etorpenari buruzko datuak bi iturri desberdinetatik sortzen dira: bata, txartel-sistemaren zenbaketa objektiboa (sistema hori duten 9 zerbitzuetan besterik ez), 9 JAZ horietara egindako eguneko bisitaldien urteko batezbestekoa eskaintzen ziguna; eta bestea, JAZ bakoitzeko teknikariek gainerakoez duten irizpen subjektiboa. Bi iturri horien bitartez, zerbitzuaren arabera eguneko etorpenak 9 bisitaldi (Arabana, Joko Lurralde Bulegoa) eta 297 bisitaldi (Bizkaian, Hezkuntza Lurralde Ordezkaritza) bitarteko gorabeherak dituela ondorioztatu zen.

Datu horietatik abiatuta, aipatutako 2500 inkestak egin dira, kapitulu honen amaieran agertzen den **taulan** zehazten den bezala. Taula horretan bertan, JAZ bakoitzaren kode eta izenez gain, lurraldea, saila eta dagokien egoitza ere agertzen dira, bai eta bisitaldien eguneko etorpena eta zerbitzu bakoitzean egindako inkesta-kopurua ere.

Inkestatzaileek hautatutako JAZetako batean kudeaketaren bat egin berri dutenen artean zoriz aukeratzean oinarritzen da **lagin-diseinua**, eta erabiltzaile horiei jasotako arretarekiko poztasunari buruzko galde-sorta egitean ere bai. Hiru fase ditu inkestatuen aukeraketa-prozesuak:

- Zerbitzuko inkesta-kopuruaren banaketa: JAZak lau mailatan banatu ziren, eguneko etorpenaren arabera:
 - Egunero 60 edo bisitaldi gutxiago dituzten zerbitzuak (19): 50 inkesta.
 - Egunero 60 baino gehiago eta 100 baino bisitaldi gutxiago dituzten zerbitzuak (2): 100 inkesta.
 - Egunero 100-194 bisitaldi dituzten zerbitzuak (5): 150 inkesta.

- Egunero 195 edo hortik gorako bisitaldiak dituzten zerbitzuak (3): 200 inkesta.

Azpibanaketa horrek zerbitzu guztietan gutxieneko langile-kopuru onargarriari eustea du helburu, bai eta egunean zehar jende gutxi jasotzen dutenetan ere, zerbitzu bakoitzeko datuek gutxieneko fidagarritasun estatistikoa izan dezaten.

- Zerbitzu bakoitzeko inkesta-kopuruaren banaketa landa-lana burutu zen egunetan: JAZ bakoitzaren inkesta-kopurua eta landa-lana burutu zen egun-kopurua zatitu ziren.
- Zerbitzu bakoitzeko eguneko inkesta-kopuruaren ordu-banaketa: batez besteko etorpenaren arabera (txartel-sistema duten JAZetan zenbatetsia), lau ordu-tartetan¹ zehar, eta zerbitzu bakoitzaren lanaldiaren arabera.

2500 lagunen gaineko azken laginaren **lagin-errakuntza** zenbatetsia $\% \pm 2$ koa da, $\%95,5$ eko konfiantza-mailarako eta $p=q=0,5$ izanik.

Datu-tauletako emaitza guztiak JAZ bakoitzaren garrantziaren arabera daude **haztatuta**, hau da, eguneko bisitaldi-etorpenaren arabera, zerbitzu bakoitzak egunero jasotzen duen erabiltzaile-kopuruaren araberrako pisua izan dezan.

¹ Azkenean, ordu-tarte bakoitzean tarte bakoitzaren minutuen arabera banatu ziren inkestak.

EUSKO JAURLARITZAKO JENDAURREKO ARRETA ZERBITZUAK EUSKAL HIRIBURUETAN (2000)

ZERBITZU KODEA	LURRALDEA	SAILA	EGOITZA	IZENA	EGUNEROKO BIZITAK*	EGINDAKO INKESTAK
1	ARABA	Ogasun eta Herri Administrazioa	Donostiaz/g-Lakua	Informazio Orokorra Lakua	30	50
2		Ogasun eta Herri Administrazioa	Donostiaz/g-Lakua	Kontratazioa	25	50
3		Ogasun eta Herri Administrazioa	Donostiaz/g-Lakua	Liburutegia eta Liburu-denda	15	50
4		Justizia, Lan eta Gizarte Segurantza	Donostiaz/g-Lakua	Elkarteen Errolda	10	50
5		Ogasun eta Herri Administrazioa	Samaniego 2	Informazio Orokorra Samaniego	30	50
6		Justizia, Lan eta Gizarte Segurantza	Samaniego 2	Lurralde Lan-Ordezkaritza	87	100
7		Industria, Merkataritza eta Turismoa	Samaniego 2	Industria, Merkataritza eta Turismoko Lurralde Bulegoa	60	50
8		Lurralde Antolamendu, Etxebizitza eta Ingurugiroa	Samaniego 2	Lurralde Antolamendu, Etxebizitza eta Ingurugiro Saileko Lurralde Ordezkaritza	50	50
9		Herrizaingoa	Samaniego 2	Joko Lurralde Bulegoa	9	50
10		Herrizaingoa	Samaniego 2	Bidezaingo Lurralde Zerbitzua	40	50
11		Hezkuntza	San Prudencio 18	Hezkuntza Saileko Lurralde Ordezkaritza	120	150
12	BIZKAIA	Ogasun eta Herri Administrazioa	Gran Via 85	Informazio Orokorra Gran Via	30	50
13		Justizia, Lan eta Gizarte Segurantza	Gran Via 85	Lurralde Lan-Ordezkaritza	117	150
14		Hezkuntza	Gran Via 85	Hezkuntza Saileko Lurralde Ordezkaritza	297	200
15		Kultura	Gran Via 85	Kultura Lurralde Zerbitzua	25	50
16		Lurralde Antolamendu, Etxebizitza eta Ingurugiroa	Gran Via 85	Lurralde Antolamendu, Etxebizitza eta Ingurugiro Saileko Lurralde Ordezkaritza	155	150
17		Justizia, Lan eta Gizarte Segurantza	Gran Via 85	Elkarteen Errolda	24	50
18		Industria, Merkataritza eta Turismoa	General Concha 23	Industria, Merkataritza eta Turismoko Lurralde Bulegoa	195	200
19		Herrizaingoa	Gran Via 2	Joko Lurralde Bulegoa	22	50
20		Herrizaingoa	Ercilla 4	Bidezaingo Lurralde Zerbitzua	60	50
21	GIPUZKOA	Ogasun eta Herri Administrazioa	Andia 13	Informazio Orokorra Andia	31	50
22		Hezkuntza	Andia 13	Hezkuntza Saileko Lurralde Ordezkaritza	262	200
23		Kultura	Andia 13	Kultura Lurralde Zerbitzua	18	50
24		Lurralde Antolamendu, Etxebizitza eta Ingurugiroa	Andia 13	Lurralde Antolamendu, Etxebizitza eta Ingurugiro Saileko Lurralde Ordezkaritza	119	150
25		Industria, Merkataritza eta Turismoa	Easo 10	Industria, Merkataritza eta Turismoko Lurralde Bulegoa	140	150
26		Justizia, Lan eta Gizarte Segurantza	Vitoria-Gasteiz 3	Elkarteen Errolda	15	50
27		Justizia, Lan eta Gizarte Segurantza	Vitoria-Gasteiz 3	Lurralde Lan-Ordezkaritza	72	100
28		Herrizaingoa	San Martin 48	Joko Lurralde Bulegoa	14	50
29		Herrizaingoa	San Marcial 2	Bidezaingo Lurralde Zerbitzua	50	50

* Zenbaki gorriak tiketen bidezko kontaktari dagozkie.

3 - Indize sintetikoak

0 eta 10 arteko doan eskalan, Eusko Jaurlaritzaren jendaurreko zerbitzuekiko Poztasun Orokorraren Indizea (POI), hau da jasotako zerbitzuarekin erabiltzailearen poztasuna 7.6 da. Beraz, esan daiteke Euskal Autonomia Erkidegoko bizilagunak nahiko pozik agertzen direla jasotako arretarekin.

Poztasun Erlatiboaren Indizea (PEI), hau da, aurretiko itzaropenekiko poztasunaren ehunekoa, %83.8koa da.

Instalazioekiko Poztasun Indizea (INSTPI) 7.5 da, Pertsonetikoa (PERTPI) 8.0 eta Jardunbideekikoa (JARDPI) 8.0. Aipatzekoa da jendea nahiko pozik dagoela Eusko Jaurlaritzak bere jendaurreko zerbitzuetan dituen langileekin, baita jarraitutako prozedurekin ere. Instalazioak egokiak badira ere jendearen iritziz, beste aspektu horiek baino puntuazio baxuagoa jasotzen dute.

Joan den urteko datuekin alderaketa eginda, honako konklusio hauek atera dira. Orokorrean, jasotako arretaren balorazioa jaitsi egin da, beraz, esan daiteke gaur egun Eusko Jaurlaritzako ordezkarietara joan den jendearen poztasuna ia baino baxuagoa dela. Poztasun Orokorra, lehen 8.0 bazen orain 7.6 da. Poztasun Erlatiboa %91.0tik %83.8ra pasa da. Eta PERTPIa eta JARDPIa jaitsi badira ere, INSTPIa igo egin da (1999. urtean 7.4 zen, eta 2000.ean 7.5. da). Kontuan hartu behar da, azken datu hau baloratzean, 2.000. urtean bi egoitza berri-berriak daudela ikerketan: Bilboko General Concha 23 eta Donostiako Vitoria-Gasteiz 3.

Ezaugarri soziodemografikoak

Emakumezko eta gizonezkoen artean, ez dugu ikusi Eusko Jaurlaritzaren jendaurreko zerbitzuen balorapena egiterakoan, diferentzia nabarmenik.

Adina ikusita, urteak gora egin ahala poztasun indize guztiak hazi egiten dira, 45 urte baino gehiago dituztenen POIa 8.0 izanik.

Bezeroen ikasketen maila jaisten den neurrian, igo egiten da poztasuna, lehen mailako baino ikasketa baxuagoak dituztenen POIa 8.3 delarik.

Lan egoeraren arabera, administrazioetik kanpo lan egiten dutenak dira poztasun altuena adierazten dutenak (POI=7.8).

Euskarazko jakite-maila igotzen den neurrian, jaitsi egiten da poztasunarena, hain zuzen ere, euskaldunen POIa 7.2 baldin bada, erdaldunena 8.1 da.

Bezeroaren udalaren tamainaren arabera, hiriburuetan bizi direnek poztasun altuagoa (POI=7.8) adierazten dute erabilitako zerbitzuarekin.

Arabako zerbitzuetan (POI=8.0), Bizkaia eta Gipuzkoakoetan baino poztasun altuagoa aurkitu dugu.

Kudeaketaren ezaugarriak

Egindako bisitaren helburuaren arabera ez dago diferentzia nabarmenik poztasun mailan.

Lehenagoko bisiten maiztasunari begira, lehenengo aldia joan direnak besteak baino kontentago atera dira Eusko Jaurlaritzako bulegoetatik (POI=8.0).

Beste aldetik, poztasun gehiago adierazten du, euskal bulegoetara goizeko lehenengo orduetan (POI=7.8) jo egin duen jendeak.

Azkenik, gazteleraz aritu direnek (POI= 7.7) besteek baino poza handiagoa azaldu dute.

Zerbitzuaren ezaugarriak

Zerbitzu guztiekiko Poztasun Orokorraren Indizea (**POI**) 7.6 izanik, ondokoak dira zerbitzuek bere bezeroengandik jasotako puntuazioak:

- 8.5: Industria, Merkataritza eta Turismoa (Araba) eta Industria, Merkataritza eta Turismoa (Bizkaia).
- 8.3: Jokoa (Araba), Bidezaingoa (Araba), Jokoa (Bizkaia) eta Elkarteen Errolda (Gipuzkoa).
- 8.2: Elkarteen Errolda (Araba) eta Lana (Araba).
- 8.1: Kontratazioa (Araba), Informazioa Samaniego (Araba) eta Kultura (Bizkaia).
- 8.0: Elkarteen Errolda (Bizkaia) eta Lurralde Antolamendu, Etxebizitza eta Ingurugiroa (Gipuzkoa).
- 7.9: Informazioa Lakua (Araba), Kultura (Gipuzkoa) eta Jokoa (Gipuzkoa).
- 7.8: Liburutegia eta Liburu-denda (Araba) eta Hezkuntza (Gipuzkoa).
- 7.7: Informazioa Gran Via (Bizkaia), Lana (Bizkaia), Informazioa Andia (Gipuzkoa) eta Lana (Gipuzkoa).
- 7.6: Lurralde Antolamendu, Etxebizitza eta Ingurugiroa (Araba) eta Lurralde Antolamendu, Etxebizitza eta Ingurugiroa (Bizkaia).
- 7.5: Hezkuntza (Araba).
- 7.4: Industria, Merkataritza eta Turismoa (Gipuzkoa) eta Bidezaingoa (Gipuzkoa).

- 6.9: Bidezaingoa (Bizkaia).
- 6.3: Hezkuntza (Bizkaia).

Egoitzek lortutako puntuazioak hauexek dira:

- 8.5: General Concha.
- 8.3: Gran Vía-2.
- 8.2: Samaniego.
- 8.0: Lakua.
- 7.9: San Martin.
- 7.8: Andia eta Vitoria-Gasteiz-3.
- 7.5: San Prudencio.
- 7.4: Easo eta San Marcial.
- 7.1: Gran Vía-85.
- 6.9: Ercilla.

Eta Sailek lortutakoak:

- 8.1: Industria, Merkataritza eta Turismoa.
- 8.0: Kultura.
- 7.9: Ogasun eta Herri Administrazioa eta Justizia, Lan eta Gizarte Segurantza.
- 7.7: Lurralde Antolamendu, Etxebizitza eta Ingurugiroa.
- 7.6: Herrizaingoa.
- 7.1: Hezkuntza.

Beraz, Arabako eta Bizkaiko Industria, Merkataritza eta Turismoa dira hobekien baloratutako zerbitzuak, Bilboko General Concha da puntuazio altuena lortzen duen egoitza, eta Industria, Merkataritza eta Turismoa zerbitzu onena eskaintzen duen saila.

Beste aldetik, Bizkaiko Bidezaingoa eta Hezkuntza dira balorazio txarrenak jaso dituzten zerbitzuak. Ercilla puntuazio baxuena jaso duen egoitza, eta Hezkuntza okerren baloratutako saila.

Azkenik, eguneroko bisita kopurua aztertutik, zenbat eta bezero gehiago izan zerbitzuak, gero eta baxuagoa da zerbitzuaren balorapena.

1999. urteko datuekin konparatuz, honako zerbitzu hauek hobetu egin dituzte nabarmen bere puntuazioak: Bizkaiko Industria, Merkataritza eta Turismoa (7.7tik 8.5era) eta Gipuzkoako Lana (7.1etik 7.7ra). Eta galdu egin dute behintzat puntu erdi: Bizkaiko Hezkuntzak (7.5etik 6.3ra), Gipuzkoako Informazioa Andiak (8.4tik 7.7ra), Gipuzkoako Hezkuntzak (8.8tik 7.8ra), Gipuzkoako Kulturak (8.5tik 7.9ra) eta Gipuzkoako Bidezaingoa (7.9tik 7.4ra). Orain okerrago baloratuak dira Gran Vía 85 (7.7tik 7.1era), Andia (8.6tik 7.8ra) eta San Marcial (7.9tik 7.4ra) egoitzak eta Hezkuntza saila (8.0tik 7.1era).

Eta orain 2.000. urteko Poztasun Erlatiboaren Indizea (**PEI**) kontuan hartzen badugu, ondorengoak dira emaitza aipagarrienak:

- %90 baino gehiago lortzen dute honako zerbitzu hauek: Kontratazioa (Araba), Liburutegia eta Liburu-denda (Araba), Elkartearen Errolda (Araba), Informazioa Samaniego (Araba), Lana (Araba), Industria, Merkataritza eta Turismoa (Araba), Jokoa (Araba), Bidezaingoa (Araba), Industria, Merkataritza eta Turismoa (Bizkaia). Baita ere hurrengo egoitzek: Lakua, Samaniego eta General Concha.

- %80 eta %90 tartean kokatzen dira honako zerbitzu hauek: Informazioa Lakua (Araba), Lurralde Antolamendu, Etxebizitza eta Ingurugiroa (Araba), Hezkuntza (Araba), Informazioa Gran Vía (Bizkaia), Kultura (Bizkaia), Lurralde Antolamendu, Etxebizitza eta Ingurugiroa (Bizkaia), Elkartearen Errolda (Bizkaia), Jokoa (Bizkaia), Informazioa Andia (Gipuzkoa), Hezkuntza (Gipuzkoa), Kultura (Gipuzkoa), Lurralde Antolamendu, Etxebizitza eta Ingurugiroa (Gipuzkoa), Elkartearen Errolda (Gipuzkoa), Lana (Gipuzkoa), Jokoa (Gipuzkoa) eta Bidezaingoa (Gipuzkoa). Baita ere hurrengo egoitzak: San Prudencio, Gran Vía-2, Andia, Vitoria-Gasteiz-3, San Martin eta San Marcial. Eta sailak: Ogasun eta Herri Administrazioa, Herrizaingoa, Industria, Merkataritza eta Turismoa, Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzak, Kultura eta Lurralde Antolamendu, Etxebizitza eta Ingurugiroa.

- %80 baino gutxiagoko Poztasun Erlatiboaren Indizea daukate zerbitzu hauek: Lana (Bizkaia), Hezkuntza (Bizkaia), Bidezaingoa (Bizkaia), Industria, Merkataritza eta Turismoa (Gipuzkoa). Eta baita Gran Vía-85, Ercilla eta Easo egoitzek eta Hezkuntza sailak ere.

Instalazioekiko Poztasun Indizea (**INSTPI**) aztertzerakoan egoitza aldagaia interesatzen zaigu batez ere. Diferentzia garrantzitsuak antzeman ditu jendeak, kontuan hartuz indizearen batezbestekoa 7.5 dela:

- 8.0: General Concha.
- 7.9: Gran Vía-2.
- 7.8: Samaniego.
- 7.7: Andia.
- 7.5: Gran Vía-85.
- 7.3: Lakua.
- 7.2: Vitoria-Gasteiz-3 eta San Marcial.

- 7.1: Easo.
- 7.0: San Prudencio.
- 6.8: San Martin.
- 6.2: Ercilla.

Azpimarratzekoa da Ercilla egoitzak lortu duen puntuazio baxua (6.2), eta baita General Conchako puntuazio altua (8.0) ere.

Iazko datuak kontuan hartuz, bere balorapena gehien hobetu duten zerbitzuak honako hauek dira: Samaniego (7.4tik 7.8ra), San Marcial (6.8tik 7.2ra), San Martin (6.2tik 6.8ra) eta batez ere Ercilla (4.9tik 6.2ra). Eta Easok (7.6tik 7.1era) eta Andiak (8.0tik 7.7ra) jaitsi dituzte puntuazioak.

Pertsonetikiko Poztasun Indizea (**PERTPI**) 8.0 izanik, hauek dira sailaren araberako datuak:

- 8.5: Industria, Merkataritza eta Turismoa, eta Kultura.
- 8.4: Ogasun eta Herri Administrazioa.
- 8.3: Herrizaingoa.
- 8.2: Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza.
- 7.9: Lurralde Antolamendu, Etxebizitza eta Ingurugiroa.
- 7.6: Hezkuntza

Beraz, Industria, Merkataritza eta Turismo eta Kultura Saileko langileen zeregina da hobekien baloratutakoa.

1999. urtetik hona, okerrera egin dute beren langileekiko jendearen poztasunean, batez ere Lurralde Antolamendu, Etxebizitza eta Ingurugiro (8.3tik 7.9ra) eta Hezkuntza (8.1etik 7.6ra) sailek, eta hobera egin du Industria, Merkataritza eta Turismo sailak (7.9tik 8.5era).

Eta Jardunbideekiko Poztasun Indizea (**JARDPI**) aztertzerakoan, interesgarriagoa ematen du saila aldagaia bereiztea, gogoratuz batezbestekoa 8.0 dela:

- 8.7: Ogasun eta Herri Administrazioa.
- 8.6: Industria, Merkataritza eta Turismoa.
- 8.4: Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza eta Kultura.
- 8.2: Herrizaingoa.
- 7.9: Lurralde Antolamendu, Etxebizitza eta Ingurugiroa.
- 7.2: Hezkuntza.

Eusko Jaurlaritzako bezeroek nahikoa ondo baloratu dituzte sail guztien jardunbideak, Ogasun eta Herri Administrazioa Sailak puntu gehien lortu duena delarik.

Jendearen iritziz, Industria, Merkataritza eta Turismoa (7.7tik 8.6ra) da azken urte honetan bere prozedurak gehien hobetu dituen saila, eta Hezkuntza (8.0tik 7.2ra) bere kudeaketan txarrera gehien egin duena.

AEB 2000: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

Ezaugarri soziodemografikoak

	GUZTIRA	SEXUA		ADINA			IKASKETAK					LAN EGOERA				
		Gizonezkoa	Emakumezkoa	16-29	30-45	>45	Lehen mailakoak edo baxua-goak	Lanbide Heziketak	Bigarren mailakoak	Goimailako erdikoak	Goimailakoak	Lanean administrazioan	Lanean administrazioetik kanpo	Ikaslea	Lanabegian	Beste egoera batean
POI = Poztasun orokorraren indizea	7,6	7,7	7,6	7,3	7,7	8,0	8,3	7,8	7,8	7,5	7,3	7,3	7,8	7,4	7,4	8,1
PEI = Poztasun erlatiboaren indizea	83,8	84,8	82,7	80,5	84,4	87,7	89,5	86,1	84,5	82,5	81,1	80,8	85,2	81,3	80,4	88,0
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	7,5	7,5	7,6	7,3	7,5	7,8	8,0	7,6	7,5	7,5	7,3	7,5	7,5	7,2	7,5	8,0
PERTPI = Pertsonetikiko poztasun indizea	8,0	8,1	8,0	7,7	8,1	8,5	8,6	8,2	8,3	8,0	7,7	7,7	8,2	7,8	7,7	8,6
JARDPI = Jardunbideekiko poztasun indizea	8,0	8,1	7,8	7,6	8,1	8,4	8,7	8,3	8,3	7,8	7,6	7,5	8,2	7,9	7,5	8,5

AEB 2000: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

Ezaugarri soziodemografikoak

	GUZTIRA	EUSKARAZKO JAKITE-MAILA			BEZEROAREN UDALAREN TAMAINA			ZERBITZUAREN LURRALDEA		
		Bai	Zertxobait	Ezer ez /Ed-Ee	Txikia (<10000)	Ertaina (10000-120000)	Hiriburua (>120000)	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
POI = Poztasun orokorraren indizea	7,6	7,2	7,7	8,1	7,6	7,4	7,8	8,0	7,4	7,7
PEI = Poztasun erlatiboaren indizea	83,8	80,0	84,5	88,7	82,9	80,9	85,6	90,2	80,4	83,8
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	7,5	7,4	7,5	7,8	7,6	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5
PERTPI = Pertsonetikiko poztasun indizea	8,0	7,7	8,1	8,5	7,9	7,9	8,2	8,4	7,8	8,2
JARDPI = Jardunbideekiko poztasun indizea	8,0	7,3	8,3	8,6	7,6	7,8	8,2	8,4	7,7	8,1

AEB 2000: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

Kudeaketaren ezaugarriak

	GUZTIRA	BISITAREN HELBURUA			LEHENAGOKO BISITEN MAIZTASUNA				BISITAREN ORDUA				KUDEAKETAREN HIZKUNTZA	
		Harremanetan hasi	Bideratzearen hasiera	Bideratzearen bukaera	Hilean behin edo gehiagotan	Urtean behin edo gehiagotan	Beste aldiren bat	Lehenengo aldia	<10:30	10:30-12:29	12:30-14:59	>15:00	Euskaraz	Erdaraz
POI = Poztasun orokorraren indizea	7,6	7,6	7,7	7,7	7,6	7,5	7,5	8,0	7,8	7,7	7,4	7,4	7,4	7,7
PEI = Poztasun erlatiboaren indizea	83,8	82,8	84,5	84,2	84,5	83,0	81,7	86,1	84,8	84,4	81,2	82,6	82,6	83,9
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,6	7,5	7,4	7,4	7,4	7,5
PERTPI = Pertsonetikiko poztasun indizea	8,0	8,1	8,1	8,0	7,9	7,8	8,0	8,5	8,1	8,1	7,9	7,9	7,9	8,1
JARDPI = Jardunbideekiko poztasun indizea	8,0	8,1	7,8	8,0	7,8	7,7	7,9	8,7	8,0	8,1	7,8	7,8	7,8	8,0

AEB 2000: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

Zerbitzuaren ezaugarriak

	GUZTIRA	ZERBITZUA													
		Informazioa Lakua (Araba)	Kontratazioa (Araba)	Liburute-gia eta Liburudenda (Araba)	Elkarteen Errolda (Araba)	Informazioa Samarniego (Araba)	Lana (Araba)	Industria, Merkataritza eta Turismoa (Araba)	Lurralde Antolam., Etxebizitza eta Ingurugiroa (Araba)	Jokoa (Araba)	Bidezaingoa (Araba)	Hezkuntza (Araba)	Informazioa Gran Via (Bizkaia)	Lana (Bizkaia)	Hezkuntza (Bizkaia)
POI = Poztasun orokorraren indizea	7,6	7,9	8,1	7,8	8,2	8,1	8,2	8,5	7,6	8,3	8,3	7,5	7,7	7,7	6,3
PEI = Poztasun erlatiboaren indizea	83,8	89,9	91,4	91,5	94,2	91,3	91,9	95,5	87,6	93,9	91,8	85,5	80,8	79,7	70,6
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	7,5	7,5	7,6	6,7	7,3	7,7	7,9	7,8	7,6	7,5	7,9	7,0	7,6	7,7	7,4
PERTPI = Pertsonetikiko poztasun indizea	8,0	8,7	8,4	8,1	8,9	8,7	8,4	8,7	8,2	8,6	8,9	7,9	8,0	8,0	6,9
JARDPI = Jardunbideekiko poztasun indizea	8,0	8,7	8,8	8,6	8,7	8,9	8,5	8,8	7,9	8,7	8,6	7,9	9,0	8,2	6,2

AEB 2000: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

Zerbitzuaren ezaugarriak

	GUZTIRA	ZERBITZUA														
		Kultura (Bizkaia)	Lurralde Antolam., Etxebizitza eta Ingurugiroa (Bizkaia)	Elkarteen Errolda (Bizkaia)	Industria, Merkataritza eta Turismoa (Bizkaia)	Jokoa (Bizkaia)	Bidezaingoa (Bizkaia)	Informazioa Andia (Gipuzkoa)	Hezkuntza (Gipuzkoa)	Kultura (Gipuzkoa)	Lurralde Antolam., Etxebizitza eta Ingurugiroa (Gipuzkoa)	Industria, Merkataritza eta Turismoa (Gipuzkoa)	Elkarteen Errolda (Gipuzkoa)	Lana (Gipuzkoa)	Jokoa (Gipuzkoa)	Bidezaingoa (Gipuzkoa)
POI = Poztasun orokorraren indizea	7,6	8,1	7,6	8,0	8,5	8,3	6,9	7,7	7,8	7,9	8,0	7,4	8,3	7,7	7,9	7,4
PEI = Poztasun erlatiboaren indizea	83,8	87,1	83,6	86,6	91,5	89,1	76,0	81,8	85,1	85,7	83,4	79,6	89,2	85,9	89,5	83,8
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	7,5	7,7	7,5	7,6	8,0	7,9	6,2	7,4	7,8	7,7	7,6	7,1	7,3	7,2	6,8	7,2
PERTPI = Pertsonekiko poztasun indizea	8,0	8,5	7,4	8,4	8,9	9,1	7,7	8,3	8,2	8,5	8,3	7,8	8,8	8,2	8,2	8,2
JARDPI = Jardunbideekiko poztasun indizea	8,0	8,5	7,8	8,5	9,1	9,0	7,7	8,3	8,0	8,2	8,0	7,9	8,6	8,4	8,0	8,0

AEB 2000: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

Zerbitzuaren ezaugarriak

	GUZTIRA	EGOITZA											
		Lakua	Samani ego	San Pruden cio	Gran Via-85	General Concha	Gran Via-2	Ercilla	Andia	Easo	Vitoria-Ga steiz-3	San Martín	San Marcial
POI = Poztasun orokorraren indizea	7,6	8,0	8,2	7,5	7,1	8,5	8,3	6,9	7,8	7,4	7,8	7,9	7,4
PEI = Poztasun erlatiboaren indizea	83,8	91,2	91,9	85,5	77,2	91,5	89,1	76,0	84,4	79,6	86,5	89,5	83,8
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	7,5	7,3	7,8	7,0	7,5	8,0	7,9	6,2	7,7	7,1	7,2	6,8	7,2
PERTPI = Pertsonetikiko poztasun indizea	8,0	8,5	8,5	7,9	7,4	8,9	9,1	7,7	8,2	7,8	8,3	8,2	8,2
JARDPI = Jardunbideekiko poztasun indizea	8,0	8,7	8,5	7,9	7,3	9,1	9,0	7,7	8,1	7,9	8,4	8,0	8,0

AEB 2000: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

Zerbitzuaren ezaugarriak

	GUZTIRA	SAILA							EGUNEROKO BISITA KOPURUA			
		Ogasun eta Herri Administrazioa	Hezkuntza	Herri-zaingoa	Industria, Merkataritza eta Turismoa	Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza	Kultura	Lurralde Antolamendu, Etxebizitza eta Ingurugiroa	<26	26-100	101-200	>200
POI = Poztasun orokorraren indizea	7,6	7,9	7,1	7,6	8,1	7,9	8,0	7,7	8,1	7,8	7,8	7,0
PEI = Poztasun erlatiboaren indizea	83,8	87,4	79,0	84,6	87,9	85,7	86,5	84,2	89,2	87,3	84,4	77,5
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	7,5	7,5	7,5	7,1	7,7	7,6	7,7	7,5	7,5	7,4	7,5	7,6
PERTPI = Pertsonetikiko poztasun indizea	8,0	8,4	7,6	8,3	8,5	8,2	8,5	7,9	8,5	8,3	8,1	7,5
JARDPI = Jardunbideekiko poztasun indizea	8,0	8,7	7,2	8,2	8,6	8,4	8,4	7,9	8,6	8,4	8,2	7,1

AEB 2000: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

Denborazko alderaketa

		GUZTIRA	ZERBITZUA														
			Informazioa Lakua (Araba)	Kontratazioa (Araba)	Liburute-gia eta Liburudenda (Araba)	Elkarteen Errolda (Araba)	Informazioa Samaniego (Araba)	Lana (Araba)	Industria, Merkataritza eta Turismoa (Araba)	Lurralde Antolam., Etxebizitza eta Ingurugiroa (Araba)	Jokoa (Araba)	Bidezaingoa (Araba)	Hezkuntza (Araba)	Informazioa Gran Via (Bizkaia)	Lana (Bizkaia)	Hezkuntza (Bizkaia)	Kultura (Bizkaia)
POI = Poztasun orokorraren indizea	2000	7,6	7,9	8,1	7,8	8,2	8,1	8,2	8,5	7,6	8,3	8,3	7,5	7,7	7,7	6,3	8,1
	1999	8,0	8,2	8,4	8,2	8,2	8,3	8,2	8,8	7,8	8,8	8,5	7,4	8,1	7,9	7,5	8,1
PEI = Poztasun erlatiboaren indizea	2000	83,8	89,9	91,4	91,5	94,2	91,3	91,9	95,5	87,6	93,9	91,8	85,5	80,8	79,7	70,6	87,1
	1999	91,0	94,7	96,9	96,9	95,3	92,0	97,2	97,5	88,2	96,2	92,9	88,8	91,5	86,6	82,1	92,7
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	2000	7,5	7,5	7,6	6,7	7,3	7,7	7,9	7,8	7,6	7,5	7,9	7,0	7,6	7,7	7,4	7,7
	1999	7,4	7,2	7,9	7,4	7,2	7,4	7,7	7,5	7,1	7,6	7,3	6,9	7,6	7,7	7,5	7,4
PERTPI = Pertsonetikiko poztasun indizea	2000	8,0	8,7	8,4	8,1	8,9	8,7	8,4	8,7	8,2	8,6	8,9	7,9	8,0	8,0	6,9	8,5
	1999	8,2	8,6	8,5	8,4	8,8	8,8	8,6	9,0	8,2	8,7	8,9	7,8	8,4	8,0	7,7	8,6
JARDPI = Jardunbideekiko poztasun indizea	2000	8,0	8,7	8,8	8,6	8,7	8,9	8,5	8,8	7,9	8,7	8,6	7,9	9,0	8,2	6,2	8,5
	1999	8,1	8,9	8,7	8,7	8,4	9,3	8,2	9,1	8,5	8,8	8,7	7,8	8,4	7,9	7,3	8,7

AEB 2000: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

Denborazko alderaketa

	GUZTIRA	ZERBITZUA														
		Lurralde Antolam., Etxebizitza eta Ingurugiroa (Bizkaia)	Elkarteen Errolda (Bizkaia)	Industria, Merkataritza eta Turismoa (Bizkaia) (1)	Jokoa (Bizkaia)	Bidezaingoa (Bizkaia)	Informazioa Andia (Gipuzkoa)	Hezkuntza (Gipuzkoa)	Kultura (Gipuzkoa)	Lurralde Antolam., Etxebizitza eta Ingurugiroa (Gipuzkoa)	Industria, Merkataritza eta Turismoa (Gipuzkoa)	Elkarteen Errolda (Gipuzkoa)	Lana (Gipuzkoa)	Jokoa (Gipuzkoa)	Bidezaingoa (Gipuzkoa)	
POI = Poztasun orokorraren indizea	2000	7,6	7,6	8,0	8,5	8,3	6,9	7,7	7,8	7,9	8,0	7,4	8,3	7,7	7,9	7,4
	1999	8,0	7,8	7,7	7,7	8,4	7,2	8,4	8,8	8,5	8,2	7,7	8,2	7,1	8,1	7,9
PEI = Poztasun erlatiboaren indizea	2000	83,8	83,6	86,6	91,5	89,1	76,0	81,8	85,1	85,7	83,4	79,6	89,2	85,9	89,5	83,8
	1999	91,0	86,8	84,9	98,7	88,0	109,6	90,6	96,5	96,3	92,5	86,6	91,9	83,3	94,4	88,4
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	2000	7,5	7,5	7,6	8,0	7,9	6,2	7,4	7,8	7,7	7,6	7,1	7,3	7,2	6,8	7,2
	1999	7,4	7,8	7,7	6,2	7,8	4,9	8,0	7,9	8,1	8,1	7,6	7,9	6,3	6,2	6,8
PERTPI = Pertsonetikiko poztasun indizea	2000	8,0	7,4	8,4	8,9	9,1	7,7	8,3	8,2	8,5	8,3	7,8	8,8	8,2	8,2	8,2
	1999	8,2	8,1	7,9	7,4	9,3	7,0	9,1	8,8	9,1	8,5	8,0	8,9	7,9	7,2	8,8
JARDPI = Jardunbideekiko poztasun indizea	2000	8,0	7,8	8,5	9,1	9,0	7,7	8,3	8,0	8,2	8,0	7,9	8,6	8,4	8,0	8,0
	1999	8,1	7,7	8,0	7,1	9,6	7,8	9,2	8,9	8,2	8,1	7,8	8,9	8,3	6,8	9,5

(1) Bizkaiko Industria, Merkataritza eta Turismoko Lurralde Bulegoa, iaz, bi zerbitzutan zegoen banatua: Industria Saileko Lurralde Bulegoa eta Merkataritza, Kontsumo eta Turismoko Lurralde Bulegoa. Beraz, talde honetako 1999ko datuak, bi zerbitzu horietako batezbestekoak dira.

AEB 2000: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

Denborazko alderaketa

		GUZTIRA	EGOITZA											
			Lakua	Samani ego	San Pruden cio	Gran Via-85	General Concha (2)	Gran Via-2	Ercilla	Andia (3)	Easo	Vitoria-Ga steiz-3 (4)	San Martín	San Marcial
POI = Poztasun orokorraren indizea	2000	7,6	8,0	8,2	7,5	7,1	8,5	8,3	6,9	7,8	7,4	7,8	7,9	7,4
	1999	8,0	8,3	8,4	7,4	7,7	-	8,4	7,2	8,6	7,7	-	8,1	7,9
PEI = Poztasun erlatiboaren indizea	2000	83,8	91,2	91,9	85,5	77,2	91,5	89,1	76,0	84,4	79,6	86,5	89,5	83,8
	1999	90,3	96,1	93,5	88,8	85,1	-	88,0	109,6	94,9	86,6	-	94,4	88,4
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	2000	7,5	7,3	7,8	7,0	7,5	8,0	7,9	6,2	7,7	7,1	7,2	6,8	7,2
	1999	7,5	7,5	7,4	6,9	7,6	-	7,8	4,9	8,0	7,6	-	6,2	6,8
PERTPI = Pertsonetikiko poztasun indizea	2000	8,0	8,5	8,5	7,9	7,4	8,9	9,1	7,7	8,2	7,8	8,3	8,2	8,2
	1999	8,2	8,6	8,7	7,8	7,9	-	9,3	7,0	8,7	8,0	-	7,2	8,8
JARDPI = Jardunbideekiko poztasun indizea	2000	8,0	8,7	8,5	7,9	7,3	9,1	9,0	7,7	8,1	7,9	8,4	8,0	8,0
	1999	8,2	8,7	8,8	7,8	7,7	-	9,6	7,8	8,7	7,8	-	6,8	9,5

(2)General Concha egoitza berria da, ez dago konparatzerik.

(3)Andia egoitzan iaz bost zerbitzu zegoen, baina aurten Elkarteen Errolda kenduta lau gelditu dira.

(4)Vitoria-Gasteiz 3 egoitza berria da, ez dago konparatzerik.

AEB 2000: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

Denborazko alderaketa

		GUZTIRA	SAILA						
			Ogasun eta Herri Adminis-trazioa	Hezkun-tza	Herri-zaingoa	Industria, Merkatari-tza eta Turismoa	Justizia, Lan eta Gizarte Seguran-tza	Kultura	Lurralde Antola-mendu, Etxebizi-tza eta Inguru-giroa
POI = Poztasun orokorraren indizea	2000	7,6	7,9	7,1	7,6	8,1	7,9	8,0	7,7
	1999	8,0	8,3	8,0	7,9	7,9	7,8	8,2	8,0
PEI = Poztasun erlatiboaren indizea	2000	83,8	87,4	79,0	84,6	87,9	85,7	86,5	84,2
	1999	90,3	93,3	88,8	97,5	94,3	87,6	94,0	89,3
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	2000	7,5	7,5	7,5	7,1	7,7	7,6	7,7	7,5
	1999	7,5	7,6	7,6	6,3	6,9	7,5	7,7	7,8
PERTPI = Pertsonetikiko poztasun indizea	2000	8,0	8,4	7,6	8,3	8,5	8,2	8,5	7,9
	1999	8,2	8,7	8,1	8,1	7,9	8,1	8,8	8,3
JARDPI = Jardunbideekiko poztasun indizea	2000	8,0	8,7	7,2	8,2	8,6	8,4	8,4	7,9
	1999	8,2	8,9	8,0	8,5	7,7	8,1	8,5	8,0

4 - Kalitate- adierazleak

- 4.1 - Garrantzia
- 4.2 - Poztasuna
- 4.3 - Grafikoak

4.1 - Garrantzia

Adierazle guztien garrantziaren batezbestekoa 9.2 da 0 eta 10en arteko eskala batean eta honako hauek dira adierazle bakoitzak lortutako puntuazioak:

- 9.5: Adeitasunez eta begirunez atenditu, Komeni zaizkizun aukerak gomendatu, Prestatutako langileak izan, Erratu gabe informatu eta tramiteak egin eta Eskuera ukatzean arazoak azaldu.
- 9.4: Azalpen eta formulario argiak, Tramiteak arin bete, Tramitazioa nola dagoen jakin eta Nahi duzun hizkuntzan atenditua izan.
- 9.3: Jendea atenditzeko ordutegi zabala, Denbora gutxi itxaron eta Arin atenditua izan.
- 9.0: Nahikoa informazio-foileto eta formularioak.
- 8.8: Seinale egokiak izan eta Ondo komunikatuta egon.
- 8.7: Giro-baldintzak egokiak izan.
- 8.5: Instalazio onak izan.
- 8.0: Tiketen bidezko txanda sistema.

Langilekoari eta jardunbideei dagozkien adierazleei emandako garrantzia, instalazioei dagozkienei emandakoa baino altuagoa da. Beraz, Eusko Jaurlaritzako bulegoetara jotzen duen bezeriaren iritziz, garrantzia handiagoa dute jasotako arretan, kudeaketa eta langileek, zerbitzuaren egiturak baino.

Beste aldetik, aurreneko ikerketan adierazle guztien garrantziaren batezbestekoa 8.8 bazen orain 9.2 da, hau da, badirudi gehitu egin dela kalitate-adierazle horien eragina zerbitzu publiko ona izatean.

laz egindako ikerketan adierazle guzti-guztiei ematen zitzaien oraingo honetan baino garrantzi gutxiago. Hemen aipatuko ditugu aldaketa nabarmenagoak: Instalazio onak izan (7.8tik 8.5era), Nahikoa informazio foileto eta formularioak (8.4tik 9.0ra), Seinale egokiak izan (8.3tik 8.8ra) eta Giro-baldintzak egokiak izan (8.2tik 8.7ra)

AEB 2000: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
 DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: GARRANTZIA

Ezaugarri soziodemografikoak

	GUZTIRA	SEXUA		ADINA			IKASKETAK					LAN EGOERA				
		Gizonezkoa	Emakumezkoa	16-29	30-45	>45	Lehen mailako edo baxuagoak	Lanbide Heziketak	Bigarren mailakoak	Goimailako erdikoak	Goimailakoak	Lanean administrazioan	Lanean administrazioetik kanpo	Ikaslea	Lanagabean	Beste egoera batean
INSTALAZIO ONAK IZAN	8,5	8,4	8,5	8,4	8,4	8,6	8,8	8,5	8,5	8,4	8,3	8,3	8,4	8,3	8,6	8,8
SEINALE EGOKIAK IZAN	8,8	8,7	8,9	8,7	8,8	8,8	9,0	8,8	8,9	8,8	8,6	8,6	8,8	8,7	8,8	9,0
ONDO KOMUNITATUTA EGON	8,8	8,7	8,9	8,7	8,8	8,9	9,0	8,8	8,9	8,8	8,7	8,8	8,8	8,7	8,8	9,1
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	8,7	8,6	8,8	8,6	8,7	8,9	9,0	8,8	8,8	8,7	8,5	8,6	8,7	8,6	8,8	9,0
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	9,3	9,2	9,4	9,3	9,3	9,3	9,4	9,2	9,3	9,3	9,3	9,2	9,3	9,2	9,2	9,5
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	9,0	8,9	9,2	9,1	9,0	9,1	9,2	9,1	9,1	9,0	8,9	9,0	9,0	8,9	9,2	9,2
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,0	7,7	8,3	8,2	7,9	8,1	8,6	8,0	7,8	8,1	7,9	8,3	7,8	8,1	8,5	8,4
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	9,5	9,4	9,6	9,5	9,5	9,6	9,6	9,4	9,6	9,5	9,5	9,5	9,5	9,5	9,5	9,6
DENBORA GUTXI ITXARON	9,3	9,3	9,3	9,2	9,3	9,4	9,5	9,4	9,5	9,3	9,2	9,1	9,4	9,3	9,1	9,5
ARIN ATENDITUA IZAN	9,3	9,3	9,3	9,3	9,3	9,4	9,6	9,4	9,4	9,3	9,2	9,1	9,4	9,3	9,1	9,5
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	9,5	9,4	9,5	9,4	9,4	9,6	9,6	9,5	9,5	9,4	9,4	9,4	9,5	9,4	9,5	9,5
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	9,5	9,4	9,5	9,5	9,5	9,5	9,6	9,5	9,6	9,4	9,5	9,4	9,5	9,4	9,4	9,6
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	9,4	9,4	9,5	9,4	9,4	9,5	9,6	9,5	9,6	9,4	9,3	9,3	9,4	9,4	9,4	9,6
TRAMITEAK ARIN BETE	9,4	9,4	9,4	9,3	9,4	9,5	9,6	9,4	9,5	9,4	9,3	9,3	9,4	9,4	9,4	9,6
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	9,5	9,5	9,5	9,5	9,5	9,6	9,6	9,5	9,6	9,5	9,5	9,5	9,5	9,5	9,5	9,6
ESKAERA UKATZEAN ARRAZOIAK AZALDU	9,5	9,4	9,5	9,4	9,5	9,6	9,6	9,4	9,6	9,5	9,4	9,4	9,5	9,4	9,5	9,6
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	9,4	9,3	9,4	9,3	9,3	9,5	9,5	9,3	9,5	9,4	9,3	9,3	9,4	9,2	9,4	9,5
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	9,4	9,3	9,4	9,4	9,3	9,4	9,5	9,3	9,5	9,4	9,3	9,4	9,3	9,4	9,5	9,5

AEB 2000: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: GARRANTZIA

Ezaugarri soziodemografikoak

	GUZTIRA	EUSKARAZKO JAKITE-MAILA			BEZEROAREN UDALAREN TAMAINA			ZERBITZUAREN LURRALDEA		
		Bai	Zertxobait	Ezer ez /Ed-Ee	Txikia (<10000)	Ertaina (10000-120000)	Hiriburua (>120000)	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
INSTALAZIO ONAK IZAN	8,5	8,3	8,5	8,7	8,5	8,5	8,4	8,2	8,6	8,3
SEINALE EGOKIAK IZAN	8,8	8,6	8,9	8,9	8,8	8,9	8,7	8,4	8,9	8,9
ONDO KOMUNITATUTA EGON	8,8	8,8	8,9	8,8	8,9	8,9	8,7	8,4	8,9	9,0
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	8,7	8,6	8,8	8,9	8,8	8,8	8,7	8,5	8,9	8,7
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	9,3	9,3	9,4	9,3	9,3	9,4	9,3	9,1	9,3	9,5
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	9,0	9,0	9,1	9,0	9,1	9,2	9,0	8,6	9,2	9,1
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,0	8,2	7,9	8,0	8,1	8,2	7,9	7,2	8,3	8,3
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	9,5	9,5	9,6	9,5	9,6	9,5	9,5	9,3	9,5	9,7
DENBORA GUTXI ITXARON	9,3	9,2	9,4	9,4	9,3	9,3	9,3	9,2	9,4	9,3
ARIN ATENDITUA IZAN	9,3	9,2	9,4	9,4	9,4	9,3	9,3	9,2	9,3	9,4
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	9,5	9,4	9,5	9,5	9,4	9,5	9,4	9,2	9,5	9,6
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	9,5	9,4	9,5	9,4	9,5	9,6	9,4	9,2	9,5	9,6
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	9,4	9,4	9,5	9,4	9,5	9,5	9,4	9,1	9,5	9,6
TRAMITEAK ARIN BETE	9,4	9,3	9,5	9,5	9,4	9,5	9,4	9,2	9,4	9,5
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	9,5	9,5	9,5	9,5	9,5	9,6	9,5	9,3	9,5	9,6
ESKAERA UKATZEAN ARRAZIOIAK AZALDU	9,5	9,4	9,5	9,5	9,5	9,6	9,4	9,2	9,5	9,6
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	9,4	9,3	9,4	9,4	9,4	9,4	9,3	9,1	9,5	9,4
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	9,4	9,4	9,3	9,3	9,4	9,5	9,3	9,0	9,4	9,5

AEB 2000: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: GARRANTZIA

Kudeaketaren ezaugarriak

	GUZTIRA	BISITAREN HELBURUA			LEHENAGOKO BISITEN MAIZTASUNA				BISITAREN ORDUA				KUDEAKETAREN HIZKUNTZA	
		Harremanetan hasi	Bideratzearen hasiera	Bideratzearen bukaera	Hilean behin edo gehiagotan	Urtean behin edo gehiagotan	Beste aldiren bat	Lehenengo aldia	<10:30	10:30-12:29	12:30-14:59	>15:00	Euskaraz	Erdaraz
INSTALAZIO ONAK IZAN	8,5	8,6	8,4	8,4	8,2	8,4	8,6	8,7	8,4	8,5	8,5	8,4	8,1	8,5
SEINALE EGOKIAK IZAN	8,8	8,9	8,7	8,7	8,6	8,7	8,9	9,0	8,8	8,7	8,8	8,7	8,6	8,8
ONDO KOMUNITATUTA EGON	8,8	8,9	8,8	8,8	8,7	8,7	8,9	9,0	8,8	8,8	8,9	8,7	8,9	8,8
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	8,7	8,8	8,7	8,7	8,6	8,6	8,8	8,9	8,8	8,7	8,8	8,7	8,5	8,7
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	9,3	9,3	9,2	9,3	9,2	9,2	9,4	9,4	9,3	9,3	9,4	9,2	9,4	9,3
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	9,0	9,1	9,0	9,0	8,9	9,0	9,2	9,1	9,1	9,0	9,1	8,9	9,0	9,0
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,0	8,2	7,8	8,0	7,6	8,3	8,3	8,0	8,0	8,1	8,2	7,8	8,1	8,0
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	9,5	9,5	9,4	9,5	9,5	9,5	9,5	9,6	9,5	9,5	9,5	9,4	9,5	9,5
DENBORA GUTXI ITXARON	9,3	9,4	9,2	9,3	9,3	9,2	9,3	9,4	9,3	9,3	9,4	9,2	9,2	9,3
ARIN ATENDITUA IZAN	9,3	9,4	9,2	9,3	9,3	9,2	9,3	9,5	9,3	9,4	9,3	9,2	9,2	9,3
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	9,5	9,4	9,4	9,5	9,4	9,4	9,4	9,6	9,5	9,4	9,5	9,4	9,3	9,5
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	9,5	9,5	9,4	9,5	9,4	9,5	9,5	9,5	9,5	9,5	9,5	9,4	9,4	9,5
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	9,4	9,4	9,4	9,4	9,3	9,4	9,4	9,5	9,5	9,4	9,4	9,3	9,4	9,4
TRAMITEAK ARIN BETE	9,4	9,4	9,4	9,4	9,4	9,4	9,4	9,5	9,4	9,4	9,4	9,3	9,2	9,4
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	9,5	9,5	9,5	9,5	9,4	9,5	9,5	9,6	9,5	9,5	9,5	9,4	9,5	9,5
ESKAERA UKATZEAN ARRAZIOIAK AZALDU	9,5	9,5	9,4	9,5	9,4	9,4	9,5	9,6	9,5	9,5	9,5	9,4	9,4	9,5
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	9,4	9,4	9,3	9,4	9,3	9,3	9,4	9,5	9,4	9,4	9,4	9,3	9,2	9,4
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	9,4	9,4	9,3	9,3	9,3	9,3	9,4	9,4	9,5	9,4	9,4	9,2	9,6	9,3

AEB 2000: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: GARRANTZIA

Zerbitzuaren ezaugarriak

	GUZTIRA	ZERBITZUA													
		Informazioa Lakua (Araba)	Kontratazioa (Araba)	Liburuetgia eta Liburudenda (Araba)	Elkarteen Errolda (Araba)	Informazio Orokorra Samaniego (Araba)	Lana (Araba)	Industria, Merkataritza eta Turismoa (Araba)	Lurralde Antolam., Etxebizitza eta Ingurugiroa (Araba)	Jokoa (Araba)	Bidezaingoa (Araba)	Hezkuntza (Araba)	Informazio Gran Via (Bizkaia)	Lana (Bizkaia)	Hezkuntza (Bizkaia)
INSTALAZIO ONAK IZAN	8,5	7,3	7,4	7,3	6,8	8,3	8,4	8,2	8,0	8,4	8,8	8,7	9,3	9,1	8,4
SEINALE EGOKIAK IZAN	8,8	8,3	8,0	7,6	7,9	8,5	8,5	8,4	8,2	8,5	8,6	8,6	9,3	9,1	8,5
ONDO KOMUNITATUTA EGON	8,8	7,9	7,8	7,8	7,5	8,5	8,5	8,2	8,2	8,2	8,8	8,6	9,3	9,2	8,6
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	8,7	8,2	8,2	8,5	7,8	8,4	8,6	8,4	8,2	8,6	8,7	8,6	9,3	9,2	8,6
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	9,3	9,2	9,6	9,1	9,2	9,1	9,0	9,0	9,2	9,2	9,0	9,1	9,9	9,6	9,0
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	9,0	8,1	8,0	8,0	8,0	8,5	8,7	8,7	8,7	8,6	8,7	8,7	9,8	9,7	9,1
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,0	7,1	6,8	6,4	6,7	7,9	7,6	7,1	7,6	5,5	7,4	6,8	9,7	9,7	8,9
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	9,5	9,5	9,4	9,4	9,5	9,2	9,2	9,4	9,1	9,4	9,5	9,3	9,8	9,7	9,3
DENBORA GUTXI ITXARON	9,3	9,2	9,5	8,9	9,4	9,1	9,2	9,3	9,1	9,2	9,3	9,1	9,8	9,7	8,9
ARIN ATENDITUA IZAN	9,3	9,3	9,6	9,0	9,3	9,2	9,2	9,3	9,2	9,2	9,5	9,0	9,8	9,7	8,8
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	9,5	9,0	9,2	8,9	9,2	9,2	9,3	9,3	9,0	9,5	9,3	9,3	9,8	9,6	9,3
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	9,5	9,3	9,5	9,2	9,5	9,0	9,2	9,2	8,9	9,2	9,5	9,1	9,8	9,7	9,3
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	9,4	9,0	9,4	8,8	9,2	9,0	9,1	9,4	8,9	9,2	9,3	8,9	9,8	9,7	9,3
TRAMITEAK ARIN BETE	9,4	9,2	9,6	9,0	9,3	9,1	9,3	9,4	9,1	9,1	9,4	9,1	9,9	9,7	9,1
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	9,5	9,5	9,5	9,4	9,6	9,3	9,3	9,4	8,9	9,4	9,4	9,2	9,9	9,7	9,3
ESKAERA UKATZEAN ARRAZIOAK AZALDU	9,5	9,2	9,4	8,9	9,0	9,2	9,3	9,4	9,1	9,2	9,3	9,0	9,9	9,7	9,3
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	9,4	9,1	9,2	8,7	8,8	9,2	9,3	9,5	9,0	8,8	9,1	8,8	9,9	9,7	9,3
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	9,4	9,2	9,3	9,1	9,1	8,8	9,1	9,2	8,9	8,8	9,0	9,0	9,9	9,7	9,4

AEB 2000: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: GARRANTZIA

Zerbitzuaren ezaugarriak

	GUZTIRA	ZERBITZUA														
		Kultura (Bizkaia)	Lurralde Antolam., Etxebizitza eta Ingurugiroa (Bizkaia)	Elkarteen Errolda (Bizkaia)	Industria, Merkataritza eta Turismoa (Bizkaia)	Jokoa (Bizkaia)	Bidezaingoa (Bizkaia)	Informazioa Andia (Gipuzkoa)	Hezkuntza (Gipuzkoa)	Kultura (Gipuzkoa)	Lurralde Antolam., Etxebizitza eta Ingurugiroa (Gipuzkoa)	Industria, Merkataritza eta Turismoa (Gipuzkoa)	Elkarteen Errolda (Gipuzkoa)	Lana (Gipuzkoa)	Jokoa (Gipuzkoa)	Bidezaingoa (Gipuzkoa)
INSTALAZIO ONAK IZAN	8,5	9,1	8,6	8,8	8,7	8,1	8,3	9,0	8,0	8,4	8,8	8,8	8,1	8,1	8,0	7,7
SEINALE EGOKIAK IZAN	8,8	9,2	8,8	9,0	9,2	8,7	8,7	9,2	8,7	9,0	9,2	9,1	9,1	8,5	8,3	8,5
ONDO KOMUNITATUTA EGON	8,8	9,1	8,7	9,2	9,2	9,2	8,9	9,0	8,9	9,1	9,3	9,1	9,0	8,9	8,6	9,0
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	8,7	9,2	8,8	9,1	9,0	9,1	8,6	9,0	8,5	8,6	9,2	8,9	8,6	8,7	8,4	8,5
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	9,3	9,4	9,2	9,3	9,4	9,4	8,9	9,6	9,4	9,2	9,7	9,5	9,5	9,2	9,2	9,7
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	9,0	9,0	9,0	9,2	9,3	9,6	8,8	9,3	9,1	9,0	9,4	9,3	9,1	8,6	8,6	8,9
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,0	9,2	9,0	8,5	6,4	7,5	6,6	8,9	8,7	8,6	9,3	7,6	8,2	7,4	6,0	7,0
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	9,5	9,5	9,4	9,6	9,7	9,7	9,4	9,6	9,6	9,4	9,8	9,8	9,8	9,5	9,4	9,7
DENBORA GUTXI ITXARON	9,3	9,5	9,3	9,6	9,7	9,7	9,3	9,5	9,1	9,2	9,4	9,6	9,6	9,4	9,2	9,3
ARIN ATENDITUA IZAN	9,3	9,5	9,3	9,5	9,7	9,7	9,4	9,6	9,2	9,3	9,5	9,5	9,6	9,4	9,3	9,5
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	9,5	9,5	9,4	9,6	9,7	9,6	9,6	9,8	9,5	9,5	9,8	9,8	9,6	9,4	9,3	9,4
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	9,5	9,5	9,3	9,5	9,7	9,8	9,4	9,7	9,6	9,5	9,7	9,7	9,7	9,7	9,3	9,6
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	9,4	9,3	9,3	9,4	9,7	9,7	9,5	9,6	9,5	9,6	9,7	9,6	9,7	9,5	9,4	9,5
TRAMITEAK ARIN BETE	9,4	9,5	9,2	9,6	9,7	9,8	9,4	9,6	9,4	9,4	9,6	9,8	9,6	9,4	9,4	9,5
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	9,5	9,5	9,3	9,6	9,8	9,8	9,6	9,8	9,6	9,5	9,8	9,6	9,6	9,6	9,3	9,6
ESKAERA UKATZEAN ARRAZOIAK AZALDU	9,5	9,4	9,3	9,5	9,8	9,7	9,6	9,8	9,6	9,6	9,8	9,7	9,6	9,6	9,3	9,5
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	9,4	9,4	9,3	9,5	9,7	9,6	9,5	9,6	9,4	9,4	9,7	9,3	9,4	9,4	9,2	9,4
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	9,4	9,5	9,1	9,1	9,7	9,3	9,1	9,7	9,6	9,7	9,8	9,3	9,8	9,4	9,3	9,4

AEB 2000: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: GARRANTZIA

Zerbitzuaren ezaugarriak

	GUZTIRA	EGOITZA													SAILA							EGUNEROKO BISITA KOPURUA			
		Lakua	Samani ego	San Pruden cio	Gran Via-85	General Concha	Gran Via-2	Ercilla	Andia	Easo	Vitoria-Ga steiz-3	San Martin	San Marcial	Ogasun eta Herri Adminis- trazioa	Hezkun tza	Herri- zaingoa	Industria, Merkatari- tza eta Turismoa	Justizia, Lan eta Gizarte Seguran- tza	Kultura	Lurralde Antola- mendu, Etxebizi- tza eta Inguru- giroa	<26	26-100	101-200	>200	
INSTALAZIO ONAK IZAN	8,5	7,3	8,3	8,7	8,7	8,7	8,1	8,3	8,3	8,8	8,1	8,0	7,7	8,2	8,3	8,2	8,7	8,6	8,8	8,6	8,1	8,3	8,8	8,2	
SEINALE EGOKIAK IZAN	8,8	8,0	8,4	8,6	8,8	9,2	8,7	8,7	8,9	9,1	8,6	8,3	8,5	8,6	8,6	8,6	9,1	8,8	9,1	8,9	8,6	8,6	9,0	8,6	
ONDO KOMUNITATUTA EGON	8,8	7,8	8,4	8,6	8,8	9,2	9,2	8,9	9,0	9,1	8,9	8,6	9,0	8,5	8,7	8,9	9,0	8,9	9,1	8,9	8,7	8,6	9,0	8,7	
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	8,7	8,2	8,5	8,6	8,8	9,0	9,1	8,6	8,7	8,9	8,7	8,4	8,5	8,6	8,5	8,6	8,9	8,8	9,0	8,8	8,7	8,6	8,9	8,5	
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	9,3	9,3	9,0	9,1	9,3	9,4	9,4	8,9	9,5	9,5	9,3	9,2	9,7	9,4	9,2	9,2	9,4	9,3	9,3	9,4	9,4	9,2	9,4	9,2	
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	9,0	8,1	8,7	8,7	9,2	9,3	9,6	8,8	9,2	9,3	8,7	8,6	8,9	8,7	9,0	8,9	9,2	9,1	9,0	9,1	8,8	8,8	9,2	9,1	
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,0	6,8	7,4	6,8	9,1	6,4	7,5	6,6	8,8	7,6	7,5	6,0	7,0	7,7	8,4	6,9	6,9	8,3	9,0	8,9	7,6	7,4	8,0	8,8	
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	9,5	9,5	9,3	9,3	9,4	9,7	9,7	9,4	9,7	9,8	9,6	9,4	9,7	9,5	9,4	9,5	9,7	9,5	9,5	9,5	9,5	9,4	9,6	9,4	
DENBORA GUTXI ITXARON	9,3	9,3	9,2	9,1	9,2	9,7	9,7	9,3	9,2	9,6	9,4	9,2	9,3	9,4	9,0	9,4	9,6	9,5	9,4	9,3	9,4	9,3	9,5	9,0	
ARIN ATENDITUA IZAN	9,3	9,3	9,3	9,0	9,2	9,7	9,7	9,4	9,3	9,5	9,4	9,3	9,5	9,5	9,0	9,5	9,6	9,5	9,4	9,3	9,4	9,4	9,5	9,0	
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	9,5	9,1	9,2	9,3	9,4	9,7	9,6	9,6	9,6	9,8	9,4	9,3	9,4	9,4	9,4	9,4	9,7	9,5	9,5	9,4	9,4	9,4	9,6	9,4	
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	9,5	9,4	9,2	9,1	9,4	9,7	9,8	9,4	9,6	9,7	9,7	9,3	9,6	9,4	9,4	9,5	9,6	9,5	9,5	9,4	9,5	9,4	9,5	9,5	
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	9,4	9,1	9,2	8,9	9,4	9,7	9,7	9,5	9,6	9,6	9,5	9,4	9,5	9,3	9,3	9,5	9,6	9,5	9,4	9,4	9,4	9,3	9,5	9,4	
TRAMITEAK ARIN BETE	9,4	9,3	9,3	9,1	9,3	9,7	9,8	9,4	9,5	9,8	9,4	9,4	9,5	9,4	9,2	9,5	9,7	9,5	9,4	9,4	9,5	9,4	9,5	9,2	
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	9,5	9,5	9,3	9,2	9,4	9,8	9,8	9,6	9,6	9,6	9,6	9,3	9,6	9,6	9,4	9,5	9,6	9,5	9,5	9,4	9,5	9,4	9,6	9,4	
ESKAERA UKATZEAN ARRAZOIAK AZALDU	9,5	9,2	9,3	9,0	9,4	9,8	9,7	9,6	9,7	9,7	9,6	9,3	9,5	9,4	9,3	9,5	9,7	9,5	9,5	9,5	9,4	9,4	9,6	9,4	
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	9,4	9,0	9,2	8,8	9,4	9,7	9,6	9,5	9,5	9,3	9,4	9,2	9,4	9,3	9,2	9,3	9,5	9,4	9,4	9,4	9,3	9,3	9,4	9,3	
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	9,4	9,2	9,0	9,0	9,4	9,7	9,3	9,1	9,7	9,3	9,5	9,3	9,4	9,3	9,4	9,2	9,5	9,4	9,6	9,3	9,3	9,2	9,4	9,5	

AEB 2000: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: GARRANTZIA

Denborazko alderaketa

	2000	1999
INSTALAZIO ONAK IZAN	8,5	7,8
SEINALE EGOKIAK IZAN	8,8	8,3
ONDO KOMUNITATUTA EGON	8,8	8,4
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	8,7	8,2
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	9,3	9,0
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	9,0	8,4
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,0	7,6
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	9,5	9,4
DENBORA GUTXI ITXARON	9,3	9,1

AEB 2000: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: GARRANTZIA

Denborazko alderaketa

	2000	1999
ARIN ATENDITUA IZAN	9,3	9,1
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	9,5	9,1
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	9,5	9,2
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	9,4	9,2
TRAMITEAK ARIN BETE	9,4	9,2
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	9,5	9,2
ESKAERA UKATZEAN ARRAZOIAK AZALDU	9,5	9,2
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	9,4	9,0
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	9,4	9,2

4.2 - Poztasuna

Eta adierazle guztiekiko poztasunaren batezbestekoa 7.7 izanik, ondorengo hauek dira jendeak adierazle bakoitzeko adierazitako poztasuna:

- 8.7: Arin atenditua izan.
- 8.5: Nahi duzun hizkuntzan atenditua izan.
- 8.4: Tiketen bidezko txanda sistema.
- 8.3: Giro-baldintzak egokiak izan eta Denbora gutxi itxaron.
- 8.1: Adeitasunez eta begirunez atenditu.
- 7.9: Azalpen eta formulario argiak.
- 7.8: Instalazio onak izan, Prestatutako langileak izan eta Erratu gabe informatu eta tramiteak egin.
- 7.6: Ondo komunikatuta egon.
- 7.5: Tramiteak arin bete.
- 7.3: Seinale egokiak izan.
- 7.1: Komeni zaizkizun aukerak gomendatu, Eskaera ukatzean arrazoiak azaldu eta Tramitazioa nola dagoen jakin.
- 6.8: Nahikoa informazio-foileto eta formularioak.
- 6.6: Jendea atenditzeko ordutegi zabala.

Arin atenditua izan (8.7) poztasuna handiena jaso duen adierazlea izan da, hau da, oso pozik agertzen dira euskal zerbitzuen erabiltzaileak bere eskaerak aurkezteko pasa dute itxaronaldiagatik.

Eta Nahikoa informazio-foileto eta formularioak (6.8) eta Jendea atenditzeko ordutegi zabala (6.6), kalifikazioa ona jasotzen badute ere, puntuazio eskasagoa lortzen dute.

Zerbitzu, egoitza eta sail bakoitzeko erabiltzaileek, ia kasu guztietan, bosteko puntuazioa baino gehiagoko poztasuna ematen diete kalitate-adierazleei. Salbuespena bakarra, Ercilla egoitzan topatu dugu, Eskaera ukatzean arrazoiak azaldu adierazlearen balorapena egiterakoan: 4.8.

Iazko ikerketan agertzen ziren datuekin konparaketa eginda, ez dugu aldaketa handirik aurkitu. Aipatu daiteke, Komeni zaizkizun aukerak gomendatu adierazlearen poztasuna 7.5etik 7.1era jaitsi dela, baina beste kasu guztietan ez dago bi hamarren baino gehiagoko igoera edo jaitsiera.

Beste aldetik iaz lehenengo bi postuetan agertzen ziren bi adierazleak (Arin atenditua izan eta Nahi duzun hizkuntzan atenditua izan) lehenak dira aurten ere bai, eta berdin gertatzen da azkeneko bi postuetan daudenekin (Nahikoa informazio-foileto eta formularioak eta Jendea atenditzeko ordutegi zabala).

AEB 2000: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: POZTASUNA

Ezaugarri soziodemografikoak

	GUZTIRA	SEXUA		ADINA			IKASKETAK					LAN EGOERA				
		Gizo- nezkoa	Emaku- mezkoa	16-29	30-45	>45	Lehen maila- lakoak edo baxua- goak	Lanbide Heziketak	Bigarren mailakoak	Goimalla- ko erdikoak	Goimaila- lakoak	Lanean adminis- trazioan	Lanean adminis- trazotik kanpo	Ikaslea	Langa- bezia	Beste egoera batean
INSTALAZIO ONAK IZAN	7,8	7,8	7,8	7,7	7,8	7,8	8,0	7,9	7,7	7,8	7,7	7,7	7,8	7,7	7,8	7,9
SEINALE EGOKIAK IZAN	7,3	7,1	7,4	7,1	7,2	7,5	7,5	7,2	7,1	7,4	7,2	7,4	7,1	7,2	7,4	7,6
ONDO KOMUNIKATUTA EGON	7,6	7,4	7,9	7,6	7,6	7,8	7,9	7,7	7,5	7,6	7,6	7,8	7,5	7,5	7,8	8,0
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	8,3	8,2	8,3	8,1	8,3	8,5	8,6	8,4	8,2	8,2	8,1	8,2	8,2	8,0	8,2	8,6
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	6,6	6,7	6,5	6,0	6,7	7,4	7,6	6,8	6,7	6,6	6,2	6,4	6,7	5,8	6,4	7,5
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	6,8	6,8	6,8	6,4	6,8	7,5	7,6	7,0	6,8	6,8	6,5	6,6	6,9	6,3	6,5	7,7
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,4	8,3	8,5	8,3	8,5	8,6	9,0	8,5	8,6	8,5	8,1	8,1	8,5	8,5	8,4	8,9
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	8,1	8,3	7,9	7,6	8,2	8,6	8,9	8,3	8,4	8,0	7,7	7,6	8,4	7,6	7,3	8,8
DENBORA GUTXI ITXARON	8,3	8,3	8,3	8,3	8,2	8,4	8,7	8,3	8,6	8,3	8,0	8,1	8,3	8,5	8,4	8,6
ARIN ATENDITUA IZAN	8,7	8,7	8,7	8,6	8,7	8,8	9,0	8,8	8,9	8,7	8,5	8,6	8,8	8,6	8,6	8,9
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	7,1	7,3	7,0	6,6	7,1	7,9	7,9	7,3	7,6	7,2	6,6	6,9	7,2	7,2	6,4	8,2
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	7,8	7,9	7,6	7,2	7,9	8,4	8,4	8,2	8,0	7,6	7,4	7,5	8,0	7,2	7,2	8,4
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	7,9	8,0	7,7	7,6	7,8	8,4	8,5	8,2	8,2	7,8	7,4	7,5	8,0	7,8	7,6	8,4
TRAMITEAK ARIN BETE	7,5	7,6	7,4	7,0	7,6	7,9	7,9	7,5	7,8	7,5	7,2	7,2	7,6	7,4	7,0	7,9
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	7,8	8,0	7,6	7,5	7,8	8,3	8,3	8,0	8,0	7,9	7,5	7,4	8,1	7,7	7,2	8,4
ESKAERA UKATZEAN ARRAZOIAK AZALDU	7,1	7,2	6,9	6,5	7,2	7,5	8,2	7,3	7,0	7,2	6,7	6,8	7,3	7,1	5,9	7,9
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	7,1	7,4	6,8	6,6	7,1	7,8	8,2	7,6	7,6	7,2	6,5	6,5	7,5	6,5	6,1	7,8
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	8,5	8,7	8,3	7,9	8,7	9,1	9,3	9,1	8,9	7,9	8,2	7,9	8,8	8,3	7,9	9,0

AEB 2000: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
 DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: POZTASUNA

Ezaugarri soziodemografikoak

	GUZTIRA	EUSKARAZKO JAKITE-MAILA			BEZEROAREN UDALAREN TAMAINA			ZERBITZUAREN LURRALDEA		
		Bai	Zertxobait	Ezer ez /Ed-Ee	Txikia (<10000)	Ertaina (10000-120000)	Hiriburua (>120000)	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
INSTALAZIO ONAK IZAN	7,8	7,6	7,8	8,1	8,0	7,7	7,8	7,9	8,0	7,4
SEINALE EGOKIAK IZAN	7,3	7,3	7,1	7,4	7,4	7,2	7,2	7,2	7,4	7,1
ONDO KOMUNIKATUTA EGON	7,6	7,6	7,7	7,7	7,6	7,7	7,6	7,4	7,6	7,7
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	8,3	8,1	8,3	8,5	8,4	8,3	8,2	8,1	8,3	8,2
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	6,6	6,2	6,5	7,5	6,9	6,5	6,7	7,0	6,6	6,5
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	6,8	6,5	6,8	7,3	6,7	6,6	7,0	7,3	6,6	6,8
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,4	8,3	8,5	8,7	8,2	8,4	8,5	-	8,2	8,7
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	8,1	7,6	8,3	8,6	8,0	7,9	8,3	8,5	7,7	8,4
DENBORA GUTXI ITXARON	8,3	8,2	8,2	8,5	8,2	8,2	8,3	8,5	8,1	8,4
ARIN ATENDITUA IZAN	8,7	8,6	8,7	8,8	8,7	8,7	8,7	8,7	8,6	8,8
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	7,1	6,8	7,1	7,7	6,8	6,9	7,3	7,7	6,7	7,3
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	7,8	7,3	7,9	8,3	7,5	7,6	7,9	8,3	7,4	7,9
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	7,9	7,5	7,9	8,4	7,8	7,8	7,9	8,2	7,8	7,8
TRAMITEAK ARIN BETE	7,5	7,3	7,4	7,9	7,5	7,1	7,7	8,1	7,1	7,5
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	7,8	7,5	7,9	8,3	7,8	7,8	7,9	8,1	7,7	7,7
ESKAERA UKATZEAN ARRAZOIAK AZALDU	7,1	6,7	7,1	7,9	6,6	6,7	7,4	7,8	6,6	7,1
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	7,1	6,5	7,5	7,8	6,5	6,8	7,5	7,8	6,7	7,2
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	8,5	7,4	9,3	9,4	7,8	8,4	8,8	9,0	8,1	8,7

AEB 2000: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: POZTASUNA

Kudeaketaren ezaugarriak

	GUZTIRA	BISITAREN HELBURUA			LEHENAGOKO BISITEN MAIZTASUNA				BISITAREN ORDUA				KUDEAKETAREN HIZKUNTZA	
		Harremanetan hasi	Bideratzearen hasiera	Bideratzearen bukaera	Hilean behin edo gehiagotan	Urtean behin edo gehiagotan	Beste aldiren bat	Lehenengo aldia	<10:30	10:30-12:29	12:30-14:59	>15:00	Euskaraz	Erdaraz
INSTALAZIO ONAK IZAN	7,8	7,7	7,7	7,9	7,8	7,9	7,8	7,7	7,9	7,8	7,8	7,7	7,5	7,8
SEINALE EGOKIAK IZAN	7,3	7,3	7,0	7,4	7,3	7,3	7,3	7,1	7,2	7,2	7,4	7,4	7,3	7,3
ONDO KOMUNIKATUTA EGON	7,6	7,7	7,7	7,6	7,6	7,7	7,7	7,7	7,7	7,7	7,5	7,7	7,6	7,6
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	8,3	8,2	8,3	8,3	8,3	8,2	8,2	8,3	8,3	8,2	8,2	8,2	8,2	8,3
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	6,6	6,6	6,7	6,7	6,8	6,3	6,5	6,9	6,7	6,8	6,5	6,3	6,2	6,7
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	6,8	6,7	6,9	6,9	6,9	6,6	6,9	6,8	6,9	7,0	6,5	6,5	6,8	6,8
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,4	8,5	8,4	8,4	8,3	8,2	8,5	8,8	8,5	8,5	8,5	8,0	8,2	8,5
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	8,1	8,1	8,2	8,1	8,1	7,8	8,1	8,5	8,2	8,1	7,9	8,0	8,0	8,1
DENBORA GUTXI ITXARON	8,3	8,4	8,4	8,2	7,9	8,2	8,4	8,7	8,4	8,3	8,2	8,2	8,2	8,3
ARIN ATENDITUA IZAN	8,7	8,7	8,7	8,7	8,6	8,6	8,8	8,9	8,8	8,7	8,7	8,7	8,6	8,7
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	7,1	7,3	7,2	7,0	7,1	6,8	6,9	7,8	7,3	7,2	7,0	6,8	7,1	7,1
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	7,8	7,7	7,8	7,8	7,8	7,6	7,6	8,2	7,9	7,8	7,5	7,6	7,3	7,8
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	7,9	7,9	7,9	7,8	7,8	7,5	7,8	8,4	7,9	7,9	7,8	7,7	7,5	7,9
TRAMITEAK ARIN BETE	7,5	7,3	7,3	7,7	7,4	7,2	7,4	8,3	7,6	7,5	7,3	7,4	7,3	7,5
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	7,8	7,7	7,6	7,9	7,8	7,6	7,7	8,5	7,9	7,9	7,8	7,5	7,7	7,8
ESKAERA UKATZEAN ARRAZOIAK AZALDU	7,1	7,1	7,1	7,0	7,1	6,8	7,1	7,7	6,9	7,2	7,1	6,9	7,6	7,0
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	7,1	7,1	7,1	7,1	7,3	6,6	7,0	7,8	7,3	7,2	7,0	6,6	6,9	7,2
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	8,5	8,6	8,5	8,4	8,5	8,3	8,4	9,0	8,7	8,6	8,2	8,2	8,1	8,6

AEB 2000: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: POZTASUNA

Zerbitzuaren ezaugarriak

	GUZTIRA	ZERBITZUA													
		Informazioa Lakua (Araba)	Kontratazioa (Araba)	Liburuetgia eta Liburudenda (Araba)	Elkarteen Errolda (Araba)	Informazio Orokorra Samaniego (Araba)	Lana (Araba)	Industria, Merkataritza eta Turismoa (Araba)	Lurralde Antolam., Etebizi-tza eta Ingurugiroa (Araba)	Jokoa (Araba)	Bidezaingoa (Araba)	Hezkuntza (Araba)	Informazio Gran Via (Bizkaia)	Lana (Bizkaia)	Hezkuntza (Bizkaia)
INSTALAZIO ONAK IZAN	8,5	8,4	8,3	7,9	7,7	7,8	8,3	8,3	8,0	7,8	8,3	7,1	7,8	8,0	8,0
SEINALE EGOKIAK IZAN	8,8	7,2	7,9	6,6	6,4	7,4	8,0	7,5	7,3	7,0	7,9	6,2	7,6	7,6	7,8
ONDO KOMUNIKATUTA EGON	8,8	6,5	5,6	5,8	6,0	8,0	7,9	7,4	7,8	6,8	7,6	7,3	8,1	7,8	8,0
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	8,7	8,1	8,3	7,5	8,3	8,3	8,4	8,2	8,1	8,5	8,4	7,7	8,0	7,9	8,2
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	9,3	6,7	6,8	5,6	7,4	6,9	7,0	7,7	6,9	7,4	7,5	6,6	6,7	6,9	5,7
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	9,0	6,5	6,8	6,7	7,1	7,6	7,7	7,4	7,5	6,7	7,5	7,0	7,8	7,5	5,6
TIKETE BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,8	8,0
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	9,5	8,6	8,6	8,1	8,9	8,9	8,7	8,7	8,3	8,5	9,0	8,1	8,0	8,0	6,2
DENBORA GUTXI ITXARON	9,3	9,0	8,3	8,1	9,3	8,6	8,3	8,9	8,7	8,4	8,9	8,1	7,7	8,3	8,0
ARIN ATENDITUA IZAN	9,3	9,1	8,8	8,4	9,4	8,9	8,7	8,9	8,8	8,8	9,2	8,3	8,1	8,4	8,4
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	9,5	8,7	7,9	7,7	8,5	8,6	7,9	8,2	7,0	8,2	8,8	7,0	8,0	7,6	5,6
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	9,5	8,5	8,5	8,1	8,2	8,8	8,5	8,6	7,9	8,6	8,6	7,8	8,1	7,8	6,0
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	9,4	8,5	8,3	8,2	8,7	8,7	8,2	8,5	8,1	8,5	8,4	7,8	8,2	7,8	6,7
TRAMITEAK ARIN BETE	9,4	8,4	8,8	8,3	8,2	8,6	8,1	8,5	6,8	8,7	8,8	7,7	7,5	8,0	6,2
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	9,5	8,7	8,6	8,4	8,5	8,6	8,2	8,7	7,0	8,6	8,3	7,7	6,9	7,7	6,8
ESKAERA UKATZEAN ARRAZIOAK AZALDU	9,5	6,0	8,5	9,0	8,2	8,7	8,2	8,2	7,4	8,2	8,2	7,3	6,8	7,3	6,0
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	9,4	8,0	8,1	8,0	8,6	8,1	7,9	8,5	7,5	8,5	7,9	7,2	7,8	7,7	5,0
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	9,4	9,1	9,2	9,3	9,3	9,4	8,9	9,1	9,1	9,0	9,4	8,7	9,5	8,8	5,7

AEB 2000: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: POZTASUNA

Zerbitzuaren ezaugarriak

	GUZTIRA	ZERBITZUA														
		Kultura (Bizkaia)	Lurralde Antolam., Etebeizitza eta Ingurugiroa (Bizkaia)	Elkarteen Errolda (Bizkaia)	Industria, Merkataritza eta Turismoa (Bizkaia)	Jokoa (Bizkaia)	Bidezaingoa (Bizkaia)	Informazioa Andia (Gipuzkoa)	Hezkuntza (Gipuzkoa)	Kultura (Gipuzkoa)	Lurralde Antolam., Etebeizitza eta Ingurugiroa (Gipuzkoa)	Industria, Merkataritza eta Turismoa (Gipuzkoa)	Elkarteen Errolda (Gipuzkoa)	Lana (Gipuzkoa)	Jokoa (Gipuzkoa)	Bidezaingoa (Gipuzkoa)
INSTALAZIO ONAK IZAN	8,5	8,1	7,9	8,3	8,4	6,9	6,4	7,1	7,6	7,7	7,4	7,3	7,7	7,9	6,7	6,0
SEINALE EGOKIAK IZAN	8,8	7,5	7,7	7,5	7,3	6,6	5,0	7,2	7,7	7,6	7,3	6,3	6,9	6,7	6,1	6,8
ONDO KOMUNIKATUTA EGON	8,8	7,8	7,6	8,0	7,0	9,5	5,9	7,7	7,9	8,0	8,1	7,7	7,4	6,6	7,7	7,9
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	8,7	8,2	8,2	7,8	9,1	8,9	7,7	8,0	8,4	8,2	8,3	8,0	8,1	8,3	8,0	8,7
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	9,3	6,2	6,1	6,8	8,0	7,3	6,4	6,4	6,7	6,4	5,9	6,7	7,0	6,9	6,0	6,6
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	9,0	7,0	6,3	7,4	7,9	8,2	5,0	6,3	7,1	7,1	6,9	6,5	6,7	6,5	6,2	5,8
TIKETA BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,0	8,6	8,3	7,7	-	-	-	9,0	8,6	8,4	8,9	-	-	-	-	-
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	9,5	8,4	7,6	8,4	9,3	9,2	7,8	8,6	8,2	8,7	8,9	8,1	8,9	8,5	8,2	8,4
DENBORA GUTXI ITXARON	9,3	9,1	7,2	8,8	8,4	8,9	8,3	8,6	8,5	8,8	8,7	7,9	9,0	8,3	8,6	8,5
ARIN ATENDITUA IZAN	9,3	8,9	8,2	8,8	9,3	9,4	8,3	9,2	8,8	9,1	9,2	8,6	9,3	8,7	8,5	8,8
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	9,5	8,3	5,8	7,2	8,3	8,4	5,5	7,5	7,5	7,8	7,0	7,0	8,4	7,2	7,4	7,1
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	9,5	8,1	7,4	8,3	8,9	9,1	7,4	7,5	8,0	8,2	8,0	7,5	8,3	8,2	7,8	7,6
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	9,4	8,2	7,6	8,1	9,2	9,1	7,8	7,9	7,8	8,1	7,8	7,3	8,7	7,8	8,2	8,1
TRAMITEAK ARIN BETE	9,4	8,1	6,3	7,9	8,2	8,7	6,4	7,2	7,7	8,3	6,6	7,2	8,6	8,2	7,6	7,1
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	9,5	8,2	7,2	8,6	9,1	8,9	7,6	7,6	7,7	8,4	7,6	7,5	9,0	8,2	7,8	7,6
ESKAERA UKATZEAN ARRAZIOAK AZALDU	9,5	9,0	5,4	7,5	7,9	8,6	4,8	7,3	7,3	7,9	7,3	6,8	8,3	7,2	7,3	7,0
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	9,4	9,5	5,4	8,0	8,6	8,6	5,6	7,9	7,1	7,5	6,4	7,1	8,5	7,5	7,6	7,6
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	9,4	8,8	8,9	8,9	9,8	9,6	8,8	9,1	8,5	7,7	9,3	8,7	8,5	8,7	9,0	8,8

AEB 2000: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: POZTASUNA

Zerbitzuaren ezaugarriak

	GUZTIRA	EGOITZA											
		Lakua	Samani ego	San Pruden cio	Gran Via-85	General Concha	Gran Via-2	Ercilla	Andia	Easo	Vitoria-Ga steiz-3	San Martín	San Marcial
INSTALAZIO ONAK IZAN	7,8	8,2	8,2	7,1	8,0	8,4	6,9	6,4	7,5	7,3	7,8	6,7	6,0
SEINALE EGOKIAK IZAN	7,3	7,2	7,7	6,2	7,7	7,3	6,6	5,0	7,5	6,3	6,7	6,1	6,8
ONDO KOMUNIKATUTA EGON	7,6	6,0	7,7	7,3	7,9	7,0	9,5	5,9	7,9	7,7	6,7	7,7	7,9
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	8,3	8,1	8,3	7,7	8,1	9,1	8,9	7,7	8,3	8,0	8,2	8,0	8,7
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	6,6	6,6	7,2	6,6	6,1	8,0	7,3	6,4	6,4	6,7	6,9	6,0	6,6
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	6,8	6,7	7,5	7,0	6,3	7,9	8,2	5,0	7,0	6,5	6,5	6,2	5,8
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,4	-	-	-	8,2	-	-	-	8,7	-	-	-	-
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	8,1	8,5	8,7	8,1	7,1	9,3	9,2	7,8	8,5	8,1	8,6	8,2	8,4
DENBORA GUTXI ITXARON	8,3	8,7	8,6	8,1	7,9	8,4	8,9	8,3	8,5	7,9	8,4	8,6	8,5

AEB 2000: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: POZTASUNA

Zerbitzuaren ezaugarriak

	GUZTIRA	EGOITZA											
		Lakua	Samani ego	San Pruden cio	Gran Via-85	General Concha	Gran Via-2	Ercilla	Andia	Easo	Vitoria-Ga steiz-3	San Martín	San Marcial
ARIN ATENDITUA IZAN	8,7	8,9	8,9	8,3	8,4	9,3	9,4	8,3	8,9	8,6	8,8	8,5	8,8
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	7,1	8,2	8,0	7,0	6,3	8,3	8,4	5,5	7,3	7,0	7,5	7,4	7,1
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	7,8	8,4	8,5	7,8	6,9	8,9	9,1	7,4	8,0	7,5	8,2	7,8	7,6
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	7,9	8,4	8,3	7,8	7,3	9,2	9,1	7,8	7,8	7,3	8,0	8,2	8,1
TRAMITEAK ARIN BETE	7,5	8,5	8,2	7,7	6,7	8,2	8,7	6,4	7,4	7,2	8,3	7,6	7,1
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	7,8	8,6	8,2	7,7	7,2	9,1	8,9	7,6	7,7	7,5	8,3	7,8	7,6
ESKAERA UKATZEAN ARRAZOIAK AZALDU	7,1	7,8	8,1	7,3	6,2	7,9	8,6	4,8	7,3	6,8	7,3	7,3	7,0
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	7,1	8,1	8,0	7,2	5,9	8,6	8,6	5,6	7,1	7,1	7,6	7,6	7,6
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	8,5	9,2	9,1	8,7	7,4	9,8	9,6	8,8	8,7	8,7	8,6	9,0	8,8

AEB 2000: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: POZTASUNA

Zerbitzuaren ezaugarriak

	GUZTIRA	SAILA							EGUNEROKO BISITA KOPURUA			
		Ogasun eta Herri Administrazioa	Hezkuntza	Herri-zaingoa	Industria, Merkataritza eta Turismoa	Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza	Kultura	Lurralde Antolamendu, Etxebizitza eta Ingurugiroa	<26	26-100	101-200	>200
INSTALAZIO ONAK IZAN	7,8	7,9	7,7	6,9	8,0	8,0	8,0	7,8	7,8	7,8	7,8	7,8
SEINALE EGOKIAK IZAN	7,3	7,4	7,4	6,4	6,9	7,4	7,5	7,5	7,1	7,1	7,1	7,7
ONDO KOMUNIKATUTA EGON	7,6	7,4	7,9	7,4	7,3	7,5	7,9	7,8	7,7	7,4	7,5	8,0
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	8,3	8,1	8,2	8,3	8,6	8,2	8,2	8,2	8,2	8,2	8,3	8,3
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	6,6	6,6	6,2	6,8	7,5	6,9	6,3	6,1	6,6	6,9	6,8	6,1
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	6,8	7,0	6,4	6,4	7,3	7,3	7,1	6,8	7,1	6,9	7,0	6,3
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,4	9,0	8,3	-	-	8,6	8,5	8,6	8,2	9,0	8,6	8,3
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	8,1	8,5	7,3	8,4	8,8	8,4	8,5	8,2	8,6	8,5	8,4	7,1
DENBORA GUTXI ITXARON	8,3	8,4	8,2	8,6	8,3	8,4	8,9	8,0	8,7	8,5	8,1	8,2

AEB 2000: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: POZTASUNA

Zerbitzuaren ezaugarriak

	GUZTIRA	SAILA							EGUNEROKO BISITA KOPURUA			
		Ogasun eta Herri Administrazioa	Hezkuntza	Herri-zaingoa	Industria, Merkataritza eta Turismoa	Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza	Kultura	Lurralde Antolamendu, Etxebizitza eta Ingurugiroa	<26	26-100	101-200	>200
ARIN ATENDITUA IZAN	8,7	8,7	8,5	8,8	9,0	8,7	9,0	8,6	8,9	8,8	8,7	8,6
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	7,1	8,0	6,5	7,4	7,8	7,7	8,1	6,5	8,0	7,6	7,2	6,4
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	7,8	8,2	7,1	8,0	8,4	8,1	8,2	7,7	8,4	8,2	8,0	6,9
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	7,9	8,3	7,3	8,2	8,4	8,0	8,2	7,7	8,4	8,2	8,0	7,2
TRAMITEAK ARIN BETE	7,5	8,2	7,1	7,7	8,0	8,1	8,2	6,5	8,3	7,8	7,4	6,9
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	7,8	8,2	7,3	8,0	8,5	8,1	8,3	7,4	8,5	8,0	8,0	7,2
ESKAERA UKATZEAN ARRAZIOIAK AZALDU	7,1	7,8	6,6	7,5	7,3	7,6	8,0	6,9	8,2	7,5	7,2	6,5
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	7,1	8,0	6,2	7,6	8,0	7,8	7,8	6,4	8,2	7,7	7,5	5,9
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	8,5	9,3	7,3	9,0	9,3	8,8	8,4	9,1	8,9	9,0	9,1	7,0

AEB 2000: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: POZTASUNA

Denborazko alderaketa

	2000	1999
INSTALAZIO ONAK IZAN	7,8	7,6
SEINALE EGOKIAK IZAN	7,3	7,2
ONDO KOMUNIKATUTA EGON	7,6	7,4
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	8,3	8,1
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	6,6	6,6
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	6,8	6,7
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,4	8,6
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	8,1	8,3
DENBORA GUTXI ITXARON	8,3	8,4

AEB 2000: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: POZTASUNA

Denborazko alderaketa

	2000	1999
ARIN ATENDITUA IZAN	8,7	8,7
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	7,1	7,5
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	7,8	7,8
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	7,9	7,7
TRAMITEAK ARIN BETE	7,5	7,5
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	7,8	7,9
ESKAERA UKATZEAN ARRAZOIAK AZALDU	7,1	7,2
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	7,1	7,3
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	8,5	8,7

4.3 - Grafikoak

Eragina eta poztasuna

Eragin eta poztasun mapa: mapa bidimentsional honetan bi ardatz agertzen dira. Poztasuna: kalitate-adierazle bakoitzaz bezeroek zehaztutako poztasuna -0tik 10era-. Eragina: nolako eragina duten adierazle horiek JAZko erabiltzaileak jasotako zerbitzuari buruz duen balorazioan -"1"etik (eragin handiena duen adierazlea) "18"ra (eragin gutxien duen adierazlea)-.

Lehenengo grafikoan, argi agertzen da poztasun ardatzean adierazle guztiek puntuazio altuak jasotzen dituztela. Eragin sailkapenaren ardatzak, berriz, erakusten digu instalazioei dagozkien adierazleak direla garrantzi gutxien dituztenak. Eta langileei eta jardunbideei dagozkienak, lehenengo postuetan agertzen dira.

Ardatz bien artean ez da sumatzen erlazio zuzenik, hain zuzen ere, adierazle bakoitzarekiko poztasuna ez da aldatzen jendeak emandako garrantziaren arabera.

Eragina eta betetako poztasuna

Eragin eta betetako poztasun mapa: bigarren mapa bidimentsional honetan adierazle bakoitzaren eragin-sailkapena berriro agertu arren, dimentsio berri bat azaltzen da: "betetako poztasuna". Kontzeptu berri horrek honako hipotesi hau du abiapuntu: adierazle bakoitzaren balorazioa zein den jakitea (aurreko mapa) bezain garrantzitsua da adierazle bakoitzarekiko poztasun-maila zein den jakitea adierazle horri emandako garrantzia kendu ondoren.

Berriz, bigarren grafikoan, tiketetan gaian izan ezik, beste adierazle guztietan, betetako poztasuna txikia dela aipa daiteke. Kasu horietan, garrantzia, poztasuna baino altuagoa da, eta horregatik betetako poztasunak balio negatiboak dauzka. Aipatzekoa da betetako poztasun txikiena lortzen duen adierazlea (jendea atenditzeko ordutegi zabala), ez dagoela eragin handiena lortzen dutenen artean (hamahirugarrena da sailkapen horretan).

Eragin handiena dituzten lau adierazleak, hau da, Prestatutako langileak izan, Adeitasunez eta begirunez atenditu, Erratu gabe informatu eta tramiteak egin, eta Azalpen eta formulario argiak, ez dira hobekuntza sakonena eskatzen dutenak.

Eta nahiz eta eragin handiena ez izan, betetako poztasun aldetik gabezi handia erakusten dutenak hauexek dira: Komeni zaizkizun aukerak gomendatu, Eskaera ukatzean arrazoiak azaldu, Tramitazioa nola dagoen jakin, Nahikoa informazio-foileto eta formularioak eta Jendea atenditzeko ordutegi zabala.

Ardatz bien artean ez da ikusten erlazio esangarririk.



