

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 2003

TXOSTEN OROKORRA

2003ko iraila

http://www1.euskadi.net/estudios_sociologicos

Aurkibidea

1 - SARRERA	1
2 - LABURPENA	5
3 - ZEHAZTASUN TEKNIKOAK.....	8
4 - INDIZE SINTETIKOAK.....	11
5 - KALITATE- ADIERAZLEAK	27
• 5.1 - Garrantzia	28
• 5.2 - Poztasuna	38
• 5.3 - Lehentasun rankinga eta poztasuna	48

1 - Sarrera

Helburua

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

Horretarako, **2003ko martxoaren** bukaeran eta apirilaren hasieran aztertutako 29 JAZetara jo zuten hiritarren lagin bati egin zaizkio 2464 inkesta, euren kudeaketa amaitutakoan eta bulegotik irteteko unean bertan, alegia.

Gainera emaitza horiek, 1999an, 2000n eta 2001ean egindako azterketen emaitzekin alderatuko ditugu.

Aztergalak

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

• INDIZE SINTETIKOAK:

- **POI (Poztasun Orokorraren Indizea):** jasotako arretarekiko poztasun orokorra, Otik 10era bitarteko eskalan neurtua.
- **INSTPI (Instalazioekiko Poztasun Indizea):** JAZeko instalazioekin zerikusia duten alderdiekiko poztasun orokorra, Otik 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, Otik 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, Otik 10era bitarteko eskalan neurtua: tramitazio azkarrak, akatsik gabeko tramitazioak, ukatuz gero emandako azalpenak, hasitako tramitazioen egoerari buruzko informazioa, hautatutako hizkuntzan arreta eskaintzea.
- **KALITATE ADIERAZLEAK:**
 - **Adierazle bakoitzaren garrantzia:** zerrenda batean aurkezten zaizkion 18 kalitate-adierazleei norberak berezko ematen dien garrantziaren batez bestekoa, Otik 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 eskaintzen zaio 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:** Oitik 10era bitarteko batez bestekoa, 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).
 - **Lehentasan rankinga eta poztasun mapa:** mapa bidimentsional honetan bi ardatz agertzen dira. Poztasuna: kalitate-adierazle bakoitzaz bezeroek zehaztutako poztasuna -Oitik 10era-. Lehentasan rankinga: Aztertutako 18 adierazleen sailkapena, JAZen erabiltzaileek adierazten duten poztasun mailan duten garrantziaren arabera, “1”etik (garrantzi gehien duen adierazlea) “18”ra (garrantzi gutxien duen adierazlea)-.

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 batez bestekoa ere, datuak JAZ bakoitzaren “zenbaki-garrantziaren” arabera haztatutakoan (hau da, eguneko bisitaldi-kopuruaren batez bestekoaren arabera):

• EZAUGARRI SOZIODEMOGRAFIKOAK:

- Sexua: %45 gizonak dira eta %55 emakumeak.
- Adina: 16 urtetik 29 urtera bitartekoak %30 dira, 30 urtetik 45 urtera bitartekoak %47, eta 45 urtetik gorakoak gainerako %23.
- Ikasketak: %17k lehen mailako edo hortik beherako ikasketak dituzte, beste %18k lanbide ikasketak dituzte, %15ek bigarren mailako ikasketak, %21ek erdi-mailako ikasketak, eta %29k goi-mailako ikasketak.
- Lan egoera: %22k Administrazio Publikoan lan egiten dute, %51ek administrazio publikotik kanpo lan egiten dute, %5 ikasleak dira, %10 langabezian daude, eta gainerako %12 bestelako egoeretan daude.
- Euskarazko jakite-maila: %41ek ondo edo nahiko ondo hitz egiten dute euskaraz, beste %31k zertxobait hitz egiten dute euskaraz, eta gainerako %28k ez dakite euskaraz.
- Bezeroaren udalerriaren tamaina: elkarriketatutako lagunen %16 udalerrri txikietan bizi dira (10.000 biztanle baino gutxiagokoetan), %31 erdi-mailako udalerrietan (10.000 – 120.000 biztanlekoetan) eta %52 hiru euskal hiriburuetako batean.
- Zerbitzua kokatua dagoen Lurraldea: %20 Araban, %47 Bizkaian eta %33 Gipuzkoan.

- **KUDEAKETAREN EZAUGARRIAK:**

- JAZera egindako bisitaren helburua: %31 harremanetan jartzeko baino ez dira bertaratu (informazioa eskatu, hitzordua eskatu, inprimakiak edo agiriak jaso), %29 tramitazioari hasiera emateko (beka, laguntza edo dirulaguntza bat eskatu; lizentzia edo baimena eskatu; bestelako eskabideren bat egin; kexa, erreklamazioa edo errekursoa jarri), eta %40 tramitazioa osatzeko (tasak, matrikula, fidantza, isuna ordaindu; agiriak aurkeztu; agiriak egiaztatu; zerrendak begiratu; bestelakoak).
- JAZ horretara egindako lehenagoko bisiten maiztasuna: %23k bulego horretara jo ohi dute hilean behin edo gehiagotan, %19 urtean behin edo gehiagotan joaten dira, %40k noizean behin jo ohi dute bulego horietara, eta %18 lehen aldiz bertaratu dira.
- Bisitaren ordua: ordutegia goizeko 10:30ak baino lehenagokoa izan da kasuen %26an, 10:30etatik 12:29ra bitartekoa inkestatuen %49an, 12:30etatik 15:00etara bitartekoa kasuen %14an, eta arratsaldean (15:00etatik aurrerakoa) inkestuen %11n.
- Kudeaketaren hizkuntza: kudeaketa garatzeko erabilitako hizkuntza gaztelania (%86) edo euskara (%13) 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 Vía 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).

1999an Maximo Aguirre, Idiakenez eta Gran Vía 44 egoitzetan ere jaso ziren datuak. Gaur egun egoitza horiek desagertu direnez gero, 3 egoitza horiek ez dira tauletan sartu. Beraz bilakaera kronologikoari

buruzko tauletan, kontuan hartu behar da, 1999ko datuei dagokienean, egoitza horiei buruzkoak ez direla agertzen.

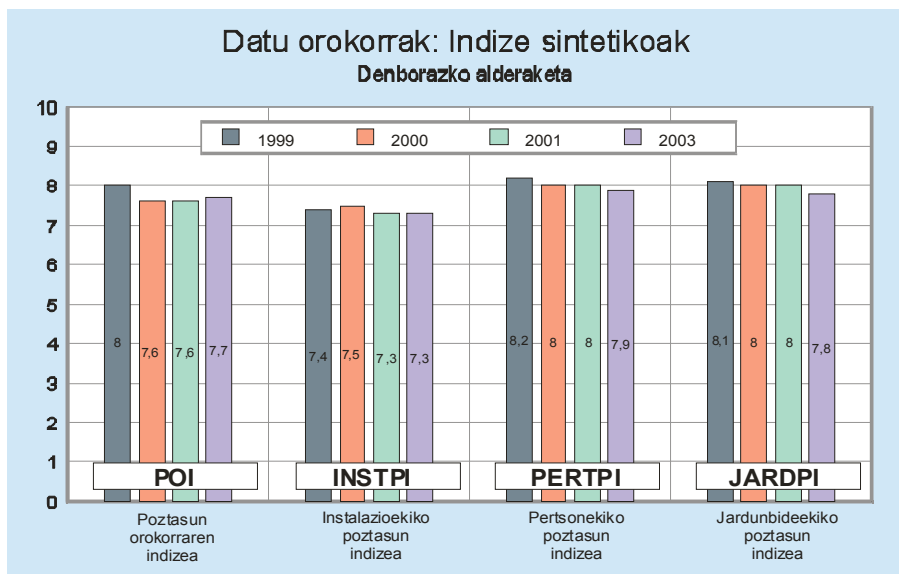
- JAZen saila: 29 zerbitzuak Eusko Jaurlaritzaren 7 sailetan hartuta daude: Ogasun eta Herri Administrazioa (6 JAZ), Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa (3 JAZ), Herrizaingoa (6 JAZ), Industria, Merkataritza, eta Turismoa (3 JAZ), Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzak (6 JAZ), Kultura (2 JAZ), eta Etxebizitza eta Gizarte Gaiak (3 JAZ).
- Eguneroko bisita kopurua: inkestuen %7 egunean 25 lagunera arte jasotzen dituzten zerbitzuetan egin dira, %24 egunean 26 lagunetik 100 lagunera bitartean jasotzen dituztenetan, %22 egunean 101 lagunetik 200 lagunera bitartekoetan, eta %48 egunero 200etik gora bisitari izan ohi dituzten zerbitzuetan.

2 - Laburpena

Indize sintetikoak

Eusko Jaurlaritzaren jendaurreko zerbitzuekiko Poztasun Orokorraren Indizea (POI) 7.7 da, 0 eta 10en arteko eskala batean. Beraz, 2000 eta 2001eko neurketekiko pixka bat igo da (bi neurketa horietan 7.6 izan zen), baina ez du lortu 1999an izandako mailarik (8.0).

2003 urtean Instalazioekiko Poztasun Indizea (INSTPI) 7.3 izan da, Pertsonetikiko Poztasun Indizea (PERTPI) 7.9 eta Jardunbideekiko Poztasun Indizea (JARDPI) 7.8, beraz, zerbitzuaren aspektu guztiekin altua bada poztasuna, oraindik ere altuagoa da pertsoneri eta jardunbideei dagokiena. Aurreko urteetako datuekin alderaketa eginda, gauzak ez dira asko aldatu, baina indize guztietan jaitsierarako joera xume bat ikusten da. Aipagarria da instalazioekiko, pertsonetikiko eta jardueretikiko poztasuna pixka bat jaitsi badira ere, poztasun orokorra apur bat igo da; izan ere, Poztasun Orokorraren Indizea (POI) ez da beste hiruetatik eratorria, JAZen erabiltzaileei berriaz eskatutako balorazio orokorra baizik.



Ezaugarri soziodemografikoak ikusita, poztasun handiagoa adierazten dute adinekoek, eta Gipuzkoako zerbitzuak erabili dituztenek, eta kudeaketaren ezaugarriak kontuan hartuz, kontentago dira lehenengo aldiz joan direnak, zerbitzua arratsaldez erabili dutenak eta kudeaketa gaztelaniaz egin dutenak. Gainera egunean bisita gutxien hartzen duten zerbitzuetan handiagoa da erabiltzaileen poztasun maila.

Kalitate adierazleak

Inkestan erabilitako hamazortzi adierazleei inkestatuek emandako garrantzia ikusita, ondokoak izan dira erabiltzaileek garrantzitsuen jo dituztenak: *adeitasun eta begirunez atentitzea; hiritarrari gehien komeni zaizkion aukerak gomendatzea; prestatutako langileak izatea; azalpenetan eta formularioetan gauzak argi azaltzea; erratu gabe informatu eta tramiteak egitea; eskaera bat ukatuz gero, horren arrazoiak ongi azaltzea; eta hiritarrak nahi duen hizkuntzan atentitua izatea*. Beraz, garrantzi gehiago ematen zaie langileei eta jardunbideei dagozkien adierazleei, instalazioei dagozkienei baino.

Adierazle guztien artean poztasun mailarik handiena *nahi duzun hizkuntzan eta arin atentitua izan* adierazleekiko azaldu dute erabiltzaileek eta poztasun mailarik txikiena aldiz *jendea atentitzeko ordutegi zabala* adierazlearekiko.

Inkestatuen ezaugarriak

Inkestatuen ezaugarriei dagokienez, Eusko Jaurlaritzako bulegoetara hurbiltzen den jendearen profila ez da asko aldatu azken urte hauetan. Hala ere, badaude aipatu beharreko aldaketa batzuk, ez hainbeste ezaugarri soziodemografikoei dagokienez, baizik eta kudeaketaren ezaugarrien gainean:

- Azken urteetan bulego horietara jo duten euskaldunen portzentaia igo egin bada ere, (1999an %35, 2000n %38, 2001ean %39 eta 2003an %40,7), kudeaketan euskara erabiltzen dutenen portzentajea beherantz zihon aurreko neurketetan (1999an %13, 2000n %10, eta 2001ean

%6). Aurten aldiz, joera hori aldatu egin da eta kudeaketan %13 euskaraz egin da.

- Bulego horietara egindako bisiten helburua kontuan izanik, hiru kategoriatan banatu genituen inkesta guztiak: harremanetan jartzeko baino ez dira bertaratu, tramitazioari hasiera emateko eta tramitazioa osatzeko. Azken urte hauetan gero eta jende gehiagok jo du Eusko Jaurlaritzaren bulegoetara lehenengo harremana izateko. Aurtengo neurketan aldiz, joera hori aldatuz, jende gutxiago izan da lehenengo harremanerako joan dena eta beste urteetan baino gehiago (%29) izan dira tramitazioari hasiera emateko helburuarekin joan direnak, hau da, eskaeraren bat, kexa edo erreklamazioen bat egitera joan direnak. Hala ere, gehienak (%40) tramitazioa amaitzeko helburuarekin joan dira, hau da, dokumentazioa eraman, zerrendak kontsultatu, ordainketaren bat egin edo dokumentuak konpultsazera.
- Bisitaren orduaz, aipatzekoa da aurreko urteetan baino jende gutxiago joan dela arratsaldez: 1999an %12, 2000n %15, 2001ean %21 eta 2003an %11.

3 - Zehaztasun teknikoak

2464 inkesta egin dira **2003ko martxoaren 28tik apirilaren 4ra** aztertutako **29 JAZ**etatik 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 11 zerbitzuetan besterik ez), 10 JAZ horietara egindako eguneko bisitaldien urteko batez bestekoa eskaintzen ziguna; eta bestea, JAZ bakoitzeko teknikariek gainerakoez duten irizpen subjektiboa. Bi iturri horien bitartez, zerbitzuaren arabera eguneko etorpenak 9 bisitaldi (Araban, Joko Lurralde Bulegoa) eta 363 bisitaldi (Bizkaian, Hezkuntza Lurralde Ordezkaritza) bitarteko tarte duela ondorioztatu zen.

Datu horietatik abiatuta, aipatutako 2464 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 teorikoa: JAZak lau mailatan banatu ziren, eguneko etorpenaren arabera:
 - Egunero 75 bisitaldi baino gutxiago dituzten zerbitzuak (20): 50 inkesta.
 - Egunero 75-99 bisitaldi dituzten zerbitzuak (1): 100 inkesta.
 - Egunero 100-139 bisitaldi dituzten zerbitzuak (4): 150 inkesta.
 - Egunero 140 edo hortik gorako bisitaldiak dituzten zerbitzuak (4): 200 inkesta.

Azkenean, aipatutako inkesta kopurua baino inkesta batzuk gutxiago egin ziren, eta 2464 dauzkagu.

Azpibanaketa horrek zerbitzu guztietan gutxieneko 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-kopuruaren artean zatitu zen.
- 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.

2464 lagunen gaineko azken laginaren **lagin errorearen estimazioa** $\% \pm 2$ 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 (2003)

ZERBITZU KODEA	LURRALDEA	SAILA	EGOITZA	IZENA	EGUNEROKO BISITAK	EGINDAKO INKESTAK
1	ARABA	Ogasun eta Herri Administrazioa	Donostia z/g - Lakua	Zuzenean 012	30	50
2		Ogasun eta Herri Administrazioa	Donostia z/g - Lakua	Kontratazioa	25	39
3		Ogasun eta Herri Administrazioa	Donostia z/g - Lakua	Liburutegia eta Liburu-denda	15	49
4		Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza	Donostia z/g - Lakua	Elkarteen Errolda	10	38
5		Ogasun eta Herri Administrazioa	Samaniego 2	Zuzenean 012 Samaniego	30	50
6		Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza	Samaniego 2	Lan Lurralde Ordezkaritza	87	100
7		Industria, Merkataritza eta Turismoa	Samaniego 2	Industria, Merkataritza eta Turismo Lurralde Bulegoa	60	50
8		Etxebizitza eta Gizarte Gaiak	Samaniego 2	Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Lurralde Zerbitzua	50	50
9		Herrizaingoa	Samaniego 2	Joko Lurralde Bulegoa	9	38
10		Herrizaingoa	Samaniego 2	Bidezaingo Lurralde Zerbitzua	40	50
11		Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerkuntza	San Prudencio 18	Hezkuntza Lurralde Ordezkaritza	120	150
12	BIZKAIA	Ogasun eta Herri Administrazioa	Gran Via 85	Zuzenean 012	30	50
13		Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza	Gran Via 85	Lan Lurralde Ordezkaritza	114	150
14		Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerkuntza	Gran Via 85	Hezkuntza Lurralde Ordezkaritza	363	200
15		Kultura	Gran Via 85	Kultura Lurralde Zerbitzua	29	50
16		Etxebizitza eta Gizarte Gaiak	Gran Via 85	Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Lurralde Zerbitzua	151	200
17		Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza	Gran Via 85	Elkarteen Errolda	23	50
18		Industria, Merkataritza eta Turismoa	General Concha 23	Industria, Merkataritza eta Turismo Lurralde Bulegoa	149	150
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	Zuzenean 012 Andia	31
22	Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerkuntza		Andia 13	Hezkuntza Lurralde Ordezkaritza	234	200
23	Kultura		Andia 13	Kultura Lurralde Zerbitzua	22	50
24	Etxebizitza eta Gizarte Gaiak		Andia 13	Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Lurralde Zerbitzua	114	200
25	Industria, Merkataritza eta Turismoa		Easo 10	Industria, Merkataritza eta Turismo Lurralde Bulegoa	130	150
26	Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza		Vitoria-Gasteiz 3	Elkarteen Errolda	15	50
27	Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza		Vitoria-Gasteiz 3	Lan Lurralde Ordezkaritza	72	50
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.

4 - Indize sintetikoak

Emaitza orokorrak

Otik 10era arteko eskalan, Eusko Jaurlaritzaren jendaurreko zerbitzuekiko Poztasun Orokorraren Indizea (POI), hau da jasotako zerbitzuarekin erabiltzailearen poztasuna 7.7 da. Beraz, esan daiteke Euskal Autonomia Erkidegoko bizilagunak nahiko pozik agertzen direla jasotako arretarekin.

Instalazioekiko Poztasun Indizea (INSTPI) 7.3 da, Pertsonetikoa (PERTPI) 7.9 eta Jardunbideekikoa (JARDPI) 7.8. Jendea nahikoa pozik dago Eusko Jaurlaritzak bere jendaurreko zerbitzuetan dituen langileekin eta jarraitutako prozedurekin. Instalazioak ere egokiak dira jendearen iritziz, baina aipatutako beste aspektuek baino maila baxuagoa lortu dute.

Joan den urteko datuekin alderaketa eginda, orokorrean, jasotako arretaren balorazioa mantendu egin da. Poztasun Orokorra, 1999tik 2003ra 8.0tik 7.7ra pasa da. PERTPIa eta JARDPIa iazkoekin alderatzen baditugu pixka bat jaitsi dira, 8.0tik 7.9ra eta 8.0tik 7.8ra hurrenez hurren.

Ezaugarri soziodemografikoak

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

Adina ikusita, urteak gora egin ahala poztasun indize guztiak hazi egiten dira, 45 urte baino gehiago dituztenen POI 7.9 izanik.

Lehen mailako ikasketak edo baxuagoak dituztenen artean poztasun maila handiagoa da, POI 8.0 delarik talde horretakoen artean.

Lan egoeraren arabera, lanean ari direnak (7.7) eta beste egoera batzuetan daudenak (8.1) dira balorazio onena egiten dutenak. Ikasleak dira POI baxuena dutenak (7.4)

Euskarazko jakite-maila igotzen den neurrian, jaitsi egiten da poztasuna, hain zuzen ere, euskaldunen POI 7.5 baldin bada, erdaldunena 7.9.

Gipuzkoako zerbitzuetan (POI=8.0), Bizkaia eta Arabakoetan baino poztasun altuagoa aurkitu dugu.

Kudeaketaren ezaugarriak

Egindako bisitaren helburuaren arabera ondorengo poztasun orokorraren indizeak dauzkagu: harremanetan hasi (7.8), bideratzearen hasiera (7.6) eta bideratzearen bukaera (7.7).

Lehenagoko bisiten maiztasunari begira, lehenengo aldiz joan direnak besteak baino kontentago atera dira Eusko Jaurlaritzako bulegoetatik (POI=7.9).

Beste aldetik, poztasun handiagoa adierazten du EAEko administrazioaren bulegoetara goizez jo duen jendeak. Arratsaldean joan direnen POI 7.5 da.

Zerbitzua gaztelaniaz erabili dutenek, euskaraz erabili dutenek baino balorazio hobea egiten dute, POI=7.7 eta POI=7.5 hurrenez hurren.

Zerbitzuaren ezaugarriak

Zerbitzu guztiekiko Poztasun Orokorraren Indizea (POI) 7.7 izanik, ondokoak dira zerbitzu bakoitzak bezeroengandik jasotako puntuazioak:

- 8.7: Jokoa (Bizkaia)
- 8.4: Lana (Gipuzkoa), Jokoa (Araba), Kultura (Gipuzkoa).
- 8.3: Elkarteen Errolda (Gipuzkoa), Lana (Bizkaia), Etxebizitza eta Gizarte Gaiak (Gipuzkoa).
- 8.2: Zuzenean 012 – Lakua (Araba), Kontratazioa (Araba), Elkarteen Errolda (Araba).
- 8.1: Liburutegia eta Liburu-Denda (Araba), Industria, Merkataritza eta Turismoa (Bizkaia), Etxebizitza eta Gizarte Gaiak (Araba)
- 8.0 Elkarteen Errolda (Bizkaia), Jokoa (Gipuzkoa).
- 7.9: Lana (Araba), Zuzenean 012 (Gipuzkoa), Kultura (Bizkaia), Hezkuntza (Gipuzkoa)
- 7.8: Zuzenean 012 – Samaniego (Araba), Industria, Merkataritza eta Turismoa (Gipuzkoa).
- 7.7 Industria, Merkataritza eta Turismoa (Araba)
- 7.4 Zuzenean 012 (Bizkaia), Hezkuntza (Bizkaia).
- 7.2: Hezkuntza (Araba), Bidezaingoa (Bizkaia).
- 7.1 Bidezaingoa (Gipuzkoa), Bidezaingoa (Araba)
- 7.0: Etxebizitza eta Gizarte Gaiak (Bizkaia).

Egoitzek lortutako puntuazioak hauexek dira:

- 8.7: Gran Via – 2,
- 8.4 Vitoria-Gasteiz – 3
- 8.2: Lakua.
- 8.1: Andia, General Concha.
- 8.0 San Martin.
- 7.8: Samaniego, Easo.
- 7.4: Gran Via – 85
- 7.2: San Prudencio, Ercilla.
- 7.1: San Marcial.

Eta Sailek lortutakoak:

- 8.2: Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza.
- 8.1: Kultura.
- 7.9: Ogasun eta Herri Administrazioa, Industria, Merkataritza eta Turismoa.
- 7.6: Etxebizitza eta Gizarte Gaiak.
- 7.5: Hezkuntza.
- 7.4: Herrizaingoa.

Beraz, Bizkaiko Joko Zerbitzua da hobekien baloratutakoa, Bilboko Gran Via-2 da puntuazio altuena lortzen duen egoitza, eta Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza da hobekien baloratzen den saila.

Beste aldetik, Bizkaiko Etxebizitza eta Gizarte Gaien Zerbitzua da balorazio txarrena jaso duen zerbitzua, San Marcial puntuazio baxuena jaso duen egoitza, eta Herrizaingoa okerren baloratutako saila.

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

Azken neurketako datuekin konparatuz, nabarmen hobetu dituzte beren puntuazioak Bizkaiko Jokoak (7.6tik 8.7ra) eta Bizkaiko Hezkuntzak (6.6tik 7.4ra). Beherakadarik handienak Gipuzkoako Zuzenean 012k (8.7tik 7.9ra), Bizkaiko Zuzenean 012k (8.2tik 7.4ra) eta Arabako Bidezaingoak (7.9tik 7.1era) izan dituzte. Egoitzei dagokienez berriz, Gran Via-2ren balorazioa 7.6tik 8.7ra igo da eta Vitoria-Gasteiz-3koa 7.6tik 8.4ra eta jaitsierarik nabarmenenak San Prudencio (7.7tik 7.2ra) eta Samaniegok (8.2tik 7.8ra) izan dituzte.

Instalazioekiko Poztasun Indizea (**INSTPI**) aztertzerakoan egoitza aldagaia interesatzen zaigu batez ere. Diferentzia garrantzitsuak antzeman ditu jendeak, kontuan hartuz indizearen batez bestekoa 7.3 dela:

- 7.9: Vitoria-Gasteiz-3.
- 7.8: Gran Via-2.
- 7.7: Easo, General Concha.
- 7.5: Andia.
- 7.4: Gran Via-85, Lakua.
- 7.2: Samaniego.
- 6.8: San Martin.
- 6.5: San Prudencio.
- 5.9 Ercilla, San Marcial.

Azpirarratzekoak dira San Marcial eta Ercillako egoitzek lortutako puntuazio baxua (5.9), eta baita Vitoria-Gasteiz-3ren puntuazio altua (7.9) ere.

lazko datuak kontuan hartuz, hobekuntzarik nabarmenenak Vitoria-Gasteiz-3rena (6.4tik 7.9ra) eta Easorena (6.5etik 7.7ra) izan dira. General Concha egoitzaren balorazioa 8.2tik 7.7ra jaitsi da.

Pertsonetikiko Poztasun Indizea (**PERTPI**) 7.9 izanik, hauek dira sailaren araberako datuak:

- 8.7: Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza.
- 8.4: Industria, Merkataritza eta Turismoa.
- 8.3: Kultura.
- 8.2: Ogasun eta Herri Administrazioa.
- 8.0: Herrizaingoa.
- 7.8: Hezkuntza.
- 7.3: Etxebizitza eta Gizarte Gaiak.

Beraz, Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza langileen zeregina da hobekien baloratutakoa.

lazitik hona, mantendu egin da langileekiko jendearen poztasuna, oro har, Etxebizitza eta Gizarte Gaietarako sailean 8.1etik 7.3ra jaitsi bada ere.

Eta Jardunbideekiko Poztasun Indizea (**JARDPI**) aztertzerakoan, interesgarriagoa ematen du saila aldagaia bereizteak, gogoratuz batez bestekoa 7.8 dela:

- 8.5: Justizia, Lan eta Gizarte Segurantza.
- 8.4: Industria, Merkataritza eta Turismoa.
- 8.1: Ogasun eta Herri Administrazioa.
- 8.0: Kultura, Herrizaingoa.
- 7.8: Hezkuntza.
- 7.1: Etxebizitza eta Gizarte Gaiak.

Eusko Jaurlaritzako bezeroek nahikoa ondo baloratu dituzte sail guztien jardunbideak, Ogasun eta Herri Administrazioa Sailaren balorazioa iaztik hona 9.0tik 8.1era jaitsi bada ere.

AEB 2003: 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 baxuagoak	Lanbide Heziketa	Bigarren mailakoak	Goimailako erdikoak	Goimailakoak	Lanean administrazioan	Lanean administrazioetik kanpo	Ikaslea	Lanbezia	Bestelako egoera
POI = Poztasun orokorraren indizea	7,7	7,7	7,7	7,5	7,8	7,9	8,0	7,7	7,7	7,6	7,7	7,7	7,7	7,4	7,6	8,1
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	7,3	7,3	7,4	7,2	7,3	7,7	7,5	7,3	7,4	7,3	7,3	7,2	7,3	7,2	7,3	7,7
PERTPI = Pertsonetikiko poztasun indizea	7,9	8,0	7,9	7,7	7,9	8,3	8,0	8,1	8,0	7,8	7,9	7,8	8,0	7,8	7,6	8,3
JARDPI = Jardunbideekiko poztasun indizea	7,8	7,9	7,8	7,7	7,8	8,1	8,0	7,8	7,9	7,7	7,8	7,6	7,9	7,8	7,5	8,2

AEB 2003: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

Ezaugarri soziodemografikoak

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

AEB 2003: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

Kudeaketaren ezaugarriak

	GUZTIRA	BISITAREN HELBURUA			LEHENAGOKO BISITEN MAIZTASUNA				BISITAREN ORDUA				KUDEAKETAR EN 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	7,7	7,8	7,6	7,7	7,7	7,7	7,6	7,9	7,7	7,8	7,7	7,5	7,5	7,7
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	7,3	7,4	7,4	7,3	7,4	7,4	7,3	7,3	7,4	7,4	7,3	7,1	7,1	7,4
PERTPI = Pertsonetikiko poztasun indizea	7,9	8,0	7,9	7,9	8,0	8,0	7,7	8,3	7,9	7,9	8,1	7,9	7,9	7,9
JARDPI = Jardunbideekiko poztasun indizea	7,8	7,9	7,8	7,8	7,9	7,8	7,6	8,4	7,7	7,9	8,0	7,7	7,8	7,8

AEB 2003: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

Zerbitzuaren ezaugarriak

	GUZTIRA	ZERBITZUA													
		Zuzenean 012-Lakua (Araba)	Kontratazioa (Araba)	Liburute-gia eta Liburudenda (Araba)	Elkarteen Errolda (Araba)	Zuzenean 012-Sam aniego (Araba)	Lana (Araba)	Industria, Merkatari-tza eta Turismoa (Araba)	Etxebizitza (Araba)	Jokoa (Araba)	Bidezain-goia (Araba)	Hezkuntza (Araba)	Zuzenean 012 (Bizkaia)	Lana (Bizkaia)	Hezkuntza (Bizkaia)
POI = Poztasun orokorraren indizea	7,7	8,2	8,2	8,1	8,2	7,8	7,9	7,7	8,1	8,4	7,1	7,2	7,4	8,3	7,4
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	7,3	7,7	7,3	6,9	7,5	7,1	7,5	7,2	7,2	7,8	6,3	6,5	7,0	7,9	7,6
PERTPI = Pertsonetikiko poztasun indizea	7,9	8,6	8,8	8,7	8,9	8,3	8,5	8,4	8,4	9,3	7,8	7,5	7,4	8,5	7,6
JARDPI = Jardunbideekiko poztasun indizea	7,8	8,7	8,5	8,6	8,6	8,0	8,1	7,9	8,3	9,4	7,6	7,9	7,1	8,5	7,7

AEB 2003: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

Zerbitzuaren ezaugarriak

	GUZTIRA	ZERBITZUA														
		Kultura (Bizkaia)	Etxebizitza (Bizkaia)	Elkarteen Errolda (Bizkaia)	Industria, Merkataritza eta Turismoa (Bizkaia)	Jokoa (Bizkaia)	Bidezaingoa (Bizkaia)	Zuzenean 012 (Gipuzkoa)	Hezkuntza (Gipuzkoa)	Kultura (Gipuzkoa)	Etxebizitza (Gipuzkoa)	Industria, Merkataritza eta Turismoa (Gipuzkoa)	Elkarteen Errolda (Gipuzkoa)	Lana (Gipuzkoa)	Jokoa (Gipuzkoa)	Bidezaingoa (Gipuzkoa)
POI = Poztasun orokorraren indizea	7,7	7,9	7,0	8,0	8,1	8,7	7,2	7,9	7,9	8,4	8,3	7,8	8,3	8,4	8,0	7,1
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	7,3	7,2	7,1	8,1	7,7	7,8	5,9	7,5	7,4	8,2	7,5	7,7	7,1	8,0	6,8	5,9
PERTPI = Pertsonekiko poztasun indizea	7,9	8,2	6,6	8,6	8,5	9,0	7,5	7,7	8,3	8,6	8,1	8,3	9,2	9,0	8,3	7,9
JARDPI = Jardunbideekiko poztasun indizea	7,8	8,1	6,3	8,3	8,7	9,1	7,7	7,8	7,8	7,8	8,0	8,1	8,8	8,8	8,2	7,7

AEB 2003: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

Zerbitzuaren ezaugarriak

	GUZTIRA	EGOITZA											
		Lakua	Samaniego	San Prudencio	Gran Vía-85	General Concha	Gran Vía-2	Ercilla	Andia	Easo	Vitoria-Gasteiz-3	San Martin	San Marcial
POI = Poztasun orokorraren indizea	7,7	8,2	7,8	7,2	7,4	8,1	8,7	7,2	8,1	7,8	8,4	8,0	7,1
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	7,3	7,4	7,2	6,5	7,4	7,7	7,8	5,9	7,5	7,7	7,9	6,8	5,9
PERTPI = Pertsonetikiko poztasun indizea	7,9	8,7	8,4	7,5	7,4	8,5	9,0	7,5	8,2	8,3	9,0	8,3	7,9
JARDPI = Jardunbideekiko poztasun indizea	7,8	8,6	8,1	7,9	7,3	8,7	9,1	7,7	7,9	8,1	8,8	8,2	7,7

AEB 2003: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

Zerbitzuaren ezaugarriak

	GUZTIRA	SAILA							EGUNEROKO BISITA KOPURUA			
		Ogasun eta Herri Adminis-trazioa	Hezkuntza	Herri-zaingoa	Industria, Merkatari-tza eta Turismoa	Etxebizitza eta Gizarte Gaiak	Justizia, Lan eta Gizarte Seguran-tza	Kultura	<26	26-100	101-200	>200
POI = Poztasun orokorraren indizea	7,7	7,9	7,5	7,4	7,9	7,6	8,2	8,1	8,3	7,7	7,9	7,6
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	7,3	7,3	7,4	6,3	7,6	7,2	7,8	7,6	7,6	7,1	7,5	7,4
PERTPI = Pertsonetikiko poztasun indizea	7,9	8,2	7,8	8,0	8,4	7,3	8,7	8,3	8,8	8,2	8,2	7,6
JARDPI = Jardunbideekiko poztasun indizea	7,8	8,1	7,8	8,0	8,4	7,1	8,5	8,0	8,5	8,0	8,3	7,4

AEB 2003: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

Denborazko alderaketa

	GUZTIRA	ZERBITZUA															
		Zuzenean 012-Lakua (Araba)	Kontratazioa (Araba)	Liburute-gia eta Liburudenda (Araba)	Elkarteen Errolda (Araba)	Zuzenean 012-Sam aniego (Araba)	Lana (Araba)	Industria, Merkatari-tza eta Turismoa (Araba)	Etxebizitza (Araba) (1)	Jokoa (Araba)	Bidezain-goia (Araba)	Hezkuntza (Araba)	Zuzenean 012-(Bizkaia)	Lana (Bizkaia)	Hezkuntza (Bizkaia)	Kultura (Bizkaia)	
POI = Poztasun orokorraren indizea	2003	7,7	8,2	8,2	8,1	8,2	7,8	7,9	7,7	8,1	8,4	7,1	7,2	7,4	8,3	7,4	7,9
	2001	7,6	8,1	7,9	8,3	8,3	8,4	8,1	8,4	8,4	8,2	7,9	7,7	8,2	8,4	6,6	8,1
	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
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	2003	7,3	7,7	7,3	6,9	7,5	7,1	7,5	7,2	7,2	7,8	6,3	6,5	7,0	7,9	7,6	7,2
	2001	7,3	7,2	6,9	7,3	7,3	7,5	7,0	7,8	7,3	7,1	7,3	6,6	7,5	7,9	7,2	7,6
	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	2003	7,9	8,6	8,8	8,7	8,9	8,3	8,5	8,4	8,4	9,3	7,8	7,5	7,4	8,5	7,6	8,2
	2001	8,0	8,6	8,2	8,6	8,5	9,2	8,6	9,0	8,5	8,8	8,5	8,0	8,5	8,8	7,0	8,6
	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	2003	7,8	8,7	8,5	8,6	8,6	8,0	8,1	7,9	8,3	9,4	7,6	7,9	7,1	8,5	7,7	8,1
	2001	8,0	9,4	8,2	8,9	9,0	9,8	8,8	9,0	8,9	8,7	8,8	7,9	8,9	8,9	7,0	8,5
	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

(1) Aurtengo Etxebizitza Lurralde Zerbitzuak, 1999 eta 2000 urtetako Lurralde Antolamendu, Etxebizitza eta Ingurugiro Saileko Lurralde Ordezkaritzekin konparatu ditugu.

AEB 2003: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

Denborazko alderaketa

		GUZTIRA	ZERBITZUA													
			Etxebizitza (Bizkaia) (1)	Elkarteen Errolda (Bizkaia)	Industria, Merkataritza eta Turismoa (Bizkaia) (2)	Jokoa (Bizkaia)	Bidezaingoa (Bizkaia)	Zuzenean 012- (Gipuzkoa)	Hezkuntza (Gipuzkoa)	Kultura (Gipuzkoa)	Etxebizitza (Gipuzkoa) (1)	Industria, Merkataritza eta Turismoa (Gipuzkoa)	Elkarteen Errolda (Gipuzkoa)	Lana (Gipuzkoa)	Jokoa (Gipuzkoa)	Bidezaingoa (Gipuzkoa)
POI = Poztasun orokorraren indizea	2003	7,7	7,0	8,0	8,1	8,7	7,2	7,9	7,9	8,4	8,3	7,8	8,3	8,4	8,0	7,1
	2001	7,6	7,1	7,8	7,8	7,6	7,0	8,7	7,9	7,8	7,9	7,2	8,5	7,4	7,6	6,8
	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
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	2003	7,3	7,1	8,1	7,7	7,8	5,9	7,5	7,4	8,2	7,5	7,7	7,1	8,0	6,8	5,9
	2001	7,3	7,6	8,0	8,2	7,4	7,1	7,7	7,6	7,4	7,9	6,5	6,8	6,4	6,9	6,2
	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	2003	7,9	6,6	8,6	8,5	9,0	7,5	7,7	8,3	8,6	8,1	8,3	9,2	9,0	8,3	7,9
	2001	8,0	7,7	8,4	8,4	7,7	7,5	8,8	8,1	8,3	8,5	7,2	9,0	8,1	8,0	7,6
	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	2003	7,8	6,3	8,3	8,7	9,1	7,7	7,8	7,8	7,8	8,0	8,1	8,8	8,8	8,2	7,7
	2001	8,0	8,0	8,4	8,4	8,1	7,7	8,8	8,0	8,2	8,2	7,2	9,0	8,2	8,4	7,7
	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) Aurtengo Etxebizitza Lurralde Zerbitzuak, 1999 eta 2000 urtetako Lurralde Antolamendu, Etxebizitza eta Ingurugiro Saileko Lurralde Ordezkaritzekin konparatu ditugu.

(2) Bizkaiko Industria, Merkataritza eta Turismo Lurralde Bulegoa, 1999an, bi zerbitzutan zegoen banatuta: Industria Saileko Lurralde Bulegoa eta Merkataritza, Kontsumo eta Turismo Lurralde Bulegoa. Beraz, zerbitzu honetako 1999ko datuak, bi zertitzu horietako batezbestekoak dira.

AEB 2003: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

Denborazko alderaketa

		GUZTIRA	EGOITZA											
			Lakua	Samaniego	San Prudencio	Gran Via-85	General Concha (3)	Gran Via-2	Ercilla	Andia	Easo	Vitoria-Gasteiz,3 (4)	San Martin	San Marcial
POI = Poztasun orokorraren indizea	2003	7,7	8,2	7,8	7,2	7,4	8,1	8,7	7,2	8,1	7,8	8,4	8,0	7,1
	2001	7,6	8,1	8,2	7,7	7,2	7,8	7,6	7,0	8,0	7,2	7,6	7,6	6,8
	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
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	2003	7,3	7,4	7,2	6,5	7,4	7,7	7,8	5,9	7,5	7,7	7,9	6,8	5,9
	2001	7,3	7,1	7,3	6,6	7,5	8,2	7,4	7,1	7,7	6,5	6,4	6,9	6,2
	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 = Pertsonekiko poztasun indizea	2003	7,9	8,7	8,4	7,5	7,4	8,5	9,0	7,5	8,2	8,3	9,0	8,3	7,9
	2001	8,0	8,5	8,7	8,0	7,6	8,4	7,7	7,5	8,3	7,2	8,2	8,0	7,6
	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	2003	7,8	8,6	8,1	7,9	7,3	8,7	9,1	7,7	7,9	8,1	8,8	8,2	7,7
	2001	8,0	8,9	8,9	7,9	7,7	8,4	8,1	7,7	8,1	7,2	8,4	8,4	7,7
	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

(3) General Concha egoitza 2000garren urtean ireki zen.

(4) Vitoria-Gasteiz 3 egoitza 2000garren urtean ireki zen.

(5) Etxebizitza eta Gizarte Gaiak, 1999 eta 2000garren urtetan Lurralde Antolamendu, Etxebizitza eta Ingurugiro Saila izandakoarekin konparatu dugu.

AEB 2003: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

Denborazko alderaketa

		GUZTIRA	SAILA						
			Ogasun eta Herri Adminis-trazioa	Hezkuntza	Herri-zaingoa	Industria, Merkataritza eta Turismoa	Etxebizitza eta Gizarte Gaiak (5)	Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza	Kultura
POI = Poztasun orokorraren indizea	2003	7,7	7,9	7,5	7,4	7,9	7,6	8,2	8,1
	2001	7,6	8,3	7,2	7,3	7,7	7,6	8,1	7,9
	2000	7,6	7,9	7,1	7,6	8,1	7,7	7,9	8,0
	1999	8,0	8,3	8,0	7,9	7,9	8,0	7,8	8,2
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	2003	7,3	7,3	7,4	6,3	7,6	7,2	7,8	7,6
	2001	7,3	7,4	7,2	6,9	7,5	7,6	7,2	7,5
	2000	7,5	7,5	7,5	7,1	7,7	7,5	7,6	7,7
	1999	7,4	7,6	7,6	6,3	6,9	7,8	7,5	7,7
PERTPI = Pertsonekiko poztasun indizea	2003	7,9	8,2	7,8	8,0	8,4	7,3	8,7	8,3
	2001	8,0	8,7	7,5	7,9	8,0	8,1	8,6	8,5
	2000	8,0	8,4	7,6	8,3	8,5	7,9	8,2	8,5
	1999	8,2	8,7	8,1	8,1	7,9	8,3	8,1	8,8
JARDPPI = Jardunbideekiko poztasun indizea	2003	7,8	8,1	7,8	8,0	8,4	7,1	8,5	8,0
	2001	8,0	9,0	7,5	8,1	8,0	8,2	8,7	8,4
	2000	8,0	8,7	7,2	8,2	8,6	7,9	8,4	8,4
	1999	8,1	8,9	8,0	8,5	7,7	8,0	8,1	8,5

(3) General Concha egoitza 2000garren urtean ireki zen.

(4) Vitoria-Gasteiz 3 egoitza 2000garren urtean ireki zen.

(5) Etxebizitza eta Gizarte Gaiak, 1999 eta 2000garren urtetan Lurralde Antolamendu, Etxebizitza eta Ingurugiro Saila izandakoarekin konparatu dugu.

5 - Kalitate- adierazleak

- **5.1 - Garrantzia**
- **5.2 - Poztasuna**
- **5.3 - Grafikoa**

5.1 - Garrantzia

Adierazle guztien garrantziaren batez bestekoa 9.0 da, 0 eta 10en arteko eskala batean, eta honako hauek dira adierazle bakoitzak lortutako puntuazioak:

- 9.4: Adeitasunez eta begirunez atenditu, hiritarrari gehien komeni zaizkion aukerak gomendatu, prestatutako langileak egon, azalpenetan eta formularioetan gauzak argi agertu, erratu gabe informatu eta tramiteak egin, eskaera bat ukatuz gero arrazoiak ondo azaldu, hiritarrak nahi duen hizkuntzan atenditua izan.
- 9.3: Tramiteak arin bete.
- 9.2: Jendea atenditzeko ordutegi zabala, hiritarra arin atenditu, tramitazioaren egoera jakitea erraza izan.
- 9.1: Denbora gutxi itxaron.
- 8.8: Nahikoa informazio-foileto eta formulario izan.
- 8.7: Ondo komunikatuta egon.
- 8.6: Seinale egokiak izan.
- 8.5: Giro-baldintza egokiak izan.
- 8.2: Instalazio onak izan.
- 8.1: Tiketen bidezko txanda sistema izan.

Langileekin izandako harremani eta jardunbideei dagozkien adierazleei emandako garrantzia, instalazioei dagozkienei emandakoa baino altuagoa da. Beraz, Eusko Jaurlaritzako bulegoetara jotzen duen bezeriaren iritziz, garrantzia handiagoa dute jasotako arretak, kudeaketak eta langileek, zerbitzuaren egiturak edo hornikuntzak baino.

Beste aldetik, aurreko ikerketetan adierazle guztien garrantziaren batez bestekoa 8.8, 9.2 eta 9.0 bazen, neurketa honetan ez da aldaketarik izan eta 9.0n mantendu da.

AEB 2003: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: GARRANTZIA

Ezaugarri soziodemografikoak

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

AEB 2003: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: GARRANTZIA

Ezaugarri soziodemografikoak

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

AEB 2003: 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	8,2	8,2	8,2	8,3	8,2	8,1	8,3	8,3	8,3	8,3	8,1	8,3	8,0	8,3
SEINALE EGOKIAK IZAN	8,6	8,6	8,6	8,6	8,6	8,5	8,6	8,7	8,6	8,6	8,4	8,6	8,3	8,6
ONDO KOMUNIKATUTA EGON	8,7	8,6	8,7	8,7	8,7	8,6	8,7	8,7	8,7	8,7	8,6	8,7	8,6	8,7
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	8,5	8,5	8,5	8,5	8,5	8,4	8,6	8,5	8,5	8,5	8,5	8,5	8,2	8,5
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	9,2	9,1	9,2	9,3	9,3	9,2	9,1	9,2	9,2	9,1	9,2	9,4	9,2	9,2
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	8,8	8,7	8,9	8,8	8,8	8,8	8,8	8,7	8,8	8,8	8,6	8,9	8,8	8,8
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,1	8,2	8,0	8,1	7,7	8,0	8,5	7,7	8,2	8,1	7,8	7,7	7,5	8,2
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	9,4	9,4	9,5	9,5	9,5	9,5	9,4	9,4	9,4	9,5	9,4	9,5	9,4	9,4
DENBORA GUTXI ITXARON	9,1	9,0	9,2	9,2	9,2	9,1	9,1	9,1	9,1	9,1	9,1	9,2	8,9	9,1
ARIN ATENDITUA IZAN	9,2	9,1	9,2	9,2	9,2	9,1	9,1	9,2	9,2	9,2	9,2	9,2	9,0	9,2
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	9,4	9,3	9,4	9,4	9,4	9,4	9,3	9,4	9,4	9,4	9,3	9,4	9,2	9,4
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	9,4	9,3	9,5	9,4	9,5	9,3	9,4	9,4	9,4	9,4	9,3	9,4	9,1	9,4
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	9,4	9,3	9,4	9,4	9,4	9,3	9,3	9,4	9,4	9,4	9,3	9,4	9,1	9,4
TRAMITEAK ARIN BETE	9,3	9,3	9,3	9,3	9,3	9,2	9,3	9,4	9,3	9,3	9,2	9,4	9,1	9,3
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	9,4	9,3	9,4	9,4	9,4	9,3	9,4	9,4	9,4	9,4	9,3	9,5	9,1	9,4
ESKAERA UKATZEAN ARRAZOIAK AZALDU	9,4	9,3	9,5	9,4	9,4	9,3	9,4	9,4	9,4	9,4	9,3	9,4	9,0	9,4
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	9,2	9,2	9,2	9,3	9,2	9,1	9,3	9,3	9,2	9,2	9,2	9,4	9,0	9,3
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	9,4	9,4	9,4	9,5	9,5	9,3	9,4	9,4	9,4	9,5	9,5	9,4	9,3	9,4

AEB 2003: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: GARRANTZIA

Zerbitzuaren ezaugarriak

	GUZTIRA	ZERBITZUA													
		Zuzenean 012-Lakua (Araba)	Kontrata- zioa (Araba)	Liburute- gia eta Liburu- denda (Araba)	Elkarteen Errolda (Araba)	Zuzenean 012-Sam- anigoa (Araba)	Lana (Araba)	Industria, Merkatari- tza eta Tu- rismoa (Araba)	Etxebizitza (Araba)	Jokoa (Araba)	Bidezain- goa (Araba)	Hezkuntza (Araba)	Zuzenean 012 (Bizkaia)	Lana (Bizkaia)	Hezkuntza (Bizkaia)
INSTALAZIO ONAK IZAN	8,2	8,3	7,6	8,2	8,2	7,9	7,5	8,1	8,6	8,2	7,7	8,3	9,0	8,6	8,0
SEINALE EGOKIAK IZAN	8,6	8,6	8,5	8,4	8,5	8,0	8,1	8,4	8,9	8,6	8,2	8,6	9,2	9,0	8,5
ONDO KOMUNIKATUTA EGON	8,7	8,5	8,1	8,7	8,3	7,9	8,1	8,4	8,3	8,2	8,1	8,8	9,2	9,1	8,7
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	8,5	8,5	8,1	8,6	8,5	8,3	7,8	8,4	8,8	9,1	8,1	8,8	9,1	8,6	8,4
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	9,2	9,2	9,2	9,3	9,1	8,5	9,1	8,9	9,5	9,2	9,1	9,4	9,2	9,6	9,3
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	8,8	8,5	8,6	8,2	8,2	8,0	8,4	8,2	8,7	8,0	7,8	9,0	8,8	9,1	8,9
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,1	7,8	7,3	6,3	7,1	7,1	6,2	2,5	7,0	6,3	6,2	5,5	9,3	8,8	8,8
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	9,4	9,5	9,4	9,5	9,4	9,1	9,6	9,6	9,5	9,7	9,2	9,7	9,3	9,7	9,5
DENBORA GUTXI ITXARON	9,1	9,2	9,0	9,1	8,9	8,7	8,9	9,1	9,2	9,5	9,0	9,6	8,9	9,2	9,2
ARIN ATENDITUA IZAN	9,2	9,2	9,2	9,3	9,2	8,8	9,0	9,4	9,0	9,7	9,1	9,6	9,0	9,1	9,2
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	9,4	9,2	9,2	9,4	9,0	8,8	9,5	9,7	9,4	9,4	9,0	9,5	9,1	9,7	9,4
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	9,4	9,3	9,3	9,3	9,3	8,9	9,7	9,8	9,5	9,7	9,3	9,5	9,2	9,7	9,6
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	9,4	9,2	9,1	9,1	9,3	8,9	9,7	9,7	9,3	9,6	9,1	9,6	9,2	9,8	9,5
TRAMITEAK ARIN BETE	9,3	9,3	9,2	9,3	9,1	8,9	9,3	9,5	9,2	9,7	9,2	9,6	9,0	9,4	9,3
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	9,4	9,3	9,2	9,2	9,3	9,1	9,7	9,8	9,4	9,3	9,1	9,6	9,2	9,5	9,6
ESKAERA UKATZEAN ARRAZOIAK AZALDU	9,4	9,3	9,3	9,4	9,3	9,1	9,5	9,5	9,4	9,5	9,1	9,6	9,1	9,7	9,6
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	9,2	9,0	9,0	9,2	8,7	8,9	9,1	9,4	9,1	9,4	8,9	9,6	9,0	9,4	9,4
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	9,4	9,5	9,0	9,2	9,7	9,0	9,7	9,6	9,3	9,3	8,8	9,8	9,3	9,6	9,6

AEB 2003: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: GARRANTZIA

Zerbitzuaren ezaugarriak

	GUZTIRA	ZERBITZUA														
		Kultura (Bizkaia)	Etxebizitza (Bizkaia)	Elkarteen Errolda (Bizkaia)	Industria, Merkataritza eta Turismoa (Bizkaia)	Jokoa (Bizkaia)	Bidezaingoa (Bizkaia)	Zuzenean 012 (Gipuzkoa)	Hezkuntza (Gipuzkoa)	Kultura (Gipuzkoa)	Etxebizitza (Gipuzkoa)	Industria, Merkataritza eta Turismoa (Gipuzkoa)	Elkarteen Errolda (Gipuzkoa)	Lana (Gipuzkoa)	Jokoa (Gipuzkoa)	Bidezaingoa (Gipuzkoa)
INSTALAZIO ONAK IZAN	8,2	7,9	8,8	8,5	8,4	7,7	8,1	8,5	8,2	9,0	8,0	9,0	8,0	7,2	8,1	7,3
SEINALE EGOKIAK IZAN	8,6	8,4	8,9	8,9	8,6	8,7	8,4	8,4	8,3	9,0	8,1	9,6	8,2	8,4	8,1	8,1
ONDO KOMUNIKATUTA EGON	8,7	8,4	9,0	8,8	8,6	9,3	8,4	8,5	8,6	8,9	8,0	9,6	8,4	8,8	8,3	8,6
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	8,5	8,3	8,9	8,7	8,5	8,9	8,5	8,4	8,2	9,1	8,0	9,2	8,3	8,1	8,6	8,4
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	9,2	9,1	9,1	9,1	9,2	9,5	9,1	8,6	9,3	9,4	8,5	9,8	9,0	9,3	8,4	9,4
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	8,8	8,8	9,0	8,9	8,9	9,0	8,4	8,6	9,0	9,4	8,3	9,6	9,0	8,8	8,9	7,7
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,1	8,2	9,3	9,0	8,6	7,0	7,7	8,7	8,4	9,3	8,5	9,3	9,1	6,9	7,1	5,3
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	9,4	9,3	9,4	9,4	9,3	9,6	9,3	8,5	9,7	9,4	8,6	9,9	9,7	9,4	9,2	9,7
DENBORA GUTXI ITXARON	9,1	8,9	9,3	9,1	9,4	9,6	9,3	8,4	8,8	9,4	8,2	9,9	9,7	8,9	9,0	9,2
ARIN ATENDITUA IZAN	9,2	8,9	9,4	9,2	9,3	9,6	9,3	8,5	8,9	9,3	8,3	9,9	9,7	9,3	9,0	9,4
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	9,4	9,1	9,6	9,1	9,5	9,5	9,4	8,5	9,6	9,3	8,4	9,9	9,6	9,3	8,8	9,2
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	9,4	9,4	9,6	9,2	9,6	9,5	9,2	8,6	9,1	9,2	8,3	9,9	9,6	9,6	8,9	9,8
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	9,4	9,4	9,6	9,3	9,5	9,6	9,3	8,8	9,2	9,4	8,3	9,9	9,6	9,4	8,8	9,0
TRAMITEAK ARIN BETE	9,3	9,1	9,6	9,3	9,4	9,7	9,4	8,6	9,1	9,3	8,6	9,9	9,6	9,1	8,9	9,4
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	9,4	9,3	9,7	9,3	9,6	9,5	9,3	8,6	8,9	9,2	8,5	9,9	9,7	9,5	8,7	9,1
ESKAERA UKATZEAN ARRAZIOAK AZALDU	9,4	9,3	9,8	9,3	9,6	9,6	9,5	8,6	8,8	9,2	8,4	9,9	9,7	9,5	8,8	9,3
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	9,2	9,2	9,7	9,0	9,2	9,4	9,2	8,5	8,8	9,1	8,4	9,9	9,5	8,8	8,6	9,1
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	9,4	9,4	9,6	9,3	9,6	9,5	9,3	8,7	9,1	9,5	8,5	9,9	9,6	9,5	8,7	9,7

AEB 2003: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: GARRANTZIA

Zerbitzuaren ezaugarriak

	GUZTIRA	EGOITZA											
		Lakua	Samaniego	San Prudencio	Gran Via-85	General Concha	Gran Via-2	Ercilla	Andia	Easo	Vitoria-Gasteiz-3	San Martin	San Marcial
INSTALAZIO ONAK IZAN	8,2	8,1	7,9	8,3	8,4	8,4	7,7	8,1	8,2	9,0	7,4	8,1	7,3
SEINALE EGOKIAK IZAN	8,6	8,5	8,3	8,6	8,7	8,6	8,7	8,4	8,2	9,6	8,3	8,1	8,1
ONDO KOMUNIKATUTA EGON	8,7	8,4	8,2	8,8	8,9	8,6	9,3	8,4	8,4	9,6	8,7	8,3	8,6
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	8,5	8,4	8,3	8,8	8,7	8,5	8,9	8,5	8,2	9,2	8,1	8,6	8,4
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	9,2	9,2	9,1	9,4	9,2	9,2	9,5	9,1	8,9	9,8	9,3	8,4	9,4
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	8,8	8,5	8,3	9,0	9,0	8,9	9,0	8,4	8,7	9,6	8,8	8,9	7,7
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,1	7,3	5,7	5,5	9,0	8,6	7,0	7,7	8,5	9,3	7,3	7,1	5,3
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	9,4	9,4	9,5	9,7	9,5	9,3	9,6	9,3	9,2	9,9	9,5	9,2	9,7
DENBORA GUTXI ITXARON	9,1	9,1	9,0	9,6	9,2	9,4	9,6	9,3	8,6	9,9	9,1	9,0	9,2
ARIN ATENDITUA IZAN	9,2	9,2	9,1	9,6	9,3	9,3	9,6	9,3	8,6	9,9	9,4	9,0	9,4
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	9,4	9,2	9,4	9,5	9,5	9,5	9,5	9,4	9,0	9,9	9,3	8,8	9,2
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	9,4	9,3	9,5	9,5	9,6	9,6	9,5	9,2	8,7	9,9	9,6	8,9	9,8
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	9,4	9,2	9,5	9,6	9,5	9,5	9,6	9,3	8,8	9,9	9,5	8,8	9,0
TRAMITEAK ARIN BETE	9,3	9,3	9,3	9,6	9,4	9,4	9,7	9,4	8,9	9,9	9,2	8,9	9,4
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	9,4	9,3	9,5	9,6	9,6	9,6	9,5	9,3	8,7	9,9	9,6	8,7	9,1
ESKAERA UKATZEAN ARRAZIOAK AZALDU	9,4	9,3	9,4	9,6	9,6	9,6	9,6	9,5	8,7	9,9	9,5	8,8	9,3
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	9,2	9,0	9,1	9,6	9,5	9,2	9,4	9,2	8,7	9,9	8,9	8,6	9,1
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	9,4	9,3	9,4	9,8	9,6	9,6	9,5	9,3	8,9	9,9	9,6	8,7	9,7

AEB 2003: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: GARRANTZIA

	GUZTIRA	Zerbitzuaren ezaugarriak							EGUNEROKO BISITA KOPURUA			
		SAILA							<26	26-100	101-200	>200
		Ogasun eta Herri Adminis-trazioa	Hezkuntza	Herri-zaingoa	Industria, Merkataritza eta Turismoa	Etxebizitza eta Gizarte Gaiak	Justizia, Lan eta Gizarte Seguranta	Kultura				
INSTALAZIO ONAK IZAN	8,2	8,3	8,1	7,8	8,6	8,5	7,9	8,4	8,2	7,9	8,6	8,3
SEINALE EGOKIAK IZAN	8,6	8,6	8,5	8,3	8,9	8,6	8,6	8,7	8,6	8,4	9,0	8,5
ONDO KOMUNIKATUTA EGON	8,7	8,5	8,7	8,5	9,0	8,6	8,7	8,6	8,6	8,4	9,0	8,6
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	8,5	8,5	8,4	8,5	8,8	8,6	8,3	8,6	8,6	8,3	8,8	8,4
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	9,2	8,9	9,3	9,2	9,4	8,9	9,3	9,2	9,2	9,1	9,5	9,1
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	8,8	8,5	8,9	8,2	9,0	8,7	8,8	9,0	8,8	8,4	9,1	8,8
TIKETE BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,1	7,9	8,2	6,6	7,8	8,8	7,7	8,7	7,8	6,6	8,2	8,8
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	9,4	9,2	9,6	9,4	9,6	9,1	9,6	9,4	9,5	9,4	9,7	9,3
DENBORA GUTXI ITXARON	9,1	8,9	9,1	9,2	9,5	8,9	9,1	9,1	9,2	9,0	9,5	9,0
ARIN ATENDITUA IZAN	9,2	9,0	9,2	9,3	9,6	8,9	9,2	9,1	9,3	9,1	9,5	9,0
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	9,4	9,0	9,5	9,2	9,7	9,1	9,5	9,2	9,3	9,3	9,6	9,3
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	9,4	9,1	9,4	9,4	9,7	9,1	9,6	9,3	9,3	9,4	9,7	9,3
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	9,4	9,1	9,4	9,2	9,7	9,1	9,6	9,4	9,3	9,3	9,7	9,2
TRAMITEAK ARIN BETE	9,3	9,0	9,3	9,4	9,6	9,2	9,3	9,2	9,4	9,2	9,6	9,2
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	9,4	9,1	9,4	9,2	9,8	9,2	9,5	9,3	9,3	9,4	9,7	9,3
ESKAERA UKATZEAN ARRAZIOAK AZALDU	9,4	9,1	9,3	9,3	9,7	9,3	9,5	9,3	9,3	9,3	9,7	9,3
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	9,2	8,9	9,2	9,1	9,5	9,3	9,1	9,2	9,1	9,1	9,5	9,2
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	9,4	9,1	9,5	9,3	9,7	9,3	9,6	9,4	9,3	9,4	9,7	9,3

AEB 2003: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: GARRANTZIA

Denborazko alderaketa

	2003	2001	2000	1999
INSTALAZIO ONAK IZAN	8,2	8,1	8,5	7,8
SEINALE EGOKIAK IZAN	8,6	8,4	8,8	8,3
ONDO KOMUNIKATUTA EGON	8,7	8,6	8,8	8,4
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	8,5	8,4	8,7	8,2
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	9,2	9,2	9,3	9,0
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	8,8	8,6	9,0	8,4
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,1	8,3	8,0	7,6
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	9,4	9,4	9,5	9,4
DENBORA GUTXI ITXARON	9,1	9,1	9,3	9,1

AEB 2003: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: GARRANTZIA

Denborazko alderaketa

	2003	2001	2000	1999
ARIN ATENDITUA IZAN	9,2	9,1	9,3	9,1
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	9,4	9,3	9,5	9,1
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	9,4	9,3	9,5	9,2
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	9,4	9,2	9,4	9,2
TRAMITEAK ARIN BETE	9,3	9,2	9,4	9,2
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	9,4	9,3	9,5	9,2
ESKAERA UKATZEAN ARRAZIOAK AZALDU	9,4	9,3	9,5	9,2
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	9,2	9,2	9,4	9,0
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	9,4	9,2	9,4	9,2

5.2 - Poztasuna

Eta adierazle guztiekiko poztasunaren batez bestekoa 7.6 izanik, ondoko hauek dira jendeak adierazle bakoitzeko adierazitako poztasuna:

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

Nahi duzun hizkuntzatan atenditua izan eta Arin atenditua izan dira poztasun handiena jaso duten adierazleak, biak 8.6rekin. Eskaera ukatzean arrazoiak ondo azaldu (6.8) eta Jendea atenditzeko ordutegi zabala (6.5) adierazleek, kalifikazio ona jasotzen badute ere, puntuazio eskasena lortzen dituzte.

Zerbitzu, egoitza eta sail guztietako erabiltzaileek, ia kasu guztietan, bost puntutik gorako poztasuna adierazten dute kalitate-adierazle guztiekin. Salbuespenak: Arabako Bidezaingo zerbitzuan 4.6ko puntuazioa eman diote

Ondo komunikatua egon adierazlean, Gipuzkoako Bidezaingo Zerbitzuak 4.2 puntu lortu ditu Instalazioen egokitasunean eta 4.1 Nahikoa informazio-foileto eta formulario izan adierazlean. Bizkaiko Etxebizitza eta Gizarte Gaietarako Zerbitzuak 4.4 puntu lortu ditu Eskaerak ukatzean arrazoiak ondo azaldu adierazlean. San Marcialeko egoitzak 4.2 puntu lortu ditu instalazioen egokitasunari dagokionean eta Nahikoa informazio-foileto eta formulario izateari dagokionean bi egoitzek puntuazio baxua jaso dute: Ercillakoak (3.0) eta San Marcialekoak (4.1).

Arin atenditzea eta hiritarrak nahi duen hizkuntzan atenditzea aurreko urteetan ere puntuaziorik altuena jasotako adierazleak izan dira. Puntuaziorik baxuena duen adierazlea ere, Jendea atenditzeko ordutegi zabala alegia, aurreko urteetako postu berean dago, azkenengoan.

AEB 2003: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: POZTASUNA

Ezaugarri soziodemografikoak

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

AEB 2003: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: POZTASUNA

Ezaugarri soziodemografikoak

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

AEB 2003: 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	7,6	7,6	7,6	7,5	7,7	7,6	7,6	7,4	7,6	7,6	7,6	7,4	7,2	7,6
SEINALE EGOKIAK IZAN	7,1	7,1	7,2	7,0	7,2	7,3	7,0	7,0	7,2	7,1	7,1	6,9	7,0	7,1
ONDO KOMUNIKATUTA EGON	7,4	7,5	7,4	7,3	7,4	7,5	7,4	7,1	7,4	7,4	7,3	7,3	7,4	7,4
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	7,9	7,9	8,0	7,9	8,1	7,9	7,9	7,8	8,0	7,9	8,0	7,9	7,6	8,0
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	6,5	6,6	6,5	6,4	6,7	6,2	6,5	6,7	6,7	6,5	6,4	6,2	6,3	6,5
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	6,9	7,1	7,0	6,7	7,1	7,0	6,8	6,6	6,9	7,0	6,8	6,5	6,9	6,9
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,4	8,2	8,5	8,4	8,5	8,3	8,3	8,4	8,4	8,4	8,4	8,2	8,1	8,4
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	8,1	8,2	8,1	8,0	8,1	8,0	8,0	8,4	8,1	8,1	8,3	8,0	7,8	8,2
DENBORA GUTXI ITXARON	8,3	8,4	8,2	8,2	8,2	8,5	8,0	8,8	8,4	8,2	8,3	8,3	8,4	8,3
ARIN ATENDITUA IZAN	8,6	8,5	8,6	8,5	8,6	8,7	8,3	8,9	8,6	8,5	8,6	8,5	8,5	8,6
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	7,1	7,3	7,1	7,0	7,4	7,3	6,8	7,3	7,2	7,1	7,3	6,9	7,4	7,1
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	7,7	7,8	7,6	7,6	7,8	7,7	7,4	8,0	7,7	7,6	7,8	7,6	7,7	7,7
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	7,6	7,6	7,6	7,5	7,7	7,5	7,3	8,1	7,5	7,6	7,7	7,5	7,4	7,6
TRAMITEAK ARIN BETE	7,3	7,3	7,1	7,5	7,5	7,4	7,0	7,8	7,1	7,3	7,8	7,3	7,3	7,3
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	7,6	7,7	7,5	7,5	7,7	7,7	7,2	7,9	7,5	7,5	7,8	7,5	7,5	7,6
ESKAERA UKATZEAN ARRAZIOAK AZALDU	6,8	6,9	6,5	7,0	7,1	7,0	6,5	6,8	6,6	6,9	6,8	6,7	6,7	6,8
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	7,2	7,2	7,1	7,3	7,5	6,9	7,0	7,5	7,0	7,4	7,2	6,9	7,1	7,2
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	8,6	8,5	8,6	8,6	8,7	8,6	8,3	8,9	8,5	8,6	8,6	8,6	8,3	8,6

AEB 2003: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: POZTASUNA

Zerbitzuaren ezaugarriak

	GUZTIRA	ZERBITZUA													
		Zuzenean 012-Lakua (Araba)	Kontratazioa (Araba)	Liburute-gia eta Liburu-denda (Araba)	Elkarteen Errolda (Araba)	Zuzenean 012-Sam aniego (Araba)	Lana (Araba)	Industria, Merkataritza eta Turismoa (Araba)	Etxebizitza (Araba)	Jokoa (Araba)	Bidezain-goia (Araba)	Hezkuntza (Araba)	Zuzenean 012 (Bizkaia)	Lana (Bizkaia)	Hezkuntza (Bizkaia)
INSTALAZIO ONAK IZAN	7,6	8,3	7,5	7,1	8,1	7,3	7,8	7,5	8,0	7,6	6,7	6,4	7,5	8,4	8,1
SEINALE EGOKIAK IZAN	7,1	7,5	7,0	6,1	6,9	7,5	7,7	7,2	7,4	7,6	6,5	5,9	7,4	7,9	7,7
ONDO KOMUNIKATUTA EGON	7,4	7,2	6,7	6,5	6,7	6,3	6,7	6,9	6,5	6,9	4,6	7,2	7,2	8,2	7,9
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	7,9	8,5	8,4	7,9	8,3	8,1	8,3	7,8	8,1	8,9	7,8	7,2	8,0	8,4	8,0
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	6,5	7,0	6,8	6,6	7,3	6,5	7,0	6,6	5,7	7,6	5,5	6,0	5,9	6,8	6,0
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	6,9	7,4	7,1	6,6	7,4	7,3	7,4	7,3	7,5	8,2	6,3	6,5	6,1	7,1	6,8
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,6	8,6
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	8,1	8,9	8,9	8,9	9,1	8,2	8,6	8,5	8,7	9,4	7,8	7,9	7,5	8,7	7,2
DENBORA GUTXI ITXARON	8,3	8,4	9,1	9,0	9,4	8,3	8,9	8,6	8,6	9,6	8,0	7,7	7,1	8,5	8,6
ARIN ATENDITUA IZAN	8,6	8,9	8,9	9,2	9,4	8,7	9,1	8,8	8,9	9,7	8,5	8,1	8,0	9,1	8,8
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	7,1	8,5	8,8	7,8	8,3	7,6	8,3	8,2	7,7	8,7	6,8	6,3	6,6	7,9	6,3
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	7,7	8,3	8,7	8,2	8,4	8,2	8,1	8,3	8,1	9,3	7,8	7,3	7,4	8,2	7,2
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	7,6	8,2	8,5	8,3	8,5	8,2	8,2	8,0	8,4	8,8	7,7	7,1	7,4	8,0	7,1
TRAMITEAK ARIN BETE	7,3	8,5	8,4	8,2	7,8	6,7	7,8	7,5	7,3	9,3	7,0	6,9	6,2	7,6	7,3
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	7,6	8,3	8,3	8,2	8,2	7,6	7,9	8,4	8,1	9,1	7,5	7,2	7,2	8,1	7,2
ESKAERA UKATZEAN ARRAZOIAK AZALDU	6,8	7,8	8,2	7,1	7,4	7,3	7,4	6,6	8,0	7,7	6,4	6,2	6,2	7,7	6,2
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	7,2	7,5	8,5	7,6	8,2	6,7	7,5	8,0	7,9	8,7	7,2	6,5	6,4	7,1	6,6
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	8,6	9,2	8,9	9,4	9,6	9,0	8,5	8,5	9,1	9,9	8,5	9,5	8,3	9,5	8,6

AEB 2003: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: POZTASUNA

Zerbitzuaren ezaugarriak

	GUZTIRA	ZERBITZUA														
		Kultura (Bizkaia)	Etxebizitza (Bizkaia)	Elkarteen Errolda (Bizkaia)	Industria, Merkataritza eta Turismoa (Bizkaia)	Jokoa (Bizkaia)	Bidezaingoa (Bizkaia)	Zuzenean 012 (Gipuzkoa)	Hezkuntza (Gipuzkoa)	Kultura (Gipuzkoa)	Etxebizitza (Gipuzkoa)	Industria, Merkataritza eta Turismoa (Gipuzkoa)	Elkarteen Errolda (Gipuzkoa)	Lana (Gipuzkoa)	Jokoa (Gipuzkoa)	Bidezaingoa (Gipuzkoa)
INSTALAZIO ONAK IZAN	7,6	7,2	7,7	8,4	8,2	6,9	5,7	7,7	7,5	8,3	7,3	7,8	6,8	7,8	7,6	4,2
SEINALE EGOKIAK IZAN	7,1	6,9	6,0	7,8	7,0	6,6	5,8	7,6	7,5	8,1	7,3	7,3	6,7	7,6	6,0	5,9
ONDO KOMUNIKATUTA EGON	7,4	7,2	7,5	8,4	6,7	9,3	6,0	7,6	7,7	8,4	7,4	7,3	7,2	7,6	5,6	7,1
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	7,9	7,7	7,8	8,5	8,0	8,7	7,2	7,6	7,9	8,5	7,4	8,3	7,4	8,6	8,0	7,4
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	6,5	6,1	6,1	6,9	7,2	7,1	6,3	7,4	6,2	7,5	7,1	7,0	6,8	7,8	6,3	6,7
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	6,9	6,7	6,1	7,7	7,4	8,1	3,0	7,4	7,2	8,0	7,7	7,4	7,4	8,5	7,5	4,1
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,4	8,1	7,7	8,8	9,3	-	-	-	8,1	8,6	8,2	8,7	-	-	-	-
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	8,1	8,1	7,2	8,7	8,7	9,3	8,3	7,7	8,3	8,6	8,6	8,3	9,0	9,0	8,6	8,3
DENBORA GUTXI ITXARON	8,3	8,6	6,6	8,9	8,8	9,0	7,0	7,9	9,1	8,7	8,2	8,7	9,8	9,1	8,5	8,1
ARIN ATENDITUA IZAN	8,6	8,9	7,2	9,0	9,0	9,5	8,0	7,7	9,2	8,9	8,2	8,8	9,7	9,3	8,5	8,5
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	7,1	7,4	5,3	7,9	7,7	8,4	6,4	7,7	7,9	8,5	7,9	7,7	8,9	8,7	7,8	7,3
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	7,7	7,7	6,4	8,8	8,3	9,2	7,4	7,6	7,8	8,4	7,9	8,1	9,0	8,8	8,3	7,3
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	7,6	7,6	6,2	8,0	8,4	8,8	7,7	7,5	7,6	8,3	7,9	8,0	8,9	8,8	8,2	7,7
TRAMITEAK ARIN BETE	7,3	7,9	5,4	8,1	8,2	8,9	7,0	7,5	7,7	7,9	7,3	7,8	8,9	8,1	8,1	7,2
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	7,6	7,8	6,1	8,5	8,4	9,0	7,2	7,7	7,8	8,5	7,6	7,9	9,2	8,7	7,8	7,5
ESKAERA UKATZEAN ARRAZIOIAK AZALDU	6,8	8,0	4,4	7,8	7,8	9,3	6,9	7,6	7,2	8,4	7,7	7,6	6,0	8,2	8,1	5,4
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	7,2	9,0	5,7	8,6	8,0	8,6	7,2	7,7	6,4	8,0	7,9	7,9	8,7	7,9	8,0	7,9
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	8,6	8,3	7,3	8,1	9,7	9,8	8,5	8,3	8,1	7,1	8,6	8,5	8,3	9,1	9,0	8,1

AEB 2003: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: POZTASUNA

Zerbitzuaren ezaugarriak

	GUZTIRA	EGOITZA											
		Lakua	Samaniego	San Prudencio	Gran Via-85	General Concha	Gran Via-2	Ercilla	Andia	Easo	Vitoria-Gasteiz-3	San Martin	San Marcial
INSTALAZIO ONAK IZAN	7,6	7,8	7,6	6,4	7,9	8,2	6,9	5,7	7,5	7,8	7,7	7,6	4,2
SEINALE EGOKIAK IZAN	7,1	7,0	7,3	5,9	7,1	7,0	6,6	5,8	7,5	7,3	7,5	6,0	5,9
ONDO KOMUNIKATUTA EGON	7,4	6,9	6,4	7,2	7,7	6,7	9,3	6,0	7,6	7,3	7,5	5,6	7,1
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	7,9	8,3	8,1	7,2	8,0	8,0	8,7	7,2	7,7	8,3	8,4	8,0	7,4
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	6,5	6,9	6,4	6,0	6,2	7,2	7,1	6,3	6,7	7,0	7,7	6,3	6,7
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	6,9	7,2	7,2	6,5	6,6	7,4	8,1	3,0	7,4	7,4	8,3	7,5	4,1
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,4	-	-	-	8,3	9,3	-	-	8,2	8,7	-	-	-
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	8,1	8,9	8,5	7,9	7,5	8,7	9,3	8,3	8,4	8,3	9,0	8,6	8,3
DENBORA GUTXI ITXARON	8,3	8,8	8,6	7,7	7,8	8,8	9,0	7,0	8,6	8,7	9,2	8,5	8,1
ARIN ATENDITUA IZAN	8,6	9,0	8,9	8,1	8,2	9,0	9,5	8,0	8,6	8,8	9,4	8,5	8,5
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	7,1	8,5	7,9	6,3	6,1	7,7	8,4	6,4	7,9	7,7	8,7	7,8	7,3
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	7,7	8,4	8,1	7,3	7,1	8,3	9,2	7,4	7,9	8,1	8,9	8,3	7,3
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	7,6	8,4	8,1	7,1	7,0	8,4	8,8	7,7	7,7	8,0	8,8	8,2	7,7
TRAMITEAK ARIN BETE	7,3	8,3	7,5	6,9	6,7	8,2	8,9	7,0	7,5	7,8	8,3	8,1	7,2
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	7,6	8,3	8,0	7,2	7,0	8,4	9,0	7,2	7,8	7,9	8,8	7,8	7,5
ESKAERA UKATZEAN ARRAZOIAK AZALDU	6,8	7,7	7,1	6,2	5,7	7,8	9,3	6,9	7,6	7,6	8,2	8,1	5,4
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	7,2	7,9	7,6	6,5	6,4	8,0	8,6	7,2	7,7	7,9	7,9	8,0	7,9
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	8,6	9,2	8,7	9,5	8,2	9,7	9,8	8,5	8,3	8,5	9,0	9,0	8,1

AEB 2003: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: POZTASUNA

	Zerbitzuaren ezaugarriak											
	GUZTIRA	SAILA							EGUNEROKO BISITA KOPURUA			
		Ogasun eta Herri Adminis- trazioa	Hezkuntza	Herri- zaingoa	Industria, Merkatari- tza eta Turismoa	Etxebizitza eta Gizarte Gaiak	Justizia, Lan eta Gizarte Seguran- tza	Kultura	<26	26-100	101-200	>200
INSTALAZIO ONAK IZAN	7,6	7,6	7,6	5,9	7,9	7,6	8,1	7,7	7,6	7,1	7,7	7,7
SEINALE EGOKIAK IZAN	7,1	7,3	7,3	6,2	7,1	6,6	7,7	7,4	7,0	7,1	7,0	7,1
ONDO KOMUNIKATUTA EGON	7,4	7,0	7,7	6,4	7,0	7,4	7,6	7,7	7,6	6,8	7,3	7,6
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	7,9	8,1	7,8	7,7	8,1	7,7	8,4	8,1	8,3	7,9	8,0	7,8
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	6,5	6,7	6,1	6,4	7,0	6,4	7,1	6,8	7,0	6,6	6,8	6,3
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	6,9	7,0	6,9	5,3	7,4	6,9	7,5	7,5	7,6	6,5	7,1	6,9
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,4	-	8,4	-	9,0	7,9	8,7	8,4	8,7	8,1	8,9	8,2
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	8,1	8,3	7,7	8,4	8,5	7,9	8,8	8,3	8,9	8,4	8,4	7,7
DENBORA GUTXI ITXARON	8,3	8,2	8,6	8,0	8,7	7,4	8,9	8,6	9,1	8,3	8,5	8,1
ARIN ATENDITUA IZAN	8,6	8,5	8,8	8,5	8,9	7,7	9,2	8,9	9,2	8,7	8,8	8,3
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	7,1	7,7	6,9	7,1	7,8	6,5	8,2	7,9	8,4	7,6	7,4	6,7
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	7,7	8,0	7,5	7,9	8,2	7,1	8,4	8,1	8,7	8,0	8,0	7,2
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	7,6	8,0	7,2	7,9	8,2	7,0	8,3	7,9	8,4	8,0	7,9	7,1
TRAMITEAK ARIN BETE	7,3	7,5	7,4	7,5	8,0	6,4	7,8	7,9	8,4	7,4	7,7	6,9
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	7,6	7,8	7,4	7,7	8,2	6,7	8,3	8,2	8,5	7,8	7,9	7,1
ESKAERA UKATZEAN ARRAZOIAK AZALDU	6,8	7,3	6,3	6,9	7,5	6,2	7,8	8,3	8,0	7,2	7,2	6,2
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	7,2	7,3	6,6	7,7	7,9	6,8	7,6	8,1	8,3	7,5	7,5	6,6
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	8,6	8,8	8,6	8,6	9,0	8,0	9,0	7,8	8,8	8,6	9,3	8,2

AEB 2003: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: POZTASUNA

Denborazko alderaketa

	2003	2001	2000	1999
INSTALAZIO ONAK IZAN	7,6	7,5	7,8	7,6
SEINALE EGOKIAK IZAN	7,1	7,1	7,3	7,2
ONDO KOMUNIKATUTA EGON	7,4	7,4	7,6	7,4
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	7,9	7,9	8,3	8,1
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	6,5	6,5	6,6	6,6
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	6,9	6,6	6,8	6,7
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,4	8,5	8,4	8,6
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	8,1	8,0	8,1	8,3
DENBORA GUTXI ITXARON	8,3	8,4	8,3	8,4

AEB 2003: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: POZTASUNA

Denborazko alderaketa

	2003	2001	2000	1999
ARIN ATENDITUA IZAN	8,6	8,6	8,7	8,7
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	7,1	7,0	7,1	7,5
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	7,7	7,7	7,8	7,8
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	7,6	7,8	7,9	7,7
TRAMITEAK ARIN BETE	7,3	7,4	7,5	7,5
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	7,6	7,6	7,8	7,9
ESKAERA UKATZEAN ARRAZOIAK AZALDU	6,8	7,1	7,1	7,2
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	7,2	7,1	7,1	7,3
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	8,6	8,8	8,5	8,7

5.3 - Lehentasun rankinga eta poztasuna

Lehentasun rankinga eta poztasuna

Lehentasun rankinga eta poztasun mapa: mapa bidimentsional honetan bi ardatz agertzen dira. Poztasuna: kalitate-adierazle bakoitzaz bezeroek zehaztutako poztasuna -0tik 10era-. Lehentasun rankinga: Aztertutako 18 adierazleen sailkapena, JAZen erabiltzaileek adierazten duten poztasun mailan duten garrantziaren arabera, "1"etik (garrantzi gehien duen adierazlea) "18"ra (garrantzi gutxien duen adierazlea).²

Grafikoan argi agertzen da poztasun ardatzean adierazle guztiek puntuazio altuak jasotzen dituztela. Lehentasun rankingaren ardatzak, berriz, erakusten digu instalazioei dagozkien adierazleak direla garrantzi gutxien dutenak. Eta langileei eta jardunbideei dagozkienak, lehenengo postuetan agertzen dira.

Ardatz bien artean ez da sumatzen erlazio zuzenik, izan ere, erabiltzaileen balorazioan eraginik handiena duten adierazleak ez dira poztasun handiena eragiten dutenak. Aipatzekoa da adibidez tiketen bidezko sistemarekiko poztasun maila altua (8.4) ez datorrela bat jendearen balorazioan adierazle horrek daukan eraginarekin (15.a da 18tik).

² Lehentasun rankinga osatzeko hiru sailkapen hartzen dira kontutan: Erabiltzaileek modu espontaneoan garrantzirik handiena emandako adierazleena, adierazle bakoitzarekiko poztasunaren eta zerbitzuarekiko poztasun orokorraren arteko korrelazioaren araberkia eta adierazle bakoitzaren batez besteko garrantziaren araberkia.

