



Prospekzio Soziologikoen Kabinetea

www.euskadi.net/estudios_sociologicos



zerbitzuko erabiltzaileen espektatiba eta gogobetetzeari buruzko 2011_{ko} inkesta

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

LEHENDAKARITZA

PRESIDENCIA

AURKIBIDEA

1.- SARRERA: HELBURUAK ETA EMAITZAK	1
2.- Zerbitzuaren erabiltzaileen ezaugarriak	4
3 – Zuzenean – Herritarrentzako zerbitzuaren erabilera.....	7
3.1 – Erabilera mota.....	7
3.2 – Zenbat aldiz	8
3.3 – Azken kontsultaren zergatia	9
3.4 – Azken izapidearen gaia	10
4 – Zerbitzuaren ezagutza	11
4.1 – Zerbitzua ezagutzeko bidea.....	11
4.2 – Telefono bidezko arreta zerbitzuaren ezagutza	12
4.3 – Web gunearen ezagutza eta erabilera	13
4.4 – Zuzenean zerbitzuko arreta ordutegien ezagutza	14
5 – Espektatibak, asebetetzea eta eraginkortasuna	16
5.1 – Herritarrentzako arreta zerbitzuetan izapideak egiteko esparru garrantzitsuak.....	16
5.2 – Gogobetze maila hurrengo esparruekin:	17
5.2.1 – Espazio fisikoa eta instalazioak.....	17
5.2.2 – Arretaren antolakuntza	17
5.2.3 – Arreta zerbitzuko langileak	18
5.2.4 – Emandako informazioa	18
5.2.5 – Arreta prozesua	19
5.2.6 – Zuzenean web gunearen erabilera.....	19
5.2.7 – Zuzenean zerbitzua, orokorrean.....	20
5.3 – Zertara joan den Zuzenean zerbitzura.....	21
5.4 – Gestioaren emaitza.....	22
5.5 – Zerbitzuaren eraginkortasuna.....	23
6 – Emandako denbora eta balorazioa	24
6.1 – Harremanetan jartzeko beharrezko dei kopurua	24
6.2 – Itxaronaldia	25
6.3 – Itxaronaldi egokiaren estimazioa	26
6.4 – Irtenbidea emateko denbora.....	27
6.5 – Irtenbidea emateko denboraren balorazioa.....	30
7 – Zuzeneaneko Zerbitzuen Kartako konpromisoen betetzea.....	32
8 – Zehaztasun teknikoak.....	33
9 – Eranskina: Taldekako emaitzak	34

1.- SARRERA: HELBURUAK ETA EMAITZAK

HELBURUAK

Ikerketa honen helburua **Herritarrentzako Arreta Zerbitzuarekin, Zuzeneanekin**, erabiltzaileek duten gogobetetze maila neurtzea da. Horretarako, 810 erabiltzailerik inkesta bat egin zaie; zehazki, aurrez aurreko arreta zerbitzuko 606 erabiltzailerik eta telefono bidezko arreta zerbitzuko 204rik. Zuzeneanek konpromisoa hartua dauka urtero herritarren iritzia neurtzeko inkesta bat egiteko eta hobekuntza-ekintzak bideratzeko komunikazio-kanal bat edukitzeko. Konpromiso horren baitan kokatzen da inkesta hau. Beraz, aurreko urteko ikerketarekin konparaketa bat ere egin da, esparru nagusien bilakaera ezagutzeko.

LABURPENA

- Zuzenean zerbitzuko erabiltzaileen batez besteko adina 39 urtekoa da, gehienak emakumeak dira eta %42k goi-mailako ikasketak dituzte
- Zuzenean zerbitzura jo duten hiru erabiltzailetatik bi bueltatu egin dira. Eskari gehienak Etxebizitza gaiaren inguruan egin dira, eta ondoren Familiaren inguruan
- Web gunearen ezagutza handitu egin da, baina telefono bidezko zerbitzuaren ordutegiei buruzko ezjakintasuna handia da oraindik
- Erabiltzaileek Zuzenean zerbitzuari balorazio handia ematen diote, eta horietatik %84k beren eskaera bete zela adierazi dute
- Zerbitzuaren azkartasuna areagotzen da, eta hori da herritarrek arreta zerbitzua erabiltzeko garaian gehien baloratzen duten esparrua
- Zerbitzuen kartan jasotako konpromisoen betetzea

EMAITZAK

ERABILTZAILEEN EZAUGARRIAK

Zuzenean zerbitzuaren erabiltzaileen batez besteko adina 39 urtekoa da, gehienak emakumeak dira eta %42k goi-mailako ikasketak dituzte

Zuzenean zerbitzuaren erabiltzaileen %66 emakumeak dira, eta batez ere, telefono bidezko arreta zerbitzuan da nabaria beraien presentzia. Adinari dagokionez, 30 eta 45 urte bitarteko multzoa da adierazgarriena, erabiltzaile guztien %66 adin tarte horretakoak baitira. 65 urte baino gehiagoko erabilerak gora egin duen arren, oraindik gutxi dira adin tarte horretakoak. Erabiltzaile gehienak Espainian jaioetakoak dira, halere, atzeritarren proportzioa areagotu egin da.

Gaztelania da zerbitzua erabiltzeko gehienek (%74) aukeratutako **hizkuntza**. Arabako biztanleak dira gaztelania proportzio handiagoan aukeratu dutenak eta gipuzkoarrek aukeratu dute gehien euskara edo euskara nahiz gaztelania zerbitzua erabiltzeko; halere hauen artean ere, gehienek gaztelania nahiago izan dute.

Zuzenean erabili duten pertsona gehienek (%42) goi-mailako **ikasketak** dituzte, %38k erdi mailakoak eta %20k oinarrizkoak edo gutxiago. Lan egoerari dagokionez, bulegoetara joan direnen %19 langabetuak dira.

ARRETA ZERBITZUAREN ERABILERA

Zuzenean zerbitzura jo duten hiru erabiltzailetatik bi bueltatu egin dira. Eskari gehienak Etxebizitza gaiaren inguruan egin dira, eta ondoren Familiaren inguruan

Bulegoetara gehien jotzen dutenak Arabako biztanleak dira, %67k aukeratu dute bulegoetara gerturatzea telefono bidezko zerbitzuaren parean. Sexuaren arabera badira desberdintasunak: gizon gehienek **aurrez aurreko zerbitzua** aukeratu dute, emakumeek, berriz, telefono bidezko arreta hautatu dute.

Erabiltzaileen %68k errepikatu egin dute. Kontsultaren **helburuari dagokionez**, bulegoetara joan diren gehienek izapideren bat egin edo dokumenturen bat erregistratu dute, 012ra deitu dutenek, ordea, informazioa eskatzea izan dute xedea.

Etxebizitzaren **gaiaren** inguruan egiten dira informazio eskaera eta izapide gehienak (%41), erabiltzaile multzo ia guztiek gai horren inguruko eskaerak egin dituzte gehien. Familia (%21), Enplegua (%15) eta Hezkuntza (%8) gaiak ere besteen gainetik nabarmendu dira. Interesa sortzen duten beste gai batzuk Herrizaingoa (%4), Gizarte gaiak (%4) eta Administrazio Publikoa (%2) dira. Taldeka, atzerritarrek, 30 urte baino gutxiagokoek eta 45 eta 64 urte artekoek egin dute informazio eskaera eta izapide gehien etxebizitzari buruz. 30 eta 45 urte bitartekoek, berriz, etxebizitzaz gain, familiari buruzko izapideak portzentaje adierazgarrian egiten dituzte.

ARRETA EMATEKO BIDEEN EZAGUTZA

Web gunearen ezagutza handitu egin da, baina telefono bidezko zerbitzuaren ordutegiei buruzko ezjakintasuna handia da oraindik

Zerbitzua lagunen edo senitartekoen bidez **ezagutu** duten pertsonak dira oraindik gehiengoa, baina aurreko ikerketarekin alderatuta, gutxiago dira. Web gunearen bidez ezagutu dutenen proportzioa handitu egin da, %14tik %20ra, baina Zuzeneanera beste instituzio batetik bideratutakoena ere, %9tik %15ra.

Aurrez aurreko zerbitzuaren erabiltzaileen erdiak baino gehiagok ez dakite telefono bidezko zerbitzua badagoela; are gehiago, %12k ez dagoela uste dute. Ezagutzen dutenetatik, zenbakia zein den %45ek soilik dakite.

Web gunearen ezagutza 3 puntu handitu da aurreko urtearekin alderatuta. Taldeka, web gunea gehien ezagutzen dutenak 30 eta 45 urte artekoak dira, eta ezagutza areagotu egiten da ikasketa maila handitzen den heinean. Web gunea ezagutzen duten gehienek erabili egin dute, batez ere 45 urte baino gutxiagokoek. Lurraldeka, Bizkaiko biztanleak dira gehien erabiltzen dutenak.

Telefono bidezko arreta zerbitzuaren **ordutegiaren** gainera ezjakintasuna handia da, soilik erabiltzaileen %18k diote ezagutzen dutela. Bulegoetako ordutegia ezagunagoa da, hain zuzen, %40k diote ezagutzen dutela.

ESPEKTATIBAK, ASEBETETZEA ETA ZERBITZUAREN ERAGINKORTASUNA

Erabiltzaileek Zuzenean zerbitzuari balorazio handia ematen diote, eta horietatik %84k beren eskaera bete zela adierazi dute

Erabiltzaileentzat **azkartasuna** da izapideak bideratzeko garaian herritarrentzako arreta zerbitzu batetan garrantzitsuenak. Informazio eta aholkularitza onari eta tratua adeitsua izateari ere garrantzia ematen diete.

Zuzenean zerbitzuan jasotako arretari dagokionez, **asebetetze maila orokorra** nahiko handia da, 7,8ra heltzen delarik. Arreta zerbitzuko langileek jasotzen dituzte puntuazio hoberenak: 8,3 batez beste. Zehazki, inkestatuek tratuan izandako adeitasunari 8,5 ematen diote; horixe zen hain zuzen ere herritarren arreta zerbitzu batean garrantzitsuentzat jotako 3. arloa. Jendaurreko arreta-ordutegiarekin ere oso pozik agertu dira erabiltzaileak.

Eraginkortasunari dagokionez, Zuzeneanen zerbitzua eskatu zutenen %84ren eskaerei irtenbidea eman zitzaien, eta horietatik %79ri bisita edo dei bakarrean.

DENBORAREN BALORAZIOA

Zerbitzuaren azkartasuna areagotzen da, eta hori da herritarrek arreta zerbitzua erabiltzeko garaian gehien baloratzen duten esparrua

Telefono bidezko zerbitzuaren **azkartasuna** nabarmen hobetu da; dei bakar batean artatutako pertsonen portzentajea %49tik %63ra igo baita. Halaber, zerbitzuarekin kontaktatzeko 4 dei edo gehiago behar izan zituzten erabiltzaileak gutxitu egin dira.

Bulegoetan **itxaronaldia** ere laburragoa da, 10 minutu edo gutxiago itxaron behar izan zutenen portzentajea %52tik %56ra igo baita. Araban bizi direnak dira gutxien itxaron behar izan zutenak, 11 minutu batez beste..

Erabiltzaileen %10ek baino ez dute uste Zuzenean zerbitzuak beraien **eskaera konpontzeko erabilitako denbora** gehiegizkoa izan zela. Lehen bisitan edo deian beren eskaerei irtenbidea aurkitu zietenek, batez beste 8 minututan egin zuten. Are gehiago, %77k itxaron behar izan zuten denbora egokia izan zela deritzote eta %12k motza izan zela

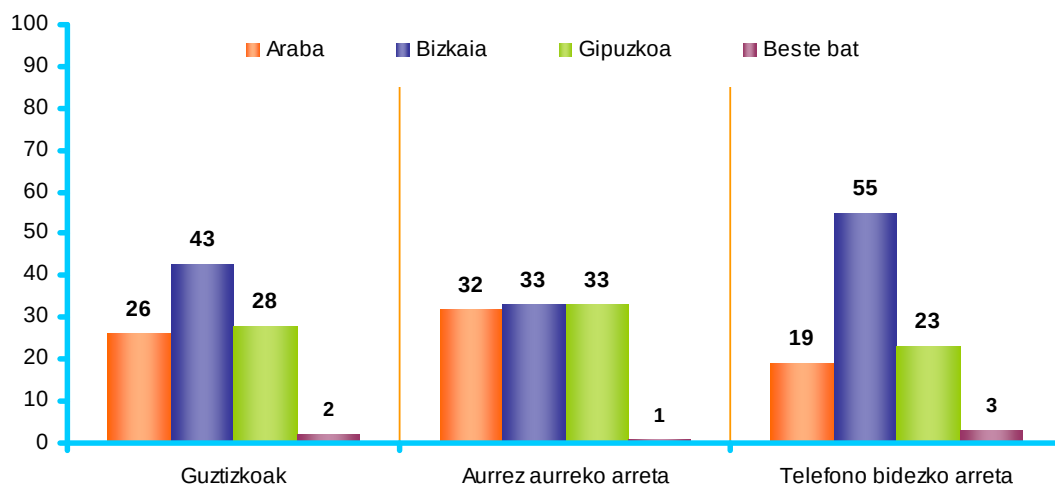
KONPROMISOEN ETA ADIERAZLEEN BETETZE MAILA

Zerbitzuen kartan jasotako konpromisoen betetzea

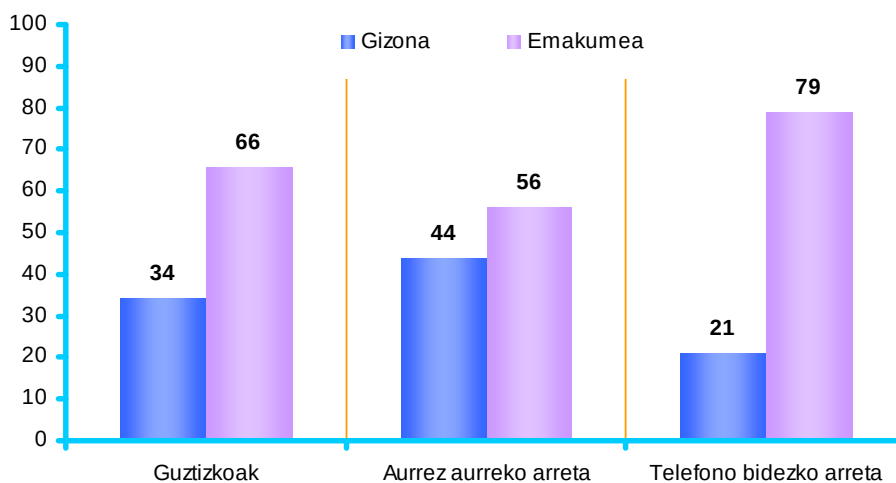
Erabiltzaileei egindako gogobetetze-inkestaren bidez neurtu daitezkeen **Zerbitzuen Kartan jasotako konpromisoak** betetzen dira. Azpimarratzekoak dira: "Herritarrek hautatuko hizkuntzara moldatze-maila", 8,7ko balorazioa; "tratuan adeitasuna", 8,5; eta "ordutegiaren zabalatasuna", 8,4. Horiek guztiek lasai gainditzeko dute helburuetan ezarritako 7a.

2.- Zerbitzuaren erabiltzaileen ezaugarriak

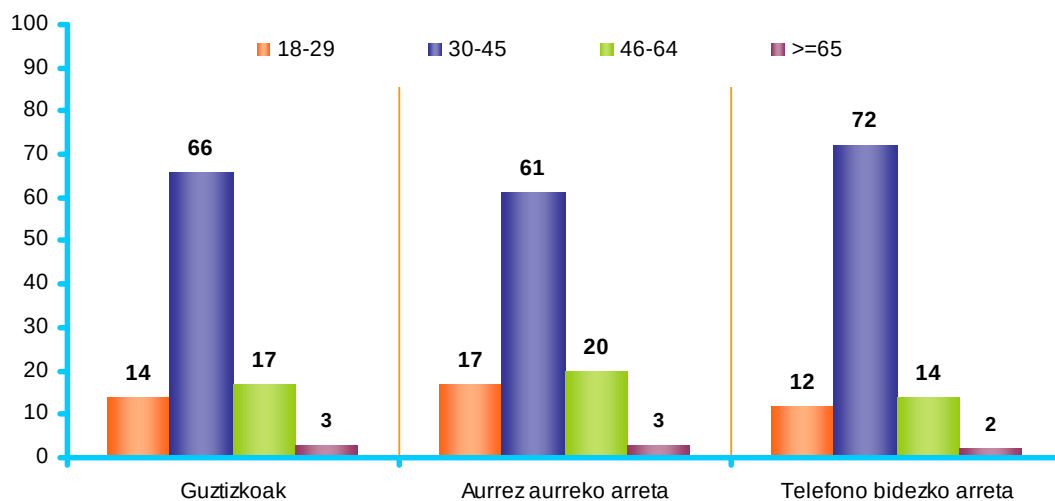
Bizileku lurraldea:



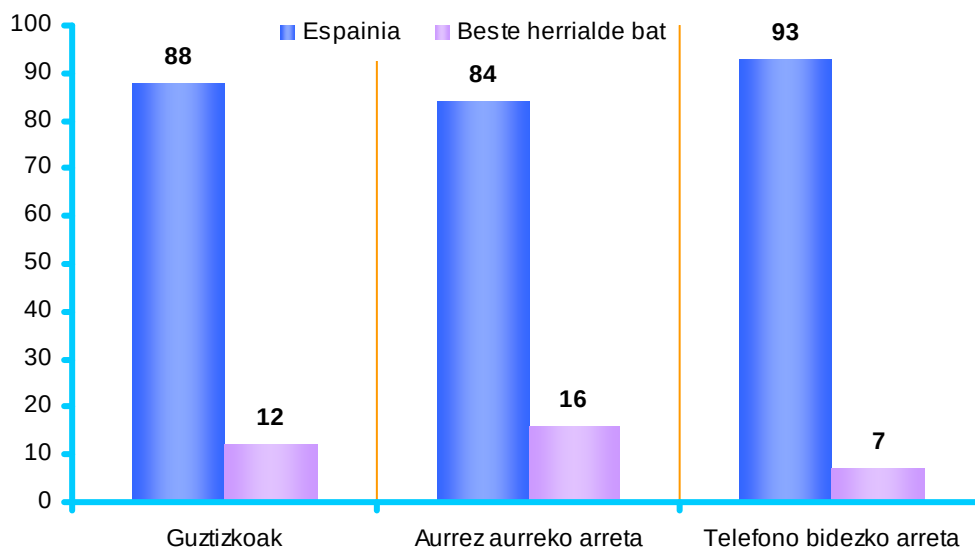
Sexua:



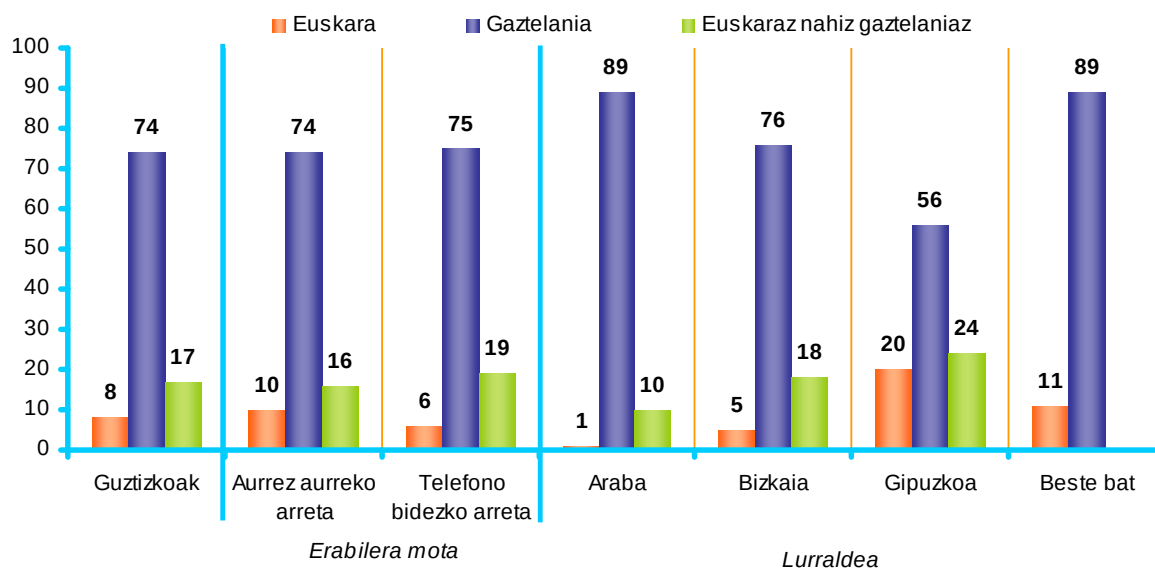
Adin taldeak:



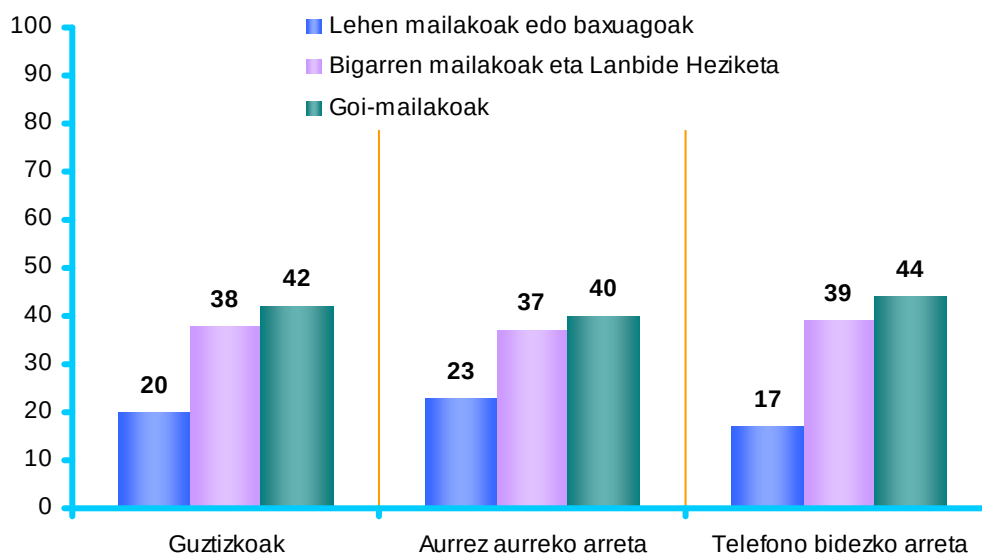
Jaio lekua:



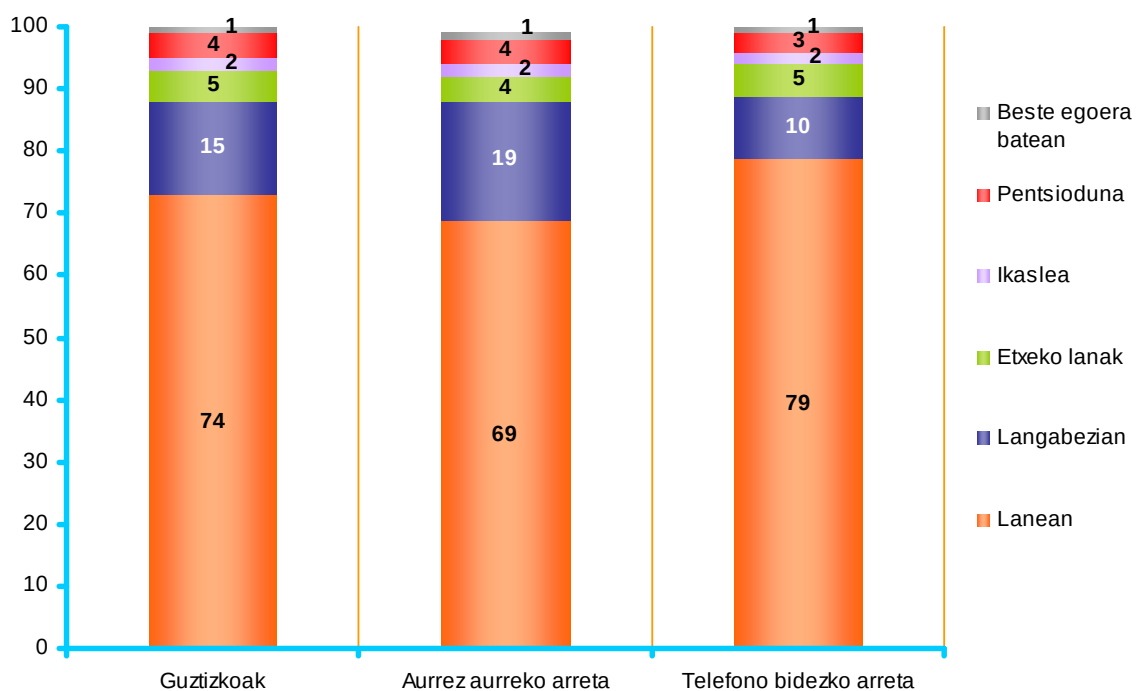
Arretarako nahiago den hizkuntza



Ikasketa maila:



Lan egoera:



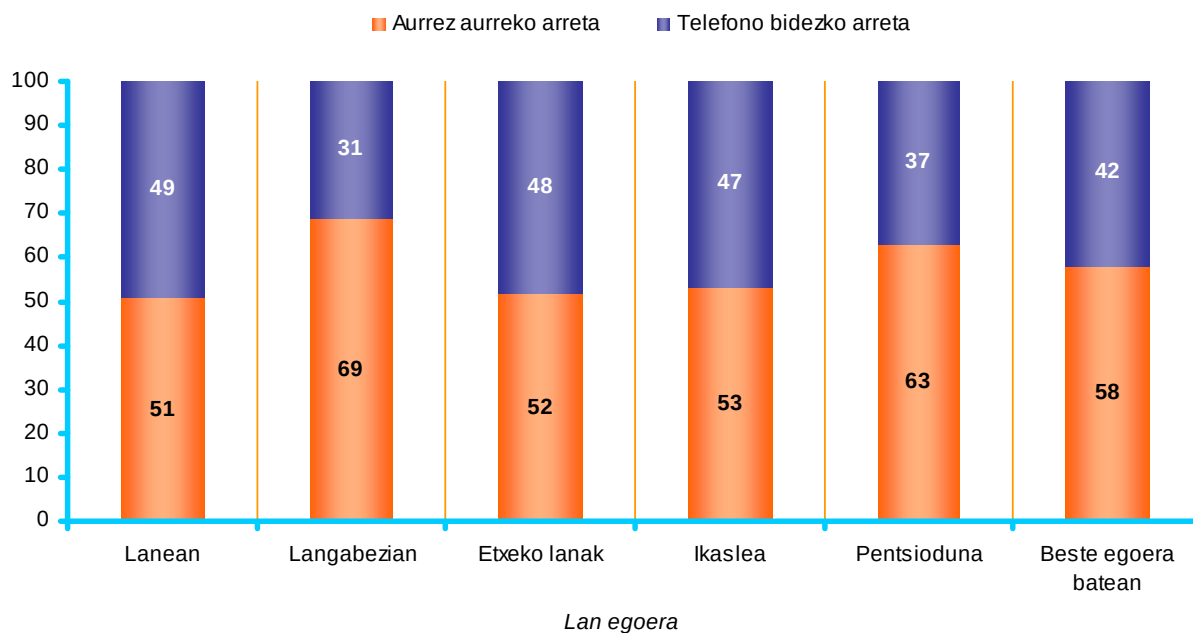
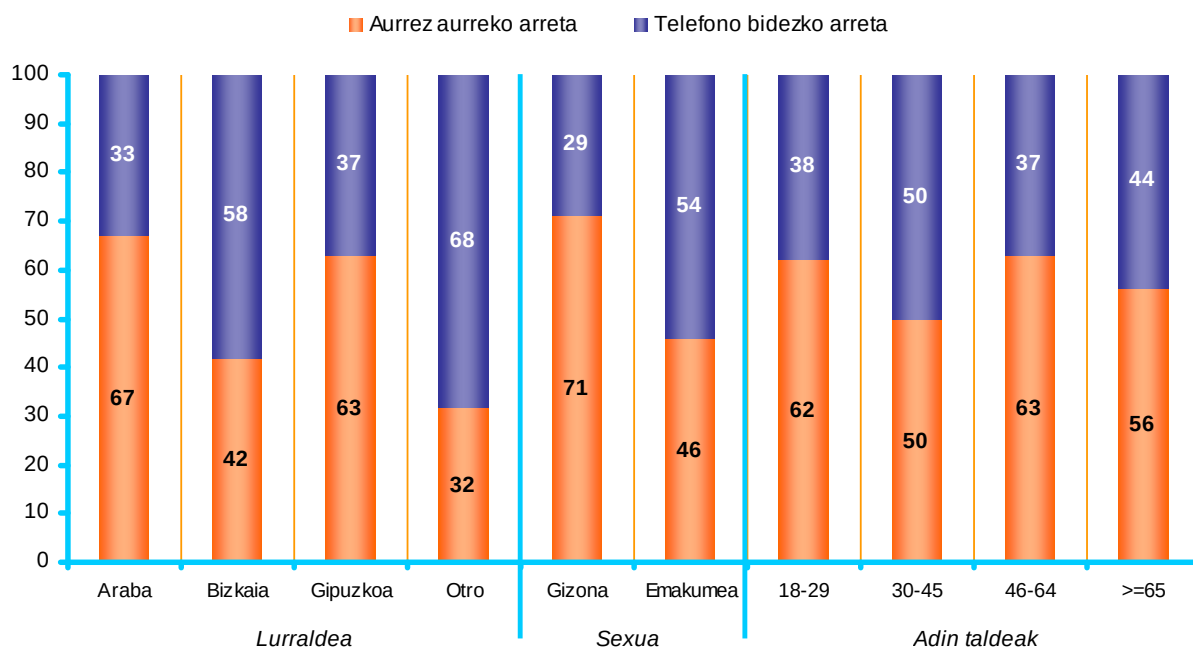
3 – Zuzenean – Herritarrentzako zerbitzuaren erabilera

3.1 – Erabilera mota

		GUZTIZKOAK
ERABILTZEKO BIDE MOTA	Aurrez aurre	54
	Telefonoz	46
Ehuneko bertikalak		100



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: 35



3.2 – Zenbat aldiz

		GUZTIZKOAK
ZENBAT ALDIZ ERABILI DUZU ZUZENEAN HERRITARRENTZAKO ARRETA ZERBITZUA?	Behin bakarrik	31
	2-5 aldiz	48
	6-10 aldiz	13
	10 aldiz baino gehiago.	7
	ED/EE	0
Ehuneko bertikalak		100

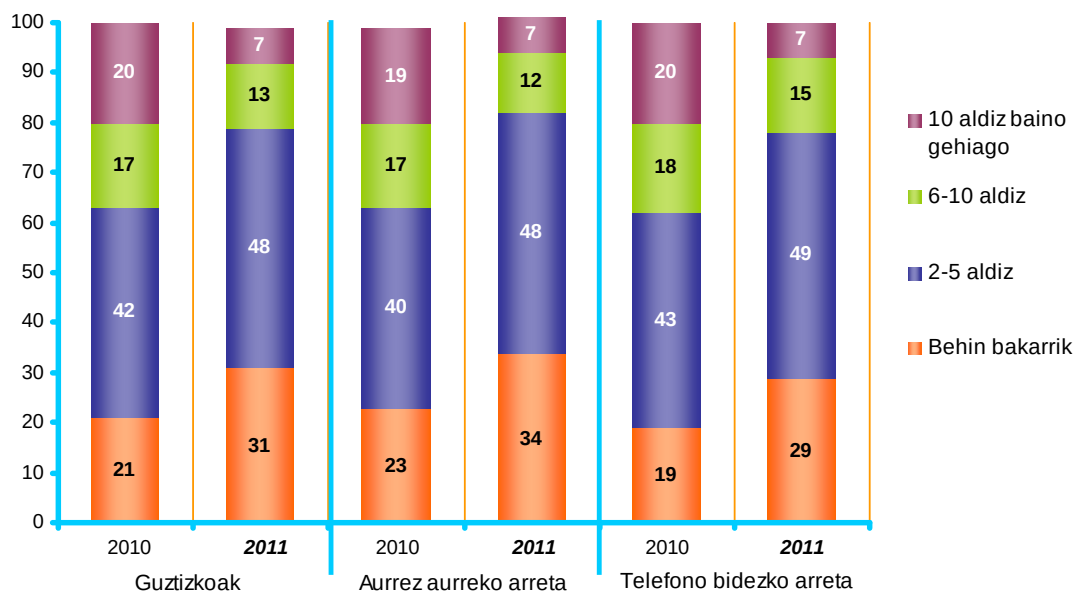


Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: 36

		GUZTIZKOAK
Zerbitzuaren erabilera batez bestekoa		4



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: 37



2010eko datuak Append enpresak egindako ondoko ikerketari dagozkio: "Zuzenean – Herritarrei Arreta emateko Zerbitzuaren kalitatea neurtzeko azterketa"

3.3 – Azken kontsultaren zergatia

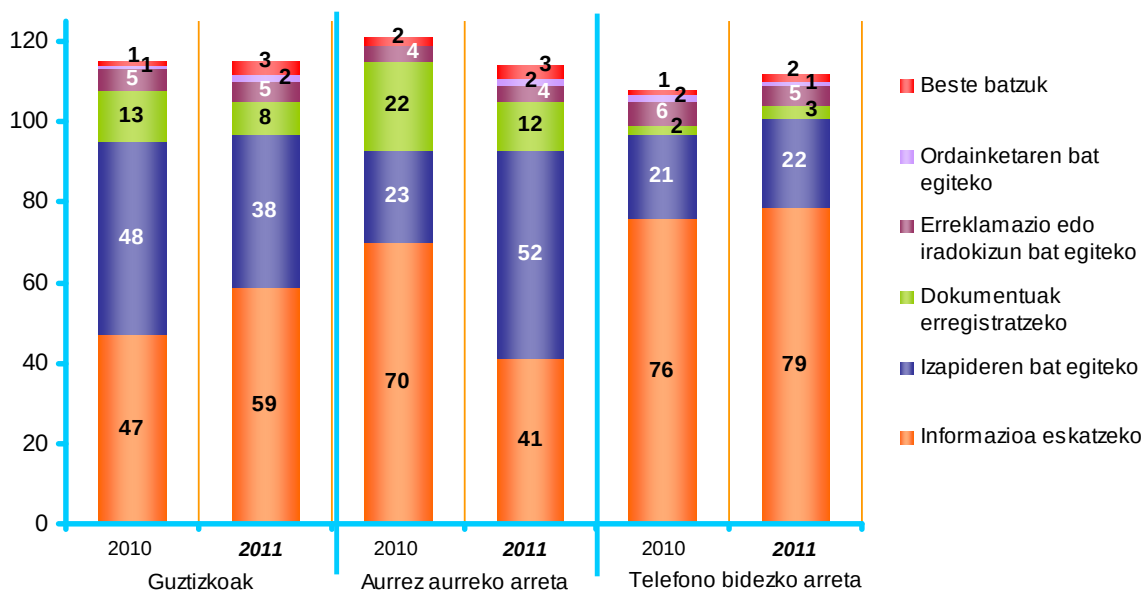
	GUZTIZKOAK
Informazioa eskatzeko	59
Izapideren bat egiteko	38
Dokumentuak erregistratzeko	8
Erreklamazio edo iradokizun bat egiteko	5
Ordainketaren bat egiteko	2
Beste batzuk	3

ZUZENEAN ZERBITZUA ERABILI
ZENUEN AZKEN ALDIARI DAGOKI-
ONEZ, ZERGATIK JO ZENUEN/DEITU
ZENUEN ZERBITZU HORRETARA?

Batuketa ez da 100 hiru erantzun arte aipatu ahal zirelako



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **38**



Batuketa ez da 100 hiru erantzun arte aipatu ahal zirelako

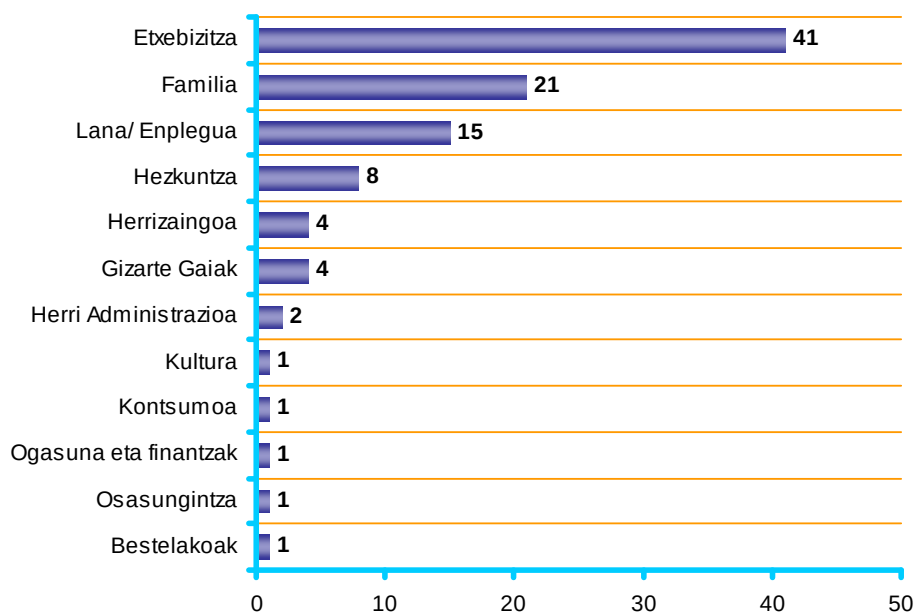
2010eko datuak Append enpresak egindako ondoko ikerketari dagozkio: "Zuzenean – Herritarrei Arreta emateko Zerbitzuaren kalitatea neurtzeko azterketa"

3.4 – Azken izapidearen gaia

	GUZTIZKOAK
Etebizitza	41
Familia	21
Lana / Enplegua	15
Hezkuntza	8
Herrizaingoa	4
Gizarte Gaiak	4
Herri Administrazioa	2
Kultura	1
Kontsumoa	1
Ogasun eta finantzak	1
Osasungintza	1
Beste batzuk	1
Ed/Ee	0
Ehuneko bertikalak	100



Taldeakako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: 40



4 – Zerbitzuaren ezagutza

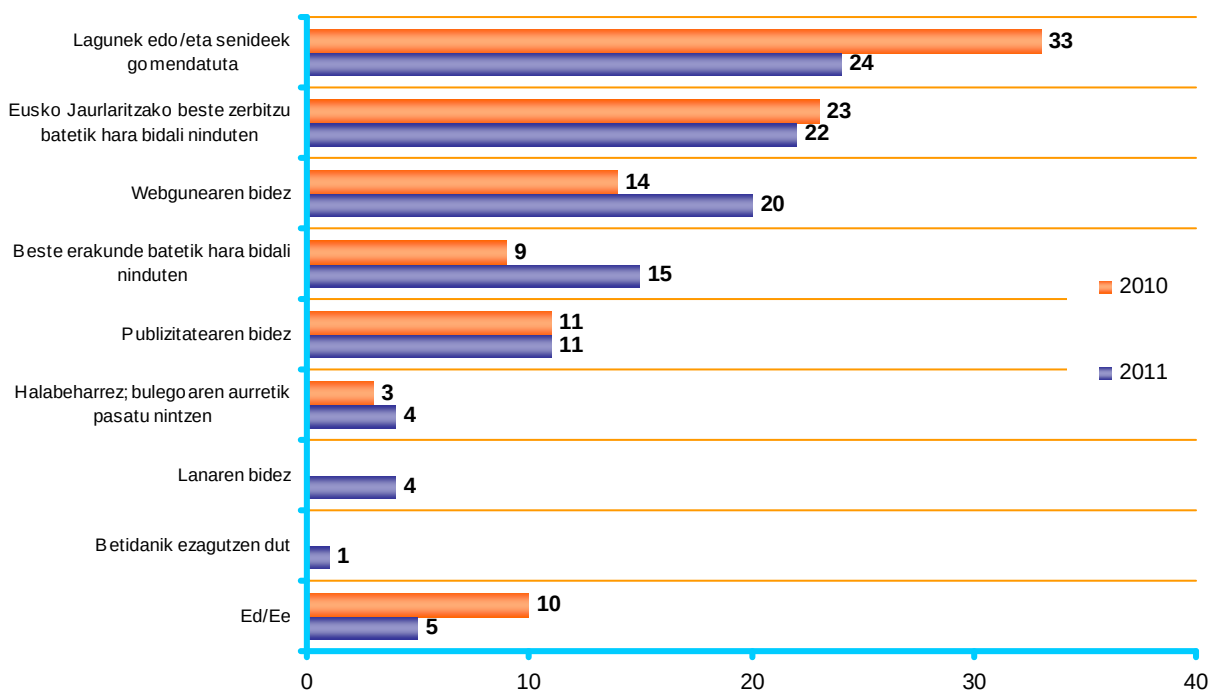
4.1 – Zerbitzua ezagutzeko bidea

		GUZTIZKOAK
NOLA IZAN ZENUEN ZUZENEAN HERRITARRENTZAKO ARRETA ZERBITZUAREN BERRI?	Lagunek edo/eta senideek gomendatuta	24
	Eusko Jaurlaritzako beste zerbitzu batetik hara bidali ninduten	22
	Webgunearen bidez	20
	Beste erakunde batetik bidali ninduten	15
	Publizitatearen bidez	11
	Halabeharrez; bulegoaren aurretik pasatu nintzen	4
	Lanaren bidez	4
	Betidanik ezagutzen dut	1
	Ed/Ee	5

Batuketa ez da 100 hiru erantzun arte aipatu ahal zirelako



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **42**



2010eko datuak Append enpresak egindako ondoko ikerketari dagozkio: "Zuzenean – Herritarrei Arreta emateko Zerbitzuaren kalitatea neurtzeko azterketa"

4.2 – Telefono bidezko arreta zerbitzuaren ezagutza

	GUZTIZKOAK
BA AL DAKIZU ZUZENEAN ZERBITZUAK TELEFONO BIDEZKO ARRETA ESKAINTZEN DUEN?	Bai, eskaintzen du
	43
	Ez, ez du eskaintzen
	12
	Ed/Ee
	45
Ehuneko bertikalak	100

* Galdera hau Zuzeneaneko aurrez aurreko zerbitzua erabili zutenei soilik egin zaie (54%)



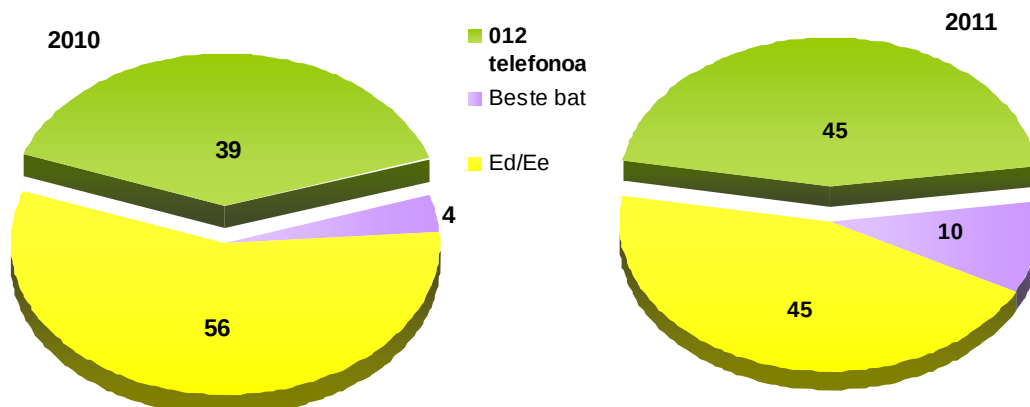
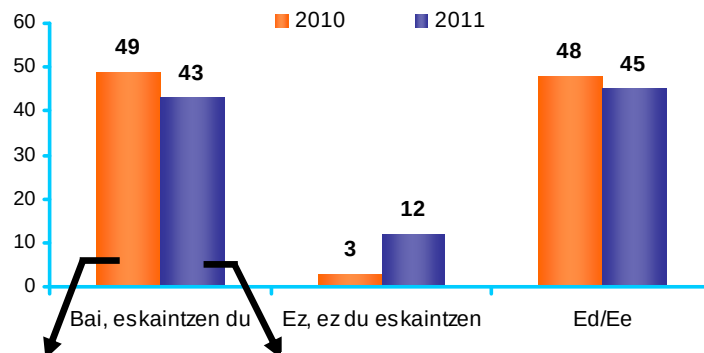
Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: 43

	GUZTIZKOAK
ZEIN DA ZUZENEAN ZERBITZUAREN TELEFONO BIDEZKO ARRETARAKO ZENBAKIA?	012 Telefonoa
	45
	Beste bat
	10
	Ed/Ee
	45
Ehuneko bertikalak	100

* Galdera hau Zuzeneaneko aurrez aurreko zerbitzua erabili zutenei eta telefono bidezko zerbitzu bat daukala bazekintenei soilik egin zaie (23%)



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: 44



2010eko datuak Append enpresak egindako ondoko ikerketari dagozkio: "Zuzenean – Herritarrei Arreta emateko Zerbitzuaren kalitatea neurtzeko azterketa"

4.3 – Web gunearen ezagutza eta erabilera

		GUZTIZKOAK
EZAGUTZEN DUZU ZUZENEAN ZERBITZUAREN WEBGUNEA, WWW.ZUZENEAN.EUSKADI.NET?	Bai	48
	Ez	52
	Ed/Ee	0
Ehuneko bertikalak		100



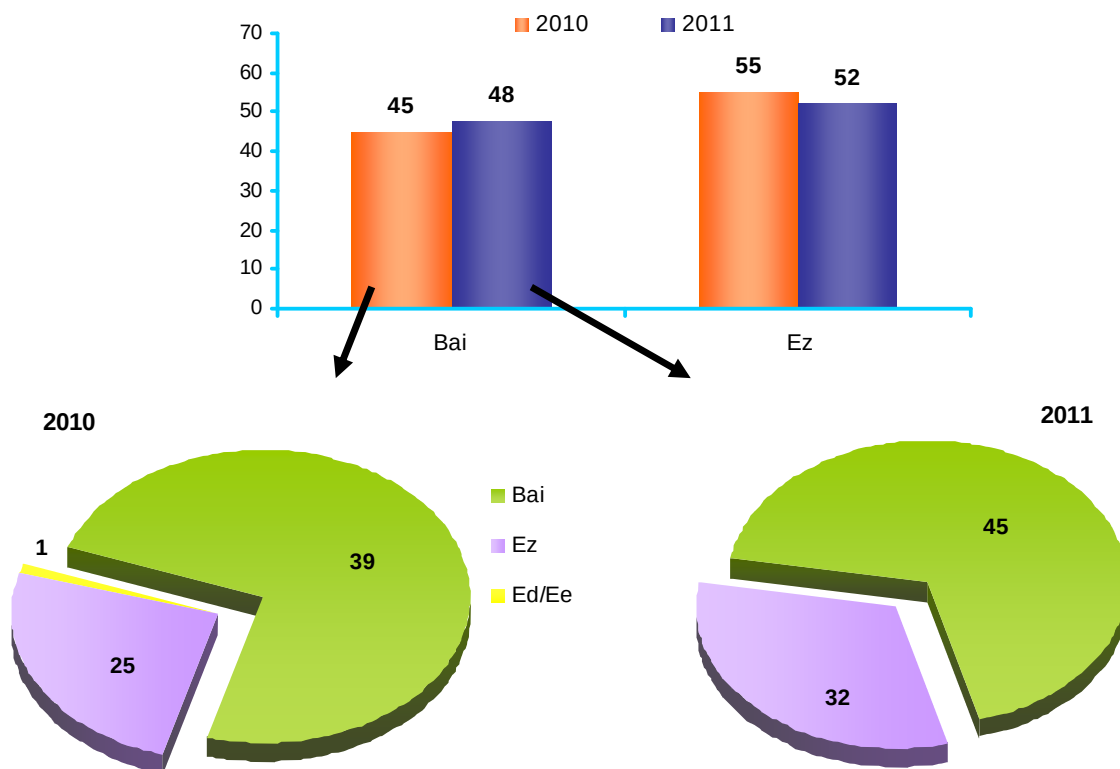
Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: 45

		GUZTIZKOAK
ERABILI DUZU INOIZ?	Bai	68
	Ez	32
	Ed/Ee	0
Ehuneko bertikalak		100

* Galdera hau Zuzeneko web orrialdea ezagutzen dutenei soilik egin zaie (48%)



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: 46



2010eko datuak *Append enpresak egindako ondoko ikerketari dagozkio: "Zuzenean – Herritarrei Arreta emateko Zerbitzuaren kalitatea neurtzeko azterketa"*

4.4 – Zuzenean zerbitzuko arreta ordutegien ezagutza

	GUZTIZKOAK
BADAKIZU ZUZENEAN ZERBITZUAK TELEFONO BIDEZKO ARRETARAKO ZER ORDUTEGI DUEN...?	Bai
	18
	Ez
	74
	Ed/Ee
	9
Ehuneko bertikalak	100



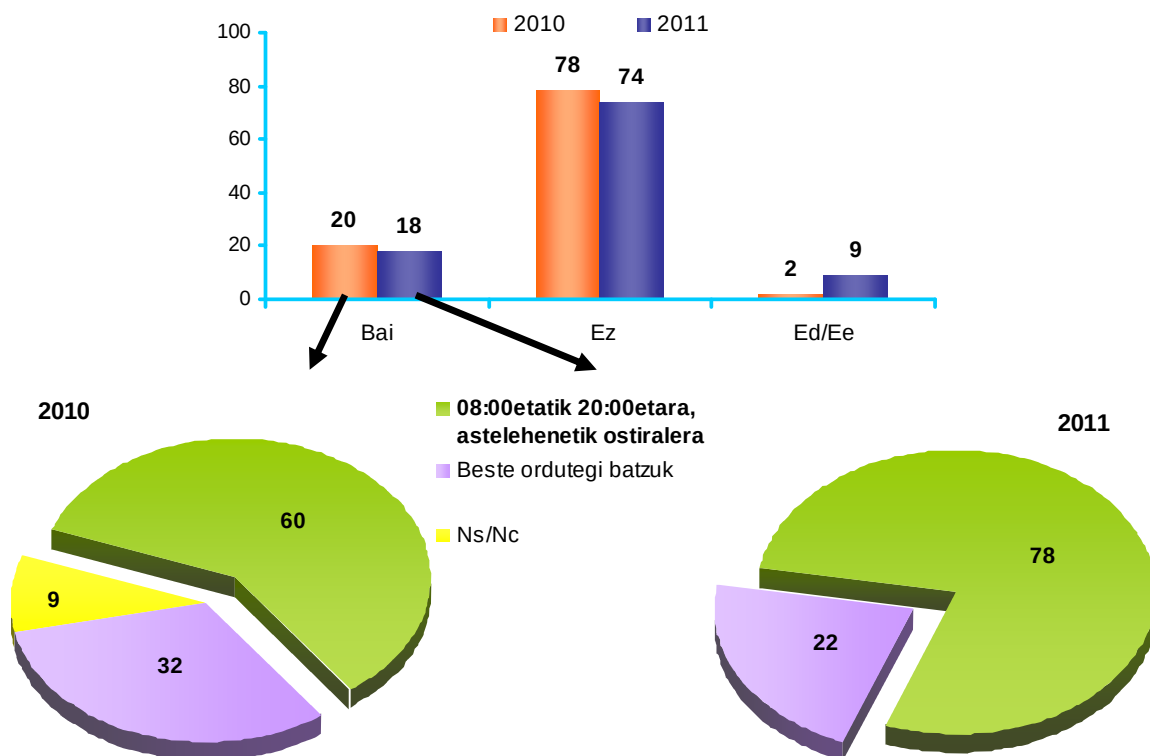
Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: 47

	GUZTIZKOAK
ZEIN DA TELEFONO BIDEZKO ARRETAREN ZERBITZUKO ORDUTEGIA...?	08:00etatik 20:00etara astelehenetik ostiralera
	78
	08:00etatik 20:00etara astelehenetik igandera
	0
	Beste ordutegi batzuk
	22
	Ed/Ee
	0
Ehuneko bertikalak	100

* Galdera hau Zuzeneko telefono bidezko arreta zerbitzuaren ordutegiak ezagutzen dituztela diotenei soilik egin zaie (%18)



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: 48



2010eko datuak Append enpresak egindako ondoko ikerketari dagozkio: "Zuzenean – Herritarrei Arreta emateko Zerbitzuaren kalitatea neurtzeko azterketa"

	GUZTIZKOAK
Bai	40
Ez	53
Ed/Ee	8
Ehuneko bertikalak	100



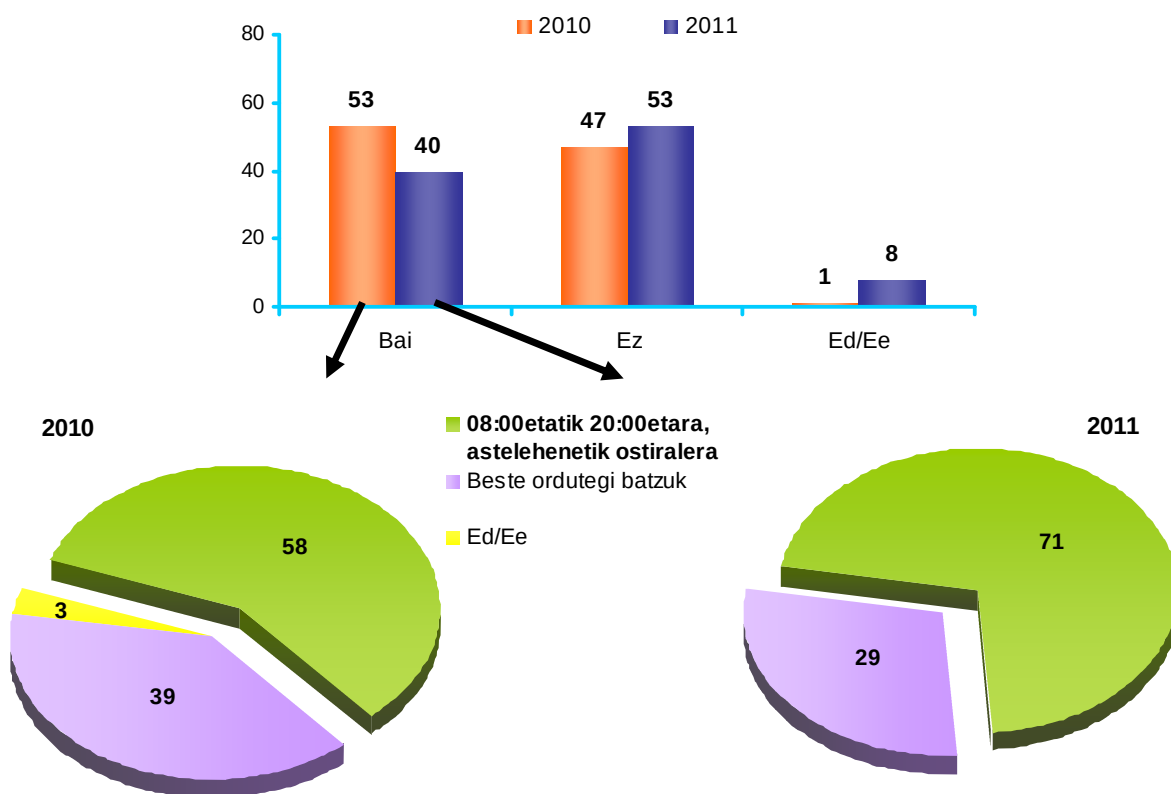
Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: 49

	GUZTIZKOAK
08:00etatik 20:00tara astelehenetik ostiralera	71
08:00etatik 20:00tara astelehenetik igandera	0
Beste ordutegi batzuk	29
Ed/Ee	0
Ehuneko bertikalak	100

* Galdera hau Zuzeneko aurrez aurreko arreta zerbitzuaren ordutegiak ezagutzen dituztela diotenei soilik egin zaie (%40)



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: 50



2010eko datuak Append enpresak egindako ondoko ikerketari dagozkie: "Zuzenean – Herritarrei Arreta emateko Zerbitzuaren kalitatea neurtzeko azterketa"

5 – Espektatibak, asebetetzea eta eraginkortasuna

5.1 – Herritarrentzako arreta zerbitzuetan izapideak egiteko esparru garrantzitsuak

	GUZTIZKOAK
Arintasuna / Itxaron behar ez izatea	47
Aholkularitza ona / Informazio ona	25
Adeitasuna / Atsegingarria / Jokabide ona	25
Zalantzak argitzea	15
Bezeroa ondo atenditzea	14
Efikazia	12
Arreta	11
Ordutegi ona/ Ordutegi zabala	10
Argitasuna	8
Adeitasun zuzena	6
Ezaguerak onak / Gaiak kontrolatzea	5
Hurbiltasuna	3
Erraztasuna	3
Azalpen ona	3
Gestioa egitenlagutzen dutela	2
Eraginkortasuna	2
Zerbitzuaren kalitatea	2
Adeitasun pertsonala	2
Eskuragarritasuna	1
Adeitasun zehatza	1
Adeitasun eraginkorra	1
Irizpideak egiteko erraztasuna	1
Ez erotzea	1
Fidagarritasuna	1
Internet zerbitzu ona	1
Ulergarria	1
Euskaraz atenditzea	1
Langile gehiago	1
Espezializatua	1
Instalazioen erosotasuna	1
Zentralizatua	1
Langileak	1
Telefono bidez informazioa ematea	1
Konfiantza	1
Ed/Ee	1

IZAPIDEREN BAT EGITEKO
HERRITARRENTZAKO
ARRETA ZERBITZURA
JOTZEN DUZUNEAN, ZEIN
DIRA, ZURETZAT, HIRU
ALDERDI GARRANTZITSUAK?

Batuketa ez da 100 hiru erantzun arte aipatu ahal zirelako



Taldeakako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **51**

5.2 – Gogobetze maila hurrengo esparruekin:

5.2.1 – Espazio fisikoa eta instalazioak

AURREZ AURREKO ARRETA BULEGOEN ESPAZIO FISIKOARI DAGOKIONEZ, ZEIN DA ZURE GOGOBETETZE MAILA, 0TIK (EZ NAGO BATERE POZIK) 10ERA (POZIK NAGO IZANIK) ZENBATUTA, HURRENGO ALDE HAUEKIN?

BATEZ BESTEKOAK (0-10)	GUZTIZKOAK
MUGIKORTASUN MUGATUKO PERTSONENTZAKO EGOKITASUNA *	8,0
BULEGOAREN EGOERA (GARBIKETA, ORDENA, TENPERATURA, ARGIZTAPENA, ZARATA, ETAB.)... *	8,0
BULEGOAREN INSTALAZIOAK: ESPAZIO FISIKOA, ESERLEKUAK, KOMUNA, TELEFONO PUBLIKOA...*	7,7
PUBLIKOAREN ARRETARAKO ORDUTEGIAREN KARTELAREN IKUSGARRITASUNA *	7,3
BULEGOAREN SEINALEAK (KALEKOAK NAHIZ BULEGO BARNEKOAK) *	7,0
ESPAZIO FISIKOA ETA BULEKOEKIN GOGOBETETZE MAILA**	7,6

* Galdera hau Zuzeneaneko **aurrez aurreko zerbitzuaren** erabiltzaileei soilik egin zaie (%54)

** Balorazio guztien batez bestekoa



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **53**

5.2.2 – Arretaren antolakuntza

ARRETAREN ANTOLAKETARI DAGOKIONEZ, ZEIN DA ZURE GOGOBETETZE MAILA, 0TIK (EZ NAGO BATERE POZIK) 10ERA (POZIK NAGO IZANIK) ZENBATUTA, HURRENGO ALDE HAUEKIN?

BATEZ BESTEKOAK (0-10)	GUZTIZKOAK
PUBLIKOAREN ARRETARAKO ORDUTEGIAREN HEDADURA	8,4
ZURE KONTSULTARI ESKAINITAKO DENBORA	8,0
ARRETA JASOTZEKO EGIN BEHAR IZAN ZENITUEN TELEFONO DEIAK **	7,9
BULEGOKO ITXAROTE ILARAREN ORDENA ETA ERAGINKORTASUNA *	7,7
ERABILTZAILEEN ISILPEKORTASUNA *	7,4
ARRETA JASO ARTEKO ITXARONALDIA	7,3
ARRETAREN ANTOLAKUNTZAREN GOGOBETZE MAILA***	7,8

* Galdera hau Zuzeneaneko **aurrez aurreko zerbitzuaren** erabiltzaileei soilik egin zaie (%54)

** Galdera hau Zuzeneaneko **telefono bidezko zerbitzuaren** erabiltzaileei soilik egin zaie (%46)

*** Balorazio guztien batez bestekoa



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **54**

5.2.3 – Arreta zerbitzuko langileak

ZUZENEAN ZERBITZUAN ARRETA EMAN ZIZUTEN KIDEEI DAGOKIENEZ, ZEIN DA ZURE GOGOBEETETZE MAILA, OTIK (EZ NAGO BATERE POZIK) 10ERA (POZIK NAGO IZANIK) ZENBATUTA, HURRENGO ALDE HAUEKIN? (TXANDAKATU AUKERAKO ERANTZUNAK)

BATEZ BESTEKOAK (0-10)	GUZTIZKOAK
ZURE HIZKUNTZARA MOLDATZEKO ERRAZTASUNA	8,7
ADEITASUNA ETA ERRESPETUA	8,5
BERDINTASUNEZKO TRATUA	8,5
ARRETA EMAN ZIZUN PERTSONAK INFORMAZIOA EMATEKO GARAIA ERAKUTSITAKO ARGITASUNA ETA ULERGARRITASUNA	8,3
ARRETA EMAN ZIZUN PERTSONAREN ELKARRIZKETARAKO ETA KOMUNIKAZIORAKO GAITASUNA	8,2
ARRETA EMAN ZIZUN PERTSONAK ZUK AZALDUTAKO GAIARI BURUZ ERAKUTSITAKO KEZKA ETA INTERESA	8,0
ARRETA EMAN ZIZUN PERTSONAK ZERBITZU EGOKIA EMATEKO ZUEN KUALIFIKAZIOA, PRESTAKUNTZA	8,0
ZUZENEAN EMAN ZIZUTEN KIDEEKIN GOGOBEETETZE MAILA *	8,3

* Balorazio guztien batez bestekoa



Taldeakako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: 55

5.2.4 – Emandako informazioa

ZERBITZUAK EMANDAKO INFORMAZIOARI DAGOKIONEZ, ZEIN DA ZURE GOGOBEETETZE MAILA, OTIK (EZ NAGO BATERE POZIK) 10ERA (POZIK NAGO IZANIK) ZENBATUTA, HURRENGO ALDE HAUEKIN? (TXANDAKATU AUKERAKO ERANTZUNAK)

BATEZ BESTEKOAK (0-10)	GUZTIZKOAK
INFORMAZIOAREN ERABILGARRITASUNA	8,0
INFORMAZIOAREN KALITATEA	8,0
EMANDAKO INFORMAZIOAREN ZEHAZTASUNA (AKATSIK EZA)	7,9
INFORMAZIOAREN KOHERENTZIA	7,9
ZURE GESTIOA EGITEKO EMAN ZIZUTEN DOKUMENTAZIOAREN KALITATEA *	7,9
ZURETZAT EGOKIEN ZIREN AUKEREI BURUZKO AHOLKULARITZA	7,7
ZERBITZUAK EMANDAKO INFORMAZIOAREKIN GOGOBEETETZE MAILA**	7,9

* Galdera hau Zuzeneaneko **aurrez aurreko zerbitzuaren** erabiltzaileei soilik egin zaie (%54)

** Balorazio guztien batez bestekoa



Taldeakako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: 56

5.2.5 – Arreta prozesua

ARRETA PROZESUARI DAGOKIONEZ, ZEIN DA ZURE GOGOBEETETZE MAILA, 0TIK (EZ NAGO BATERE POZIK) 10ERA (POZIK NAGO IZANIK) ZENBATUTA, HURRENGO ALDE HAUEKIN? (TXANDAKATU AUKERAKO ERANTZUNAK)

BATEZ BESTEKOAK (0-10)	GUZTIZKOAK
TELEFONO BIDEZKO ZERBITZUAK ZURE DEIAREN ARRAZOIARI IRTENBIDEA EMATEKO ERAKUTSITAKO GAITASUNA **	7,7
GESTIOAREN AMAIERAKO EMAITZA	7,7
ZERBITZURA JOTZEKO ARRAZOIEI IRTENBIDEA EMATEKO ERAKUTSITAKO ERAGINKORTASUNA	7,6
BULEGOAK ZURE BISITAREN ARRAZOIARI IRTENBIDEA EMATEKO ERAKUTSITAKO GAITASUNA *	7,6
IRADOKIZUNEI ETA ERREKLAMAZIOEI BURUZ AGENTEEN IZANDAKO JARRERA	7,6
ZUZENEAN ZERBITZURA JOTZEKO ARRAZOIEI IRTENBIDEA EMATEKO BEHAR IZANDAKO DENBORA, GUZTIRA	7,5
ZURE ESPEDIENTEAREN IZAPIDETZEAREN EGOERAREN BERRI JASOTZEKO ERRAZTASUNA	7,5
ARRETA PROZESUAREKIN GOGOBEETETZE MAILA***	7,6

* Galdera hau Zuzeneaneko **aurrez aurreko zerbitzuaren** erabiltzaileei soilik egin zaie (%54)

** Galdera hau Zuzeneaneko **telefono bidezko zerbitzuaren** erabiltzaileei soilik egin zaie (%46)

*** Balorazio guztien batez bestekoa



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **57**

5.2.6 – Zuzenean web gunearen erabilera

(P8=1 BADA SOILIK) ZUZENEAN WEBGUNEAREN ERABILERARI DAGOKIONEZ, ZEIN DA ZURE GOGOBEETETZE MAILA, 0TIK (EZ NAGO BATERE POZIK) 10ERA (POZIK NAGO IZANIK) ZENBATUTA, HURRENGO ALDE HAUEKIN? (TXANDAKATU AUKERAKO ERANTZUNAK)

BATEZ BESTEKOAK (0-10)	GUZTIZKOAK
ERAKUTSITAKO INFORMAZIOAREN ERABILGARRITASUNA *	7,8
ERABILERRAZTASUNA, ORRIAN NABIGATZEKO ERRAZTASUNA *	7,6
ERAKUTSITAKO INFORMAZIOAREN ZUZENTASUNA *	7,5
EDUKIEN EGUNERATZEA *	7,4
ON-LINE IZAPIDEAK EGITEKO AUKERA *	7,4
WEBGUNEAREN ERABILERAREKIN GOGOBETEZE MAILA**	7,5

* Galdera hau Zuzeneaneko **web gunea** erabili dutenei soilik egin zaie (%32)

** Balorazio guztien batez bestekoa



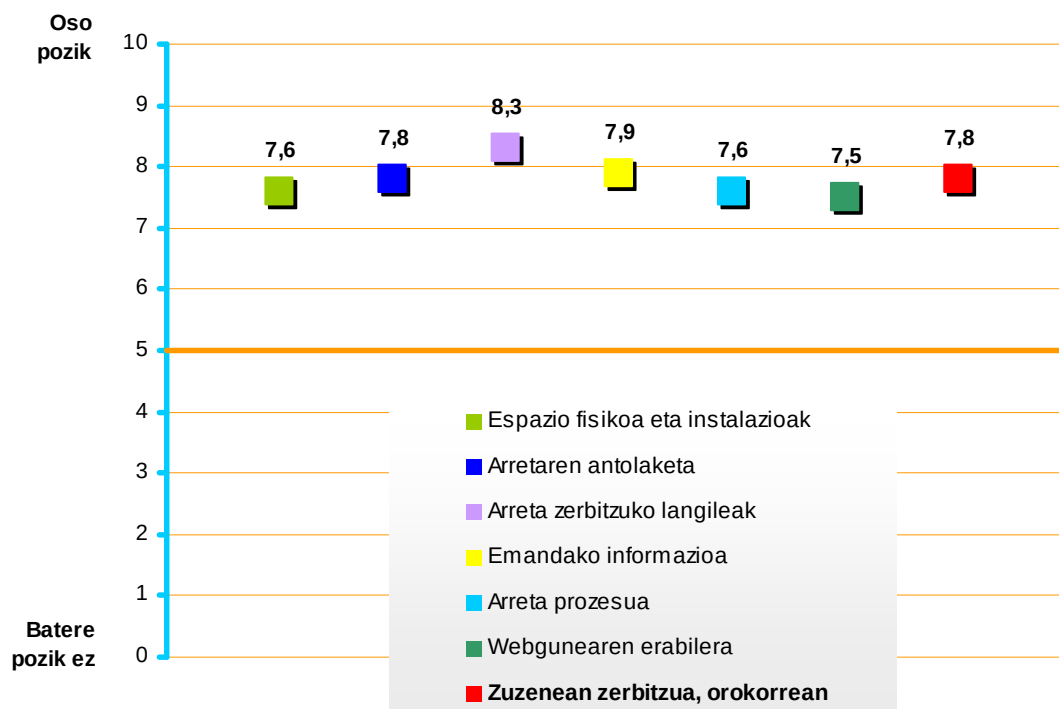
Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **58**

5.2.7 – Zuzenean zerbitzua, orokorrean

BATEZ BESTEKOAK (0-10)	GUZTIZKOAK
ORO HAR, ZEIN DA ZURE GOGO BETETZE MAILA, OTIK (EZ NAGO BATERE POZIK) 10ERA (POZIK NAGO IZANIK) ZUZENEKO ZERBITZUAREAKIN?	7,8



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: 59



5.3 – Zertara joan den Zuzenean zerbitzura

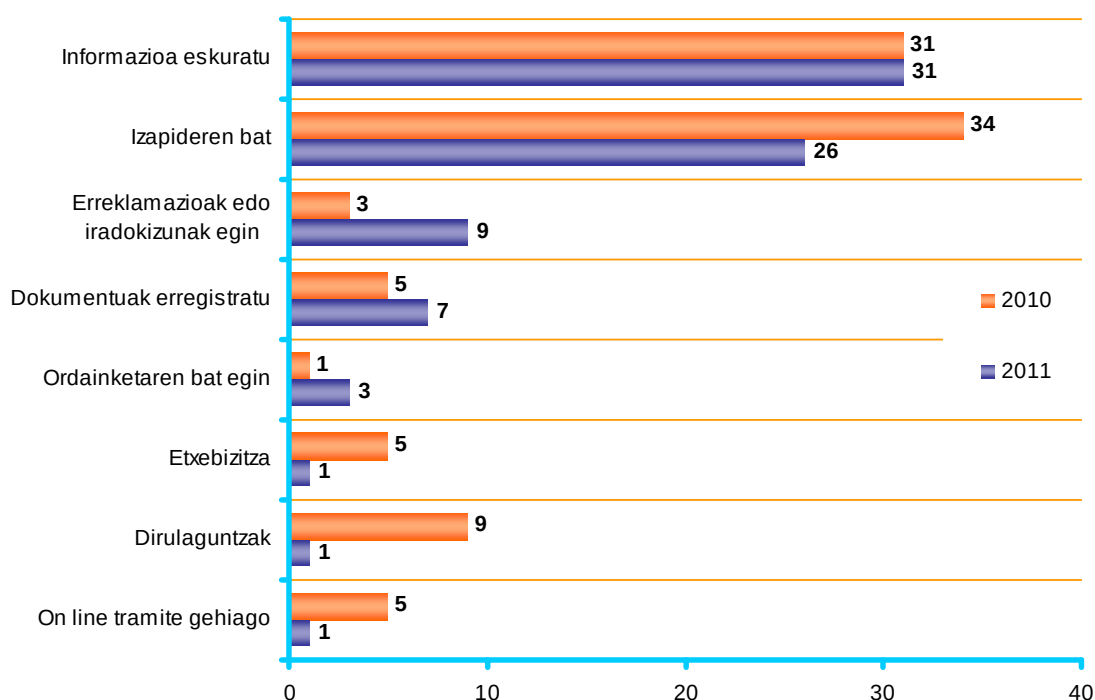
	GUZTIZKOAK
Informazioa eskuratu	31
Izapideren bat	26
Erreklamazioak edo iradokizunak egin	9
Dokumentuak erregistratu	7
Ordainketaren bat egin	3
ETXEBIZITZA	1
Dirulaguntza	1
On line tramite gehiago	1
Konponbideak ematea	1
Herritarrentzako arreta	1
Gai sozialak	1
Ed/Ee	51

JARRAIAN, ESAN ZUZENEAN
HERRITARRENTZAKO ARRETA
ZERBITZUAREN BIDEZ ZER
MOTATAKO IZAPIDEAK EDO
GESTIOAK EGITEKO IGURIKIMENA
DUZUN.

Batuketan ez da 100 hiru erantzun arte aipatu ahal zirelako



Taldeko emaitzak kontsultatzeko orrialdea: 60



2010eko datuak Append enpresak egindako ondoko ikerketari dagozkio: "Zuzenean – Herritarrei Arreta emateko Zerbitzuaren kalitatea neurtzeko azterketa"

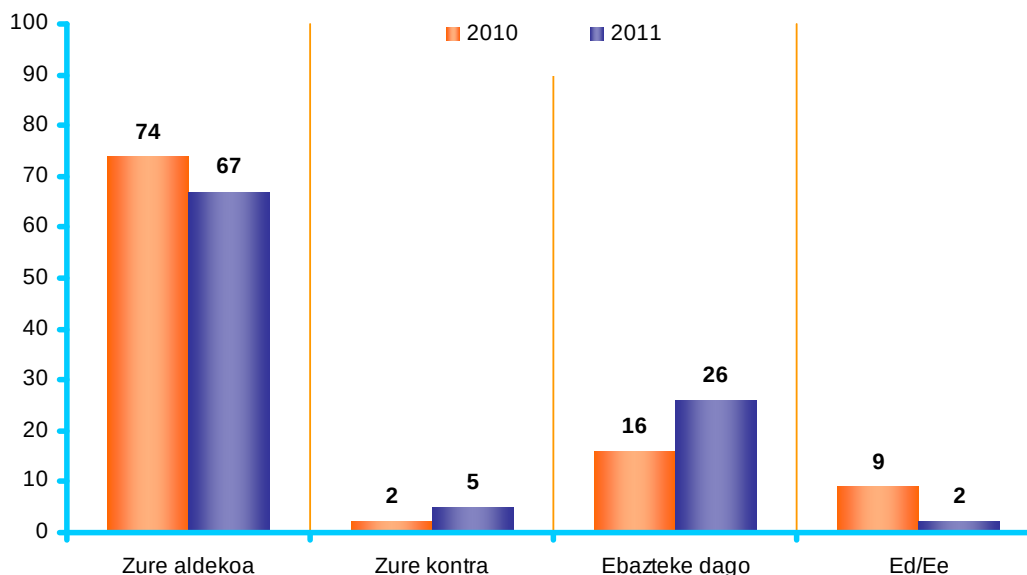
5.4 – Gestioaren emaitza

		GUZTIZKOAK
ZER EMAITZA IZAN ZUEN ZUZENEAN ZERBITZUARI ESKATU ZENION IZAPIDEAK?	Zure aldekoa	67
	Zure kontrakoa	5
	Ebazteke dago	26
	Ed/Ee	2
Ehuneko bertikalak		100

* Galdera hau informazio ezkatzea ez den beste arrazoi batzuegatik zerbitzua erabili zutenei soilik egin zaie (%54)



Taldeakako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **62**



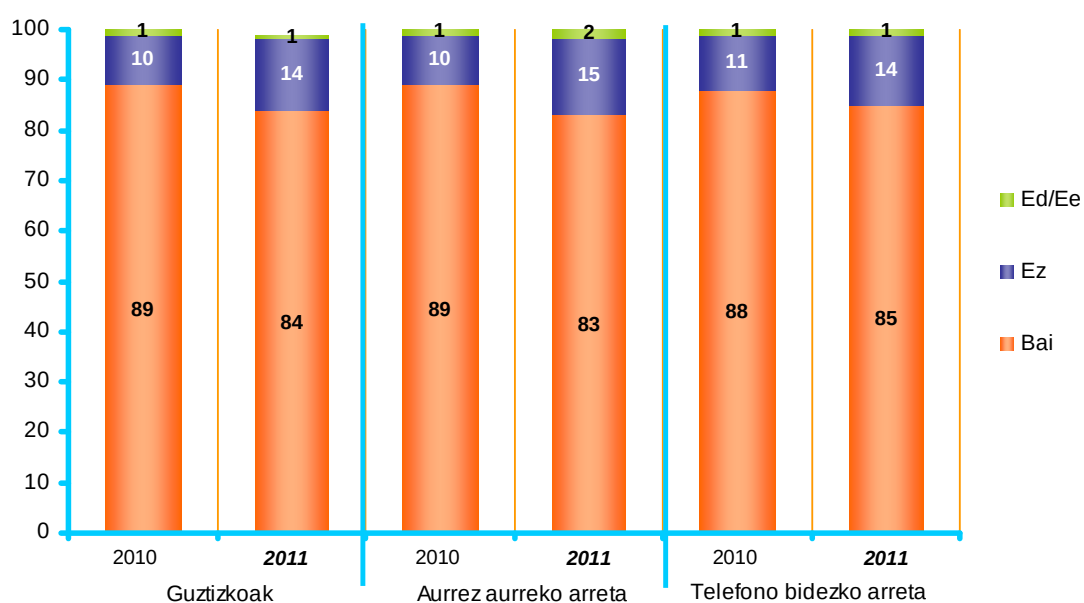
2010eko datuak Append enpresak egindako ondoko ikerketari dagozkio: "Zuzenean – Herritarrei Arreta emateko Zerbitzuaren kalitatea neurtzeko azterketa"

5.5 – Zerbitzuaren eraginkortasuna

	GUZTIZKOAK
Bai	84
Ez	14
Ed/Ee	1
Ehuneko bertikalak	100



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **63**



2010eko datuak Append enpresak egindako ondoko ikerketari dagozkio: "Zuzenean – Herritarrei Arreta emateko Zerbitzuaren kalitatea neurtzeko azterketa"

6 – Emandako denbora eta balorazioa

6.1 – Harremanetan jartzeko beharrezko dei kopurua

	GUZTIZKOAK
ZENBAT DEI EGIN BEHAR IZAN ZENITUEN ZERBITZUAREKIN HARREMANETAN JARTZEKO?	
Dei bat	63
Bi dei	16
Hiru dei	7
Lau dei edo gehiago	10
Ed/Ee	4
Ehuneko bertikalak	100

* Galdera hau Zuzeneko **telefono bidezko zerbitzuaren** erabiltzaileei soilik egin zaie (%46)

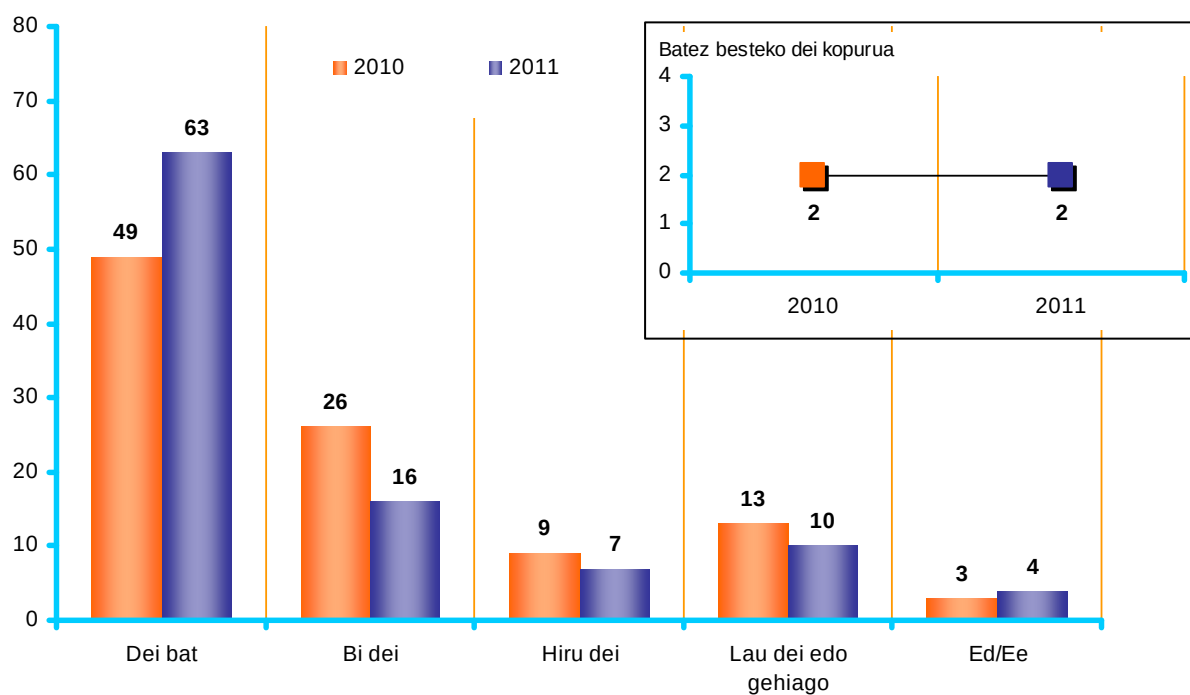


Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **64**

BATEZ BESTEKO DEI KOPURUA	GUZTIZKOAK
ZENBAT DEI EGIN BEHAR IZAN ZENITUEN ZERBITZUAREKIN HARREMANETAN JARTZEKO?	2



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **65**



2010eko datuak Append enpresak egindako ondoko ikerketari dagozkio: "Zuzenean – Herritarrei Arreta emateko Zerbitzuaren kalitatea neurtzeko azterketa"

6.2 – Itxaronaldia

	GUZTIZKOAK
	5 minutu baino gutxiago
	5 eta 10 minutu artean
GUTXI GORABEHERA, ZENBAT MINUTU ITXARON BEHAR IZAN ZENUEN ZERBITZURA IRITSI ETA ARRETA EMAN ZIZUTEN ARTE?	10 eta 20 minutu artean
	20 eta 30 minutu artean
	30 minutu baino gehiago
	Ed/Ee
Ehuneko bertikalak	100

* Galdera hau Zuzeneneko **aurrez aurreko zerbitzuaren** erabiltzaileei soilik egin zaie (%54)

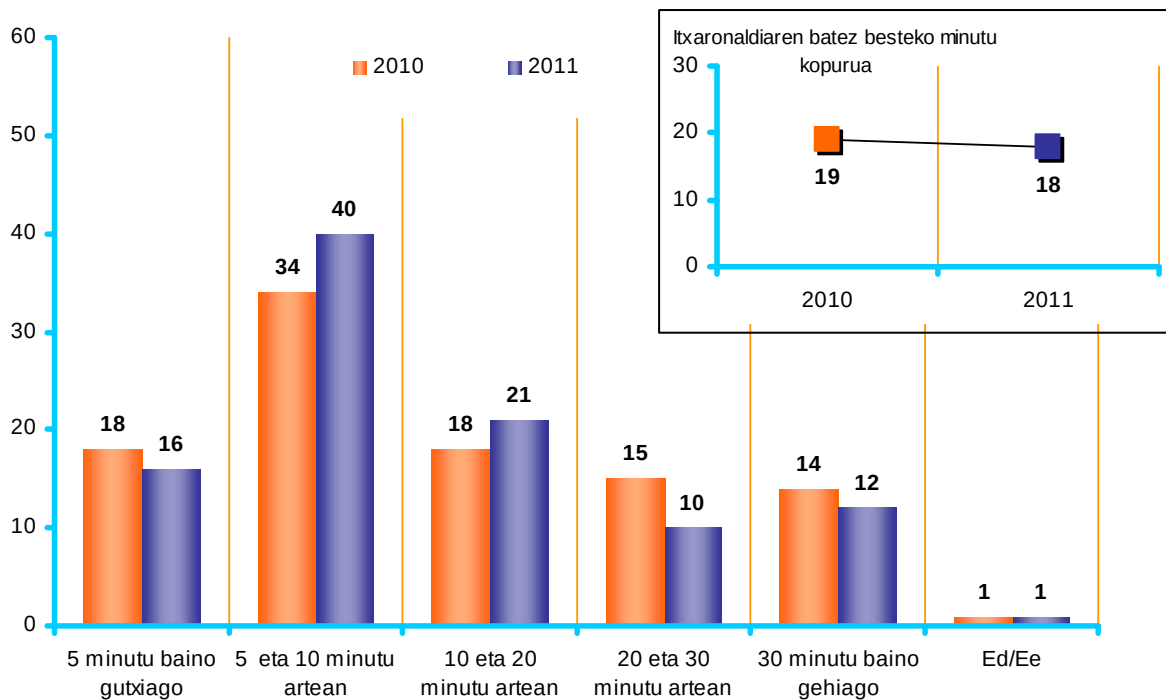


Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **66**

ITXARONALDIAREN BATEZ BESTEKO MINUTU KOPURUA	GUZTIZKOAK
GUTXI GORABEHERA, ZENBAT MINUTU ITXARON BEHAR IZAN ZENUEN ZERBITZURA IRITSI ETA ARRETA EMAN ZIZUTEN ARTE?	18



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **67**



2010eko datuak Append enpresak egindako ondoko ikerketari dagozkio: "Zuzenean – Herritarrei Arreta emateko Zerbitzuaren kalitatea neurtzeko azterketa"

6.3 – Itxaronaldi egokiaren estimazioa

		GUZTIZKOAK
NOLAKOA IRUDITU ZITZAIZUN ITXARONALDIA?	Laburra	18
	Egokia	61
	Gehiegizkoa	21
	Ed/Ee	1
Ehuneko bertikalak		100

* Galdera hau Zuzeneneko **aurrez aurreko zerbitzuaren** erabiltzaileei soilik egin zaie (%54)

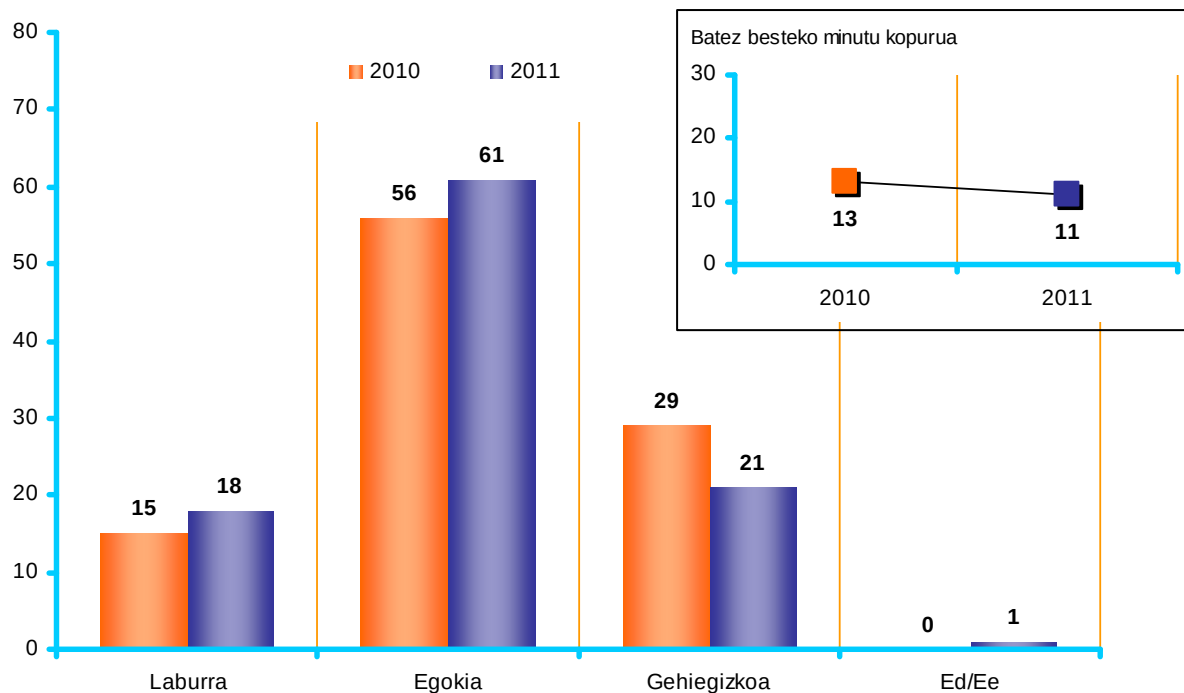


Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **68**

BATEZ BESTEKO MINUTU KOPURUA	GUZTIZKOAK
ZURE USTEZ, ZENBAT DENBORAKO ITXARONALDIA LITZATEKE EGOKIA?	11



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **68**



2010eko datuak Append enpresak egindako ondoko ikerketari dagozkio: "Zuzenean – Herritarrei Arreta emateko Zerbitzuaren kalitatea neurtzeko azterketa"

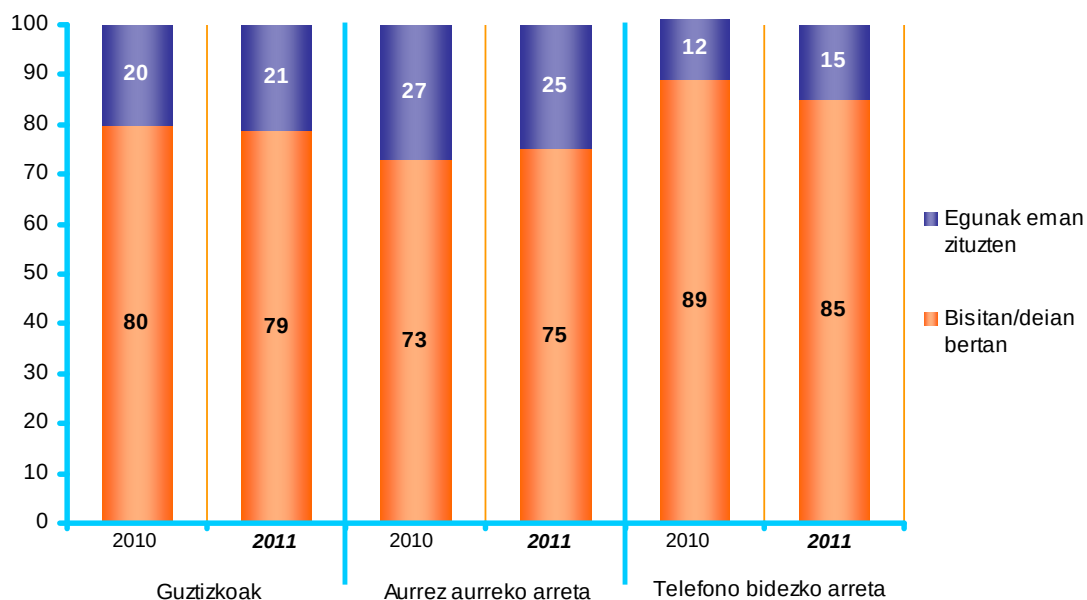
6.4 – Irtenbidea emateko denbora

		GUZTIZKOAK
ZENBAT DENBORA BEHAR IZAN ZUEN ZUZENEAN ZERBITZUAK ZURE BISITAREN/DEIAREN ARRAZOIARI IRTENBIDEA EMATEKO?	Bisitan / deian bertan	79
	Egunak eman zituzten	21
Ehuneko bertikalak		100

* Galdera hau Zuzeneanek irtenbidea eman zieneri soilik egin zaie (%84)



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **69**



2010eko datuak Append enpresak egindako ondoko ikerketari dagozkio: "Zuzenean – Herritarrei Arreta emateko Zerbitzuaren kalitatea neurtzeko azterketa"

	GUZTIZKOAK
Minutu bat baino gutxiago	0
Minutu batetik bi minututara	15
3 eta 5 minutu artean	40
6 eta 10 minutu artean	28
10 minutu baino gehiago	14
Ed/Ee	4
ZENBAT MINUTU BEHAR IZAN ZITUZTEN IRTENBIDEA EMATEKO?	
Ehuneko bertikalak	100

* Galdera hau Zuzeneanek irtenbide bat bisitan / deian bertan eman zienei soilik egin zaie (%67)

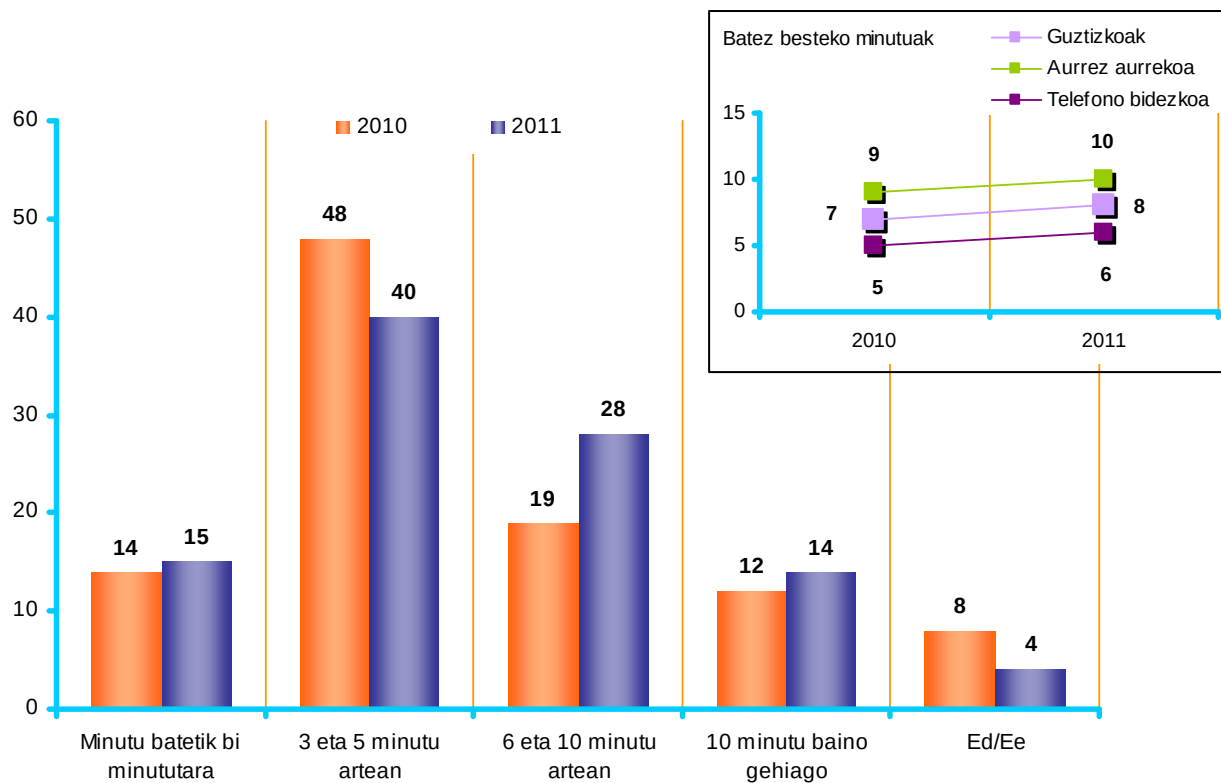


Taldekatu emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **70**

BATEZ BESTEKO MINUTUAK	GUZTIZKOAK
ZENBAT MINUTU BEHAR IZAN ZITUZTEN IRTENBIDEA EMATEKO?	8



Taldekatu emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **71**



2010eko datuak Append enpresak egindako ondoko ikerketari dagozkio: "Zuzenean – Herritarrei Arreta emateko Zerbitzuaren kalitatea neurtzeko azterketa"

	GUZTIZKOAK
1 edo 2 egun	31
3 eta 5 egun artean	15
6 eta 10 egun artean	17
11 eta 30 egun artean	16
1 eta 2 hilabete artean	8
2 hilabete baino gehiago	10
Ed/Ee	4
Ehuneko bertikalak	100

* Galdera hau Zuzeneanek irtenbidea egun batean edo gehiagotan eman zienei soilik egin zaie (%17)

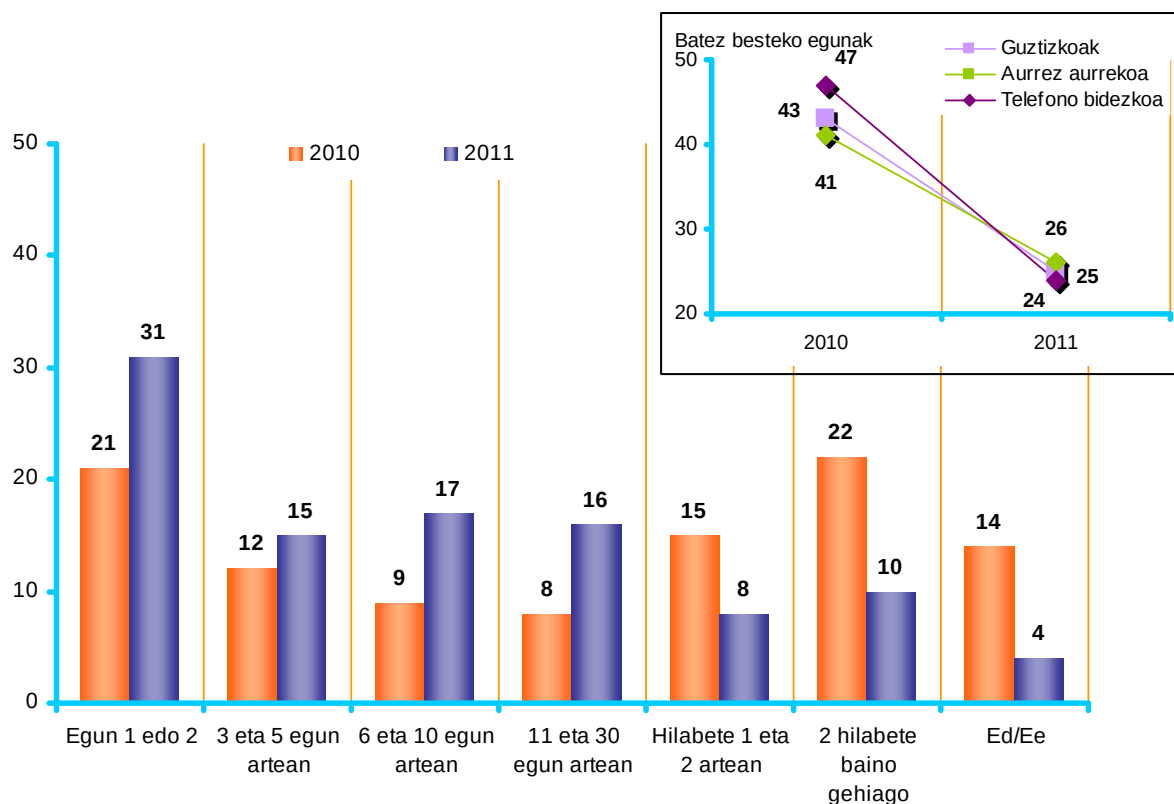


Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **72**

BATEZ BESTEKO EGUNAK	GUZTIZKOAK
ZENBAT EGUN BEHAR IZAN ZITUZTEN IRTENBIDEA EMATEKO?	25



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **73**



2010eko datuak Append enpresak egindako ondoko ikerketari dagozkio: "Zuzenean – Herritarrei Arreta emateko Zerbitzuaren kalitatea neurtzeko azterketa"

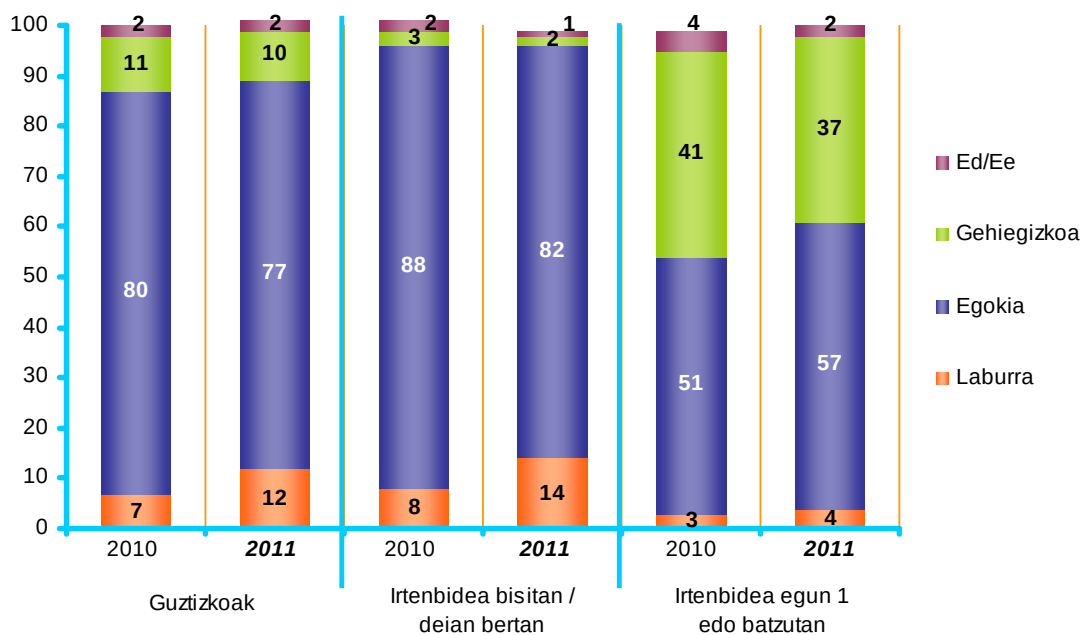
6.5 – Irtenbidea emateko denboraren balorazioa

		GUZTIZKOAK
NOLAKOA IRUDITU ZITZAIZUN ITXARO-NALDIA?	Laburra	12
	Egokia	77
	Gehiegizkoa	10
	Ed/Ee	2
Ehuneko bertikalak		100

* Galdera hau Zuzeneanek irtenbide bat eman zienei soilik egin zaie (%84)



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: 74



2010eko datuak *Append enpresak egindako ondoko ikerketari dagozkio: "Zuzenean – Herritarrei Arreta emateko Zerbitzuaren kalitatea neurtzeko azterketa"*

BATEZ BESTEKO MINUTUAK	GUZTIZKOAK
------------------------	------------

ZURE USTEZ, ZENBAT DENBORAKO ITXARONALDIA LITZATEKE EGOKIA?	7
---	---

* Galdera hau Zuzeneanek irtenbidea bisitan / deian bertan eman zienei y eta denbora gehiegizkoa iruditu zaienei soilik egin zaie (%2)



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **75**

BATEZ BESTEKO EGUN KOPURUA	GUZTIZKOAK
----------------------------	------------

ZURE USTEZ, ZENBAT EGUNEKO ITXARONALDIA LITZATEKE EGOKIA?	10
---	----

* Galdera hau Zuzeneanek irtenbidea egun batean edo gehiagotan eman zienei y eta denbora gehiegizkoa iruditu zaienei soilik egin zaie (%6)



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **75**

EBAZTEKO DENBORA	EBAZTEKO DENBORA BALORAZIOA	EBAZTEKO DENBORA (minutu / egun)	EGOKITZAT EMANDAKO EBAZTEKO DENBORA
BISITAN / DEIAN BERTAN	Laburra	6 minutu	
	Egokia	8 minutu	
	Gehiegizkoa	26 minutu	7 minutu
	Ee/Ee	25 minutu	
EGUN BAT EDO GEHIAGO	Laburra	2 egun	
	Egokia	11 egun	
	Gehiegizkoa	50 egun	10 egun
	Ed/Ee	60 egun	

7 – Zuzeneaneko Zerbitzuen Kartako konpromisoen betetzea

Gogobetze mailarekin eta erabiltzaileen balorazioarekin zerikusia duten konpromisoak

ADIERAZLEAK	HELBURU BALIOA	2011KO BALIO ERREALA
Zuzenean Zerbitzua erabiltzen dutenek batez beste emandako balorazioa	6	7,8
Zerbitzu egokia emateko arreta egin zizun pertsonaren gaikuntzari eta prestakuntari buruz emandako batez besteko balorazioa	7	8
Zuzenean Zerbitzuko langileen begiruneari eta adeitasunari buruz emandako batez besteko balorazioa	7	8,5
Erabiltzaileen batez besteko balorazioa arreta eman zien pertsonaren hitz egiteko eta komunikatzeko gaitasunari buruz	7	8,3
Erabiltzaileen batez besteko balorazioa arreta eman zien pertsonaren azapenak emateko argitasunari eta arraztasunari buruz	7	8,3
Herritarrek hautatuko hizkuntzara (gaztelania edo euskara) moldatze-maila	7	8,7
Jendaurreko ordutegiari buruz erabiltzaileek emandako batez besteko balorazioa	7	8,4
Herritarrek batez beste emandako balorazioa eskaini zaien informazioaren kalitateari dagokionez.	7	8
Zerbitzuak emandako dokumentazioaren kalitateari buruzko balorazioa (hala badagokio).	7	7,9

8 – Zehaztasun teknikoak

Informazio bilketa 2011ko martxoaren 8 eta 11 bitartean egin zen -biak barne- galdesorta egituratu eta itxia erabiliz, Zuzenean Zerbitzuko erabiltzaileen lagin adierazgarri bati telefono bidez egindako banakako elkarrizketen bidez.

Emaitzen **azterketa** eta **txostena burutzearen** ardura Prospekzio Soziologikoen Kabineteari dagozkio soilik. Bestalde, ikerketaren diseinua eta informazio bilketa *Append* enpresak egin zuen

Erabiltzaileen iritzia eta gogobetetzearen bilakaera aztertzeko, konparazioa egin da, 2010ean *Append* enpresak egindako ondoko txostenarekin: Herriarren ahotsa: *Zuzenean – Herriarrei Arreta emateko Zerbitzuaren kalitatea neurtzeko azterketa*. Beraz, grafikoko 2010eko datuak ikerketa horri dagozkio.

Lagina, 18 urte edo gehiagoko biztanleriari zuzendua, Zuzenean Zerbitzuaren 810 erabiltzailek osatua hauen arabera hautatu zen: arreta motaren arabera (aurrez aurrekoa eta telefono bidezkoa) eta bulegoen arabera (Bilbo, Donostia eta Gasteiz). Ondoren, datuak arreta motaren arabera haztatu dira, ondoko banaketa suertatuz:

- 148 inkesta Bilbon aurrez aurreko zerbitzua erabili zuten pertsonei
- 145 inkesta Donostian aurrez aurreko zerbitzua erabili zuten pertsonei
- 146 inkesta Gasteizen aurrez aurreko zerbitzua erabili zuten pertsonei
- 371 inkesta telefono bidez (012) zerbitzua erabili zuten pertsonei

Lagin errorearen estimazioa, $\pm 3,4$, %95,5eko konfiantza mailarako.

9 – Eranskina: Taldekako emaitzak

Eranskinean azaltzen diren gurutzetako aldagaiak ondoko taldeetatik sortu dira

- **Bizileku lurraldea:** Araba, Bizkaia, Gipuzkoa eta beste bat.
- **Sexua:** Gizona eta emakumea.
- **Adin taldeak:** 18-29, 30-45, 46-64 y ≥ 65 .
- **Jaiotze lekua:** Espainia eta beste herrialde bat
- **Arretarako hizkuntza gogokoa:** Euskara eta Gaztelania
- **Ikasketa maila:** lehen mailakoak baino baxuagoak, bigarren mailakoak edo Lanbide Heziketa eta Goi-mailakoak
- **Lan egoera:** Lan ordaindua, langabezian, etxeko lanak, ikasle, pentsioduna eta beste egoera batzuk

3– Zuzenean – Herritarrentzako zerbitzuaren erabilera

3.1 – Erabilera mota

		GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIKO LERUA	
			Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
ERABILERA MOTA	Aurrez aurreko arreta	54	67	42	63	32	71	46	62	50	63	56	51	74
	Telefono bidezko arreta	46	33	58	37	68	29	54	38	50	37	44	49	26
	Ehuneko bertikalak	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	n (absolutu haztatu gabeak)	(810)	(234)	(315)	(246)	(13)	(312)	(498)	(124)	(513)	(147)	(21)	(693)	(113)

		GUZTIZ-KOAK	ARRETA JASOTZEKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA				IKASKETA MAILA			LAN EGOERA				
			Euskara	Gaztelania	Euskara nahiz gaztelania	Lehen mailakoak edo baxuagoak	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa	Goi-mailakoak	Lanean	Langabezia	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsioduna	Beste egoera batean
ERABILERA MOTA	Aurrez aurreko arreta	54	64	54	50	62	53	52	51	69	52	53	63	58
	Telefono bidezko arreta	46	36	46	50	38	47	48	49	31	48	47	37	42
	Ehuneko bertikalak	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	n (absolutu haztatu gabeak)	(810)	(72)	(599)	(135)	(176)	(303)	(331)	(579)	(132)	(37)	(19)	(32)	(9)

3.2 – Zenbat aldiz

		GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
			Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Ema-kumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
ZENBAT ALDIZ ERABILI DUZU ZUZENEAN HERRITARRENTZAKO ARRETA ZERBITZUA?	Behin bakarrik	31	30	32	32	20	37	29	34	28	39	47	31	33
	2-5 aldiz	48	50	45	49	70	48	48	49	49	45	46	48	46
	6-10 aldiz	13	14	14	11	9	7	16	9	15	12	4	13	17
	10 aldiz baino gehiago.	7	5	8	8	0	8	7	8	8	4	4	8	4
	Ed/Ee	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
	Ehuneko bertikalak	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	n (absolutu haztatu gabeak)	(810)	(234)	(315)	(246)	(13)	(312)	(498)	(124)	(513)	(147)	(21)	(693)	(113)

		GUZTIZ-KOAK	ARRETA JASOTZEKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA				IKASKETA MAILA			LAN EGOERA				
			Euskara	Gazte-lania	Euskara nahiz gazte-lania	Lehen maila-koak edo baxuagoak	Bigarren maila-koak eta Lan-bide Heziketa	Goi-mailakoak	Lanean	Langabe-zian	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsio-duna	Beste egoera batean
ZENBAT ALDIZ ERABILI DUZU ZUZENEAN HERRITARRENTZAKO ARRETA ZERBITZUA?	Behin bakarrik	31	29	32	28	40	30	29	29	37	33	49	45	38
	2-5 aldiz	48	52	48	48	42	48	51	49	46	51	30	43	54
	6-10 aldiz	13	8	14	14	12	15	12	13	11	16	21	10	8
	10 aldiz baino gehiago.	7	11	6	11	6	7	8	9	5	0	0	2	0
	Ed/Ee	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Ehuneko bertikalak		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak)		(810)	(72)	(599)	(135)	(176)	(303)	(331)	(579)	(132)	(37)	(19)	(32)	(9)

	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
ZENBAT ALDIZ ERABILI DUZU ZUZENEAN HERRITARRENTZAKO ARRETA ZERBITZUA?	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4
n (absolutu haztatu gabeak)	(810)	(234)	(315)	(246)	(13)	(312)	(498)	(124)	(513)	(147)	(21)	(693)	(113)

Batez betesteko erabilerak

	GUZTIZ-KOAK	ARRETA JASOTZEKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA				IKASKETA MAILA			LAN EGOERA				
		Euskara	Gaztelania	Euskara nahiz gaztelania	Lehen mailakoak edo baxuagoak	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa	Goi-mailakoak	Lanean	Langabezian	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsioduna	Beste egoera batean
ZENBAT ALDIZ ERABILI DUZU ZUZENEAN HERRITARRENTZAKO ARRETA ZERBITZUA?	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	2	3
n (absolutu haztatu gabeak)	(810)	(72)	(599)	(135)	(176)	(303)	(331)	(579)	(132)	(37)	(19)	(32)	(9)

Batez besteko erabilerak

3.3 – Azken kontsultaren zergatia

		GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA		
			Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emaku-mea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat	
ZUZENEAN ZERBITZUA ERABILI ZENUEN AZKEN ALDIARI DAGOKIONEZ, ZERGATIK JO ZENUEN/DEITU ZENUEN ZERBITZU HORRETARA?	Informazioa eskatzeko	59	58	59	57	91	51	63	57	61	52	47	58	62	
	Izapideren bat egiteko	38	38	39	37	16	47	34	37	38	39	46	38	35	
	Dokumentuak erregistratzeko	8	7	9	9	0	8	8	10	7	11	11	8	9	
	Erreklamazio edo iradokizun bat egiteko	5	8	3	4	5	3	5	7	3	6	16	5	6	
	Ordainketaren bat egiteko	2	2	1	3	0	2	1	1	2	2	0	2	3	
	Diru-laguntzak	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	
	Oposizioak	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Enplegua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	
	Altzariak erretiratzea	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Eusko Jaurlaritzako telefono zenbakiren bat eskatzea	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Paperak egiaztatzea	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Bekak	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Erroldako ziurtagiria eskatzea	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1
	Etxebizitza	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	Molestatzen diren auzokideak	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
	Ofizioiko abokatua eskatzea	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	Eskabide bat eskatzea	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	Datuen aldaketa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	Adinekoekin kontaktu gehiago	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
	Salaketak / Isunak	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	Segurtasun soziala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
	Ed/Ee	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	n (absolutu haztatu gabeak)		(810)	(234)	(315)	(246)	(13)	(312)	(498)	(124)	(513)	(147)	(21)	(693)	(113)

Batuketa ez da 100 hiru erantzun arte aipatu ahal zirelako

		GUZTIZ-KOAK	ARRETA JASOTZEKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA			IKASKETA MAILA			LAN EGOERA					
			Euskara	Gazte-lania	Euskara nahiz gaztelania	Lehen mailakoak edo baxua-goak	Bigarren mailakoak eta Lan-bide Heziketa	Goi-mailakoak	Lanean	Langabe-zian	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsio-duna	Beste egoera batean
ZUZENEAN ZERBITZUA ERABILI ZENUEN AZKEN ALDIARI DAGOKIONEZ, ZERGATIK JO ZENUEN/DEITU ZENUEN ZERBITZU HORRETARA?	Informazioa eskatzeko	59	52	60	54	62	58	58	60	55	55	60	57	46
	Izapideren bat egiteko	38	32	38	39	37	37	39	39	39	33	23	33	33
	Dokumentuak erregistratzeko	8	13	7	11	6	7	10	8	10	12	8	10	0
	Erreklamazio edo iradokizun bat egiteko	5	6	4	6	5	5	4	4	4	8	17	7	21
	Ordainketaren bat egiteko	2	0	2	1	3	2	1	1	4	2	0	0	0
	Diru-languntzak	0	3	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	Oposizioak	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	Enplegua	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	8
	Altzariak erretiratzea	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	Eusko Jaurlaritzako telefono zenbakiren bat eskatzea	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	Paperak egiaztatzea	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	Bekak	0	0	0	1	1	0	0	0	0	5	0	0	0
	Erroldako ziurtagiria eskatzea	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	Etxebizitza	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Molestatzen diren auzokideak	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0
	Ofizioiko abokatua eskatzea	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	Eskabide bat eskatzea	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Datuen aldaketa	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	Adinekoekin kontaktu gehiago	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0
	Salaketak / Isunak	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	Segurtasun soziala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
	Ed/Ee	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	n (absolutu haztatu gabeak)	(810)	(72)	(599)	(135)	(176)	(303)	(331)	(579)	(132)	(37)	(19)	(32)	(9)

Batuketa ez da 100 hiru erantzun arte aipatu ahal zirelako

3.4 – Azken irizpidearen gaia

		GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
			Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Ema-kumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
ZUZENEAN ZERBITZUAN EGINDAKO TRAMITEA HURRENGO GAIARI DAGOKIO...	Etxebizitza	41	44	40	40	16	43	39	53	34	54	39	37	64
	Familia	21	20	21	22	0	16	23	8	27	8	16	22	7
	Lana / Enplegua	15	14	13	17	27	13	15	11	16	13	4	16	7
	Hezkuntza	8	7	10	8	0	8	8	15	7	8	4	8	9
	Herrizaingoa	4	3	3	3	27	6	3	1	3	7	12	4	1
	Gizarte Gaiak	4	5	5	3	20	4	5	6	4	4	16	4	6
	Administrazio Publikoa	2	2	2	2	0	4	1	2	2	2	4	2	2
	Kultura	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	4	1	0
	Kontsumoa	1	2	1	0	0	1	1	2	1	1	0	1	2
	Ogasun eta finantzak	1	1	2	0	5	1	1	1	1	2	0	1	0
	Osasuna	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	4	1	1
	Justizia	0	0	0	1	5	1	0	1	0	1	0	0	1
	Ingurumena	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Turismoa	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Zuzenean	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Beste batzuk	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0
	Ed/Ee	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Ehuneko bertikalak		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak)		(810)	(234)	(315)	(246)	(13)	(312)	(498)	(124)	(513)	(147)	(21)	(693)	(113)

		GUZTIZ-KOAK	ARRETA JASOTZEKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA			IKASKETA MAILA			LAN EGOERA					
			Euskara	Gaztelania	Euskara nahiz gaztelania	Lehen mailakoak edo baxuagoak	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa	Goi-mailakoak	Lanean	Langabezia	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsioduna	Beste egoera batean
ZUZENEAN ZERBITZUAN EGINDAKO TRAMITEA HURRENGO GAIARI DAGOKIO...	Etxebizitza	41	26	43	36	51	44	33	38	45	61	55	41	21
	Familia	21	26	20	19	11	23	23	24	10	12	4	13	17
	Lana / Enplegua	15	16	14	15	9	16	16	14	17	13	13	2	46
	Hezkuntza	8	14	7	13	7	6	11	8	8	7	25	11	0
	Herrizaingoa	4	2	3	4	5	2	5	4	1	0	0	11	8
	Gizarte Gaiak	4	7	4	4	8	2	5	3	10	2	0	13	0
	Herri Administrazioa	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	0	2	0
	Kultura	1	1	0	2	1	1	0	1	0	0	0	2	0
	Kontsumoa	1	1	1	0	2	2	0	1	2	4	0	0	0
	Ogasun eta finantzak	1	3	1	0	0	2	1	1	2	0	0	0	0
	Osasuna	1	0	1	1	2	1	1	1	1	0	0	2	8
	Justizia	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0
	Ingurumena	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	Turismoa	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Zuzenean	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Beste batzuk	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	4	0	0
	Ed/Ee	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
	Ehuneko bertikalak	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	n (absolutu haztatu gabeak)	(810)	(72)	(599)	(135)	(176)	(303)	(331)	(579)	(132)	(37)	(19)	(32)	(9)

4 – Zerbitzuaren ezagutza

4.1 – Zerbitzua ezagutzeko bidea

	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA			ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Ema-kumea		18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
NOLA IZAN ZENUEN ZUZENEAN HERRITARRENTZA KO ARRETA ZERBITZUAREN BERRI?	Lagunek edo/eta senideek gomendatuta	24	28	22	23	9	26	23	35	20	27	32	21	43
	Eusko Jaurlaritzako beste zerbitzu batetik hara bidali ninduten	22	23	22	19	16	22	21	13	22	25	23	22	18
	Webgunearen bidez	20	8	25	21	34	20	19	26	23	7	4	20	14
	Beste erakunde batetik bidali ninduten	15	20	11	14	36	14	15	11	15	20	11	15	15
	Publizitatearen bidez	11	11	11	13	0	8	13	8	12	11	16	11	10
	Halabeharrez; bulegoaren aurretik pasatu nintzen	4	4	4	4	5	3	4	3	4	7	0	4	2
	Lanaren bidez	4	2	4	3	11	3	4	3	4	4	0	4	1
	Betidanik ezagutzen dut	1	1	0	3	0	1	1	0	1	1	12	1	0
	Ed/Ee	5	6	6	4	0	6	5	3	6	3	7	6	1
n (absolutu haztatu gabeak)		(810)	(234)	(315)	(246)	(13)	(312)	(498)	(124)	(513)	(147)	(21)	(693)	(113)

Batuketa ez da 100 hiru erantzun arte aipatu ahal zirelako

		GUZTIZ-KOAK	ARRETA JASOTZEKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA			IKASKETA MAILA			LAN EGOERA					
			Euskara	Gazte-lania	Euskara nahiz gaztelania	Lehen mailakoak edo baxua-goak	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa	Goi-mailakoak	Lanean	Langabe-zian	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsio-duna	Beste egoera batean
NOLA IZAN ZENUEN ZUZENEAN HERRITARRENTZA KO ARRETA ZERBITZUAREN BERRI?	Lagunek edo/eta senideek gomendatuta	24	21	25	19	33	22	20	22	31	31	26	32	17
	Eusko Jaurlaritzako beste zerbitzu batetik hara bidali ninduten	22	26	21	21	19	23	21	23	16	24	8	21	8
	Webgunearen bidez	20	23	17	30	10	19	25	22	17	5	36	2	0
	Beste erakunde batetik bidali ninduten	15	11	15	16	19	16	12	14	16	16	21	22	38
	Publizitatearen bidez	11	11	12	9	12	10	12	10	14	20	13	16	8
	Halabeharrez; bulegoaren aurretik pasatu nintzen	4	1	4	3	2	5	4	5	4	2	0	0	0
	Lanaren bidez	4	3	4	4	1	4	5	5	1	0	0	0	0
	Betidanik ezagutzen dut	1	2	1	2	1	1	2	1	2	0	0	2	21
	Ed/Ee	5	4	6	4	5	4	6	5	6	6	0	7	8
n (absolutu haztatu gabeak)		(810)	(72)	(599)	(135)	(176)	(303)	(331)	(579)	(132)	(37)	(19)	(32)	(9)

Batuketa ez da 100 hiru erantzun arte aipatu ahal zirelako

4.2 – Telefono bidezko arreta zerbitzuaren ezagutza

		GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
			Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Ema-kumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
BA AL DAKIZU ZUZENEAN ZERBITZUAK TELEFONO BIDEZKO ARRETA ESKAINTZEN DUEN?	Bai, eskaintzen du	43	37	45	47	43	38	47	37	48	34	13	45	30
	Ez, ez du eskaintzen	12	11	11	13	43	14	10	15	10	13	25	11	17
	Ed/Ee	45	52	44	41	14	48	43	48	41	53	63	44	53
Ehuneko bertikalak		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak)		(606)	(196)	(202)	(200)	(7)	(269)	(337)	(100)	(368)	(119)	(16)	(503)	(99)
		GUZTIZ-KOAK	ARRETA JASOTZEKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA				IKASKETA MAILA			LAN EGOERA				
			Euskara	Gazte-lania	Euskara nahiz gaztelania	Lehen mailakoak edo baxua-goak	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa	Goi-maila-koak	Lanean	Langabe-zian	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsio-duna	Beste egoera batean
BA AL DAKIZU ZUZENEAN ZERBITZUAK TELEFONO BIDEZKO ARRETA ESKAINTZEN DUEN?	Bai, eskaintzen du	43	46	41	49	34	43	48	46	42	30	21	15	71
	Ez, ez du eskaintzen	12	17	12	10	11	13	12	12	12	15	7	15	0
	Ed/Ee	45	37	47	40	55	44	40	42	46	56	71	69	29
Ehuneko bertikalak		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak)		(606)	(59)	(448)	(97)	(141)	(224)	(241)	(419)	(112)	(27)	(14)	(26)	(7)

* Galdera hau Zuzeneaneko aurrez aurreko zerbitzuaren erabiltzaileei soilik egin zaie (%54)

		GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
			Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Ema-kumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
ZEIN DA ZUZENEAN ZERBITZUAREN TELEFONO BIDEZKO ARRETARAKO ZENBAKIA?	012	45	44	49	43	0	39	49	41	50	30	50	47	27
	Beste bat	10	11	9	11	33	9	11	11	11	10	0	10	17
	Ed/Ee	45	45	42	46	67	52	39	49	39	60	50	43	57
	Ehuneko bertikalak	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak)		(260)	(73)	(91)	(93)	(3)	(103)	(157)	(37)	(178)	(40)	(2)	(228)	(30)
		GUZTIZ-KOAK	ARRETA JASOTZEKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA				IKASKETA MAILA			LAN EGOERA				
			Euskara	Gazte-lania	Euskara nahiz gaztelania	Lehen mailakoak edo baxua-goak	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa	Goi-maila-koak	Lanean	Langabe-zian	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsio-duna	Beste egoera batean
ZEIN DA ZUZENEAN ZERBITZUAREN TELEFONO BIDEZKO ARRETARAKO ZENBAKIA?	012	45	52	43	50	35	45	49	49	32	50	67	25	20
	Beste bat	10	11	10	13	15	10	9	9	13	12	33	0	40
	Ed/Ee	45	37	47	38	50	45	42	42	55	37	0	75	40
	Ehuneko bertikalak	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak)		(260)	(27)	(183)	(48)	(48)	(96)	(116)	(192)	(47)	(8)	(3)	(4)	(5)

* Galdera hau Zuzeneneko aurrez aurreko zerbitzua erabili zutenei eta telefono bidezko zerbitzua bat daukala bazekitenei soilik egin zaie (%23)

4.3 – Web gunearen ezagutza eta erabilera

		GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
			Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Ema-kumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
EZAGUTZEN DUZU ZUZENEAN ZERBITZUAREN WEBGUNEA, WWW.ZUZENEAN.EUSKADI.NET?	Bai	48	36	52	52	55	40	52	47	53	33	19	50	33
	Ez	52	64	48	48	45	60	48	53	47	66	81	50	67
	Ed/Ee	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Ehuneko bertikalak		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak)		(810)	(234)	(315)	(246)	(13)	(312)	(498)	(124)	(513)	(147)	(21)	(693)	(113)

		GUZTIZ-KOAK	ARRETA JASOTZEKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA				IKASKETA MAILA			LAN EGOERA				
			Euskara	Gazte-lania	Euskara nahiz gaztelania	Lehen mailakoak edo baxua-goak	Bigarren mailakoak eta Lan-bide Heziketa	Goi-mailakoak	Lanean	Langabe-zian	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsio duna	Beste egoera batean
EZAGUTZEN DUZU ZUZENEAN ZERBITZUAREN WEBGUNEA, WWW.ZUZENEAN.EUSKADI.NET?	Bai	48	60	44	61	36	44	57	53	36	36	47	24	17
	Ez	52	38	56	39	64	56	42	47	64	64	53	76	83
	Ed/Ee	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ehuneko bertikalak		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak)		(810)	(72)	(599)	(135)	(176)	(303)	(331)	(579)	(132)	(37)	(19)	(32)	(9)

		GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
			Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Ema-kumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
ERABILI DUZU INOIZ?	Bai	68	59	71	69	71	66	68	71	71	50	36	68	64
	Ez	32	41	29	31	29	34	32	29	29	50	64	32	36
	Ed/Ee	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ehuneko bertikalak		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak)		(354)	(77)	(155)	(115)	(6)	(117)	(237)	(53)	(250)	(45)	(4)	(317)	(35)
		GUZTIZ-KOAK	ARRETA JASOTZEKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA			IKASKETA MAILA			LAN EGOERA					
			Euskara	Gazte-lania	Euskara nahiz gaztelania	Lehen mailakoak edo baxua-goak	Bigarren mailakoak eta Lan-bide Heziketa	Goi-mailakoak	Lanean	Langabe-zian	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsio duna	Beste egoera batean
ERABILI DUZU INOIZ?	Bai	68	77	65	71	54	66	73	71	56	68	48	20	0
	Ez	32	23	35	29	46	34	27	29	44	32	52	80	100
	Ed/Ee	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ehuneko bertikalak		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak)		(354)	(40)	(236)	(77)	(56)	(127)	(171)	(281)	(44)	(11)	(8)	(7)	(2)

* Galdera hau Zuzenenaneko web orrialdea ezagutzen dutenei soilik egin zaie (%48)

4.4 – Zuzeneaneko zerbitzuko arreta ordutegien ezagutza

		GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
			Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Ema-kumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
BADA KIZU ZUZENEAN TELEFONO BIDEZKO ARRETARAKO ZERBITZUAK ZER ORDUTEGI DUEN?	Bai	18	13	19	21	0	11	21	15	19	16	9	18	12
	Ez	74	76	72	73	95	80	71	76	73	72	88	73	82
	Ed/Ee	9	11	9	6	5	9	8	9	8	12	4	9	6
	Ehuneko bertikalak	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	n (absolutu haztatu gabeak)	(810)	(234)	(315)	(246)	(13)	(312)	(498)	(124)	(513)	(147)	(21)	(693)	(113)

		GUZTIZ-KOAK	ARRETA JASOTZEKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA			IKASKETA MAILA			LAN EGOERA					
			Euskara	Gaztelania	Euskara nahiz gaztelania	Lehen mailakoak edo baxuagoak	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa	Goi-mailakoak	Lanean	Langabezian	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsioduna	Beste egoera batean
BADA KIZU ZUZENEAN TELEFONO BIDEZKO ARRETARAKO ZERBITZUAK ZER ORDUTEGI DUEN?	Bai	18	16	15	29	14	21	17	20	11	12	21	6	17
	Ez	74	77	77	59	75	73	74	72	81	81	62	85	75
	Ed/Ee	9	7	8	11	11	6	9	8	8	8	17	9	8
	Ehuneko bertikalak	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	n (absolutu haztatu gabeak)	(810)	(72)	(599)	(135)	(176)	(303)	(331)	(579)	(132)	(37)	(19)	(32)	(9)

		GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
			Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Ema-kumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espai-nia	Beste herrialde bat
ZEIN DA TELEFONO BIDEZKO ARRETA ZERBITZUKO ORDUTEGIA?	08:00tatik 20:00tara astelehene-tik ostiralera	78	70	82	78	0	80	78	86	77	77	100	79	66
	08:00tatik 20:00tara astelehene-tik igandera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Beste ordutegi batzuk	22	30	18	22	0	20	22	14	23	23	0	21	34
	Ed/Ee	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ehuneko bertikalak		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak)		(118)	(23)	(53)	(41)	(0)	(29)	(89)	(17)	(83)	(17)	(1)	(104)	(13)
		GUZTIZ-KOAK	ARRETA JASOTZEKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA				IKASKETA MAILA			LAN EGOERA				
			Euskara	Gazte-lania	Euskara nahiz gaztelania	Lehen mailakoak edo baxua-goak	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa	Goi-maila-koak	Lanean	Langabe-zian	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsio-duna	Beste egoera batean
ZEIN DA TELEFONO BIDEZKO ARRETA ZERBITZUKO ORDUTEGIA?	08:00tatik 20:00tara astelehe-netik ostiralera	78	93	76	79	77	67	92	77	74	100	82	100	50
	08:00tatik 20:00tara astelehe-netik igandera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Beste ordutegi batzuk	22	7	24	21	23	33	8	23	26	0	18	0	50
	Ed/Ee	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ehuneko bertikalak		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak)		(118)	(12)	(73)	(32)	(19)	(50)	(46)	(94)	(13)	(3)	(4)	(1)	(2)

* Galdera hau telefono bidezko zerbitzuko ordutegiak ezagutzen dituztela diotenei soilik egin zaie (%18)

		GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA			SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA		
			Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Ema-kumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espai-nia	Beste herrialde bat
BADAKIZU ZUZENEAN AURREZ AURREKO ZERBITZUAK ZER ORDUTEGI DUEN?	Bai	40	43	39	39	23	35	42	44	40	36	39	39	42
	Ez	53	49	53	56	66	57	51	48	54	50	61	53	51
	Ed/Ee	8	8	8	6	11	9	7	8	6	14	0	8	6
Ehuneko bertikalak		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak)		(810)	(234)	(315)	(246)	(13)	(312)	(498)	(124)	(513)	(147)	(21)	(693)	(113)

		GUZTIZ-KOAK	ARRETA JASOTZEKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA			IKASKETA MAILA			LAN EGOERA					
			Euskara	Gaztelania	Euskara nahiz gaztelania	Lehen mailakoak edo baxuagoak	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa	Goi-mailakoak	Lanean	Langabezia	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsioduna	Beste egoera batean
BADA KIZU ZUZENEAN AURREZ AURREKO ZERBITZUAK ZER ORDUTEGI DUEN?	Bai	40	39	40	40	34	38	44	41	31	41	43	32	54
	Ez	53	57	53	50	58	55	49	52	59	55	30	62	46
	Ed/Ee	8	3	7	11	9	7	8	7	10	4	26	6	0
Ehuneko bertikalak		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak)		(810)	(72)	(599)	(135)	(176)	(303)	(331)	(579)	(132)	(37)	(19)	(32)	(9)

		GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
			Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
ZEIN DA AURREZ AURREKO ZERBITZUKO ORDUTEGIA?	08:00tatik 20:00tara astelehenetik ostiralera	71	69	80	60	0	66	73	66	75	59	59	74	48
	08:00tatik 20:00tara astelehenetik igandera	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2
	Beste ordutegi batzuk	29	31	19	40	100	33	27	34	25	40	41	26	50
	Ed/Ee	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ehuneko bertikalak		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak)		(353)	(107)	(134)	(105)	(5)	(116)	(237)	(62)	(228)	(54)	(8)	(303)	(49)

		GUZTIZ-KOAK	ARRETA JASOTZEKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA			IKASKETA MAILA			LAN EGOERA					
			Euskara	Gaztelania	Euskara nahiz gaztelania	Lehen mailakoak edo baxuagoak	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa	Goi-mailakoak	Lanean	Langabe-zian	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsio-duna	Beste egoera batean
ZEIN DA AURREZ AURREKO ZERBITZUKO ORDUTEGIA?	08:00tatik 20:00tara astelehenetik ostiralera	71	69	70	76	57	73	75	72	64	74	65	50	85
	08:00tatik 20:00tara astelehenetik igandera	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0
	Beste ordutegi batzuk	29	31	30	24	42	27	25	28	34	26	35	50	15
	Ed/Ee	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ehuneko bertikalak		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak)		(353)	(33)	(252)	(67)	(64)	(135)	(154)	(265)	(45)	(17)	(10)	(10)	(5)

* Galdera hau aurrez aurreko zerbitzuko ordutegiak ezagutzen dituztela diotenei soilik egin zaie (%40)

5 – Espektatibak, asebetetzea eta eraginkortasuna

5.1 – Herritarrentzako arreta zerbitzuetan izapideak egiteko esparru garrantzitsuak

	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Ema-kumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espai-nia	Beste he-rrialde bat
Arintasuna / Itxaron behar ez izatea	47	52	50	39	9	53	43	47	47	46	47	47	41
Aholkularitza ona / Informazio ona	25	22	24	28	45	22	26	28	24	28	26	26	18
Adeitasuna / Atsegingarria / Jokabide	25	20	22	33	27	22	26	27	24	22	35	25	21
Zalantzak argitzea	15	16	10	19	45	12	16	14	15	14	12	14	18
Bezeroa ondo atenditzea	14	17	11	17	11	11	15	19	13	12	28	13	19
Efikazia	12	12	14	11	5	11	13	11	13	7	12	13	9
Arreta	11	13	12	9	11	11	11	15	11	9	4	10	18
Ordutegi ona/ Ordutegi zabala	10	9	11	9	5	7	11	11	11	7	0	11	4
Argitasuna	8	6	6	15	0	6	10	6	9	10	0	9	7
Adeitasun zuzena	6	8	4	6	11	5	6	6	6	7	4	6	5
Ezaquera onak / Gaiak kontrolatzea	5	4	6	4	5	5	5	2	7	2	4	6	1
Hurbiltasuna	3	2	2	4	0	2	3	2	3	3	4	3	1
Erraztasuna	3	0	4	2	0	3	2	5	2	2	0	3	0
Azalpen ona	3	6	1	2	0	2	3	1	3	2	4	3	1
Gestioa egiten lagutzen dutela	2	2	3	3	0	2	3	4	2	3	0	3	1
Eraginkortasuna	2	3	1	3	0	3	2	1	3	1	0	2	1
Zerbitzuaren kalitatea	2	2	2	1	11	2	2	2	2	1	0	2	1
Adeitasun pertsonala	2	0	2	2	5	1	2	0	2	3	0	2	1
Eskuragarritasuna	1	0	2	2	0	1	2	3	1	1	0	1	2
Adeitasun zehatza	1	0	1	3	0	0	2	0	2	1	0	1	0
Adeitasun eraginkorra	1	2	1	1	0	1	1	2	1	1	0	1	0
Irizpideak egiteko erraztasuna	1	2	1	1	0	1	2	1	2	0	4	1	2
Ez erotzea	1	1	1	1	5	1	1	0	1	3	0	1	0
Fidagarritasuna	1	0	2	1	0	0	1	3	1	0	0	1	1
Internet zerbitzu ona	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0
Ulergarria	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1
Euskaraz atenditzea	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	4	1	0
Langile gehiago	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0
Espezializatua	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0
Instalazioen erosotasuna	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1
Zentralizatua	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	9	1	0
Langileak	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1
Telefono bidez informazioa ematea	1	1	1	0	5	0	1	1	1	0	0	1	1
Konfiantza	1	0	1	0	0	0	1	0	0	2	0	1	0
n (absolutu haztatu gabeak)	(810)	(234)	(315)	(246)	(13)	(312)	(498)	(124)	(513)	(147)	(21)	(693)	(113)

Batuketa ez da 100 hiru erantzun arte aipatu ahal zirelako

		GUZTIZ-KOAK	ARRETA JASOTZEKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA			IKASKETA MAILA			LAN EGOERA						
			Euskara	Gazte-lania	Euskara nahiz gaztelania	Lehen mailakoak edo baxua-goak	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa	Goi-maila-koak	Lanean	Langabe-zian	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsio duna	Beste egoera batean	
IZAPIDEREN BAT EGITEKO HERRITARRENTZAKO ARRETA ZERBITZURA JOTZEN DUZUNEAN, ZEIN DIRA, ZURETZAT, HIRU ALDERDI GAR-RRANTZIZKOENAK?	Arintasuna / Itxaron behar ez izatea	47	50	46	48	44	41	53	47	47	49	32	38	46	
	Aholkularitza ona / Informazio ona	25	27	25	22	20	26	26	24	26	32	30	23	17	
	Adeitasuna / Atsegingarria / Jokabide	25	25	23	29	29	22	25	23	27	26	23	46	17	
	Zalantzak argitzea	15	14	14	21	15	18	12	16	12	14	13	10	29	
	Bezeroari ondo atenditzea	14	10	15	14	19	15	11	15	8	21	0	24	29	
	Efikazia	12	14	12	12	7	14	13	13	9	13	4	5	29	
	Arreta	11	5	13	8	14	14	7	10	17	10	23	2	8	
	Ordutegi ona/ Ordutegi zabala	10	12	10	10	4	11	12	12	3	4	9	6	21	
	Argitasuna	8	11	8	10	6	10	8	9	7	12	4	2	0	
	Adeitasun zuzena	6	3	6	5	4	6	7	6	6	9	0	0	17	
	Ezaquera onak / Gaiak kontrolatzea	5	3	4	10	2	5	7	6	3	2	0	2	0	
	Hurbiltasuna	3	4	3	2	3	2	3	2	3	5	0	2	21	
	Erraztasuna	3	3	2	7	1	2	4	2	2	2	9	0	21	
	Azalpen ona	3	2	3	2	6	3	1	2	2	6	0	9	0	
	Gestioa egitera laquntzea	2	0	2	4	2	3	2	2	3	0	19	0	0	
	Eraginkortasuna	2	3	2	2	1	1	3	2	1	0	4	0	8	
	Zerbitzuaren kalitatea	2	0	2	3	2	1	2	2	1	7	9	0	0	
	Adeitasun pertsonala	2	1	1	4	2	1	2	2	1	0	0	0	0	
	Eskuragarritasuna	1	3	1	3	0	1	2	2	0	0	0	0	8	
	Adeitasun zehatza	1	3	1	2	1	1	2	2	0	0	0	0	0	
	Adeitasun eraginkorra	1	2	1	2	0	0	2	1	1	0	0	0	0	
	Irizpideak egiteko erraztasuna	1	0	1	1	2	1	1	2	0	0	0	2	0	
	Ez erotzea	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	0	0	8	
	Fidagarritasuna	1	3	1	1	0	0	2	1	1	0	9	0	8	
	Internet zerbitzu ona	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	
	Ulertgarria	1	0	1	0	0	1	0	1	0	2	0	0	0	
	Euskara atenditzea	1	7	0	1	0	0	1	1	0	0	4	2	0	
	Langile gehiago	1	0	0	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	
	Espezializatua	1	3	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	
	Instalazio erosoak	1	3	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	
	Zentralizatua	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	4	0	0	
	Langileak	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	4	0	0	
	Telefono bidez informazioa ematea	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	
	Konfiantza														
	n (absolutu haztatu gabeak)		(810)	(72)	(599)	(135)	(176)	(303)	(331)	(579)	(132)	(37)	(19)	(32)	(9)

Batuketa ez da 100 hiru erantzun arte aipatu ahal zirelako

5.2 – Gogobetetze maila hurrengo esparruekin

5.2.1.- Espazio fisikoa eta instalazioak

AURREZ AURREKO ARRETA BULEGOEN ESPAZIO FISIKOARI DAGOKIONEZ, ZEIN DA ZURE GOGOBTETZE MAILA, 0TIK (EZ NAGO BATERE POZIK) 10ERA (POZIK NAGO IZANIK) ZENBATUTA, HURRENGO ALDE HAUEKIN?

BATEZ BESTEKOAK (0-10)	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
MUGIKORTASUN MUGATUKO PERTSONENTZAKO EGOKITASUNA *	8,0	8,3	7,7	7,9	6,3	7,8	8,1	7,9	8,0	8,0	7,9	7,9	8,1
BULEGOAREN EGOERA (GARBIKETA, ORDENA, TENPERATURA, ARGIZTAPENA, ZARATA, ETAB.)... *	8,0	8,2	8,0	8,0	6,9	8,0	8,1	8,1	8,1	7,9	8,3	7,9	8,8
BULEGOAREN INSTALAZIOAK: ESPAZIO FISIKOA, ESERLEKUAK, KOMUNA, TELEFONO PUBLIKOA... *	7,7	7,9	7,7	7,5	7,4	7,7	7,7	7,5	7,7	7,6	8,0	7,6	8,3
PUBLIKOAREN ARRETARAKO ORDUTEGIAREN KARTELAREN IKUSGARRITASUNA *	7,3	7,5	7,5	7,1	5,4	7,2	7,5	7,2	7,3	7,4	7,9	7,2	7,9
BULEGOAREN SEINALEAK (KALEKOAK NAHIZ BULEGO BARNEKOAK) *	7,0	6,7	7,2	7,0	6,4	6,9	7,0	6,4	7,2	6,8	7,3	6,8	7,8
n (absolutu haztatu gabeak)	(606)	(196)	(202)	(200)	(7)	(269)	(337)	(100)	(368)	(119)	(16)	(503)	(99)

BATEZ BESTEKOAK (0-10)	GUZTIZ-KOAK	ARRETA JASOTZEKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA			IKASKETA MAILA			LAN EGOERA					
		Euskara	Gaztelania	Euskara nahiz gaztelania	Lehen mailakoak edo baxuagoak	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa	Goi-mailakoak	Lanean	Langabezian	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsioduna	Beste egoera batean
MUGIKORTASUN MUGATUKO PERTSONENTZAKO EGOKITASUNA *	8,0	7,8	7,9	8,2	8,0	8,0	7,9	8,0	7,9	8,4	7,5	8,1	8,0
BULEGOAREN EGOERA (GARBIKETA, ORDENA, TENPERATURA, ARGIZTAPENA, ZARATA, ETAB.)... *	8,0	7,6	8,1	7,9	8,4	8,1	7,7	7,9	8,1	8,9	7,9	8,3	7,8
BULEGOAREN INSTALAZIOAK: ESPAZIO FISIKOA, ESERLEKUAK, KOMUNA, TELEFONO PUBLIKOA... *	7,7	7,2	7,8	7,5	7,9	7,7	7,5	7,6	7,7	8,3	7,5	8,1	7,5
PUBLIKOAREN ARRETARAKO ORDUTEGIAREN KARTELAREN IKUSGARRITASUNA *	7,3	6,7	7,5	7,2	7,9	7,3	7,0	7,2	7,6	8,8	6,8	7,4	8,3
BULEGOAREN SEINALEAK (KALEKOAK NAHIZ BULEGO BARNEKOAK) *	7,0	6,6	7,0	6,8	7,5	6,9	6,7	6,9	6,9	8,0	6,4	7,5	7,3
n (absolutu haztatu gabeak)	(606)	(59)	(448)	(97)	(141)	(224)	(241)	(419)	(112)	(27)	(14)	(26)	(7)

* Galdera hau Zuzeneko aurrez aurreko zerbitzuaren erabiltzaileei soilik egin zaie (%54)

5.2.2 – Arretaren antolakuntza

ARRETAREN ANTOLAKETARI DAGOKIONEZ, ZEIN DA ZURE GOGOBEKETZE MAILA, OTIK (EZ NAGO BATERE POZIK) 10ERA (POZIK NAGO IZANIK) ZENBATUTA, HURRENGO ALDE HAUEKIN?

BATEZ BESTEKOAK (0-10)	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
PUBLIKOAREN ARRETARAKO ORDUTEGIAREN HEDADURA	8,4	8,5	8,5	8,2	7,0	8,1	8,6	7,9	8,5	8,4	8,4	8,4	8,7
ZURE KONTSULTARI ESKAINITAKO DENBORA	8,0	8,3	7,9	7,8	8,2	7,8	8,1	7,7	8,0	8,0	8,0	7,9	8,4
ARRETA JASO ARTEKO ITXARONALDIA	7,3	7,6	7,2	7,2	6,8	7,2	7,4	7,1	7,3	7,5	7,6	7,3	7,7
n (absolutu haztatu gabeak)	(810)	(234)	(315)	(246)	(13)	(312)	(498)	(124)	(513)	(147)	(21)	(693)	(113)
BULEGOKO ITXAROTE ILARAREN ORDENA ETA ERAGINKORTASUNA *	7,7	7,9	7,5	7,7	6,1	7,6	7,7	7,4	7,8	7,7	7,7	7,6	8,1
ERABILTZAILEEN ISILPEKOTASUNA *	7,4	7,4	7,4	7,4	6,1	7,3	7,4	7,4	7,4	7,3	8,1	7,2	8,3
n (absolutu haztatu gabeak)	(606)	(196)	(202)	(200)	(7)	(269)	(337)	(100)	(368)	(119)	(16)	(503)	(99)
ARRETA JASOTZEKO EGIN BEHAR IZAN ZENITUEN TELEFONO DEIAK **	7,9	7,9	8,0	7,4	8,8	7,7	7,9	7,2	8,0	8,0	7,5	7,9	7,6
n (absolutu haztatu gabeak)	(204)	(38)	(113)	(46)	(6)	(43)	(161)	(24)	(145)	(28)	(5)	(190)	(14)

BATEZ BESTEKOAK (0-10)	GUZTIZ-KOAK	ARRETA JASOTZEKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA				IKASKETA MAILA			LAN EGOERA				
		Euskara	Gazte-lania	Euskara nahiz gaztelania	Lehen maila-koak edo baxuagoak	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa	Goi-maila-koak	Lanean	Langabe-zian	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsio duna	Beste egoera batean
PUBLIKOAREN ARRETARAKO ORDUTEGIAREN HEDADURA	8,4	8,4	8,4	8,6	8,4	8,4	8,4	8,4	8,4	8,7	8,0	8,3	8,4
ZURE KONTSULTARI ESKAINITAKO DENBORA	8,0	7,9	8,0	7,9	8,2	8,1	7,8	7,9	8,1	8,4	7,8	8,2	8,1
ARRETA JASO ARTEKO ITXARONALDIA	7,3	7,2	7,3	7,4	7,5	7,4	7,1	7,3	7,1	8,0	6,9	7,9	7,1
n (absolutu haztatu gabeak)	(810)	(234)	(315)	(246)	(13)	(312)	(498)	(124)	(513)	(147)	(21)	(693)	(113)
BULEGOKO ITXAROTE ILARAREN ORDENA ETA ERAGINKORTASUNA *	7,7	7,5	7,8	7,3	7,9	7,6	7,6	7,6	7,5	8,3	7,4	8,2	7,9
ERABILTZAILEEN ISILPEKOTASUNA *	7,4	7,2	7,5	7,1	7,9	7,4	7,0	7,2	7,5	8,1	7,2	8,3	7,1
n (absolutu haztatu gabeak)	(606)	(59)	(448)	(97)	(141)	(224)	(241)	(419)	(112)	(27)	(14)	(26)	(7)
ARRETA JASOTZEKO EGIN BEHAR IZAN ZENITUEN TELEFONO DEIAK **	7,9	7,3	7,8	8,2	8,0	7,9	7,7	7,9	7,9	7,9	6,6	8,0	2,0
n (absolutu haztatu gabeak)	(204)	(13)	(151)	(38)	(35)	(79)	(90)	(160)	(20)	(10)	(5)	(6)	(2)

* Galdera hau Zuzeneneko **aurrez aurreko zerbitzuaren** erabiltzaileei soilik egin zaie (%54)

** Galdera hau Zuzeneneko **telefono bidezko zerbitzuaren** erabiltzaileei soilik egin zaie (%46)

5.2.3 – Arreta zerbitzuko langileak

ZUZENEAN ZERBITZUAN ARRETA EMAN ZIZUTEN KIDEEI DAGOKIENEZ, ZEIN DA ZURE GOGOBETETZE MAILA, 0TIK (EZ NAGO BATERE POZIK) 10ERA (POZIK NAGO IZANIK) ZENBATUTA, HURRENGO ALDE HAUEKIN?

BATEZ BESTEKOAK (0-10)	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Ema-kumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
ZURE HIZKUNTZARA MOLDATZEKO ERRAZTASUNA	8,7	8,9	8,7	8,4	9,2	8,5	8,8	8,5	8,7	8,8	8,8	8,7	8,7
ADEITASUNA ETA ERRESPEUA	8,5	8,6	8,6	8,4	8,8	8,4	8,6	8,2	8,6	8,6	8,3	8,5	8,7
BERDINTASUNEZKO TRATUA	8,5	8,5	8,5	8,4	8,9	8,3	8,6	8,3	8,5	8,6	8,2	8,4	8,7
ARRETA EMAN ZIZUN PERTSONAK INFORMAZIOA EMATEKO GARAIAK ERAKUTSITAKO ARGITASUNA ETA ULERGARRITASUNA	8,3	8,4	8,4	8,2	8,6	8,2	8,4	8,0	8,4	8,4	8,0	8,3	8,8
ARRETA EMAN ZIZUN PERTSONAREN ELKARRIZKETARAKO ETA KOMUNIKAZIOARAKO GAITASUNA	8,2	8,2	8,2	8,1	8,6	8,0	8,2	7,9	8,2	8,2	8,2	8,1	8,5
ARRETA EMAN ZIZUN PERTSONAK ZUK AZALDUTAKO GAIARI BURUZ ERAKUTSITAKO KEZKA ETA INTERESA	8,0	8,0	8,0	7,9	8,4	7,8	8,1	7,3	8,1	8,2	7,8	7,9	8,4
ARRETA EMAN ZIZUN PERTSONAK ZERBITZU EGOKIA EMATEKO ZUEN KUALIFIKAZIOA, PRESTAKUNTZA	8,0	8,1	8,0	8,0	8,4	7,9	8,1	7,7	8,1	8,2	7,8	7,9	8,6
n (absolutu haztatu gabeak)	(810)	(234)	(315)	(246)	(13)	(312)	(498)	(124)	(513)	(147)	(21)	(693)	(113)

BATEZ BESTEKOAK (0-10)	GUZTIZ-KOAK	ARRETA JASOTZEKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA				IKASKETA MAILA				LAN EGOERA			
		Euskara	Gazte-lania	Euskara nahiz gaztelania	Lehen maila-koak edo baxuagoak	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa	Goi-mailakoak	Lanean	Langabe-zian	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsio-duna	Beste egoerri batean
ZURE HIZKUNTZARA MOLDATZEKO ERRAZTASUNA	8,7	7,5	8,8	8,8	8,8	8,7	8,7	8,7	8,6	8,9	8,5	8,9	9,0
ADEITASUNA ETA ERRESPETUA	8,5	8,4	8,6	8,5	8,7	8,6	8,4	8,5	8,6	8,8	8,1	8,5	7,8
BERDINTASUNEZKO TRATUA	8,5	8,3	8,5	8,5	8,7	8,5	8,3	8,5	8,5	8,7	8,3	8,5	7,8
ARRETA EMAN ZIZUN PERTSONAK INFORMAZIOA EMATEKO GARAIAK ERAKUTSITAKO ARGITASUNA ETA ULERGARRITASUNA	8,3	8,1	8,4	8,3	8,6	8,4	8,2	8,3	8,4	8,7	8,3	8,2	7,8
ARRETA EMAN ZIZUN PERTSONAREN ELKARRIZKETARAKO ETA KOMUNIKAZIOARAKO GAITASUNA	8,2	7,9	8,2	8,1	8,5	8,3	7,9	8,1	8,3	8,5	8,5	8,3	7,6
ARRETA EMAN ZIZUN PERTSONAK ZUK AZALDUTAKO GAIARI BURUZ ERAKUTSITAKO KEZKA ETA INTERESA	8,0	7,9	8,0	7,9	8,3	8,0	7,8	8,0	8,0	8,2	8,4	8,0	7,6
ARRETA EMAN ZIZUN PERTSONAK ZERBITZU EGOKIA EMATEKO ZUEN KUALIFIKAZIOA, PRESTAKUNTZA	8,0	7,9	8,0	8,1	8,4	8,1	7,7	8,0	8,2	8,3	8,1	7,8	7,5
n (absolutu haztatu gabeak)	(810)	(72)	(599)	(135)	(176)	(303)	(331)	(579)	(132)	(37)	(19)	(32)	(9)

5.2.4 – Emandako informazioa

ZERBITZUAK EMANDAKO INFORMAZIOARI DAGOKIONEZ, ZEIN DA ZURE GOGOBEKETZE MAILA, 0TIK (EZ NAGO BATERE POZIK) 10ERA (POZIK NAGO IZANIK) ZENBATUTA, HURRENGO ALDE HAUEKIN?

BATEZ BESTEKOAK (0-10)	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
INFORMAZIOAREN ERABILGARRITASUNA	8,0	8,1	8,0	7,8	8,5	7,8	8,1	7,6	8,1	8,2	7,0	7,9	8,4
INFORMAZIOAREN KALITATEA	8,0	8,1	7,9	7,9	8,4	7,7	8,1	7,7	8,0	8,1	7,4	7,9	8,5
EMANDAKO INFORMAZIOAREN ZEHAZTASUNA (AKATSIK EZA)	7,9	7,9	7,9	7,8	8,6	7,8	8,0	7,5	8,0	8,2	7,1	7,8	8,4
INFORMAZIOAREN KOHERENTZIA	7,9	8,0	8,0	7,8	8,3	7,7	8,1	7,6	8,0	8,0	7,4	7,9	8,4
ZURETZAT EGOKIEN ZIREN AUKEREI BURUZKO AHOLKULARITZA	7,7	7,7	7,7	7,6	8,0	7,5	7,8	7,2	7,8	7,8	6,6	7,6	8,1
n (absolutu haztatu gabeak)	(810)	(234)	(315)	(246)	(13)	(312)	(498)	(124)	(513)	(147)	(21)	(693)	(113)
ZURE GESTIOA EGITEKO EMAN ZIZUTEN DOKUMENTAZIOAREN KALITATEA *	7,9	8,1	7,8	7,8	7,0	7,7	8,1	7,4	8,2	7,7	7,3	7,8	8,3
n (absolutu haztatu gabeak)	(606)	(196)	(202)	(200)	(7)	(269)	(337)	(100)	(368)	(119)	(16)	(503)	(99)

BATEZ BESTEKOAK (0-10)	GUZTIZ-KOAK	ARRETA JASOTZEKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA			IKASKETA MAILA			LAN EGOERA					
		Euskara	Gaztelania	Euskara nahiz gaztelania	Lehen mailakoak edo baxuagoak	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa	Goi-mailakoak	Lanean	Langabezia	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsioduna	Beste egoera batean
INFORMAZIOAREN ERABILGARRITASUNA	8,0	7,9	8,0	7,9	8,1	8,1	7,8	8,0	8,0	8,2	7,8	7,2	7,2
INFORMAZIOAREN KALITATEA	8,0	7,9	8,0	8,0	8,3	8,0	7,8	8,0	7,9	8,4	7,8	7,8	7,3
EMANDAKO INFORMAZIOAREN ZEHAZTASUNA (AKATSIK EZA)	7,9	7,9	7,9	8,0	8,2	8,0	7,6	7,9	8,2	8,1	7,8	7,3	6,3
INFORMAZIOAREN KOHERENTZIA	7,9	7,9	7,9	7,9	8,2	7,9	7,8	7,9	7,9	8,3	7,7	7,5	7,3
ZURETZAT EGOKIEN ZIREN AUKEREI BURUZKO AHOLKULARITZA	7,7	7,6	7,7	7,8	8,0	7,8	7,5	7,7	7,8	8,1	7,1	7,0	7,5
n (absolutu haztatu gabeak)	(810)	(72)	(599)	(135)	(176)	(303)	(331)	(579)	(132)	(37)	(19)	(32)	(9)
ZURE GESTIOA EGITEKO EMAN ZIZUTEN DOKUMENTAZIOAREN KALITATEA *	7,9	7,3	8,0	8,0	8,1	7,9	7,8	7,9	7,9	8,5	7,1	7,1	8,4
n (absolutu haztatu gabeak)	(606)	(59)	(448)	(97)	(141)	(224)	(241)	(419)	(112)	(27)	(14)	(26)	(7)

* Galdera hau Zuzeneneko aurrez aurreko zerbitzuaren erabiltzaileei soilik egin zaie (%54)

5.2.5 – Arreta prozezua

ARRETA PROZESUARI DAGOKIONEZ, ZEIN DA ZURE GOGOBETETZE MAILA, 0TIK (EZ NAGO BATERE POZIK) 10ERA (POZIK NAGO IZANIK) ZENBATUTA, HURRENGO ALDE HAUEKIN?

BATEZ BESTEKOAK (0-10)	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
GESTIOAREN AMAIERAKO EMAITZA	7,7	7,5	7,9	7,6	8,5	7,4	7,9	7,5	7,9	7,8	5,7	7,7	8,1
ZERBITZURA JOTZEKO ARRAZOIEI IRTENBIDEA EMATEKO ERAKUTSITAKO ERAGINKORTASUNA	7,6	7,5	7,7	7,5	8,1	7,3	7,8	7,5	7,7	7,6	5,1	7,5	8,1
IRADOKIZUNEI ETA ERREKLAMAZIOEI BURUZ AGENTEEK IZANDAKO JARRERA	7,6	7,7	7,7	7,4	8,2	7,4	7,7	7,2	7,8	7,6	6,6	7,5	8,2
ZUZENEAN ZERBITZURA JOTZEKO ARRAZOIEI IRTENBIDEA EMATEKO BEHAR IZANDAKO DENBORA, GUZTIRA	7,5	7,5	7,5	7,6	7,6	7,3	7,6	7,3	7,5	7,6	7,5	7,4	8,0
ZURE ESPEDIENTEAREN IZAPIDETZEAREN EGOERAREN BERRI JASOTZEKO ERRAZTASUNA	7,5	7,5	7,5	7,5	7,4	7,2	7,6	7,2	7,5	7,6	7,0	7,4	8,2
n (absolutu haztatu gabeak)	(810)	(234)	(315)	(246)	(13)	(312)	(498)	(124)	(513)	(147)	(21)	(693)	(113)
BULEGOAK ZURE BISITAREN ARRAZOIARI IRTENBIDEA EMATEKO ERAKUTSITAKO GAITASUNA *	7,6	7,6	7,6	7,7	6,3	7,5	7,7	7,5	7,8	7,4	6,3	7,6	8,1
n (absolutu haztatu gabeak)	(606)	(196)	(202)	(200)	(7)	(269)	(337)	(100)	(368)	(119)	(16)	(503)	(99)
TELEFONO BIDEZKO ZERBITZUAK ZURE DEIAREN ARRAZOIARI IRTENBIDEA EMATEKO ERAKUTSITAKO GAITASUNA **	7,7	7,6	7,8	7,4	8,3	7,2	7,9	7,4	7,8	8,3	5,0	7,7	8,7
n (absolutu haztatu gabeak)	(204)	(38)	(113)	(46)	(6)	(43)	(161)	(24)	(145)	(28)	(5)	(190)	(14)

BATEZ BESTEKOAK (0-10)	GUZTIZ-KOAK	ARRETA JASOTZEKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA				IKASKETA MAILA			LAN EGOERA				
		Euskara	Gaztelania	Euskara nahiz gaztelania	Lehen mailakoak edo baxuagoak	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa	Goi-mailakoak	Lanean	Langabezian	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsio duna	Beste egoera batean
GESTIOAREN AMAIERAKO EMAITZA	7,7	8,0	7,7	7,7	7,9	7,7	7,7	7,8	7,8	7,9	7,5	6,5	5,9
ZERBITZURA JOTZEKO ARRAZOIEI IRTENBIDEA EMATEKO ERAKUTSITAKO ERAGINKORTASUNA	7,6	7,7	7,6	7,7	7,8	7,8	7,4	7,7	7,7	7,9	7,7	6,0	4,7
IRADOKIZUNEI ETA ERREKLAMAZIOEI BURUZ AGENTEEK IZANDAKO JARRERA	7,6	7,7	7,7	7,4	7,8	7,6	7,5	7,6	7,7	7,9	7,2	7,2	6,2
ZUZENEAN ZERBITZURA JOTZEKO ARRAZOIEI IRTENBIDEA EMATEKO BEHAR IZANDAKO DENBORA, GUZTIRA	7,5	7,5	7,5	7,5	7,8	7,6	7,3	7,4	7,7	7,6	7,0	7,8	7,5
ZURE ESPEDIENTEAREN IZAPIDETZEAREN EGOERAREN BERRI JASOTZEKO ERRAZTASUNA	7,5	7,5	7,5	7,4	8,0	7,6	7,1	7,5	7,6	7,6	7,8	7,1	7,6
n (absolutu haztatu gabeak)	(810)	(72)	(599)	(135)	(176)	(303)	(331)	(579)	(132)	(37)	(19)	(32)	(9)
BULEGOAK ZURE BISITAREN ARRAZOIARI IRTENBIDEA EMATEKO ERAKUTSITAKO GAITASUNA *	7,6	7,4	7,7	7,8	7,7	7,8	7,5	7,7	7,7	7,8	7,0	6,6	6,7
n (absolutu haztatu gabeak)	(606)	(59)	(448)	(97)	(141)	(224)	(241)	(419)	(112)	(27)	(14)	(26)	(7)
TELEFONO BIDEZKO ZERBITZUAK ZURE DEIAREN ARRAZOIARI IRTENBIDEA EMATEKO ERAKUTSITAKO GAITASUNA **	7,7	8,2	7,7	7,5	8,2	7,8	7,5	7,7	8,2	7,7	7,4	7,4	3,5
n (absolutu haztatu gabeak)	(204)	(13)	(151)	(38)	(35)	(79)	(90)	(160)	(20)	(10)	(5)	(6)	(2)

* Galdera hau Zuzeneneko **aurrez aurreko zerbitzuaren** erabiltzaileei soilik egin zaie (%54)

** Galdera hau Zuzeneneko **telefono bidezko zerbitzuaren** erabiltzaileei soilik egin zaie (%46)

5.2.6 –Zuzenean web gunearen erabilera

ZUZENEAN WEBGUNEAREN ERABILERARI DAGOKIONEZ, ZEIN DA ZURE GOGOBEKETZE MAILA, 0TIK (EZ NAGO BATERE POZIK) 10ERA (POZIK NAGO IZANIK) ZENBATUTA, HURRENGO ALDE HAUEKIN?

BATEZ BESTEKOAK (0-10)	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
ERAKUTSITAKO INFORMAZIOAREN ERABILGARRITASUNA *	7,8	7,8	7,7	7,9	8,6	7,5	7,9	7,8	7,8	8,0	8,5	7,8	8,3
ERABILERRAZTASUNA, ORRIAN NABIGATZEKO ERRAZTASUNA *	7,6	8,0	7,5	7,5	7,7	7,5	7,6	7,3	7,5	8,2	8,5	7,5	8,6
ERAKUTSITAKO INFORMAZIOAREN ZUZENTASUNA *	7,5	7,4	7,5	7,6	8,3	7,4	7,6	7,4	7,5	7,8	8,5	7,5	8,4
EDUKIEN EGUNERATZEA *	7,4	6,7	7,4	7,6	8,0	7,2	7,4	7,2	7,3	7,9	8,5	7,3	8,0
ON-LINE IZAPIDEAK EGITEKO AUKERA *	7,4	6,9	7,6	7,4	7,8	7,2	7,5	7,3	7,4	8,3	8,0	7,4	7,9
n (absolutu haztatu gabeak)	(231)	(46)	(103)	(78)	(4)	(76)	(155)	(34)	(174)	(21)	(2)	(208)	(22)

BATEZ BESTEKOAK (0-10)	GUZTIZ-KOAK	ARRETA JASOTZEKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA			IKASKETA MAILA			LAN EGOERA					
		Euskara	Gaztelania	Euskara nahiz gaztelania	Lehen mailakoak edo baxuagoak	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa	Goi-mailakoak	Lanean	Langabezia	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsioduna	Beste egoera batean
ERAKUTSITAKO INFORMAZIOAREN ERABILGARRITASUNA *	7,8	7,8	8,0	7,3	7,9	8,1	7,6	7,8	8,1	7,3	8,4	8,5	-
ERABILERRAZTASUNA, ORRIAN NABIGATZEKO ERRAZTASUNA *	7,6	7,6	7,6	7,3	8,1	8,0	7,1	7,5	8,3	7,2	8,0	8,5	-
ERAKUTSITAKO INFORMAZIOAREN ZUZENTASUNA *	7,5	7,5	7,7	7,0	7,9	7,9	7,1	7,4	8,4	6,9	8,0	8,5	-
EDUKIEN EGUNERATZEA *	7,4	7,5	7,3	7,3	7,8	7,6	7,0	7,3	8,2	6,8	8,0	8,5	-
ON-LINE IZAPIDEAK EGITEKO AUKERA *	7,4	7,6	7,4	7,6	8,1	7,7	7,1	7,3	8,2	6,9	8,5	8,0	-
n (absolutu haztatu gabeak)	(231)	(29)	(149)	(53)	(32)	(78)	(121)	(194)	(24)	(8)	(3)	(22)	(0)

* Galdera hauek Zuzeneaneko web orrialdea erabili zutenei soilik egin zaizkie (%32)

5.2.7 – Zuzenean zerbitzua, orokorrean

BATEZ BESTEKOAK (0-10)	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emaku-mea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
ORO HAR, ZEIN DA ZURE GOGOBBETETZE MAILA, OTIK (EZ NAGO BATERE POZIK) 10ERA (POZIK NAGO IZANIK) ZUZENEKO ZERBITZUAREAKIN?	7,8	7,9	7,7	7,7	8,1	7,7	7,8	7,7	7,8	7,9	6,8	7,7	8,4
n (absolutu haztatu gabeak)	(810)	(234)	(315)	(246)	(13)	(312)	(498)	(124)	(513)	(147)	(21)	(693)	(113)

BATEZ BESTEKOAK (0-10)	GUZTIZ-KOAK	ARRETA JASOTZEKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA			IKASKETA MAILA			LAN EGOERA					
		Euskara	Gazte-lania	Euskara nahiz gazte-lania	Lehen mailakoak edo baxua-goak	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa	Goi-mailakoak	Lanean	Langabe-zian	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsio-duna	Beste egoera batean
ORO HAR, ZEIN DA ZURE GOGOBBETETZE MAILA, OTIK (EZ NAGO BATERE POZIK) 10ERA (POZIK NAGO IZANIK) ZUZENEKO ZERBITZUAREAKIN?	7,8	7,6	7,8	7,7	8,2	7,8	7,6	7,8	7,7	8,2	7,6	7,7	5,3
n (absolutu haztatu gabeak)	(810)	(72)	(599)	(135)	(176)	(303)	(331)	(579)	(132)	(37)	(19)	(32)	(9)

5.3 – Zertara joan den Zuzenean zerbitzura

	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
Informazioa eskuratu	31	32	32	28	9	31	31	38	29	30	35	30	35
Izapideren bat	26	26	25	28	5	24	27	27	26	25	30	26	24
Erreklamazioak edo iradokizunak	9	9	9	9	5	9	9	8	9	8	19	9	9
Dokumentuak erregistratu	7	7	6	8	0	5	7	6	7	7	4	7	2
Ordainketaren bat egin	3	4	3	4	0	5	3	4	3	3	4	4	2
Etxebizitza	1	2	1	1	0	1	2	1	2	2	0	1	2
Dirulaguntza	1	0	1	3	0	1	2	1	2	1	0	2	0
On line tramite gehiago	1	2	1	0	5	1	1	1	2	0	0	1	0
Konponbideak ematea	1	0	1	1	0	1	1	2	0	1	9	1	0
Herritarrentzako arreta	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0
Gai sozialak	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0
Ez du ezeren falta somatzen	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0
Hezkuntza	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0
Enplegu	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1
Adinekoekin kontaktu gehiago	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0
Eusko Jaurlaritzarekin zerikusia izatea	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Salaketak / Isunak	0	1	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	2
Diru-laguntza	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0
Formularioak betetzea	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Espedienteen egoera ezagutzea	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ogasun ereduak nola bete	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bozkatu	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Jende gehiago arreta emateko	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Herriko hizkuntza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Hiru hiruburuak biltzea	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Kasu zehatzetan konpromiso hartzea	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Garraioa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kontsumitzaileei arreta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Segurtasun Soziala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Administrazio Publikoa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ED/EE	51	49	50	51	86	53	49	46	51	55	40	50	51
n (absolutu haztatu gabeak)	(810)	(234)	(315)	(246)	(13)	(312)	(498)	(124)	(513)	(147)	(21)	(693)	(113)

JARRAIAN, ESAN
ZUZENEAN HERRITA-
RRENTZAKO ARRETA
ZERBITZUAREN BIDEZ
ZER MOTATAKO
IZAPIDEAK EDO
GESTIOAK EGITEKO
IGURIKIMENA DUZUN

		GUZTIZ-KOAK	ARRETA JASOTZEKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA			IKASKETA MAILA			LAN EGOERA					
			Euskara	Gaztelania	Euskara nahiz gaztelania	Lehen mailakoak edo baxuak	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa	Goi-mailakoak	Lanean	Langabezia	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsioduna	Beste egoera batean
JARRAIAN, ESAN ZUZENEAN HERRITARRENTZAKO ARRETA ZERBITZUAREN BIDEZ ZER MOTATAKO IZAPIDEAK EDO GESTIOAK EGITEKO IGURIKIMENA DUZUN	Informazioa eskuratu	31	22	31	35	26	31	32	31	23	42	43	23	25
	Izapideren bat	26	28	25	29	18	27	29	27	18	32	17	17	46
	Erreklamazioak edo iradokizunak egin	9	10	10	4	9	7	11	9	7	7	13	12	8
	Dokumentuak erregistratu	7	7	7	7	3	6	9	7	5	5	4	2	0
	Ordainketaren bat egin	3	6	3	4	2	3	4	4	0	6	4	0	17
	Etxebizitza	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	0	0	0
	Dirulaguntza	1	3	1	3	0	1	2	2	1	0	0	0	0
	On line tramite gehiago	1	1	1	1	0	1	2	2	0	0	0	0	0
	Konponbideak ematea	1	3	1	1	0	1	1	0	1	0	9	0	21
	Herritarrentzako arreta	1	1	1	1	0	0	2	1	0	0	0	0	0
	Gai sozialak	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0
	Ez du ezeren falta somatzen	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0
	Hezkuntza	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	Enplegu	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
	Adinekoekin kontaktu gehiago	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	6	0
	Eusko Jaurlaritzarekin zerikusia izatea	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	Salaketak / Isunak	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0
	Diru-laguntza	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Formularioak betetzea	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	Espedienteen egoera ezagutzea	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	Ogasun ereduak nola bete	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	Bozkatu	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4	0	0
	Jende gehiago arreta emateko	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	Herriko hizkuntza	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	Hiru hiruburuak biltzea	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Kasu zehatzetan konpromiso hartzea	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	Garraioa	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Kontsumitzaileei arreta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Segurtasun Soziala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Administrazio Publikoa	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	ED/EE	51	46	52	45	56	48	50	49	58	48	36	66	25
	n (absolutu haztatu gabeak)		(810)	(72)	(599)	(135)	(176)	(303)	(331)	(579)	(132)	(37)	(19)	(32)

Batuketa ez da 100 hiru erantzun arte aipatu ahal zirelako

5.4 – Gestioaren emaitza

		GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
			Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Gizon	Ema-kume	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país
ZER EMAITZA IZAN ZUEN ZUZENEAN ZERBITZUARI ESKATU ZENION IZAPIDEAK?	Zure aldekoa	67	70	67	66	22	69	66	70	68	65	62	69	56
	Zure kontrakoa	5	3	5	6	0	4	5	6	5	3	0	5	3
	Ebazteke dago	26	25	27	27	22	24	28	24	26	27	38	24	40
	Ed/Ee	2	1	2	1	56	3	1	0	1	5	0	2	1
Ehuneko bertikalak		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak)		(503)	(150)	(192)	(156)	(3)	(208)	(295)	(76)	(320)	(91)	(15)	(437)	(65)
		GUZTIZ-KOAK	ARRETA JASOTZEKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA				IKASKETA MAILA			LAN EGOERA				
			Euskara	Gazte-lania	Euskara nahiz gaztelania	Lehen mailakoak edo baxua-goak	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa	Goi-mailakoak	Lanean	Langabe-zian	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsio-duna	Beste egoera batean
ZER EMAITZA IZAN ZUEN ZUZENEAN ZERBITZUARI ESKATU ZENION IZAPIDEAK?	Zure aldekoa	67	62	67	70	65	67	69	67	66	69	78	61	53
	Zure kontrakoa	5	6	4	6	4	3	6	4	5	0	15	5	0
	Ebazteke dago	26	30	27	22	29	28	23	26	25	31	7	34	47
	Ed/Ee	2	2	2	2	2	1	2	2	3	0	0	0	0
Ehuneko bertikalak		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak)		(503)	(46)	(364)	(91)	(98)	(192)	(213)	(363)	(79)	(23)	(12)	(19)	(6)

* Galdera hau informazioa eskatzea ez den beste arrazoi batzuegatik zerbitzua erabili zutenei soilik egin zaie (54%)

5.5 – Zerbitzuaren eraginkortasuna

		GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
			Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Ema-kumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
AZKENEAN, ZUZENEAN ZERBITZUAK EMAN ZION IRTENBIDEA ZERBITZURA JOTZEKO ARRAZOIARI?	Bai	84	82	86	83	91	85	84	87	85	82	58	84	86
	Ez	14	16	14	15	5	12	16	12	13	17	42	15	10
	Ed/Ee	1	1	1	3	5	3	1	1	2	1	0	1	4
Ehuneko bertikalak		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak)		(810)	(234)	(315)	(246)	(13)	(312)	(498)	(124)	(513)	(147)	(21)	(693)	(113)

		GUZTIZ-KOAK	ARRETA JASOTZEKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA			IKASKETA MAILA			LAN EGOERA					
			Euskara	Gazte-lania	Euskara nahiz gaztelania	Lehen mailakoak edo baxua-goak	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa	Goi-maila-koak	Lanean	Langabe-zian	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsio-duna	Beste egoera batean
AZKENEAN, ZUZENEAN ZERBITZUAK EMAN ZION IRTENBIDEA ZERBITZURA JOTZEKO ARRAZOIARI?	Bai	84	87	83	86	84	82	86	85	86	86	83	63	71
	Ez	14	13	15	13	13	18	12	14	12	14	17	37	29
	Ed/Ee	1	0	2	1	3	0	1	1	2	0	0	0	0
Ehuneko bertikalak		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak)		(810)	(72)	(599)	(135)	(176)	(303)	(331)	(579)	(132)	(37)	(19)	(32)	(9)

6 – Erabilitako denbora eta balorazioa

6.1 – Harremanetan jartzeko beharrezko dei kopurua

		GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
			Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Gizon	Ema-kume	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país
ZENBAT DEI EGIN BEHAR IZAN ZENITUEN ZERBITZUAREKIN HARREMANETAN JARTZEKO?	Dei bat	63	58	66	61	67	65	63	54	68	54	40	64	57
	Bi dei	16	13	18	11	33	12	17	13	15	18	40	16	14
	Hiru dei	7	8	5	11	0	9	6	13	7	0	0	6	14
	Lau edo dei gehiago	10	8	10	11	0	9	10	21	8	7	20	9	14
	Ed/Ee	4	13	1	7	0	5	4	0	2	21	0	5	0
Ehuneko bertikalak		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak)		(204)	(38)	(113)	(46)	(6)	(43)	(161)	(24)	(145)	(28)	(5)	(190)	(14)

		GUZTIZ-KOAK	ARRETA JASOTZEKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA			IKASKETA MAILA			LAN EGOERA					
			Euskara	Gazte-lania	Euskara nahiz gaztelania	Lehen mailakoak edo baxua-goak	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa	Goi-maila-koak	Lanean	Langabe-zian	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsio-duna	Beste egoera batean
ZENBAT DEI EGIN BEHAR IZAN ZENITUEN ZERBITZUAREKIN HARREMANETAN JARTZEKO?	Dei bat	63	62	60	79	63	67	60	61	80	80	60	83	0
	Bi dei	16	8	19	5	17	9	21	18	5	0	0	17	100
	Hiru dei	7	15	7	5	6	9	6	8	5	0	20	0	0
	Lau edo dei gehiago	10	15	11	3	14	10	8	9	10	10	20	0	0
	Ed/Ee	4	0	3	8	0	5	6	5	0	10	0	0	0
Ehuneko bertikalak		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak)		(204)	(13)	(151)	(38)	(35)	(79)	(90)	(160)	(20)	(10)	(5)	(6)	(2)

* Galdera hau Zuzeneaneko telefono bidezko zerbitzuaren erabiltzaileei soilik egin zaie (46%)

BATEZ BESTEKO DEI KOPURUA	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Gizon	Emakume	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país
ZENBAT DEI EGIN BEHAR IZAN ZENITUEN ZERBITZUAREKIN HARREMANETAN JARTZEKO?	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3
n (absolutu haztatu gabeak)	(204)	(38)	(113)	(46)	(6)	(43)	(161)	(24)	(145)	(28)	(5)	(190)	(14)

BATEZ BESTEKO DEI KOPURUA	GUZTIZ-KOAK	ARRETA JASOTZEKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA			IKASKETA MAILA			LAN EGOERA					
		Euskara	Gazte-lania	Euskara nahiz gazte-lania	Lehen mailakoak edo baxua-goak	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa	Goi-mailakoak	Lanean	Langabe-zian	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsio-duna	Beste egoera batean
ZENBAT DEI EGIN BEHAR IZAN ZENITUEN ZERBITZUAREKIN HARREMANETAN JARTZEKO?	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	1	2
n (absolutu haztatu gabeak)	(204)	(13)	(151)	(38)	(35)	(79)	(90)	(160)	(20)	(10)	(5)	(6)	(2)

* Galdera hau Zuzeneaneko telefono bidezko zerbitzuaren erabiltzaileei soilik egin zaie (46%)

6.2 – Itxaronaldia

		GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
			Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Gizon	Ema-kume	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país
GUTXI GORABEHERA, ZENBAT MINUTU ITXARON BEHAR IZAN ZENUEN ZERBITZURA IRITSI ETA ARRETA EMAN ZIZUTEN ARTE?	5 minutu baino gutxiago	16	23	10	15	0	16	16	17	14	19	13	17	13
	5 eta 10 minutu artean	40	46	26	49	29	39	41	39	40	39	44	40	41
	10 eta 20 minutu artean	21	21	22	21	14	20	22	22	20	24	25	20	27
	20 eta 30 artean	10	5	16	8	29	11	9	9	10	8	13	9	11
	30 minutu baino gehiago	12	5	24	7	29	13	11	11	14	8	6	13	7
	Ed/Ee	1	1	2	2	0	1	1	2	1	2	0	2	0
	Ehuneko bertikalak	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak)		(606)	(196)	(202)	(200)	(7)	(269)	(337)	(100)	(368)	(119)	(16)	(503)	(99)
		GUZTIZ-KOAK	ARRETA JASOTZEKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA			IKASKETA MAILA			LAN EGOERA					
			Euskara	Gazte-lania	Euskara nahiz gaztelania	Lehen mailakoak edo baxua-goak	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa	Goi-maila-koak	Lanean	Langabe-zian	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsio-duna	Beste egoera batean
GUTXI GORABEHERA, ZENBAT MINUTU ITXARON BEHAR IZAN ZENUEN ZERBITZURA IRITSI ETA ARRETA EMAN ZIZUTEN ARTE?	5 minutu baino gutxiago	16	15	15	21	16	17	15	16	14	22	7	27	14
	5 eta 10 minutu artean	40	46	40	37	45	36	40	42	32	37	50	38	43
	10 eta 20 minutu artean	21	12	23	16	21	24	18	20	25	30	21	23	14
	20 eta 30 artean	10	5	11	5	8	9	11	10	11	4	7	8	29
	30 minutu baino gehiago	12	17	10	21	8	13	14	13	14	4	14	4	0
	Ed/Ee	1	5	1	0	2	0	2	1	4	4	0	0	0
	Ehuneko bertikalak	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak)		(606)	(59)	(448)	(97)	(141)	(224)	(241)	(419)	(112)	(27)	(14)	(26)	(7)

* Galdera hau Zuzeneaneko aurrez aurreko zerbitzuaren erabiltzaileei soilik egin zaie (54%)

Minutuen itxaronaldia	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Gizon	Emakume	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país
GUTXI GORABEHERA, ZENBAT MINUTU ITXARON BEHAR IZAN ZENUEN ZERBITZURA IRITSI ETA ARRETA EMAN ZIZUTEN ARTE?	18	11	27	14	37	18	18	19	19	15	14	18	16
n (absolutu haztatu gabeak)	(606)	(196)	(202)	(200)	(7)	(269)	(337)	(100)	(368)	(119)	(16)	(503)	(99)

Minutuen itxaronaldia	GUZTIZ-KOAK	ARRETA JASOTZEKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA			IKASKETA MAILA			LAN EGOERA					
		Euskara	Gazte-lania	Euskara nahiz gazte-lania	Lehen mailakoak edo baxua-goak	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa	Goi-mailakoak	Lanean	Langabe-zian	Etxe-ko lanak	Ikaslea	Pentsio-duna	Beste egoera batean
GUTXI GORABEHERA, ZENBAT MINUTU ITXARON BEHAR IZAN ZENUEN ZERBITZURA IRITSI ETA ARRETA EMAN ZIZUTEN ARTE?	18	19	17	21	16	18	19	18	19	11	15	11	14
n (absolutu haztatu gabeak)	(606)	(59)	(448)	(97)	(141)	(224)	(241)	(419)	(112)	(27)	(14)	(26)	(7)

* Galdera hau Zuzeneaneko **aurrez aurreko zerbitzuaren** erabiltzaileei soilik egin zaie (54%)

6.3 – Itxaronaldi egokiaren estimazioa

		GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
			Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Gizon	Ema-kume	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país
NOLAKOA IRUDITU ZITZAIZUN ITXARONALDIA?	Laburra	18	23	11	19	0	15	20	20	16	19	25	18	18
	Egokia	61	63	56	64	43	63	59	57	61	61	56	59	69
	Gehiegizkoa	21	13	31	17	57	21	20	22	21	19	19	22	13
	Ed/Ee	1	1	2	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0
	Ehuneko bertikalak	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak)		(606)	(196)	(202)	(200)	(7)	(269)	(337)	(100)	(368)	(119)	(16)	(503)	(99)

		GUZTIZ-KOAK	ARRETA JASOTZEKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA			IKASKETA MAILA			LAN EGOERA					
			Euskara	Gazte-lania	Euskara nahiz gaztelania	Lehen maila-koak edo baxuagoak	Bigarren maila-koak eta Lan-bide Heziketa	Goi-mailakoak	Lanean	Langabe-zian	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsio-duna	Beste egoera batean
NOLAKOA IRUDITU ZITZAIZUN ITXARO-NALDIA	Laburra	18	15	18	19	20	20	15	17	17	26	14	31	0
	Egokia	61	61	62	55	62	60	60	61	58	59	57	58	100
	Gehiegizkoa	21	22	19	27	16	20	24	21	23	11	29	12	0
	Ed/Ee	1	2	1	0	1	0	2	1	2	4	0	0	0
Ehuneko bertikalak		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak)		(606)	(59)	(448)	(97)	(141)	(224)	(241)	(419)	(112)	(27)	(14)	(26)	(7)

* Galdera hau Zuzeneneko aurrez aurreko zerbitzuaren erabiltzaileei soilik egin zaie (54%)

Minutuen itxaronaldia	GUZTIZK OAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Gizon	Emakume	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país
ZURE USTEZ, ZENBAT DENBORAKO ITXARONALDIA LITZATEKE EGOKIA?	11	7	13	9	13	10	11	10	11	10	8	11	10
n (absolutu haztatu gabeak)	(91)	(196)	(202)	(200)	(7)	(269)	(337)	(100)	(368)	(119)	(16)	(503)	(99)

Minutuen itxaronaldia	GUZTIZK OAK	ARRETA JASOTZEKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA			IKASKETA MAILA				LAN EGOERA				
		Euskara	Gazte-lania	Euskara nahiz gaztelania	Lehen maila-koak edo baxuagoak	Bigarren maila-koak eta Lan-bide Heziketa	Goi-mailakoak	Lanean	Langabe-zian	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsio-duna	Beste egoera batean
ZURE USTEZ, ZENBAT DENBORAKO ITXARONALDIA LITZATEKE EGOKIA?	11	10	11	11	12	8	11	10	13	7	8	8	.
n (absolutu haztatu gabeak)	(606)	(59)	(448)	(97)	(141)	(224)	(241)	(419)	(112)	(27)	(14)	(26)	(7)

* Galdera hau aurrez aurreko zerbitzua erabili dutenei eta itxaronaldia gehiegizkoa iruditu zaienei soilik egin zaie (%11)

6.4 – Irtenbidea emateko denbora

		GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
			Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Ema-kumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
ZENBAT DENBORA BEHAR IZAN ZUEN ZUZENEAN ZERBITZUAK ZURE BISITAREN/DEIAREN ARRAZOIARI IRTENBIDEA EMATEKO?	Bisitan / deian bertan	79	77	80	81	87	80	79	78	79	85	61	81	68
	Egunak eman zituzten	21	23	20	19	13	20	21	22	21	15	39	19	32
	Ehuneko bertikalak	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	n (absolutu haztatu gabeak)	(678)	(195)	(265)	(205)	(11)	(263)	(415)	(107)	(436)	(118)	(12)	(578)	(96)
		GUZTIZ-KOAK	ARRETA JASOTZEKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA				IKASKETA MAILA			LAN EGOERA				
			Euskara	Gaztelania	Euskara nahiz gaztelania	Lehen mailakoak edo baxuagoak	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa	Goi-mailakoak	Lanean	Langabe-zian	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsioduna	Beste egoera batean
ZENBAT DENBORA BEHAR IZAN ZUEN ZUZENEAN ZERBITZUAK ZURE BISITAREN/DEIAREN ARRAZOIARI IRTENBIDEA EMATEKO?	Bisitan / deian bertan	79	73	80	80	77	82	79	81	75	71	75	75	88
	Egunak eman zituzten	21	27	20	20	23	18	21	19	25	29	25	25	12
	Ehuneko bertikalak	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	n (absolutu haztatu gabeak)	(678)	(62)	(496)	(116)	(145)	(249)	(284)	(490)	(112)	(31)	(16)	(20)	(7)

* Galdera hau Zuzeneanek irtenbide bat eman zienei soilik egin zaie (%84)

		GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
			Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Ema-kumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
ZENBAT MINUTU BEHAR IZAN ZITUZTEN IRTENBIDEA EMATEKO?	Minutu bat baino gutxiago	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	Minutu batetik bi minututatik	15	13	12	19	29	14	15	14	16	10	10	16	6
	3 eta 5 minutu artean	40	38	46	32	46	39	40	43	42	31	45	42	25
	6 eta 10 minutu artean	28	33	25	28	0	26	28	27	26	36	25	26	38
	10 minutu baino gehiago	14	12	14	15	11	17	12	13	13	15	20	12	27
	Ed/Ee	4	2	3	6	14	3	5	2	3	8	0	4	3
	Ehuneko bertikalak	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak)		(524)	(148)	(200)	(165)	(10)	(206)	(318)	(82)	(333)	(97)	(7)	(455)	(65)

		GUZTIZ-KOAK	ARRETA JASOTZEKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA			IKASKETA MAILA			LAN EGOERA					
			Euskara	Gazte-lania	Euskara nahiz gaztelania	Lehen mailakoak edo baxua-goak	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa	Goi-maila-koak	Lanean	Langabe-zian	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsio-duna	Beste egoera batean
ZENBAT MINUTU BEHAR IZAN ZITUZTEN IRTENBIDEA EMATEKO?	Minutu bat baino gutxiago	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
	Minutu batetik bi minututatik	15	24	11	23	9	15	17	16	8	3	27	18	13
	3 eta 5 minutu artean	40	34	42	35	40	37	43	41	30	48	36	51	40
	6 eta 10 minutu artean	28	29	27	29	31	29	25	26	34	32	12	15	47
	10 minutu baino gehiago	14	10	15	9	16	14	12	12	24	3	24	15	0
	Ed/Ee	4	2	4	4	3	4	4	4	3	14	0	0	0
Ehuneko bertikalak		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak)		(524)	(43)	(384)	(93)	(108)	(199)	(217)	(386)	(82)	(21)	(12)	(15)	(6)

* Galdera hau Zuzeneanek irtenbidea bisitan / deian bertan eman zienei soilik egin zaie (%67)

Batez bestekoa minutuak	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
ZENBAT MINUTU BEHAR IZAN ZITUZTEN IRTENBIDEA EMATEKO?	8	8	8	8	5	9	8	8	8	9	7	7	12
n (absolutu haztatu gabeak)	(524)	(148)	(200)	(165)	(10)	(206)	(318)	(82)	(333)	(97)	(7)	(455)	(65)

Batez bestekoa minutuak	GUZTIZ-KOAK	ARRETA JASOTZEKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA			IKASKETA MAILA			LAN EGOERA					
		Euskara	Gazte-lania	Euskara nahiz gaztelania	Lehen mailakoak edo baxuagoak	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa	Goi-mailakoak	Lanean	Langabe-zian	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsioduna	Beste egoera batean
ZENBAT MINUTU BEHAR IZAN ZITUZTEN IRTENBIDEA EMATEKO?	8	7	8	7	9	8	7	7	11	7	7	7	6
n (absolutu haztatu gabeak)	(524)	(43)	(384)	(93)	(108)	(199)	(217)	(386)	(82)	(21)	(12)	(15)	(6)

* Galdera hau Zuzeneanek irtenbidea bisitan / deian bertan eman zienei soilik egin zaie (%67)

		GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
			Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Ema-kumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
ZENBAT EGUN BEHAR IZAN ZITUZTEN IRTENBIDEA EMATEKO?	1 edo 2 egun	31	33	29	28	100	19	37	24	33	31	0	31	27
	3 eta 5 egun artean	15	11	18	14	0	25	10	31	10	17	39	14	19
	6 eta 10 egun artean	17	10	17	25	0	20	15	19	12	35	31	15	26
	11 eta 30 egun artean	16	15	14	21	0	19	14	16	17	4	15	17	8
	1 eta 2 hilabete artean	8	8	8	6	0	8	8	6	10	4	0	8	8
	2 hilabete baino gehiago	10	16	9	7	0	3	14	0	13	4	15	11	7
	Ed/Ee	4	7	5	0	0	6	3	3	5	4	0	4	5
Ehuneko bertikalak		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak)		(154)	(47)	(65)	(40)	(1)	(57)	(97)	(25)	(103)	(21)	(5)	(123)	(31)

		GUZTIZ-KOAK	ARRETA JASOTZEKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA			IKASKETA MAILA				LAN EGOERA				
			Euskara	Gazte-lania	Euskara nahiz gazte-lania	Lehen maila-koak edo baxuagoak	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa	Goi-mailakoak	Lanean	Langabe-zian	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsio-duna	Beste egoera batean
ZENBAT EGUN BEHAR IZAN ZITUZTEN IRTENBIDEA EMATEKO?	1 edo 2 egun	31	27	30	34	19	43	28	28	28	58	64	15	0
	3 eta 5 egun artean	15	14	16	9	16	16	13	13	23	0	18	39	0
	6 eta 10 egun artean	17	27	13	24	33	6	16	16	26	0	0	31	0
	11 eta 30 egun artean	16	18	16	10	16	15	16	17	12	8	18	15	0
	1 eta 2 hilabete artean	8	9	6	16	0	10	11	9	3	15	0	0	0
	2 hilabete baino gehiago	10	5	13	3	10	7	12	11	3	19	0	0	100
	Ed/Ee	4	0	5	3	7	3	3	5	6	0	0	0	0
Ehuneko bertikalak		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak)		(154)	(19)	(112)	(23)	(37)	(50)	(67)	(104)	(30)	(10)	(4)	(5)	(1)

* Galdera hau Zuzeneanek irtenbidea egun batean edo gehiagotan eman zienei soilik egin zaie (%17%)

Batez besteko egunak	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emaku-me	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
ZENBAT EGUN BEHAR IZAN ZITUZTEN IRTENBIDEA EMATEKO?	25	29	24	26	2	17	29	10	31	12	37	27	17
n (absolutu haztatu gabeak)	(154)	(47)	(65)	(40)	(1)	(57)	(97)	(25)	(103)	(21)	(5)	(123)	(31)

Batez besteko egunak	GUZTIZ-KOAK	ARRETA JASOTZEKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA			IKASKETA MAILA			LAN EGOERA					
		Euskara	Gazte-lania	Euskara nahiz gaztelania	Lehen mailakoak edo baxua-goak	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa	Goi-mailakoak	Lanean	Langabe-zian	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsio-duna	Beste egoera batean
ZENBAT EGUN BEHAR IZAN ZITUZTEN IRTENBIDEA EMATEKO?	25	15	29	18	18	23	31	29	11	29	4	6	200
n (absolutu haztatu gabeak)	(154)	(19)	(112)	(23)	(37)	(50)	(67)	(104)	(30)	(10)	(4)	(5)	(1)

* Galdera hau Zuzeneanek irtenbidea egun batean edo gehiagotan eman zienei soilik egin zaie (%17)

6.5 – Irtenbidearen denboraren balorazioa

		GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
			Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
NOLAKOA IRUDITU ZITZAIZUN ITXARONALDIA?	Laburra	12	12	12	14	13	14	11	14	11	16	12	13	7
	Egokia	77	77	76	78	83	75	78	75	78	76	55	77	76
	Gehigizkoa	10	11	10	7	5	10	9	10	10	5	33	9	13
	Ed/Ee	2	1	2	1	0	1	2	1	2	2	0	1	4
	Ehuneko bertikalak	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak)		(678)	(195)	(265)	(205)	(11)	(263)	(415)	(107)	(436)	(118)	(12)	(578)	(96)

		GUZTIZ-KOAK	ARRETA JASOTZEKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA			IKASKETA MAILA			LAN EGOERA					
			Euskara	Gaztelania	Euskara nahiz gaztelania	Lehen mailakoak edo baxuagoak	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa	Goi-mailakoak	Lanean	Langabezia	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsioduna	Beste egoera batean
NOLAKOA IRUDITU ZITZAIZUN ITXARONALDIA?	Laburra	12	6	12	13	14	12	11	13	6	4	32	25	12
	Egokia	77	81	76	77	75	78	77	77	82	79	68	54	76
	Gehigizkoa	10	11	10	7	10	8	10	9	9	12	0	17	12
	Ed/Ee	2	1	2	2	2	2	2	1	3	4	0	4	0
	Ehuneko bertikalak	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak)		(678)	(62)	(496)	(116)	(145)	(249)	(284)	(490)	(112)	(31)	(16)	(20)	(7)

* Galdera hau Zuzenean irtenbide bat eman zienei soilik egin zaie (%84)

Batez besteko minutu kopurua	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
ZURE USTEZ, ZENBAT MINUTUKO ITXARONALDIA LITZATEKE EGOKIA?	7	7	8	8	5	7	8	12	6	8	-	6	-
n (absolutu haztatu gabeak)	(14)	(5)	(4)	(4)	(1)	(7)	(7)	(3)	(9)	(2)	(0)	(12)	(0)

Batez besteko minutu kopurua	GUZTIZ-KOAK	ARRETA JASOTZEKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA			IKASKETA MAILA			LAN EGOERA					
		Euskara	Gazte-lania	Euskara nahiz gazte-lania	Lehen maila-koak edo baxuagoak	Bigarren maila-koak eta Lan-bide Heziketa	Goi-mailakoak	Lanean	Langabe-zian	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsio-duna	Beste egoera batean
ZURE USTEZ, ZENBAT DENBORAKO ITXARONALDIA LITZATEKE EGOKIA?	7	1	9	5	15	8	6	7	10	-	-	-	-
n (absolutu haztatu gabeak)	(14)	(1)	(11)	(2)	(1)	(7)	(6)	(13)	(1)	(0)	(0)	(0)	(0)

* Galdera hau Zuzenean irtenbidea bisitan/ deian bertan eman zienei eta denbora gehiegizkoa iruditu zaienei soilik egin zaie (%2)

Batez bezteko egun kopurua	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
ZURE USTEZ, ZENBAT EGUNEKO ITXARONALDIA LITZATEKE EGOKIA?	10	18	6	10	-	5	13	3	12	13	7	9	14
n (absolutu haztatu gabeak)	(51)	(18)	(21)	(12)	(0)	(21)	(31)	(8)	(35)	(5)	(4)	(41)	(11)

Batez bezteko egun kopurua	GUZTIZ-KOAK	ARRETA JASOTZEKO NAHIAGO DEN HIZKUNTZA				IKASKETA MAILA			LAN EGOERA				
		Euskara	Gazte-lania	Euskara nahiz gazte-lania	Lehen maila-koak edo baxuagoak	Bigarren maila-koak eta Lan-bide Heziketa	Goi-mailakoak	Lanean	Langabe-zian	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsio-duna	Beste egoera batean
ZURE USTEZ, ZENBAT EGUNEKO ITXARONALDIA LITZATEKE EGOKIA?	10	8	11	6	15	8	9	9	6	33	-	2	30
n (absolutu haztatu gabeak)	(51)	(5)	(40)	(7)	(14)	(15)	(23)	(34)	(10)	(4)	(0)	(3)	(1)

* Galdera hau Zuzenean irtenbidea egun batean edo gehiagotan eman zienei eta denbora gehiegizkoa iruditu zaienei soilik egin zaie (%6)

