



## Prospekzio Soziologikoen Kabinetea

[www.euskadi.net/ikerketa\\_soziologikoak](http://www.euskadi.net/ikerketa_soziologikoak)



# zerbitzuko erabiltzaileen espektatiba eta gogobetetzeari buruzko 2012<sub>ko</sub> inkesta



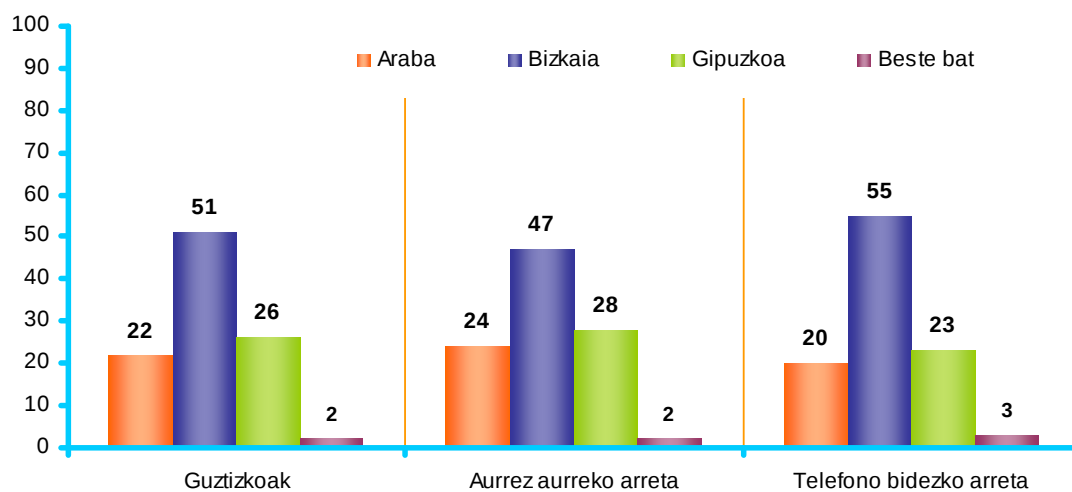
## AURKIBIDEA

|                                                                                                   |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 – Zerbitzuaren erabiltzaileen ezaugarriak .....</b>                                          | <b>1</b>  |
| <b>2 – Zuzenean – Herritarrentzako zerbitzuaren erabilera.....</b>                                | <b>4</b>  |
| 2.1 – Zenbat aldiz .....                                                                          | 4         |
| 2.2 – Azken kontsultaren zergatia .....                                                           | 5         |
| 2.3 – Azken izapidetaren gaia .....                                                               | 6         |
| <b>3 – Zerbitzuaren ezagutza .....</b>                                                            | <b>7</b>  |
| 3.1 – Zerbitzua ezagutzeko bidea.....                                                             | 7         |
| 3.2 – Telefono bidezko arreta zerbitzuaren ezagutza .....                                         | 8         |
| 3.3 – Web gunearen ezagutza eta erabilera .....                                                   | 9         |
| 3.4 – Zuzenean zerbitzuko arreta ordutegien ezagutza .....                                        | 10        |
| <b>4 – Espektatibak, asebetetzea eta eraginkortasuna .....</b>                                    | <b>12</b> |
| 4.1 – Herritarrentzako arreta zerbitzuetan izapidetak egitera garaian alderdi garrantzitsuak..... | 12        |
| 4.2 – Zuzenean zerbitzuaren inguruko espektatibak .....                                           | 13        |
| 4.3 – Gogobetze maila ondoko esparruekin:.....                                                    | 14        |
| 4.3.1 – Espazio fisikoa eta instalazioak .....                                                    | 14        |
| 4.3.2 – Arretaren antolakuntza.....                                                               | 14        |
| 4.3.3 – Arreta zerbitzuko langileak.....                                                          | 15        |
| 4.3.4 – Emandako informazioa .....                                                                | 15        |
| 4.3.5 – Arreta prozesua.....                                                                      | 16        |
| 4.3.6 – Zuzenean web gunearen erabilera .....                                                     | 16        |
| 4.3.7 – Zuzenean zerbitzua, orokorrean .....                                                      | 17        |
| 4.4 – Zerbitzuaren eraginkortasuna.....                                                           | 18        |
| 4.5 – Emaizarekin asebetetzea .....                                                               | 19        |
| <b>5 – Emandako denbora eta balorazioa .....</b>                                                  | <b>20</b> |
| 5.1 – Harremanetan jartzeko beharrezko denbora .....                                              | 20        |
| 5.2 – Aurrez aurreko zerbitzuan itxaronaldia.....                                                 | 21        |
| 5.3 – Itxaronaldiaren denbora egokiaren estimazioa.....                                           | 22        |
| 5.4 – Irtenbidea emateko denbora.....                                                             | 23        |
| 5.5 – Irtenbidea emateko denboraren balorazioa.....                                               | 26        |
| <b>6 – Zuzeneaneko Zerbitzuen Kartako konpromisoen betetzea.....</b>                              | <b>28</b> |
| <b>7 – Ondorioak.....</b>                                                                         | <b>29</b> |
| <b>8 – Zehaztasun teknikoak.....</b>                                                              | <b>30</b> |
| <b>9 - Eranskina: Taldekako emaitzak .....</b>                                                    | <b>31</b> |

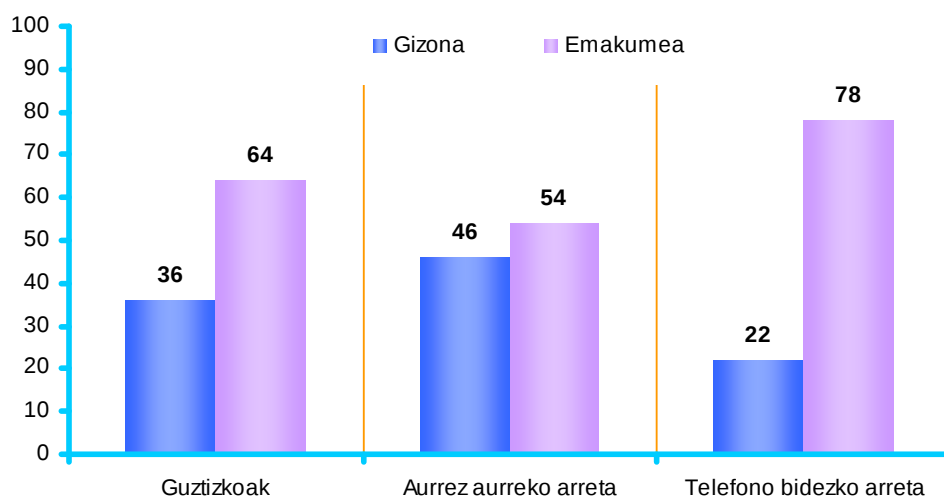


## 1 – Zerbitzuaren erabiltzaileen ezaugarriak

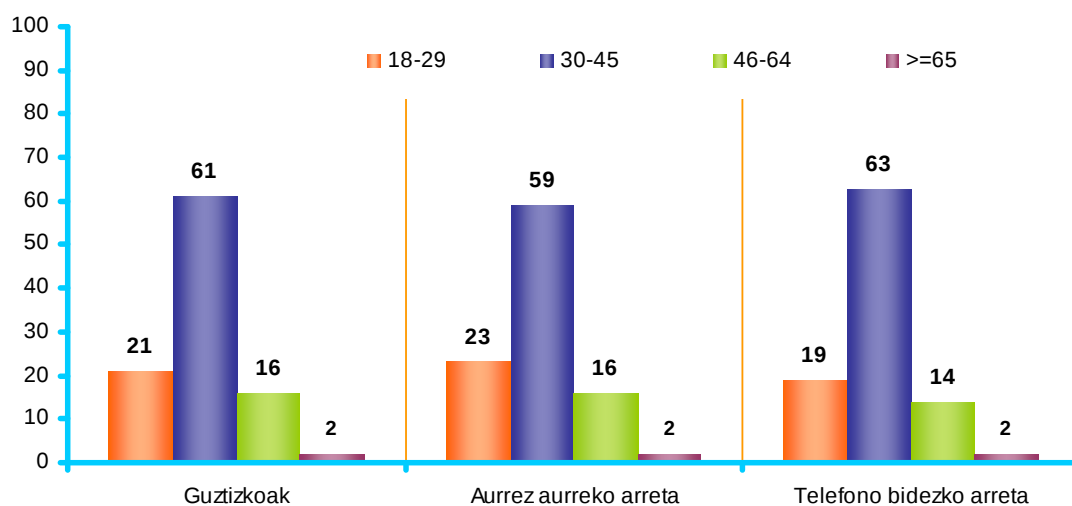
### Bizileku lurraldea:



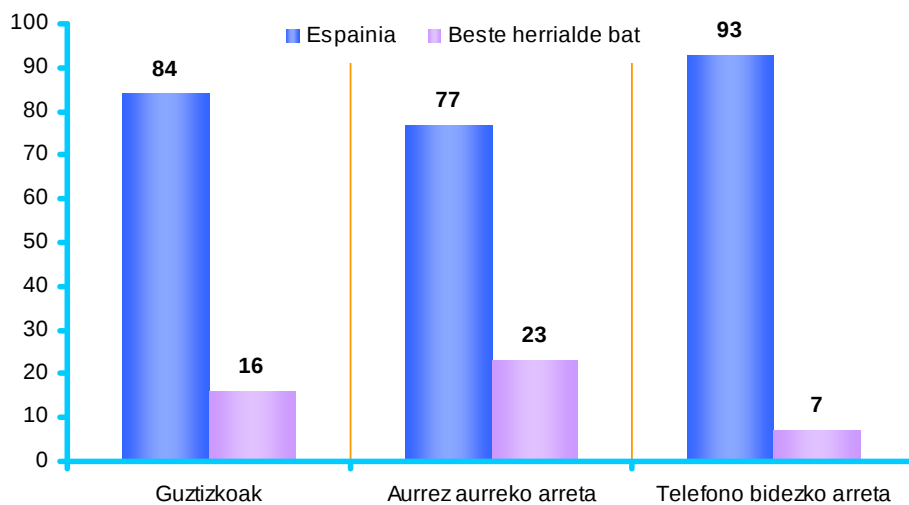
### Sexua:



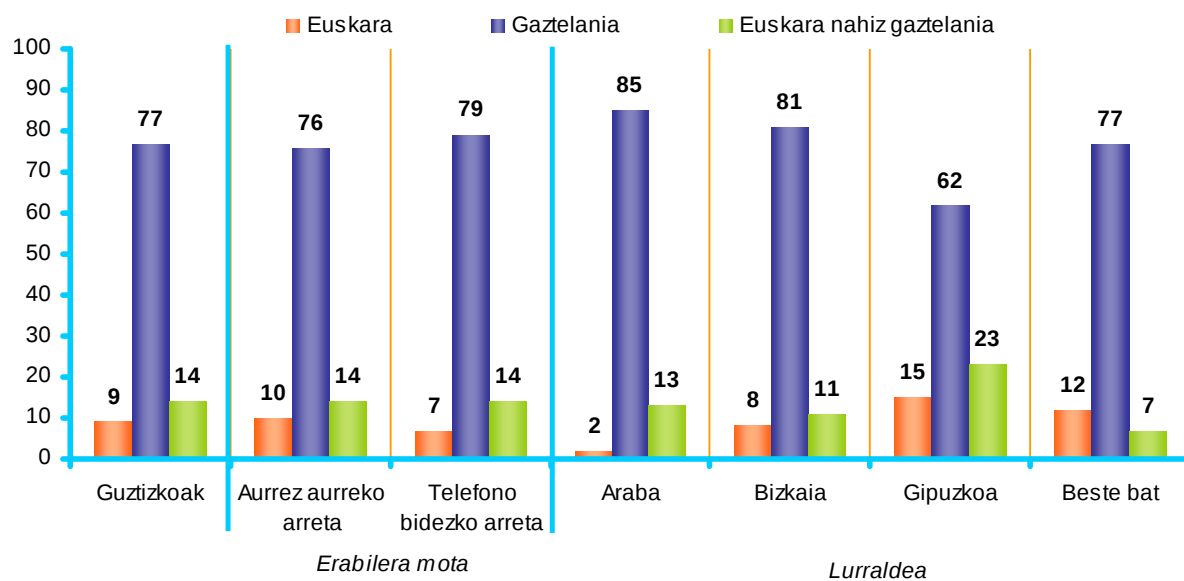
### Adin taldeak:



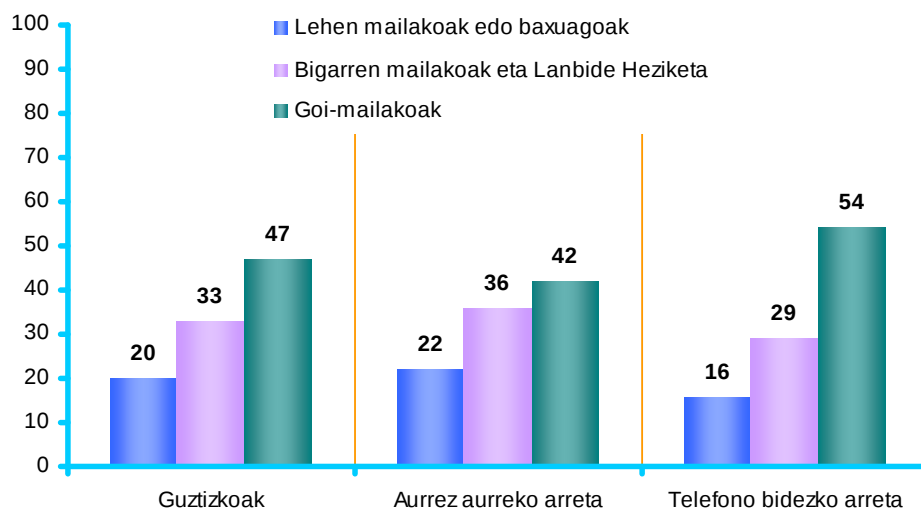
### Jaio lekua:



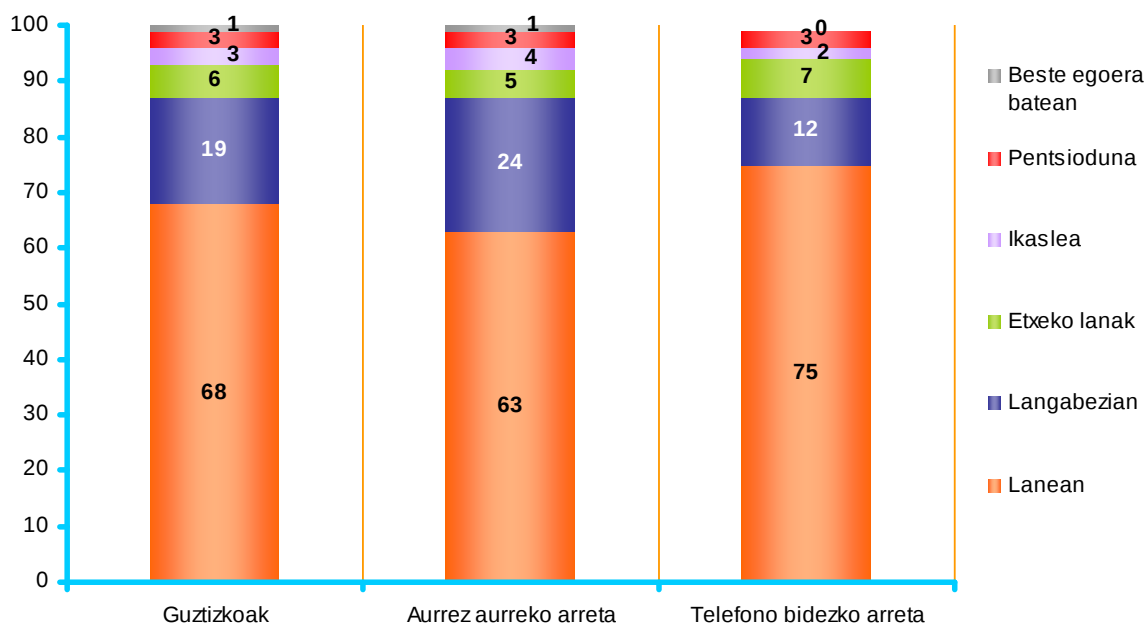
### Arretarako nahiago den hizkuntza:



### Ikasketa maila:



### Lan egoera:



## 2 – Zuzenean – Herritarrentzako zerbitzuaren erabilera

### 2.1 – Zenbat aldiz

| ZENBAT ALDIZ ERABILI DUZU<br>ZUZENEAN HERRITARRENTZAKO<br>ARRETA ZERBITZUA? | GUZTIZKOAK              |     |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----|
|                                                                             | Behin bakarrik          | 27  |
|                                                                             | 2-5 aldiz               | 48  |
|                                                                             | 6-10 aldiz              | 14  |
|                                                                             | 10 aldiz baino gehiago. | 11  |
| Ehunekoko bertikalak                                                        | Ed/Ee                   | 1   |
|                                                                             |                         | 100 |

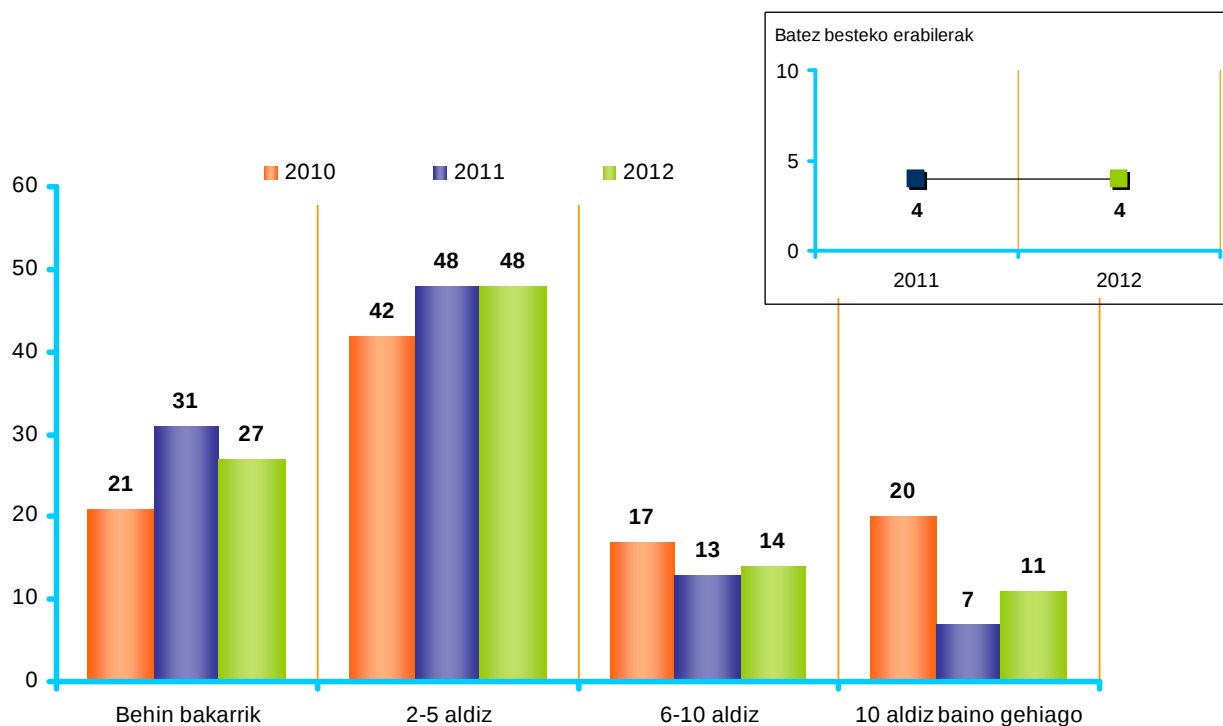


Taldekatu emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **32**

| GUZTIZKOAK                           |   |
|--------------------------------------|---|
| Zerbitzuaren batez besteko erabilera | 4 |



Taldekatu emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **33**



## 2.2 – Azken kontsultaren zergatia

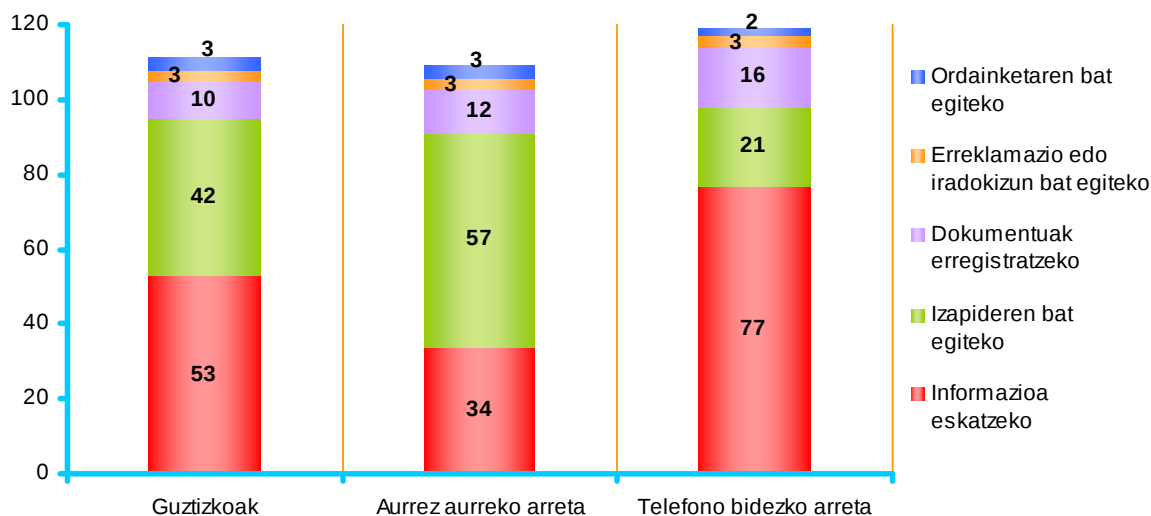
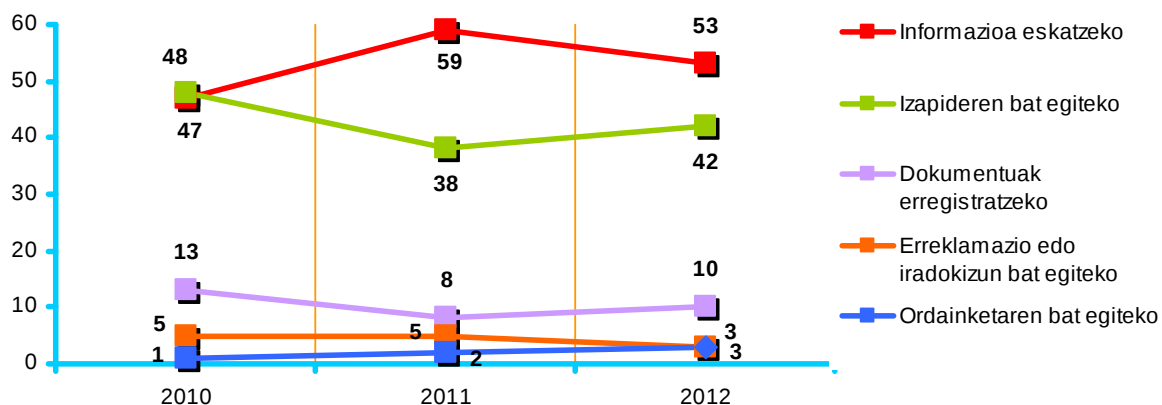
|                                                | GUZTIZKOAK |
|------------------------------------------------|------------|
| Informazioa eskatzeko                          | 53         |
| Izapideren bat egiteko                         | 42         |
| Dokumentuak erregistratzeko                    | 10         |
| Erreklamazio edo iradokizun bat egiteko        | 3          |
| Ordainketaren bat egiteko                      | 3          |
| Laguntzak / Diru-laguntzak                     | 1          |
| Tituluak eskatu / Tituluak – ziurtagiriak jaso | 1          |
| Beste batzuk                                   | 2          |

ZUZENEAN ZERBITZUA ERABILI  
ZENUEN AZKEN ALDIARI  
DAGOKIONEZ, ZERGATIK JO  
ZENUEN/DEITU ZENUEN ZERBITZU  
HORRETARA?

Ehunekoen batura ez da 100 hiru erantzun eman ahal zirelako



Taldekatu emaitzak kontsultatzeko orrialdea: 34

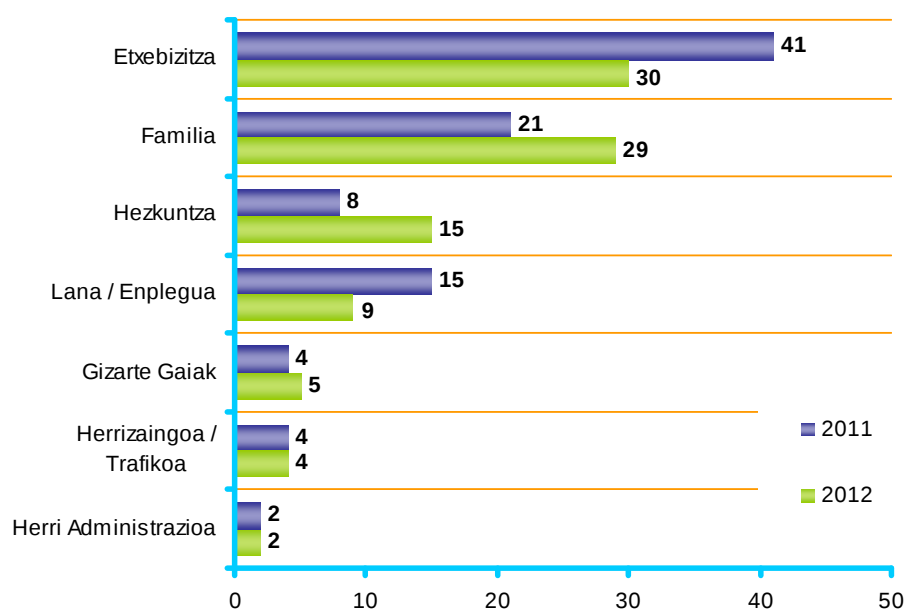


## 2.3 – Azken izapidearen gaia

|                                                                        | GUZTIZKOAK |
|------------------------------------------------------------------------|------------|
| ZUZENEAN ZERBITZUAN EGINDAKO<br>TRAMITEA HURRENGO GAIARI<br>DAGOKIO... |            |
| Etxebizitza                                                            | 30         |
| Familia                                                                | 29         |
| Hezkuntza                                                              | 15         |
| Lana / Enplegua                                                        | 9          |
| Gizarte Gaiak                                                          | 5          |
| Herrizaingoa / Trafikoa                                                | 4          |
| Herri Administrazioa                                                   | 2          |
| Ingurumena                                                             | 1          |
| Kultura                                                                | 1          |
| Ogasun eta finantzak                                                   | 1          |
| Diru-laguntzak                                                         | 1          |
| Beste batzuk                                                           | 1          |
| Ed/Ee                                                                  | 1          |
| Ehuneko bertikalak                                                     | 100        |



Taldeakako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **36**



### 3 – Zerbitzuaren ezagutza

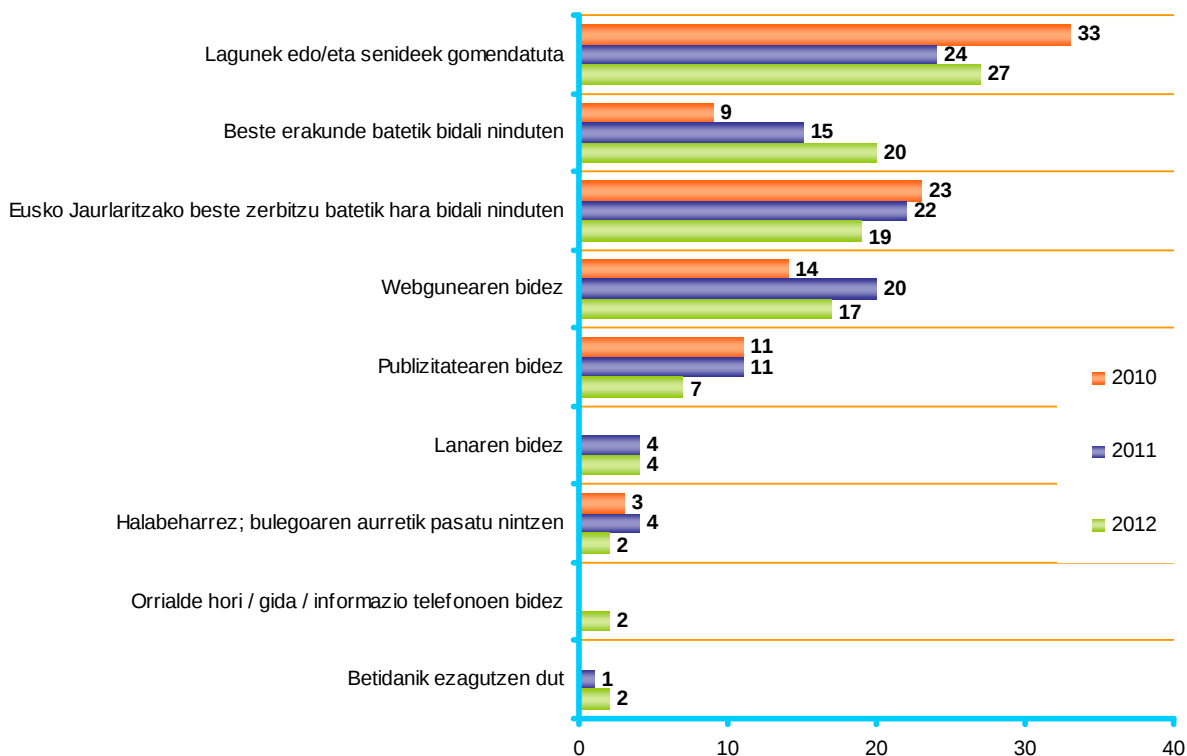
#### 3.1 – Zerbitzua ezagutzeko bidea

|                                                                       |                                                                 | GUZTIZKOAK |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------|
|                                                                       |                                                                 |            |
| NOLA IZAN ZENUEN ZUZENEAN HERRITARRENTZAKO ARRETA ZERBITZUAREN BERRI? | Lagunek edo/eta senideek gomendatuta                            | 27         |
|                                                                       | Beste erakunde batetik bidali ninduten                          | 20         |
|                                                                       | Eusko Jaurlaritzako beste zerbitzu batetik hara bidali ninduten | 19         |
|                                                                       | Webgunearen bidez                                               | 17         |
|                                                                       | Publizitatearen bidez                                           | 7          |
|                                                                       | Lanaren bidez                                                   | 4          |
|                                                                       | Halabeharrez; bulegoaren aurretik pasatu nintzen                | 2          |
|                                                                       | Orrialde hori / gida / informazio telefonoen bidez              | 2          |
|                                                                       | Betidanik ezagutzen dut                                         | 2          |
|                                                                       | Elkarte, sindikatu, aholkularitza, etab. bidez                  | 1          |
|                                                                       | Gizarte-laguntzaren bidez                                       | 1          |
|                                                                       | Inprimaki / dokumentazioaren bidez                              | 1          |
|                                                                       | Ed/Ee                                                           | 5          |

Ehunekoen batura ez da 100 hiru erantzun eman ahal zirelako



Taldeakako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **38**



### 3.2 – Telefono bidezko arreta zerbitzuaren ezagutza

|                                     | GUZTIZKOAK |
|-------------------------------------|------------|
| Bai, eskaintzen du                  | 38         |
| Ez, ez du eskaintzen                | 3          |
| Ez daki eskaintzen duen edo ez / Ee | 59         |
| Ehuneko bertikalak                  | 100        |

BA AL DAKIZU ZUZENEAN  
ZERBITZUAK TELEFONO BIDEZKO  
ARRETA ESKAINTZEN DUEN?

\* Galdera hau Zuzeneaneko **aurrez aurreko zerbitzuaren** erabiltzaileei soilik egin zaie (populazio osoaren %56)



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **40**

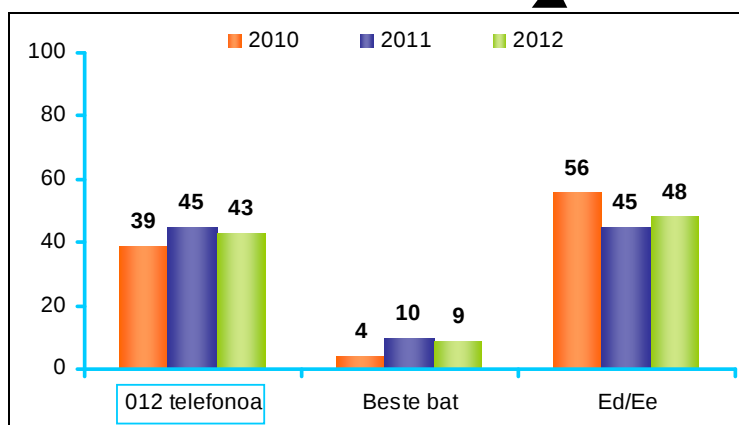
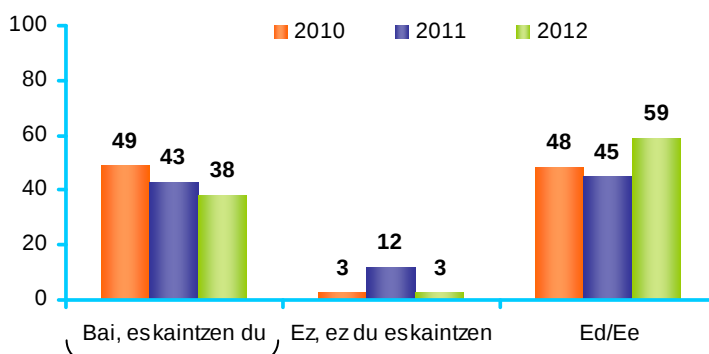
|                    | GUZTIZKOAK |
|--------------------|------------|
| 012 Telefonoa      | 43         |
| Beste bat          | 9          |
| Ed/Ee              | 48         |
| Ehuneko bertikalak | 100        |

ZEIN DA ZUZENEAN ZERBITZUAREN  
TELEFONO BIDEZKO ARRETARAKO  
ZENBAKIA?

\* Galdera hau Zuzeneaneko aurrez aurreko zerbitzua erabili eta telefono bidezko zerbitzu bat daukala bazekite-nei soilik egin zaie (populazio osoaren %21)



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **41**



### 3.3 – Web gunearen ezagutza eta erabilera

|                                                                                                                         | GUZTIZKOAK |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| EZAGUTZEN DUZU ZUZENEAN ZERBITZUAREN WEBGUNEA, <a href="http://www.zuzenean.euskadi.net">www.zuzenean.euskadi.net</a> ? | Bai        |
|                                                                                                                         | 41         |
|                                                                                                                         | Ez         |
|                                                                                                                         | 59         |
|                                                                                                                         | Ed/Ee      |
|                                                                                                                         | 0          |
| Ehuneko bertikalak                                                                                                      | 100        |



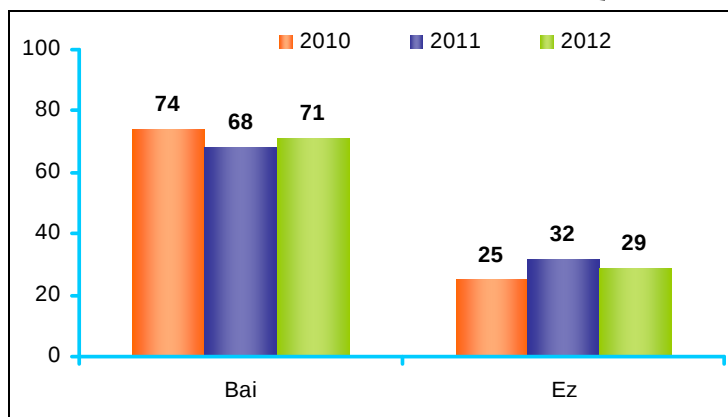
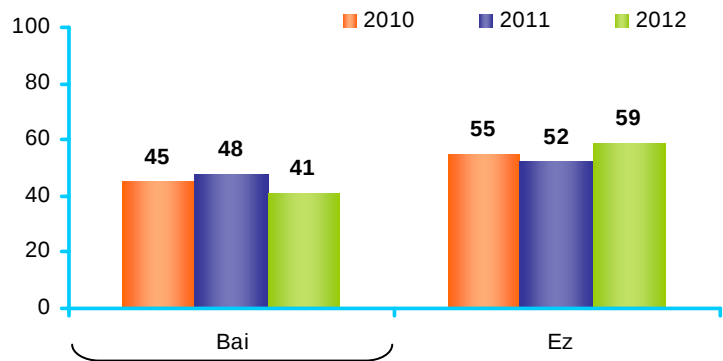
Taldeakako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: 42

|                     | GUZTIZKOAK |
|---------------------|------------|
| ERABILI DUZU INOIZ? | Bai        |
|                     | 71         |
|                     | Ez         |
|                     | 29         |
|                     | Ed/Ee      |
|                     | 0          |
| Ehuneko bertikalak  | 100        |

\* Galdera hau Zuzeneko **web orrialdea** ezagutzen dutenei soilik egin zaie (populazio osoaren %41)



Taldeakako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: 43



## 3.4 – Zuzenean zerbitzuko arreta ordutegien ezagutza

|                                                                                          |       | GUZTIZKOAK |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------|
| BADAKIZU ZUZENEAN ZERBITZUAK<br><b>TELEFONO BIDEZKO ARRETARAKO ZER</b><br>ORDUTEGI DUEN? | Bai   | 17         |
|                                                                                          | Ez    | 83         |
|                                                                                          | Ed/Ee | 0          |
| Ehuneko bertikalak                                                                       |       | 100        |



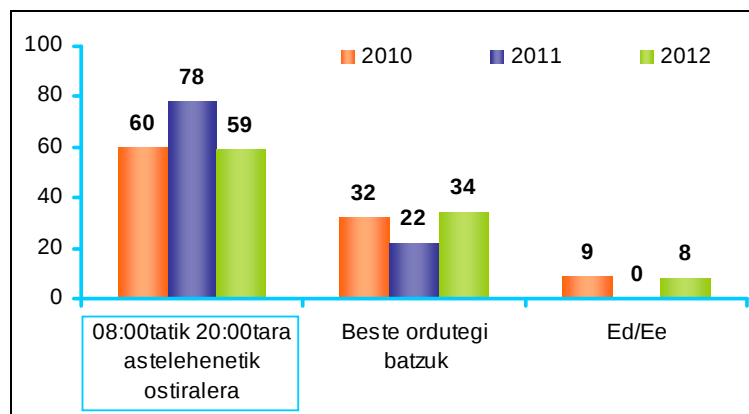
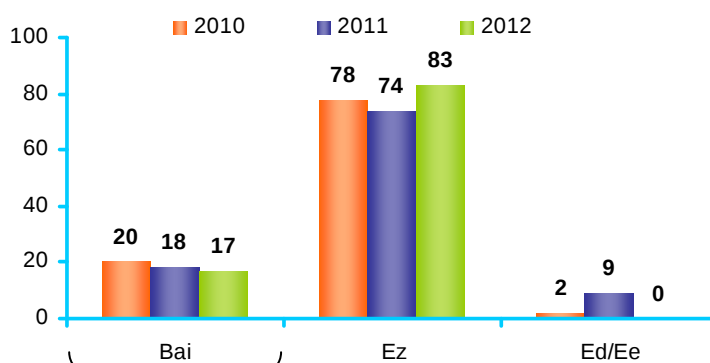
Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **44**

|                                                                              |                                                  | GUZTIZKOAK |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------|
| ZEIN DA <b>TELEFONO BIDEZKO</b><br><b>ARRETAREN</b> ZERBITZUKO<br>ORDUTEGIA? | 08:00tatik 20:00tara astelehenetik<br>ostiralera | 59         |
|                                                                              | 08:00tatik 20:00tara astelehenetik<br>igandera   | 0          |
|                                                                              | Beste ordutegi batzuk                            | 34         |
|                                                                              | Ed/Ee                                            | 8          |
| Ehuneko bertikalak                                                           |                                                  | 100        |

\* Galdera hau Zuzeneko telefono bidezko arreta zerbitzuaren ordutegiak ezagutzen dituztela diotenei soilik egin zaie (populazio osoaren %17)



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **45**

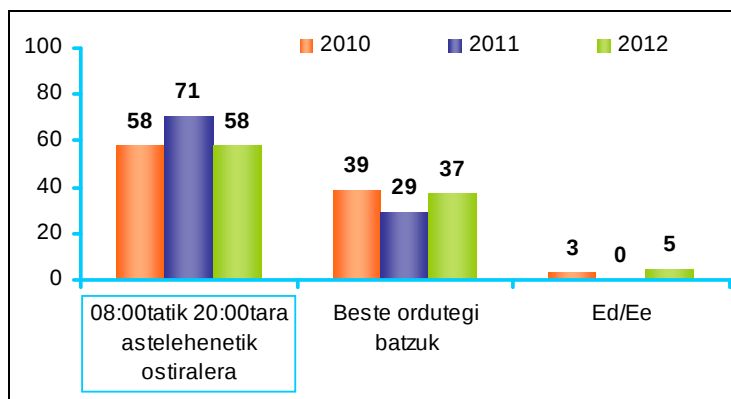
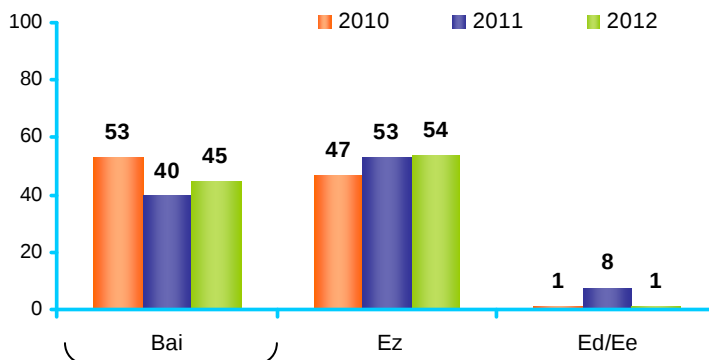


|                                                                                  |       | GUZTIZKOAK |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------|------------|
| BADAKIZU ZUZENEAN ZERBITZUAK <b>AURREZ AURREKO ARRETARAKO ZER ORDUTEGI DUEN?</b> | Bai   | 45         |
|                                                                                  | Ez    | 54         |
|                                                                                  | Ed/Ee | 1          |
| Ehuneko bertikalak                                                               |       | 100        |


Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **46**

|                                                                 |                                               | GUZTIZKOAK |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------|
| ZEIN DA <b>AURREZ AURREKO ARRETA</b> ZERBITZUAREN ORDUTEGIA...? | 08:00tatik 20:00tara astelehenetik ostiralera | 58         |
|                                                                 | 08:00tatik 20:00tara astelehenetik igandera   | 0          |
|                                                                 | Beste ordutegi batzuk                         | 37         |
|                                                                 | Ed/Ee                                         | 5          |
| Ehuneko bertikalak                                              |                                               | 100        |

\* Galdera hau Zuzeneko aurrez aurreko arreta zerbitzuaren ordutegiak ezagutzen dituztela diotenei soilik egin zaie (populazio osoaren %45)


Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **47**


## 4 – Espektatibak, asebetetzea eta eraginkortasuna

### 4.1 – Herritarrentzako arreta zerbitzuetan izapideak egitera garaian alderdi garrantzitsuak

|                                                                                                                                | GUZTIZKOAK                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
|                                                                                                                                |                                               |
| Adeitasuna / Atsegina / Tratu ona / Jarrera / Edukazio onekoa                                                                  | 47                                            |
| Arintasuna / Itxaron behar ez izatea                                                                                           | 43                                            |
| Aholku, informazio eta azalpen onak                                                                                            | 34                                            |
| Bezeroari arreta ona, egokia edo zuzena                                                                                        | 26                                            |
| Zalantza eta arazoak argitzea                                                                                                  | 17                                            |
| Efikazia                                                                                                                       | 15                                            |
| Ezaguera onak / Gaiak kontrolatzea                                                                                             | 10                                            |
| Ordutegi zabala                                                                                                                | 8                                             |
| Argitasuna                                                                                                                     | 7                                             |
| IZAPIDEREN BAT EGITEKO HERRITARRENTZAKO ARRETA ZERBITZURA JOTZEN DUZUNEAN, ZEIN DIRA, ZURETZAT, HIRU ALDERDI GARRANTZIZKOENAK? | Izapideak egiteko erraztasuna eta erosotasuna |
|                                                                                                                                | 4                                             |
|                                                                                                                                | Izapideen gestio zentralizatua                |
|                                                                                                                                | 2                                             |
|                                                                                                                                | Zerbitzuaren kalitatea / zerbitzu ona         |
|                                                                                                                                | 2                                             |
|                                                                                                                                | Arreta pertsonala                             |
|                                                                                                                                | 2                                             |
|                                                                                                                                | Laguntzak                                     |
|                                                                                                                                | 2                                             |
|                                                                                                                                | Euskaraz artatzea                             |
|                                                                                                                                | 2                                             |
|                                                                                                                                | Hurbiltasuna                                  |
|                                                                                                                                | 1                                             |
|                                                                                                                                | Irisgarritasuna                               |
|                                                                                                                                | 1                                             |
|                                                                                                                                | Antolaketa ona                                |
|                                                                                                                                | 1                                             |
|                                                                                                                                | Langile gehiago                               |
|                                                                                                                                | 1                                             |
|                                                                                                                                | Beste batzuk                                  |
|                                                                                                                                | 1                                             |
|                                                                                                                                | Ed/Ee                                         |
|                                                                                                                                | 2                                             |

Ehuneko batura ez da 100 hiru erantzun eskatzen zirelako



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **48**

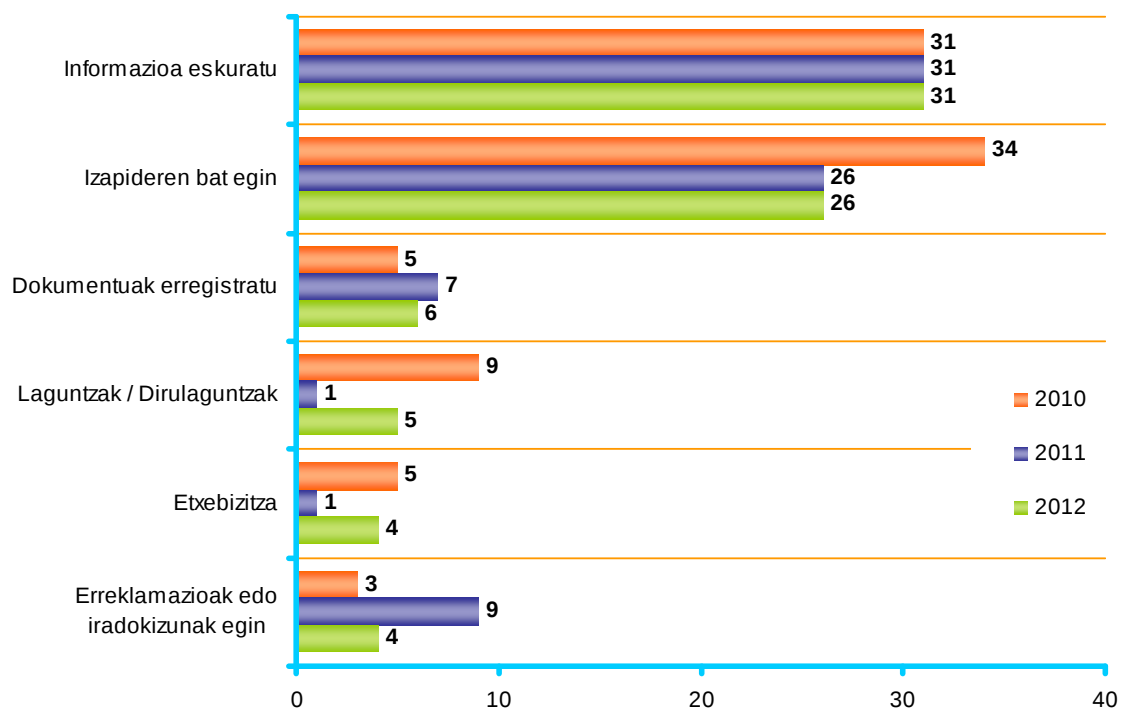
## 4.2 – Zuzenean zerbitzuaren inguruko espektatibak

|                                                                                                                                  | GUZTIZKOAK |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Informazioa eskuratu                                                                                                             | 31         |
| Izapideren bat egin                                                                                                              | 26         |
| Dokumentuak erregistratu                                                                                                         | 6          |
| Laguntzak / Dirulaguntzak                                                                                                        | 5          |
| JARRAIAN, ESAN ZUZENEAN HERRITARRENTZAKO ARRETA ZERBITZUAREN BIDEZ ZER MOTATAKO IZAPIDEAK EDO GESTIOAK EGITEKO ITXAROPENA DUZUN. |            |
| Etxebizitza                                                                                                                      | 4          |
| Erreklamazioak edo iradokizunak egin                                                                                             | 4          |
| Ez du ezerren falta sentitzen                                                                                                    | 2          |
| Denak / Ia denak                                                                                                                 | 2          |
| Salaketak / Isunak / Trafikoa                                                                                                    | 2          |
| Ed/Ee                                                                                                                            | 47         |

Ehunekoen batura ez da 100 hiru erantzun eman ahal zirelako



Taldeko emaitzak kontsultatzeko orrialdea: 50



## 4.3 – Gogobetze maila ondoko esparruekin:

### 4.3.1 – 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 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| BULEGOAREN EGOERA (GARBIKETA, ORDENA, TENPERATURA, ARGIZTAPENA, ZARATA, ETAB.)... * | 8,2        |
| MUGIKORTASUN MUGATUKO PERTSONENTZAKO BULEGOAREN EGOKITZAPENA*                       | 8,0        |
| BULEGOAREN INSTALAZIOAK: ESPAZIO FISIKOA, ESERLEKUAK, KOMUNA, TELEFONO PUBLIKOA...* | 7,8        |
| PUBLIKOAREN ARRETARAKO ORDUTEGIAREN KARTELAREN IKUSGARRITASUNA *                    | 7,3        |
| BULEGOAREN SEINALEAK (KALEKOAK NAHIZ BULEGO BARNEKOAK) *                            | 7,2        |
| <b>ESPAZIO FISIKOA ETA BULEKOEKIN GOGOBETETZE MAILA**</b>                           | <b>7,7</b> |

\* Galdera hau Zuzeneaneko **aurrez aurreko zerbitzuaren** erabiltzaileei soilik egin zaie (populazio osoaren %56)

\*\* Balorazio guztien batez bestekoa



Taldeakako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: 52

### 4.3.2 – 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                | 8,5        |
| ZURE KONTSULTARI ESKAINITAKO DENBORA                        | 8,1        |
| BULEGOKO ITXAROTE ILARAREN ORDENA ETA ERAGINKORTASUNA *     | 7,8        |
| ARRETA JASOTZEKO EGIN BEHAR IZAN ZENITUEN TELEFONO DEIAK ** | 7,7        |
| ERABILTZAILEEN INTIMITATEA ETA ISILPEKOTASUNA *             | 7,6        |
| ARRETA JASO ARTEKO ITXARONALDIA                             | 7,4        |
| <b>ARRETAREN ANTOLAKUNTZAREN GOGOBETZE MAILA ***</b>        | <b>7,9</b> |

\* Galdera hau Zuzeneaneko **aurrez aurreko zerbitzuaren** erabiltzaileei soilik egin zaie (populazio osoaren %56)

\*\* Galdera hau Zuzeneaneko **telefono bidezko zerbitzuaren** erabiltzaileei soilik egin zaie (populazio osoaren %44)

\*\*\* Balorazio guztien batez bestekoa



Taldeakako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: 54

### 4.3.3 – Arreta zerbitzuko langileak

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

| Batez bestekoak (0-10)                                                                             | GUZTIZKOAK |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| ZURE HIZKUNTZARA MOLDATZEKO ERRAZTASUNA                                                            | 9,1        |
| ADEITASUNA ETA ERRESPETUA                                                                          | 8,8        |
| BERDINTASUNEZKO TRATUA                                                                             | 8,7        |
| ARRETA EMAN ZIZUN PERTSONAK INFORMAZIOA EMATEKO GARAIA ERAKUTSITAKO ARGITASUNA ETA ULERGARRITASUNA | 8,5        |
| ARRETA EMAN ZIZUN PERTSONAREN ELKARRIZKETARAKO ETA KOMUNIKAZIORAKO GAITASUNA                       | 8,4        |
| ARRETA EMAN ZIZUN PERTSONAK ZERBITZU EGOKIA EMATEKO ZUEN KUALIFIKAZIOA, PRESTAKUNTZA               | 8,2        |
| ARRETA EMAN ZIZUN PERTSONAK ZUK AZALDUTAKO GAIARI BURUZ ERAKUTSITAKO KEZKA ETA INTERESA            | 8,2        |
| <b>ARRETA ZERBITZUKO LANGILEEKIN GOGOBEETETZE MAILA *</b>                                          | <b>8,6</b> |

\* Balorazio guztien batez bestekoa



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **56**

### 4.3.4 – Emandako informazioa

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

| Batez bestekoak (0-10)                                            | GUZTIZKOAK |
|-------------------------------------------------------------------|------------|
| INFORMAZIOAREN ERABILGARRITASUNA                                  | 8,3        |
| INFORMAZIOAREN KOHERENTZIA                                        | 8,1        |
| INFORMAZIOAREN KALITATEA                                          | 8,1        |
| ZURE GESTIOA EGITEKO EMAN ZIZUTEN DOKUMENTAZIOAREN KALITATEA *    | 8,1        |
| EMANDAKO INFORMAZIOAREN ZEHAZTASUNA (AKATSIK EZA)                 | 8,0        |
| ZURETZAT EGOKIEN ZIREN AUKEREI BURUZKO AHOLKULARITZA              | 7,9        |
| <b>ZERBITZUAK EMANDAKO INFORMAZIOAREKIN GOGOBEETETZE MAILA **</b> | <b>8,1</b> |

\* Galdera hau Zuzeneaneko **aurrez aurreko zerbitzuaren** erabiltzaileei soilik egin zaie (populazio osoaren %56)

\*\* Balorazio guztien batez bestekoa



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **58**

### 4.3.5 – Arreta prozesua

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

| Batez bestekoak (0-10)                                                                                                                                     | GUZTIZKOAK |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| IRADOKIZUNEN ETA ERREKLAMAZIOEN AURREAN AGENTEEN IZANDAKO JARRERA                                                                                          | 8,1        |
| GESTIOAREN AMAIERAKO EMAITZA                                                                                                                               | 8,0        |
| TELEFONO BIDEZKO ZERBITZUAK ZURE DEIAREN ARRAZOIARI IRTENBIDEA EMATEKO ERAKUTSITAKO GAITASUNA ** (EZ DA BEHARREZKOIA IZAN BESTE TELEFONO BATETARA DEITZEA) | 8,0        |
| ZERBITZURA JOTZEKO ARRAZOIEI IRTENBIDEA EMATEKO ERAKUTSITAKO ERAGINKORTASUNA (EZ DA BEHARREZKOIA IZAN BESTE BULEGO/ZERBITZU BATETARA JOTZEA)               | 7,8        |
| BULEGOAK ZURE BISITAREN ARRAZOIARI IRTENBIDEA EMATEKO ERAKUTSITAKO GAITASUNA *                                                                             | 7,8        |
| ZUZENEAN ZERBITZURA JOTZEKO ARRAZOIEI IRTENBIDEA EMATEKO BEHAR IZANDAKO DENBORA, GUZTIRA                                                                   | 7,8        |
| ZURE ESPEDIENTEAREN IZAPIDETZEAREN EGOERAREN BERRI JASOTZEKO ERRAZTASUNA                                                                                   | 7,6        |
| <b>ARRETA PROZESUAREKIN GOGOBEZETZE MAILA ***</b>                                                                                                          | <b>7,9</b> |

\* Galdera hau Zuzeneaneko **aurrez aurreko zerbitzuaren** erabiltzaileei soilik egin zaie (populazio osoaren %56)

\*\* Galdera hau Zuzeneaneko **telefono bidezko zerbitzuaren** erabiltzaileei soilik egin zaie (populazio osoaren %44)

\*\*\* Balorazio guztien batez bestekoa



Taldeakako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **60**

### 4.3.6 – Zuzenean web gunearen erabilera

ZUZENEAN WEBGUNEARAREN ERABILERARI DAGOKIONEZ, ZEIN DA ZURE GOGOBEZETZE MAILA, OTIK (EZ NAGO BATERE POZIK) 10ERA (POZIK NAGO IZANIK) ZENBATUTA, HURRENGO ALDE HAUEKIN?

| Batez bestekoak (0-10)                                   | GUZTIZKOAK |
|----------------------------------------------------------|------------|
| ERAKUTSITAKO INFORMAZIOAREN ERABILGARRITASUNA *          | 7,8        |
| EDUKIEN EGUNERATZEA *                                    | 7,7        |
| ERAKUTSITAKO INFORMAZIOAREN ZUZENTASUNA *                | 7,6        |
| ERABILERRAZTASUNA, ORRIAN NABIGATZEKO ERRAZTASUNA *      | 7,3        |
| ON-LINE IZAPIDEAK EGITEKO AUKERA *                       | 7,3        |
| <b>WEBGUNEARAREN ERABILERAREKIN GOGOBEZETZE MAILA **</b> | <b>7,5</b> |

\* Galdera hau Zuzeneaneko **web gunearen** erabiltzaileei soilik egin zaie (populazio osoaren %29)

\*\* Balorazio guztien batez bestekoa



Taldeakako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **62**

## 4.3.7 – Zuzenean zerbitzua, orokorrean

Batez bestekoa (0-10)

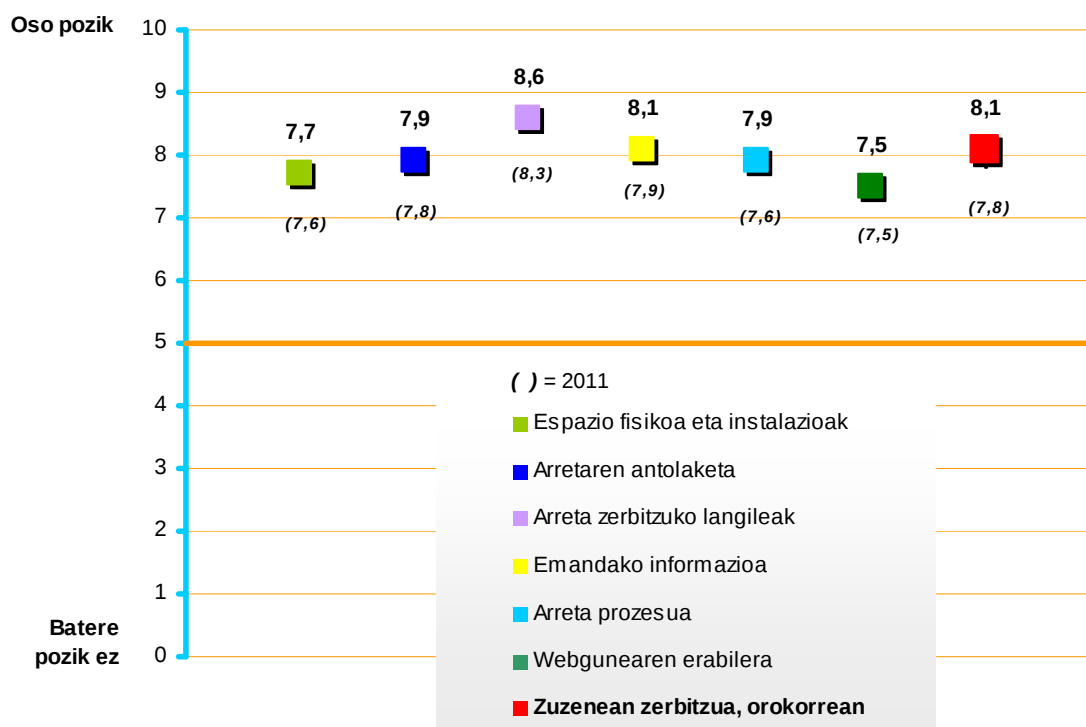
GUZTIZKOAK

ORO HAR, ZEIN DA ZURE GOGO BETETZE MAILA, OTIK (EZ NAGO BATERE POZIK) 10ERA (POZIK NAGO IZANIK) ZUZENEKO ZERBITZUAREAKIN?

8,1



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: 64

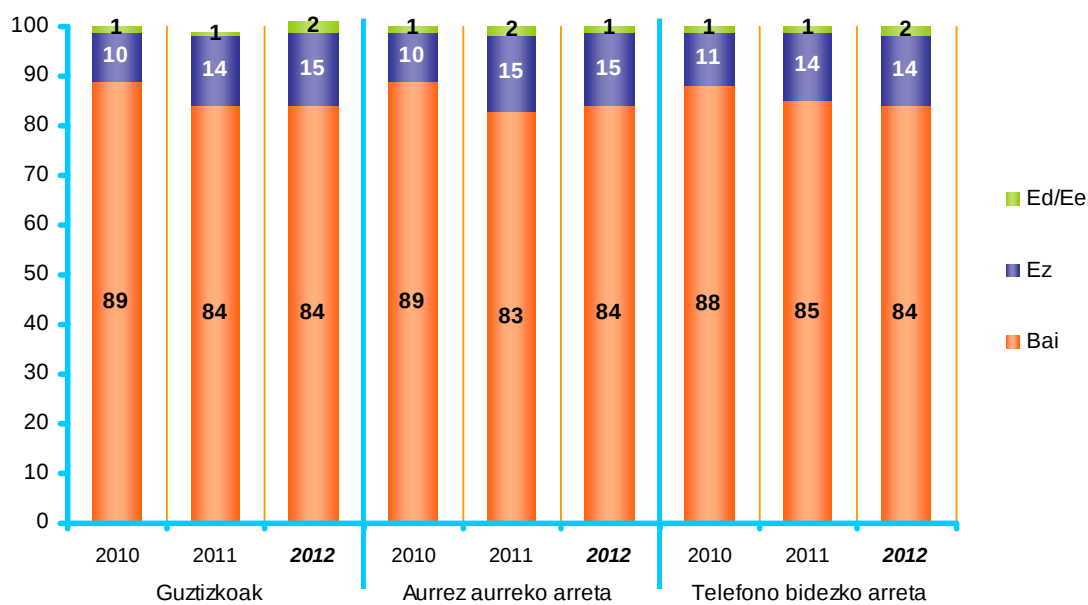


## 4.4 – Zerbitzuaren eraginkortasuna

|                                                                                   | GUZTIZKOAK |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------|-----|
| AZKENEAN, ZUZENEAN ZERBITZUAK EMAN ZION IRTENBIDEA ZERBITZURA JOTZEKO ARRAZOIARI? | Bai        | 84  |
|                                                                                   | Ez         | 15  |
|                                                                                   | Ed/Ee      | 2   |
| Ehuneko bertikalak                                                                |            | 100 |



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **65**

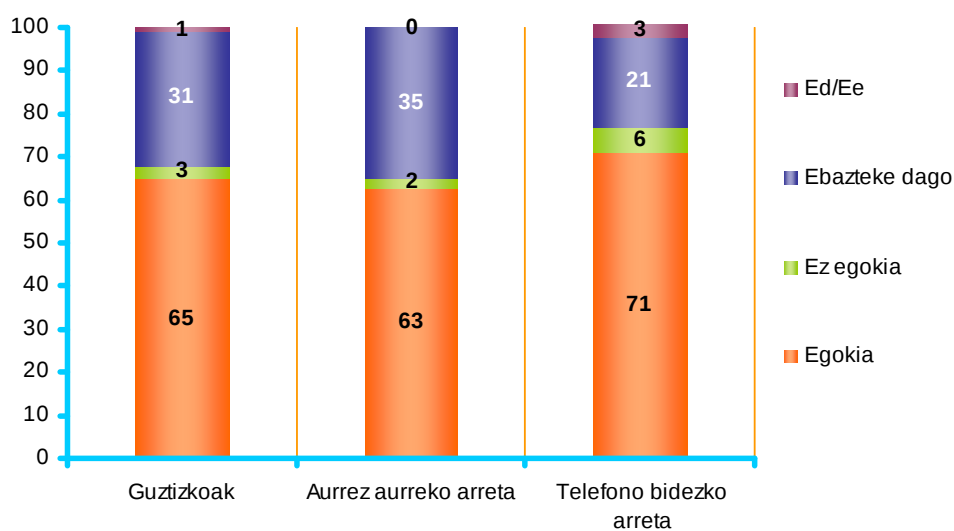


## 4.5 – Emaitzarekin asbetetzea

|                                                                     |               | GUZTIZKOAK |
|---------------------------------------------------------------------|---------------|------------|
| ZER EMAITZA IZAN ZUEN ZUZENEAN ZERBITZUARI ESKATU ZENION IZAPIDEAK? | Egokia        | 65         |
|                                                                     | Ez egokia     | 3          |
|                                                                     | Ebazteke dago | 31         |
|                                                                     | Ed/Ee         | 1          |
| Ehuneko bertikalak                                                  |               | 100        |



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **66**



## 5 – Emandako denbora eta balorazioa

### 5.1 – Harremanetan jartzeko beharrezko dei kopurua

|                     | GUZTIZKOAK |
|---------------------|------------|
| Dei bat             | 61         |
| Bi dei              | 25         |
| Hiru dei            | 8          |
| Lau dei edo gehiago | 5          |
| Ed/Ee               | 0          |
| Ehuneko bertikalak  | 100        |

ZENBAT DEI EGIN BEHAR IZAN ZENITUEN  
ZERBITZUAREKIN HARREMANETAN  
JARTZEKO?

\* Galdera hau Zuzeneaneko **telefono bidezko zerbitzuaren** erabiltzaileei soilik egin zaie (populazio osoaren %44)

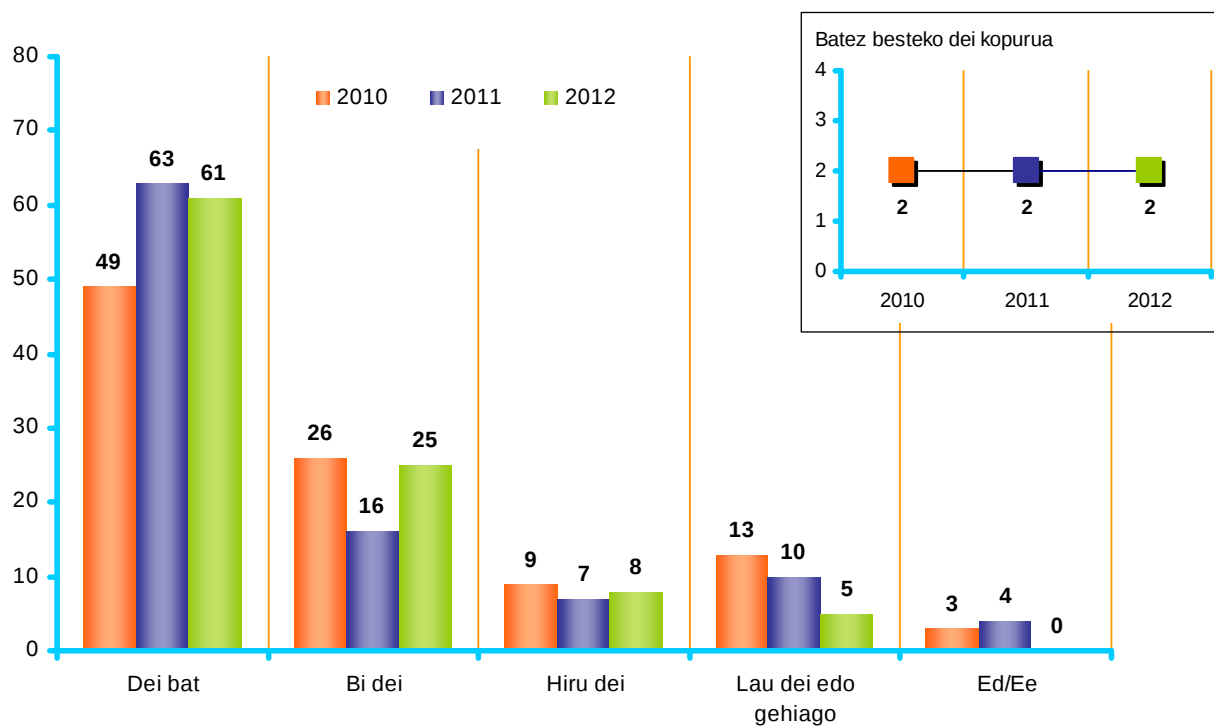


Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **67**

| Batez besteko dei kopurua                                                    | GUZTIZKOAK |
|------------------------------------------------------------------------------|------------|
| ZENBAT DEI EGIN BEHAR IZAN ZENITUEN<br>ZERBITZUAREKIN HARREMANETAN JARTZEKO? | 2          |



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **68**



## 5.2 – Aurrez aurreko zerbitzuan 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 Zuzeneaneko **aurrez aurreko zerbitzuaren** erabiltzaileei soilik egin zaie (populazio osoaren %56)

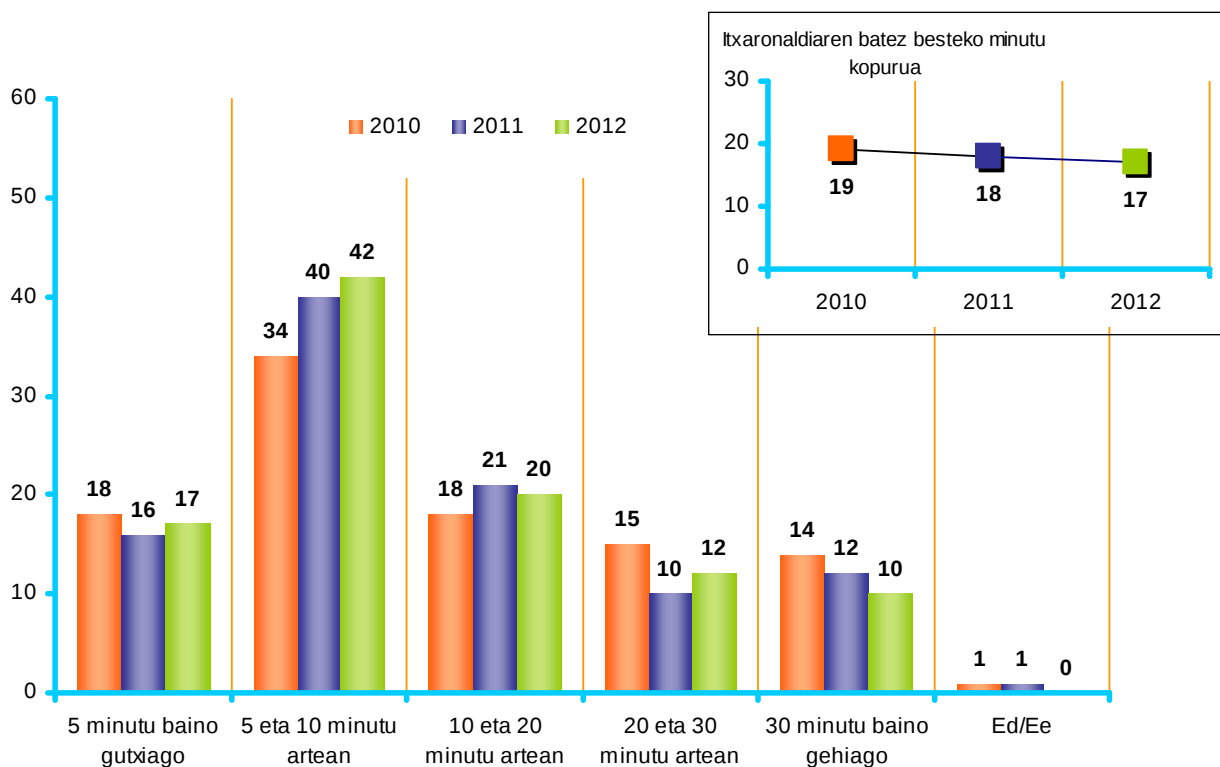


Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **69**

| Itxaronaldiaren batez besteko minutu kopurua                                                              | GUZTIZKOAK |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| GUTXI GORABEHERA, ZENBAT MINUTU ITXARON BEHAR IZAN ZENUEN ZERBITZURA IRITSI ETA ARRETA EMAN ZIZUTEN ARTE? | 17         |



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **70**



### 5.3 – Itxaronaldiaren denbora egokiaren estimazioa

|                                         |             | GUZTIZKOAK |
|-----------------------------------------|-------------|------------|
| NOLAKOA IRUDITU ZITZAIZUN ITXARONALDIA? | Laburra     | 16         |
|                                         | Egokia      | 66         |
|                                         | Gehiegizkoa | 18         |
|                                         | Ed/Ee       | 0          |
| Ehuneko bertikalak                      |             | 100        |

\* Galdera hau Zuzeneaneko **aurrez aurreko zerbitzuaren** erabiltzaileei soilik egin zaie (populazio osoaren %56)



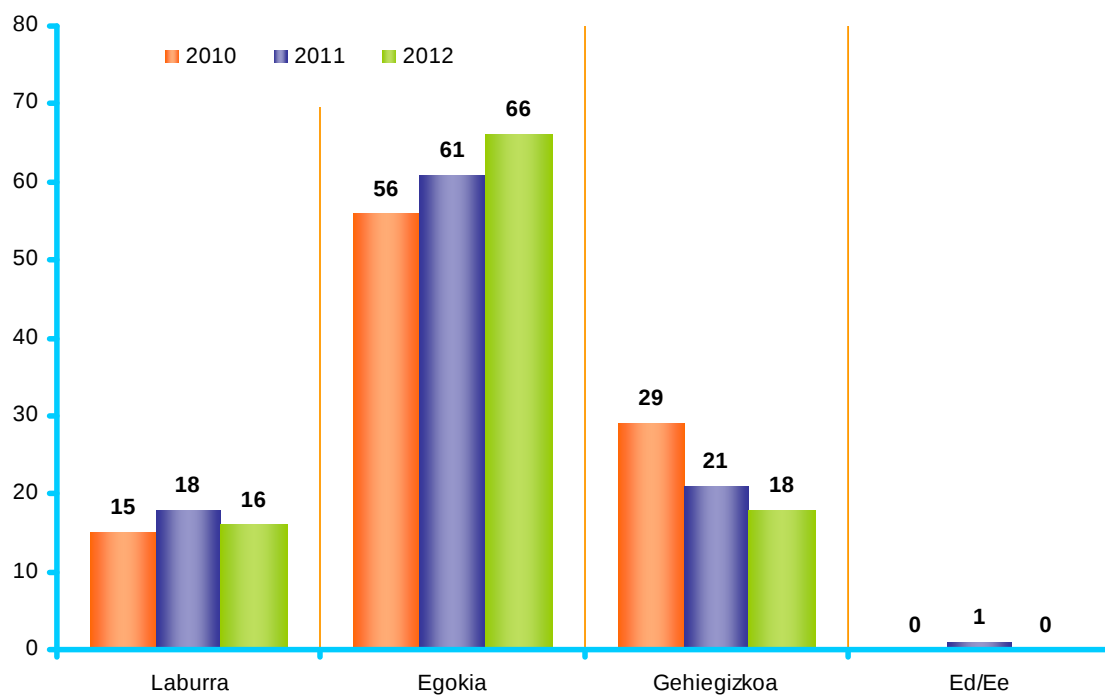
Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **71**

| Batez besteko minutu kopurua                                | GUZTIZKOAK |
|-------------------------------------------------------------|------------|
| ZURE USTEZ, ZENBAT DENBORAKO ITXARONALDIA LITZATEKE EGOKIA? | 14         |

\* Galdera hau itxaronaldia **gehiiegizkoa** iruditzen zaien Zuzeneaneko **aurrez aurreko zerbitzuaren** erabiltzaileei soilik egin zaie (populazio osoaren %9)



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **71**



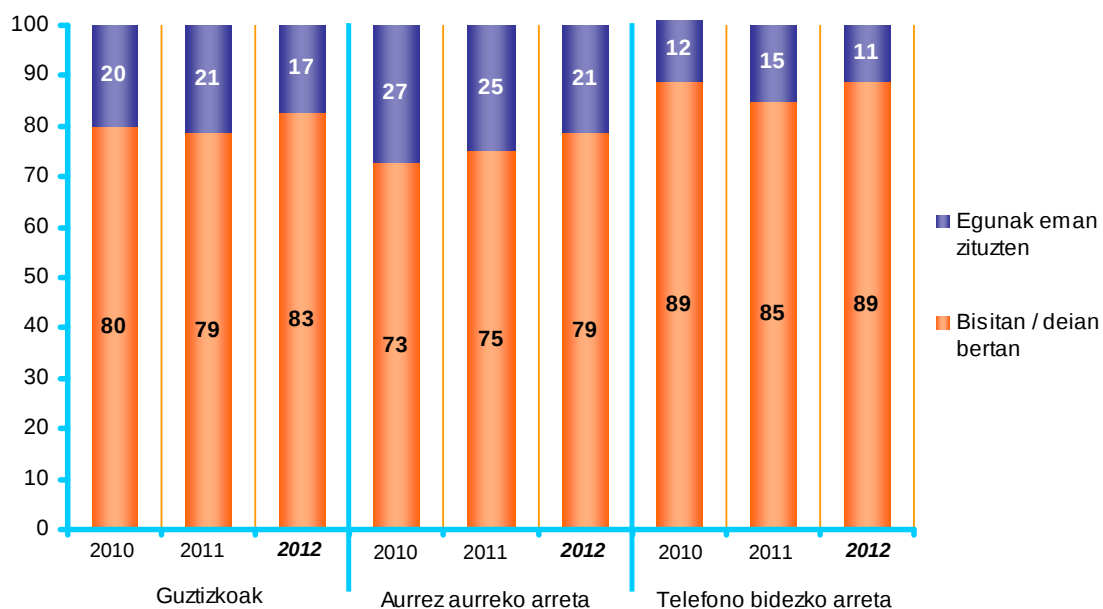
## 5.4 – Irtenbidea emateko denbora

|                                                                                                                   |                        | GUZTIZKOAK |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------|
| ZENBAT DENBORA BEHAR IZAN ZUEN<br>ZUZENEAN ZERBITZUAK ZURE<br>BISITAREN/DEIAREN ARRAZOIARI<br>IRTENBIDEA EMATEKO? | Bisitan / deian bertan | 83         |
|                                                                                                                   | Egunak eman zituzten   | 17         |
| Ehuneko bertikalak                                                                                                |                        | 100        |

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



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **72**



|                              | GUZTIZKOAK |
|------------------------------|------------|
| Minutu bat baino gutxiago    | 0          |
| Minutu batetik bi minututara | 8          |
| 3 eta 5 minutu artean        | 57         |
| 6 eta 10 minutu artean       | 23         |
| 10 minutu baino gehiago      | 10         |
| Ed/Ee                        | 3          |
| Ehuneko bertikalak           | 100        |

\* Galdera hau Zuzeneanek **irtenbide bat bisitan / deian bertan** eman zienei soilik egin zaie (populazio osoaren %70)

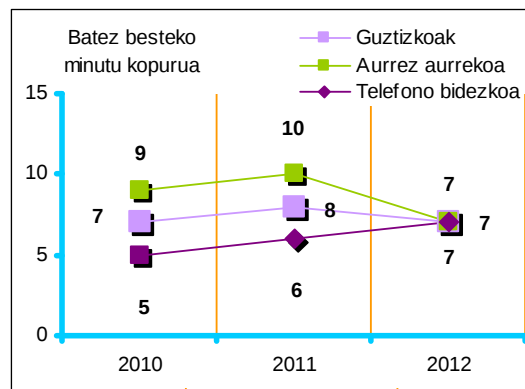
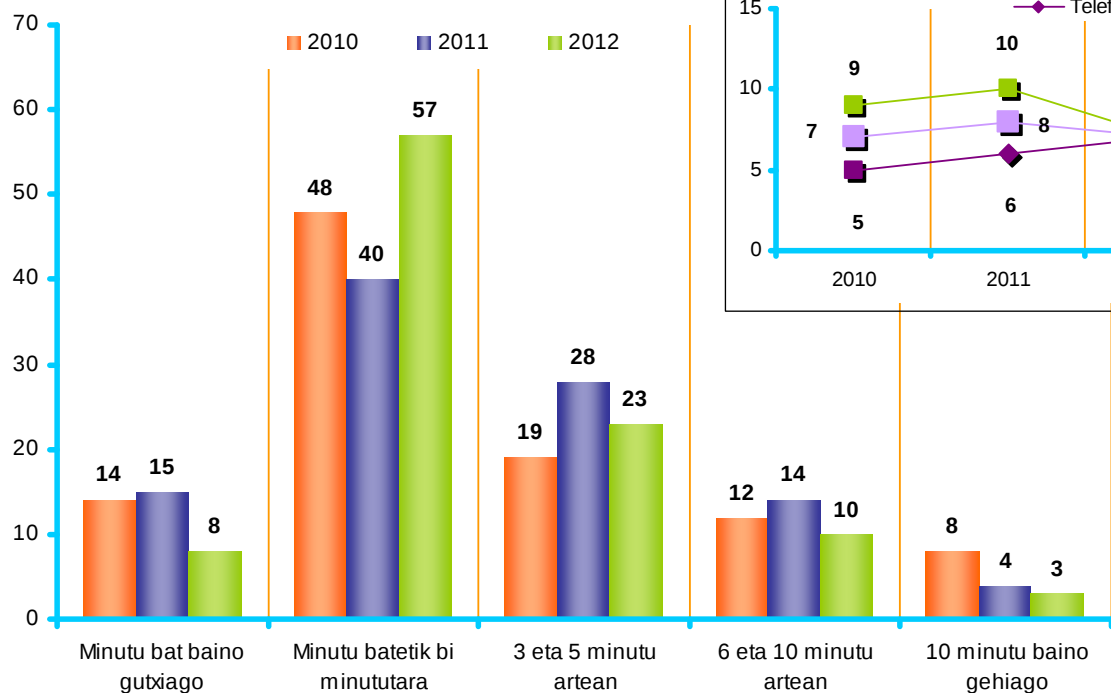


Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **73**

| Batez besteko minutu kopurua                             | GUZTIZKOAK |
|----------------------------------------------------------|------------|
| ZENBAT MINUTU BEHAR IZAN ZITUZTEN<br>IRTENBIDEA EMATEKO? | 7          |



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **74**



|                                                        | GUZTIZKOAK |
|--------------------------------------------------------|------------|
| 1 edo 2 egun                                           | 19         |
| 3 eta 5 egun artean                                    | 13         |
| 6 eta 10 egun artean                                   | 16         |
| 11 eta 30 egun artean                                  | 27         |
| 1 eta 2 hilabete artean                                | 5          |
| 2 hilabete baino gehiago                               | 13         |
| Ed/Ee                                                  | 7          |
| ZENBAT EGUN BEHAR IZAN ZITUZTEN<br>IRTENBIDEA EMATEKO? |            |
| Ehuneko bertikalak                                     | 100        |

\* Galdera hau Zuzeneanek **irtenbidea egun batean edo gehiagotan** eman zienei soilik egin zaie (populazio osoaren %14)

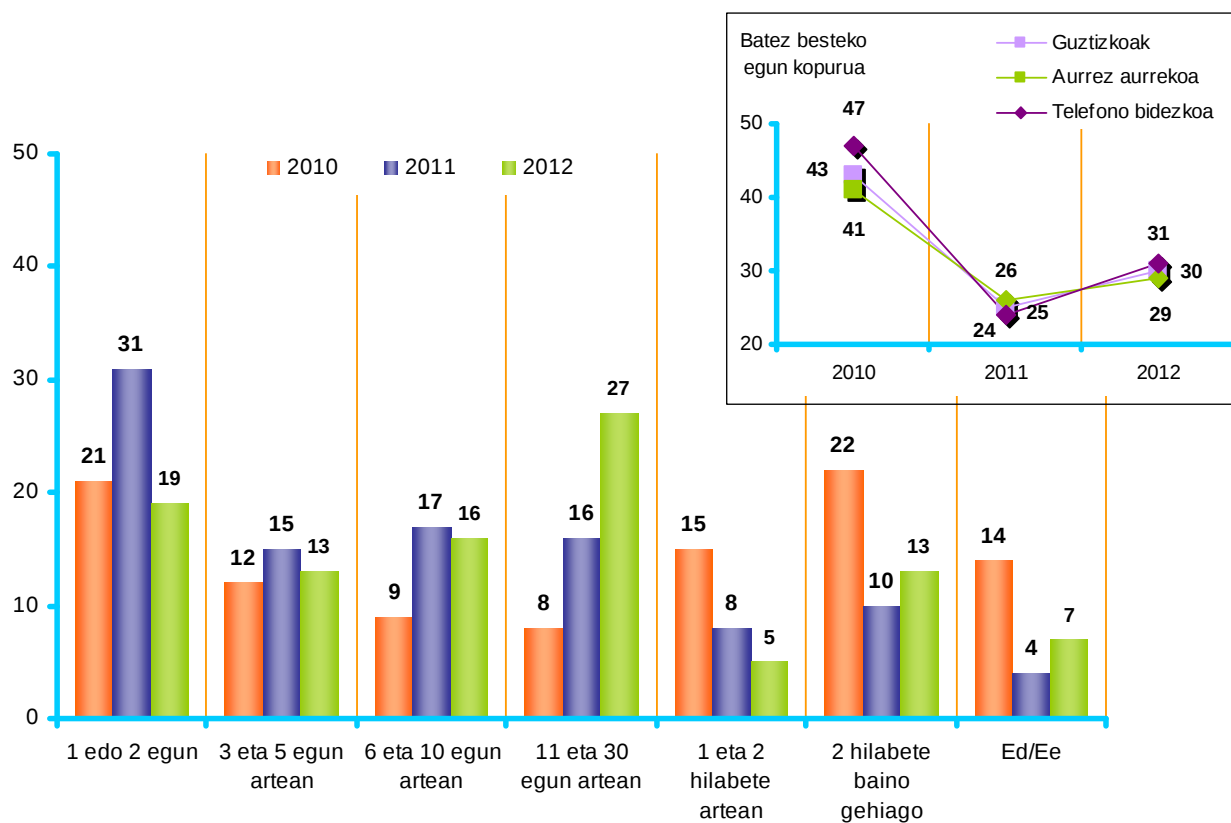


Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: 75

| Batez besteko egun kopurua                             | GUZTIZKOAK |
|--------------------------------------------------------|------------|
| ZENBAT EGUN BEHAR IZAN ZITUZTEN IRTENBIDEA<br>EMATEKO? | 30         |



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: 76



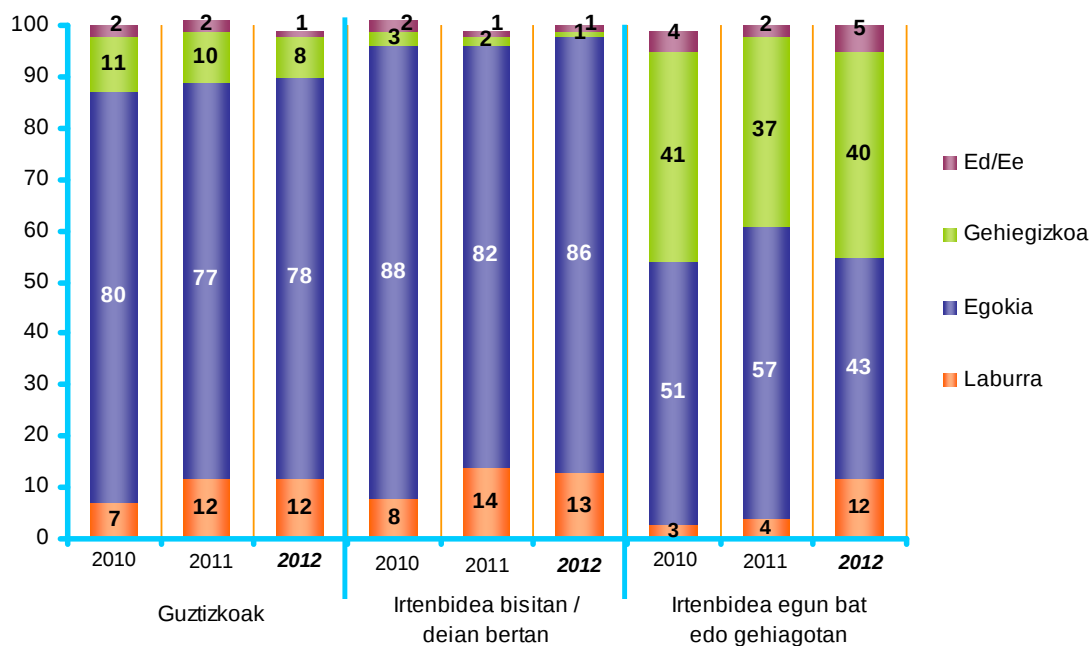
## 5.5 – Irtenbidea emateko denboraren balorazioa

|                                         |             | GUZTIZKOAK |
|-----------------------------------------|-------------|------------|
| NOLAKOA IRUDITU ZITZAIZUN ITXARONALDIA? | Laburra     | 12         |
|                                         | Egokia      | 78         |
|                                         | Gehiegizkoa | 8          |
|                                         | Ed/Ee       | 1          |
| Ehuneko bertikalak                      |             | 100        |

\* Galdera hau Zuzeneanek **irtenbidea** eman zienei soilik egin zaie (populazio osoaren %84)



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **77**



Batez besteko minutu kopurua

GUZTIZKOAK

ZURE USTEZ, ZENBAT DENBORAKO ITXARONALDIA LITZATEKE EGOKIA?

6

\* Galdera hau Zuzeneanek **irtenbidea bisitan / deian bertan** eman eta denbora **gehiagizkoa** iruditzen zaie-nei soilik egin zaie (populazio osoaren %1)

Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **78**

Batez besteko egun kopurua

GUZTIZKOAK

ZURE USTEZ, ZENBAT EGUNEKO ITXARONALDIA LITZATEKE EGOKIA?

13

\* Galdera hau Zuzeneanek **irtenbidea egun batean edo gehiagotan** eman eta denbora **gehiagizkoa** iruditzen zaie-nei soilik egin zaie (populazio osoaren %6)

Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **78**

| EBAZTEKO DENBORA       | EBAZTEKO DENBORAREN BALORAZIOA | EBAZTEKO DENBORA ERREALa (minutu / egun) | EGOKITZAT EMANDAKO EBAZTEKO DENBORA |
|------------------------|--------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------|
| BISITAN / DEIAN BERTAN | Laburra                        | 5 minutu                                 |                                     |
|                        | Egokia                         | 7 minutu                                 |                                     |
|                        | Gehiegizkoa                    | 17 minutu                                | 6 minutu                            |
|                        | Ed/Ee                          | -                                        |                                     |
| EGUN BAT EDO GEHIAGO   | Laburra                        | 5 egun                                   |                                     |
|                        | Egokia                         | 22 egun                                  |                                     |
|                        | Gehiegizkoa                    | 45 egun                                  | 13 egun                             |
|                        | Ed/Ee                          | 3 egun                                   |                                     |

## 6 – Zuzenean Zerbitzuen Kartako konpromisoen betetzea

### Gogobetze mailarekin eta erabiltzaileen balorazioarekin zerikusia duten konpromisoak

| ADIERAZLEAK                                                                                                                  | HELBURU BALIOA | 2012KO BALIO ERREALA |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------|
| Zuzenean Zerbitzua erabiltzen dutenek batez beste emandako balorazioa (aurrez aurreko zerbitzua eta telefono bidezkoa)       | 7,5            | 8,1                  |
| Zerbitzu egokia emateko arreta egin zizun pertsonaren gaikuntzari eta prestakuntzari buruz emandako batez besteko balorazioa | 7,5            | 8,2                  |
| Zuzenean Zerbitzuko langileen begiruneari eta adeitasunari buruz emandako batez besteko balorazioa                           | 7,5            | 8,8                  |
| Erabiltzaileen batez besteko balorazioa arreta eman zien pertsonaren hitz egiteko eta komunikatzeko gaitasunari buruz        | 7,5            | 8,4                  |
| Erabiltzaileen batez besteko balorazioa arreta eman zien pertsonaren azapenak emateko argitasunari eta arraztasunari buruz   | 7,5            | 8,5                  |
| Herritarrek hautatuko hizkuntzara (gaztelania edo euskara) moldatze-maila                                                    | 7,5            | 9,1                  |
| Jendaurreko ordutegiari buruz erabiltzaileek emandako batez besteko balorazioa                                               | 7,5            | 8,5                  |
| Herritarrek batez beste emandako balorazioa eskaini zaien informazioaren kalitateari dagokionez.                             | 7,5            | 8,1                  |
| Zerbitzuak emandako dokumentazioaren kalitateari buruzko balorazioa (hala badagokio).                                        | 7,5            | 8,1                  |
| Herritarrek batez beste emandako balorazioa eskaini zaien informazioaren koherentziari dagokionez                            | 7,5            | 8,1                  |

## 7 – Ondorioak

- Zuzeneaneko Aurrez Aurreko eta Telefono Bidezko Zerbitzuak **erabiltzen dituzten** gehienak 30 eta 45 urte bitartekoak dira, eta goi mailako ikasketak dituzte. Gizon baino emakume gehiago daude, bereziki, Telefono Bidezko Arreta Zerbitzuan, 10 erabiltzailetik 8. Atzerritarren proportzioa igo egin da, eta orain bulegoen erabiltzaileen %23 dira. Lan egoerari dagokionez, 10etik 2 langabezian daude.
- Zuzenean **ezagutzeko biderik ohikoena**, oraindik ere, lagunen edo/eta senideen gomendioa da. Horrez gain, hainbat erabiltzaile beste erakunde batzuetatik edo Eusko Jaurlaritzako beste zerbitzu batzuetatik bideratuak izan dira.
- Aurrez Aurreko Zerbitzuen 10 erabiltzailetik 4k ezagutzen dute Telefono bidezko Arreta Zerbitzua. Aurrez Aurreko Zerbitzuen ordutegia, Telefonikoarena baino gehiago ezagutzen da.
- **Web orriari** dagokionez, Aurrez Aurreko eta Telefono Bidezko erabiltzaileen artean Web orriaren ezagutza txikitu egin da, halere, ezagutzen dutenek gehiago erabiltzen dute. Taldeka, 30 eta 45 urte artekoak dira Web gehien ezagutzen dutenak, eta ezagutza maila ikasketa maila handitzen den heinean handitzen da.
- Etxebizitza (%30) eta Familia (%29) dira, oraindik ere, **gairik eskatutakoenak**. Gero, Hezkuntza (%15), lana/enplegua (%9), Gizarte Gaiak (%5) Herrizaingoa/Trafikoa (%4) eta Administrazio Publikoak (%2) daude.
- Inkestatuek, herritarren arreta zerbitzu batean “adeitasuna eta tratua ona” **garrantzitsuenentzat** jotzen dute, eta Zuzenean, zehazki, aspektu honetan 10etik 8,8ko puntuazioa eman diote.
- Azpimarratu behar da erabiltzaileen **gogobetetze maila** Zuzenean dagokionez handia dela, 8,1eko puntuazioa ematen diote. Baloratutako ia alderdi guztietan gogobetetze maila handitu egin da, Web orriaren erabileran izan ezik, berdin mantendu delarik. Aurrekoetan gertatu den bezala, arlo guztietako baloraziorik handiena arreta-langileek jaso dute.
- Berrito, eta 2012an lortu beharreko helburu balioa igo ondoren ere, erabiltzaileen inkesta bidez neurtu daitezkeen, eta **Zerbitzuen Kartan** dauden konpromisoak guztiz betetzen dira.
- **Itxaronaldiari dagokionez**, Zuzeneanekin kontaktatzeko batez besteko dei kopurua 2 izaten jarraitzen dute, eta 4 edo aldi gehiagotan deitu behar izan dutenen ehunekoa jaitsi egin da. Bulegoetan, itxaronaldi-denbora jaitsi egin da, eta itxarondako denbora egokia iruditu zaien pertsonen portzentajea igo egin da.
- Zuzenenera jo zutenen %84k egitera joan zirena **egitea lortu zuten**, eta horietatik, %83k lehenengo bisita/deia bertan egin zuten.
- **Denboraren balorazioari** dagokionez, Zuzenean zerbitzuan egitera joan zirena egin zutenen %78k horretan emandako denbora egokitzen jo zuten, eta %12k denbora hori laburra izan zela pentsatzen dute.

## 8 – Zehaztasun teknikoak

Ikerketa hau Herritarren Arreta Zerbitzuak - Zuzeneanek urtero inkesta bat egiteko hartutako konpromisoaren baitan kokatzen da; herritarren iritzia neurtzeko eta hobekuntza-ekintzak bideratzeko komunikazio-kanal bat irekitzeko asmoarekin.

Inkesta telefono bidez egin da, **2012ko apirilaren 16a eta 26a bitartean**, galdesorta egituratua eta itxia erabiltzaileentzat, Zuzeneaneko erabiltzaileen lagin adierazgarri bati. Guztira 803 inkesta egin dira, Zuzeneaneko 18 urte eta gehiagoko erabiltzaileen artean. Inkestatuei aldeztu aurretik, beren datuak jasotzeko baimena eskatu zaie, gero inkestatuak izan ahal izateko.

**Lagin errorearen** estimazioa  $\pm 3,4\%$ koa da EAE osorako, %95eko konfiantza mailarekin. Lagina, arreta motaren arabera (aurrez-aurrekoa edo telefono bidezkoa) eta aurrez aurreko arreta bulegoaren arabera kuoten bidez osatu da:

- 200 inkesta Bilbon aurrez aurreko zerbitzua erabili zuten pertsonei
- 201 inkesta Donostian aurrez aurreko zerbitzua erabili zuten pertsonei
- 201 inkesta Gasteizen aurrez aurreko zerbitzua erabili zuten pertsonei
- 201 inkesta telefono bidez (012 telf) zerbitzua erabili zuten pertsonei

Datuak ondoren haztatu dira, lagina unibertsora moldatzeko, honako haztaperen koefizienteak erabiltzaileentzat:

|                   | Haztaperen koefizientea |
|-------------------|-------------------------|
| Araba             | 0,547263682             |
| Bizkaia           | 1,095                   |
| Gipuzkoa          | 0,60199005              |
| Telefono bidezkoa | 1,756218905             |

Ikerketaren emaitzen azterketa eta txostena burutzearen ardura Lehendakariak **Prospekzio Soziologikoen Kabineteari** dagozkio. Bestalde, ikerketaren diseinua eta informazio bilketa **Append** enprek egin zuen.

## 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 eta  $\geq 65$ .
- **Jaiotze lekua:** Espainia eta Beste herrialde bat.
- **Ikasketa maila:** Lehen mailakoak baino baxuagoak, Bigarren mailakoak edo Lanbide Heziketa eta Goi-mailakoak.
- **Lan egoera:** Lan ordaindua, Langabezian, Etxeko lanak, Ikaslea, Pentsioduna eta Beste egoera batean.

## 2– Zuzenean – Herritarrentzako zerbitzuaren erabilera

### 2.1 – Zenbat aldiz

|                                                                        |                         | 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 |
| ZENBAT ALDIZ ERABILI DUZU ZUZENEAN HERRITARRENTZA KO ARRETA ZERBITZUA? | Behin bakarrik          | 27          | 25                 | 23      | 37       | 19        | 36     | 23        | 27           | 24    | 38    | 45   | 26         | 31                  |
|                                                                        | 2-5 aldiz               | 48          | 50                 | 49      | 41       | 61        | 46     | 48        | 52           | 47    | 42    | 48   | 47         | 51                  |
|                                                                        | 6-10 aldiz              | 14          | 16                 | 14      | 11       | 16        | 8      | 17        | 8            | 17    | 12    | 4    | 15         | 9                   |
|                                                                        | 10 aldiz baino gehiago. | 11          | 9                  | 13      | 9        | 4         | 11     | 11        | 11           | 12    | 7     | 3    | 11         | 7                   |
|                                                                        | Ed/Ee                   | 1           | 0                  | 1       | 1        | 0         | 0      | 1         | 2            | 1     | 0     | 0    | 1          | 2                   |
| Ehuneko bertikalak                                                     |                         | 100         | 100                | 100     | 100      | 100       | 100    | 100       | 100          | 100   | 100   | 100  | 100        | 100                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                            |                         | (803)       | (233)              | (305)   | (252)    | (13)      | (330)  | (473)     | (174)        | (475) | (131) | (21) | (643)      | (160)               |

|                                                                       |                         | GUZTIZ-KOAK | IKASKETA MAILA                |                                         |               | LAN EGOERA |            |              |         |             |                     |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|-------------------------------|-----------------------------------------|---------------|------------|------------|--------------|---------|-------------|---------------------|
|                                                                       |                         |             | Lehen mailakoak edo baxuagoak | Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa | Goi-mailakoak | Lanean     | Langabezia | Etxeko lanak | Ikaslea | Pentsioduna | Beste egoera batean |
| ZENBAT ALDIZ ERABILI DUZU ZUZENEAN HERRITARRENTZAKO ARRETA ZERBITZUA? | Behin bakarrik          | 27          | 27                            | 30                                      | 26            | 26         | 24         | 37           | 41      | 50          | 24                  |
|                                                                       | 2-5 aldiz               | 48          | 48                            | 46                                      | 49            | 46         | 54         | 39           | 51      | 48          | 26                  |
|                                                                       | 6-10 aldiz              | 14          | 12                            | 15                                      | 13            | 16         | 9          | 13           | 6       | 0           | 51                  |
|                                                                       | 10 aldiz baino gehiago. | 11          | 12                            | 8                                       | 12            | 12         | 12         | 6            | 2       | 2           | 0                   |
|                                                                       | Ed/Ee                   | 1           | 1                             | 1                                       | 1             | 1          | 1          | 6            | 0       | 0           | 0                   |
| Ehuneko bertikalak                                                    |                         | 100         | 100                           | 100                                     | 100           | 100        | 100        | 100          | 100     | 100         | 100                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                           |                         | (803)       | (169)                         | (276)                                   | (358)         | (521)      | (171)      | (46)         | (28)    | (29)        | (6)                 |

|                                                                       | 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        | 4         | 3      | 5        | 4            | 5     | 3     | 2    | 4          | 4                   |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                           | (743)       | (217)              | (278)   | (236)    | (12)      | (302)  | (441)    | (156)        | (444) | (122) | (19) | (596)      | (147)               |

Batez betesteko erabilerak

|                                                                       | GUZTIZKOAK | IKASKETA MAILA                 |                                           |               |        | LAN EGOERA  |              |         |             |                     |
|-----------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------|-------------------------------------------|---------------|--------|-------------|--------------|---------|-------------|---------------------|
|                                                                       |            | Lehen maila-koak edo baxuagoak | Bigarren maila-koak eta Lan-bide Heziketa | Goi-mailakoak | Lanean | Langabezian | Etxeko lanak | Ikaslea | Pentsioduna | Beste egoera batean |
| ZENBAT ALDIZ ERABILI DUZU ZUZENEAN HERRITARRENTZAKO ARRETA ZERBITZUA? | 4          | 4                              | 4                                         | 4             | 4      | 4           | 4            | 3       | 2           | 6                   |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                           | (743)      | (152)                          | (260)                                     | (331)         | (481)  | (156)       | (43)         | (28)    | (27)        | (6)                 |

Batez betesteko erabilerak

## 2.2 – Azken kontsultaren zergatia

|                                                                                                                 |                                                | GUZTIZ-KOAK | BIZILEKU LURRALDEA |         |          |           | SEXUA  |            | ADIN TALDEAK |       |       |      | JAIO LEKUA |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------|--------------------|---------|----------|-----------|--------|------------|--------------|-------|-------|------|------------|---------------------|
|                                                                                                                 |                                                |             | Araba              | Bizkaia | Gipuzkoa | Beste bat | Gizona | Emaku-meia | 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                          | 53          | 53                 | 55      | 52       | 28        | 45     | 57         | 51           | 52    | 57    | 66   | 53         | 55                  |
|                                                                                                                 | Izapideren bat egiteko                         | 42          | 39                 | 41      | 45       | 61        | 47     | 39         | 42           | 44    | 34    | 17   | 41         | 42                  |
|                                                                                                                 | Dokumentuak erregistratzeko                    | 10          | 10                 | 9       | 10       | 19        | 10     | 10         | 12           | 10    | 6     | 10   | 9          | 15                  |
|                                                                                                                 | Erreklamazio edo iradokizun bat egiteko        | 3           | 3                  | 3       | 3        | 0         | 4      | 2          | 2            | 2     | 5     | 10   | 3          | 1                   |
|                                                                                                                 | Ordainketaren bat egiteko                      | 3           | 2                  | 3       | 2        | 0         | 5      | 1          | 2            | 2     | 5     | 0    | 3          | 2                   |
|                                                                                                                 | Laguntzak / Diru-laguntzak                     | 1           | 1                  | 2       | 0        | 4         | 1      | 2          | 0            | 2     | 1     | 0    | 1          | 0                   |
|                                                                                                                 | Tituluak eskatu / Tituluak – ziurtagiriak jaso | 1           | 0                  | 2       | 0        | 0         | 1      | 1          | 3            | 1     | 0     | 0    | 1          | 0                   |
|                                                                                                                 | Hitzordua eskatu / ezeztatu                    | 0           | 2                  | 0       | 0        | 0         | 1      | 0          | 1            | 0     | 1     | 0    | 1          | 0                   |
|                                                                                                                 | Paperak / tituluak homologatu                  | 0           | 0                  | 0       | 1        | 0         | 1      | 0          | 0            | 1     | 0     | 0    | 0          | 1                   |
|                                                                                                                 | Altzariak erretiratzea                         | 0           | 1                  | 0       | 0        | 0         | 0      | 0          | 1            | 0     | 0     | 0    | 0          | 0                   |
|                                                                                                                 | Hezkuntza                                      | 0           | 1                  | 0       | 0        | 0         | 0      | 0          | 1            | 0     | 0     | 0    | 0          | 0                   |
|                                                                                                                 | Oposizioak                                     | 0           | 1                  | 0       | 0        | 0         | 0      | 0          | 1            | 0     | 0     | 0    | 0          | 0                   |
|                                                                                                                 | Herrizaingoa (Ertzaintza, suhiltzaileak...)    | 0           | 1                  | 0       | 0        | 0         | 0      | 0          | 0            | 0     | 0     | 3    | 0          | 0                   |
|                                                                                                                 | Ed/Ee                                          | 0           | 1                  | 0       | 1        | 0         | 0      | 1          | 1            | 1     | 0     | 0    | 0          | 0                   |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                                                     |                                                | (803)       | (233)              | (305)   | (252)    | (13)      | (330)  | (473)      | (174)        | (475) | (131) | (21) | (643)      | (160)               |

Ehunekoen batura ez da 100 hiru erantzun eman ahal zirelako

|                                                                                                                 |                                                | GUZTIZ-KOAK | IKASKETA MAILA                 |                                          |               |        | LAN EGOERA   |               |         |              |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------|--------------------------------|------------------------------------------|---------------|--------|--------------|---------------|---------|--------------|---------------------|
|                                                                                                                 |                                                |             | Lehen maila-koak edo baxuagoak | Bigarren maila-koak eta Lanbide Heziketa | Goi-mailakoak | Lanean | Langabe-zian | Etxe-ko lanak | Ikaslea | Pentsio-duna | Beste egoera batean |
| ZUZENEAN ZERBITZUA ERABILI ZENUEN AZKEN ALDIARI DAGOKIONEZ, ZERGATIK JO ZENUEN/DEITU ZENUEN ZERBITZU HORRETARA? | Informazioa eskatzeko                          | 53          | 56                             | 53                                       | 52            | 51     | 51           | 65            | 56      | 66           | 62                  |
|                                                                                                                 | Izapideren bat egiteko                         | 42          | 42                             | 41                                       | 42            | 44     | 37           | 36            | 34      | 31           | 62                  |
|                                                                                                                 | Dokumentuak erregistratzeko                    | 10          | 5                              | 8                                        | 13            | 9      | 14           | 5             | 8       | 2            | 0                   |
|                                                                                                                 | Erreklamazio edo iradokizun bat egiteko        | 3           | 4                              | 2                                        | 3             | 2      | 6            | 4             | 0       | 7            | 13                  |
|                                                                                                                 | Ordainketaren bat egiteko                      | 3           | 3                              | 3                                        | 2             | 3      | 0            | 0             | 6       | 2            | 0                   |
|                                                                                                                 | Laguntzak / Diru-laguntzak                     | 1           | 1                              | 1                                        | 1             | 1      | 1            | 2             | 0       | 4            | 0                   |
|                                                                                                                 | Tituluak eskatu / Tituluak – ziurtagiriak jaso | 1           | 1                              | 1                                        | 1             | 1      | 2            | 0             | 4       | 0            | 0                   |
|                                                                                                                 | Hitzordua eskatu / ezeztatu                    | 0           | 0                              | 0                                        | 1             | 1      | 0            | 0             | 0       | 0            | 0                   |
|                                                                                                                 | Paperak / tituluak homologatu                  | 0           | 0                              | 1                                        | 0             | 0      | 2            | 1             | 0       | 0            | 0                   |
|                                                                                                                 | Altzariak erretiratzea                         | 0           | 0                              | 0                                        | 0             | 0      | 1            | 0             | 0       | 0            | 0                   |
|                                                                                                                 | Hezkuntza                                      | 0           | 0                              | 0                                        | 0             | 0      | 0            | 0             | 0       | 0            | 0                   |
|                                                                                                                 | Oposizioak                                     | 0           | 0                              | 0                                        | 0             | 0      | 0            | 0             | 0       | 0            | 0                   |
|                                                                                                                 | Herrizaingoa (Ertzaintza, suhiltzaileak...)    | 0           | 0                              | 0                                        | 0             | 0      | 0            | 0             | 0       | 2            | 0                   |
|                                                                                                                 | Ed/Ee                                          | 0           | 0                              | 1                                        | 0             | 0      | 0            | 5             | 0       | 0            | 0                   |
|                                                                                                                 | n (absolutu haztatu gabeak)                    | (803)       | (169)                          | (276)                                    | (358)         | (521)  | (171)        | (46)          | (28)    | (29)         | (6)                 |

Ehunekoen batura ez da 100 hiru erantzun eman ahal zirelako

2.3 – 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             | 30          | 45                 | 26      | 26       | 46        | 33     | 29        | 40           | 24    | 40    | 52   | 27         | 50                  |
|                                                                  | Familia                 | 29          | 22                 | 33      | 29       | 0         | 23     | 33        | 12           | 42    | 7     | 7    | 32         | 15                  |
|                                                                  | Hezkuntza               | 15          | 11                 | 17      | 16       | 12        | 11     | 17        | 31           | 10    | 16    | 0    | 14         | 19                  |
|                                                                  | Lana / Enplegua         | 9           | 8                  | 9       | 10       | 0         | 8      | 10        | 6            | 11    | 6     | 0    | 10         | 5                   |
|                                                                  | Gizarte Gaiak           | 5           | 3                  | 6       | 4        | 4         | 5      | 4         | 2            | 4     | 7     | 21   | 4          | 7                   |
|                                                                  | Herrizaingoa / Trafikoa | 4           | 1                  | 4       | 6        | 19        | 7      | 2         | 4            | 4     | 5     | 4    | 5          | 1                   |
|                                                                  | Herri Administrazioa    | 2           | 2                  | 1       | 2        | 0         | 3      | 1         | 0            | 1     | 6     | 0    | 2          | 0                   |
|                                                                  | Ingurumena              | 1           | 2                  | 1       | 0        | 0         | 1      | 1         | 1            | 1     | 2     | 0    | 1          | 0                   |
|                                                                  | Kultura                 | 1           | 1                  | 1       | 0        | 0         | 1      | 1         | 2            | 0     | 0     | 0    | 1          | 0                   |
|                                                                  | Ogasun eta finantzak    | 1           | 0                  | 1       | 1        | 0         | 1      | 0         | 1            | 1     | 0     | 0    | 1          | 1                   |
|                                                                  | Diru-laguntzak          | 1           | 2                  | 0       | 2        | 0         | 1      | 1         | 0            | 1     | 0     | 10   | 1          | 0                   |
|                                                                  | Justizia                | 0           | 0                  | 0       | 1        | 12        | 1      | 0         | 0            | 0     | 2     | 0    | 0          | 0                   |
|                                                                  | Kontsumoa               | 0           | 1                  | 0       | 0        | 0         | 1      | 0         | 0            | 0     | 1     | 3    | 1          | 0                   |
|                                                                  | Beste batzuk            | 1           | 1                  | 1       | 1        | 7         | 3      | 0         | 1            | 1     | 3     | 4    | 1          | 0                   |
|                                                                  | Ed/Ee                   | 1           | 1                  | 0       | 2        | 0         | 1      | 0         | 0            | 1     | 3     | 0    | 1          | 1                   |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                      |                         | (803)       | (233)              | (305)   | (252)    | (13)      | (330)  | (473)     | (174)        | (475) | (131) | (21) | (643)      | (160)               |

|                                                                        |                             | GUZTIZ-KOAK | IKASKETA MAILA                 |                                          |               | LAN EGOERA |              |              |         |              |                     |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------|--------------------------------|------------------------------------------|---------------|------------|--------------|--------------|---------|--------------|---------------------|
|                                                                        |                             |             | Lehen maila-koak edo baxuagoak | Bigarren maila-koak eta Lanbide Heziketa | Goi-mailakoak | Lanean     | Langabe-zian | Etxeko lanak | Ikaslea | Pentsio-duna | Beste egoera batean |
| ZUZENEAN ZERBITZUAN<br>EGINDAKO TRAMITEA<br>HURRENGO GAIARI DAGOKIO... | Etxebizitza                 | 30          | 42                             | 30                                       | 27            | 28         | 37           | 34           | 32      | 50           | 12                  |
|                                                                        | Familia                     | 29          | 23                             | 33                                       | 29            | 36         | 15           | 30           | 2       | 7            | 13                  |
|                                                                        | Hezkuntza                   | 15          | 13                             | 12                                       | 18            | 10         | 30           | 17           | 43      | 2            | 25                  |
|                                                                        | Lana / Enplegua             | 9           | 6                              | 8                                        | 12            | 11         | 6            | 5            | 0       | 0            | 0                   |
|                                                                        | Gizarte Gaiak               | 5           | 7                              | 6                                        | 3             | 4          | 5            | 8            | 8       | 16           | 0                   |
|                                                                        | Herrizaingoa / Trafikoa     | 4           | 4                              | 3                                        | 4             | 5          | 3            | 0            | 2       | 2            | 0                   |
|                                                                        | Herri Administrazioa        | 2           | 1                              | 2                                        | 1             | 2          | 1            | 2            | 2       | 0            | 0                   |
|                                                                        | Ingurumena                  | 1           | 1                              | 1                                        | 1             | 1          | 1            | 4            | 0       | 0            | 0                   |
|                                                                        | Kultura                     | 1           | 0                              | 0                                        | 1             | 0          | 0            | 0            | 11      | 0            | 0                   |
|                                                                        | Ogasun eta finantzak        | 1           | 1                              | 1                                        | 1             | 1          | 1            | 0            | 0       | 0            | 0                   |
|                                                                        | Diru-laguntzak              | 1           | 1                              | 1                                        | 1             | 1          | 0            | 0            | 0       | 7            | 38                  |
|                                                                        | Justizia                    | 0           | 0                              | 0                                        | 1             | 1          | 0            | 0            | 0       | 0            | 0                   |
|                                                                        | Kontsumoa                   | 0           | 0                              | 1                                        | 0             | 0          | 1            | 0            | 0       | 2            | 13                  |
|                                                                        | Beste batzuk                | 1           | 1                              | 2                                        | 0             | 1          | 1            | 1            | 0       | 7            | 0                   |
|                                                                        | Ed/Ee                       | 1           | 0                              | 1                                        | 1             | 1          | 0            | 0            | 0       | 7            | 0                   |
|                                                                        | n (absolutu haztatu gabeak) | (803)       | (169)                          | (276)                                    | (358)         | (521)      | (171)        | (46)         | (28)    | (29)         | (6)                 |

## 3 - Zerbitzuaren ezagutza

### 3.1 – 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                            | 27          | 38                 | 23      | 25       | 27        | 29     | 26        | 31           | 27    | 24    | 24   | 24         | 41                  |
|                                                                        | Beste erakunde batetik bidali ninduten                          | 20          | 22                 | 16      | 24       | 28        | 19     | 20        | 22           | 17    | 27    | 17   | 19         | 23                  |
|                                                                        | Eusko Jaurlaritzako beste zerbitzu batetik hara bidali ninduten | 19          | 15                 | 22      | 15       | 38        | 18     | 19        | 12           | 21    | 20    | 17   | 20         | 12                  |
|                                                                        | Webgunearen bidez                                               | 17          | 13                 | 19      | 20       | 0         | 17     | 18        | 22           | 18    | 9     | 10   | 19         | 10                  |
|                                                                        | Publizitatearen bidez                                           | 7           | 6                  | 7       | 8        | 0         | 7      | 7         | 7            | 7     | 7     | 7    | 7          | 3                   |
|                                                                        | Lanaren bidez                                                   | 4           | 3                  | 4       | 3        | 0         | 3      | 4         | 2            | 4     | 6     | 10   | 4          | 0                   |
|                                                                        | Halabeharrez; bulegoaren aurretik pasatu nintzen                | 2           | 2                  | 3       | 1        | 0         | 3      | 2         | 1            | 3     | 2     | 3    | 2          | 1                   |
|                                                                        | Orrialde hori / gida / informazio telefonoen bidez              | 2           | 3                  | 2       | 0        | 0         | 1      | 2         | 0            | 2     | 3     | 10   | 2          | 0                   |
|                                                                        | Betidanik ezagutzen dut                                         | 2           | 2                  | 2       | 2        | 0         | 1      | 2         | 2            | 1     | 2     | 4    | 2          | 1                   |
|                                                                        | Elkarte, sindikatu, aholkularitza, etab. bidez                  | 1           | 1                  | 1       | 1        | 0         | 2      | 1         | 0            | 2     | 1     | 0    | 2          | 0                   |
|                                                                        | Gizarte-laguntzaren bidez                                       | 1           | 1                  | 1       | 1        | 4         | 1      | 1         | 2            | 1     | 2     | 0    | 0          | 5                   |
|                                                                        | Inprimaki / dokumentazioaren bidez                              | 1           | 0                  | 1       | 1        | 0         | 0      | 1         | 1            | 1     | 0     | 0    | 1          | 0                   |
|                                                                        | Ed/Ee                                                           | 5           | 3                  | 6       | 3        | 4         | 7      | 3         | 3            | 6     | 2     | 0    | 5          | 6                   |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                            |                                                                 | (803)       | (233)              | (305)   | (252)    | (13)      | (330)  | (473)     | (174)        | (475) | (131) | (21) | (643)      | (160)               |

Ehuneko batura ez da 100 hiru erantzun eman ahal zirelako

|                                                                        |                                                                 | GUZTIZ-KOAK | IKASKETA MAILA                 |                                          |               |        | LAN EGOERA   |              |         |              |                     |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------|------------------------------------------|---------------|--------|--------------|--------------|---------|--------------|---------------------|
|                                                                        |                                                                 |             | Lehen maila-koak edo baxuagoak | Bigarren maila-koak 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                            | 27          | 27                             | 31                                       | 24            | 25     | 30           | 23           | 47      | 31           | 25                  |
|                                                                        | Beste erakunde batetik bidali ninduten                          | 20          | 17                             | 22                                       | 19            | 17     | 23           | 32           | 23      | 29           | 12                  |
|                                                                        | Eusko Jaurlaritzako beste zerbitzu batetik hara bidali ninduten | 19          | 21                             | 15                                       | 20            | 21     | 17           | 15           | 2       | 11           | 0                   |
|                                                                        | Webgunearen bidez                                               | 17          | 10                             | 15                                       | 22            | 18     | 18           | 12           | 17      | 9            | 38                  |
|                                                                        | Publizitatearen bidez                                           | 7           | 9                              | 10                                       | 4             | 7      | 7            | 5            | 4       | 5            | 0                   |
|                                                                        | Lanaren bidez                                                   | 4           | 0                              | 2                                        | 6             | 5      | 0            | 0            | 0       | 7            | 13                  |
|                                                                        | Halabeharrez; bulegoaren aurretik pasatu nintzen                | 2           | 5                              | 2                                        | 1             | 3      | 0            | 2            | 2       | 2            | 0                   |
|                                                                        | Orrialde hori / gida / informazio telefonoen bidez              | 2           | 5                              | 0                                        | 2             | 2      | 2            | 0            | 0       | 7            | 0                   |
|                                                                        | Betidanik ezagutzen dut                                         | 2           | 1                              | 1                                        | 2             | 2      | 2            | 2            | 0       | 0            | 13                  |
|                                                                        | Elkarte, sindikatu, aholkularitza, etab. bidez                  | 1           | 1                              | 3                                        | 1             | 2      | 0            | 0            | 0       | 0            | 0                   |
|                                                                        | Gizarte-laguntzaren bidez                                       | 1           | 4                              | 0                                        | 0             | 0      | 3            | 0            | 4       | 4            | 0                   |
|                                                                        | Inprimaki / dokumentazioaren bidez                              | 1           | 2                              | 1                                        | 0             | 0      | 1            | 5            | 2       | 0            | 0                   |
|                                                                        | Ed/Ee                                                           | 5           | 7                              | 4                                        | 4             | 4      | 6            | 9            | 7       | 0            | 0                   |
|                                                                        | n (absolutu haztatu gabeak)                                     | (803)       | (169)                          | (276)                                    | (358)         | (521)  | (171)        | (46)         | (28)    | (29)         | (6)                 |

Ehunekoen batura ez da 100 hiru erantzun eman ahal zirelako

## 3.2 – 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                  | 38                 | 31      | 43       | 34        | 36     | 30        | 44    | 40           | 40    | 30    | 11   | 42         | 24                  |
|                                                                           | Ez, ez du eskaintzen                | 3                  | 5       | 3        | 3         | 7      | 4         | 3     | 6            | 1     | 7     | 0    | 3          | 4                   |
|                                                                           | Ez daki eskaintzen duen edo ez / Ee | 59                 | 65      | 54       | 63        | 57     | 65        | 53    | 53           | 59    | 63    | 89   | 55         | 72                  |
|                                                                           | Ehuneko bertikalak                  | 100                | 100     | 100      | 100       | 100    | 100       | 100   | 100          | 100   | 100   | 100  | 100        | 100                 |
|                                                                           | n (absolutu haztatu gabeak)         | (602)              | (193)   | (194)    | (206)     | (9)    | (286)     | (316) | (136)        | (348) | (99)  | (17) | (457)      | (145)               |

|                                                                           |                                     | GUZTIZ-KOAK | IKASKETA MAILA                 |                                           |               | LAN EGOERA |            |              |         |              |                     |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------|--------------------------------|-------------------------------------------|---------------|------------|------------|--------------|---------|--------------|---------------------|
|                                                                           |                                     |             | Lehen maila-koak edo baxuagoak | Bigarren maila-koak eta Lan-bide Heziketa | Goi-mailakoak | Lanean     | Langabezia | Etxeko lanak | Ikaslea | Pentsio-duna | Beste egoera batean |
| BA AL DAKIZU ZUZENEAN ZERBITZUAK TELEFONO BIDEZKO ARRETA ESKAINTZEN DUEN? | Bai, eskaintzen du                  | 38          | 27                             | 32                                        | 48            | 43         | 34         | 24           | 22      | 7            | 0                   |
|                                                                           | Ez, ez du eskaintzen                | 3           | 1                              | 5                                         | 3             | 4          | 3          | 0            | 6       | 0            | 0                   |
|                                                                           | Ez daki eskaintzen duen edo ez / Ee | 59          | 72                             | 63                                        | 49            | 53         | 63         | 76           | 72      | 93           | 100                 |
| Ehuneko bertikalak                                                        |                                     | 100         | 100                            | 100                                       | 100           | 100        | 100        | 100          | 100     | 100          | 100                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                               |                                     | (602)       | (136)                          | (217)                                     | (249)         | (371)      | (147)      | (31)         | (23)    | (23)         | (5)                 |

\* Galdera hau Zuzeneaneko **aurrez aurreko zerbitzuaren** erabiltzaileei soilik egin zaie (populazio osoaren %56)

|                                                                     |           | 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       | 43          | 33                 | 45      | 45       | 39        | 43     | 43        | 47           | 44    | 27    | 50   | 47         | 17                  |
|                                                                     | Beste bat | 9           | 10                 | 8       | 10       | 0         | 10     | 9         | 8            | 10    | 6     | 50   | 8          | 14                  |
|                                                                     | Ed/Ee     | 48          | 57                 | 46      | 45       | 61        | 47     | 49        | 45           | 46    | 67    | 0    | 45         | 69                  |
| Ehuneko bertikalak                                                  |           | 100         | 100                | 100     | 100      | 100       | 100    | 100       | 100          | 100   | 100   | 100  | 100        | 100                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                         |           | (218)       | (60)               | (84)    | (71)     | (3)       | (84)   | (134)     | (53)         | (134) | (29)  | (2)  | (183)      | (35)                |

|                                                                     |           | GUZTIZ-KOAK | IKASKETA MAILA                 |                                           |               | LAN EGOERA |             |              |         |              |                     |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|--------------------------------|-------------------------------------------|---------------|------------|-------------|--------------|---------|--------------|---------------------|
|                                                                     |           |             | Lehen maila-koak edo baxuagoak | Bigarren maila-koak eta Lan-bide Heziketa | Goi-mailakoak | Lanean     | Langabezian | Etxeko lanak | Ikaslea | Pentsio-duna | Beste egoera batean |
| ZEIN DA ZUZENEAN ZERBITZUAREN TELEFONO BIDEZKO ARRETARAKO ZENBAKIA? | 012       | 43          | 33                             | 42                                        | 46            | 47         | 34          | 30           | 0       | 50           | 0                   |
|                                                                     | Beste bat | 9           | 6                              | 12                                        | 8             | 9          | 8           | 0            | 29      | 50           | 0                   |
|                                                                     | Ed/Ee     | 48          | 60                             | 46                                        | 46            | 44         | 58          | 70           | 71      | 0            | 0                   |
| Ehuneko bertikalak                                                  |           | 100         | 100                            | 100                                       | 100           | 100        | 100         | 100          | 100     | 100          | 0                   |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                         |           | (218)       | (35)                           | (67)                                      | (116)         | (158)      | (48)        | (6)          | (4)     | (2)          | (0)                 |

\* Galdera hau Zuzeneaneko **aurrez aurreko zerbitzuaren** erabiltzaileei eta telefono bidezko zerbitzu bat daukala zekintenei soilik egin zaie (populazio osoaren %21)

## 3.3 – 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, <a href="http://www.zuzenean.euskadi.net">www.zuzenean.euskadi.net</a> ? | Bai                         | 41          | 35                 | 45      | 37       | 43        | 37     | 43        | 43           | 45    | 26    | 24   | 44         | 23                  |
|                                                                                                                         | Ez                          | 59          | 65                 | 55      | 63       | 57        | 63     | 57        | 57           | 55    | 74    | 76   | 56         | 77                  |
|                                                                                                                         | 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) | (803)       | (233)              | (305)   | (252)    | (13)      | (330)  | (473)     | (174)        | (475) | (131) | (21) | (643)      | (160)               |

|                                                                                                                         |                             | GUZTIZ-KOAK | IKASKETA MAILA                 |                                           |               | LAN EGOERA |             |              |         |              |                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------|--------------------------------|-------------------------------------------|---------------|------------|-------------|--------------|---------|--------------|---------------------|
|                                                                                                                         |                             |             | Lehen maila-koak edo baxuagoak | Bigarren maila-koak eta Lan-bide Heziketa | Goi-mailakoak | Lanean     | Langabezian | Etxeko lanak | Ikaslea | Pentsio-duna | Beste egoera batean |
| EZAGUTZEN DUZU ZUZENEAN ZERBITZUAREN WEBGUNEA, <a href="http://www.zuzenean.euskadi.net">www.zuzenean.euskadi.net</a> ? | Bai                         | 41          | 26                             | 40                                        | 48            | 47         | 31          | 24           | 32      | 16           | 38                  |
|                                                                                                                         | Ez                          | 59          | 74                             | 60                                        | 52            | 53         | 69          | 76           | 68      | 84           | 62                  |
|                                                                                                                         | Ed/Ee                       | 0           | 0                              | 0                                         | 0             | 0          | 0           | 0            | 0       | 0            | 0                   |
|                                                                                                                         | Ehuneko bertikalak          | 100         | 100                            | 100                                       | 100           | 100        | 100         | 100          | 100     | 100          | 100                 |
|                                                                                                                         | n (absolutu haztatu gabeak) | (803)       | (169)                          | (276)                                     | (358)         | (521)      | (171)       | (46)         | (28)    | (29)         | (6)                 |

|                             |                    | 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                | 71          | 61                 | 74      | 74       | 55        | 66     | 73        | 63           | 74    | 75    | 43   | 72         | 58                  |
|                             | Ez                 | 29          | 39                 | 26      | 26       | 45        | 34     | 26        | 37           | 26    | 25    | 57   | 27         | 42                  |
|                             | Ed/Ee              | 0           | 0                  | 1       | 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) |                    | (291)       | (75)               | (135)   | (76)     | (5)       | (108)  | (183)     | (68)         | (188) | (30)  | (3)  | (255)      | (36)                |

|                             |       | GUZTIZ-KOAK | IKASKETA MAILA                 |                                           |               |        | LAN EGOERA  |              |         |              |                     |
|-----------------------------|-------|-------------|--------------------------------|-------------------------------------------|---------------|--------|-------------|--------------|---------|--------------|---------------------|
|                             |       |             | Lehen maila-koak edo baxuagoak | Bigarren maila-koak eta Lan-bide Heziketa | Goi-mailakoak | Lanean | Langabezian | Etxeko lanak | Ikaslea | Pentsio-duna | Beste egoera batean |
| ERABILI DUZU INOIZ?         | Bai   | 71          | 65                             | 74                                        | 71            | 76     | 56          | 39           | 74      | 43           | 100                 |
|                             | Ez    | 29          | 35                             | 26                                        | 28            | 24     | 44          | 61           | 26      | 57           | 0                   |
|                             | Ed/Ee | 0           | 0                              | 0                                         | 1             | 0      | 0           | 0            | 0       | 0            | 0                   |
| Ehuneko bertikalak          |       | 100         | 100                            | 100                                       | 100           | 100    | 100         | 100          | 100     | 100          | 100                 |
| n (absolutu haztatu gabeak) |       | (291)       | (40)                           | (92)                                      | (159)         | (218)  | (49)        | (10)         | (8)     | (3)          | (1)                 |

\* Galdera hau Zuzeneneko **web orrialdea** ezagutzen dutenei soilik egin zaie (populazio osoaren %41)

## 3.4 – 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                         | 17          | 15                 | 18      | 14       | 31        | 12     | 19        | 13           | 19    | 13    | 10   | 17         | 13                  |
|                                                                              | Ez                          | 83          | 85                 | 81      | 86       | 69        | 87     | 81        | 86           | 80    | 87    | 90   | 82         | 87                  |
|                                                                              | Ed/Ee                       | 0           | 0                  | 1       | 0        | 0         | 1      | 0         | 1            | 0     | 0     | 0    | 0          | 0                   |
|                                                                              | Ehuneko bertikalak          | 100         | 100                | 100     | 100      | 100       | 100    | 100       | 100          | 100   | 100   | 100  | 100        | 100                 |
|                                                                              | n (absolutu haztatu gabeak) | (803)       | (233)              | (305)   | (252)    | (13)      | (330)  | (473)     | (174)        | (475) | (131) | (21) | (643)      | (160)               |

|                                                                              |                             | GUZTIZ-KOAK | IKASKETA MAILA                 |                                           |               | LAN EGOERA |             |              |         |              |                     |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------|--------------------------------|-------------------------------------------|---------------|------------|-------------|--------------|---------|--------------|---------------------|
|                                                                              |                             |             | Lehen maila-koak edo baxuagoak | Bigarren maila-koak eta Lan-bide Heziketa | Goi-mailakoak | Lanean     | Langabezian | Etxeko lanak | Ikaslea | Pentsio-duna | Beste egoera batean |
| BADA KIZU ZUZENEAN TELEFONO BIDEZKO ARRETARAKO ZERBITZUAK ZER ORDUTEGI DUEN? | Bai                         | 17          | 13                             | 16                                        | 19            | 19         | 14          | 13           | 0       | 7            | 0                   |
|                                                                              | Ez                          | 83          | 87                             | 83                                        | 81            | 80         | 86          | 87           | 100     | 93           | 100                 |
|                                                                              | Ed/Ee                       | 0           | 0                              | 1                                         | 0             | 1          | 0           | 0            | 0       | 0            | 0                   |
|                                                                              | Ehuneko bertikalak          | 100         | 100                            | 100                                       | 100           | 100        | 100         | 100          | 100     | 100          | 100                 |
|                                                                              | n (absolutu haztatu gabeak) | (803)       | (169)                          | (276)                                     | (358)         | (521)      | (171)       | (46)         | (28)    | (29)         | (6)                 |

|                                                              |                                                | GUZTIZ-KOAK | BIZILEKU LURRALDEA |         |          |           | SEXUA  |           | ADIN TALDEAK |       |       |      | JAI O LEKUA |                     |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------|--------------------|---------|----------|-----------|--------|-----------|--------------|-------|-------|------|-------------|---------------------|
|                                                              |                                                |             | Araba              | Bizkaia | Gipuzkoa | Beste bat | Gizona | Ema-kumea | 18-29        | 30-45 | 46-64 | >=65 | Espai-nia   | Beste herrialde bat |
| ZEIN DA <b>TELEFONO BIDEZKO ARRETA</b> ZERBITZUKO ORDUTEGIA? | 08:00tatik 20:00tara astelehene-tik ostiralera | 59          | 51                 | 68      | 38       | 76        | 49     | 62        | 50           | 60    | 60    | 100  | 60          | 49                  |
|                                                              | 08:00tatik 20:00tara astelehene-tik igandera   | 0           | 0                  | 0       | 0        | 0         | 0      | 0         | 0            | 0     | 0     | 0    | 0           | 0                   |
|                                                              | Beste ordutegi batzuk                          | 34          | 40                 | 24      | 52       | 24        | 46     | 29        | 48           | 30    | 36    | 0    | 32          | 48                  |
|                                                              | Ed/Ee                                          | 8           | 9                  | 7       | 10       | 0         | 5      | 9         | 2            | 10    | 4     | 0    | 8           | 4                   |
| Ehuneko bertikalak                                           |                                                | 100         | 100                | 100     | 100      | 100       | 100    | 100       | 100          | 100   | 100   | 100  | 100         | 100                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                  |                                                | (107)       | (23)               | (49)    | (32)     | (3)       | (30)   | (77)      | (22)         | (70)  | (14)  | (1)  | (91)        | (16)                |

|                                                              |                                               | GUZTIZ-KOAK | IKASKETA MAILA                 |                                           |               |        | LAN EGOERA |              |         |              |                     |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------|--------------------------------|-------------------------------------------|---------------|--------|------------|--------------|---------|--------------|---------------------|
|                                                              |                                               |             | Lehen maila-koak edo baxuagoak | Bigarren maila-koak eta Lan-bide Heziketa | Goi-mailakoak | Lanean | Langabezia | Etxeko lanak | Ikaslea | Pentsio-duna | Beste egoera batean |
| ZEIN DA <b>TELEFONO BIDEZKO ARRETA</b> ZERBITZUKO ORDUTEGIA? | 08:00tatik 20:00tara astelehenetik ostiralera | 59          | 53                             | 48                                        | 66            | 60     | 42         | 72           | 0       | 100          | 0                   |
|                                                              | 08:00tatik 20:00tara astelehene-tik igandera  | 0           | 0                              | 0                                         | 0             | 0      | 0          | 0            | 0       | 0            | 0                   |
|                                                              | Beste ordutegi batzuk                         | 34          | 44                             | 47                                        | 23            | 31     | 50         | 28           | 0       | 0            | 0                   |
|                                                              | Ed/Ee                                         | 8           | 3                              | 6                                         | 11            | 8      | 9          | 0            | 0       | 0            | 0                   |
| Ehuneko bertikalak                                           |                                               | 100         | 100                            | 100                                       | 100           | 100    | 100        | 100          | 0       | 100          | 0                   |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                  |                                               | (107)       | (18)                           | (33)                                      | (56)          | (83)   | (19)       | (4)          | (0)     | (1)          | (0)                 |

\* Galdera hau Zuzeneneko **telefono bidezko arreta zerbitzuaren** ordutegiak ezagutzen dituztela diotenei soilik egin zaie (populazio osoaren %17)

|                                                                       |                             | 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 |
| BADAKIZU ZUZENEAN <b>AURREZ AURREKO ZERBITZUAK</b> ZER ORDUTEGI DUEN? | Bai                         | 45          | 45                 | 47      | 40       | 57        | 43     | 46        | 45           | 46    | 43    | 31   | 44         | 51                  |
|                                                                       | Ez                          | 54          | 54                 | 52      | 59       | 43        | 57     | 53        | 55           | 53    | 57    | 69   | 55         | 49                  |
|                                                                       | Ed/Ee                       | 1           | 1                  | 1       | 1        | 0         | 1      | 1         | 0            | 1     | 0     | 0    | 1          | 0                   |
|                                                                       | Ehuneko bertikalak          | 100         | 100                | 100     | 100      | 100       | 100    | 100       | 100          | 100   | 100   | 100  | 100        | 100                 |
|                                                                       | n (absolutu haztatu gabeak) | (803)       | (233)              | (305)   | (252)    | (13)      | (330)  | (473)     | (174)        | (475) | (131) | (21) | (643)      | (160)               |

|                                                                       |                             | GUZTIZ-KOAK | IKASKETA MAILA                 |                                           |               | LAN EGOERA |             |              |         |              |                     |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------|--------------------------------|-------------------------------------------|---------------|------------|-------------|--------------|---------|--------------|---------------------|
|                                                                       |                             |             | Lehen maila-koak edo baxuagoak | Bigarren maila-koak eta Lan-bide Heziketa | Goi-mailakoak | Lanean     | Langabezian | Etxeko lanak | Ikaslea | Pentsio-duna | Beste egoera batean |
| BADAKIZU ZUZENEAN <b>AURREZ AURREKO ZERBITZUAK</b> ZER ORDUTEGI DUEN? | Bai                         | 45          | 40                             | 45                                        | 47            | 48         | 43          | 33           | 39      | 33           | 51                  |
|                                                                       | Ez                          | 54          | 60                             | 53                                        | 52            | 52         | 56          | 67           | 61      | 67           | 49                  |
|                                                                       | Ed/Ee                       | 1           | 0                              | 2                                         | 1             | 1          | 1           | 0            | 0       | 0            | 0                   |
|                                                                       | Ehuneko bertikalak          | 100         | 100                            | 100                                       | 100           | 100        | 100         | 100          | 100     | 100          | 100                 |
|                                                                       | n (absolutu haztatu gabeak) | (803)       | (169)                          | (276)                                     | (358)         | (521)      | (171)       | (46)         | (28)    | (29)         | (6)                 |

|                                              |                                                | GUZTIZ-KOAK | BIZILEKU LURRALDEA |         |          |           | SEXUA  |           | ADIN TALDEAK |       |       |      | JAIKO LEKUA |                     |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------|--------------------|---------|----------|-----------|--------|-----------|--------------|-------|-------|------|-------------|---------------------|
|                                              |                                                |             | Araba              | Bizkaia | Gipuzkoa | Beste bat | Gizona | Ema-kumea | 18-29        | 30-45 | 46-64 | >=65 | Espai-nia   | Beste herrialde bat |
| ZEIN DA AURREZ AURREKO ZERBITZUKO ORDUTEGIA? | 08:00tatik 20:00tara astelehene-tik ostiralera | 58          | 66                 | 60      | 46       | 48        | 49     | 62        | 47           | 63    | 53    | 34   | 62          | 39                  |
|                                              | 08:00tatik 20:00tara astelehene-tik igandera   | 0           | 1                  | 0       | 0        | 0         | 1      | 0         | 1            | 0     | 0     | 0    | 0           | 0                   |
|                                              | Beste ordutegi batzuk                          | 37          | 29                 | 35      | 49       | 52        | 44     | 34        | 50           | 32    | 41    | 55   | 32          | 61                  |
|                                              | Ed/Ee                                          | 5           | 3                  | 5       | 5        | 0         | 6      | 4         | 1            | 5     | 6     | 12   | 6           | 0                   |
| Ehuneko bertikalak                           |                                                | 100         | 100                | 100     | 100      | 100       | 100    | 100       | 100          | 100   | 100   | 100  | 100         | 100                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                  |                                                | (379)       | (110)              | (147)   | (114)    | (8)       | (145)  | (234)     | (84)         | (229) | (59)  | (7)  | (301)       | (78)                |

|                                              |                                               | GUZTIZ-KOAK | IKASKETA MAILA                 |                                           |               | LAN EGOERA |             |              |         |              |                     |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------|--------------------------------|-------------------------------------------|---------------|------------|-------------|--------------|---------|--------------|---------------------|
|                                              |                                               |             | Lehen maila-koak edo baxuagoak | Bigarren maila-koak eta Lan-bide Heziketa | Goi-mailakoak | Lanean     | Langabezian | Etxeko lanak | Ikaslea | Pentsio-duna | Beste egoera batean |
| ZEIN DA AURREZ AURREKO ZERBITZUKO ORDUTEGIA? | 08:00tatik 20:00tara astelehenetik ostiralera | 58          | 47                             | 45                                        | 70            | 68         | 29          | 48           | 31      | 34           | 74                  |
|                                              | 08:00tatik 20:00tara astelehenetik igandera   | 0           | 0                              | 1                                         | 0             | 0          | 0           | 0            | 10      | 0            | 0                   |
|                                              | Beste ordutegi batzuk                         | 37          | 47                             | 52                                        | 24            | 28         | 67          | 45           | 53      | 53           | 26                  |
|                                              | Ed/Ee                                         | 5           | 6                              | 2                                         | 6             | 4          | 4           | 7            | 5       | 13           | 0                   |
| Ehuneko bertikalak                           |                                               | 100         | 100                            | 100                                       | 100           | 100        | 100         | 100          | 100     | 100          | 100                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                  |                                               | (379)       | (73)                           | (126)                                     | (180)         | (255)      | (78)        | (18)         | (13)    | (11)         | (4)                 |

\* Galdera hau Zuzeneko aurrez aurreko arreta zerbitzuaren ordutegiak ezagutzen dituzten diotenei soilik egin zaie (populazio osoaren %45)

## 4 – Espektatibak, asebetetzea eta eraginkortasuna

### 4.1 – Herritarrentzako arreta zerbitzuetan izapideak egitera garaian alderdi 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 | Espainia   | Beste herrialde bat |
| Adeitasuna / Atsegina / Tratu ona / Jarrerera / Edukazio onekoa | 47          | 45                 | 48      | 45       | 42        | 44     | 48        | 50           | 46    | 43    | 52   | 46         | 48                  |
| Arintasuna / Itxaron behar ez izatea                            | 43          | 43                 | 46      | 38       | 33        | 49     | 40        | 36           | 48    | 40    | 27   | 46         | 30                  |
| Aholku, informazio eta azalpen onak                             | 34          | 27                 | 36      | 37       | 43        | 27     | 38        | 34           | 33    | 38    | 34   | 34         | 33                  |
| Bezeroari arreta ona, egokia edo zuzena                         | 26          | 27                 | 25      | 25       | 55        | 23     | 27        | 32           | 24    | 23    | 45   | 26         | 25                  |
| Zalantza eta arazoak argitzea                                   | 17          | 15                 | 18      | 17       | 12        | 16     | 17        | 23           | 14    | 19    | 4    | 17         | 16                  |
| Efikazia                                                        | 15          | 13                 | 17      | 13       | 7         | 16     | 14        | 15           | 14    | 14    | 32   | 16         | 6                   |
| Ezaguera onak / Gaiak kontrolatzea                              | 10          | 14                 | 10      | 9        | 0         | 11     | 10        | 12           | 11    | 5     | 0    | 11         | 7                   |
| Ordutegi zabala                                                 | 8           | 9                  | 6       | 9        | 12        | 6      | 8         | 5            | 10    | 4     | 4    | 9          | 3                   |
| Argitasuna                                                      | 7           | 6                  | 9       | 6        | 0         | 8      | 7         | 5            | 7     | 8     | 17   | 8          | 5                   |
| Izapideak egiteko erraztasuna eta erosotasuna                   | 4           | 5                  | 4       | 4        | 4         | 6      | 3         | 3            | 5     | 4     | 0    | 4          | 3                   |
| Izapideen gestio zentralizatua                                  | 2           | 5                  | 2       | 2        | 0         | 3      | 2         | 1            | 3     | 3     | 0    | 2          | 3                   |
| Zerbitzuaren kalitatea / zerbitzu ona                           | 2           | 4                  | 1       | 3        | 0         | 3      | 2         | 4            | 2     | 1     | 0    | 2          | 1                   |
| Arreta pertsonala                                               | 2           | 1                  | 2       | 3        | 0         | 2      | 2         | 1            | 1     | 7     | 0    | 2          | 1                   |
| Laguntzak                                                       | 2           | 3                  | 2       | 2        | 0         | 2      | 2         | 3            | 2     | 2     | 4    | 2          | 3                   |
| Euskaraz atenditzea                                             | 2           | 0                  | 2       | 3        | 0         | 2      | 2         | 5            | 1     | 0     | 0    | 2          | 0                   |
| Hurbiltasuna                                                    | 1           | 3                  | 1       | 0        | 0         | 0      | 2         | 2            | 1     | 2     | 0    | 1          | 0                   |
| Irisgarritasuna                                                 | 1           | 0                  | 0       | 3        | 0         | 1      | 1         | 1            | 1     | 0     | 0    | 1          | 0                   |
| Antolaketa ona                                                  | 1           | 0                  | 1       | 1        | 0         | 0      | 1         | 0            | 1     | 2     | 0    | 1          | 2                   |
| Langile gehiago                                                 | 1           | 0                  | 0       | 1        | 4         | 1      | 0         | 1            | 1     | 0     | 0    | 1          | 0                   |
| Bulego ondo kokatua, eroso, garbia                              | 0           | 1                  | 0       | 0        | 0         | 1      | 0         | 0            | 1     | 0     | 0    | 1          | 0                   |
| Kontsultaren egiaztatzea                                        | 0           | 1                  | 0       | 0        | 0         | 0      | 0         | 0            | 0     | 0     | 0    | 0          | 0                   |
| Irmosotasuna / seriotasuna                                      | 0           | 0                  | 0       | 0        | 0         | 0      | 0         | 0            | 0     | 0     | 0    | 0          | 0                   |
| Bulego gehiago                                                  | 0           | 1                  | 0       | 0        | 0         | 0      | 0         | 0            | 0     | 0     | 0    | 0          | 0                   |
| Telefono bidezko arreta                                         | 0           | 1                  | 0       | 0        | 0         | 0      | 0         | 0            | 0     | 0     | 0    | 0          | 1                   |
| Dena                                                            | 0           | 0                  | 0       | 0        | 0         | 0      | 0         | 0            | 0     | 0     | 0    | 0          | 0                   |
| Ed/Ee                                                           | 2           | 3                  | 0       | 3        | 4         | 2      | 1         | 1            | 2     | 2     | 0    | 1          | 7                   |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                     | (803)       | (233)              | (305)   | (252)    | (13)      | (330)  | (473)     | (174)        | (475) | (131) | (21) | (643)      | (160)               |

Ehuneko batura ez da 100 hiru erantzun eskatzen zirelako

|                                                                                                                                |                                                               | GUZTIZ-KOAK | IKASKETA MAILA                 |                                          |               | LAN EGOERA |              |              |         |              |                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------|------------------------------------------|---------------|------------|--------------|--------------|---------|--------------|---------------------|
|                                                                                                                                |                                                               |             | Lehen maila-koak edo baxuagoak | Bigarren maila-koak eta Lanbide Heziketa | Goi-mailakoak | Lanean     | Langabe-zian | Etxeko lanak | Ikaslea | Pentsio-duna | Beste egoera batean |
| IZAPIDEREN BAT EGITEKO HERRITARRENTZAKO ARRETA ZERBITZURA JOTZEN DUZUNEAN, ZEIN DIRA, ZURETZAT, HIRU ALDERDI GARRANTZIZKOENAK? | Adeitasuna / Atsegina / Tratu ona / Jarrera / Edukazio onekoa | 47          | 44                             | 46                                       | 48            | 47         | 42           | 56           | 49      | 53           | 13                  |
|                                                                                                                                | Arintasuna / Itxaron behar ez izatea                          | 43          | 32                             | 46                                       | 46            | 47         | 37           | 38           | 39      | 29           | 51                  |
|                                                                                                                                | Aholku, informazio eta azalpen onak                           | 34          | 39                             | 32                                       | 34            | 33         | 37           | 35           | 43      | 23           | 74                  |
|                                                                                                                                | Bezeroari arreta ona, egokia edo zuzena                       | 26          | 27                             | 27                                       | 25            | 25         | 31           | 16           | 19      | 43           | 38                  |
|                                                                                                                                | Zalantza eta arazoak argitzea                                 | 17          | 12                             | 16                                       | 19            | 16         | 15           | 23           | 26      | 14           | 0                   |
|                                                                                                                                | Efikazia                                                      | 15          | 12                             | 13                                       | 17            | 16         | 9            | 12           | 15      | 25           | 0                   |
|                                                                                                                                | Ezaguera onak / Gaiak kontrolatzea                            | 10          | 3                              | 11                                       | 13            | 11         | 10           | 7            | 15      | 2            | 12                  |
|                                                                                                                                | Ordutegi zabala                                               | 8           | 3                              | 6                                        | 11            | 10         | 3            | 2            | 0       | 2            | 0                   |
|                                                                                                                                | Argitasuna                                                    | 7           | 5                              | 7                                        | 8             | 8          | 6            | 3            | 0       | 9            | 0                   |
|                                                                                                                                | Izapideak egiteko erraztasuna eta erosotasuna                 | 4           | 3                              | 4                                        | 5             | 4          | 5            | 2            | 0       | 2            | 0                   |
|                                                                                                                                | Izapideen gestio zentralizatua                                | 2           | 2                              | 2                                        | 3             | 3          | 2            | 2            | 0       | 0            | 0                   |
|                                                                                                                                | Zerbitzuaren kalitatea / zerbitzu ona                         | 2           | 2                              | 3                                        | 2             | 2          | 3            | 1            | 2       | 0            | 25                  |
|                                                                                                                                | Arreta pertsonala                                             | 2           | 1                              | 3                                        | 2             | 2          | 2            | 0            | 0       | 7            | 13                  |
|                                                                                                                                | Laguntzak                                                     | 2           | 3                              | 2                                        | 2             | 2          | 1            | 1            | 0       | 2            | 0                   |
|                                                                                                                                | Euskaraz atenditzea                                           | 2           | 4                              | 2                                        | 0             | 1          | 3            | 0            | 2       | 2            | 0                   |
|                                                                                                                                | Hurbiltasuna                                                  | 1           | 0                              | 1                                        | 3             | 1          | 3            | 4            | 4       | 0            | 0                   |
|                                                                                                                                | Irisgarritasuna                                               | 1           | 0                              | 1                                        | 2             | 2          | 1            | 0            | 0       | 0            | 0                   |
|                                                                                                                                | Antolaketa ona                                                | 1           | 0                              | 0                                        | 2             | 1          | 2            | 0            | 0       | 0            | 0                   |
|                                                                                                                                | Langile gehiago                                               | 1           | 1                              | 1                                        | 1             | 1          | 0            | 0            | 0       | 4            | 0                   |
|                                                                                                                                | Bulego ondo kokatua, erosoa, garbia                           | 0           | 1                              | 1                                        | 0             | 1          | 0            | 0            | 0       | 0            | 13                  |
|                                                                                                                                | Kontsultaren egiaztagiria                                     | 0           | 1                              | 0                                        | 0             | 0          | 1            | 0            | 0       | 0            | 0                   |
|                                                                                                                                | Irrotasuna / seriotasuna                                      | 0           | 0                              | 0                                        | 0             | 0          | 0            | 0            | 0       | 0            | 0                   |
|                                                                                                                                | Bulego gehiago                                                | 0           | 0                              | 0                                        | 0             | 0          | 1            | 0            | 0       | 0            | 0                   |
|                                                                                                                                | Telefono bidezko arreta                                       | 0           | 0                              | 0                                        | 0             | 0          | 0            | 0            | 0       | 0            | 0                   |
|                                                                                                                                | Dena                                                          | 0           | 0                              | 0                                        | 0             | 0          | 0            | 1            | 0       | 0            | 0                   |
|                                                                                                                                | Ed/Ee                                                         | 2           | 0                              | 0                                        | 0             | 0          | 0            | 0            | 0       | 0            | 0                   |
|                                                                                                                                | n (absolutu haztatu gabeak)                                   |             | (803)                          | (169)                                    | (276)         | (358)      | (521)        | (171)        | (46)    | (28)         | (29)                |

Ehuneko batura ez da 100 hiru erantzun eskatzen zirelako

4.2 – Zuzenean zerbitzuaren inguruko espektatibak

|                                                                                                                                   |                                      | GUZTIZ-KOAK | BIZILEKU LURRALDEA |         |          |           | SEXUA  |          | ADIN TALDEAK |       |       |      | JAIKO LERUA |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------|--------------------|---------|----------|-----------|--------|----------|--------------|-------|-------|------|-------------|---------------------|
|                                                                                                                                   |                                      |             | Araba              | Bizkaia | Gipuzkoa | Beste bat | Gizona | Emaku-me | 18-29        | 30-45 | 46-64 | >=65 | Espainia    | Beste herrialde bat |
| JARRAIAN, ESAN ZUZENEAN HERRITARRENTZAKO ARRETA ZERBITZUAREN BIDEZ ZER MOTATAKO IZAPIDEAK EDO GESTIOAK EGITEKO IGURIKIMENA DUZUN. | Informazioa eskuratu                 | 31          | 28                 | 30      | 34       | 35        | 29     | 31       | 33           | 30    | 30    | 48   | 31          | 28                  |
|                                                                                                                                   | Izapideren bat                       | 26          | 22                 | 25      | 31       | 19        | 26     | 26       | 28           | 25    | 28    | 18   | 26          | 22                  |
|                                                                                                                                   | Dokumentuak erregistratu             | 6           | 5                  | 7       | 5        | 7         | 4      | 7        | 6            | 7     | 3     | 11   | 7           | 4                   |
|                                                                                                                                   | Laguntzak / Dirulaguntzak            | 5           | 3                  | 6       | 4        | 0         | 2      | 6        | 3            | 5     | 6     | 0    | 5           | 4                   |
|                                                                                                                                   | Etxebizitza                          | 4           | 4                  | 4       | 6        | 4         | 4      | 5        | 7            | 4     | 3     | 7    | 4           | 8                   |
|                                                                                                                                   | Erreklamazioak edo iradokizunak egin | 4           | 5                  | 4       | 3        | 0         | 4      | 4        | 3            | 4     | 4     | 14   | 4           | 3                   |
|                                                                                                                                   | Ez du ezerren falta sentitzen        | 2           | 2                  | 3       | 1        | 0         | 3      | 1        | 1            | 2     | 2     | 0    | 2           | 2                   |
|                                                                                                                                   | Denak / Ia denak                     | 2           | 2                  | 1       | 3        | 0         | 4      | 1        | 1            | 2     | 0     | 0    | 2           | 0                   |
|                                                                                                                                   | Salaketak / Isunak / Trafikoa        | 2           | 1                  | 1       | 2        | 4         | 2      | 1        | 3            | 1     | 1     | 0    | 2           | 1                   |
|                                                                                                                                   | Hezkuntza                            | 1           | 1                  | 2       | 2        | 0         | 1      | 2        | 1            | 2     | 0     | 0    | 1           | 4                   |
|                                                                                                                                   | Herri Administrazioa                 | 1           | 3                  | 1       | 1        | 0         | 2      | 1        | 0            | 1     | 3     | 0    | 1           | 1                   |
|                                                                                                                                   | Izapideak zentralizatu               | 1           | 1                  | 1       | 1        | 0         | 1      | 1        | 1            | 1     | 1     | 0    | 1           | 0                   |
|                                                                                                                                   | Gizarte gaiak                        | 1           | 1                  | 1       | 1        | 0         | 0      | 1        | 1            | 1     | 0     | 0    | 1           | 2                   |
|                                                                                                                                   | Lana / Enplegua                      | 1           | 1                  | 1       | 1        | 0         | 1      | 1        | 0            | 1     | 0     | 0    | 1           | 0                   |
|                                                                                                                                   | Ordainketaren bat egitea             | 1           | 1                  | 1       | 1        | 4         | 2      | 0        | 2            | 1     | 0     | 0    | 1           | 0                   |
|                                                                                                                                   | On line izapide gehiago              | 1           | 1                  | 1       | 0        | 0         | 0      | 1        | 0            | 1     | 0     | 0    | 1           | 0                   |
|                                                                                                                                   | Irtenbideak eman                     | 1           | 1                  | 1       | 0        | 0         | 0      | 1        | 0            | 1     | 0     | 0    | 1           | 0                   |
|                                                                                                                                   | Txartelak                            | 0           | 0                  | 0       | 0        | 0         | 1      | 0        | 0            | 0     | 0     | 0    | 0           | 0                   |
|                                                                                                                                   | Tituluak                             | 0           | 0                  | 0       | 0        | 0         | 0      | 0        | 1            | 0     | 0     | 0    | 0           | 0                   |
|                                                                                                                                   | Errolda                              | 0           | 0                  | 0       | 0        | 0         | 0      | 0        | 0            | 0     | 0     | 0    | 0           | 0                   |
|                                                                                                                                   | Paperak homologatu                   | 0           | 1                  | 0       | 0        | 0         | 0      | 0        | 0            | 0     | 0     | 0    | 0           | 1                   |
|                                                                                                                                   | Beste batzuk                         | 1           | 1                  | 1       | 2        | 0         | 1      | 1        | 1            | 1     | 0     | 0    | 1           | 2                   |
|                                                                                                                                   | Ed/Ee                                | 47          | 48                 | 47      | 46       | 54        | 48     | 47       | 49           | 46    | 50    | 38   | 47          | 47                  |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                                                                       |                                      | (803)       | (233)              | (305)   | (252)    | (13)      | (330)  | (473)    | (174)        | (475) | (131) | (21) | (643)       | (160)               |

Ehuneko batura ez da 100 hiru erantzun eman ahal zirelako

|                                                                                                                                  |                                      | GUZTIZ-KOAK | IKASKETA MAILA                 |                                          |               | LAN EGOERA |              |              |         |              |                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------|--------------------------------|------------------------------------------|---------------|------------|--------------|--------------|---------|--------------|---------------------|
|                                                                                                                                  |                                      |             | Lehen maila-koak edo baxuagoak | Bigarren maila-koak eta Lanbide Heziketa | Goi-mailakoak | Lanean     | Langabe-zian | Etxeko lanak | Ikaslea | Pentsio-duna | Beste egoera batean |
| JARRAIAN, ESAN ZUZENEAN HERRITARRENTZAKO ARRETA ZERBITZUAREN BIDEZ ZER MOTATAKO IZAPIDEAK EDO GESTIOAK EGITEKO ITXAROPENA DUZUN. | Informazioa eskuratu                 | 31          | 28                             | 30                                       | 32            | 32         | 19           | 38           | 15      | 63           | 64                  |
|                                                                                                                                  | Izapideren bat                       | 26          | 19                             | 29                                       | 27            | 27         | 21           | 28           | 11      | 34           | 64                  |
|                                                                                                                                  | Dokumentuak erregistratu             | 6           | 4                              | 6                                        | 7             | 6          | 6            | 11           | 2       | 0            | 0                   |
|                                                                                                                                  | Laguntzak / Dirulaguntzak            | 5           | 5                              | 6                                        | 4             | 5          | 5            | 5            | 0       | 7            | 12                  |
|                                                                                                                                  | Etxebizitza                          | 4           | 8                              | 4                                        | 3             | 4          | 8            | 2            | 0       | 5            | 0                   |
|                                                                                                                                  | Erreklamazioak edo iradokizunak egin | 4           | 5                              | 2                                        | 5             | 4          | 5            | 0            | 0       | 9            | 13                  |
|                                                                                                                                  | Ez du ezerren falta sentitzen        | 2           | 0                              | 1                                        | 3             | 2          | 2            | 0            | 0       | 0            | 0                   |
|                                                                                                                                  | Denak / Ia denak                     | 2           | 2                              | 2                                        | 2             | 2          | 0            | 6            | 2       | 2            | 0                   |
|                                                                                                                                  | Salaketak / Isunak / Trafikoa        | 2           | 3                              | 0                                        | 2             | 2          | 2            | 0            | 0       | 0            | 0                   |
|                                                                                                                                  | Hezkuntza                            | 1           | 2                              | 1                                        | 1             | 2          | 1            | 1            | 0       | 0            | 0                   |
|                                                                                                                                  | Herri Administrazioa                 | 1           | 0                              | 0                                        | 3             | 2          | 1            | 0            | 0       | 0            | 0                   |
|                                                                                                                                  | Izapideak zentralizatu               | 1           | 2                              | 0                                        | 2             | 2          | 1            | 0            | 0       | 0            | 0                   |
|                                                                                                                                  | Gizarte gaiak                        | 1           | 0                              | 1                                        | 1             | 1          | 0            | 1            | 0       | 0            | 0                   |
|                                                                                                                                  | Lana / Enplegua                      | 1           | 2                              | 0                                        | 0             | 0          | 2            | 2            | 2       | 0            | 0                   |
|                                                                                                                                  | Ordainketaren bat egitea             | 1           | 1                              | 1                                        | 1             | 1          | 0            | 1            | 0       | 0            | 0                   |
|                                                                                                                                  | On line izapide gehiago              | 1           | 0                              | 1                                        | 1             | 1          | 0            | 0            | 0       | 0            | 0                   |
|                                                                                                                                  | Irtenbideak eman                     | 1           | 0                              | 0                                        | 1             | 1          | 0            | 0            | 0       | 0            | 0                   |
|                                                                                                                                  | Txartelak                            | 1           | 1                              | 1                                        | 0             | 1          | 1            | 0            | 0       | 0            | 0                   |
|                                                                                                                                  | Tituluak                             | 0           | 0                              | 1                                        | 0             | 0          | 0            | 0            | 0       | 0            | 0                   |
|                                                                                                                                  | Errolda                              | 0           | 0                              | 0                                        | 0             | 0          | 0            | 0            | 4       | 0            | 0                   |
|                                                                                                                                  | Paperak homologatu                   | 0           | 0                              | 0                                        | 0             | 0          | 0            | 0            | 2       | 0            | 0                   |
|                                                                                                                                  | Beste batzuk                         | 0           | 0                              | 0                                        | 0             | 0          | 1            | 0            | 0       | 0            | 0                   |
|                                                                                                                                  | Ed/Ee                                | 47          | 47                             | 49                                       | 46            | 45         | 54           | 43           | 79      | 28           | 25                  |
|                                                                                                                                  | n (absolutu haztatu gabeak)          |             | (803)                          | (169)                                    | (276)         | (358)      | (521)        | (171)        | (46)    | (28)         | (29)                |

## 4.3 – Gogobetze maila ondoko esparruekin

### 4.3.1.- 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)                                                              | 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 |
| BULEGOAREN EGOERA (GARBIKETA, ORDENA, TEMPERATURA, ARGIZTAPENA, ZARATA, ETAB.)... * | 8,2         | 8,3                | 8,2     | 8,2      | 8,6       | 8,1    | 8,3      | 8,3          | 8,1   | 8,4   | 8,2  | 8,1        | 8,6                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                         | (591)       | (187)              | (191)   | (204)    | (9)       | (280)  | (311)    | (133)        | (343) | (96)  | (17) | (446)      | (145)               |
| MUGIKORTASUN MUGATUKO PERTSONENTZAKO EGOKITASUNA *                                  | 8,0         | 8,2                | 7,9     | 8,0      | 8,6       | 7,9    | 8,1      | 8,1          | 7,9   | 8,1   | 8,4  | 8,0        | 8,2                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                         | (502)       | (165)              | (154)   | (175)    | (8)       | (240)  | (262)    | (114)        | (297) | (80)  | (9)  | (372)      | (130)               |
| BULEGOAREN INSTALAZIOAK: ESPAZIO FISIKOA, ESERLEKUAK, KOMUNA, TELEFONO PUBLIKOA...  | 7,8         | 7,9                | 7,8     | 7,7      | 7,8       | 7,6    | 8,0      | 7,9          | 7,8   | 7,9   | 8,1  | 7,6        | 8,5                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                         | (587)       | (185)              | (191)   | (202)    | (9)       | (279)  | (308)    | (131)        | (344) | (95)  | (15) | (444)      | (143)               |
| PUBLIKOAREN ARRETARAKO ORDUTEGIAREN KARTELAREN IKUSGARRITASUNA *                    | 7,3         | 7,5                | 7,3     | 7,3      | 8,2       | 7,3    | 7,4      | 7,4          | 7,2   | 7,7   | 8,0  | 7,0        | 8,2                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                         | (476)       | (150)              | (153)   | (165)    | (8)       | (228)  | (248)    | (113)        | (266) | (79)  | (16) | (342)      | (134)               |
| BULEGOAREN SEINALEAK (KALEKOAK NAHIZ BULEGO BARNEKOAK) *                            | 7,2         | 6,9                | 7,3     | 7,4      | 7,5       | 7,1    | 7,3      | 7,1          | 7,2   | 7,3   | 7,9  | 7,0        | 8,0                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                         | (578)       | (187)              | (188)   | (194)    | (9)       | (275)  | (303)    | (131)        | (335) | (93)  | (17) | (435)      | (143)               |

\* Galdera hau Zuzeneaneko aurrez aurreko zerbitzuaren erabiltzaileei soilik egin zaie (populazio osoaren %56)

**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)                                                              | GUZTIZ-KOAK | IKASKETA MAILA                |                                         |               | LAN EGOERA |             |              |         |             |                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------|-----------------------------------------|---------------|------------|-------------|--------------|---------|-------------|---------------------|
|                                                                                     |             | Lehen mailakoak edo baxuagoak | Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa | Goi-mailakoak | Lanean     | Langabezian | Etxeko lanak | Ikaslea | Pentsioduna | Beste egoera batean |
| BULEGOAREN EGOERA (GARBIKETA, ORDENA, TENPERATURA, ARGIZTAPENA, ZARATA, ETAB.)...*  | <b>8,2</b>  | 8,3                           | 8,4                                     | 8,1           | 8,2        | 8,3         | 8,3          | 8,2     | 8,3         | 8,2                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                         | (591)       | (134)                         | (213)                                   | (244)         | (361)      | (146)       | (31)         | (23)    | (23)        | (5)                 |
| MUGIKORTASUN MUGATUKO PERTSONENTZAKO EGOKITASUNA *                                  | <b>8,0</b>  | 8,0                           | 8,1                                     | 7,9           | 8,1        | 7,9         | 7,9          | 8,3     | 8,2         | 7,3                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                         | (502)       | (114)                         | (187)                                   | (201)         | (301)      | (132)       | (28)         | (19)    | (16)        | (4)                 |
| BULEGOAREN INSTALAZIOAK: ESPAZIO FISIKOA, ESERLEKUAK, KOMUNA, TELEFONO PUBLIKOA...* | <b>7,8</b>  | 8,1                           | 7,9                                     | 7,6           | 7,7        | 7,9         | 8,1          | 8,3     | 7,9         | 7,6                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                         | (587)       | (134)                         | (210)                                   | (243)         | (361)      | (146)       | (31)         | (21)    | (21)        | (5)                 |
| PUBLIKOAREN ARRETARAKO ORDUTEGIAREN KARTELAREN IKUSGARRITASUNA *                    | <b>7,3</b>  | 7,6                           | 7,4                                     | 7,1           | 7,1        | 7,6         | 7,6          | 8,0     | 7,9         | 6,9                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                         | (476)       | (114)                         | (172)                                   | (190)         | (278)      | (122)       | (29)         | (20)    | (20)        | (5)                 |
| BULEGOAREN SEINALEAK (KALEKOAK NAHIZ BULEGO BARNEKOAK) *                            | <b>7,2</b>  | 7,6                           | 7,3                                     | 6,9           | 7,1        | 7,3         | 7,7          | 6,8     | 8,0         | 6,3                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                         | (578)       | (133)                         | (207)                                   | (238)         | (353)      | (142)       | (31)         | (22)    | (23)        | (5)                 |

\* Galdera hau Zuzeneaneko **aurrez aurreko zerbitzuaren** erabiltzaileei soilik egin zaie (populazio osoaren %56)

### 4.3.2 – Arretaren antolakuntza

ARRETAREN ANTOLAKETARI 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 | Emaku-me | 18-29        | 30-45 | 46-64 | >=65 | Espainia   | Beste herrialde bat |
| PUBLIKOAREN ARRETARAKO ORDUTEGIAREN HEDADURA                | 8,5         | 8,6                | 8,4     | 8,5      | 8,4       | 8,3    | 8,6      | 8,4          | 8,5   | 8,6   | 8,8  | 8,4        | 8,7                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                 | (693)       | (207)              | (257)   | (219)    | (10)      | (291)  | (402)    | (152)        | (404) | (117) | (18) | (544)      | (149)               |
| ZURE KONTSULTARI ESKAINITAKO DENBORA                        | 8,1         | 8,0                | 8,2     | 8,0      | 8,3       | 8,0    | 8,2      | 7,9          | 8,1   | 8,2   | 8,5  | 8,0        | 8,6                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                 | (795)       | (228)              | (303)   | (251)    | (13)      | (328)  | (467)    | (171)        | (473) | (128) | (21) | (636)      | (159)               |
| BULEGOKO ITXAROTE ILARAREN ORDENA ETA ERAGINKORTASUNA *     | 7,8         | 7,9                | 7,8     | 7,9      | 7,6       | 7,8    | 7,9      | 7,6          | 7,8   | 8,2   | 8,6  | 7,7        | 8,4                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                 | (588)       | (187)              | (190)   | (202)    | (9)       | (281)  | (307)    | (133)        | (344) | (95)  | (14) | (444)      | (144)               |
| ARRETA JASOTZEKO EGIN BEHAR IZAN ZENITUEN TELEFONO DEIAK ** | 7,7         | 7,5                | 7,8     | 7,7      | 7,8       | 8,0    | 7,6      | 7,4          | 7,8   | 7,7   | 9,0  | 7,7        | 7,7                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                 | (199)       | (40)               | (110)   | (45)     | (4)       | (42)   | (157)    | (37)         | (127) | (31)  | (4)  | (184)      | (15)                |
| ERABILTZAILEEN INTIMITATEA ETA ISILPEKORTASUNA *            | 7,6         | 7,4                | 7,6     | 7,6      | 8,4       | 7,5    | 7,7      | 7,9          | 7,5   | 7,6   | 8,3  | 7,4        | 8,4                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                 | (585)       | (184)              | (193)   | (199)    | (9)       | (278)  | (307)    | (132)        | (338) | (97)  | (16) | (446)      | (139)               |
| ARRETA JASO ARTEKO ITXARONALDIA                             | 7,4         | 7,7                | 7,1     | 7,6      | 7,5       | 7,3    | 7,4      | 7,2          | 7,3   | 7,7   | 8,8  | 7,2        | 8,0                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                 | (798)       | (230)              | (304)   | (251)    | (13)      | (328)  | (470)    | (171)        | (475) | (129) | (21) | (638)      | (160)               |

\* Galdera hau Zuzeneaneko **aurrez aurreko zerbitzuaren** erabiltzaileei soilik egin zaie (56% de la población total)

\*\* Galdera hau Zuzeneaneko **telefono bidezko zerbitzuaren** erabiltzaileei soilik egin zaie (44% de la población total)

**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)                                      | GUZTIZ-KOAK | IKASKETA MAILA                |                                         |               | LAN EGOERA |            |              |         |             |                     |
|-------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------|-----------------------------------------|---------------|------------|------------|--------------|---------|-------------|---------------------|
|                                                             |             | Lehen mailakoak edo baxuagoak | Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa | Goi-mailakoak | Lanean     | Langabezia | Etxeko lanak | Ikaslea | Pentsioduna | Beste egoera batean |
| PUBLIKOAREN ARRETARAKO ORDUTEGIAREN HEDADURA                | <b>8,5</b>  | 8,5                           | 8,4                                     | 8,5           | 8,5        | 8,3        | 8,6          | 8,4     | 8,7         | 8,6                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                 | (693)       | (151)                         | (242)                                   | (300)         | (445)      | (152)      | (42)         | (21)    | (26)        | (5)                 |
| ZURE KONTSULTARI ESKAINITAKO DENBORA                        | <b>8,1</b>  | 8,2                           | 8,2                                     | 8,0           | 8,1        | 8,1        | 8,5          | 7,5     | 8,3         | 8,5                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                 | (795)       | (168)                         | (274)                                   | (353)         | (515)      | (169)      | (46)         | (28)    | (29)        | (6)                 |
| BULEGOKO ITXAROTE ILARAREN ORDENA ETA ERAGINKORTASUNA *     | <b>7,8</b>  | 8,0                           | 8,0                                     | 7,6           | 7,8        | 7,9        | 7,6          | 7,7     | 8,5         | 7,5                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                 | (588)       | (132)                         | (211)                                   | (245)         | (364)      | (144)      | (31)         | (22)    | (20)        | (5)                 |
| ARRETA JASOTZEKO EGIN BEHAR IZAN ZENITUEN TELEFONO DEIAK ** | <b>7,7</b>  | 7,6                           | 7,9                                     | 7,6           | 7,8        | 7,2        | 7,7          | 6,0     | 8,8         | 10,0                |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                 | (199)       | (33)                          | (59)                                    | (107)         | (148)      | (24)       | (15)         | (5)     | (6)         | (1)                 |
| ERABILTZAILEEN ISILPEKOTASUNA *                             | <b>7,6</b>  | 8,0                           | 7,8                                     | 7,3           | 7,4        | 8,0        | 7,9          | 7,7     | 8,3         | 7,2                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                 | (585)       | (131)                         | (211)                                   | (243)         | (362)      | (141)      | (30)         | (23)    | (22)        | (5)                 |
| ARRETA JASO ARTEKO ITXARONALDIA                             | <b>7,4</b>  | 7,4                           | 7,5                                     | 7,2           | 7,3        | 7,4        | 7,3          | 7,0     | 8,5         | 8,0                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                 | (798)       | (168)                         | (275)                                   | (355)         | (518)      | (170)      | (46)         | (27)    | (29)        | (6)                 |

\* Galdera hau Zuzeneaneko **aurrez aurreko zerbitzu**aren erabiltzaileei soilik egin zaie (populazio osoaren %56)

\*\* Galdera hau Zuzeneaneko **telefono bidezko zerbitzu**aren erabiltzaileei soilik egin zaie (populazio osoaren %44)

### 4.3.3 – Arreta Zerbitzuko langileak

ZUZENEAN ZERBITZUAN ARRETA EMAN ZIZUTEN KIDEEI DAGOKIENEZ, ZEIN DA ZURE GOGO BETETZE 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 |
| ZURE HIZKUNTZARA MOLDATZEKO ERRAZTASUNA                                                             | 9,1         | 9,1                | 9,2     | 8,8      | 9,2       | 8,9    | 9,2      | 9,1          | 9,0   | 9,2   | 9,3  | 9,1        | 9,0                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                                         | (801)       | (233)              | (305)   | (251)    | (12)      | (329)  | (472)    | (173)        | (474) | (131) | (21) | (642)      | (159)               |
| ADEITASUNA ETA ERRESKETUA                                                                           | 8,8         | 8,8                | 8,8     | 8,6      | 9,2       | 8,6    | 8,8      | 8,6          | 8,7   | 9,0   | 9,3  | 8,7        | 9,1                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                                         | (802)       | (233)              | (305)   | (251)    | (13)      | (330)  | (472)    | (174)        | (474) | (131) | (21) | (642)      | (160)               |
| BERDINTASUNEZKO TRATUA                                                                              | 8,7         | 8,7                | 8,7     | 8,6      | 9,2       | 8,5    | 8,8      | 8,5          | 8,7   | 8,9   | 9,4  | 8,6        | 8,9                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                                         | (801)       | (232)              | (305)   | (251)    | (13)      | (329)  | (472)    | (174)        | (473) | (131) | (21) | (642)      | (159)               |
| ARRETA EMAN ZIZUN PERTSONAK INFORMAZIOA EMATEKO GARAIAK ERAKUTSITAKO ARGITASUNA ETA ULERGARRITASUNA | 8,5         | 8,6                | 8,5     | 8,4      | 9,2       | 8,3    | 8,6      | 8,4          | 8,5   | 8,7   | 9,4  | 8,4        | 8,8                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                                         | (803)       | (233)              | (305)   | (252)    | (13)      | (330)  | (473)    | (174)        | (475) | (131) | (21) | (643)      | (160)               |
| ARRETA EMAN ZIZUN PERTSONAREN ELKARRIZKETARAKO ETA KOMUNIKAZIARAKO GAITASUNA                        | 8,4         | 8,4                | 8,4     | 8,3      | 8,9       | 8,3    | 8,5      | 8,3          | 8,3   | 8,7   | 9,2  | 8,4        | 8,7                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                                         | (799)       | (233)              | (305)   | (248)    | (13)      | (329)  | (470)    | (173)        | (473) | (130) | (21) | (639)      | (160)               |
| ARRETA EMAN ZIZUN PERTSONAK ZERBITZU EGOKIA EMATEKO ZUEN KUALIFIKAZIOA, PRESTAKUNTZA                | 8,2         | 8,2                | 8,2     | 8,2      | 8,8       | 8,2    | 8,2      | 8,2          | 8,2   | 8,4   | 9,1  | 8,2        | 8,4                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                                         | (769)       | (224)              | (291)   | (242)    | (12)      | (316)  | (453)    | (168)        | (450) | (129) | (20) | (612)      | (157)               |
| ARRETA EMAN ZIZUN PERTSONAK ZUK AZALDUTAKO GAIARI BURUZ ERAKUTSITAKO KEZKA ETA INTERESA             | 8,2         | 8,2                | 8,2     | 8,1      | 8,7       | 8,0    | 8,2      | 7,9          | 8,2   | 8,3   | 9,1  | 8,1        | 8,5                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                                         | (799)       | (231)              | (304)   | (251)    | (13)      | (327)  | (472)    | (173)        | (473) | (131) | (20) | (640)      | (159)               |

**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 | IKASKETA MAILA                |                                         |               | LAN EGOERA |            |              |         |              |                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------|-----------------------------------------|---------------|------------|------------|--------------|---------|--------------|---------------------|
|                                                                                                    |             | Lehen mailakoak edo baxuagoak | Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa | Goi-mailakoak | Lanean     | Langabezia | Etxeko lanak | Ikaslea | Pentsio-duna | Beste egoera batean |
| ZURE HIZKUNTZARA MOLDATZEKO ERRAZTASUNA                                                            | <b>9,1</b>  | 9,2                           | 9,1                                     | 9,0           | 9,1        | 9,0        | 9,2          | 9,0     | 9,3          | 8,9                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                                        | (801)       | (169)                         | (275)                                   | (357)         | (520)      | (170)      | (46)         | (28)    | (29)         | (6)                 |
| ADEITASUNA ETA ERRESPECTUA                                                                         | <b>8,8</b>  | 8,9                           | 8,7                                     | 8,7           | 8,7        | 8,6        | 9,1          | 8,5     | 9,4          | 8,8                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                                        | (802)       | (169)                         | (276)                                   | (357)         | (520)      | (171)      | (46)         | (28)    | (29)         | (6)                 |
| BERDINTASUNEZKO TRATUA                                                                             | <b>8,7</b>  | 8,8                           | 8,6                                     | 8,7           | 8,7        | 8,6        | 9,0          | 8,3     | 9,4          | 9,2                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                                        | (801)       | (169)                         | (276)                                   | (356)         | (520)      | (170)      | (46)         | (28)    | (29)         | (6)                 |
| ARRETA EMAN ZIZUN PERTSONAK INFORMAZIOA EMATEKO GARAIA ERAKUTSITAKO ARGITASUNA ETA ULERGARRITASUNA | <b>8,5</b>  | 8,7                           | 8,6                                     | 8,4           | 8,4        | 8,4        | 9,1          | 8,2     | 9,3          | 8,4                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                                        | (803)       | (169)                         | (276)                                   | (358)         | (521)      | (171)      | (46)         | (28)    | (29)         | (6)                 |
| ARRETA EMAN ZIZUN PERTSONAREN ELKARRIZKETARAKO ETA KOMUNIKAZIORAKO GAITASUNA                       | <b>8,4</b>  | 8,5                           | 8,5                                     | 8,3           | 8,4        | 8,3        | 8,7          | 8,1     | 9,1          | 8,5                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                                        | (799)       | (169)                         | (275)                                   | (355)         | (517)      | (171)      | (46)         | (28)    | (29)         | (6)                 |
| ARRETA EMAN ZIZUN PERTSONAK ZERBITZU EGOKIA EMATEKO ZUEN KUALIFIKAZIOA, PRESTAKUNTZA               | <b>8,2</b>  | 8,3                           | 8,4                                     | 8,1           | 8,2        | 8,1        | 8,3          | 7,9     | 9,0          | 8,0                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                                        | (769)       | (163)                         | (267)                                   | (339)         | (495)      | (165)      | (46)         | (27)    | (28)         | (6)                 |
| ARRETA EMAN ZIZUN PERTSONAK ZUK AZALDUTAKO GAIARI BURUZ ERAKUTSITAKO KEZKA ETA INTERESA            | <b>8,2</b>  | 8,2                           | 8,3                                     | 8,0           | 8,2        | 8,1        | 8,4          | 7,6     | 8,9          | 7,6                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                                        | (799)       | (168)                         | (274)                                   | (357)         | (519)      | (170)      | (46)         | (28)    | (28)         | (6)                 |

### 4.3.4 – 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                               | 8,3         | 8,3                | 8,4     | 8,0      | 8,6       | 8,1    | 8,3      | 8,0          | 8,3   | 8,2   | 8,9  | 8,2        | 8,6                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                    | (772)       | (224)              | (294)   | (242)    | (12)      | (313)  | (459)    | (169)        | (457) | (125) | (19) | (613)      | (159)               |
| INFORMAZIOAREN KOHERENTZIA                                     | 8,1         | 8,2                | 8,2     | 7,9      | 8,7       | 8,0    | 8,2      | 8,1          | 8,1   | 8,2   | 8,8  | 8,1        | 8,5                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                    | (777)       | (225)              | (296)   | (243)    | (13)      | (316)  | (461)    | (170)        | (460) | (125) | (20) | (618)      | (159)               |
| INFORMAZIOAREN KALITATEA                                       | 8,1         | 8,1                | 8,2     | 7,9      | 8,6       | 8,0    | 8,2      | 7,9          | 8,2   | 8,2   | 8,7  | 8,1        | 8,5                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                    | (780)       | (227)              | (296)   | (244)    | (13)      | (318)  | (462)    | (170)        | (460) | (127) | (21) | (621)      | (159)               |
| ZURE GESTIOA EGITEKO EMAN ZIZUTEN DOKUMENTAZIOAREN KALITATEA * | 8,1         | 8,2                | 8,1     | 7,9      | 9,1       | 7,9    | 8,2      | 7,9          | 8,2   | 8,0   | 7,8  | 7,9        | 8,5                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                    | (559)       | (179)              | (182)   | (190)    | (8)       | (267)  | (292)    | (126)        | (325) | (89)  | (17) | (419)      | (140)               |
| EMANDAKO INFORMAZIOAREN ZEHAZTASUNA (AKATSIK EZA)              | 8,0         | 8,1                | 8,1     | 7,8      | 8,6       | 8,0    | 8,1      | 7,9          | 8,1   | 7,8   | 8,7  | 8,0        | 8,4                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                    | (775)       | (226)              | (294)   | (243)    | (12)      | (316)  | (459)    | (168)        | (458) | (126) | (21) | (616)      | (159)               |
| ZURETZAT EGOKIEN ZIREN AUKEREI BURUZKO AHOLKULARITZA           | 7,9         | 8,0                | 7,8     | 7,8      | 8,2       | 7,8    | 7,9      | 7,6          | 8,0   | 7,6   | 8,8  | 7,8        | 8,2                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                    | (728)       | (211)              | (273)   | (232)    | (12)      | (300)  | (428)    | (164)        | (428) | (116) | (18) | (577)      | (151)               |

\* Galdera hau Zuzeneaneko aurrez aurreko zerbitzuaren erabiltzaileei soilik egin zaie (populazio osoaren %56)

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 | IKASKETA MAILA                |                                         |               | LAN EGOERA |             |              |         |              |                     |
|----------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------|-----------------------------------------|---------------|------------|-------------|--------------|---------|--------------|---------------------|
|                                                                |             | Lehen mailakoak edo baxuagoak | Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa | Goi-mailakoak | Lanean     | Langabezian | Etxeko lanak | Ikaslea | Pentsio-duna | Beste egoera batean |
| INFORMAZIOAREN ERABILGARRITASUNA                               | 8,3         | 8,1                           | 8,4                                     | 8,2           | 8,3        | 7,9         | 8,3          | 8,4     | 8,7          | 7,5                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                    | (772)       | (158)                         | (270)                                   | (344)         | (502)      | (165)       | (44)         | (27)    | (27)         | (5)                 |
| INFORMAZIOAREN KOHERENTZIA                                     | 8,1         | 8,1                           | 8,3                                     | 8,1           | 8,2        | 7,8         | 8,3          | 8,3     | 8,5          | 7,5                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                    | (777)       | (158)                         | (273)                                   | (346)         | (504)      | (166)       | (44)         | (28)    | (28)         | (5)                 |
| INFORMAZIOAREN KALITATEA                                       | 8,1         | 8,1                           | 8,3                                     | 8,0           | 8,2        | 7,9         | 8,2          | 8,0     | 8,5          | 7,5                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                    | (780)       | (161)                         | (274)                                   | (345)         | (506)      | (167)       | (44)         | (27)    | (29)         | (5)                 |
| ZURE GESTIOA EGITEKO EMAN ZIZUTEN DOKUMENTAZIOAREN KALITATEA * | 8,1         | 8,1                           | 8,2                                     | 7,9           | 8,1        | 7,9         | 8,6          | 8,1     | 8,0          | 6,4                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                    | (559)       | (130)                         | (205)                                   | (224)         | (338)      | (139)       | (31)         | (22)    | (23)         | (4)                 |
| EMANDAKO INFORMAZIOAREN ZEHAZTASUNA (AKATSIK EZA)              | 8,0         | 8,0                           | 8,2                                     | 8,0           | 8,1        | 7,9         | 8,0          | 8,2     | 8,3          | 7,5                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                    | (775)       | (163)                         | (268)                                   | (344)         | (501)      | (166)       | (45)         | (27)    | (29)         | (5)                 |
| ZURETZAT EGOKIEN ZIREN AUKEREI BURUZKO AHOLKULARITZA           | 7,9         | 7,7                           | 8,1                                     | 7,7           | 8,0        | 7,4         | 8,2          | 7,5     | 8,3          | 7,5                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                    | (728)       | (152)                         | (258)                                   | (318)         | (469)      | (156)       | (44)         | (26)    | (26)         | (5)                 |

\* Galdera hau Zuzeneaneko aurrez aurreko zerbitzuaren erabiltzaileei soilik egin zaie (populazio osoaren %56)

### 4.3.5 – 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 |
| IRADOKIZUNEI ETA ERREKLAMAZIOEI BURUZ AGENTEEK IZANDAKO JARRERA                                  | 8,1         | 8,2                | 8,2     | 7,8      | 8,8       | 7,8    | 8,3      | 8,0          | 8,1   | 8,3   | 8,6  | 8,0        | 8,5                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                                      | (598)       | (174)              | (235)   | (181)    | (8)       | (245)  | (353)    | (131)        | (359) | (92)  | (14) | (469)      | (129)               |
| GESTIOAREN AMAIERAKO EMAITZA                                                                     | 8,0         | 8,2                | 7,9     | 7,9      | 9,3       | 7,9    | 8,0      | 7,9          | 8,0   | 8,1   | 8,5  | 7,9        | 8,5                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                                      | (753)       | (217)              | (284)   | (239)    | (13)      | (309)  | (444)    | (165)        | (445) | (125) | (16) | (601)      | (152)               |
| TELEFONO BIDEZKO ZERBITZUAK ZURE DEIAREN ARRAZOIARI IRTENBIDEA EMATEKO ERAKUTSITAKO GAITASUNA ** | 8,0         | 8,1                | 7,9     | 7,8      | 8,8       | 8,1    | 7,9      | 7,5          | 8,1   | 7,9   | 9,3  | 7,9        | 8,1                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                                      | (193)       | (40)               | (107)   | (42)     | (4)       | (41)   | (152)    | (38)         | (122) | (29)  | (4)  | (178)      | (15)                |
| ZERBITZURA JOTZEKO ARRAZOIEI IRTENBIDEA EMATEKO ERAKUTSITAKO ERAGINKORTASUNA                     | 7,8         | 8,0                | 7,8     | 7,7      | 9,3       | 7,6    | 7,9      | 7,8          | 7,8   | 8,0   | 8,4  | 7,7        | 8,4                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                                      | (752)       | (218)              | (283)   | (239)    | (12)      | (308)  | (444)    | (165)        | (443) | (126) | (16) | (598)      | (154)               |
| BULEGOAK ZURE BISITAREN ARRAZOIARI IRTENBIDEA EMATEKO ERAKUTSITAKO GAITASUNA *                   | 7,8         | 7,9                | 7,8     | 7,8      | 7,8       | 7,7    | 7,9      | 7,5          | 7,8   | 8,0   | 8,3  | 7,7        | 8,1                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                                      | (583)       | (185)              | (190)   | (200)    | (8)       | (276)  | (307)    | (131)        | (339) | (94)  | (17) | (440)      | (143)               |
| ZUZENEAN ZERBITZURA JOTZEKO ARRAZOIEI IRTENBIDEA EMATEKO BEHAR IZANDAKO DENBORA, GUZTIRA         | 7,8         | 8,0                | 7,8     | 7,5      | 9,0       | 7,6    | 7,9      | 7,8          | 7,7   | 8,1   | 8,5  | 7,7        | 8,1                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                                      | (777)       | (227)              | (297)   | (240)    | (13)      | (318)  | (459)    | (170)        | (464) | (123) | (18) | (619)      | (158)               |
| ZURE ESPEDIENTEAREN IZAPIDETZEAREN EGOERAREN BERRI JASOTZEKO ERRAZTASUNA                         | 7,6         | 7,8                | 7,6     | 7,5      | 8,1       | 7,4    | 7,8      | 7,7          | 7,6   | 7,7   | 8,3  | 7,5        | 8,2                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                                      | (616)       | (183)              | (227)   | (197)    | (9)       | (250)  | (366)    | (138)        | (367) | (94)  | (15) | (478)      | (138)               |

\* Galdera hau Zuzeneaneko **aurrez aurreko zerbitzu**aren erabiltzaileei soilik egin zaie (populazio osoaren %56)

\*\* Galdera hau Zuzeneaneko **telefono bidezko zerbitzu**aren erabiltzaileei soilik egin zaie (populazio osoaren %44)

**ARRETA PROZESUARI 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 | IKASKETA MAILA                |                                         |               | LAN EGOERA |            |              |         |              |                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------|-----------------------------------------|---------------|------------|------------|--------------|---------|--------------|---------------------|
|                                                                                                  |             | Lehen mailakoak edo baxuagoak | Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa | Goi-mailakoak | Lanean     | Langabezia | Etxeko lanak | Ikaslea | Pentsio-duna | Beste egoera batean |
| IRADOKIZUNEI ETA ERREKLAMAZIOEI BURUZ AGENTEEK IZANDAKO JARRERA                                  | <b>8,1</b>  | 8,3                           | 8,2                                     | 7,9           | 8,1        | 8,0        | 8,7          | 7,7     | 8,5          | 8,4                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                                      | (598)       | (127)                         | (214)                                   | (257)         | (384)      | (131)      | (38)         | (22)    | (18)         | (3)                 |
| GESTIOAREN AMAIERAKO EMAITZA                                                                     | <b>8,0</b>  | 8,1                           | 8,1                                     | 7,9           | 8,0        | 7,6        | 8,4          | 8,2     | 8,4          | 6,5                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                                      | (753)       | (159)                         | (260)                                   | (334)         | (488)      | (164)      | (44)         | (27)    | (23)         | (5)                 |
| TELEFONO BIDEZKO ZERBITZUAK ZURE DEIAREN ARRAZOIARI IRTENBIDEA EMATEKO ERAKUTSITAKO GAITASUNA ** | <b>8,0</b>  | 7,8                           | 8,2                                     | 7,9           | 8,0        | 7,7        | 8,8          | 6,6     | 9,2          | 5,0                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                                      | (193)       | (31)                          | (59)                                    | (103)         | (145)      | (24)       | (13)         | (5)     | (5)          | (1)                 |
| ZERBITZURA JOTZEKO ARRAZOIEI IRTENBIDEA EMATEKO ERAKUTSITAKO ERAGINKORTASUNA                     | <b>7,8</b>  | 7,9                           | 8,0                                     | 7,7           | 7,9        | 7,6        | 7,8          | 8,0     | 8,4          | 7,1                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                                      | (752)       | (160)                         | (261)                                   | (331)         | (485)      | (165)      | (45)         | (26)    | (24)         | (5)                 |
| BULEGOAK ZURE BISITAREN ARRAZOIARI IRTENBIDEA EMATEKO ERAKUTSITAKO GAITASUNA *                   | <b>7,8</b>  | 8,0                           | 7,9                                     | 7,6           | 7,9        | 7,4        | 8,3          | 7,6     | 8,3          | 6,4                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                                      | (583)       | (134)                         | (210)                                   | (239)         | (358)      | (142)      | (31)         | (23)    | (23)         | (4)                 |
| ZUZENEAN ZERBITZURA JOTZEKO ARRAZOIEI IRTENBIDEA EMATEKO BEHAR IZANDAKO DENBORA, GUZTIRA         | <b>7,8</b>  | 7,9                           | 7,9                                     | 7,6           | 7,8        | 7,6        | 8,4          | 7,8     | 8,3          | 8,3                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                                      | (777)       | (162)                         | (271)                                   | (344)         | (505)      | (169)      | (43)         | (28)    | (25)         | (5)                 |
| ZURE ESPEDIENTEAREN IZAPIDETZEAREN EGOERAREN BERRI JASOTZEKO ERRAZTASUNA                         | <b>7,6</b>  | 7,9                           | 8,0                                     | 7,3           | 7,6        | 7,5        | 8,2          | 7,5     | 8,2          | 6,1                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                                      | (616)       | (139)                         | (218)                                   | (259)         | (390)      | (138)      | (39)         | (24)    | (19)         | (4)                 |

\* Galdera hau Zuzeneaneko **aurrez aurreko zerbitzuaren** erabiltzaileei soilik egin zaie (populazio osoaren %56)

\*\* Galdera hau Zuzeneaneko **telefono bidezko zerbitzuaren** erabiltzaileei soilik egin zaie (populazio osoaren %44)

### 4.3.6 – Zuzenean web gunearen erabilera

ZUZENEAN WEBGUNEAREN ERABILERARI DAGOKIONEZ, ZEIN DA ZURE GOGO BETETZE 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         | 8,3                | 7,7     | 7,7      | 8,2       | 7,9    | 7,7      | 8,0          | 7,7   | 8,0   | 8,0  | 7,7        | 8,6                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                         | (193)       | (43)               | (94)    | (53)     | (3)       | (68)   | (125)    | (40)         | (131) | (19)  | (1)  | (172)      | (21)                |
| EDUKIEN EGUNERATZEA *                               | 7,7         | 8,4                | 7,4     | 7,8      | 8,0       | 7,6    | 7,7      | 7,5          | 7,7   | 7,5   | 8,0  | 7,6        | 8,8                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                         | (153)       | (34)               | (74)    | (43)     | (2)       | (55)   | (98)     | (35)         | (103) | (12)  | (1)  | (134)      | (19)                |
| ERAKUTSITAKO INFORMAZIOAREN ZUZENTASUNA *           | 7,6         | 8,2                | 7,5     | 7,6      | 8,0       | 7,4    | 7,7      | 7,4          | 7,8   | 7,3   | 8,0  | 7,6        | 8,3                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                         | (169)       | (39)               | (81)    | (47)     | (2)       | (65)   | (104)    | (36)         | (113) | (17)  | (1)  | (148)      | (21)                |
| ERABILERRAZTASUNA, ORRIAN NABIGATZEKO ERRAZTASUNA * | 7,3         | 7,7                | 7,1     | 7,6      | 9,4       | 7,2    | 7,4      | 7,1          | 7,4   | 7,4   | 8,0  | 7,2        | 8,4                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                         | (188)       | (43)               | (92)    | (51)     | (2)       | (68)   | (120)    | (40)         | (127) | (18)  | (1)  | (166)      | (22)                |
| ON-LINE IZAPIDEAK EGITEKO AUKERA *                  | 7,3         | 7,1                | 7,3     | 7,5      | 8,8       | 7,1    | 7,4      | 6,9          | 7,4   | 7,5   | -    | 7,3        | 8,0                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                         | (140)       | (28)               | (70)    | (40)     | (2)       | (48)   | (92)     | (33)         | (93)  | (12)  | (0)  | (124)      | (16)                |

\* Galdera hau Zuzeneaneko **web gunearen** erabiltzaileei soilik egin zaie (populazio osoaren %29)

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 | IKASKETA MAILA                 |                                          |               | LAN EGOERA |             |              |         |              |                     |
|-----------------------------------------------------|-------------|--------------------------------|------------------------------------------|---------------|------------|-------------|--------------|---------|--------------|---------------------|
|                                                     |             | Lehen maila-koak edo baxuagoak | Bigarren maila-koak eta Lanbide Heziketa | Goi-mailakoak | Lanean     | Langabezian | Etxeko lanak | Ikaslea | Pentsio-duna | Beste egoera batean |
| ERAKUTSITAKO INFORMAZIOAREN ERABILGARRITASUNA *     | 7,8         | 8,5                            | 7,9                                      | 7,5           | 7,8        | 7,5         | 8,9          | 8,3     | 8,0          | 7,0                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                         | (193)       | (27)                           | (61)                                     | (105)         | (152)      | (27)        | (4)          | (6)     | (1)          | (1)                 |
| EDUKIEN EGUNERATZEA *                               | 7,7         | 8,4                            | 7,9                                      | 7,3           | 7,6        | 7,3         | 9,0          | 8,2     | 8,0          | -                   |
| n (absolutu haztatu gabeak)                         | (153)       | (25)                           | (51)                                     | (77)          | (118)      | (24)        | (3)          | (5)     | (1)          | (0)                 |
| ERAKUTSITAKO INFORMAZIOAREN ZUZENTASUNA *           | 7,6         | 8,2                            | 7,8                                      | 7,4           | 7,7        | 7,1         | 9,1          | 7,6     | 8,0          | -                   |
| n (absolutu haztatu gabeak)                         | (169)       | (26)                           | (55)                                     | (88)          | (133)      | (24)        | (3)          | (6)     | (1)          | (0)                 |
| ERABILERRAZTASUNA, ORRIAN NABIGATZEKO ERRAZTASUNA * | 7,3         | 8,3                            | 7,6                                      | 6,9           | 7,2        | 7,5         | 9,0          | 7,9     | 8,0          | 7,0                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                         | (188)       | (27)                           | (62)                                     | (99)          | (146)      | (29)        | (3)          | (6)     | (1)          | (1)                 |
| ON-LINE IZAPIDEAK EGITEKO AUKERA *                  | 7,3         | 7,9                            | 7,7                                      | 6,9           | 7,3        | 6,6         | 8,4          | 8,1     | -            | -                   |
| n (absolutu haztatu gabeak)                         | (140)       | (20)                           | (49)                                     | (71)          | (109)      | (21)        | (3)          | (5)     | (0)          | (0)                 |

\* Galdera hau Zuzeneaneko **web gune**aren erabiltzaileei soilik egin zaie (populazio osoaren %29)

### 4.3.7 – 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 GOGOBETETZE MAILA, OTIK (EZ NAGO BATERE POZIK) 10ERA (POZIK NAGO IZANIK) ZUZENeko ZERBITZUAREAKIN? | 8,1         | 8,2                | 8,1     | 8,0      | 8,7       | 7,9    | 8,2       | 8,0          | 8,1   | 8,1   | 8,8  | 8,0        | 8,5                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                                                              | (798)       | (233)              | (304)   | (248)    | (13)      | (329)  | (469)     | (174)        | (472) | (130) | (20) | (638)      | (160)               |

| Batez bestekoak (0-10)                                                                                                   | GUZTIZKOAK | IKASKETA MAILA                |                                          |               |        | LAN EGOERA  |              |         |              |                     |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------------|------------------------------------------|---------------|--------|-------------|--------------|---------|--------------|---------------------|--|--|
|                                                                                                                          |            | Lehen mailakoak edo baxuagoak | Bigarren maila-koak eta Lanbide Heziketa | Goi-mailakoak | Lanean | Langabezian | Etxeko lanak | Ikaslea | Pentsio-duna | Beste egoera batean |  |  |
| ORO HAR, ZEIN DA ZURE GOGOBETETZE MAILA, OTIK (EZ NAGO BATERE POZIK) 10ERA (POZIK NAGO IZANIK) ZUZENeko ZERBITZUAREAKIN? | 8,1        | 8,2                           | 8,2                                      | 8,0           | 8,1    | 7,8         | 8,7          | 8,1     | 8,7          | 7,8                 |  |  |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                                                              | (798)      | (167)                         | (275)                                    | (356)         | (518)  | (171)       | (45)         | (28)    | (28)         | (6)                 |  |  |

## 4.4 – Eficacia del servicio

|                                                                                   |       | 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          | 80                 | 84      | 85       | 100       | 83     | 84        | 83           | 84    | 84    | 90   | 84         | 81                  |
|                                                                                   | Ez    | 15          | 16                 | 15      | 14       | 0         | 15     | 14        | 13           | 16    | 13    | 10   | 14         | 18                  |
|                                                                                   | Ed/Ee | 2           | 5                  | 1       | 1        | 0         | 2      | 2         | 4            | 1     | 2     | 0    | 2          | 1                   |
| Ehuneko bertikalak                                                                |       | 100         | 100                | 100     | 100      | 100       | 100    | 100       | 100          | 100   | 100   | 100  | 100        | 100                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                       |       | (803)       | (233)              | (305)   | (252)    | (13)      | (330)  | (473)     | (174)        | (475) | (131) | (21) | (643)      | (160)               |

|                                                                                   |       | GUZTIZ-KOAK | IKASKETA MAILA                 |                                           |               | LAN EGOERA |             |              |         |              |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------|--------------------------------|-------------------------------------------|---------------|------------|-------------|--------------|---------|--------------|---------------------|
|                                                                                   |       |             | Lehen maila-koak edo baxuagoak | Bigarren maila-koak eta Lan-bide Heziketa | Goi-mailakoak | Lanean     | Langabezian | Etxeko lanak | Ikaslea | Pentsio-duna | Beste egoera batean |
| AZKENEAN, ZUZENEAN ZERBITZUAK EMAN ZION IRTENBIDEA ZERBITZURA JOTZEKO ARRAZOIARI? | Bai   | 84          | 80                             | 83                                        | 86            | 85         | 80          | 80           | 89      | 80           | 39                  |
|                                                                                   | Ez    | 15          | 18                             | 16                                        | 12            | 13         | 17          | 20           | 9       | 11           | 61                  |
|                                                                                   | Ed/Ee | 2           | 2                              | 0                                         | 2             | 1          | 2           | 0            | 2       | 9            | 0                   |
| Ehuneko bertikalak                                                                |       | 100         | 100                            | 100                                       | 100           | 100        | 100         | 100          | 100     | 100          | 100                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                       |       | (803)       | (169)                          | (276)                                     | (358)         | (521)      | (171)       | (46)         | (28)    | (29)         | (6)                 |

## 4.5 – Emaitzarekin asebetetzea

|                                                                     |               | 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 |
| ZER EMAITZA IZAN ZUEN ZUZENEAN ZERBITZUARI ESKATU ZENION IZAPIDEAK? | Egokia        | 65          | 63                 | 62      | 71       | 70        | 65     | 65        | 66           | 62    | 81    | 42   | 67         | 56                  |
|                                                                     | Ez egokia     | 3           | 1                  | 4       | 3        | 10        | 2      | 3         | 2            | 3     | 6     | 0    | 3          | 1                   |
|                                                                     | Ebazteke dago | 31          | 35                 | 34      | 25       | 15        | 32     | 30        | 30           | 35    | 12    | 58   | 29         | 42                  |
|                                                                     | Ed/Ee         | 1           | 2                  | 1       | 0        | 5         | 0      | 1         | 2            | 1     | 1     | 0    | 1          | 1                   |
| Ehuneko bertikalak                                                  |               | 100         | 100                | 100     | 100      | 100       | 100    | 100       | 100          | 100   | 100   | 100  | 100        | 100                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                         |               | (517)       | (151)              | (185)   | (170)    | (11)      | (222)  | (295)     | (116)        | (313) | (77)  | (10) | (416)      | (101)               |

|                                                                     |               | GUZTIZ-KOAK | IKASKETA MAILA                 |                                           |               | LAN EGOERA |             |              |         |              |                     |
|---------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|--------------------------------|-------------------------------------------|---------------|------------|-------------|--------------|---------|--------------|---------------------|
|                                                                     |               |             | Lehen maila-koak edo baxuagoak | Bigarren maila-koak eta Lan-bide Heziketa | Goi-mailakoak | Lanean     | Langabezian | Etxeko lanak | Ikaslea | Pentsio-duna | Beste egoera batean |
| ZER EMAITZA IZAN ZUEN ZUZENEAN ZERBITZUARI ESKATU ZENION IZAPIDEAK? | Egokia        | 65          | 65                             | 63                                        | 66            | 67         | 58          | 68           | 65      | 52           | 62                  |
|                                                                     | Ez egokia     | 3           | 5                              | 3                                         | 2             | 2          | 7           | 0            | 0       | 0            | 0                   |
|                                                                     | Ebazteke dago | 31          | 29                             | 34                                        | 30            | 30         | 32          | 32           | 35      | 48           | 38                  |
|                                                                     | Ed/Ee         | 1           | 1                              | 0                                         | 2             | 0          | 4           | 0            | 0       | 0            | 0                   |
| Ehuneko bertikalak                                                  |               | 100         | 100                            | 100                                       | 100           | 100        | 100         | 100          | 100     | 100          | 100                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                         |               | (517)       | (102)                          | (173)                                     | (242)         | (343)      | (106)       | (29)         | (18)    | (15)         | (5)                 |

## 5 – Erabilitako denbora eta balorazioa

### 5.1 – Harremanetan jartzeko beharrezko dei kopurua

|                                                                           | 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 DEI EGIN BEHAR IZAN ZENITUEN ZERBITZUAREKIN HARREMANETAN JARTZEKO? | Dei bat                     | 61                 | 50      | 60       | 72        | 75     | 68        | 59    | 61           | 63    | 50    | 100  | 62         | 53                  |
|                                                                           | Bi dei                      | 25                 | 33      | 24       | 20        | 25     | 20        | 26    | 29           | 24    | 25    | 0    | 24         | 40                  |
|                                                                           | Hiru dei                    | 8                  | 13      | 9        | 4         | 0      | 9         | 8     | 8            | 8     | 13    | 0    | 9          | 7                   |
|                                                                           | Lau edo dei gehiago         | 5                  | 5       | 6        | 2         | 0      | 0         | 6     | 3            | 5     | 9     | 0    | 5          | 0                   |
|                                                                           | Ed/Ee                       | 0                  | 0       | 0        | 2         | 0      | 2         | 0     | 0            | 0     | 3     | 0    | 1          | 0                   |
|                                                                           | Ehuneko bertikalak          | 100                | 100     | 100      | 100       | 100    | 100       | 100   | 100          | 100   | 100   | 100  | 100        | 100                 |
|                                                                           | n (absolutu haztatu gabeak) | (201)              | (40)    | (111)    | (46)      | (4)    | (44)      | (157) | (38)         | (127) | (32)  | (4)  | (186)      | (15)                |

|                                                                           | GUZTIZ-KOAK                 | IKASKETA MAILA                 |                                           |               | LAN EGOERA |             |              |         |              |                     |     |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------|---------------|------------|-------------|--------------|---------|--------------|---------------------|-----|
|                                                                           |                             | Lehen maila-koak edo baxuagoak | Bigarren maila-koak eta Lan-bide Heziketa | Goi-mailakoak | Lanean     | Langabezian | Etxeko lanak | Ikaslea | Pentsio-duna | Beste egoera batean |     |
| ZENBAT DEI EGIN BEHAR IZAN ZENITUEN ZERBITZUAREKIN HARREMANETAN JARTZEKO? | Dei bat                     | 61                             | 67                                        | 64            | 58         | 59          | 54           | 80      | 60           | 100                 | 100 |
|                                                                           | Bi dei                      | 25                             | 18                                        | 20            | 29         | 27          | 29           | 20      | 0            | 0                   | 0   |
|                                                                           | Hiru dei                    | 8                              | 12                                        | 8             | 7          | 9           | 8            | 0       | 40           | 0                   | 0   |
|                                                                           | Lau edo dei gehiago         | 5                              | 3                                         | 7             | 5          | 5           | 8            | 0       | 0            | 0                   | 0   |
|                                                                           | Ed/Ee                       | 0                              | 0                                         | 0             | 1          | 1           | 0            | 0       | 0            | 0                   | 0   |
|                                                                           | Ehuneko bertikalak          | 100                            | 100                                       | 100           | 100        | 100         | 100          | 100     | 100          | 100                 | 100 |
|                                                                           | n (absolutu haztatu gabeak) | (201)                          | (33)                                      | (59)          | (109)      | (150)       | (24)         | (15)    | (5)          | (6)                 | (1) |

\* Galdera hau Zuzeneaneko telefono bidezko zerbitzuaren erabiltzaileei soilik egin zaie (populazio osoaren %44)

| Batez besteko dei kopurua                                                 | 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 DEI EGIN BEHAR IZAN ZENITUEN ZERBITZUAREKIN HARREMANETAN JARTZEKO? | 2           | 2                  | 2       | 1        | 1         | 1      | 2        | 2            | 2     | 2     | 1    | 2          | 2                   |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                               | (199)       | (40)               | (110)   | (45)     | (4)       | (42)   | (157)    | (38)         | (127) | (30)  | (4)  | (184)      | (15)                |

| Batez besteko dei kopurua                                                 | GUZTIZKOAK | IKASKETA MAILA                 |                                          |               | LAN EGOERA |             |              |         |              |                     |
|---------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------|------------------------------------------|---------------|------------|-------------|--------------|---------|--------------|---------------------|
|                                                                           |            | Lehen maila-koak edo baxuagoak | Bigarren maila-koak eta Lanbide Heziketa | Goi-mailakoak | Lanean     | Langabezian | Etxeko lanak | Ikaslea | Pentsio-duna | Beste egoera batean |
| ZENBAT DEI EGIN BEHAR IZAN ZENITUEN ZERBITZUAREKIN HARREMANETAN JARTZEKO? | 2          | 2                              | 2                                        | 2             | 2          | 2           | 1            | 2       | 1            | 1                   |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                               | (199)      | (33)                           | (58)                                     | (108)         | (148)      | (24)        | (15)         | (5)     | (6)          | (1)                 |

\* Galdera hau Zuzeneaneko telefono bidezko zerbitzuaren erabiltzaileei soilik egin zaie (populazio osoaren %44)

## 5.2 – Aurrez aurreko zerbitzuan itxaronaldia

|                                                                                                           |                         | 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 |
| GUTXI GORABEHERA, ZENBAT MINUTU ITXARON BEHAR IZAN ZENUEN ZERBITZURA IRITSI ETA ARRETA EMAN ZIZUTEN ARTE? | 5 minutu baino gutxiago | 17          | 26                 | 10      | 22       | 0         | 17     | 17        | 17           | 16    | 18    | 23   | 19         | 11                  |
|                                                                                                           | 5 eta 10 minutu artean  | 42          | 50                 | 32      | 49       | 86        | 43     | 41        | 39           | 42    | 45    | 54   | 40         | 47                  |
|                                                                                                           | 10 eta 20 minutu artean | 20          | 17                 | 23      | 18       | 0         | 20     | 19        | 25           | 18    | 17    | 23   | 20         | 18                  |
|                                                                                                           | 20 eta 30 artean        | 12          | 5                  | 18      | 8        | 0         | 11     | 12        | 12           | 10    | 18    | 0    | 12         | 10                  |
|                                                                                                           | 30 minutu baino gehiago | 10          | 3                  | 18      | 3        | 14        | 9      | 11        | 7            | 14    | 2     | 0    | 9          | 13                  |
|                                                                                                           | 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)                                                                               |                         | (602)       | (193)              | (194)   | (206)    | (9)       | (286)  | (316)     | (136)        | (348) | (99)  | (17) | (457)      | (145)               |

|                                                                                                           |                         | GUZTIZ-KOAK | IKASKETA MAILA                 |                                           |               | LAN EGOERA |            |              |         |              |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|--------------------------------|-------------------------------------------|---------------|------------|------------|--------------|---------|--------------|---------------------|
|                                                                                                           |                         |             | Lehen maila-koak edo baxuagoak | Bigarren maila-koak eta Lan-bide Heziketa | Goi-mailakoak | Lanean     | Langabezia | 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 | 17          | 17                             | 16                                        | 18            | 19         | 12         | 15           | 10      | 31           | 0                   |
|                                                                                                           | 5 eta 10 minutu artean  | 42          | 39                             | 42                                        | 43            | 42         | 39         | 41           | 40      | 38           | 100                 |
|                                                                                                           | 10 eta 20 minutu artean | 20          | 18                             | 22                                        | 18            | 17         | 24         | 19           | 32      | 23           | 0                   |
|                                                                                                           | 20 eta 30 artean        | 12          | 14                             | 13                                        | 9             | 11         | 14         | 9            | 6       | 7            | 0                   |
|                                                                                                           | 30 minutu baino gehiago | 10          | 11                             | 8                                         | 12            | 10         | 10         | 16           | 12      | 0            | 0                   |
|                                                                                                           | Ed/Ee                   | 0           | 0                              | 0                                         | 0             | 0          | 0          | 0            | 0       | 0            | 0                   |
| Ehuneko bertikalak                                                                                        |                         | 100         | 100                            | 100                                       | 100           | 100        | 100        | 100          | 100     | 100          | 100                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                                               |                         | (602)       | (136)                          | (217)                                     | (249)         | (371)      | (147)      | (31)         | (23)    | (23)         | (5)                 |

\* Galdera hau Zuzeneaneko aurrez aurreko zerbitzuen erabiltzaileei soilik egin zaie (populazio osoaren %56)

| Itxaronaldiaren batez besteko minutu kopurua                                                              | 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 |
| GUTXI GORABEHERA, ZENBAT MINUTU ITXARON BEHAR IZAN ZENUEN ZERBITZURA IRITSI ETA ARRETA EMAN ZIZUTEN ARTE? | 17          | 10                 | 23      | 11       | 13        | 15     | 18        | 16           | 18    | 14    | 8    | 16         | 19                  |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                                               | (599)       | (193)              | (193)   | (204)    | (9)       | (286)  | (313)     | (136)        | (346) | (98)  | (17) | (454)      | (145)               |

| Itxaronaldiaren batez besteko minutu kopurua                                                              | GUZTIZKOAK | IKASKETA MAILA                 |                                          |               | LAN EGOERA |             |              |         |              |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------|------------------------------------------|---------------|------------|-------------|--------------|---------|--------------|---------------------|
|                                                                                                           |            | Lehen maila-koak edo baxuagoak | Bigarren maila-koak eta Lanbide Heziketa | Goi-mailakoak | Lanean     | Langabezian | Etxeko lanak | Ikaslea | Pentsio-duna | Beste egoera batean |
| GUTXI GORABEHERA, ZENBAT MINUTU ITXARON BEHAR IZAN ZENUEN ZERBITZURA IRITSI ETA ARRETA EMAN ZIZUTEN ARTE? | 17         | 19                             | 15                                       | 17            | 16         | 17          | 19           | 22      | 9            | 7                   |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                                                               | (599)      | (134)                          | (217)                                    | (248)         | (369)      | (146)       | (31)         | (23)    | (23)         | (5)                 |

\* Galdera hau Zuzeneaneko aurrez aurreko zerbitzuaren erabiltzaileei soilik egin zaie (populazio osoaren %56)

### 5.3 – Itxaronaldi egokiaren estimazioa

|                                         | 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            | 16                 | 21      | 11       | 21        | 7      | 17       | 16    | 13           | 16    | 20    | 23   | 16         | 15                  |
|                                         | Egokia             | 66                 | 67      | 65       | 66        | 71     | 66       | 66    | 69           | 66    | 63    | 60   | 64         | 73                  |
|                                         | Gehiegizkoa        | 18                 | 12      | 24       | 12        | 22     | 17       | 18    | 19           | 18    | 16    | 17   | 20         | 12                  |
|                                         | 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)             |                    | (602)              | (193)   | (194)    | (206)     | (9)    | (286)    | (316) | (136)        | (348) | (99)  | (17) | (457)      | (145)               |

|                                         | GUZTIZ-KOAK        | IKASKETA MAILA                 |                                          |               |        | LAN EGOERA |              |         |             |                     |     |  |
|-----------------------------------------|--------------------|--------------------------------|------------------------------------------|---------------|--------|------------|--------------|---------|-------------|---------------------|-----|--|
|                                         |                    | Lehen maila-koak edo baxuagoak | Bigarren maila-koak eta Lanbide Heziketa | Goi-mailakoak | Lanean | Langabezia | Etxeko lanak | Ikaslea | Pentsioduna | Beste egoera batean |     |  |
| NOLAKOA IRUDITU ZITZAIZUN ITXARONALDIA? | Laburra            | 16                             | 15                                       | 19            | 15     | 17         | 16           | 12      | 6           | 23                  | 21  |  |
|                                         | Egokia             | 66                             | 67                                       | 67            | 64     | 64         | 71           | 63      | 78          | 54                  | 79  |  |
|                                         | Gehiegizkoa        | 18                             | 18                                       | 14            | 21     | 19         | 13           | 25      | 16          | 23                  | 0   |  |
|                                         | Ed/Ee              | 0                              | 1                                        | 0             | 0      | 0          | 0            | 0       | 0           | 0                   | 0   |  |
|                                         | Ehuneko bertikalak | 100                            | 100                                      | 100           | 100    | 100        | 100          | 100     | 100         | 100                 | 100 |  |
| n (absolutu haztatu gabeak)             |                    | (602)                          | (136)                                    | (217)         | (249)  | (371)      | (147)        | (31)    | (23)        | (23)                | (5) |  |

\* Galdera hau Zuzeneaneko aurrez aurreko zerbitzuaren erabiltzaileei soilik egin zaie (populazio osoaren %56)

| 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 DENBORAKO ITXARONALDIA LITZATEKE EGOKIA? | 14          | 11                 | 16      | 10       | 11        | 12     | 16       |  | 13           | 15    | 12    | 2    | 14         | 15                  |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                 | (91)        | (21)               | (43)    | (25)     | (2)       | (42)   | (49)     |  | (24)         | (52)  | (12)  | (3)  | (78)       | (13)                |

| Batez besteko minutu kopurua                                | GUZTIZKOAK | IKASKETA MAILA                 |                                          |               |        | LAN EGOERA |              |         |             |                     |  |  |
|-------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------|------------------------------------------|---------------|--------|------------|--------------|---------|-------------|---------------------|--|--|
|                                                             |            | Lehen maila-koak edo baxuagoak | Bigarren maila-koak eta Lanbide Heziketa | Goi-mailakoak | Lanean | Langabezia | Etxeko lanak | Ikaslea | Pentsioduna | Beste egoera batean |  |  |
| ZURE USTEZ, ZENBAT DENBORAKO ITXARONALDIA LITZATEKE EGOKIA? | 14         | 17                             | 13                                       | 13            | 14     | 12         | 20           | 8       | 7           | -                   |  |  |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                 | (91)       | (20)                           | (27)                                     | (44)          | (61)   | (17)       | (6)          | (2)     | (5)         | (0)                 |  |  |

\* Galdera hau itxaronaldia gehiegizkoa iruditzen zaien Zuzeneaneko aurrez aurreko zerbitzuaren erabiltzaileei soilik egin zaie (populazio osoaren %9)

## 5.4 – 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      | 83          | 84                 | 85      | 80       | 77        | 81     | 84        | 81           | 84    | 83    | 81   | 85         | 75                  |
|                                                                                                          | Egunak eman zituzten        | 17          | 16                 | 15      | 20       | 23        | 19     | 16        | 19           | 16    | 17    | 19   | 15         | 25                  |
|                                                                                                          | Ehuneko bertikalak          | 100         | 100                | 100     | 100      | 100       | 100    | 100       | 100          | 100   | 100   | 100  | 100        | 100                 |
|                                                                                                          | n (absolutu haztatu gabeak) | (671)       | (187)              | (256)   | (215)    | (13)      | (267)  | (404)     | (147)        | (395) | (110) | (18) | (543)      | (128)               |

|                                                                                                          |                             | GUZTIZ-KOAK | IKASKETA MAILA                 |                                           |               | LAN EGOERA |            |              |         |              |                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------|--------------------------------|-------------------------------------------|---------------|------------|------------|--------------|---------|--------------|---------------------|
|                                                                                                          |                             |             | Lehen maila-koak edo baxuagoak | Bigarren maila-koak eta Lan-bide Heziketa | Goi-mailakoak | Lanean     | Langabezia | Etxeko lanak | Ikaslea | Pentsio-duna | Beste egoera batean |
| ZENBAT DENBORA BEHAR IZAN ZUEN ZUZENEAN ZERBITZUAK ZURE BISITAREN/DEIAREN ARRAZOIARI IRTENBIDEA EMATEKO? | Bisitan / deian bertan      | 83          | 83                             | 84                                        | 83            | 84         | 79         | 96           | 70      | 86           | 67                  |
|                                                                                                          | Egunak eman zituzten        | 17          | 17                             | 16                                        | 17            | 16         | 21         | 4            | 30      | 14           | 33                  |
|                                                                                                          | Ehuneko bertikalak          | 100         | 100                            | 100                                       | 100           | 100        | 100        | 100          | 100     | 100          | 100                 |
|                                                                                                          | n (absolutu haztatu gabeak) | (671)       | (138)                          | (227)                                     | (306)         | (445)      | (136)      | (39)         | (25)    | (22)         | (3)                 |

\* Galdera hau Zuzenean irtenbidea eman zienei soilik egin zaie (populazio osoaren %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           | 0                  | 0       | 0        | 0         | 0      | 0         | 0            | 0     | 1     | 0    | 0          | 0                   |
|                                                       | Minutu batetik bi minututatik | 8           | 8                  | 7       | 9        | 15        | 8      | 8         | 7            | 9     | 6     | 10   | 8          | 7                   |
|                                                       | 3 eta 5 minutu artean         | 57          | 59                 | 57      | 56       | 45        | 52     | 60        | 53           | 56    | 66    | 61   | 59         | 47                  |
|                                                       | 6 eta 10 minutu artean        | 23          | 20                 | 24      | 22       | 24        | 23     | 23        | 25           | 24    | 14    | 14   | 22         | 30                  |
|                                                       | 10 minutu baino gehiago       | 10          | 12                 | 7       | 11       | 15        | 12     | 8         | 10           | 9     | 10    | 14   | 9          | 13                  |
|                                                       | Ed/Ee                         | 3           | 1                  | 4       | 2        | 0         | 5      | 2         | 6            | 2     | 3     | 0    | 3          | 3                   |
| Ehuneko bertikalak                                    |                               | 100         | 100                | 100     | 100      | 100       | 100    | 100       | 100          | 100   | 100   | 100  | 100        | 100                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                           |                               | (548)       | (150)              | (213)   | (175)    | (10)      | (213)  | (335)     | (118)        | (325) | (91)  | (13) | (452)      | (96)                |

|                                                       |                               | GUZTIZ-KOAK | IKASKETA MAILA                 |                                           |               | LAN EGOERA |            |              |         |              |                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------|--------------------------------|-------------------------------------------|---------------|------------|------------|--------------|---------|--------------|---------------------|
|                                                       |                               |             | Lehen maila-koak edo baxuagoak | Bigarren maila-koak eta Lan-bide Heziketa | Goi-mailakoak | Lanean     | Langabezia | Etxeko lanak | Ikaslea | Pentsio-duna | Beste egoera batean |
| ZENBAT MINUTU BEHAR IZAN ZITUZTEN IRTENBIDEA EMATEKO? | Minutu bat baino gutxiago     | 0           | 0                              | 0                                         | 0             | 0          | 0          | 0            | 0       | 0            | 0                   |
|                                                       | Minutu batetik bi minututatik | 8           | 9                              | 7                                         | 8             | 8          | 8          | 4            | 0       | 10           | 0                   |
|                                                       | 3 eta 5 minutu artean         | 57          | 51                             | 57                                        | 59            | 59         | 50         | 62           | 39      | 63           | 50                  |
|                                                       | 6 eta 10 minutu artean        | 23          | 26                             | 24                                        | 21            | 22         | 27         | 13           | 38      | 17           | 50                  |
|                                                       | 10 minutu baino gehiago       | 10          | 12                             | 8                                         | 9             | 9          | 9          | 12           | 24      | 10           | 0                   |
|                                                       | Ed/Ee                         | 3           | 2                              | 4                                         | 2             | 1          | 6          | 9            | 0       | 0            | 0                   |
| Ehuneko bertikalak                                    |                               | 100         | 100                            | 100                                       | 100           | 100        | 100        | 100          | 100     | 100          | 100                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)                           |                               | (548)       | (109)                          | (186)                                     | (253)         | (368)      | (105)      | (36)         | (18)    | (18)         | (2)                 |

\* Galdera hau Zuzeneanek **irtenbide bat bisitan / deian bertan** eman zienei soilik egin zaie (populazio osoaren %70)

| Batez besteko minutu kopurua                          | 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 |
| ZENBAT MINUTU BEHAR IZAN ZITUZTEN IRTENBIDEA EMATEKO? | 7           | 7                  | 6       | 8        | 7         | 7      | 7         | 7            | 7     | 6     | 6    | 7          | 7                   |
| n (absolutu haztatu gabeak)                           | (534)       | (147)              | (204)   | (173)    | (10)      | (205)  | (329)     | (113)        | (318) | (89)  | (13) | (440)      | (94)                |

| Batez besteko minutu kopurua                          | GUZTIZKOAK | IKASKETA MAILA                 |                                          |               | LAN EGOERA |             |              |         |              |                     |
|-------------------------------------------------------|------------|--------------------------------|------------------------------------------|---------------|------------|-------------|--------------|---------|--------------|---------------------|
|                                                       |            | Lehen maila-koak edo baxuagoak | Bigarren maila-koak eta Lanbide Heziketa | Goi-mailakoak | Lanean     | Langabezian | Etxeko lanak | Ikaslea | Pentsio-duna | Beste egoera batean |
| ZENBAT MINUTU BEHAR IZAN ZITUZTEN IRTENBIDEA EMATEKO? | 7          | 7                              | 8                                        | 6             | 7          | 7           | 6            | 9       | 6            | 8                   |
| n (absolutu haztatu gabeak)                           | (534)      | (106)                          | (181)                                    | (247)         | (361)      | (101)       | (33)         | (18)    | (18)         | (2)                 |

\* Galdera hau Zuzeneanek irtenbide bat bisitan / deian bertan eman zienei soilik egin zaie (populazio osoaren %70)

|                                                     |                             | 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                | 19          | 22                 | 14      | 24       | 32        | 24     | 16        | 24           | 20    | 9     | 19   | 22         | 8                   |
|                                                     | 3 eta 5 egun artean         | 13          | 9                  | 12      | 17       | 0         | 12     | 13        | 15           | 15    | 3     | 0    | 15         | 4                   |
|                                                     | 6 eta 10 egun artean        | 16          | 17                 | 22      | 9        | 0         | 26     | 9         | 18           | 7     | 47    | 0    | 18         | 9                   |
|                                                     | 11 eta 30 egun artean       | 27          | 26                 | 27      | 30       | 16        | 24     | 29        | 27           | 29    | 25    | 19   | 24         | 39                  |
|                                                     | 1 eta 2 hilabete artean     | 5           | 7                  | 4       | 5        | 0         | 0      | 8         | 6            | 3     | 3     | 40   | 4          | 9                   |
|                                                     | 2 hilabete baino gehiago    | 13          | 7                  | 14      | 10       | 52        | 8      | 16        | 2            | 21    | 0     | 0    | 9          | 24                  |
|                                                     | Ed/Ee                       | 7           | 12                 | 8       | 5        | 0         | 6      | 9         | 8            | 5     | 13    | 21   | 8          | 7                   |
|                                                     | Ehuneko bertikalak          | 100         | 100                | 100     | 100      | 100       | 100    | 100       | 100          | 100   | 100   | 100  | 100        | 100                 |
|                                                     | n (absolutu haztatu gabeak) | (123)       | (37)               | (43)    | (40)     | (3)       | (54)   | (69)      | (29)         | (70)  | (19)  | (5)  | (91)       | (32)                |

|                                                     |                             | GUZTIZ-KOAK | IKASKETA MAILA                 |                                           |               | LAN EGOERA |            |              |         |              |                     |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------|-------------|--------------------------------|-------------------------------------------|---------------|------------|------------|--------------|---------|--------------|---------------------|
|                                                     |                             |             | Lehen maila-koak edo baxuagoak | Bigarren maila-koak eta Lan-bide Heziketa | Goi-mailakoak | Lanean     | Langabezia | Etxeko lanak | Ikaslea | Pentsio-duna | Beste egoera batean |
| ZENBAT EGUN BEHAR IZAN ZITUZTEN IRTENBIDEA EMATEKO? | 1 edo 2 egun                | 19          | 11                             | 27                                        | 17            | 20         | 20         | 0            | 15      | 20           | 0                   |
|                                                     | 3 eta 5 egun artean         | 13          | 6                              | 12                                        | 15            | 17         | 5          | 0            | 0       | 0            | 0                   |
|                                                     | 6 eta 10 egun artean        | 16          | 22                             | 14                                        | 15            | 17         | 11         | 0            | 15      | 39           | 0                   |
|                                                     | 11 eta 30 egun artean       | 27          | 34                             | 25                                        | 26            | 24         | 34         | 0            | 55      | 20           | 0                   |
|                                                     | 1 eta 2 hilabete artean     | 5           | 11                             | 5                                         | 3             | 4          | 5          | 31           | 0       | 22           | 0                   |
|                                                     | 2 hilabete baino gehiago    | 13          | 6                              | 15                                        | 13            | 13         | 16         | 0            | 0       | 0            | 100                 |
|                                                     | Ed/Ee                       | 7           | 11                             | 2                                         | 10            | 5          | 9          | 69           | 15      | 0            | 0                   |
|                                                     | Ehuneko bertikalak          | 100         | 100                            | 100                                       | 100           | 100        | 100        | 100          | 100     | 100          | 100                 |
|                                                     | n (absolutu haztatu gabeak) | (123)       | (29)                           | (41)                                      | (53)          | (77)       | (31)       | (3)          | (7)     | (4)          | (1)                 |

\* Galdera hau Zuzeneanek irtenbidea egun batean edo gehiagotan eman zienei soilik egin zaie (populazio osoaren %14)

| Batez besteko egun kopurua                          | 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 |
| ZENBAT EGUN BEHAR IZAN ZITUZTEN IRTENBIDEA EMATEKO? | 30          | 21                 | 32      | 25       | 95        | 19     | 37        | 13           | 41    | 11    | 30   | 24         | 48                  |
| n (absolutu haztatu gabeak)                         | (112)       | (32)               | (40)    | (37)     | (3)       | (50)   | (62)      | (26)         | (65)  | (17)  | (4)  | (83)       | (29)                |

| Batez besteko egun kopurua                          | GUZTIZKOAK | IKASKETA MAILA                 |                                          |               | LAN EGOERA |             |              |         |              |                     |
|-----------------------------------------------------|------------|--------------------------------|------------------------------------------|---------------|------------|-------------|--------------|---------|--------------|---------------------|
|                                                     |            | Lehen maila-koak edo baxuagoak | Bigarren maila-koak eta Lanbide Heziketa | Goi-mailakoak | Lanean     | Langabezian | Etxeko lanak | Ikaslea | Pentsio-duna | Beste egoera batean |
| ZENBAT EGUN BEHAR IZAN ZITUZTEN IRTENBIDEA EMATEKO? | 30         | 25                             | 32                                       | 29            | 30         | 31          | 60           | 13      | 19           | 90                  |
| n (absolutu haztatu gabeak)                         | (112)      | (26)                           | (40)                                     | (46)          | (72)       | (28)        | (1)          | (6)     | (4)          | (1)                 |

\* Galdera hau Zuzeneanek irtenbidea egun batean edo gehiagotan eman zienei soilik egin zaie (populazio osoaren %14)

## 5.5 – Irtenbidea emateko denboraren balorazioa

|                                         |             | 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 |
| NOLAKOA IRUDITU ZITZAIZUN ITXARONALDIA? | Laburra     | 12          | 14                 | 11      | 13       | 19        | 13     | 12        | 13           | 12    | 12    | 23   | 12         | 13                  |
|                                         | Egokia      | 78          | 76                 | 80      | 78       | 69        | 75     | 80        | 73           | 80    | 82    | 66   | 79         | 74                  |
|                                         | Gehiegizkoa | 8           | 9                  | 7       | 9        | 12        | 10     | 7         | 12           | 7     | 5     | 11   | 7          | 13                  |
|                                         | Ed/Ee       | 1           | 2                  | 1       | 1        | 0         | 2      | 1         | 2            | 2     | 1     | 0    | 2          | 1                   |
| Ehuneko bertikalak                      |             | 100         | 100                | 100     | 100      | 100       | 100    | 100       | 100          | 100   | 100   | 100  | 100        | 100                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)             |             | (671)       | (187)              | (256)   | (215)    | (13)      | (267)  | (404)     | (147)        | (395) | (110) | (18) | (543)      | (128)               |

|                                         |             | GUZTIZ-KOAK | IKASKETA MAILA                 |                                           |               | LAN EGOERA |            |              |         |              |                     |
|-----------------------------------------|-------------|-------------|--------------------------------|-------------------------------------------|---------------|------------|------------|--------------|---------|--------------|---------------------|
|                                         |             |             | Lehen maila-koak edo baxuagoak | Bigarren maila-koak eta Lan-bide Heziketa | Goi-mailakoak | Lanean     | Langabezia | Etxeko lanak | Ikaslea | Pentsio-duna | Beste egoera batean |
| NOLAKOA IRUDITU ZITZAIZUN ITXARONALDIA? | Laburra     | 12          | 14                             | 15                                        | 10            | 12         | 12         | 11           | 17      | 17           | 0                   |
|                                         | Egokia      | 78          | 78                             | 76                                        | 80            | 79         | 78         | 84           | 52      | 77           | 100                 |
|                                         | Gehiegizkoa | 8           | 6                              | 8                                         | 8             | 7          | 8          | 3            | 26      | 6            | 0                   |
|                                         | Ed/Ee       | 1           | 1                              | 1                                         | 2             | 1          | 2          | 1            | 5       | 0            | 0                   |
| Ehuneko bertikalak                      |             | 100         | 100                            | 100                                       | 100           | 100        | 100        | 100          | 100     | 100          | 100                 |
| n (absolutu haztatu gabeak)             |             | (671)       | (138)                          | (227)                                     | (306)         | (445)      | (136)      | (39)         | (25)    | (22)         | (3)                 |

\* Galdera hau Zuzeneanek **irtenbidea** eman zienei soilik egin zaie (populazio osoaren %84)

| Batez besteko minutu kopurua                                | 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 |
| ZURE USTEZ, ZENBAT DENBORAKO ITXARONALDIA LITZATEKE EGOKIA? | 6           | 6                  | 7       | -        | -         | 9      | 4        | 5            | 15    | -     | -    | 7          | 1                   |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                 | (6)         | (3)                | (3)     | (0)      | (0)       | (2)    | (4)      | (5)          | (1)   | (0)   | (0)  | (5)        | (1)                 |

| Batez besteko minutu kopurua                                | GUZTIZKOAK | IKASKETA MAILA                 |                                          |               | LAN EGOERA |            |              |         |              |                     |
|-------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------|------------------------------------------|---------------|------------|------------|--------------|---------|--------------|---------------------|
|                                                             |            | Lehen maila-koak edo baxuagoak | Bigarren maila-koak eta Lanbide Heziketa | Goi-mailakoak | Lanean     | Langabezia | Etxeko lanak | Ikaslea | Pentsio-duna | Beste egoera batean |
| ZURE USTEZ, ZENBAT DENBORAKO ITXARONALDIA LITZATEKE EGOKIA? | 6          | 9                              | -                                        | 4             | 8          | 1          | -            | 5       | -            | -                   |
| n (absolutu haztatu gabeak)                                 | (6)        | (2)                            | (0)                                      | (4)           | (4)        | (1)        | (0)          | (1)     | (0)          | (0)                 |

\* Galdera hau Zuzeneanek **irtenbidea bisitan / deian bertan** eman eta denbora **gehiegizkoa** iruditzen zaienei soilik egin zaie (populazio osoaren %1)

| Batez besteko egun kopurua                                | 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 |
| ZURE USTEZ, ZENBAT EGUNEKO ITXARONALDIA LITZATEKE EGOKIA? | 13          | 7                  | 17      | 9        | 30        | 7      | 17       | 3            | 19    | 7     | 5    | 10         | 21                  |
| n (absolutu haztatu gabeak)                               | (47)        | (12)               | (16)    | (18)     | (1)       | (23)   | (24)     | (11)         | (28)  | (5)   | (3)  | (35)       | (12)                |

| Batez besteko egun kopurua                                | GUZTIZKOAK | IKASKETA MAILA                 |                                          |               | LAN EGOERA |            |              |         |              |                     |
|-----------------------------------------------------------|------------|--------------------------------|------------------------------------------|---------------|------------|------------|--------------|---------|--------------|---------------------|
|                                                           |            | Lehen maila-koak edo baxuagoak | Bigarren maila-koak eta Lanbide Heziketa | Goi-mailakoak | Lanean     | Langabezia | Etxeko lanak | Ikaslea | Pentsio-duna | Beste egoera batean |
| ZURE USTEZ, ZENBAT EGUNEKO ITXARONALDIA LITZATEKE EGOKIA? | 13         | 17                             | 12                                       | 13            | 14         | 14         | 20           | 3       | 4            | -                   |
| n (absolutu haztatu gabeak)                               | (47)       | (7)                            | (18)                                     | (22)          | (29)       | (11)       | (1)          | (4)     | (2)          | (0)                 |

\* Galdera hau Zuzeneanek **irtenbidea egun batean edo gehiagotan** eman eta denbora **gehiegizkoa** iruditzen zaienei soilik egin zaie (populazio osoaren %6)



