



Zuzenean zerbitzuko erabiltzaileen espektatiba eta asebetetzeari buruzko ikerlana 2015

2015eko abendua.



Berio Pasealekua 11, 20018 Donostia
Tel. (+34) 943 31 00 34
siadeco@siadeco.eus / www.siadeco.eus

Siadeco^x
ikerketa aplikatua

Aurkibidea

1.- HELBURUAK, METODOLOGIA ETA PERTSONA ERABILTZAILEEN EZAUGARRIAK	4
1.1.- Helburuak	5
1.2.- Alderdi metodologikoak: fitxa teknikoak	6
1.3.- Pertsona erabiltzaileen ezaugarriak	9
2.- ZUZENEAN ZERBITZUAREN EZAGUTZA ETA ERABILERA.....	18
2.1.- Zuzenean-en urteko erabilera-maila	19
2.2.- Zuzenean-era jo edo deitzeko arrazoiak	20
2.3.- Tramitearen gaia.....	22
2.4.- Zerbitzua ezagutzeko modua.....	24
2.5.- Zerbitzua kudeatzen duen erakundearen ezagutza	27
2.6.- Webgunearen ezagutza eta erabilera	28
2.7.- Arreta-ordutegien ezagutza.....	33
3.- ZUZENEAN ZERBITZUAREN BALORAZIOA	36
3.1.- Balorazio orokorra: asebetetze-maila oro har.....	37
3.2.- Zuzenean-en balorazio alderatua	39
3.3.- Espazio fisikoaren balorazioa.....	41
3.4.- Arretaren antolaketaren balorazioa	43
3.5.- Arreta zerbitzuko langileen balorazioa	45
3.6.- Emandako informazioaren balorazioa	47
3.7.- Jasotako dokumentazioaren balorazioa	49
3.8.- Arreta prozesuaren balorazioa	52
3.9.- Kexa eta erreklamazioak aurkeztea	54
4.- ESPERO DENA, EBAZPENA ETA ASEBETETZEA	55
4.1.- Herriarren Arretarako Zerbitzuan baloratu beharreko alderdi garrantzitsuak	56
4.2.- Zuzenean-en egin ahal izatea espero diren gestioak	58
4.3.- Itxaronaldia bulegoetan.....	60
4.4.- Harremanetan jartzeko beharrezko dei-kopurua	64
4.5.- Tramitearen ebazpena.....	66
4.6.- Zerbitzua erabiltzeko joera eta gomendatzea	70
4.7.- Zerbitzua Internet bidez jasotzeko interesa	71

5.- ONDORIOAK ETA ZERBITZUEN KARTAKO KONPROMISOEN BETETZEA 75

ERANSKINAK 82

2.- Zuzenean-en ezagutza eta erabilera 83

3.- Zerbitzuaren balorazioa 95

4.- Espero dela, ebazpena eta asebetetzea 104



HELBURUAK, METODOLOGIA ETA PERTSONA ERABILTZAILEEN EZAUGARRIAK

1.1.- Helburuak

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

Ikerlanean zehar aztertu diren helburu espezifikoak, 2015 urteari dagokion Zuzenean-eko Zerbitzuen Kartan jasotako konpromisoei loturikoak izan dira. Zehaztuz, erabilitako adierazleak ondorengoak izan dira:

ADIERAZLEAK
1. INSTALAZIOAK ETA AZPIEGITURAK
1.1. Bulegoaren instalazioen batezbesteko balorazioa: espazio fisikoa, eserlekuak, komunak... (jendaurrekoa)
1.2. Bulegoaren egoeraren batezbesteko balorazioa: garbitasuna, ordena, temperatura, argiztapena, zarata,... (jendaurrekoa)
1.3. Bulegoaren kanpo seinaleetikaren batezbesteko balorazioa, arreta ordutegiarena, tiketa emateko makinarena,... (jendaurrekoa)
2. ARRETA ZERBITZUKO LANGILEAK
2.1. Arreta eman dizun pertsonak zerbitzu egokia emateko duen prestakuntza-mailaren batezbesteko balorazioa
2.2. Adeitasuna eta errespetuzko tratua batezbesteko balorazioa (jendaurrekoa eta telefonikoa)
2.3. Jasotako azalpenak argiak eta ulergarriak izan diren batezbesteko balorazioa
2.4. Arreta eman dizun pertsonaren zure hizkuntza eskaerara egokitzeko gaitasunaren batezbesteko balorazioa (gaztelania edo euskara)
3. ERANTZUTE GAITASUNA
3.1. Arreta zerbitzuaren ordutegiaren zabalerari dagokion batezbesteko balorazioa (jendaurrekoa eta telefonikoa)
3.2. Aurrez-aurre atenditua izateko gehienez ere 10 minutu edo gutxiago zain egon beharra adierazi duten pertsonen portzentajea
3.3. Aurrez-aurre atenditua izan arte zain egondako denboraren batezbesteko balorazioa
3.5. Telefonoz atenditua izan arte zain egondako denboraren batezbesteko balorazioa
3.7. Zuzenean zerbitzura bidaliko mezu elektronikoen erantzuna jasotzeko igarotako denboraren asebetetzearekiko batezbesteko balorazioa
4. ZERBITZUAREN KALITATE OROKORRA
5.1. Zuzenean zerbitzuko erabiltzaileen batezbesteko balorazio orokorra

1.2.- Alderdi metodologikoak: fitxa teknikoa

a).- Ikerlanerako unibertsoa

Eusko Jaurlaritzazko Zuzenean herritarren arreta Zerbitzuko erabiltzaile diren pertsonak, jendaurreko arreta bulego zein telefono bidezko arreta zerbitzuaren erabiltzaile izanik.

b).- Teknika

Ikerlanaren helburuei erantzuteko, aurrez aurreko inkestatze prozesu bat eta telefono bidezko beste bat burutu ziren. Guztira eginiko inkestak 1200 izan ziren (300 telefonikoak eta 900 aurrez-aurrekoak), bi laginalditan, 750 inkesta aldi bakoitzean.

Laginaldi bakoitzak astebeteko iraupena izan zuen (astelehenetik ostiralera), herritarren arreta zerbitzurako ordutegian (8:00ak eta 19:30ak bitartean).

- Lehen laginaldia, 2015eko maiatzaren 25 eta 29 bitartean burutu zen.
- Bigarren laginaldia, 2015eko urriaren 19 eta 23 bitartean burutu zen.

c).- Laginaren diseinua

Arreta mota eta bulegoaren arabera esleipen sinpleko laginketa estratifikatu bidez zehaztu da lagina. Ondorioz, emaitzak aztertzerako orduan, kontuan izandako arreta mota eta bulegoetako guztirako bolumenaren arabera haztatu behar izan dira hasierako kopuruak¹. Ondorengo taulan ageri da garatutako inkestatze prozesuen laginaren tamaina.

	Jendaurreko arreta bulegoetan atenditutako pertsonen eginiko aurrez aurreko inkesta kopurua			Telefonoz atenditutako pertsonen eginiko telefono bidezko inkesta kopurua (Tel: 012)	GUZTIRA
	Bilboko bulegoa	Donostiako bulegoa	Vitoria-Gasteizko bulegoa		
1. laginaldia	150	150	150	150	750
2. laginaldia	150	150	150	150	750
GUZTIRA	300	300	300	300	1.200

¹ 2014 urteko lehen sei hilabeteko kopuruak kontuan izanda, arreta mota eta bulego bakoitzaren bolumenaren portzentajeak ondorengoak lirateke: 012 telefono bidezko zerbitzuko %17,6ko pisua dauka, Bilboko jendaurreko arreta bulegoak %42,4, Donostiako jendaurreko arreta bulegoak %21,6 eta Vitoria-Gasteizko jendaurreko arreta bulegoak %17,6ko pisua.

Aurrez aurreko inkesten kasuan, laginaren unitateak, ausaz, prozedura estratifikatu eta sistematiko bidez definitu dira, hiru arreta bulegoetako bakoitzera jotzen duten erabiltzaileen bolumenaren proportzioen arabera, eta ordubeteko iraupeneko tarteak kontuan izanik.

012 zenbakiaren baloraziorako egindako inkesta telefonikoen kasuan, deia pasa beharreko agenteen lagin unitateak ausaz, prozedura estratifikatu eta sistematiko bidez definitu dira, ordubeteko iraupen tarteak kontuan izanik.

d).- Haztapen sistema

Lortutako laginaren diseinuak bere barneko konfigurazioan Zuzenean zerbitzuko kanal desberdinen erabiltzaileen banaketaren benetako proportzionaltasunari erantzuten ez dionez, tabulazio prozesuan lortutako lagina haztatzea, berdintzea, beharrezkoa izan da.

Horretarako, 2014 urteko Zuzenean zerbitzuko erabiltzaileen kanal eta bulegoen² banaketa hartu da kontuan, eta aplikatutako koefizienteak ondorengoak izan dira:

	Eginiko elkarrizketak	Haztapen koefizientea
Bilboko bulegoa	300	1,15828734492221
Donostiako bulegoa	300	0,59692977919478
Gasteizko bulegoa	300	0,56472592529494
Telefonikoak	300	1,68005695058806
GUZTIRA	1.200	

² Zuzenean Urteko Memoria 2014-ko datuak erabili dira.

e).- Errore estatistikoa

Laginaren errore marjina $\pm 2'88$ koa dela estimatzen da, %95eko konfiantza-tarterako, $p=q=0,5$ izanik.

		Egindako elkarrizketak	Konfiantza-tartea ($p=q=0,5$)	Errore marjina estatistikoak
Aurrez-aurreko elkarrizketak	Bilboko bulegoa	300	95,5 %	$\pm 5,77$
	Donostiako bulegoa	300	95,5 %	$\pm 5,77$
	Vitoria-Gasteizko bulegoa	300	95,5 %	$\pm 5,77$
	Guztira	900	95,5 %	$\pm 3,33$
Elkarrizketa telefonikoak		300	95,5 %	$\pm 5,77$
GUZTIRA		1.200	95,5 %	$\pm 2,88$

Azken urteetako emaitzen bilakaeraren berri izateko, txostenean zehar beste zenbait urteetako datuak jasotzen dira hainbat taula eta grafikoetan. Jarraian, urte ezberdinetan garatutako inkestatze prozesuen laginaren tamaina orokorraren (elkarrizketa kopurua) berri ematen da.

Urteak	2010	2011	2012	2013	2014	2015
N (laginaren tamaina)	404	810	803	1.200	1.215	1.200

f).- Proiektuaren ardura

Siadeco enpresaren erantzukizun dira ikerlanaren diseinua, informazio bilketa, emaitzen azterketa eta txostenaren lanketa.

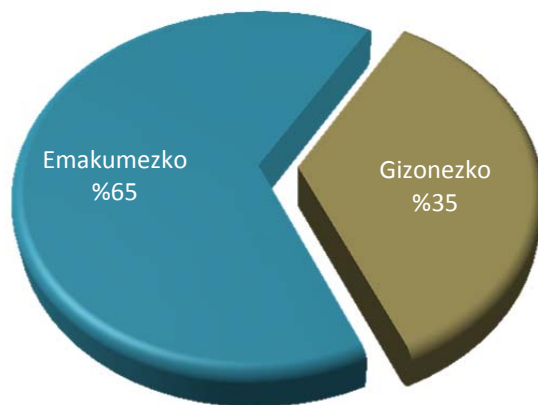
1.3.- Pertsona erabiltzaileen ezaugarriak

1. taula: Elkarriketaturiko pertsona erabiltzaileak, sexuaren arabera

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Gizonezkoa	39	30	35
Emakumezkoa	61	70	65
GUZTIRA	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2015.

1. grafikoa: Elkarriketaturiko pertsona erabiltzaileak, **sexuaren** arabera



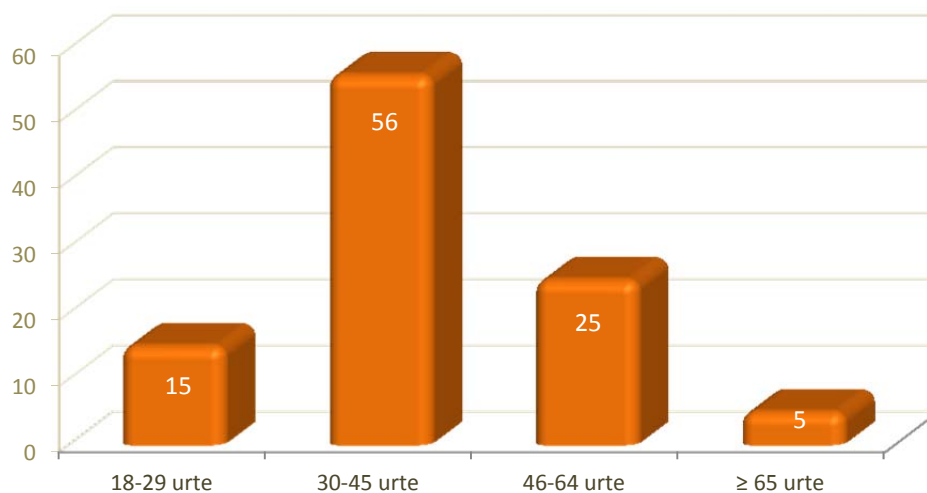
Iturria: Siadeco, 2015.

2. taula: Elkarriketaturiko pertsona erabiltzaileak, adinaren arabera

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
18-29 urte	16	14	15
30-45 urte	54	58	56
46-64 urte	26	24	25
>= 65 urte	5	5	5
GUZTIRA	100	100	100
Batez besteko adina	41,6	40,5	41,2

Iturria: Siadeco, 2015.

2. grafikoa: Elkarriketaturiko pertsona erabiltzaileak, **adinaren** arabera



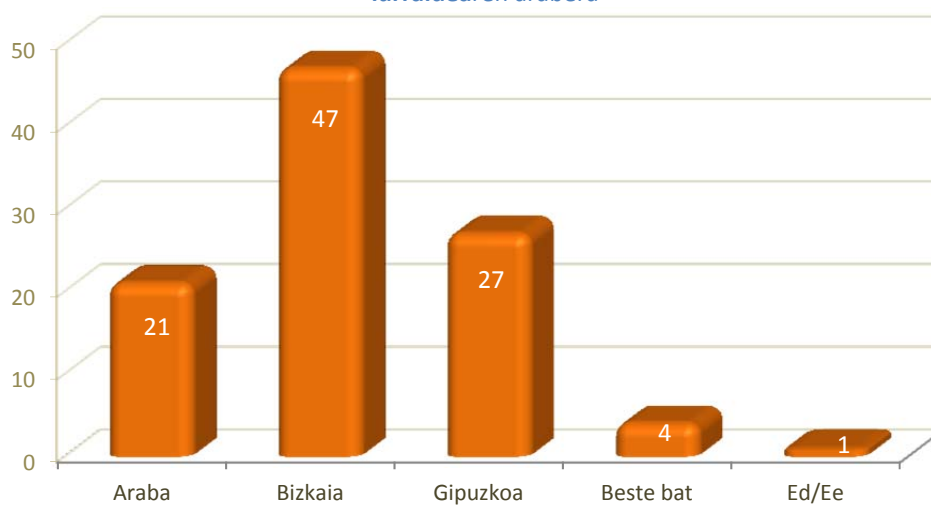
Iturria: Siadeco, 2015.

3. taula: Elkarriketaturiko pertsona erabiltzaileak, bizi diren lurraldearen arabera

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Araba	24	17	21
Bizkaia	48	45	47
Gipuzkoa	25	30	27
Beste bat	2	7	4
Ed/Ee	2	1	1
GUZTIRA	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2015.

3. grafikoa: Elkarriketaturiko pertsona erabiltzaileak, bizi diren lurraldearen arabera



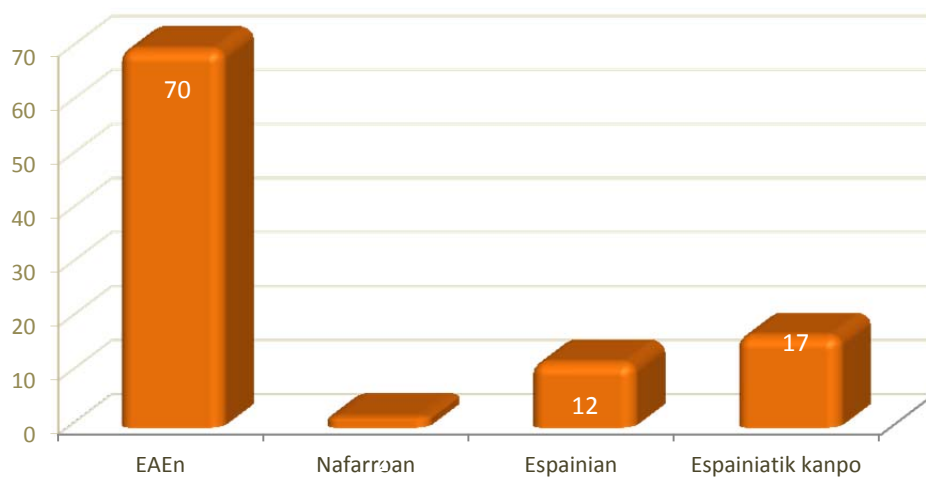
Iturria: Siadeco, 2015.

4. taula: Elkarrizketaturiko pertsona erabiltzaileak, jaiotako lekuaren arabera

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
EAEn	66	75	70
Nafarroan	2	2	2
Espainian	11	13	12
Espainiatik kanpo	21	10	17
GUZTIRA	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2015.

4. grafikoa: Elkarrizketaturiko pertsona erabiltzaileak, jaiotako lekuaren arabera



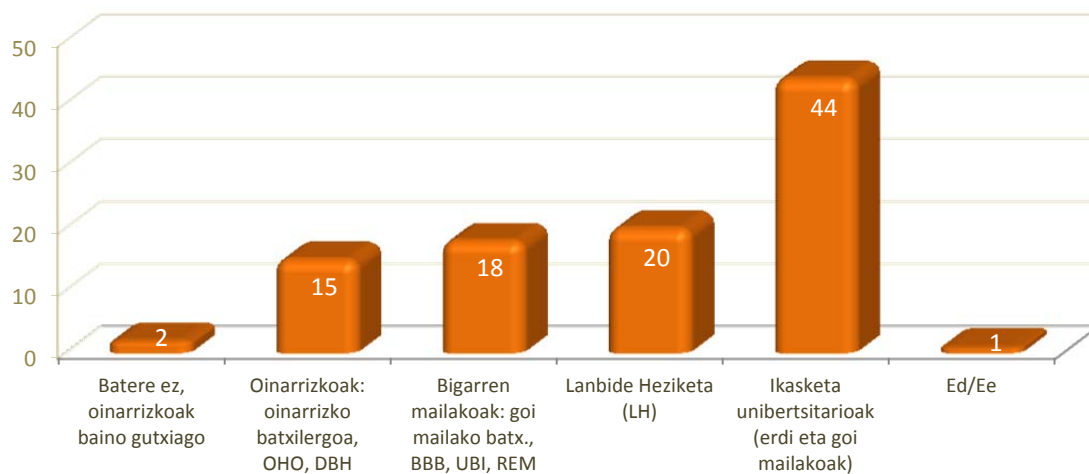
Iturria: Siadeco, 2015.

5. taula: Elkarriketaturiko pertsona erabiltzaileak, amaitutako ikasketa-maila altuenaren arabera

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Batere ez, oinarrizkoak baino gutxiago	2	2	2
Oinarrizkoak, oinarrizko batxilergoa, OHO, DBH	16	13	15
Bigarren mailakoak: goi mailako batx., BBB, UBI, REM	20	16	18
Lanbide Heziketa (LH)	22	19	20
Ikasketa unibertsitarioak (ertainak eta goi mailakoak)	41	50	44
Ed/Ee	1	1	1
GUZTIRA	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2015.

5. grafikoa: Elkarriketaturiko pertsona erabiltzaileak, amaitutako ikasketa-maila altuenaren arabera



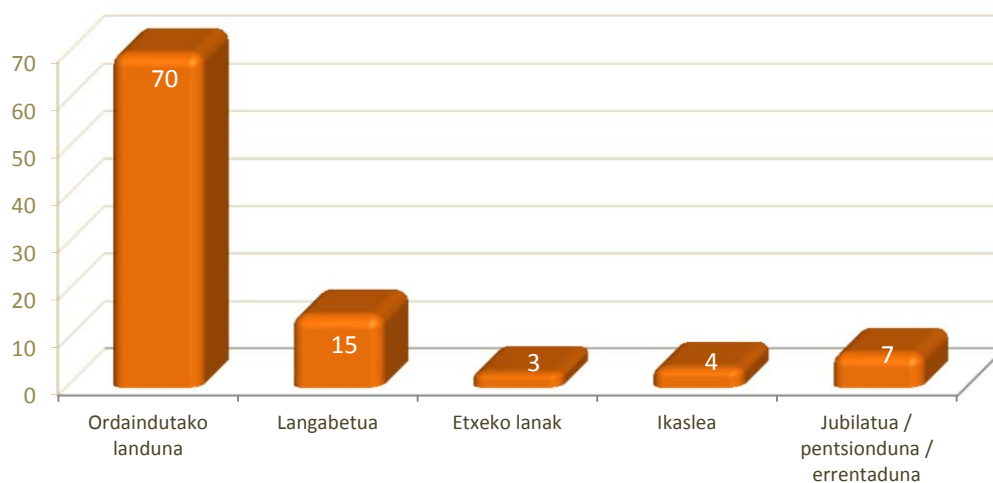
Iturria: Siadeco, 2015.

6. taula: Elkarriketaturiko pertsona erabiltzaileak, gaur egungo lan egoeraren arabera

	Kanala		Total
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Ordaindutako landuna	68	73	70
Langabetua	17	12	15
Etxeko lanak	2	5	3
Ikaslea	5	4	4
Jubilatua/pentsioduna/errentaduna	8	6	7
GUZTIRA	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2015.

6. grafikoa: Elkarriketaturiko pertsona erabiltzaileak, gaur egungo lan egoeraren arabera



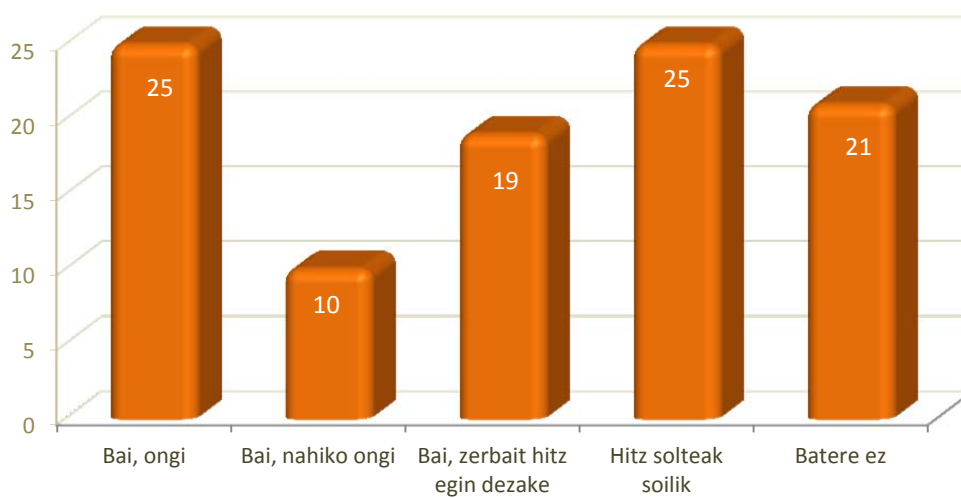
Iturria: Siadeco, 2015.

7. taula: Elkarriketaturiko pertsona erabiltzaileak, **euskararen ezagutza-mailaren arabera**

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Bai, ongi	24	26	25
Bai, nahiko ongi	8	13	10
Bai, zerbait hitz egin dezake	17	22	19
Hitz solteak soilik	26	24	25
Batere ez	26	16	21
GUZTIRA	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2015.

7. grafikoa: Elkarriketaturiko pertsona erabiltzaileak, **euskararen ezagutza-mailaren arabera**



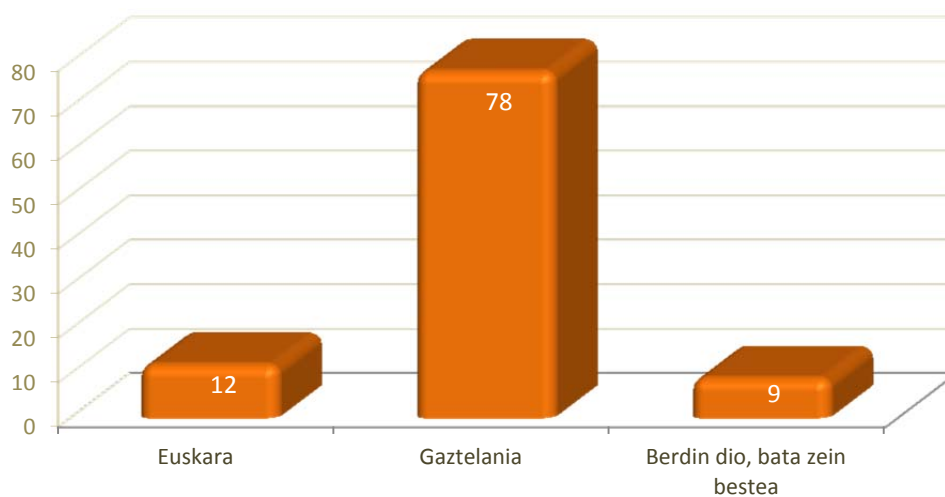
Iturria: Siadeco, 2015.

8. taula: Elkarrizketaturiko pertsona erabiltzaileak, arreta jasotzeko lehenetsitako hizkuntzaren arabera

	Jendaurrekoa			Telefonikoa	Guztira
	Bilbo	Donostia	Gasteiz		
Euskara	12	23	8	10	12
Gaztelania	79	67	89	78	78
Berdin dio, bata zein bestea	9	10	2	12	9
Ed/Ee	-	1	1	-	-
GUZTIRA	100	100	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2015.

8. grafikoa: Elkarrizketaturiko pertsona erabiltzaileak, arreta jasotzerakoan lehenetsitako hizkuntzaren arabera



Iturria: Siadeco, 2015.

9. taula: Elkarriketaturiko pertsona erabiltzaileak, elkarriketa egindako hizkuntzaren arabera

	Jendaurrekoa				Telefonikoa	Guztira
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Jendaurrekoa guztira		
Gaztelania	87	71	93	84	88	86
Euskara, arazorik gabe	12	25	6	14	11	13
Euskara, zailtasunekin	-	2	1	-	1	1
Ed/Ee	1	2	1	1	-	1
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2015.



ZUZENEAN ZERBITZUAREN EZAGUTZA ETA ERABILERA

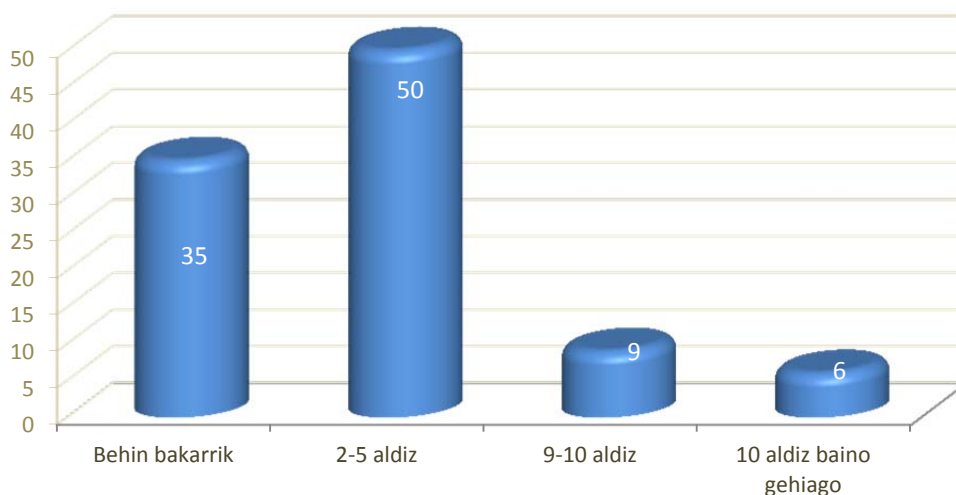
2.1.- Zuzenean-en urteko erabilera-maila

10. taula: Elkarriketaturiko pertsona erabiltzaileak, azken urtean Zuzenean zerbitzua erabilitako aldien arabera (%)

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Behin bakarrik	32	39	35
2-5 aldiz	52	47	50
6-10 aldiz	10	8	9
10 aldiz baino gehiago	6	6	6
GUZTIRA	100	100	100
Urteko batez bestekoa	4,2	3,6	4,0

Iturria: Siadeco, 2015.

9. grafikoa: Elkarriketaturiko pertsona erabiltzaileak, azken urtean Zuzenean zerbitzua erabilitako aldien arabera (%)



Iturria: Siadeco, 2015.

2.2.- Zuzenean-era jo edo deitzeko arrazoia

11. taula: Elkarrizketaturiko pertsona erabiltzaileak, Zuzenean-era jo/deitzeko arrazio nagusiaren arabera (%)

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Informazioa eskatu	14	77	40
Tramiteren bat egin	65	18	45
Dokumenturen bat erregistratu	17	-	10
Erreklamazio edota iradokizunen bat egin	2	3	2
Ordainketaren bat egin	2	2	2
Besterik	1	-	1
Ed/Ee	-	1	-
GUZTIRA	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2015.

10. grafikoa: Elkarrizketaturiko pertsona erabiltzaileak, Zuzenean-era jo/deitzeko arrazoi nagusiaren arabera (%)



Iturria: Siadeco, 2015.

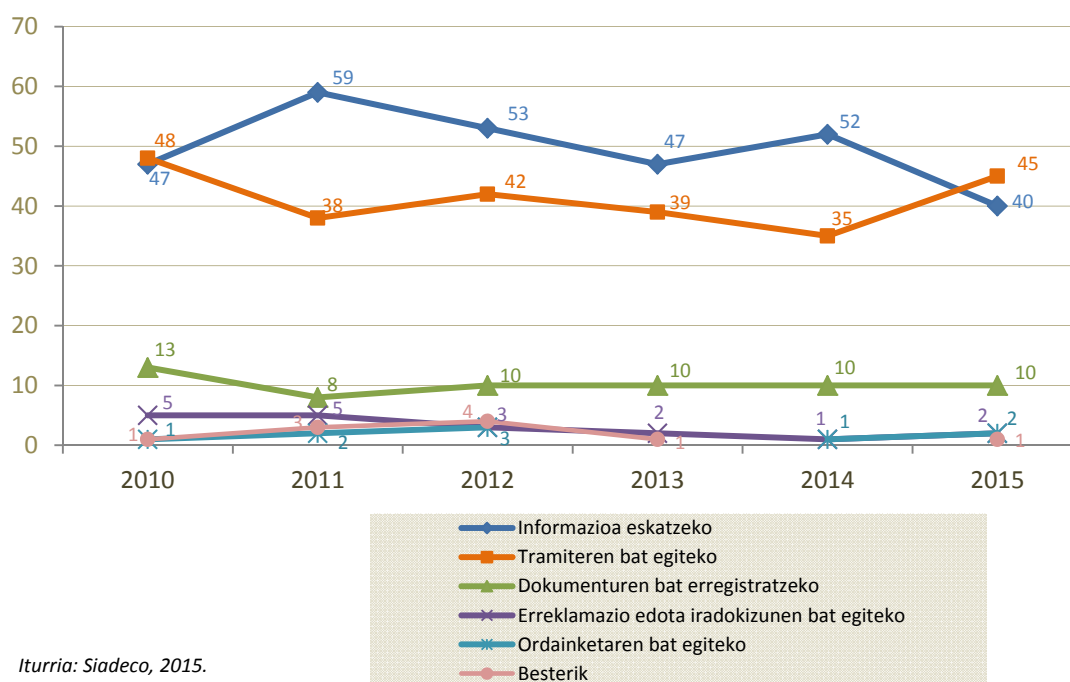
12. taula: Zuzenean-era jo/deitzeko arrazoi nagusiaren bilakaera (%)

	2010**	2011**	2012**	2013	2014	2015
Informazioa eskatzeko	47	59	53	47	52	40
Tramiteren bat egiteko	48	38	42	39	35	45
Dokumenturen bat erregistratzeko	13	8	10	10	10	10
Erreklamazio edota iradokizunen bat egiteko	5	5	3	2	1	2
Ordainketaren bat egiteko	1	2	3	-	1	2
Besterik	1	3	4	1	-	1

Iturria: Siadeco, 2015.

** 2010, 2011 eta 2012 urteetan arrazoi bat baino gehiago eman ahal ziren.

11. grafikoa: Zuzenean-era jo/deitzeko arrazoi nagusiaren bilakaera (%)



Iturria: Siadeco, 2015.

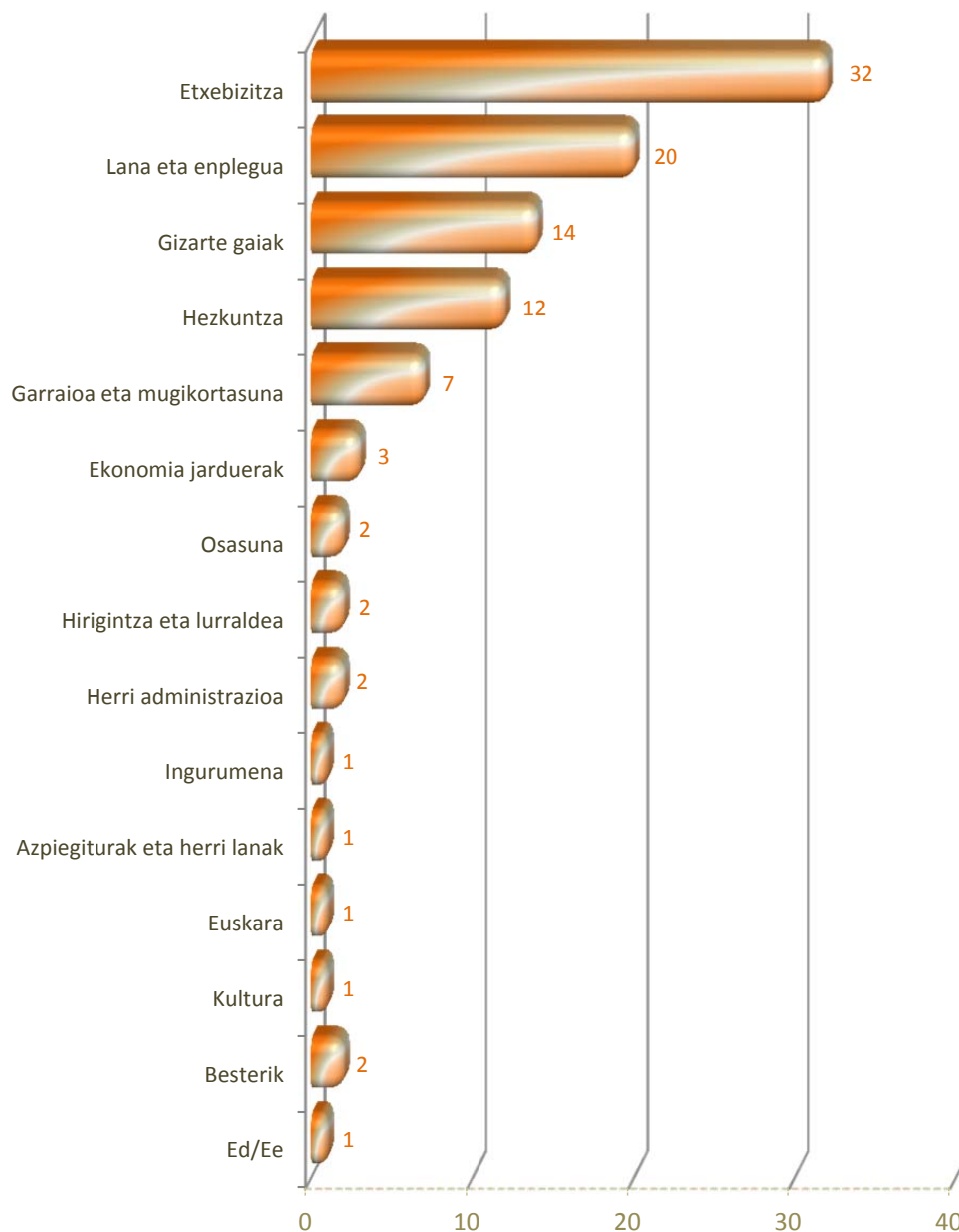
2.3.- Tramitearen gaia

13. taula: Zuzenean-en egindako tramitea ondorengo gaiari lotua egon da (%)

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Etxebizitza	34	29	32
Lana eta enplegua	18	23	20
Gizarte gaiak	14	14	14
Hezkuntza	12	13	12
Garraioa eta mugikortasuna	5	10	7
Ekonomia jarduerak	3	1	3
Herri administrazioa	3	1	2
Hirigintza eta lurraldea	2	2	2
Osasuna	1	2	2
Kultura	1	1	1
Euskara	1	1	1
Azpiegiturak eta herri lanak	1	1	1
Ingurumena	-	1	1
Besterik	4	-	2
Ed/Ee	1	1	1
GUZTIRA	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2015.

12. grafikoa: Zuzenean-en egindako tramitea ondorengo gaiari lotua egon da (%)



Iturria: Siadeco, 2015.

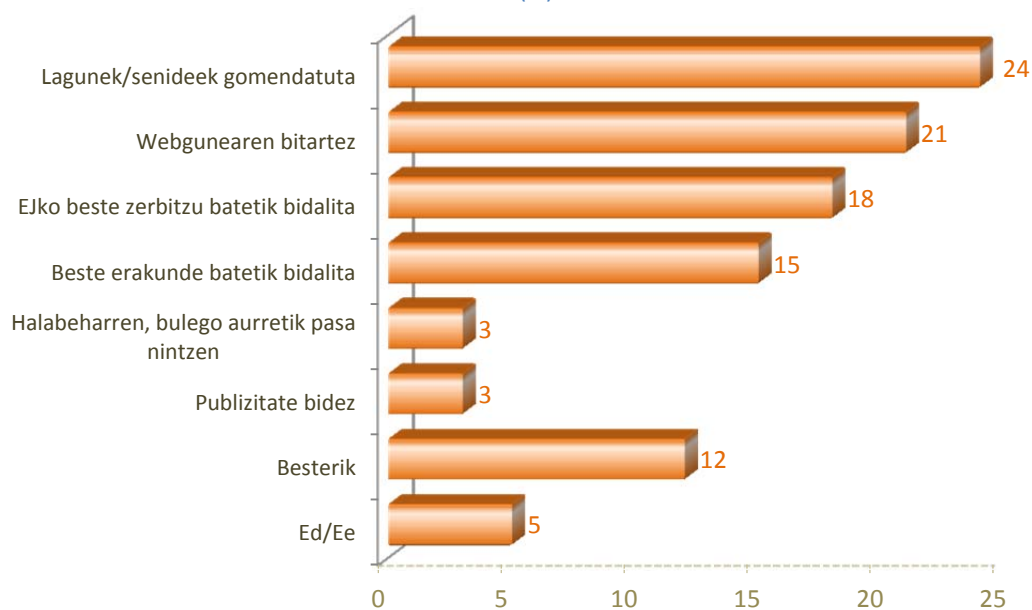
2.4.- Zerbitzua ezagutzeko modua

14. taula: Nola izan zenuen Zuzenean herritarren arreta zerbitzuaren berri? (%)

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Lagunek/senideek gomendatuta	30	15	24
Webgunearen bitartez	11	34	21
EJko beste zerbitzu batetik bidalita	17	18	18
Beste erakunde batetik bidalita	17	13	15
Publizitate bidez	3	3	3
Halabeharren, bulego aurretik pasa nintzen	3	2	3
Besterik	12	12	12
Ed/Ee	8	2	5
GUZTIRA	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2015.

13. grafikoa: Nola izan zenuen Zuzenean herritarren arreta zerbitzuaren berri? (%)



Iturria: Siadeco, 2015.

15. taula: Nola izan zenuen Zuzenean herritarren arreta zerbitzuaren berri? (%)

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekia	Telefonikoa	
Lagunek/senideek gomendatuta	29	15	24
Beste erakunde batetik bidalita	17	13	15
EJko beste zerbitzu batetik bidalita	17	18	18
Webgunearen bitartez	11	34	21
Publizitate bidez	3	3	3
Halabeharren, bulego aurretik pasa nintzen	3	2	3
Lanagatik	5	2	4
Betidanik ezagutzen dut	2	3	3
010 eta 012 zenbakietatik	1	1	1
Ikastetxetik, unibertsitatetik	1	1	1
Profesional baten bidez: abokatu, aholkularia, administradorea, sindikatua	1	1	1
Besterik	3	4	3
Ed/Ee	7	2	5
GUZTIRA	100	100	100

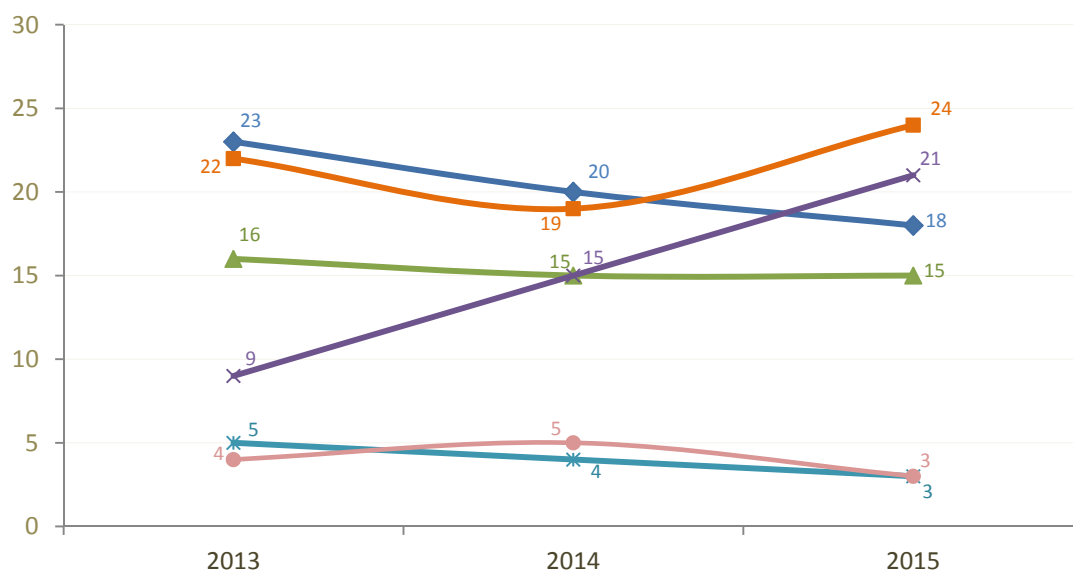
Iturria: Siadeco, 2015.

16. taula: Zuzenean herritarren arreta Zerbitzua ezagutzeko moduaren bilakaera (%)

	2013	2014	2015
Eusko Jaurlaritzako beste zerbitzu batetik bidalita	23	20	18
Lagunek/senideek gomendatuta	22	19	24
Beste erakunde batetik bidalita (Udala, Aldundia...)	16	15	15
Webgunearen bitartez	9	15	21
Publizitate bidez	5	4	3
Halabeharren, bulego aurretik pasa nintzen	4	5	3
Besterik	18	22	12
Betidanik ezagutzen dut	5	7	3
Internet bidez	4	4	-
Lanagatik	3	4	4
Ikastetxetik	2	1	1
Aholkularitza, abokatu, elkarte, sindikatuetatik	1	4	1
010, 012 zenbakietatik	-	-	1
Besterik	3	2	3
Ez du erantzunik zehazten	3	---	5

Iturria: Siadeco, 2015.

14. grafikoa: Zuzenean herritarren arreta Zerbitzua ezagutzeko moduaren bilakaera (%)



Fuente: Siadeco, 2015.

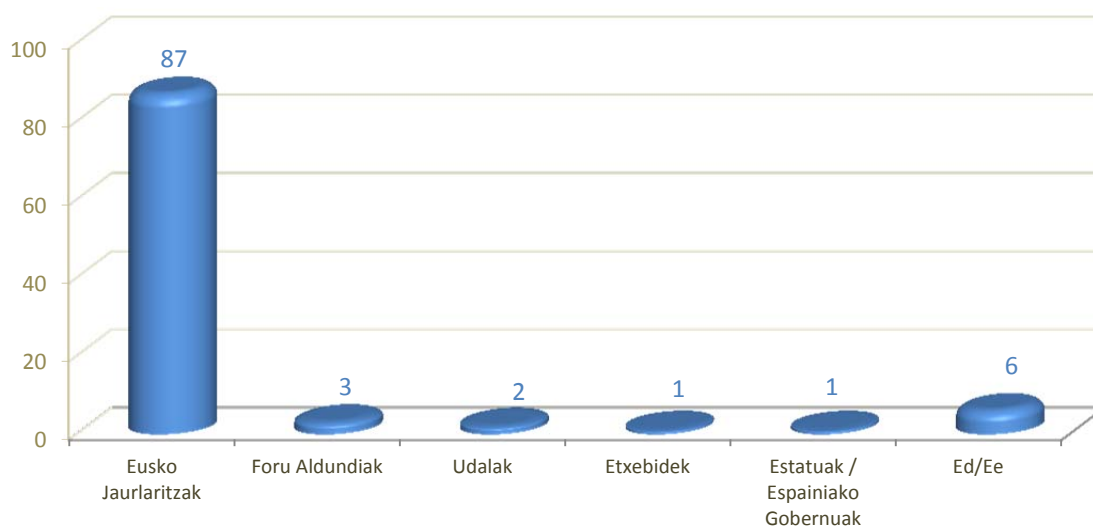
2.5.- Zerbitzua kudeatzen duen erakundearen ezagutza

17. Taula: Zuzenean zein erakundek kudeatzen duela uste duzu? (%)

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Eusko Jurlaritzak	89	84	87
Foru Aldundiak	3	4	3
Udalak	2	2	2
Etxebidek	1	-	1
Estatuak / Espainiako Gobernuak	-	1	1
Ed/Ee	5	8	6
GUZTIRA	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2015.

15. grafikoa: Zuzenean zein erakundek kudeatzen duela uste duzu? (%)



Iturria: Siadeco, 2015.

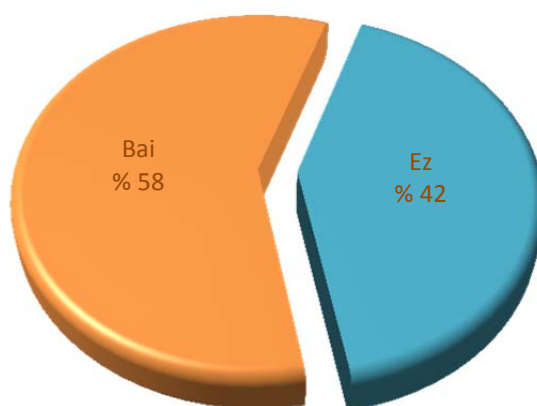
2.6.- Webgunearen ezagutza eta erabilera

18. taula: Ezagutzen al duzu Eusko Jaurlaritzaren euskadi.eus webgunea? (%)

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Bai	54	63	58
Ez	46	36	42
GUZTIRA	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2015.

16. grafikoa: Ezagutzen al duzu Eusko Jaurlaritzaren euskadi.eus webgunea?



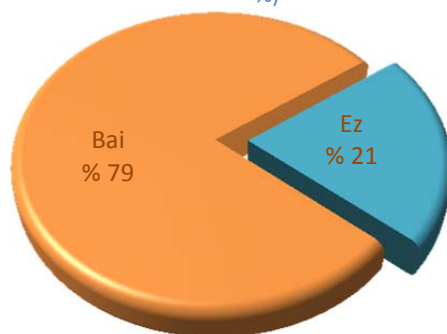
Iturria: Siadeco, 2015.

19. taula: Erabili al duzu Eusko Jaurlaritzaren euskadi.eus webgunea?
 (euskadi.eus webgunea ezagutzen duela adierazi duen % 58rekiko kalkulaturako %)

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Bai	75	84	79
Ez	25	15	21
GUZTIRA	100	100	100

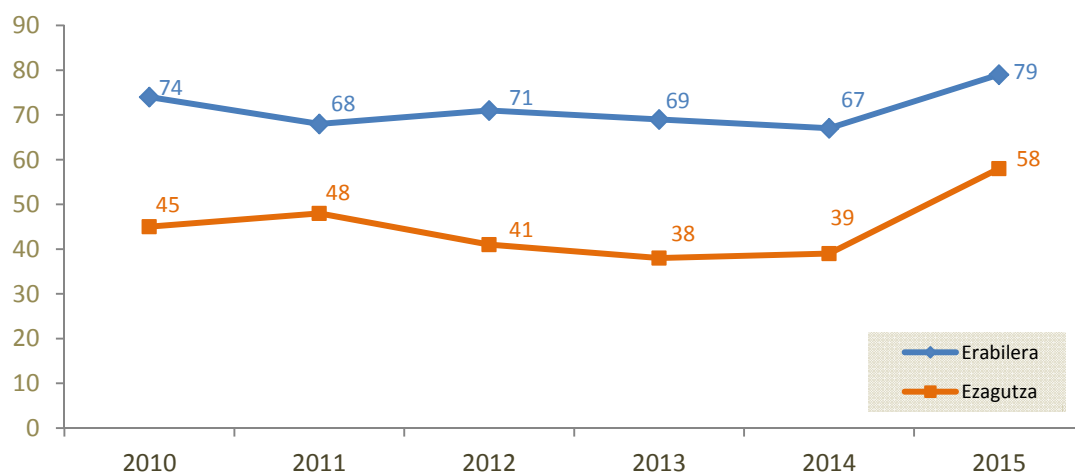
Iturria: Siadeco, 2015.

17. grafikoa: Erabili al duzu Eusko Jaurlaritzaren euskadi.eus webgunea?
 (euskadi.eus webgunea ezagutzen duela adierazi duen %58rekiko kalkulaturako %)



Iturria: Siadeco, 2015.

18. grafikoa: Webgunearen ezagutza mailaren eta ezagutzen dutela adierazi dutenen erabilera mailaren bilakaerak (%)



Iturria: Siadeco, 2015.

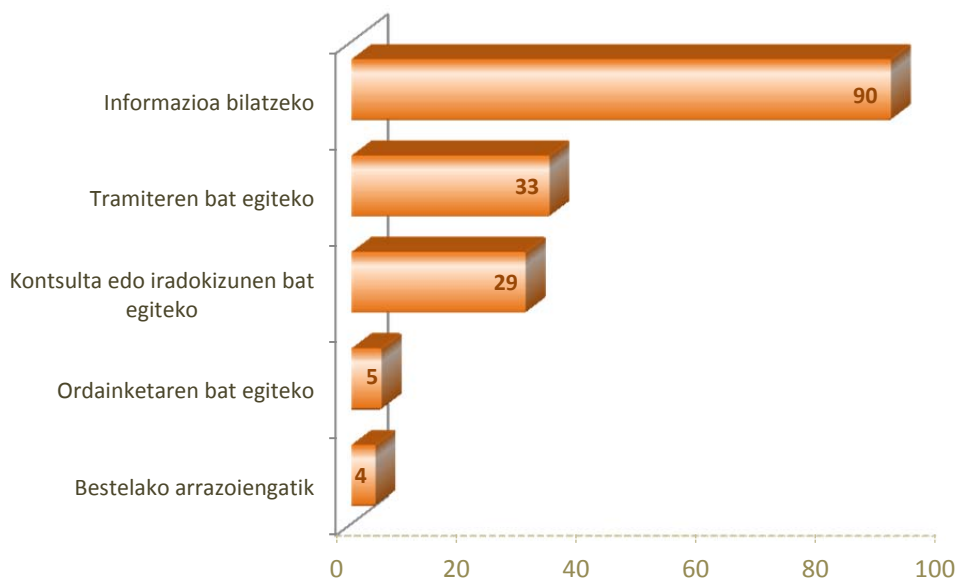
20. taula: Zertarako erabili duzu euskadi.eus webgunea? (webgunea erabili izana adierazi duen % 46arekiko kalkulaturako %)

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Informazioa bilatzeko	93	86	90
Tramiteren bat egiteko	36	31	33
Kontsulta edo iradokizunen bat egiteko	33	26	29
Ordainketaren bat egiteko	7	4	5
Bestelako arrazoiengatik	5	3	4

Iturria: Siadeco, 2015.

Oharra: Galdera irekia, erantzun anitzekoa.

19. grafikoa: Zertarako erabili duzu euskadi.eus webgunea? (erabiltzen duela adierazi duen % 46arekiko kalkulaturako %)



Iturria: Siadeco, 2015.

21. taula: Euskadi.eus webgunearen erabilerari lotuta, zein da ondorengo alderdiekiko zure asebetetze maila 0-10 eskala batean, non 0 batere gustura ez eta 10 erabat gustura diren? (Web gunea erabili dutela adierazi duten pertsonen % 46- emandako batezbesteko balioak)

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
	Batezbestekoa	Batezbestekoa	Batezbestekoa
Erakutsitako informazioaren erabilgarritasuna	7,7	8,2	7,9
Erakutsitako informazioaren zuzentasuna	7,5	8,0	7,7
Edukien eguneratzea	7,2	7,7	7,5
Erabilera erraza izatea, orrian nabigatzeko erraztasuna	7,0	7,5	7,3
Tramiteak on-line egiteko aukera	6,8	7,7	7,2

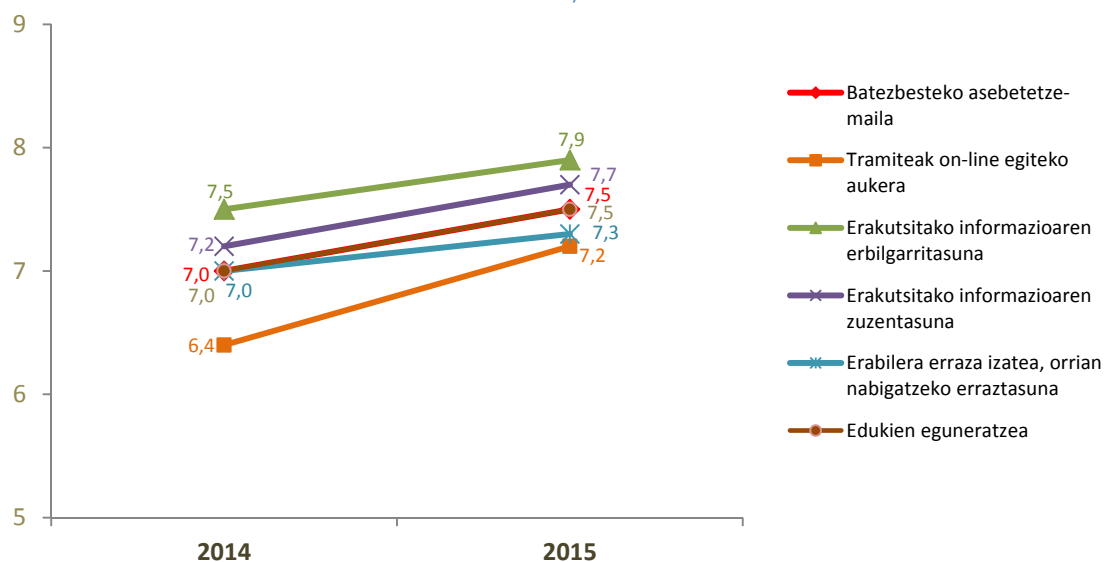
Iturria: Siadeco, 2015.

22. taula: Euskadi.eus webgunearen ondorengo alderdiekiko asebetetze mailaren bilakaera (Web gunea erabili dutela adierazi duten pertsonen %46- emandako batezbesteko balioak)

	2014	2015
Erakutsitako informazioaren erabilgarritasuna	7,5	7,9
Erakutsitako informazioaren zuzentasuna	7,2	7,7
Edukien eguneratzea	7,0	7,5
Erabilera erraza izatea, orrian nabigatzeko erraztasuna	6,9	7,3
Tramiteak on-line egiteko aukera	6,4	7,2
Batezbesteko asebetetze-maila	7,0	7,5

Iturria: Siadeco, 2015.

20. grafikoa: Euskadi.eus webgunearen ondorengo alderdiekiko asebetetze mailaren bilakaera (Web gunea erabili dutela adierazi duten pertsonen emandako batezbesteko balioak)



Iturria: Siadeco, 2015.

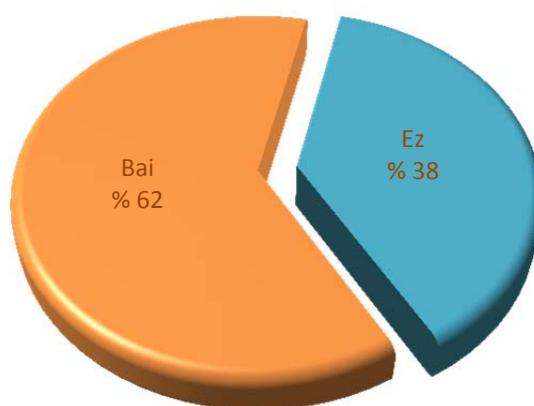
2.7.- Arreta-ordutegien ezagutza

23. taula: Zuzenean zerbitzuaren jendaurreko eta arreta telefonikoko ordutegia zein den badakizu? (%)

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Bai	73	45	62
Ez	26	55	38
GUZTIRA	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2015.

21. grafikoa: Zuzenean zerbitzuaren jendaurreko eta arreta telefonikoko ordutegia zein den badakizu?



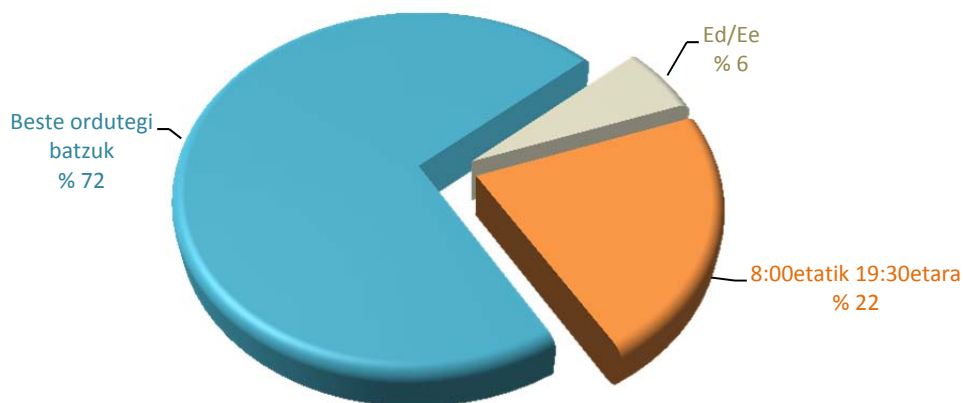
Iturria: Siadeco, 2015.

24. taula: Zuzenean zerbitzuaren jendaurreko eta arreta telefonikoko ordutegia zein den esango zenidake? (arreta ordutegia zein den badakitela erantzun duten % 62rekiko)

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
8:00etatik 19:30etara	20	26	22
Beste ordutegi batzuk	75	67	72
Ed/Ee	6	7	6
GUZTIRA	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2015.

22. grafikoa: Zuzenean zerbitzuaren jendaurreko eta arreta telefonikoko ordutegia zein den esango zenidake? (arreta ordutegia zein den badakitela erantzun duten % 62rekiko)



Iturria: Siadeco, 2015.

25. taula: Zuzenean zerbitzuaren jendaurreko eta arreta telefonikoko ordutegia zein den esango zenidake? (%)

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Ordutegia zein den badakiela dio	73	45	62
8:00etatik 19:30etara	15	12	13
Beste ordutegi batzuk	55	30	45
Ed/Ee	4	3	4
Ez du ordutegia ezagutzen	26	55	38
GUZTIRA	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2015.

26. taula: Arreta ordutegien ezagutzaren bilakaera (%)

	2013	2014	2015
Ezagutza orokorra			
Bai	57	55	62
Ez	42	45	38
GUZTIRA	99	100	100
Ezagutza zehatza			
Ordutegi egokia	41	67	22
Beste ordutegi bat	59	27	72
Ed/Ee	-	6	6
GUZTIRA	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2015.

23. grafikoa: Arreta ordutegien ezagutzaren bilakaera (%)



Iturria: Siadeco, 2015.



ZUZENEAN ZERBITZUAREN BALORAZIOA

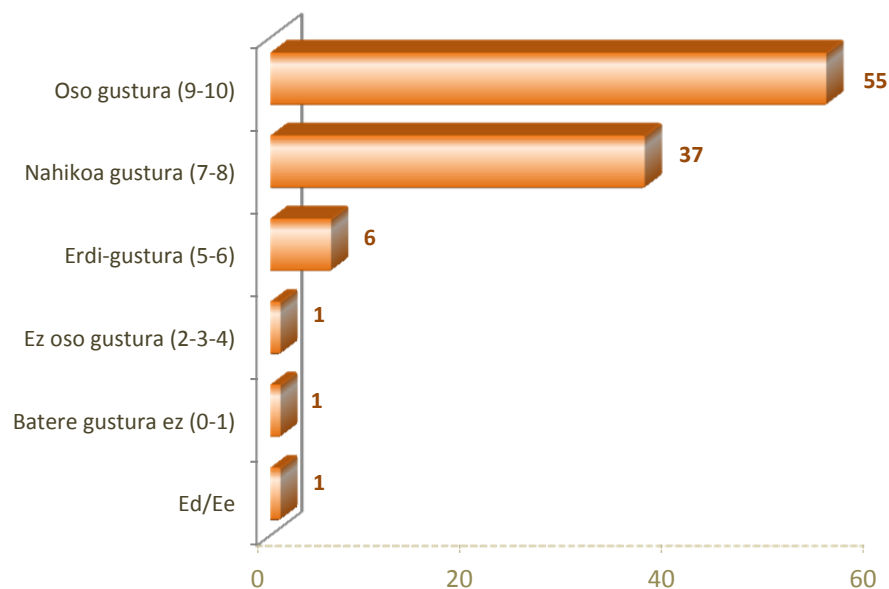
3.1.- Balorazio orokorra: asebetetze-maila oro har

27. taula: Bulegoan / telefono bidezko kontsultan jasotako arretarekiko asebetetze-maila oro har (%)

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Batere gustura ez (0-1)	1	-	1
Ez oso gustura (2-3-4)	1	-	1
Erdi-gustura (5-6)	7	4	6
Nahikoa gustura (7-8)	45	27	37
Oso gustura (9-10)	45	67	55
Ed/Ee	1	1	1
Guztira	100	100	100
Batezbestekoa	8,3	8,8	8,5

Iturria: Siadeco, 2015.

24. grafikoa: Bulegoan / telefono bidezko kontsultan jasotako arretarekiko asebetetze-maila oro har (%)



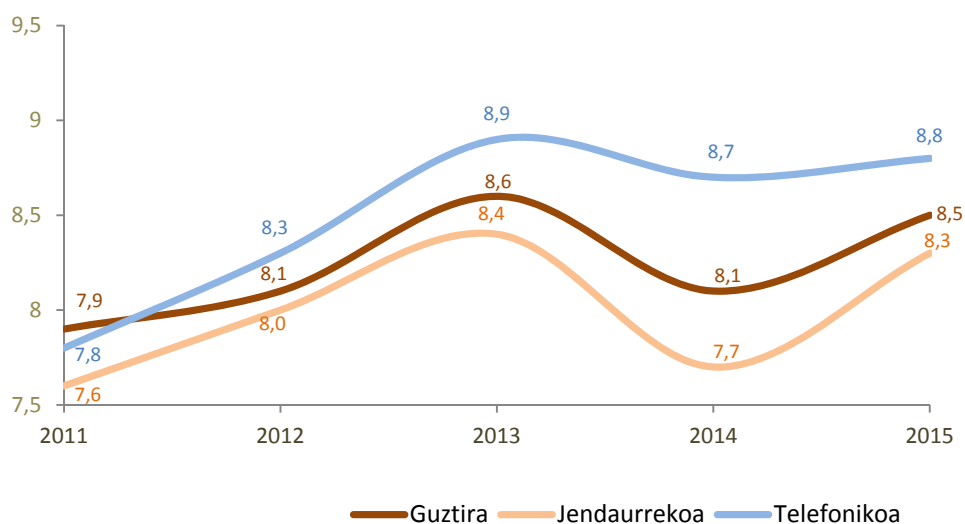
Iturria: Siadeco, 2015.

28. taula: Balorazio orokorraren bilakaera (5.1. adierazlea)

	2011	2012	2013	2014	2015
Jendaurrekoa	7,6	8,0	8,4	7,7	8,3
Telefonikoa	7,8	8,3	8,9	8,7	8,8
Guztira	7,9	8,1	8,6	8,1	8,5

Iturria: Siadeco, 2015.

25. grafikoa: Balorazio orokorraren bilakaera (5.1. adierazlea)



Iturria: Siadeco, 2015.

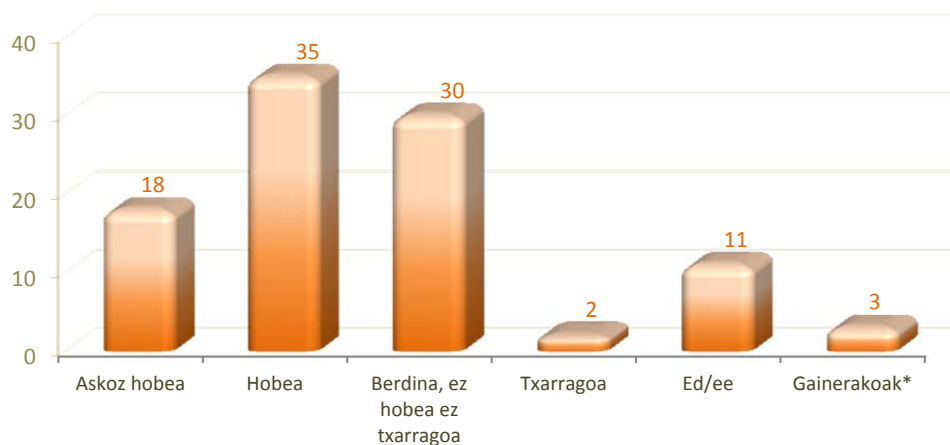
3.2.- Zuzenean-en balorazio alderatua

29. taula: Nola baloratzen duzu Eusko Jaurlaritzako Zuzenean zerbitzuak emandako arreta bestelako erakunde publikoetan (Estatua, Aldundia, Udala) jasotakoarekin alderatuta? (%)

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Askoz hobea	16	22	18
Hobea	32	39	35
Berdina, ez hobea ez txarragoa	37	20	30
Txarragoa	3	1	2
Askoz txarragoa	-	-	-
Ed/Ee	9	14	11
Gainerakoak (ez du jo bestelako erakundeen herritarren arreta zerbitzura)	3	3	3
GUZTIRA	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2015.

26. grafikoa: Nola baloratzen duzu Eusko Jaurlaritzako Zuzenean zerbitzuak emandako arreta bestelako erakunde publikoetan (Estatua, Aldundia, Udala) jasotakoarekin alderatuta? (%)



Iturria: Siadeco, 2015.

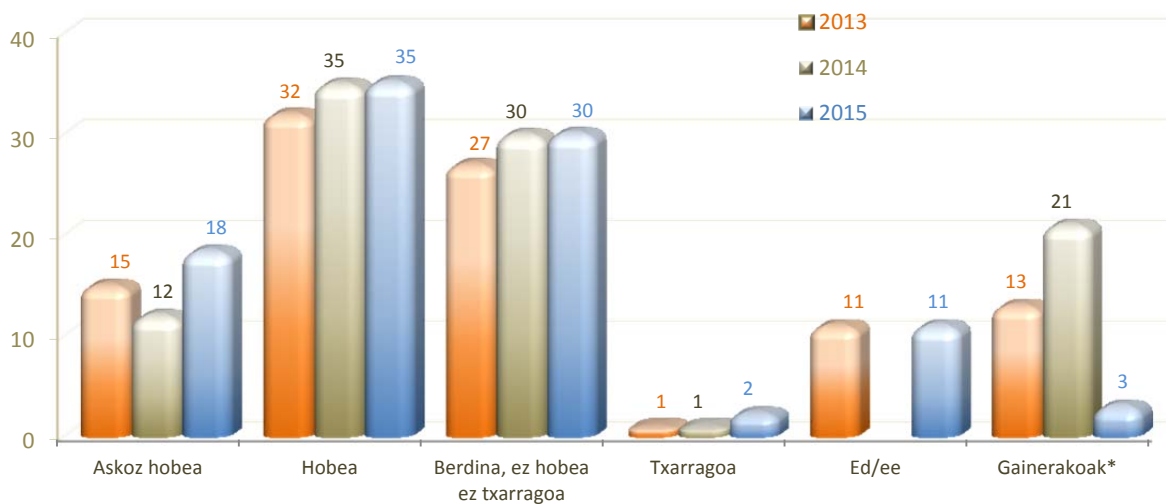
*Ez du jo bestelako erakundeen herritarren arreta zerbitzura

30. taula: Zuzenean-en balorazio alderatuaren bilakaera (%)

	2013	2014	2015
Askoz hobe	15	12	18
Hobe	32	35	35
Berdin, ez hobe ez txarra	27	30	30
Txarra	1	1	2
Askoz txarra	-	-	-
Ed/Ed	11	-	11
Gainerakoak (ez du jo bestelako erakunde herritarren arreta zerbitzura)	13	21	3
GUZTIRA	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2015.

27. grafikoa: Zuzenean-en balorazio alderatuaren bilakaera (%)



Iturria: Siadeco, 2015.

*Ez du jo bestelako erakunde herritarren arreta zerbitzura

3.3.- Espazio fisikoaren balorazioa

31. Taula: Zuzenean zerbitzuko jendaurreko arreta bulegoen espazio fisikoari dagokionean, zein da ondorengo alderdiekiko zure asebetetze-maila 0-10 eskala batean, non 0 batere gustura ez eta 10 erabat gustura diren? (Bulegoetan elkarrizketatutako pertsonei soilik)

	Bulegoa			Jendaurrekoa guztira
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	
A. (1.1. adierazlea) Bulegoaren instalazioak: espazio fisikoa, eserlekuak, komunak...	8,1	7,9	8,2	8,1
B. Mugikortasun mugatuko pertsonentzako bulegoaren egokitasuna	7,6	7,7	8,6	7,9
C. (1.2. adierazlea) Bulegoaren egoera (garbitasuna, ordena, tenperatura, argiztapena, zarata,...)	8,5	8,3	8,3	8,4
D. (1.3. adierazlea) Bulegoaren kanpo seinaleetika, arreta ordutegiak, tiketa emateko makinarena,...	7,8	7,4	6,6	7,4

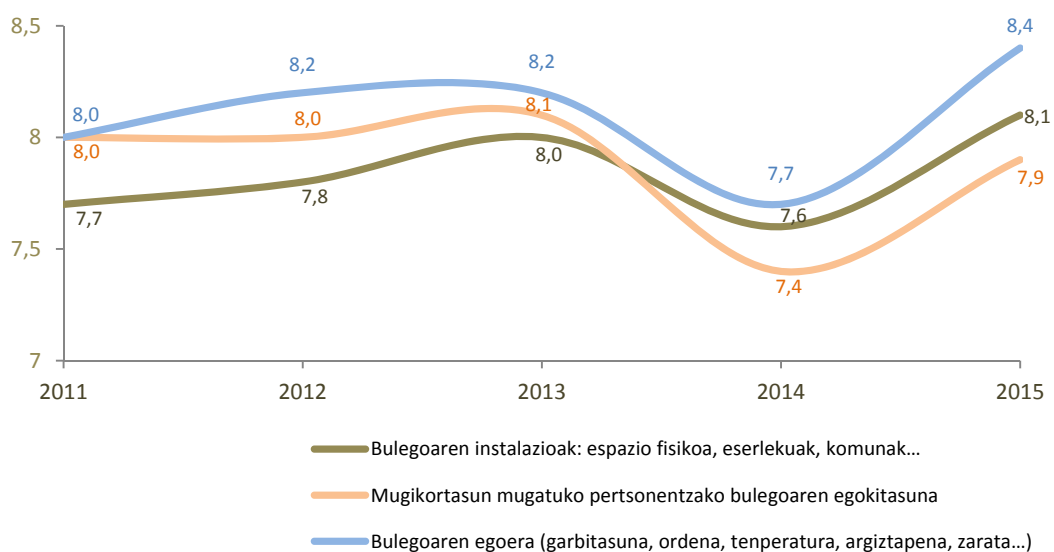
Iturria: Siadeco, 2015.

32. taula: Zerbitzuko jendaurreko arreta bulegoen espazio fisikoarekiko asebetetzearen bilakaera (Bulegoetan elkarrizketatutako pertsonen soilik)

	2011	2012	2013	2014	2015
A. (1.1. adierazlea) Bulegoaren instalazioak: espazio fisikoa, eserlekuak, komunak...	7,7	7,8	8,0	7,6	8,1
B. Mugikortasun mugatuko pertsonentzako bulegoaren egokitasuna	8,0	8,0	8,1	7,4	7,9
C. (1.2. adierazlea) Bulegoaren egoera (garbitasuna, ordena, tenperatura, argiztapena, zarata,...)	8,0	8,2	8,2	7,7	8,4
D. (1.3. adierazlea) Bulegoaren kanpo seinaleetika, arreta ordutegiak, tiketa emateko makinarena,...	-	-	-	-	7,4
Bulegoaren seinaleetika (kalekoa nahiz bulego barnekoa)	7,0	7,2	7,2	7,0	Ez da horrela galdetzen
Jendaurreko arreta ordutegia erraz ikusten den	7,3	7,3	7,0	6,4	Ez da horrela galdetzen
Batezbesteko asebetetze-maila	7,6	7,7	7,7	7,2	7,9

Iturria: Siadeco, 2015.

28. grafikoa: Zerbitzuko jendaurreko arreta bulegoen espazio fisikoarekiko asebetetzearen bilakaera (Bulegoetan elkarrizketatutako pertsonen soilik)



Iturria: Siadeco, 2015.

3.4.- Arretaren antolaketaren balorazioa

33. taula: Arreta zerbitzuaren antolaketari dagokionean, zein da ondorengo alderdiekiko zure asebetetze-maila 0-10 eskala batean, non 0 batere gustura ez eta 10 erabat gustura diren? (Batezbesteko balioak)

	Kanala		Bulegoa			Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	Bilbo	Donostia	Gasteiz	
A. (3.3 eta 3.5 adierazlea) Atenditua izan arte zain egondako denbora	8,0	8,7	7,6	7,8	8,8	8,3
B. (3.1 adierazlea) Arreta zerbitzuaren ordutegiaren zabalera	8,8	9,0	8,8	8,6	9,1	8,9
C. Erabiltzaileen intimitate eta konfidentziasuna	7,7	-	7,6	7,7	7,9	7,7
D. Itxarote ilaren antolaketa eta eraginkortasuna	8,1	-	8,1	7,7	8,6	8,1
Zerbitzuarekin harremanetan jartzeko egindako dei kopurua	-	8,8	-	-	-	8,8
Kontsulta telefonikoa egiten pasatako denbora	-	8,8	-	-	-	8,8

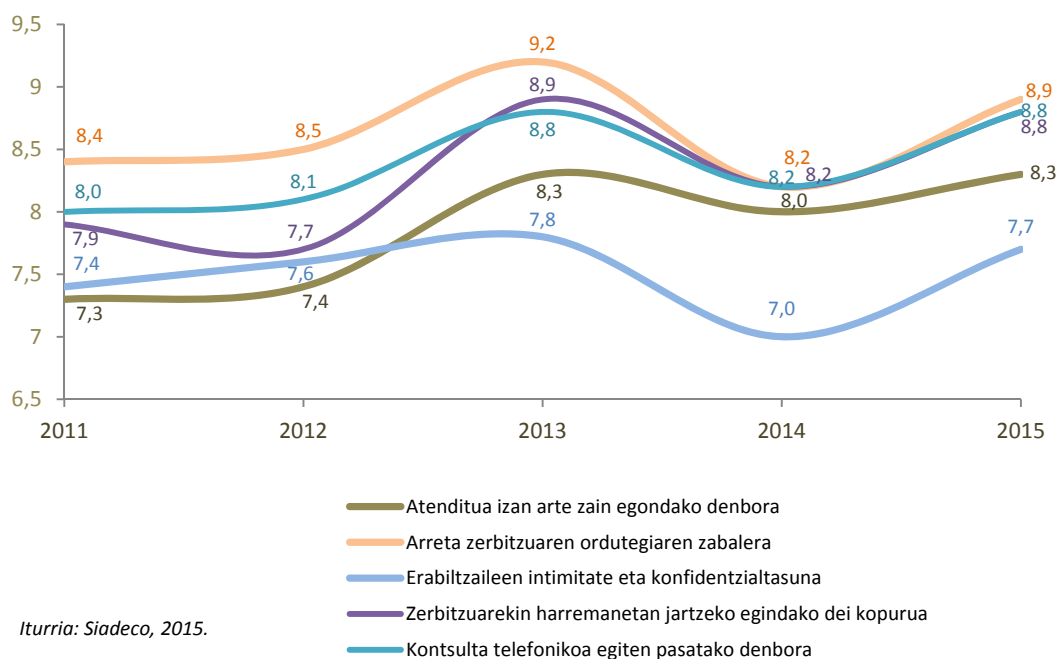
Iturria: Siadeco, 2015.

34. taula: Arretaren antolaketarekiko asebetetzearen bilakaera

	2011	2012	2013	2014	2015
A. (3.3 eta 3.5 adierazlea) Atenditua izan arte zain egondako denbora	7,3	7,4	8,3	8,0	8,3
B. (3.1 adierazlea) Arreta zerbitzuaren ordutegiaren zabalera	8,4	8,5	9,2	8,2	8,9
C. Erabiltzaileen intimitate eta konfidentzialtasuna	7,4	7,6	7,8	7,0	7,7
D. Itxarote ilaren antolaketa eta eraginkortasuna	-	-	-	-	8,1
Zerbitzuarekin harremanetan jartzeko egindako dei kopurua	7,9	7,7	8,9	8,2	8,8
Kontsulta telefonikoa egiten pasatako denbora	8,0	8,1	8,8	8,2	8,8
Satisfacción media	7,8	7,9	8,6	7,9	8,4

Iturria: Siadeco, 2015.

29. grafikoa: Arretaren antolaketarekiko asebetetzearen bilakaera



3.5.- Arreta zerbitzuko langileen balorazioa

35. taula: Zuzenean zerbitzuan arreta eman dizun pertsonari dagokionean, zein da ondorengo alderdiekiko zure asebetetze-maila, 0-10 eskala batean non 0 batere gustura ez eta 10 erabat gustura diren? (Batezbesteko balioak)

	Kanala		Bulegoa			Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	Bilbo	Donostia	Gasteiz	
A. (2.2 adierazlea) Adeitasuna eta errespetuzko tratua	8,6	9,4	8,4	8,7	8,9	8,9
B. (2.3 adierazlea) Jasotako azalpenak argiak eta ulergarriak izan diren	8,5	9,3	8,3	8,6	8,8	8,8
C. Zuk azaldutako gaiari buruz arreta eman dizut pertsonak erakutsitako ardura-maila eta arazoa konpontzeko interesa	8,3	9,1	8,1	8,4	8,5	8,6
D. (2.1 adierazlea) Arreta eman dizun pertsonak zerbitzu egokia emateko duen prestakuntza-maila	8,5	9,1	8,3	8,6	8,8	8,7
E. (2.4 adierazlea) Arreta eman dizun pertsonaren zure hizkuntza eskaerara egokitze gaitasuna (gaztelania edo euskara)	8,9	9,5	8,8	9,0	9,1	9,2

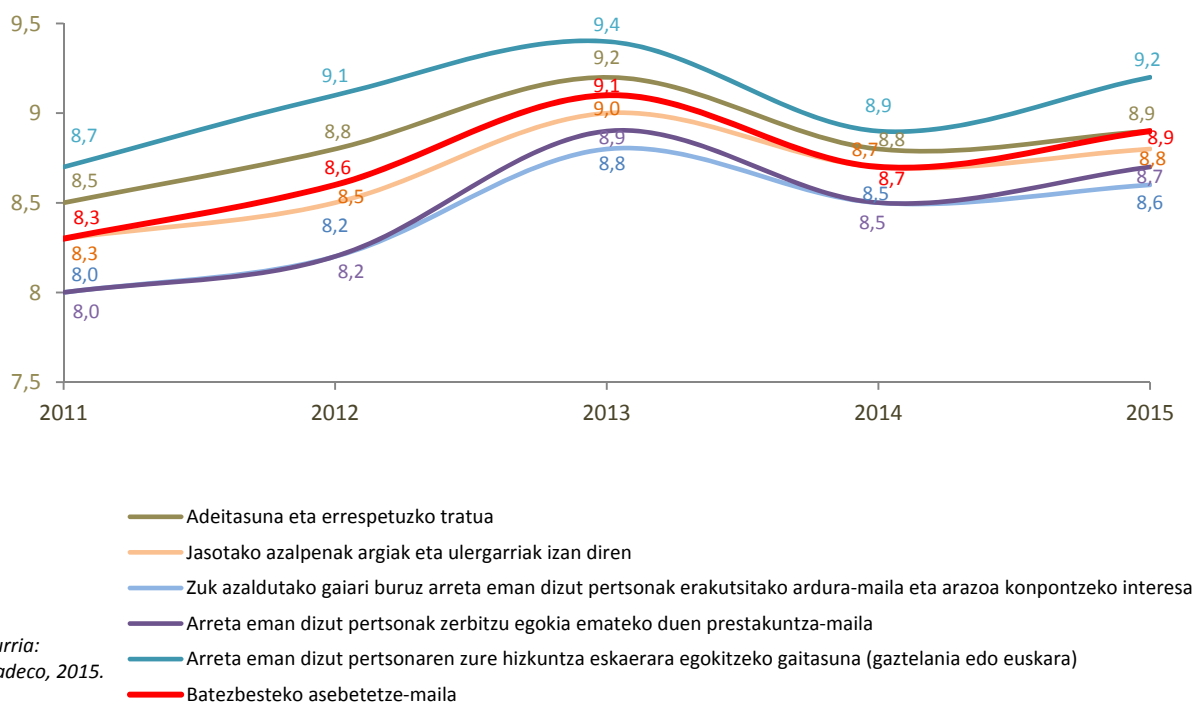
Iturria: Siadeco, 2015.

36. taula: Arreta zerbitzuko langileekiko asebetetzearen bilakaera

	2011	2012	2013	2014	2015
A. (2.2 adierazlea) Adeitasuna eta errespetuzko tratua	8,5	8,8	9,2	8,8	8,9
B. (2.3 adierazlea) Jasotako azalpenak argiak eta ulergarriak izan diren	8,3	8,5	9,0	8,7	8,8
C. Zuk azaldutako gaiari buruz arreta eman dizut pertsonak erakutsitako ardura-maila eta arazoa konpontzeko interesa	8,0	8,2	8,8	8,5	8,6
D. (2.1 adierazlea) Arreta eman dizun pertsonak zerbitzu egokia emateko duen prestakuntza-maila	8,0	8,2	8,9	8,5	8,7
E. (2.4 adierazlea) Arreta eman dizun pertsonaren zure hizkuntza eskaerara egokitzeko gaitasuna (gaztelania edo euskara)	8,7	9,1	9,4	8,9	9,2
Batezbesteko asebetetze-maila	8,3	8,6	9,1	8,7	8,9

Iturria: Siadeco, 2015.

30. grafikoa: Arreta zerbitzuko langileekiko asebetetzearen bilakaera



3.6.- Emandako informazioaren balorazioa

37. taula: Zuzenean zerbitzuak emandako informazioari dagokionean, zein da ondorengo alderdiekiko zure asebetetze-maila 0-10 eskala batean non 0 batere gustura ez eta 10 erabat gustura diren? (batezbesteko balioak)

	Kanala		Bulegoa			Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	Bilbo	Donostia	Gasteiz	
A. Informazioaren erabilgarritasuna	8,4	9,1	8,1	8,5	8,7	8,7
B. Informazioaren koherentzia	8,4	9,0	8,2	8,4	8,7	8,6
C. Informazioaren kalitatea	8,4	9,1	8,1	8,5	8,8	8,7
D. Egokienak ziren aukerei buruzko aholkularitza	8,2	8,8	8,0	8,1	8,6	8,5

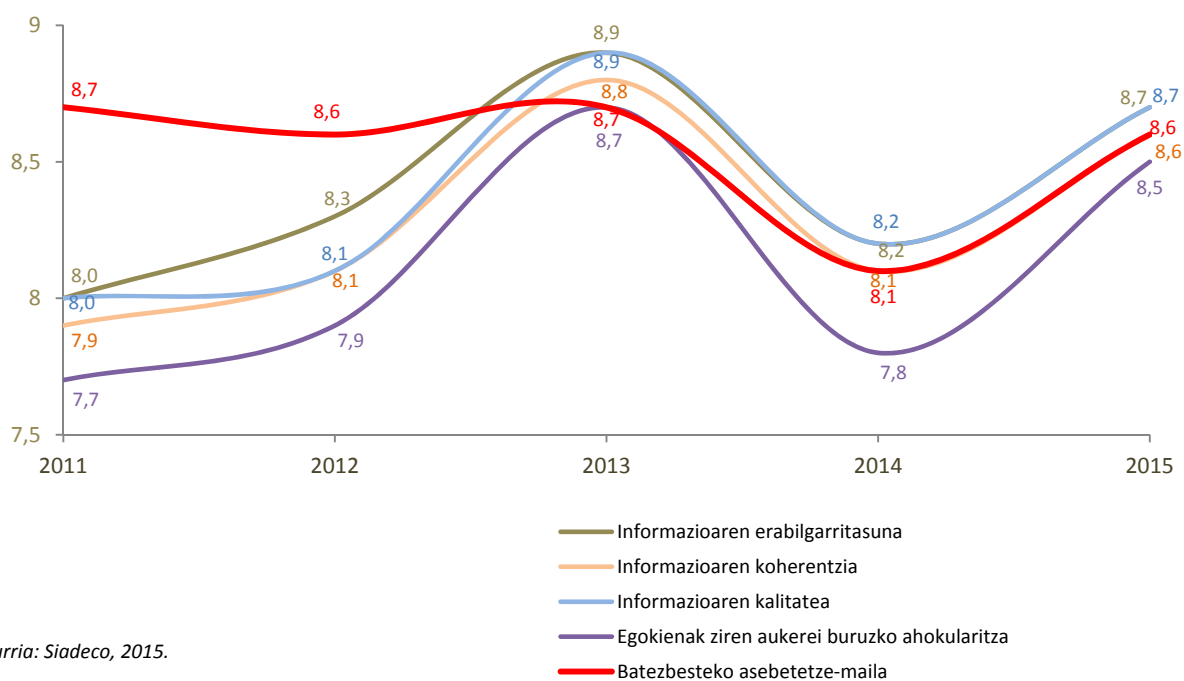
Iturria: Siadeco, 2015.

38. taula: Zerbitzuak emandako informazioarekiko asebetetze-mailaren bilakaera

	2011	2012	2013	2014	2015
A. Informazioaren erabilgarritasuna	8,0	8,3	8,9	8,2	8,7
B. Informazioaren koherentzia	7,9	8,1	8,8	8,1	8,6
C. Informazioaren kalitatea	8,0	8,1	8,9	8,2	8,7
D. Egokienak ziren aukerei buruzko aholkularitza	7,7	7,9	8,7	7,8	8,5
Batezbesteko asebetetze-maila	7,9	8,1	8,8	8,1	8,6

Iturria: Siadeco, 2015.

31. grafikoa: Zerbitzuak emandako informazioarekiko asebetetze-mailaren bilakaera



Iturria: Siadeco, 2015.

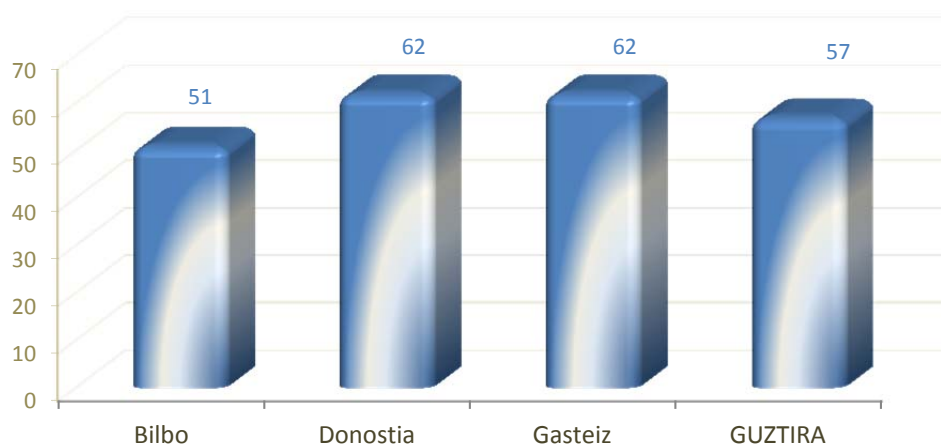
3.7.- Jasotako dokumentazioaren balorazioa

39. Taula: Zuzenean zerbitzuan eman al dizute dokumentazioaren bat zure gestioa egiteko? (Soilik bulegoetan elkarrizketatuei eginiko galdera) (%)

	Bulegoa			Jendaurrekoa guztira
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	
Bai	51	62	62	57
Ez	49	39	38	43
GUZTIRA	100	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2015.

32. grafikoa: Zuzenean zerbitzuan eman al dizute dokumentazioaren bat zure gestioa egiteko? (Soilik bulegoetan elkarrizketatuei eginiko galdera) (%)



Iturria: Siadeco, 2015.

40. taula: Gestioa egiteko jasotako dokumentazioarekiko asebetetze-maila, 0-10 eskala batean non 0 batere gustura ez eta 10 erabat gustura diren (Dokumentazioa jaso izana adierazi dutenei soilik)

Bulegoa	Batezbesteko asebetetze-maila
Bilbo	8,0
Donostia	8,6
Gasteiz	8,7
GUZTIRA	8,4

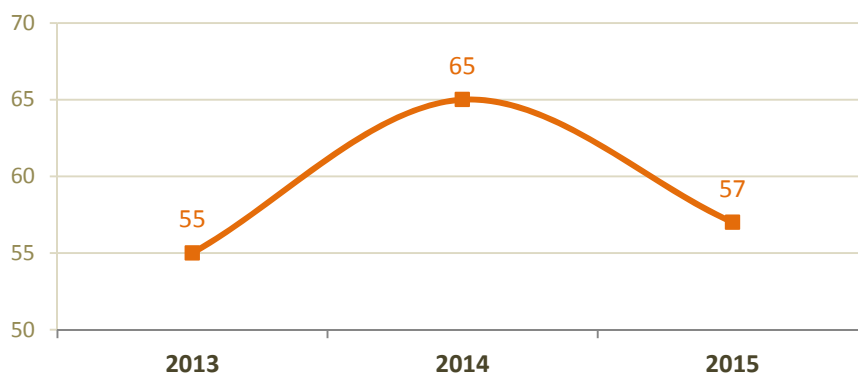
Iturria: Siadeco, 2015.

41. Taula: Burutu beharreko gestiorako dokumentazioaren bat jaso duten pertsona kopuruaren bilakaera (%)

	2013	2014	2015
Bai	55	65	57
Ez	45	35	43
GUZTIRA	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2015.

33. grafikoa: Burutu beharreko gestiorako dokumentazioaren bat jaso duten pertsona kopuruaren bilakaera (%)



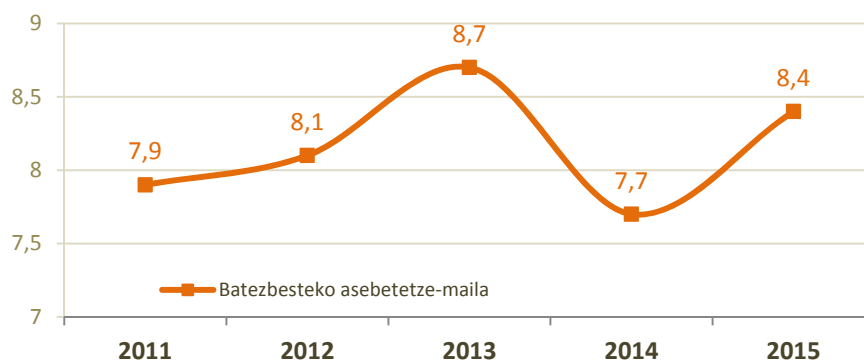
Iturria: Siadeco, 2015.

42. Taula: Jasotako dokumentazioaren kalitatearekiko asebetetze-mailaren bilakaera (dokumentazioaren bat jaso izana adierazi dutenekin soilik)

	2011	2012	2013	2014	2015
Batezbesteko asebetetze-maila	7,9	8,1	8,7	7,7	8,4

Iturria: Siadeco, 2015.

34. grafikoa: Jasotako dokumentazioaren kalitatearekiko asebetetze-mailaren bilakaera (dokumentazioaren bat jaso izana adierazi dutenekin soilik)



Iturria: Siadeco, 2015.

3.8.- Arreta prozesuaren balorazioa

43. Taula: Arreta prozesuari dagokionean, zein da ondorengo alderdiekiko zure asebetetze-maila 0-10 eskala batean, non 0 batere gustura eta 10 erabat gustura diren?

	Kanala		Bulegoa			Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	Bilbo	Donostia	Gasteiz	
A. Zure kontsultari irtenbidea emateko arreta telefonikoko zerbitzuaren <i>nahikotasuna</i> (beste telefono batera deitu beharrik ez da izan)	8,1	8,8	8,1	8,0	8,3	8,4
B. Zuzenean zerbitzura jotzeko arrazoiari irtenbidea emateko behar izandako <i>denbora</i> guztira	8,1	8,8	7,9	8,0	8,8	8,4
C. Gestioaren <i>azken emaitza</i>	8,4	8,9	8,2	8,3	8,9	8,6
Batezbesteko asebetetze-maila	8,2	8,9	8,1	8,1	8,7	8,5

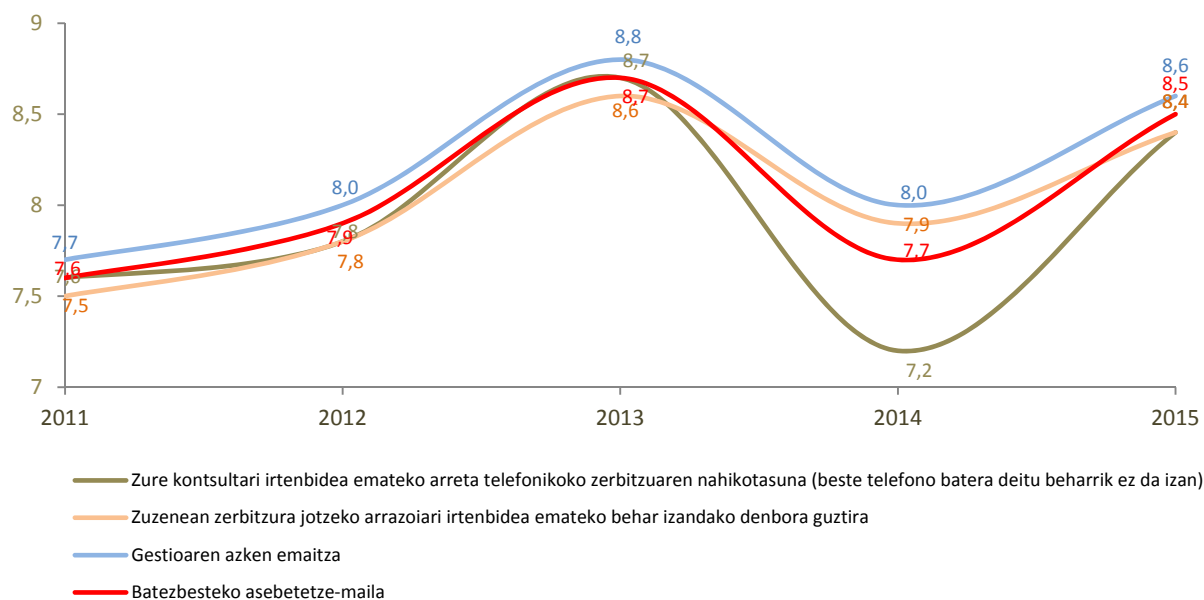
Iturria: Siadeco, 2015.

44. Taula: Arreta prozesuarekiko asebetetze-mailaren bilakaera

	2011	2012	2013	2014	2015
A. Zure kontsultari irtenbidea emateko arreta telefonikoko zerbitzuaren <i>nahikotasuna</i> (beste telefono batera deitu beharrik ez da izan)	7,6	7,8	8,7	7,2	8,4
B. Zuzenean zerbitzura jotzeko arrazoiari irtenbidea emateko behar izandako <i>denbora</i> guztira	7,5	7,8	8,6	7,9	8,4
C. Gestioaren <i>azken emaitza</i>	7,7	8,0	8,8	8,0	8,6
Batezbesteko asebetetze-maila	7,6	7,9	8,7	7,7	8,5

Iturria: Siadeco, 2015.

35. grafikoa: Arreta prozesuarekiko asebetetze-mailaren bilakaera



Iturria: Siadeco, 2015.

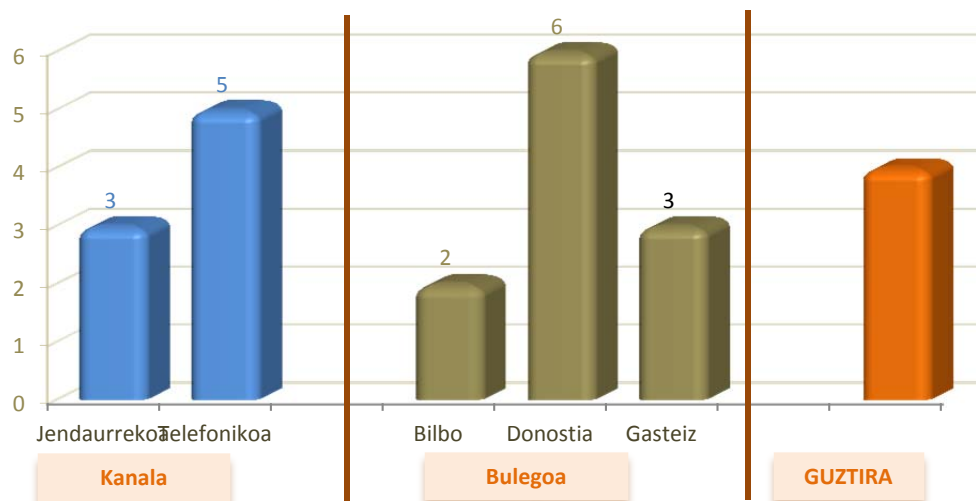
3.9.- Kexa eta erreklamazioak aurkeztea

45. Taula: Zuzenean zerbitzuan jasotako arretaren inguruko idatzizko kexa edo erreklamaziorik egin al diezu atenditu zaituztenei? (%)

	Kanala		Bulegoa			Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	Bilbo	Donostia	Gasteiz	
Bai	3	5	2	6	3	4
Ez	96	95	97	94	97	95
Ed/Ee	1	1	1	1	-	1
TOTAL	100	100	100	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2015.

36. grafikoa: Zuzenean zerbitzuan jasotako arretaren inguruko idatzizko kexa edo erreklamaziorik egin al diezu atenditu zaituztenei? (%)



Iturria: Siadeco, 2015.



ESPERO DENA, EBAZPENA ETA ASEBETETZEA

4.1.- Herritarren Arretarako Zerbitzuan baloratu beharreko alderdi garrantzitsuak

46. taula: Tramiteren bat egiteko herritarren arreta zerbitzu batetara jotzerakoan, zein dira zure ustez garrantzia handieneko 3 alderdiak? (%)

	Kanala		Bulegoa			Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	Bilbo	Donostia	Gasteiz	
Adeitasuna/atsegina izatea/tratu ona/jarrera/manerak	57	39	60	58	50	50
Bizkortasuna/azkartasuna/itxaron beharrik ez izatea	55	40	59	38	65	49
Aholkularitza, informazio eta azalpen egokiak jasotzea	35	39	29	39	41	37
Bezeroaren arreta egokia, ona jasotzea	23	23	21	15	38	23
Zalantza eta arazoei irtenbidea ematea	15	33	12	11	25	22
Efikazia eta eraginkortasuna	22	17	25	23	14	20
Gaien ezagutza eta kontrola	8	9	8	10	6	9
Besterik ³	25	26	26	25	22	25
Ed/Ee	1	2	-	2	-	1

Iturria: Siadeco, 2015.

47. taula: Herritarren arreta zerbitzu batetara jotzerakoan herritarrentzako 3 alderdirik garrantzitsuenen bilakaera⁴

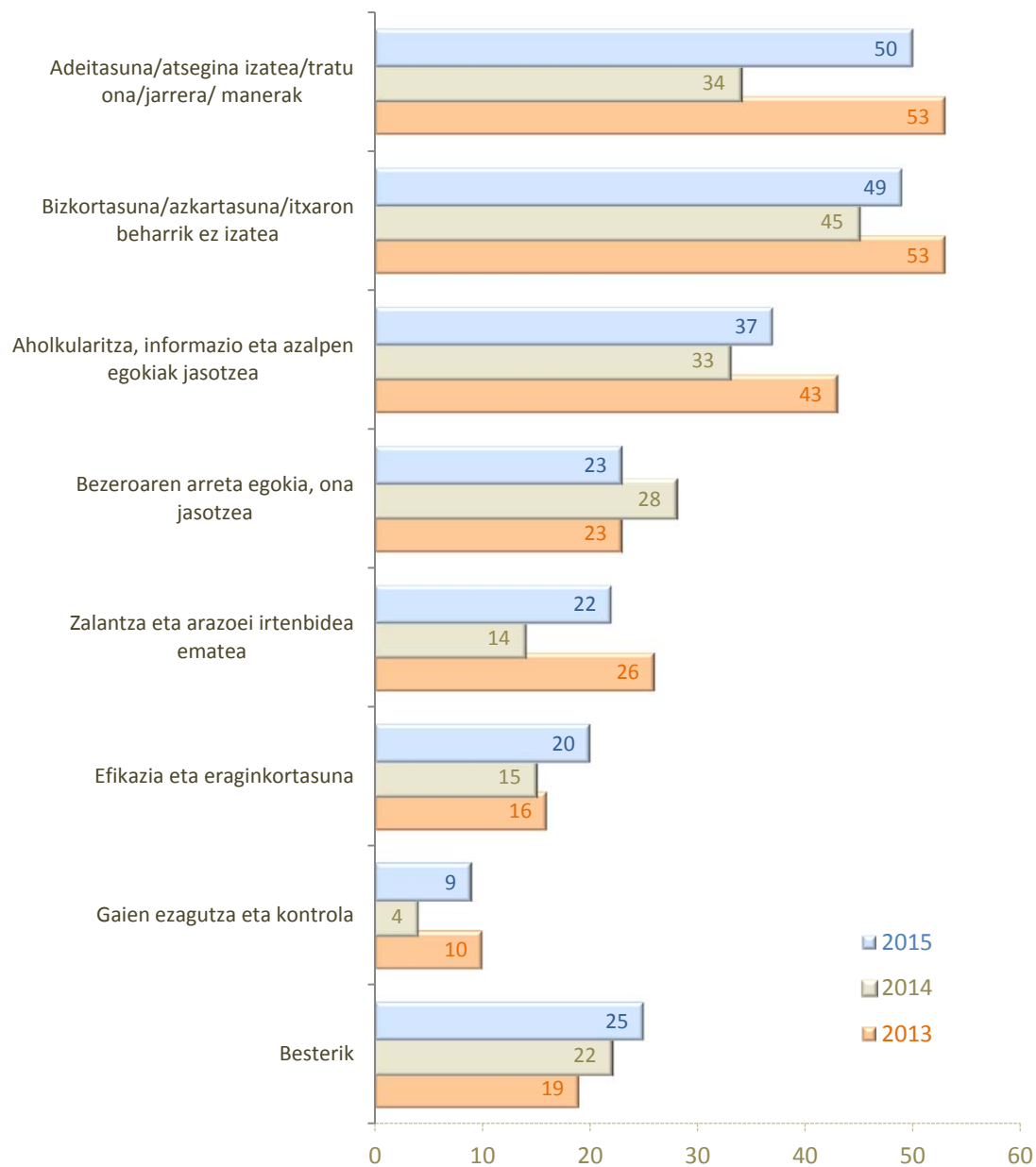
	2013	2014	2015
Adeitasuna/atsegina izatea/tratu ona/jarrera/ manerak	53	34	50
Bizkortasuna/azkartasuna/itxaron beharrik ez izatea	53	45	49
Aholkularitza, informazio eta azalpen egokiak jasotzea	43	33	37
Bezeroaren arreta egokia, ona jasotzea	23	28	23
Zalantza eta arazoei irtenbidea ematea	26	14	22
Efikazia eta eraginkortasuna	16	15	20
Gaien ezagutza eta kontrola	10	4	9
Besterik	19	22	25
Ed/Ee	1	2	1

Iturria: Siadeco, 2015.

³ Kategoria honetan alderdi ezberdinak barneratzen dira: ordutegiaren zabalera, euskaraz atenditua izatea, gertutasuna, gestioaren erosotasuna, pertsonalaren inplikazioa eta pazientzia, erraztasuna eta erosotasuna, gestio zentralizatua, etab.

⁴ Galdera irekia. Erantzun aukerarik aipatu gabe. Erantzun bat baino gehiago emateko aukera. Gehienez 3 erantzun.

37. grafikoa: Herriarren arreta zerbitzu batetara jotzerakoan herriarrentzako 3 alderirik garrantzitsuenen bilakaera



Iturria: Siadeco, 2015.

4.2.- Zuzenean-en egin ahal izatea espero diren gestioak

48. taula: Jarraian, esadazu mesedez Zuzenean herritarren arreta zerbitzuan zein eratako gestioak egitea nahiko zenukeen aurrerantzean? ⁵

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Tramiteren bat egin	42	13	30
Informazioa eskuratu	29	21	26
Dokumentuak erregistratu	15	2	9
Ordainketaren bat egin	8	1	5
Erreklamazioak edota iradokizunak egin	5	2	4
Besterik ⁶	20	17	19
Ed/Ee ⁷	36	59	46

Iturria: Siadeco, 2015.

49. taula: Zuzenean herritarren arreta zerbitzuan herritarrek egin nahiko lituzketen gestio nagusien bilakaera (%)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Tramiteren bat egin	34	26	26	31	13	30
Informazioa eskuratu	31	31	31	34	17	26
Dokumentuak erregistratu	5	7	6	10	3	9
Ordainketaren bat egin	-	-	-	4	1,3	5
Erreklamazioak edota iradokizunak egin	3	9	4	8	1,1	4

Iturria: Siadeco, 2015.

⁵ Galdera irekia. Erantzun aukerarik aipatu gabe. Erantzun bat baino gehiago emateko aukera. Gehienez 3 erantzun.

⁶ Eusko Jaurlaritzari dagozkion tramite guztiak/leihatila bakarra; hezkuntzari buruzko gestioak; etxebizitzari buruzkoak (Etxebide, Alokabide); gazteriari buruzkoak: enpleguari buruzkoak (Lanbide); DSBeri buruzkoak (diru-sarrerak bermatzeko errenta)...

⁷ Maiz, Zuzenearena jotzen duten erabiltzaile asko beste sail edo zerbitzuren batetik bideratuta egiten dute, badakite bulegoa arduratuko dela euren eskaera edo tramitea gauzatzeaz baina Zuzenean-ek zein beste funtzio bete eta zerbitzu eskaintzen dituen ez dakite, eta horregatik galderari zein erantzun eman ez dakitenak asko dira.

38. grafikoa: Zuzenean herritarren arreta zerbitzuan herritarrek egin nahiko lituzketen gestioen bilakaera (%)



4.3.- Itxaronaldia bulegoetan

50. taula: Gutxi gorabehera zenbat minutu itxaron behar izan duzu bulegoan sartu zarenetik atenditua izan arte? (Soilik bulegoetan atenditutako pertsonen eginiko galdera) (%)

	Bulegoa			Jendaurrekoa guztira
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	
5 minutu baino gutxiago – (3.2 adierazlea)	40	50	91	55
5-10 minutu artean – (3.2 adierazlea)	29	31	8	24
11-20 minutu artean	19	11	1	13
21-30 minutu artean	5	4	-	3
30 minutu baino gehiago	7	3	-	4
Ed/Ee	1	1	-	1
GUZTIRA	100	100	100	100
Batezbesteko itxaronaldiaren iraupena (minutuak)	12	8	2	8

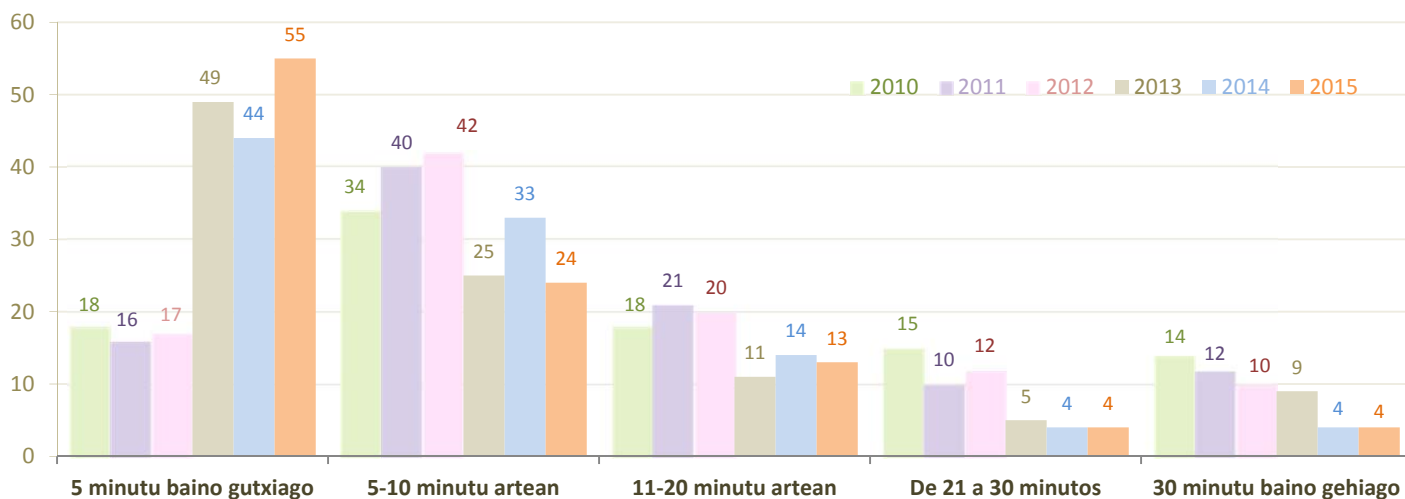
Iturria: Siadeco, 2015.

51. Taula: Zuzenean-eko bulegoetako itxaronaldiaren bilakaera (%)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
5 minutu baino gutxiago	18	16	17	49	44	55
5-10 minutu artean	34	40	42	25	33	24
11-20 minutu artean	18	21	20	11	14	13
21-30 minutu artean	15	10	12	5	4	3
30 minutu baino gehiago	14	12	10	9	4	4
Ed/Ee	1	1	-	-	-	1
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100
Batezbesteko itxaronaldiaren iraupena (minutuak)	19	18	17	12	9	8,45

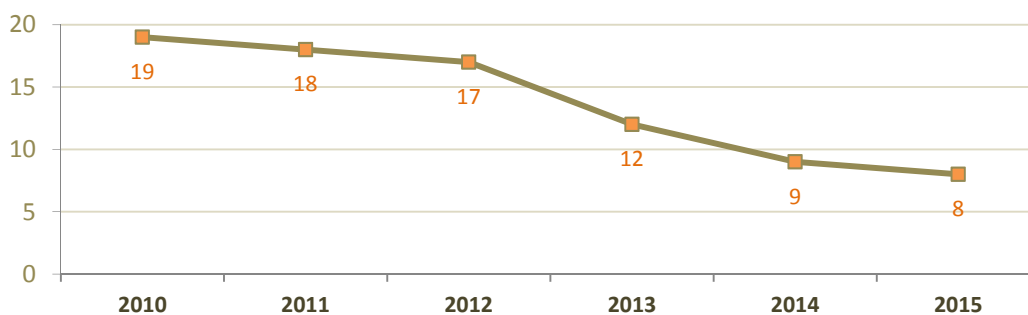
Iturria: Siadeco, 2015.

39. grafikoa: Zuzenean-eko bulegoetako itxaronaldiaren bilakaera (%)



Iturria: Siadeco, 2015.

40. grafikoa: Zuzenean-eko bulegoetako gehieneko itxaronaldiaren (minutuak) bilakaera



Iturria: Siadeco, 2015.

52. Taula: Itxaronaldia iruditu zaizu... (%) (Bulegoetako itxaronaldiaren iraupena zehaztu duten pertsonen eginiko galdera)

	Bulegoa			Jendaurrekoa guztira
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	
Laburra	32	42	48	38
Egokia	54	48	52	52
Luzeegia	15	10	-	10
Ed/ee	-	-	1	-
GUZTIRA	100	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2015.

53. taula: Zure ustez, zenbateko itxaronaldia litzateke egokia?
 (Itxaronaldiaren iraupena luzeegia iruditu zaiela adierazi duten pertsonen soilik eginiko galdera-%10-)

	Minutuak
Itxaronaldiaren iraupen egokia	13

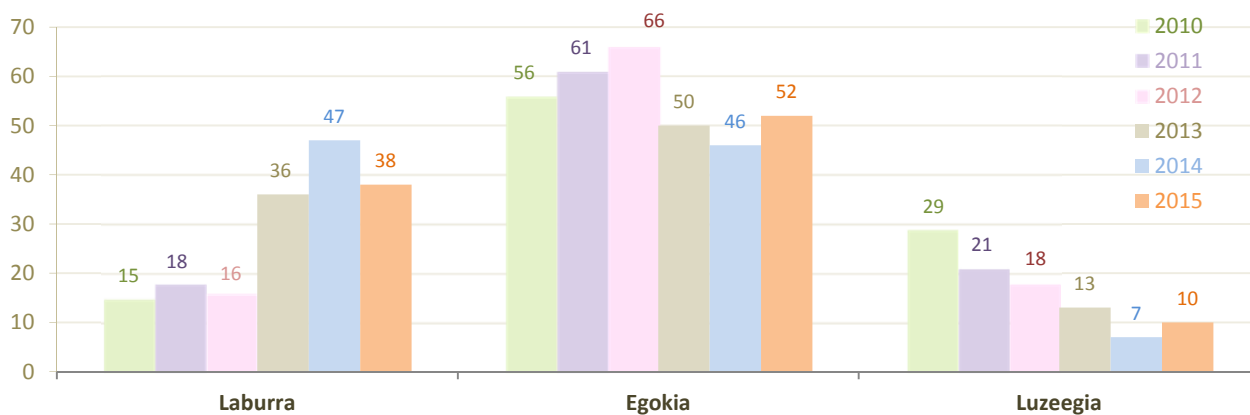
Iturria: Siadeco, 2015.

54. taula: Zuzenean bulegoetako itxaronaldiaren iraupenari buruzko pertzepzioaren bilakaera (%) (Soilik aurrez aurre elkarrizketatuei eginiko galdera)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Laburra	15	18	16	36	47	38
Egokia	56	61	66	50	46	52
Luzeegia	29	21	18	13	7	10
Ed/ee	-	1	-	-	-	-
TOTAL	100	101	100	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2015.

41. grafikoa: Zuzenean bulegoetako itxaronaldiaren iraupenari buruzko pertzepzioaren bilakaera (Soilik aurrez aurre elkarrizketatuei eginiko galdera) (%)



Iturria: Siadeco, 2015.

4.4.- Harremanetan jartzeko beharrezko dei-kopurua

55. taula: Zenbat dei egin dituzu zerbitzuarekin harremanetan jartzeko? (Elkarriketa telefonikoa egindakoei soilik)

	%
Dei bat	85
Bi dei	9
Hiru dei	4
Lau dei edo gehiago	2
GUZTIRA	100
Dei kopurua batez beste	1,2

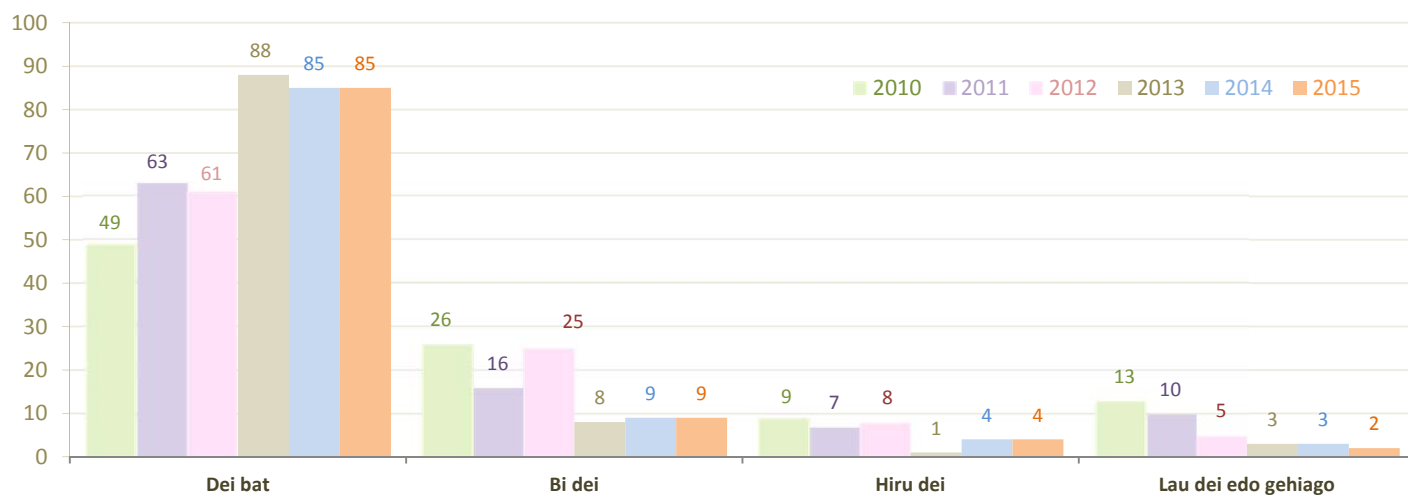
Iturria: Siadeco, 2015.

56. taula: Zuzenean-ekin harremanetan jartzeko egin beharreko dei kopuruaren bilakaera (Elkarriketa telefonikoa egindakoei soilik)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Dei bat	49	63	61	88	85	85
Bi dei	26	16	25	8	9	9
Hiru dei	9	7	8	1	4	4
Lau dei edo gehiago	13	10	5	3	3	2
Ed/Ee	3	4	0	0	0	0
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100
Dei kopurua batez beste	2	2	2	1	1	1

Iturria: Siadeco, 2015.

42. grafikoa: Zuzenean-ekin harremanetan jartzeko egin beharreko dei kopurua batez beste (soilik telefono bidez elkarrizketatuei eginiko galdera)



Iturria: Siadeco, 2015.

43. grafikoa: Zuzenean-ekin harremanetan jartzeko beharrezko batezbesteko dei-kopuruaren bilakaera (soilik telefon bidez elkarrizketatuei eginiko galdera)



Iturria: Siadeco, 2010.

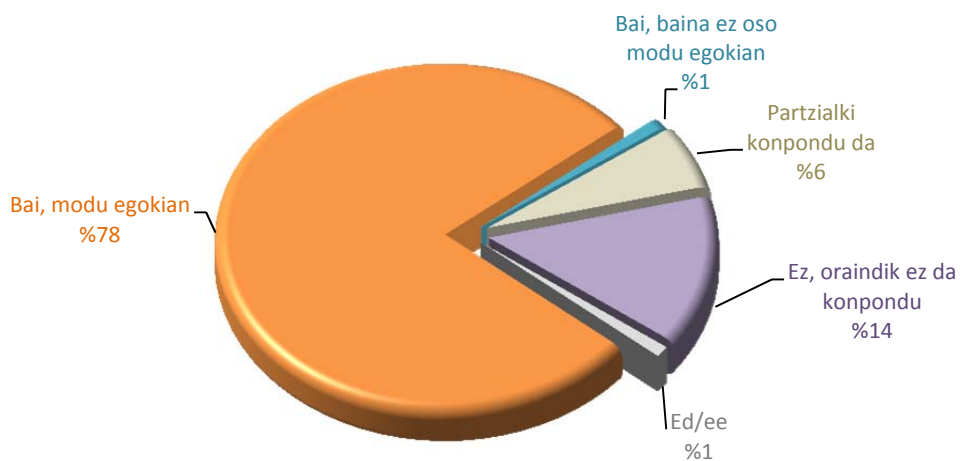
4.5.- Tramitearen ebazpena

57. Taula: Azkenean, Zuzenean zerbitzuak irtenbidea eman al dio zure kontsultari? (%)

	Kanala		Bulegoa			Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	Bilbo	Donostia	Gasteiz	
Bai, modu egokian	75	82	73	72	82	78
Bai, baina ez oso modu egokian	-	3	-	1	1	1
Partzialki konpondu da	6	7	8	7	1	6
Ez, oraindik ez da konpondu	18	8	18	21	17	14
Ed/Ee	-	1	1	1	-	1
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2015.

44. grafikoa: Azkenean, Zuzenean zerbitzuak irtenbidea eman al dio zure kontsultari?



Iturria: Siadeco, 2015.

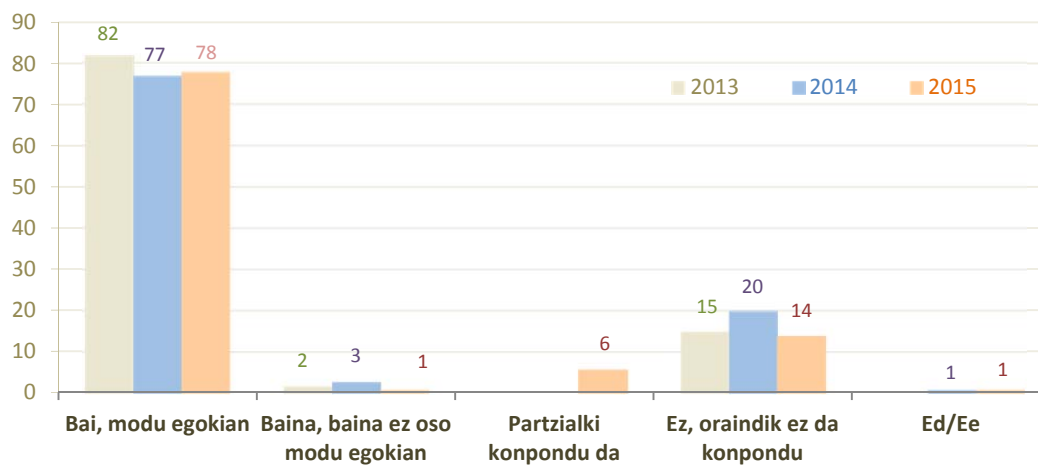
58. Taula: Tramitearen ebazpenaren bilakaera (%)

	2013	2014	2015
Bai, modu egokian	82	77	78
Bai, baina ez oso modu egokian	2	3	1
Partzialki konpondu da	-	-	6
Ez, oraindik ez da konpondu	15	20	14
Ed/Ee	-	1	1
GUZTIRA	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2015.

Oharra: "Partzialki konpondu da" aukera lehen aldiz sartu da 2015 urteko galdetegian.

45. grafikoa: Tramitearen ebazpenaren bilakaera (%)



Iturria: Siadeco, 2015.

59. Taula: Kontsultari konponbidea eman EZ izanaren arrazoi nagusia zein da? (Kontsulta partzialki konpondu dela edo oraindik ez dela konpondu erantzun dutenekiko kalkulatua; %20)

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Ez dagokio Eusko Jaurlaritzari	5	7	5
Dokumentazioa falta izanagatik	17	3	12
Epez kanpoko gaia – epea igarota	1	-	1
Ezin konpondu telefonoz	-	4	1
Eskatutako informazioa ez dago eskuragarri oraindik	3	14	6
Gaia argitze bidean dago, erabakia ez da hartu oraindik	56	37	50
Besterik	11	33	17
Ed/Ee	8	3	6
GUZTIRA	100	100	100

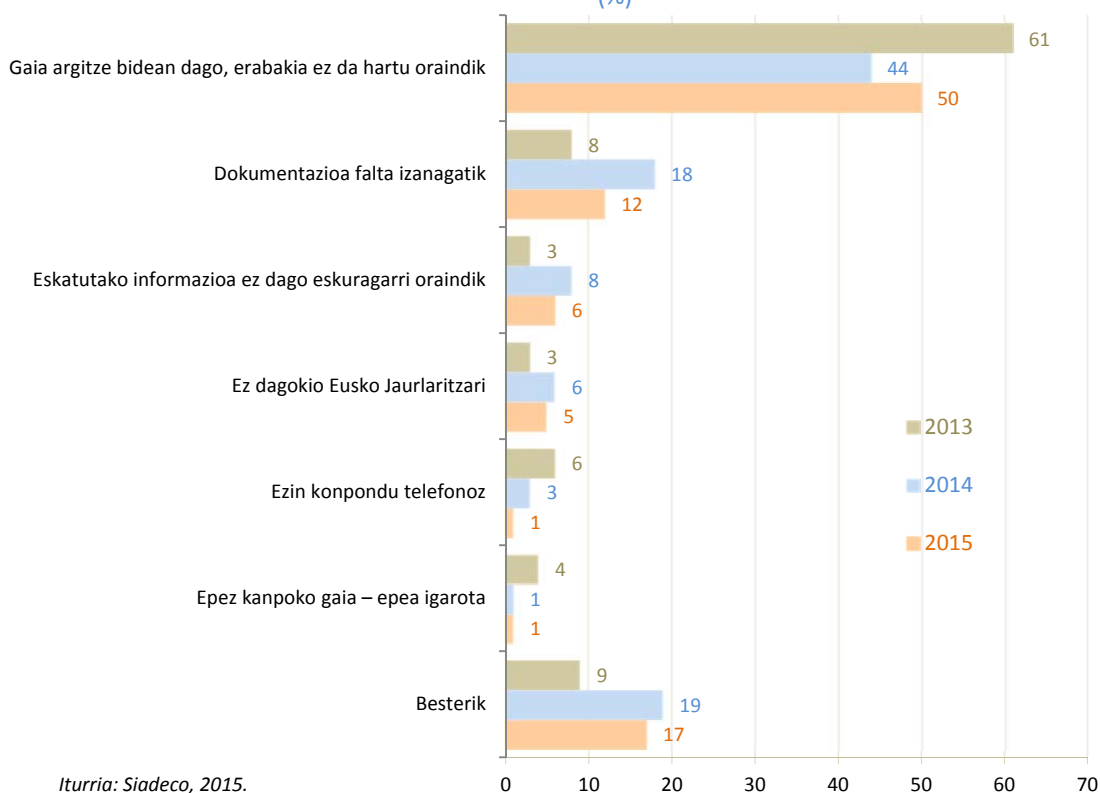
Iturria: Siadeco, 2015.

60. Taula: Tramite edo kontsultak konpondu ez izanaren arrazoien bilakaera (%)

	2013	2014	2015
Gaia argitze bidean dago, erabakia ez da hartu oraindik	61	44	50
Dokumentazioa falta izanagatik	8	18	12
Eskatutako informazioa ez dago eskuragarri oraindik	3	8	6
Ez dagokio Eusko Jaurlaritzari	3	6	5
Epez kanpoko gaia – epea igarota	4	1	1
Ezin konpondu telefonoz	6	3	1
Besterik	9	19	17
Ed/Ee	6	2	6
TOTAL	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2015.

46. grafikoa: Tramite edo kontsultak konpondu ez izanaren arrazoien bilakaera (%)



Iturria: Siadeco, 2015.

4.6.- Zerbitzua erabiltzeko joera eta gomendatzea

61. taula: Antzeko beste tramite edo informazio eskaeraren bat egin behar izanez gero, berriro joko zenuke Zuzenean zerbitzura? (%)

	Kanala		Bulegoa			Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	Bilbo	Donostia	Gasteiz	
Bai	98	99	98	96	100	98
Ez	1	1	1	3	-	1
Ed/Ee	1	-	1	1	-	1
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100

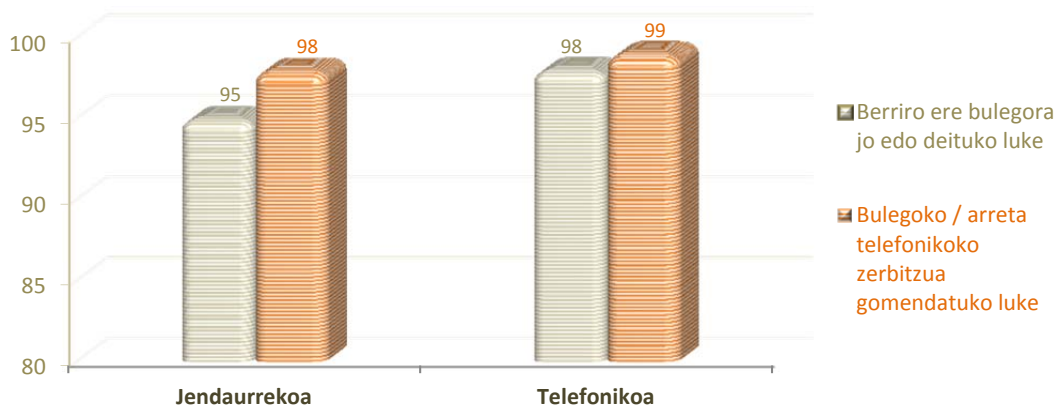
Iturria: Siadeco, 2015.

62. taula: Zuzenean-en telefono bidezko edo aurrez aurreko arreta zerbitzua gomendatuko al zenuke? (%)

	Kanala		Bulegoa			Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	Bilbo	Donostia	Gasteiz	
Bai	95	98	94	94	98	96
Ez	2	1	3	4	1	2
Ed/Ee	3	-	4	2	2	2
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2015.

47. grafikoa: Antzeko beste tramite edo informazio eskaeraren bat egiteko, berriro bulegora jo edo deituko zenuke Zuzenean zerbitzura? (%)



Iturria: Siadeco, 2015.

4.7.- Zerbitzua Internet bidez jasotzeko interesa

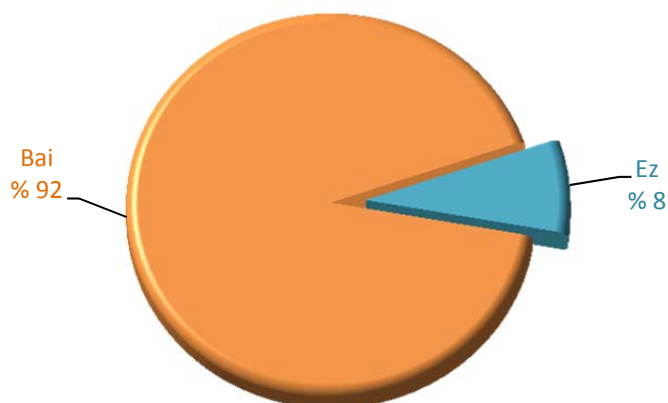
4.7.1. Interneten sarbidea eta ezagutza-maila

63. taula: Interneterako konexiorik ba al duzu etxean edo telefono mugikorrean? (%)

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Bai	90	95	92
Ez	10	5	8
GUZTIRA	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2015.

48. grafikoa: Interneterako konexiorik ba al duzu etxean edo telefono mugikorrean? (%)



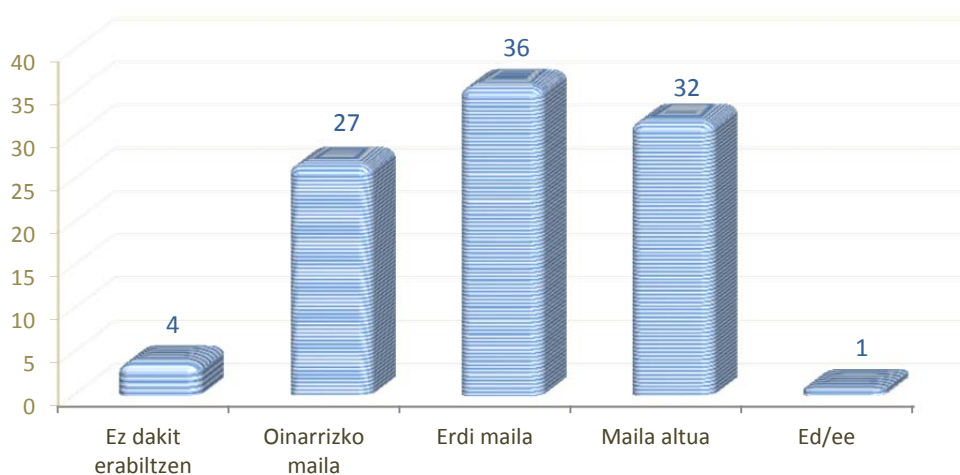
Iturria: Siadeco, 2015.

64. taula: Zure ustez zein da zuk duzun Interneti buruzko ezagutza-maila?

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Ez dakit erabiltzen	5	3	4
Oinarrizko maila	29	23	27
Erdi maila	34	39	36
Maila altua	31	34	32
Ed/Ee	1	1	1
GUZTIRA	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2015.

49. grafikoa: Zure ustez zein da zuk duzun interneti buruzko ezagutza-maila?
(%)



Iturria: Siadeco, 2015.

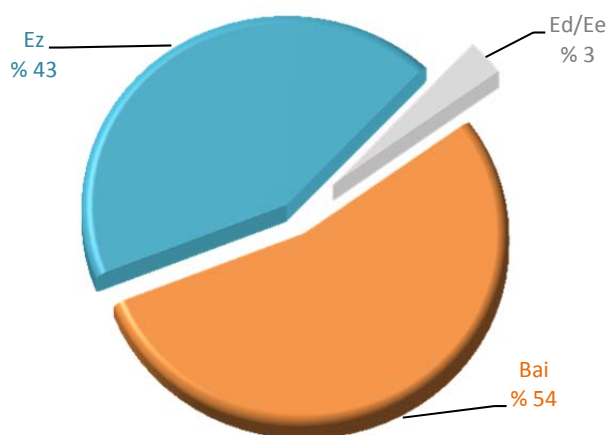
4.7.2.- Zerbitzua sare sozial edo bat-bateko mezularitza bidez jasotzeko interesa

65. taula: Gustatuko al litzaizuke Zuzenean-ek bere zerbitzuak sare sozial edo bat-bateko mezularitza bidez eskaintzea? (%)

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Bai	53	55	54
Ez	44	42	43
Ed/Ee	2	4	3
GUZTIRA	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2015.

50. grafikoa: Gustatuko al litzaizuke Zuzenean-ek bere zerbitzuak sare sozial edo bat-bateko mezularitza bidez eskaintzea? (%)



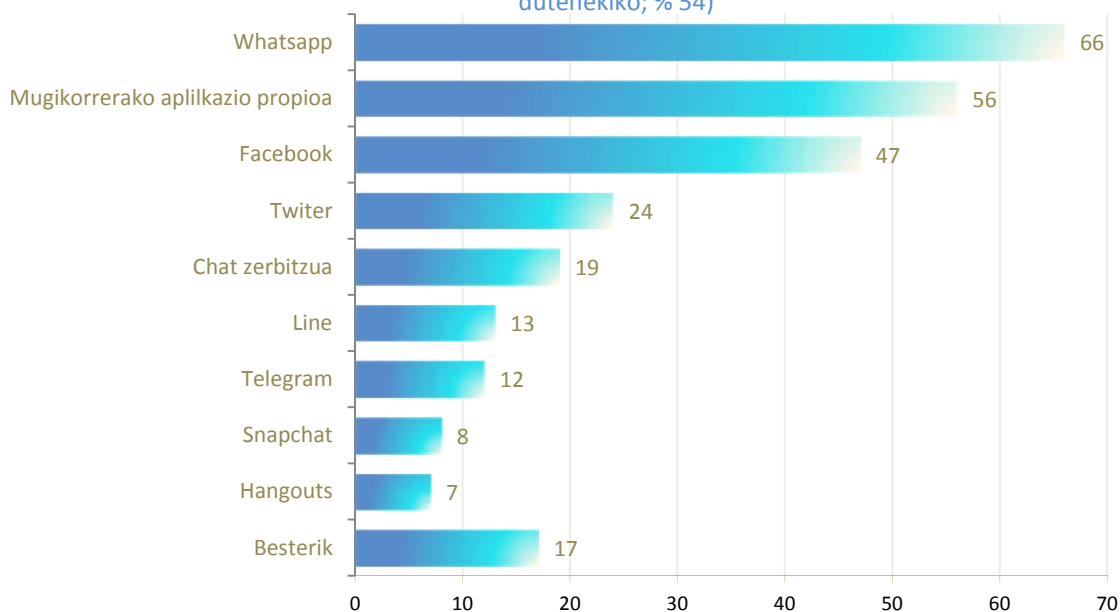
Iturria: Siadeco, 2015.

66. taula: Zuzenean-ek zerbitzua eskaintzea herritarrek nahiko luketen sare sozial eta bat-bateko mezularitza sistemak (sistema horietan interesa adierazi dutenekiko, % 54)

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Whatsapp	61	73	66
Mugikorrerako aplikazio propioa	44	71	56
Facebook	46	48	47
Twitter	22	27	24
Chat zerbitzua	11	30	19
Line	10	17	13
Telegram	10	15	12
Snapchat	5	11	8
Hangouts	5	8	7
Besterik	18	15	17

Iturria: Siadeco, 2015.

51. grafikoa: Zuzenean-ek zerbitzua eskaintzea herritarrek nahiko luketen sare sozial eta bat-bateko mezularitza sistemak (sistema horietan interesa adierazi dutenekiko; % 54)



Iturria: Siadeco, 2015.



ONDORIOAK ETA ZERBITZUEN KARTAKO KONPROMISOEN BETETZEA

► **Pertsona erabiltzaileen profila.**

- Zuzenean zerbitzuaren erabiltzaileen ia bi heren emakumezkoak dira.
- Erabiltzaileen %56k 30 eta 45 urte artean dituzte. Batezbesteko adina 41,2 urtekoa da.
- Erabiltzaileen %30 EAEaz kanpo jaio dira (%17 Espainiar estatuaz kanpo jaiotakoak dira).
- Erabiltzaileen %44k ikasketa unibertsitarioak amaituak dituzte (ertainak edo altuak).
- Erabiltzaileen %70 lanean dabil gaur egun.
- Erabiltzaileen %25ek ongi hitz egiten dutela eta bete %10ek nahiko ongi egiten dutela adierazi dute.
- Erabiltzaileen %12k arreta gaztelaniaz jasotzea nahiago dutela eta beste %9k berdin zaiela arreta euskaraz zein gaztelaniaz jasotzea adierazi dute.

► **Zerbitzuaren erabilera.**

- Pertsona erabiltzaileen erdiek azken urtean 2 eta 5 aldiz artean erabili dute Zuzenean Zerbitzua. Eta %35ek behin bakarrik erabili dute Zerbitzua azken urtean.
- Azken urtean gora egin du Zuzenean zerbitzura tramiteren bat egitera jotzen duten pertsonen portzentajeak (535etik %45era pasa da) eta behera egin du zerbitzura informazio bila jotzen dutela adierazi duten erabiltzaileen portzentajeak (%52 izatetik %40 izatera pasa da).
- Zuzenean zerbitzuan buruturiko tramiteak ondorengo gaiekin izan dute lotura nagusiki:
 - Etxebizitza (%32)
 - Lana eta enplegua (%20)
 - Gizarte gaiak (%14)
 - Hezkuntza (%12)

► **Zerbitzuaren ezagutza-maila.**

- Erabiltzaileen %87k daki Zuzenean Zerbitzua Eusko Jaurlaritzak kudeatzen duela.
- Zuzenean ezagutzeko biderik ohikoenak ondorengoak dira:
 - Lagunek edota senideren batek gomendatua (%24)
 - Webgunearen bitartez (%21)
 - Eusko Jaurlaritzako beste zerbitzu batetik bidalia (%18)
 - Beste erakunde batetik bidalia (%15)

- Azken hiru urteetan gora egin du Zuzenean Zerbitzua webgunearen bitartez ezagutu izana adierazi dutenen erabiltzaileen portzentajeak (2013an %9 izatetik, 2013an %21 izatera pasa da). Horrela, zerbitzua ezagutzeko bigarren bide ohikoena da.

► Web gunea.

- Azken urte honetan zerbitzuaren web gunearen ezagutza eta erabilera-maila ere igo egin dira. Horrela, Zuzenean zerbitzuaren erabiltzaile diren eta web gunea ezagutzen dutela adierazi duten (%58 guztira) %79k inoiz erabili duela adierazi dute (erabiltzaileen %46 izanik guztira).
- Web gunea erabili izana adierazi duten erabiltzaileen %90ek informazioa bilatzeko erabili dute; eta heren batek tramiteren bat egiteko.
- Web guneaz okerren baloratzen diren bi alderdiak dira: tramiteak on-line egiteko aukera eta gunearen erabilera erraza dira.

► Arreta ordutegia.

- Azken urtean arreta ordutegiaren ezagutza-mailak izan duen bilakaeran, ondorengo alderdiak azpimarratu ditzakegu:
 - Ezagutza maila orokorraren igoera (zuzenean galdetuta ordutegia baietz, ezagutzen dutela adierazi dutenak %55 izatetik %62 izatera pasa dira).
 - Aldiz, ordutegi zehatzarengatik galdetu ondoren erantzun egokia eman dutenen portzentajea asko jaitsi da aurreko urtekoarekiko (horrela, soilik erabiltzaileen %13k ezagutzen dute arreta zerbitzuaren ordutegi egokia zein den).

► Instalazioak eta azpiegiturak.

1.1. adierazlea: Bulegoen instalazioen batezbesteko balorazioa (8,1): espazio fisikoa, eserlekuak, komunak, irisgarritasuna, etab. igo egin da azken urtean (2014arekiko 0,5 puntu igo da) eta 2015 urterako ezarritako helburua 1,1 puntutan gainditu da.

Mugikortasun mugatuko pertsonentzako bulegoaren egokitasunaren batezbesteko balorazioa (7,9) igo egin da azken urtean (2014arekiko 0,5 puntu igo da).

1.2. adierazlea: Bulegoaren egoeraren batezbesteko balorazioa (8,4): garbitasuna, ordena, tenperatura, argiztapena, zarata, etab. igo egin da azken urtean (2014arekiko 0,7 puntu igo da) eta 2015 urterako ezarritako helburua 1,4 puntutan gainditu da.

1.3. adierazlea: Bulegoaren kanpo seinaletikaren, arreta ordutegiaren, tiketa emateko makinaren, eta abarren batezbesteko balorazioa (7,4), 2015 urterako ezarritako helburua 0,5 puntutan gainditu du.

► **Arreta zerbitzuko langileak.**

2.1. adierazlea: Arreta zerbitzuko langileen prestakuntza mailaren batezbesteko balorazioa (8,7) 0,2 puntutan igo da azken urtean, eta 2015erako ezarritako helburua 0,7 puntutan gainditu du.

2.2. adierazlea: Zerbitzuko langileen adeitasuna eta emandako tratua batezbesteko balorazioa (8,9) 0,1 puntutan igo da azken urtean, eta 2015 urterako ezarritako helburua 0,6 puntutan gainditu da.

2.3. adierazlea: Zerbitzuko langileen aldetik jasotako azalpenak argiak eta ulergarriak izan diren aldagaiaren batezbesteko balorazioa (8,8) 0,1 puntutan igo da azken urtean, eta 2015 urterako ezarritako helburua 0,6 puntutan gainditu da.

2.4. adierazlea: Zerbitzuko langileek erabiltzaileen hizkuntza eskaerara –gaztelania edo euskara- egokitze gaitasunaren batezbesteko balorazioa (9,2) 0,3 puntutan igo da azken urtean, eta 2015 urterako ezarritako helburua 0,8 puntutan gainditu da.

Erabiltzaileak azaldutako gaiari buruz arreta emandako langileak erakutsitako ardura-maila eta arazoa konpontzeko interesaren batezbesteko balorazioa (8,6) 0,1 puntutan igo da azken urtean.

► **Erantzute-gaitasuna.**

3.1. adierazlea: Jendaurreko arretarako ordutegiaren zabalerearekiko asebetetze mailaren batezbesteko balorazioa (8,9) 0,7 puntutan igo da azken urtean, eta 2015erako ezarritako helburua 0,9 puntutan gainditu da. Hauxe da arretaren antolaketari lotuta hobekien baloratzen den alderdia.

3.2. adierazlea: Bulegoetako erabiltzaileen %79k adierazi du gehienez ere 10 minutu egon direla zain atenditu bitartean. Balio hau 2015 urterako ezarritako helburuaren zertxobait azpitik kokatzen da (-%0,1).

Azken urtean, arretarako bulegoetan atenditu bitartean zain egon beharreko itxaronaldi egokiaren iraupena igo egin da. Horrela, erabiltzaileen %10ek soilik adierazi dute itxaron denbora gehiegizkoa iruditu zaiela, 2014ko proportzio baino zertxobait altuagoa izanik (%7koa hain zuzen ere).

012 zenbakiaren erabiltzaileen %85ek adierazi dute Zuzenean zerbitzuarekin harremanetan jartzeko dei bakarra egin dutela. 2014 urteko proportzio bertsua berau.

3.3. adierazlea: Bulegoetan jendaurreko zerbitzuan atenditua izan arte zain egondako denborarekiko asebetetzearen batezbesteko balorazioa (8,0) igo egin da azken urtean (0,3 puntuko igoera) eta 2015erako ezarritako helburua erdietsi du.

3.5. adierazlea: 012 zenbakiko arreta telefonikoan atenditua izan arte zain egondako denborarekiko asebetetzearen batezbesteko balorazioa (8,7) igo egin da azken urtean (0,4 puntuko igoera) eta 2015erako ezarritako helburuarekiko 0,7 puntu gainera kokatzen da.

Erabiltzaileen intimitatea eta konfidentziasunaren batezbesteko balorazioa (7,7) 0,7 puntutan igo da azken urtean.

Zerbitzuarekin harremanetan jartzeko egindako dei kopuruarekiko asebetetzearen batezbesteko balorazioa (8,8) igo egin da azken urtean eta baita ere kontsulta egiten guztira pasatako denborarekiko asebetetzearen batezbesteko balorazioa (8,8).

3.7.⁶ adierazlea: Euskadi.eus postontziaren erabiltzaileek Zuzenean-era bidalitako mezu elektronikoaren erantzuna jasotzeko itxaron beharreko denborarekiko asebetetzearen balorazioa (7,8) 2015erako ezarritako helburua (7,0) baino altuagoa da.

► **Kalitatea oro har.**

5.1. adierazlea: Zuzenean zerbitzuarekiko asebetetze-maila orokorraren batezbesteko balorazioa (8,5) igo egin da azken urtean (2014 urtearekiko 0,4 puntutan igo da) eta 2015erako ezarritako helburua 0,5 puntutan gailendu da.

► **Balorazio alderatua.**

Pertsona erabiltzaileen %53k adierazi dute Zuzenean zerbitzuko arreta, beste erakunde publikoetakoarekin alderatuta, askoz hobea (%18) edo hobea (%35) dela. Azken urte honetan 6 puntutan egin du gora aipatu balorazio positiboak.

► **Informazioa eta dokumentazioa.**

Jasotako informazioaren erabilgarritasunaren batezbesteko balorazioa (8,7), informazioaren koherentziarena (8,6), informazioaren kalitatearena (8,7) eta aukera egokienei buruzko aholkularitzarekiko asebetetzearen batezbesteko balorazioa (8,5), igo egin dira guztiak azken urtean.

Bulegoetako pertsona erabiltzaileen %57ri euren tramitea egin ahal izateko dokumentazioaren bat eman zaie, 2014 urtekoa baino (%65) portzentaje baxuagoa da aurtengoa eta 2013koa baino (%55) zertxobait altuagoa.

Jasotako dokumentazioaren kalitatearen batezbesteko balorazioa (8,4) igo egin da 2014 urtearekiko (7,7), baina 2013koa baino (8,7) apur bat baxuagoa da.

⁶ 2015ean lehen aldiz ezarritako adierazle hau, Zuzenean zerbitzura kontsulta postontzi elektronikoaren bitartez egin eta zerbitzutik erantzuna (posta elektroniko bidez) jaso dutenei galdeketa eginda kalkulatu da.

► **Arreta zerbitzua, kexa eta erreklamazio prozesua.**

Arreta zerbitzuarekiko erabiltzaileen asebetetzearen bilakaera positiboa izan da azken urtean. Horrela, gestioaren azken emaitzarekiko asebetetzearen batezbesteko balorazioa (8,6) 0,6 puntutan igo da aurreko urtearekiko.

Zerbitzuko pertsona erabiltzaileen %4k idatzizko kexa edo erreklamazioren bat aurkeztu du Zuzenean-en jasotako arretaren inguruan.

► **Tramiteen ebazpena.**

Erabiltzaileen %78k adierazi dute Zuzenean zerbitzuak modu egokian eman diola erantzuna eta irtenbidea egindako kontsultari. Iazko urtekoa (%77) baino puntu bat altuagoa da aipatu proportzioa.

Kontsulta partzialki konpondu dela edo oraindik ez dela konpondu adierazi dutenen artean (%20):

- Erdiek adierazi dute egoera hori gaia argitze bidean dagoelako dela zehaztu dute (2014 urtekoa, %44, baino proportzio altuagoa).
- %12k adierazi dute egoera hori dokumenturen bat falta izanagatik dela zehaztu dute (2014 urtekoa, %18, baino proportzio baxuagoa).
- %6k adierazi dute eskatutako informazioa/dokumentazioa ez dagoela oraindik eskuragarri (2014 urtekoa, %8; baino proportzio baxuagoa).

► **Zerbitzua erabiltzeko joera eta gomendatzea.**

Zuzenean zerbitzuko erabiltzaileen %99k antzeko beste tramite edo informazio eskaeraren bate gin behar izanez gero, berriro Zuzenean-era joko zuela adierazi dute. Erabiltzaileen %96k gomendatuko lieke zerbitzua beste norbaiti.

► **Internet bidezko zerbitzuarekiko interesa.**

Erabiltzaileen %92k Interneterako konexioa etxean edo telefono mugikorrean badutela adierazi dute. %32k uste dute euren Interneti buruzko ezagutza-maila altua dela. %54ri Zuzenean-ek bere zerbitzuak sare sozial edo bat-bateko mezularitza bidez eskaintzea gustatuko litzaieke.

67. taula: Zerbitzuen kartako adierazleen bilakaera, eta konpromisoen betetze-maila

ADIERAZLEAK	2011	2012	2013	2014	2015eko helburu balioa	2015eko balio erreal	2014ko balio erreal – 2015eko balio erreal aldea	2015eko balio erreal – 2015eko helburu balio aldea
1. INSTALAZIOAK ETA AZPIEGITURAK								
1.1. Bulegoaren instalazioen batezbesteko balorazioa: espazio fisikoa, eserlekuak, komunak... (jendaurrekoa)	7,7	7,8	8,0	7,6	7,0	8,1	0,5	1,1
1.2. Bulegoaren egoeraren batezbesteko balorazioa: garbitasuna, ordena, tenperatura, argiztapena, zarata,... (jendaurrekoa)	8,0	8,2	8,2	7,7	7,0	8,4	0,7	1,4
1.3. Bulegoaren kanpo seinaletikaren batezbesteko balorazioa, arreta ordutegiarena, tiketa emateko makinarena,... (jendaurrekoa)	-	-	-	-	7,0	7,4		0,4
2. ARRETA ZERBITZUKO LANGILEAK								
2.1. Arreta eman dizun pertsonak zerbitzu egokia emateko duen prestakuntza-mailaren batezbesteko balorazioa	8,0	8,2	8,9	8,5	8,0	8,7	0,2	0,7
2.2. Adeitasuna eta errespetuzko tratua batezbesteko balorazioa (jendaurrekoa eta telefonikoa)	8,5	8,8	9,2	8,8	8,3	8,9	0,1	0,6
2.3. Jasotako azalpenak argiak eta ulergarriak izan diren batezbesteko balorazioa	8,3	8,5	9,0	8,7	8,2	8,8	0,1	0,6
2.4. Arreta eman dizun pertsonaren zure hizkuntza eskaerara egokitzeko gaitasunaren batezbesteko balorazioa (gaztelania edo euskara)	8,7	9,1	9,4	8,9	8,4	9,2	0,3	0,8
3. ERANTZUTE-GAITASUNA								
3.1. Arreta zerbitzuaren ordutegiaren zabalerari dagokion batezbesteko balorazioa (jendaurrekoa eta telefonikoa)	8,4	8,5	9,2	8,2	8,0	8,9	0,7	0,9
3.2. Aurrez-aurre atenditua izateko gehienez ere 10 minutu edo gutxiago zain egon beharra adierazi duten pertsonen portzentajea	56	59	74	77	80	79	4,2	-0,1
3.3. Aurrez-aurre atenditua izan arte zain egondako denboraren batezbesteko balorazioa	-	-	8,0	7,7	8,0	8,0	0,3	0,0
3.5. Telefonoz atenditua izan arte zain egondako denboraren batezbesteko balorazioa	-	-	8,7	8,3	8,0	8,7	0,4	0,7
3.7. Zuzenean zerbitzura bidaliko mezu elektronikoen erantzuna jasotzeko igarotako denboraren asebetetzearekiko batezbesteko balorazioa	-	-	-	-	7,0	7,8		0,8
4. ZERBITZUAREN KALITATEA OROTARA								
5.1. Zuzenean zerbitzuko erabiltzaileen batezbesteko balorazio orokorra	7,8	8,1	8,6	8,1	8,0	8,5	0,4	0,5



2.- ZUZENEAN ZERBITZUAREN EZAGUTZA ETA ERABILERA

2.1.- Zuzenean-en urteko erabilera-maila

1. taula: Zenbat aldiz erabili duzu Zuzenean herritarrentzako arreta zerbitzua azken urtean? (%)

	Sexua		Adin taldeak				Bizi den probintzia				Jaiolekua		GUZ-TIRA
	Gizonezkoa	Emakumezkoa	18-29 urte	30-45 urte	46-64 urte	>= 65 urte	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Bestebat	EAEen	EAEtik kanpo	
Behin bakarrik	40	32	44	29	38	55	31	33	37	61	36	33	35
2-5 aldiz	45	53	47	54	46	36	53	52	47	39	49	52	50
6-10 aldiz	8	10	5	10	10	4	13	8	10	-	9	10	9
10 aldiz baino gehiago	7	5	4	6	7	5	4	7	6	-	6	5	6
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	449	751	174	662	303	61	340	429	381	35	804	394	1.200

	Amaitutako ikasketa-maila altuena			Egungo lan egoera		Arretarako lehenetsitako hizkuntza		Kanala		GUZ-TIRA
	Oinarrizkoak edo baxuagoak	Bigarren mailakoak eta lanbide heziketa	Ikasketa unibertsitarioak (ertainak edo goi mailakoak)	Ordaindutako landuna	Besterik	Euskara edo berdindio	Gaztelania	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Behin bakarrik	42	33	34	32	41	35	35	32	39	35
2-5 aldiz	46	53	50	52	45	53	49	52	47	50
6-10 aldiz	8	8	10	9	8	9	9	9	8	9
10 aldiz baino gehiago	4	6	7	6	6	3	7	6	6	6
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	213	476	502	822	374	257	940	900	300	1.200

2.2.- Zuzenean-era jo edo deitzeko arrazoia

2. taula: Zein izan da zerbitzura jotzeko arrazoi nagusia? (%)

	Sexua		Adin taldeak				Bizi den probintzia				Jaiolekua		GUZ-TIRA
	Gizonezkoa	Emakumezkoa	18-29 urte	30-45 urte	46-64 urte	>= 65 urte	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	EAEen	EAEtik kanpo	
Informazioa eskatu	35	43	41	40	41	41	38	38	45	45	41	38	40
Tramiteren bat egin	48	44	48	46	42	43	50	46	42	35	44	47	45
Dokumenturen bat erregistratu	11	9	9	9	12	11	8	12	8	3	10	9	10
Erreklamazio edota iradokizunen bat egin	3	2	2	2	2	1	2	2	3	6	2	3	2
Ordainketaren bat egin	3	1	-	2	2	4	1	2	1	11	1	3	2
Besterik	-	1	1	1	1	-	-	1	1	-	1	-	1
Ed/Ee	-	1	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	449	751	174	662	303	61	340	429	381	35	804	394	1.200

	Amaitutako ikasketa-maila altuena			Egungo lan egoera		Arretarako lehenetsitako hizkuntza		Kanala		GUZ-TIRA
	Oinarri-koak edo baxuak	Bigarren mailakoak eta lanbide heziketa	Ikasketa unibertsitarioak (ertainak edo goi mailakoak)	Ordaindutako landuna	Besterik	Euskara edo berdindio	Gaztelania	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Informazioa eskatu	39	40	41	40	42	38	41	14	77	40
Tramiteren bat egin	50	45	44	44	47	47	45	65	18	45
Dokumenturen bat erregistratu	7	10	10	11	6	10	9	17	-	10
Erreklamazio edota iradokizunen bat egin	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2
Ordainketaren bat egin	3	2	1	1	2	1	2	2	2	2
Besterik	-	1	1	1	1	1	1	1	-	1
Ed/Ee	-	-	1	1	-	-	-	-	1	-
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	213	476	502	822	374	257	940	900	300	1.200

2.3.- Tramitearen gaia

3. taula: Zuzenean zerbitzuan egindako tramitea hurrengo gaiari dagokion... (%)

	Sexua		Adin taldeak				Bizi den probintzia				Jaiolekua		GUZ-TIRA
	Gizo-nezkoa	Emaku-mezkoa	18-29 urte	30-45 urte	46-64 urte	>= 65 urte	Araba	Biz-kaia	Gipuzkoa	Beste bat	EAEn	EAetik kanpo	
Kanpo harremanak	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ekonomia jarduerak	2	3	1	3	2	2	2	2	4	3	3	1	3
Herri administrazioa	2	2	2	2	2	4	3	2	1	-	2	1	2
Gizarte gaiak	11	16	11	19	8	-	18	16	9	8	14	13	14
Kultura	2	1	1	1	1	-	1	1	2		1	1	1
Hezkuntza	11	13	26	10	12	5	8	14	15	8	13	11	12
Euskara	1	1	1	-	2	1	-	-	2	-	1	-	1
Azpiegiturak eta herri lanak	1	1	-	-	2	1	2	-	1	-	1	-	1
Justizia	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Ingurumena	1	-	1	-	1	-	1	-	-	4	1	1	1
Aisialdia eta turismoa	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Osasuna	1	2	-	1	4	4	4	1	2	-	2	1	2
Segurtasuna eta herrizaingoa	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Lana eta enplegua	13	23	12	25	14	10	25	21	15	5	22	13	20
Garraioa eta mugikortasuna	9	6	4	6	10	13	3	5	8	49	6	10	7
Hirigintza eta lurraldea	3	2	-	2	2	4	1	3	1	-	3	-	2
Etxebizitza	39	28	39	27	33	54	29	31	37	23	26	44	32
Besterik	3	2	1	2	4	3	1	3	3	3	2	2	2
Ed/Ee	1	1	-	1	1	-	1	1	-	-	1	1	1
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	449	751	174	662	303	61	340	429	381	35	804	394	1.200

	Amaitutako ikasketa-maila altuena			Egungo lan egoera		Arretarako lehenetsitako hizkuntza		Kanala		GUZ-TIRA
	Oinarri-koak edo baxua-koak	Bigarren mailakoak eta lanbide heziketa	Ikasketa unibertsitarioak (ertainak edo goi mailakoak)	Ordain-dutako landuna	Besterik	Euskara edo berdindio	Gaztelania	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Kanpo harremanak	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ekonomia jarduerak	1	2	3	3	1	3	3	3	1	3
Herri administrazioa	1	1	3	3	1	1	2	3	1	2
Gizarte gaiak	16	12	15	15	12	14	14	14	14	14
Kultura	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
Hezkuntza	12	14	11	11	16	19	11	12	13	12
Euskara	1	1	-	1	1	2	-	1	1	1
Azpiegiturak eta herri lanak	1	-	1	1	1	1	1	1	1	1
Justizia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ingurumena	-	1	-	1	-	1	1	-	1	1
Aisialdia eta turismoa	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Osasuna	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2
Segurtasuna eta herrizaingoa	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Lana eta enplegua	13	17	24	24	8	23	18	18	22	20
Garraioa eta mugikortasuna	7	7	7	7	6	7	7	4	10	7
Hirigintza eta lurraldea	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Etxebizitza	41	34	26	26	46	22	34	34	29	32
Besterik	2	3	2	2	2	3	2	4	-	2
Ed/Ee	1	-	2	1	-	-	1	1	1	1
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	213	476	502	822	374	257	940	900	300	1.200

2.4.- Zerbitzua ezagutzeko modua

4. taula: Nola izan zenuen Zuzenean herritarren arreta zerbitzuaren berri? (%)

	Sexua		Adin taldeak				Bizi den probintzia				Jaiolekua		GUZ-TIRA
	Gizonezkoa	Emakumezkoa	18-29 urte	30-45 urte	46-64 urte	>= 65 urte	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	EAE n	EAEtik kanpo	
Lagunek/senideek gomendatuta	25	23	32	24	16	28	24	26	21	9	23	25	24
Beste erakunde batetik hara bidalia	14	16	16	16	13	15	19	10	23	8	14	19	15
EJko beste zerbitzu batetik hara bidalia	17	18	16	17	21	7	24	14	19	20	16	22	18
Webgunearen bitartez	20	21	24	20	21	16	13	23	18	51	22	18	21
Publizitate bidez	4	2	-	2	5	7	3	3	2	-	3	1	3
Halaberharrez, bulego aurretik pasa nitzen	3	3	-	3	3	7	3	3	2	-	3	2	3
Besterik_zehaztu	12	12	10	12	15	8	10	13	13	7	14	8	12
Ed/Ee	5	5	2	6	5	12	3	9	1	5	6	4	5
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	449	751	174	662	303	61	340	429	381	35	804	394	1.200

	Amaitutako ikasketa-maila altuena			Egungo lan egoera		Arretarako lehenetsitako hizkuntza		Kanala		GUZ-TIRA
	Oinarrizkoak edo baxuagoak	Bigarren mailakoak eta lanbide heziketa	Ikasketa unibertsitarioak (ertainak edo goi mailakoak)	Ordaindutako landuna	Besterik	Euskara edo berdindio	Gaztelania	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Lagunek/senideek gomendatuta	25	25	21	24	22	22	24	30	15	24
Beste erakunde batetik hara bidalia	25	15	12	12	23	12	16	17	13	15
EJko beste zerbitzu batetik hara bidalia	17	20	16	17	19	15	18	17	18	18
Webgunearen bitartez	11	17	27	22	17	26	19	11	34	21
Publizitate bidez	1	3	3	3	2	4	3	3	3	3
Halaberharrez, bulego aurretik pasa nitzen	4	3	2	3	3	4	2	3	2	3
Besterik_zehaztu	9	13	13	14	9	13	12	12	12	12
Ed/Ee	7	4	6	5	6	5	5	7	2	5
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	213	476	502	822	374	257	940	900	300	1.200

2.5.- Zerbitzua kudeatzen duen erakundearen ezagutza

5. taula: Zuzenean zein erakundek kudeatzen duela uste duzu? (%)

	Sexua		Adin taldeak				Bizi den probintzia				Jaiolekua		GUZ-TIRA
	Gizonezkoa	Emakumezkoa	18-29 urte	30-45 urte	46-64 urte	>= 65 urte	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	EAE n	EAE tik kanpo	
Eusko Jaurlaritzak	87	87	82	90	85	78	92	88	82	74	89	82	87
Foru Aldundia	3	4	2	3	4	4	1	3	6	5	3	4	3
Udala	2	2	-	2	3		2	1	3	1	1	3	2
Estatua/Espainiako Gobernua	-	1	-	-	-	6	-	1	-	4	-	1	1
Gizarte Segurantzza	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
... departamentua	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Etxebide	2	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	1	1
Besterik_zehaztu	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ed/Ee	5	7	14	4	6	11	4	6	7	16	6	8	6
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	449	751	174	662	303	61	340	429	381	35	804	394	1.200

	Amaitutako ikasketa-maila altuena			Egungo lan egoera		Arretarako lehenetsitako hizkuntza		Kanala		GUZ-TIRA
	Oinarri-koak edo baxuak	Bigarren mailakoak eta lanbide heziketa	Ikasketa unibertsitarioak (ertainak edo goi mailakoak)	Ordaindutako landuna	Besterik	Euskara edo berdindio	Gaztelania	Jendurerekoa	Telefonikoa	
Eusko Jaurlaritzak	76	87	90	91	78	88	87	89	84	87
Foru Aldundia	6	4	2	2	6	2	4	3	4	3
Udala	2	2	2	1	3	1	2	2	2	2
Estatua/Espainiako Gobernua	1	-	1	-	1	-	1	-	1	1
Gizarte Segurantzza	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
... departamentua	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Etxebide	1	1	-	-	1	-	1	1	-	1
Besterik_zehaztu	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
Ed/Ee	14	5	4	5	9	7	6	5	8	6
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	213	476	502	822	374	257	940	900	300	1.200

2.6.- Webgunearen ezagutza eta erabilera

6. taula: Ezagutzen al duzu Eusko Jaurlaritzaren euskadi.eus webgunea? (%)

	Sexua		Adin taldeak				Bizi den probintzia				Jaiolekua		GUZ-TIRA
	Gizonezkoa	Emakumezkoa	18-29 urte	30-45 urte	46-64 urte	>= 65 urte	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	EAEen	EAEtik kanpo	
Bai	52	61	62	63	49	31	50	60	59	56	61	49	58
Ez	48	39	37	37	51	69	50	39	41	44	38	51	42
Ed/Ee	-	1	1	-	1	-	-	1	-	-	1	-	-
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	449	751	174	662	303	61	340	429	381	35	804	394	1.200

	Amaitutako ikasketa-maila altuena			Egungo lan egoera		Arretarako lehenetsitako hizkuntza		Kanala		GUZ-TIRA
	Oinarrikoak edo baxuak	Bigarren mailakoak eta lanbide heziketa	Ikasketa unibertsitarioak (ertainak edo goi mailakoak)	Ordaindutako landuna	Besterik	Euskara edo berdindio	Gaztelania	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Bai	34	53	70	62	48	69	54	54	63	58
Ez	66	47	29	38	51	30	45	46	36	42
Ed/Ee	-	-	1	-	1	1	-	-	1	-
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	213	476	502	822	374	257	940	900	300	1.200

7. taula: Erabili al duzu? (soilik euskadi.eus webgunea ezagutzen dutela adierazi dutenei) (%)

	Sexua		Adin taldeak				Bizi den probintzia				Jaiolekua		GUZ-TIRA
	Gizonezkoa	Emakumezkoa	18-29 urte	30-45 urte	46-64 urte	>= 65 urte	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Bestebat	EAEEn	EAEtik kanpo	
Bai	73	82	76	81	77	59	85	78	76	98	81	74	79
Ez	26	18	23	18	23	32	15	22	24	2	19	25	21
Ed/Ee	-	1	1	-	-	9	-	1	-	-	-	1	-
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	229	436	104	402	145	14	158	253	225	19	480	184	665

	Amaitutako ikasketa-maila altuena			Egungo lan egoera		Arretarako lehenetsitako hizkuntza		Kanala		GUZ-TIRA
	Oinarrizkoak edo baxuak	Bigarren mailakoak eta lanbide heziketa	Ikasketa unibertsitarioak (ertainak edo goi mailakoak)	Ordaindutako landuna	Besterik	Euskara edo berdindio	Gaztelania	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Bai	75	73	84	82	71	85	77	75	84	79
Ez	25	27	15	18	28	15	22	25	15	21
Ed/Ee	-	-	1	-	1	-	1	-	1	-
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	66	245	352	495	170	175	487	476	189	665

8. taula: ¿Para qué la ha utilizado la página Web? (sólo a quienes afirman haber utilizado la página web euskadi.eus) (%)

	Sexua		Adin taldeak				Bizi den probintzia				Jaiolekua		GUZ-TIRA
	Gizo-nezkoa	Emaku-mezkoa	18-29 urte	30-45 urte	46-64 urte	>= 65 urte	Araba	Biz-kaia	Gipuzkoa	Beste bat	EAEn	EAetik kanpo	
Informazioa bilatzeko	86	91	90	90	90	73	93	92	88	71	89	93	90
Tramiteren bat egiteko	30	34	29	36	31	11	35	36	29	18	36	24	33
Kontsulta edo iradokizunen bat egiteko	38	26	22	30	34	16	37	29	23	34	32	23	29
Ordainketaren bat egiteko	6	5	1	6	6		6	6	4	5	6	3	5
Besterik	5	4	1	6	3		4	4	3	18	4	4	4
GUZTIRA													
N	165	355	78	321	113	8	130	194	171	18	384	135	520

	Amaitutako ikasketa-maila altuena			Egungo lan egoera		Arretarako lehenetsitako hizkuntza		Kanala		GUZ-TIRA
	Oinarrizkoak edo baxuak	Bigarren mailakoak eta lanbide heziketa	Ikasketa unibertsitarioak (ertainak edo goi mailakoak)	Ordaindutako landuna	Besterik	Euskara edo berdindio	Gaztelania	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Informazioa bilatzeko	86	90	90	90	87	90	89	93	86	90
Tramiteren bat egiteko	23	31	36	33	33	39	31	35	31	33
Kontsulta edo iradokizunen bat egiteko	22	30	31	29	29	32	28	33	26	29
Ordainketaren bat egiteko	3	3	7	5	6	8	4	7	4	5
Besterik	3	4	4	4	4	2	5	5	3	4
GUZTIRA										
N	46	179	294	404	116	147	372	361	159	520

9. taula: Euskadi.eus webgunearen erabilerari lotuta, zein da ondorengo alderdiekiko zure asebetetze-maila 0-10 eskala batean, non 0 batere gustura ez eta 10 erabat gustura diren? (soilik webgunea erabili dutela adierazi dutenekin) (%)

Batezbestekoa (0-10)	Sexua		Adin taldeak				Bizi den probintzia				Jaiolekua		GUZ-TIRA
	Gizo-nezkoa	Emaku-mezkoa	18-29 urte	30-45 urte	46-64 urte	>= 65 urte	Araba	Biz-kaia	Gipuzkoa	Beste bat	EAEn	EAetik kanpo	
Erakutsitako informazioaren erabilgarritasuna	7,9	7,9	8,0	8,0	7,9	6,6	8,1	7,9	8,0	7,5	7,8	8,2	7,9
N	154	336	76	300	107	7	123	185	158	17	359	130	490
Erakutsitako informazioaren zuzentasuna	7,7	7,7	7,8	7,7	7,7	7,7	7,9	7,5	8,0	7,9	7,6	8,1	7,7
N	136	299	66	268	96	5	110	162	143	14	318	116	435
Edukien eguneratzea	7,5	7,5	7,5	7,4	7,5	7,9	7,8	7,2	7,8	7,3	7,4	7,7	7,5
N	125	283	61	249	94	4	107	153	129	13	295	112	408
Erabilera erraza izatea, orrian nabigatzeko erraztasuna	7,4	7,2	7,0	7,3	7,4	7,6	7,3	7,2	7,3	7,4	7,2	7,5	7,2
N	158	345	76	308	111	8	126	190	164	16	370	132	503
Tramiteak on-line egiteko aukera	6,9	7,3	7,4	7,3	6,8	7,4	7,8	7,2	6,7	7,3	7,2	7,3	7,2
N	115	255	60	217	87	6	92	151	112	10	271	98	370

	Amaitutako ikasketa-maila altuena			Egungo lan egoera		Arretarako lehenetsitako hizkuntza		Kanala		GUZ-TIRA
	Oinarri-koak edo baxua-koak	Bigarren mailakoak eta lanbide heziketa	Ikasketa unibertsitarioak (ertainak edo goi mailakoak)	Ordain-dutako landuna	Besterik	Euskara edo berdin dio	Gazte-lania	Jendau-rrekoa	Telefo-nikoa	
Erakutsitako informazioaren erabilgarritasuna	8,3	7,9	7,9	7,9	7,9	7,6	8,1	7,7	8,2	7,9
N	41	172	276	377	113	136	353	344	146	490
Erakutsitako informazioaren zuzentasuna	8,1	7,7	7,7	7,7	7,8	7,4	7,9	7,5	8,0	7,7
N	36	153	245	335	100	129	305	309	126	435
Edukien eguneratzea	8,0	7,6	7,3	7,4	7,8	7,2	7,6	7,2	7,7	7,5
N	32	153	222	323	85	112	295	291	117	408
Erabilera erraza izatea, orrian nabigatzeko erraztasuna	8,1	7,3	7,1	7,2	7,5	6,8	7,4	7,0	7,5	7,2
N	42	176	284	388	115	139	363	351	152	503
Tramiteak on-line egiteko aukera	7,3	7,3	7,1	7,1	7,5	7,0	7,3	6,8	7,7	7,2
N	32	130	208	287	83	107	262	272	98	370

2.7.- Arreta ordutegien ezagutza

10. taula: Ezagutzen al duzu Zuzenean zerbitzuaren jendaurreko / arreta telefonikoko ordutegia? (%)

	Sexua		Adin taldeak				Bizi den probintzia				Jaiolekua		GUZ-TIRA
	Gizonezkoa	Emakumezkoa	18-29 urte	30-45 urte	46-64 urte	>= 65 urte	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	EAEen	EAEtik kanpo	
Bai	57	64	59	65	59	37	62	65	56	62	59	66	62
Ez	42	36	40	34	40	62	38	35	44	38	40	33	38
Ed/Ee	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	449	751	174	662	303	61	340	429	381	35	804	394	1.200

	Amaitutako ikasketa-maila altuena			Egungo lan egoera		Arretarako lehenetsitako hizkuntza		Kanala		GUZ-TIRA
	Oinarrizkoak edo baxuak	Bigarren mailakoak eta lanbide heziketa	Ikasketa unibertsitarioak (ertainak edo goi mailakoak)	Ordaindutako landuna	Besterik	Euskara edo berdindio	Gaztelania	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Bai	54	63	63	64	55	54	64	73	45	62
Ez	45	37	37	35	44	46	36	26	55	38
Ed/Ee	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	213	476	502	822	374	257	940	900	300	1.200

11. taula: Zuzenean zerbitzuaren jendaurreko / arreta telefonikoko ordutegia zein den esango zenidake? (soilik ordutegia ezagutzen dutela adierazi dutenei) (%)

	Sexua		Adin taldeak				Bizi den probintzia				Jaiolekua		GUZ-TIRA
	Gizonezkoa	Emakumezkoa	18-29 urte	30-45 urte	46-64 urte	>= 65 urte	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	EAEen	EAEtik kanpo	
Bai, 8:00-19:30 bitartean	20	23	25	21	23	19	18	26	13	44	22	21	22
Beste ordutegi batzuk	77	70	73	73	72	61	74	68	82	46	72	72	72
Ed/Ee	4	7	2	7	5	21	8	6	5	10	6	6	6
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	270	511	109	458	190	24	229	291	233	20	513	267	781

	Amaitutako ikasketa-maila altuena			Egungo lan egoera		Arretarako lehenetsitako hizkuntza		Kanala		GUZ-TIRA
	Oinarrizkoak edo baxuagoak	Bigarren mailakoak eta lanbide heziketa	Ikasketa unibertsitarioak (ertainak edo goi mailakoak)	Ordaindutako landuna	Besterik	Euskara edo berdindio	Gaztelania	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Bai, 8:00-19:30 bitartean	20	23	21	23	18	24	21	20	26	22
Beste ordutegi batzuk	67	72	74	71	76	68	73	74	67	72
Ed/Ee	12	5	5	6	7	8	6	6	7	6
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	121	317	335	560	220	155	625	646	135	781

3.- ZUZENEAN ZERBITZUAREN BALORAZIOA

3.1.- Balorazio orokorra: asebetetze-maila oro har

12. taula: Orokorrean, baloraziorako eskala berdina jarraituz, (0tik 10era, non 0 batere gustura ez eta 10 erabat gustura diren), zein da Zuzenean zerbitzuan jasotako arretarekiko zure asebetetze-maila orokorra? (%)

Batezbestekoa (0 - 10)	Sexua		Adin taldeak				Bizi den probintzia				Jaiolekua		GUZ-TIRA
	Gizonezkoa	Emakumezkoa	18-29 urte	30-45 urte	46-64 urte	>= 65 urte	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	EAEen	EAEtik kanpo	
Zerbitzuarekiko batezbesteko asebetetze-maila oro har	8,5	8,5	8,4	8,5	8,5	8,7	8,6	8,4	8,5	8,9	8,4	8,7	8,5
N	444	745	172	656	300	61	337	425	377	35	794	393	1.189

Batezbestekoa (0 - 10)	Amaitutako ikasketa-maila altuena			Egungo lan egoera		Arretarako lehenetsitako hizkuntza		Kanala		GUZ-TIRA
	Oinarrikoak edo baxuak	Bigarren mailakoak eta lanbide heziketa	Ikasketa unibertsitarioak (ertainak edo goi mailakoak)	Ordaindutako landuna	Besterik	Euskara edo berdindio	Gaztelania	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Zerbitzuarekiko batezbesteko asebetetze-maila oro har	8,7	8,5	8,4	8,5	8,6	8,2	8,6	8,3	8,8	8,5
N	212	473	495	814	371	256	931	891	298	1.189

3.2.- Zuzenean-en balorazio alderatua

13. taula: Nola baloratzen duzu Eusko Jaurlaritzako Zuzenean zerbitzuak emandako arreta bestelako erakunde publikoetan (estatua, aldundia, udala) jasotakoarekin alderatuta? (%)

	Sexua		Adin taldeak				Bizi den probintzia				Jaiolekua		GUZ-TIRA
	Gizonezkoa	Emakumezkoa	18-29 urte	30-45 urte	46-64 urte	>= 65 urte	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	EAEn	EAetik kanpo	
Askoz hobe	16	20	15	20	18	15	25	17	18	4	17	22	18
Hobe	39	33	37	37	32	29	37	34	35	40	34	38	35
Berdin, ez hobe ez txarrago	28	31	33	29	30	31	24	32	32	23	32	26	30
Txarrago	2	2	3	2	3	1	-	2	3	10	2	3	2
Askoz txarrago	-	-	-	-	-	1	-	-	-	4	-	-	-
Ed/Ee	11	11	9	10	12	20	8	12	11	14	12	8	11
Ez du jo bestelako erakundearen herritarren arreta zerbitzura	2	3	4	2	4	2	5	3	1	6	3	3	3
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	449	751	174	662	303	61	340	429	381	35	804	394	1.200

	Amaitutako ikasketa-maila altuena			Egunero lan egoera		Arretarako lehenetsitako hizkuntza		Kanala		GUZ-TIRA
	Oinarrizkoak edo baxuak	Bigarren mailakoak eta lanbide heziketa	Ikasketa unibertsitarioak (ertainak edo goi mailakoak)	Ordaindutako landuna	Besterik	Euskara edo berdindio	Gaztelania	Jendurerekoa	Telefonikoa	
Askoz hobe	23	19	16	19	18	12	20	16	22	18
Hobe	36	34	36	35	35	40	34	32	39	35
Berdin, ez hobe ez txarrago	26	31	31	28	35	29	31	37	20	30
Txarrago	3	2	3	3	1	4	2	3	1	2
Askoz txarrago	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ed/Ee	8	11	12	12	9	14	10	9	14	11
Ez du jo bestelako erakundearen herritarren arreta zerbitzura	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	213	476	502	822	374	257	940	900	300	1.200

3.3.- Espazio fisikoaren balorazioa

14. taula: Zuzenean zerbitzuko jendaurreko arreta bulegoen espazio fisikoari dagokionean, zein da ondorengo alderdiekiko zure asebetetze-maila 0-10 eskala batean, non 0 batere gustura ez eta 10 erabat gustura diren? Batezbesteko balioak.

Batezbestekoa (0 - 10)	Sexua		Adin taldeak				Bizi den probintzia				Jaiolekua		GUZ-TIRA
	Gizo- nezkoa	Emaku- mezkoa	18-29 urte	30-45 urte	46-64 urte	>= 65 urte	Araba	Biz- kaia	Gipuz koa	Beste bat	EAEEn	EAEtik kanpo	
A. (1.1. adierazlea) Bulegoaren instalazioak: espazio fisikoa, eserlekuak, komunak...	8,2	8,0	8,1	8,0	8,1	8,4	8,2	8,1	7,9	7,6	8,0	8,3	8,1
N	355	541	130	488	231	47	288	291	289	15	577	317	896
B. Mugikortasun mugatuko pertsonentzako bulegoaren egokitasuna	7,9	7,8	7,6	7,9	7,9	7,9	8,6	7,6	7,7	7,4	7,7	8,2	7,9
N	335	499	119	460	213	42	279	253	276	14	538	295	834
C. (1.2. adierazlea) Bulegoaren egoera (garbita- suna, ordena, tenperatura, argiztapena, zarata,...)	8,5	8,3	8,5	8,4	8,3	8,4	8,3	8,4	8,3	7,9	8,3	8,6	8,4
N	357	541	132	488	231	47	288	292	290	15	578	318	898
D. (1.3. adierazlea) Bulegoaren kanpo seinaleti- ka, arreta ordutegiak, tiketa emateko makinarena,...	7,4	7,4	7,4	7,4	7,4	7,5	6,6	7,8	7,4	7,0	7,2	7,7	7,4
N	355	533	133	479	229	47	287	289	284	15	571	315	888

Batezbestekoa (0 - 10)	Amaitutako ikasketa-maila altuena			Egungo lan egoera		Arretarako lehenetsitako hizkuntza		Kanala		GUZ-TIRA
	Oinarri- zkoak edo baxua- goak	Bigarren mailakoak eta lanbide heziketa	Ikasketa unibertsita- rioak (ertainak edo goi mailakoak)	Ordain- dutako landuna	Besterik	Euskara edo berdin dio	Gazte- lania	Jendau- rrekoa	Telefo- nikoa	
A. (1.1. adierazlea) Bulegoaren instalazioak: espazio fisikoa, eserlekuak, komunak...	8,3	8,1	8,0	8,0	8,3	7,7	8,2	8,1	-	8,1
N	166	371	353	603	289	192	701	896	-	896
B. Mugikortasun mugatuko pertsonentzako bulegoaren egokitasuna	8,1	7,8	7,8	7,8	8,1	7,2	8,0	7,9	-	7,9
N	154	344	330	569	263	179	652	834	-	834
C. (1.2. adierazlea) Bulegoaren egoera (garbitasuna, ordena, tenperatura, argiztapena, zarata,...)	8,5	8,3	8,3	8,3	8,5	8,3	8,4	8,4	-	8,4
N	167	372	353	603	291	192	703	898	-	898
D. (1.3. adierazlea) Bulegoaren kanpo seinaleti- ka, arreta ordutegiak, tiketa emateko makinarena,...	7,6	7,4	7,4	7,4	7,5	7,3	7,4	7,4	-	7,4
N	164	370	348	593	291	188	697	888	-	888

3.4.- Arretaren antolaketaren balorazioa

15. taula: Arreta zerbitzuaren antolaketari dagokionean, zein da ondorengo alderdiekiko zure asebetetze-maila 0-10 eskala batean, non 0 batere gustura ez eta 10 erabat gustura diren? Batezbesteko balioak.

Batezbestekoa (0 - 10)	Sexua		Adin taldeak				Bizi den probintzia				Jaiolekua		GUZ-TIRA
	Gizonezkoa	Emakumezkoa	18-29 urte	30-45 urte	46-64 urte	>= 65 urte	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Bestebat	EAEn	EAetik kanpo	
A. (3.3 eta 3.5 adierazlea) Atenditua izan arte zain egondako denbora	8,1	8,3	8,2	8,3	8,2	8,7	8,6	8,1	8,3	8,7	8,2	8,5	8,3
N	448	749	174	660	302	61	339	429	379	35	802	393	1.197
B. (3.1 adierazlea) Arreta zerbitzuaren ordutegiaren zabalera	8,8	8,9	8,9	8,9	8,7	9,2	9,0	8,9	8,7	8,7	8,8	9,0	8,9
N	409	705	165	616	284	49	332	391	347	31	745	368	1.114
C. Erabiltzailearen intimitate eta konfidentziasuna	7,8	7,6	7,6	7,7	7,7	7,6	8,0	7,6	7,7	7,4	7,5	8,0	7,7
N	350	528	128	478	228	44	285	287	278	15	565	311	878
D. Itxarote ilaren antolaketa eta eraginkortasuna	8,2	8,0	8,1	8,0	8,2	8,2	8,6	8,0	7,7	8,2	7,9	8,4	8,1
N	349	528	127	479	226	45	275	294	281	14	564	311	877
Zerbitzuarekin harremanetan jartzeko egindako dei kopurua	8,6	8,9	8,7	8,9	8,6	9,4	8,6	8,9	8,8	8,7	8,9	8,7	8,8
N	91	208	41	173	71	14	52	135	90	20	224	75	299
Kontsulta telefonikoa egiten pasatako denbora	8,5	9,0	8,8	8,9	8,6	9,3	8,8	8,8	8,9	8,7	8,8	8,9	8,8
N	90	209	41	173	71	14	52	134	91	20	225	74	299

Batezbestekoa (0 - 10)	Amaitutako ikasketa-maila altuena			Egungo lan egoera		Arretarako lehenetsitako hizkuntza		Kanala		GUZ-TIRA
	Oinarrikoak edo baxuak	Bigarren mailakoak eta lanbide heziketa	Ikasketa unibertsitarioak (ertainak edo goi mailakoak)	Ordaindutako landuna	Besterik	Euskara edo berdindio	Gaztelania	Jendaurrerekoa	Telefonikoa	
A. (3.3 eta 3.5 adierazlea) Atenditua izan arte zain egondako denbora	8,6	8,2	8,2	8,2	8,4	7,9	8,3	8,0	8,7	8,3
N	211	476	501	820	373	256	938	897	300	1.197
B. (3.1 adierazlea) Arreta zerbitzuaren ordutegiaren zabalera	9,1	8,8	8,9	8,8	9,1	8,7	8,9	8,8	9,0	8,9
N	189	449	468	770	340	238	873	851	263	1.114
C. Erabiltzailearen intimitate eta konfidentziasuna	8,0	7,8	7,5	7,6	7,9	7,3	7,8	7,7	-	7,7
N	161	365	346	595	280	186	690	878	-	878
D. Itxarote ilaren antolaketa eta eraginkortasuna	8,0	8,1	8,1	8,0	8,2	7,9	8,1	8,1	-	8,1
N	165	362	344	590	284	189	685	877	-	877
Zerbitzuarekin harremanetan jartzeko egindako dei kopurua	9,0	8,7	8,8	8,8	8,8	8,6	8,9	-	8,8	8,8
N	45	102	149	217	82	64	235	-	299	299
Kontsulta telefonikoa egiten pasatako denbora	9,3	8,7	8,8	8,8	9,0	8,7	8,9	-	8,8	8,8
N	44	103	149	218	81	65	234	-	299	299

3.5.- Arreta zerbitzuko langileen balorazioa

16. taula: Zuzenean zerbitzuan arreta eman dizun pertsonari dagokionean, zein da ondorengo alderdiekiko zure asebetetze-maila, 0-10 eskala batean non 0 batere gustura ez eta 10 erabat gustura diren? Batezbesteko balioak.

Batezbestekoa (0 - 10)	Sexua		Adin taldeak				Bizi den probintzia				Jaiolekua		GUZ-TIRA
	Gizo- nezkoa	Emaku- mezkoa	18-29 urte	30-45 urte	46-64 urte	>= 65 urte	Araba	Biz- kaia	Gipuz koa	Beste bat	EAEn	EAetik kanpo	
A. (2.2 adierazlea) Adeitasuna eta errespetuzko tratua	8,9	8,9	8,8	8,9	9,0	9,1	9,0	8,8	9,0	9,3	8,8	9,1	8,9
N	448	751	174	661	303	61	340	428	381	35	803	394	1.199
B. (2.3 adierazlea) Jasotako azalpenak argiak eta ulergarriak izan diren	8,8	8,8	8,7	8,8	9,0	9,1	8,9	8,7	9,0	9,0	8,8	9,0	8,8
N	447	748	173	660	301	61	338	427	380	35	801	392	1.195
C. Zuk azaldutako gaiari buruz arreta eman dizut pertsonak erakutsitako ardura-maila eta arazoa konpontzeko interesa	8,6	8,6	8,3	8,7	8,7	8,7	8,7	8,5	8,8	9,0	8,6	8,7	8,6
N	445	745	174	656	300	60	334	427	379	35	797	391	1.190
D. (2.1 adierazlea) Arreta eman dizun pertsonak zerbitzu egokia emateko duen prestakuntza-maila	8,7	8,7	8,5	8,7	8,9	8,9	8,7	8,7	8,9	9,2	8,6	9,0	8,7
N	418	701	163	617	283	56	320	400	354	30	744	373	1.119
E. (2.4 adierazlea) Arreta eman dizun pertsonaren zure hizkuntza eskaerara egokitze gaitasuna (gaztelania edo euskara)	9,1	9,2	9,1	9,2	9,2	9,4	9,2	9,1	9,3	9,4	9,1	9,3	9,2
N	436	737	168	646	298	61	329	421	374	34	788	383	1.173

Batezbestekoa (0 - 10)	Amaitutako ikasketa-maila altuena			Egungo lan egoera		Arretarako lehenetsitako hizkuntza		Kanala		GUZ-TIRA
	Oinarriz- koak edo baxua- goak	Bigarren mailakoak eta lanbide heziketa	Ikasketa unibertsita- rioak (ertainak edo goi mailakoak)	Ordain- dutako landuna	Besterik	Euskara edo berdin dio	Gazte- lania	Jendau- rrekoa	Telefo- nikoa	
A. (2.2 adierazlea) Adeitasuna eta errespetuzko tratua	9,1	8,9	8,9	8,9	9,1	8,8	9,0	8,6	9,4	8,9
N	212	476	502	821	374	257	939	899	300	1.199
B. (2.3 adierazlea) Jasotako azalpenak argiak eta ulergarriak izan diren	9,0	8,8	8,8	8,8	9,0	8,7	8,9	8,5	9,3	8,8
N	212	474	500	818	373	256	936	895	300	1.195
C. Zuk azaldutako gaiari buruz arreta eman dizut pertsonak erakutsitako ardura-maila eta arazoa konpontzeko interesa	8,8	8,6	8,6	8,6	8,7	8,5	8,7	8,3	9,1	8,6
N	212	473	496	816	370	253	934	893	297	1.190
D. (2.1 adierazlea) Arreta eman dizun pertsonak zerbitzu egokia emateko duen prestakuntza-maila	9,0	8,7	8,7	8,7	8,8	8,5	8,8	8,5	9,1	8,7
N	206	445	459	766	351	231	886	845	274	1.119
E. (2.4 adierazlea) Arreta eman dizun pertsonaren zure hizkuntza eskaerara egokitze gaitasuna (gaztelania edo euskara)	9,3	9,2	9,1	9,1	9,2	8,9	9,2	8,9	9,5	9,2
N	207	467	490	806	363	252	918	877	296	1.173

3.6.- Emandako informazioaren balorazioa

17. taula: Zuzenean zerbitzuak emandako informazioari dagokionean, zein da ondorengo alderdiekiko zure asebetetze-maila 0-10 eskala batean non 0 batere gustura ez eta 10 erabat gustura diren? Batezbesteko balioak.

Batezbestekoa (0 - 10)	Sexua		Adin taldeak				Bizi den probintzia				Jaiolekua		GUZ-TIRA
	Gizo- nezkoa	Emaku- mezkoa	18-29 urte	30-45 urte	46-64 urte	>= 65 urte	Araba	Biz- kaia	Gipuz koa	Beste bat	EAEEn	EAEtik kanpo	
A. Informazioaren erabilgarritasuna	8,6	8,7	8,4	8,8	8,6	9,0	8,8	8,6	8,8	9,1	8,6	8,8	8,7
N	418	727	166	642	281	56	326	408	365	32	764	379	1.145
B. Informazioaren koherentzia	8,6	8,7	8,5	8,7	8,6	8,8	8,7	8,6	8,7	8,9	8,6	8,8	8,6
N	426	726	167	641	287	57	326	413	367	32	767	383	1.152
C. Informazioaren kalitatea	8,6	8,7	8,5	8,7	8,7	8,8	8,8	8,6	8,8	8,8	8,6	8,8	8,7
N	424	725	167	639	286	57	326	409	368	32	766	381	1.149
D. Egokienak ziren aukerei buruzko aholkularitza	8,3	8,5	8,1	8,5	8,4	8,7	8,5	8,4	8,5	8,9	8,4	8,6	8,5
N	400	681	156	608	268	49	312	379	347	29	714	365	1.081

Batezbestekoa (0 - 10)	Amaitutako ikasketa-maila altuena			Egungo lan egoera		Arretarako lehenetsitako hizkuntza		Kanala		GUZ-TIRA
	Oinarri- koak edo baxua- goak	Bigarren mailakoak eta lanbide heziketa	Ikasketa unibertsita- rioak (ertainak edo goi mailakoak)	Ordain- dutako landuna	Besterik	Euskara edo berdin dio	Gazte- lania	Jendau- rrekoa	Telefo- nikoa	
A. Informazioaren erabilgarritasuna	8,8	8,6	8,8	8,6	8,8	8,5	8,7	8,4	9,1	8,7
N	210	448	478	785	357	242	900	852	293	1.145
B. Informazioaren koherentzia	8,8	8,6	8,7	8,6	8,8	8,5	8,7	8,4	9,0	8,6
N	211	452	480	790	360	242	907	853	299	1.152
C. Informazioaren kalitatea	8,8	8,6	8,7	8,6	8,8	8,6	8,7	8,4	9,1	8,7
N	210	453	477	788	359	241	905	851	298	1.149
D. Egokienak ziren aukerei buruzko aholkularitza	8,5	8,4	8,5	8,4	8,5	8,3	8,5	8,2	8,8	8,5
N	200	433	439	736	342	225	853	823	258	1.081

3.7.- Jasotako dokumentazioaren balorazioa

18. taula: Zuzenean zerbitzuan eman al dizute dokumentazioaren bat zure gestioa egiteko? (%)

	Sexua		Adin taldeak				Bizi den probintzia				Jaiolekua		GUZ-TIRA
	Gizonezkoa	Emakumezkoa	18-29 urte	30-45 urte	46-64 urte	>= 65 urte	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	EAEEn	EAEtik kanpo	
Bai	57	56	62	59	50	44	60	52	62	60	53	63	57
Ez	43	44	38	41	50	56	40	48	38	40	47	37	43
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	358	542	133	489	231	47	288	294	290	15	579	319	900

	Amaitutako ikasketa-maila altuena			Egungo lan egoera		Arretarako lehenetsitako hizkuntza		Kanala		GUZ-TIRA
	Oinarrizkoak edo baxuak	Bigarren mailakoak eta lanbide heziketa	Ikasketa unibertsitarioak (ertainak edo goi mailakoak)	Ordaindutako landuna	Besterik	Euskara edo berdindio	Gaztelania	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Bai	56	61	53	57	56	53	58	57	-	57
Ez	44	39	47	43	44	47	42	43	-	43
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	-	100
N	168	373	353	604	292	192	705	900	-	900

19. taula: Zure gestioa egiteko banatu dizuten dokumentuen kalitatearekiko zein da zure asebetetze-maila 010 eskala batean, non 0 batere gustura ez eta 10 erabat gustura diren? Batezbesteko balioak. (Soilik dokumentazioaren bat jaso dutela adierazi dutenekin)

Batezbestekoa (0 - 10)	Sexua		Adin taldeak				Bizi den probintzia				Jaiolekua		GUZ-TIRA
	Gizonezkoa	Emakumezkoa	18-29 urte	30-45 urte	46-64 urte	>= 65 urte	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	EAEEn	EAEtik kanpo	
Batezbesteko asebetetzea	8,3	8,5	8,2	8,4	8,5	8,3	8,7	8,0	8,6	8,4	8,1	8,8	8,4
N	203	290	77	287	111	18	171	136	169	10	298	194	493

Batezbestekoa (0 - 10)	Amaitutako ikasketa-maila altuena			Egungo lan egoera		Arretarako lehenetsitako hizkuntza		Kanala		GUZ-TIRA
	Oinarrizkoak edo baxuak	Bigarren mailakoak eta lanbide heziketa	Ikasketa unibertsitarioak (ertainak edo goi mailakoak)	Ordaindutako landuna	Besterik	Euskara edo berdindio	Gaztelania	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Batezbesteko asebetetzea	8,3	8,4	8,4	8,4	8,4	8,4	8,4	8,4	-	8,4
N	93	221	177	334	157	94	397	493	-	493

3.8.- Arreta prozesuaren balorazioa

20. taula: Arreta prozesuari dagokionean, zein da ondorengo alderdiekiko zure asebetetze-maila 0-10 eskala batean, non 0 batere gustura eta 10 erabat gustura diren? Batezbesteko balioak.

Batezbestekoa (0 - 10)	Sexua		Adin taldeak				Bizi den probintzia				Jaiolekua		GUZ-TIRA
	Gizo- nezkoa	Emaku- mezkoa	18-29 urte	30-45 urte	46-64 urte	>= 65 urte	Araba	Biz- kaia	Gipuz koa	Beste bat	EAEn	EAetik kanpo	
A. Zure kontsultari irtenbidea emateko arreta telefonikoko zerbitzuaren <i>nahikotasuna</i> (beste telefono batera deitu beharrik ez da izan)	8,4	8,4	8,3	8,5	8,3	8,5	8,3	8,4	8,4	8,7	8,3	8,6	8,4
N	442	743	173	654	297	61	339	422	375	34	792	391	1.185
B. Zuzenean zerbitzura jotzeko arrazoiari irtenbidea emateko behar izandako <i>denbora</i> guztira	8,4	8,5	8,3	8,5	8,4	8,6	8,7	8,2	8,5	8,6	8,3	8,7	8,4
N	442	738	171	650	298	61	334	421	375	35	788	390	1.180
C. Gestioaren <i>azken emaitza</i>	8,5	8,7	8,5	8,7	8,6	8,6	8,9	8,5	8,7	8,5	8,6	8,7	8,6
N	421	704	164	621	280	60	323	396	358	35	753	370	1.125

Batezbestekoa (0 - 10)	Amaitutako ikasketa-maila altuena			Egungo lan egoera		Arretarako lehenetsitako hizkuntza		Kanala		GUZ-TIRA
	Oinarriz- koak edo baxua- goak	Bigarren mailakoak eta lanbide heziketa	Ikasketa unibertsita- rioak (ertainak edo goi mailakoak)	Ordain- dutako landuna	Besterik	Euskara edo berdin dio	Gazte- lania	Jendau- rrekoa	Telefo- nikoa	
A. Zure kontsultari irtenbidea emateko arreta telefonikoko zerbitzuaren <i>nahikotasuna</i> (beste telefono batera deitu beharrik ez da izan)	8,5	8,4	8,4	8,4	8,5	8,2	8,5	8,1	8,8	8,4
N	208	474	494	811	370	254	929	887	298	1.185
B. Zuzenean zerbitzura jotzeko arrazoiari irtenbidea emateko behar izandako <i>denbora</i> guztira	8,7	8,4	8,4	8,4	8,5	8,1	8,5	8,1	8,8	8,4
N	210	470	491	808	369	252	926	884	296	1.180
C. Gestioaren <i>azken emaitza</i>	8,7	8,6	8,6	8,6	8,7	8,6	8,7	8,4	8,9	8,6
N	203	444	469	779	343	243	880	834	291	1.125

3.9.- Kexa eta erreklamazioak aurkeztea

21. taula: Zuzenean zerbitzuan jasotako arretaren inguruko idatzizko kexa edo erreklamaziorik egin al diezu atenditu zaituztenei? (%)

	Sexua		Adin taldeak				Bizi den probintzia				Jaiolekua		GUZ-TIRA
	Gizonezkoa	Emakumezkoa	18-29 urte	30-45 urte	46-64 urte	>= 65 urte	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	EAEen	EAEtik kanpo	
Bai	3	4	2	5	3	3	3	3	6	4	4	3	4
Ez	96	95	98	94	96	97	97	96	93	96	95	96	95
Ed/Ee	1	1	-	1	1	-	1	1	1	-	1	1	1
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	449	751	174	662	303	61	340	429	381	35	804	394	1.200

	Amaitutako ikasketa-maila altuena			Egungo lan egoera		Arretarako lehenetsitako hizkuntza		Kanala		GUZ-TIRA
	Oinarrikoak edo baxuagoak	Bigarren mailakoak eta lanbide heziketa	Ikasketa unibertsitarioak (ertainak edo goi mailakoak)	Ordaindutako landuna	Besterik	Euskara edo berdindio	Gaztelania	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Bai	2	5	4	4	4	6	3	3	5	4
Ez	96	95	96	96	94	93	96	96	95	95
Ed/Ee	2	-	1	-	2	1	1	1	1	1
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	213	476	502	822	374	257	940	900	300	1.200

4.- ESPERO DENA, EBAZPENA ETA ASEBETETZEA

4.1.- Herritarren arretarako zerbitzuak baloratu beharreko alderdi garrantzitsuak

22. taula: Tramiteren bat egiteko herritarren arreta zerbitzu batetara jotzerakoan, zein dira zure ustez garrantzia handieneko 3 alderdiak? (%)

	Sexua		Adin taldeak				Bizi den probintzia				Jaiolekua		GUZ-TIRA
	Gizo-nezkoa	Emaku-mezkoa	18-29 urte	30-45 urte	46-64 urte	>= 65 urte	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	EAEn	EAetik kanpo	
Adeitasuna/atsegina izatea/tratu ona/jarrera/manerak	50	49	54	49	48	50	46	50	49	58	48	54	50
Bizkortasuna/azkartasuna/itxaron beharrik ez izatea	59	43	41	52	45	50	57	50	40	54	50	45	49
Aholkularitza, informazio eta azalpen egokiak jasotzea	30	40	31	37	38	39	38	32	43	39	35	41	37
Bezeroaren arreta egokia, ona jasotzea	19	26	30	22	22	22	32	22	19	11	22	26	23
Zalantza eta arazoei irtenbidea ematea	20	23	26	22	21	15	29	20	18	41	22	24	22
Efikazia eta eraginkortasuna	21	18	19	20	19	21	19	21	17	13	20	18	20
Gaien ezagutza eta kontrola	9	8	9	9	9	2	10	9	8	4	9	6	8
Besterik	21	27	33	25	22	15	24	27	25	20	29	16	25
Ed/Ee	2	1	-	1	3	3	-	1	3	-	1	1	1
N	449	751	174	662	303	61	340	429	381	35	804	394	1.200

	Amaitutako ikasketa-maila altuena			Egungo lan egoera		Arretarako lehenetsitako hizkuntza		Kanala		GUZ-TIRA
	Oinarrizkoak edo baxuak	Bigarren mailakoak eta lanbide heziketa	Ikasketa unibertsitarioak (ertainak edo goi mailakoak)	Ordaindutako landuna	Besterik	Euskara edo berdindio	Gaztelania	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Adeitasuna/atsegina izatea/tratu ona/jarrera/manerak	49	51	49	48	53	45	51	57	39	50
Bizkortasuna/azkartasuna/itxaron beharrik ez izatea	40	48	52	52	42	44	50	55	40	49
Aholkularitza, informazio eta azalpen egokiak jasotzea	42	37	35	35	39	35	37	34	39	37
Bezeroaren arreta egokia, ona jasotzea	25	26	21	22	26	23	24	23	23	23
Zalantza eta arazoei irtenbidea ematea	23	21	24	24	19	17	24	15	33	22
Efikazia eta eraginkortasuna	10	19	23	19	21	19	20	21	17	20
Gaien ezagutza eta kontrola	4	10	8	9	7	12	8	8	9	8
Besterik	13	21	34	28	19	41	21	25	26	25
Ed/Ee	3	1	1	1	1	3	1	1	2	1
N	213	476	502	822	374	257	940	900	300	1.200

Portzentajeen batuketak ez du 100 ematen hiru erantzun eskatzen zirelako

4.2.- Zuzenean-en aurrerantzean egin hala izatea espero diren gestioak

23. taula: Jarraian, esadazu mesedez Zuzenean herritarren arreta telefonikoko zerbitzuan zein eratako gestioak egitea nahiko zenukeen aurrerantzean? (%)

	Sexua		Adin taldeak				Bizi den probintzia				Jaiolekua		GUZ-TIRA
	Gizonezkoa	Emakumezkoa	18-29 urte	30-45 urte	46-64 urte	>= 65 urte	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	EAEen	EAEtik kanpo	
Tramiteren bat egin	30	29	27	31	29	23	52	20	31	11	25	40	30
Informazioa eskuratu	24	26	24	26	29	11	39	22	22	21	25	28	26
Dokumentuak erregistratu	11	8	8	9	11	10	19	7	7	4	8	11	9
Ordainketaren bat egin	6	5	5	6	4	2	6	6	2		5	5	5
Erreklamazioak edota iradokizunak egin	3	5	2	3	7	5	5	5	2	4	4	5	4
Besterik	20	18	13	19	25	10	14	19	19	41	18	20	19
Ed/Ee	44	47	49	46	40	62	32	51	47	46	50	37	46
N	44	751	174	662	303	61	340	429	381	35	804	394	1.200

	Amaitutako ikasketa-maila altuena			Egungo lan egoera		Arretarako lehenetsitako hizkuntza		Kanala		GUZ-TIRA
	Oinarrikoak edo baxuagoak	Bigarren mailakoak eta lanbide heziketa	Ikasketa unibertsitarioak (ertainak edo goi mailakoak)	Ordaindutako landuna	Besterik	Euskara edo berdindio	Gaztelania	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Tramiteren bat egin	32	30	28	28	33	26	31	42	13	30
Informazioa eskuratu	22	26	26	27	23	22	26	29	21	26
Dokumentuak erregistratu	8	10	9	9	10	8	10	15	2	9
Ordainketaren bat egin	4	6	4	5	4	4	5	8	1	5
Erreklamazioak edota iradokizunak egin	2	5	4	4	4	5	4	5	2	4
Besterik	19	21	17	20	17	22	18	20	17	19
Ed/Ee	47	43	48	47	43	47	45	36	59	46
N	213	476	502	822	374	257	940	900	300	1.200

Portzentajeen batuketak ez du 100 ematen hiru erantzun eskatzen zirelako

4.3.- Itxaronaldia bulegoetan

24. taula: Gutxi gorabehera zenbat minutu itxaron behar izan duzu bulegoan sartu zarenetik atenditua izan arte? (Soilik bulegoetan atenditutako pertsonen eginiko galdera) (%)

	Sexua		Adin taldeak				Bizi den probintzia				Jaiolekua		GUZ-TIRA
	Gizonezkoa	Emakumezkoa	18-29 urte	30-45 urte	46-64 urte	>= 65 urte	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Bestebat	EAEen	EAEtik kanpo	
5 minutu baino gutxiago- 3.2	54	55	60	55	55	32	87	41	51	65	57	51	55
5-10 minutu artean- 3.2	23	26	25	23	24	39	10	29	31	10	21	31	24
11-20 minutu artean	13	12	8	12	15	17	3	18	11	15	13	11	13
21-30 minutu artean	3	3	4	4	2	2	-	5	3	-	3	4	3
30 minutu baino gehiago	6	3	2	4	3	10	-	6	3	10	5	2	4
Ed/Ee	1	-	1	1	-	-	-	1	1	-	1	-	1
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	358	542	133	489	231	47	288	294	290	15	579	319	900

	Amaitutako ikasketa-maila altuena			Egungo lan egoera		Arretarako lehenetsitako hizkuntza		Kanala		GUZ-TIRA
	Oinarrikoak edo baxuak	Bigarren mailakoak eta lanbide heziketa	Ikasketa unibertsitarioak (ertainak edo goi mailakoak)	Ordaindutako landuna	Besterik	Euskara edo berdin dio	Gaztelania	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
5 minutu baino gutxiago- 3.2	51	51	60	56	51	63	52	55	-	55
5-10 minutu artean- 3.2	34	29	16	22	30	19	26	24	-	24
11-20 minutu artean	8	13	15	14	11	11	13	13	-	13
21-30 minutu artean	3	3	4	3	3	2	4	3	-	3
30 minutu baino gehiago	3	4	4	3	5	4	4	4	-	4
Ed/Ee	1	-	1	1	-	1	1	1	-	1
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	-	100
N	168	373	353	604	292	192	705	900	-	900

25. taula: Itxaronaldia iruditu zaizu... (%) (Bulegoetako itxaronaldiaren iraupena zehaztu duten pertsonen eginiko galdera)

	Sexua		Adin taldeak				Bizi den probintzia				Jaiolekua		GUZ-TIRA
	Gizonezkoa	Emakumezkoa	18-29 urte	30-45 urte	46-64 urte	>= 65 urte	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	EAEen	EAEtik kanpo	
Laburra	38	39	33	39	42	31	48	32	43	40	37	41	38
Egokia	52	52	59	50	49	57	52	54	48	45	51	52	52
Luzeegia	10	9	8	10	9	12	-	14	9	15	11	7	10
Ed/ee	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	355	541	131	487	231	47	288	293	287	15	576	318	896

	Amaitutako ikasketa-maila altuena			Egungo lan egoera		Arretarako lehenetsitako hizkuntza		Kanala		GUZ-TIRA
	Oinarrikoak edo baxuak	Bigarren mailakoak eta lanbide heziketa	Ikasketa unibertsitarioak (ertainak edo goi mailakoak)	Ordaindutako landuna	Besteak	Euskara edo berdindio	Gaztelania	Jendaurrerekoa	Telefonikoa	
Laburra	40	37	39	37	40	44	37	38	-	38
Egokia	54	54	49	52	51	47	53	52	-	52
Luzeegia	6	9	12	10	9	10	10	10	-	10
Ed/ee	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	-	100
N	167	373	350	600	292	192	702	896	-	896

26. taula: Zure ustez, zenbateko itxaronaldia litzateke egokia? (Itxaronaldiaren iraupena luzeegia iruditu zaiela adierazi duten pertsonen soilik) batezbesteko denbora

	Sexua		Adin taldeak				Bizi den probintzia				Jaiolekua		GUZ-TIRA
	Gizonezkoa	Emakumezkoa	18-29 urte	30-45 urte	46-64 urte	>= 65 urte	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	EAEn	EAetik kanpo	
Itxaronaldiaren iraupen egokia (batezbesteko denbora minututan)	14	13	12	13	12	20	0	14	11	13	13	13	13
N	27	34	7	29	20	5	1	30	24	2	44	17	61

	Amaitutako ikasketa-maila altuena			Egungo lan egoera		Arretarako lehenetsitako hizkuntza		Kanala		GUZ-TIRA
	Oinarrizkoak edo baxuagoak	Bigarren mailakoak eta lanbide heziketa	Ikasketa unibertsitarioak (ertainak edo goi mailakoak)	Ordaindutako landuna	Besterik	Euskara edo berdindio	Gaztelania	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Itxaronaldiaren iraupen egokia (batezbesteko denbora minututan)	17	14	12	11	19	10	14	-	13	13
N	8	24	29	43	18	10	51	-	61	61

4.4.- Harremanetan jartzeko beharrezko dei kopurua

27. taula: Zenbat dei egin dituzu zerbitzuarekin harremanetan jartzeko? (Elkarrizketa telefonikoa egindakoei soilik) (%)

	Sexua		Adin taldeak				Bizi den probintzia				Jaiolekua		GUZ-TIRA
	Gizonezkoa	Emakumezkoa	18-29 urte	30-45 urte	46-64 urte	>= 65 urte	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	EAEen	EAEtik kanpo	
Dei bat	76	89	80	86	83	100	87	81	92	80	86	81	85
Bi dei	14	7	7	10	10	-	4	14	2	20	8	11	9
Hiru dei	9	2	10	3	4	-	8	4	3	-	4	4	4
Lau dei edo gehiago	1	2	2	2	3	-	2	1	2	-	1	4	2
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	91	209	41	173	72	14	52	135	91	20	225	75	300

	Amaitutako ikasketa-maila altuena			Egungo lan egoera		Arretarako lehenetsitako hizkuntza		Kanala		GUZ-TIRA
	Oinarrizkoak edo baxuak	Bigarren mailakoak eta lanbide heziketa	Ikasketa unibertsitarioak (ertainak edo goi mailakoak)	Ordaindutako landuna	Besterik	Euskara edo berdindio	Gaztelania	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Dei bat	93	86	81	84	87	85	85	-	85	85
Bi dei	2	6	13	10	6	8	9	-	9	9
Hiru dei	2	5	4	4	5	5	4	-	4	4
Lau dei edo gehiago	2	3	1	2	2	3	2	-	2	2
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	-	100	100
	45	103	149	218	82	65	235	-	300	300

4.5.- Tramitearen ebazpena

28. taula: Azkenean, Zuzenean zerbitzuak irtenbidea eman al dio zure kontsultari? (%)

	Sexua		Adin taldeak				Bizi den probintzia				Jaiolekua		GUZ-TIRA
	Gizonezkoa	Emakumezkoa	18-29 urte	30-45 urte	46-64 urte	>= 65 urte	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	EAEen	EAEtik kanpo	
Bai, modu egokian	77	78	76	79	75	79	81	76	77	77	78	78	78
Bai, baina ez oso modu egokian	1	1	3	1	2	-	2	1	2	4	2	-	1
Partzialki konpondu da	7	6	5	6	7	7	2	8	6	6	7	6	6
Ez, oraindik ez da konpondu	14	14	16	13	15	12	14	14	14	13	13	17	14
Ed/Ee	1	1	-	1	1	2	-	1	1	-	1	-	1
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	449	751	174	662	303	61	340	429	381	35	804	394	1.200

	Amaitutako ikasketa-maila altuena			Egungo lan egoera		Arretarako lehenetsitako hizkuntza		Kanala		GUZ-TIRA
	Oinarrikoak edo baxuak	Bigarren mailakoak eta lanbide heziketa	Ikasketa unibertsitarioak (ertainak edo goi mailakoak)	Ordaindutako landuna	Besterik	Euskara edo berdindio	Gaztelania	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Bai, modu egokian	77	79	78	80	74	80	77	75	82	78
Bai, baina ez oso modu egokian	1	1	1	2	1	3	1	-	3	1
Partzialki konpondu da	4	5	8	6	6	4	7	6	7	6
Ez, oraindik ez da konpondu	17	15	12	12	19	12	14	18	8	14
Ed/Ee	1	-	1	1		1	1	-	1	1
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	213	476	502	822	374	257	940	900	300	1.200

29. taula: Kontsultari konponbidea eman ez izanaren arrazoi nagusia zein da? (Kontsulta partzialki konpondu dela edo oraindik ez dela konpondu adierazi dutenei soilik) (%)

	Sexua		Adin taldeak				Bizi den probintzia				Jaiolekua		GUZ-TIRA
	Gizo-nezkoa	Emaku-mezkoa	18-29 urte	30-45 urte	46-64 urte	>= 65 urte	Araba	Biz-kaia	Gipuzkoa	Beste bat	EAEn	EAetik kanpo	
Ez dagokio Eusko Jaurlaritzari	6	5	14	4	3	10	8	6	4	-	5	6	5
Dokumentazioa falta izanagatik	16	10	19	11	9	22	11	9	20	7	12	13	12
Epez kanpoko gaia – epea igarota	1	1	-	1	1	-	-	1	2	-	1	1	1
Ezin konpondu telefonoz	-	2	5	1	-	-	-	1	3	-	2	-	1
Eskatutako informazioa ez dago eskuragarri oraindik	11	4	6	6	8	5	7	3	13	-	6	6	6
Gaia argitze bidean dago, erabakia ez da hartu oraindik	47	52	36	51	57	52	39	60	37	73	47	56	50
Besterik	14	19	11	18	22	5	33	10	20	20	19	13	17
Ed/Ee	6	6	9	8	2	5	3	10	3	-	7	4	6
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	102	154	39	129	74	14	58	99	88	8	161	94	256

	Amaitutako ikasketa-maila altuena			Egungo lan egoera		Arretarako lehenetsitako hizkuntza		Kanala		GUZ-TIRA
	Oinarri-koak edo baxua-goak	Bigarren mailakoak eta lanbide heziketa	Ikasketa unibertsitarioak (ertainak edo goi mailakoak)	Ordain-dutako landuna	Besterik	Euskara edo berdindio	Gazte-lania	Jendau-rrekoa	Telefo-nikoa	
Ez dagokio Eusko Jaurlaritzari	7	3	6	5	6	7	5	5	7	5
Dokumentazioa falta izanagatik	8	13	13	13	11	14	12	17	2	12
Epez kanpoko gaia – epea igarota	-	1	2	-	2	1	1	1	-	1
Ezin konpondu telefonoz	-	-	3	1	2	-	2	-	5	1
Eskatutako informazioa ez dago eskuragarri oraindik	9	7	4	7	6	5	7	3	14	6
Gaia argitze bidean dago, erabakia ez da hartu oraindik	52	56	45	44	60	52	50	56	37	50
Besterik	14	12	23	22	9	17	17	11	33	17
Ed/Ee	10	8	4	7	5	3	7	8	2	6
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	51	102	101	152	103	48	208	213	43	256

4.6.- Zerbitzua erabiltzeko joera eta gomendatzea

30. taula: Antzeko beste tramite edo informazio eskaeraren bat egin behar izanez gero, berriro joko zenuke Zuzenean zerbitzura? (%)

	Sexua		Adin taldeak				Bizi den probintzia				Jaiolekua		GUZ-TIRA
	Gizonezkoa	Emakumezkoa	18-29 urte	30-45 urte	46-64 urte	>= 65 urte	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	EAEn	EAetik kanpo	
Bai	97	99	99	98	98	100	99	99	97	100	99	98	98
Ez	2	1	1	1	1	-	-	1	3	-	1	2	1
Ed/Ee	1	-	-	-	1	-	1	1	-	-	-	1	1
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	449	751	174	662	303	61	340	429	381	35	804	394	1.200

	Amaitutako ikasketa-maila altuena			Egungo lan egoera		Arretarako lehenetsitako hizkuntza		Kanala		GUZ-TIRA
	Oinarrikoak edo baxuak	Bigarren mailakoak eta lanbide heziketa	Ikasketa unibertsitarioak (ertainak edo goi mailakoak)	Ordaindutako landuna	Besterik	Euskara edo berdindio	Gaztelania	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Bai	98	99	98	99	98	98	99	98	99	98
Ez	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
Ed/Ee	1	1	1	-	1	-	1	1	-	1
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	213	476	502	822	374	257	940	900	300	1.200

31. taula: Zuzenean-en telefono bidezko edo aurrez aurreko arreta zerbitzua gomendatuko al zenuke? (%)

	Sexua		Adin taldeak				Bizi den probintzia				Jaiolekua		GUZ-TIRA
	Gizonezkoa	Emakumezkoa	18-29 urte	30-45 urte	46-64 urte	>= 65 urte	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	EAEn	EAetik kanpo	
Bai	95	97	95	96	96	99	97	96	96	97	96	96	96
Ez	3	1	4	2	2	1	1	2	3	3	2	3	2
Ed/Ee	2	1	1	2	2		2	2	1	-	2	1	2
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	449	751	174	662	303	61	340	429	381	35	804	394	1.200

	Amaitutako ikasketa-maila altuena			Egungo lan egoera		Arretarako lehenetsitako hizkuntza		Kanala		GUZ-TIRA
	Oinarrikoak edo baxuak	Bigarren mailakoak eta lanbide heziketa	Ikasketa unibertsitarioak (ertainak edo goi mailakoak)	Ordaindutako landuna	Besterik	Euskara edo berdindio	Gaztelania	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Bai	95	97	96	97	95	94	97	95	98	96
Ez	4	1	2	1	4	3	2	2	1	2
Ed/Ee	1	2	2	2	1	3	1	3	-	2
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	213	476	502	822	374	257	940	900	300	1.200

4.7.- Zerbitzua Internet bidez jasotzeko interesa

32. taula: Interneterako konexiorik ba al duzu etxean edo telefono mugikorrean? (%)

	Sexua		Adin taldeak				Bizi den probintzia				Jaiolekua		GUZ-TIRA
	Gizonezkoa	Emakumezkoa	18-29 urte	30-45 urte	46-64 urte	>= 65 urte	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	EAEen	EAEtik kanpo	
Bai	90	93	96	95	88	60	87	93	92	96	94	88	92
Ez	10	7	4	5	11	40	13	7	8	4	6	12	8
Ed/Ee	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	449	751	174	662	303	61	340	429	381	35	804	394	1.200

	Amaitutako ikasketa-maila altuena			Egungo lan egoera		Arretarako lehenetsitako hizkuntza		Kanala		GUZ-TIRA
	Oinarrizkoak edo baxuagoak	Bigarren mailakoak eta lanbide heziketa	Ikasketa unibertsitarioak (ertainak edo goi mailakoak)	Ordaindutako landuna	Besterik	Euskara edo berdindio	Gaztelania	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Bai	76	91	98	96	83	97	90	90	95	92
Ez	23	9	2	4	17	3	9	10	5	8
Ed/Ee	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	213	476	502	822	374	257	940	900	300	1.200

33. taula: Zure ustez zein da zuk duzun Interneti buruzko ezagutza-maila? (%)

	Sexua		Adin taldeak				Bizi den probintzia				Jaiolekua		GUZ-TIRA
	Gizonezkoa	Emakumezkoa	18-29 urte	30-45 urte	46-64 urte	>= 65 urte	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	EAEen	EAEtik kanpo	
Ez dakit erabiltzen	6	3	3	1	7	27	4	4	5	1	3	7	4
Oinarrizko maila	29	25	19	22	40	35	28	29	22	22	23	34	27
Erdi maila	28	40	25	42	32	19	37	33	38	46	37	33	36
Maila altua	35	31	52	35	19	15	29	33	34	31	35	26	32
Ed/Ee	1	1	1	1	1	4	1	1	1	-	1	1	1
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	449	751	174	662	303	61	340	429	381	35	804	394	1.200

	Amaitutako ikasketa-maila altuena			Egungo lan egoera		Arretarako lehenetsitako hizkuntza		Kanala		GUZ-TIRA
	Oinarrizkoak edo baxuagoak	Bigarren mailakoak eta lanbide heziketa	Ikasketa unibertsitarioak (ertainak edo goi mailakoak)	Ordaindutako landuna	Besterik	Euskara edo berdindio	Gaztelania	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Ez dakit erabiltzen	14	4	1	2	10	2	5	5	3	4
Oinarrizko maila	41	35	14	23	34	17	29	29	23	27
Erdi maila	26	37	39	41	25	36	36	34	39	36
Maila altua	15	24	47	34	29	45	29	31	34	32
Ed/Ee	4	-	-	-	2	-	1	1	1	1
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	213	476	502	822	374	257	940	900	300	1.200

34. taula: Gustatuko al litzaizuke Zuzenean-ek bere zerbitzuak sare sozial edo bat-bateko mezularitza bidez eskaintzea? (%)

	Sexua		Adin taldeak				Bizi den probintzia				Jaiolekua		GUZ-TIRA
	Gizonezkoa	Emakumezkoa	18-29 urte	30-45 urte	46-64 urte	>= 65 urte	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	EAEEn	EAEtik kanpo	
Bai	50	56	59	58	47	27	56	52	55	63	50	63	54
Ez	48	41	40	38	51	66	39	46	42	37	47	35	43
Ed/Ee	2	3	2	3	2	7	5	2	3	-	4	2	3
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	449	751	174	662	303	61	340	429	381	35	804	394	1.200

	Amaitutako ikasketa-maila altuena			Egungo lan egoera		Arretarako lehenetsitako hizkuntza		Kanala		GUZ-TIRA
	Oinarrizkoak edo baxuagoak	Bigarren mailakoak eta lanbide heziketa	Ikasketa unibertsitarioak (ertainak edo goi mailakoak)	Ordaindutako landuna	Besterik	Euskara edo berdindio	Gaztelania	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Bai	48	55	55	56	50	54	54	53	55	54
Ez	48	42	42	41	47	42	43	44	42	43
Ed/Ee	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	213	476	502	822	374	257	940	900	300	1.200

35. taula: Gustatuko al litzaizuke Zuzenean-ek bere zerbitzuak ondorengo sare sozial edo bat-bateko mezularitza sistema bidez eskaintzea? (soilik sare sozial edo bat-bateko mezularitza bidezko sistemetan interesa adierazi dutenei) (%)

	Sexua		Adin taldeak				Bizi den probintzia				Jaiolekua		GUZ-TIRA
	Gizonezkoa	Emakumezkoa	18-29 urte	30-45 urte	46-64 urte	>= 65 urte	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	EAEEn	EAEtik kanpo	
Whatsapp	63	67	68	68	56	85	72	66	59	72	64	69	66
Mugikorrerako aplikazio propioa	54	57	57	59	47	39	54	58	50	72	60	49	56
Facebook	47	47	64	49	29	50	48	44	49	52	46	49	47
Twitter	29	22	42	22	14	53	21	23	24	46	24	25	24
Chat zerbitzua	19	19	25	21	8	28	17	21	17	28	18	20	19
Line	13	13	15	15	5	14	11	15	11	6	13	13	13
Telegram	14	11	14	14	7	4	6	17	8	16	13	12	12
Snapchat	7	8	9	9	2	4	3	11	4	18	9	6	8
Hangouts	8	6	8	7	3	4	3	8	5	16	6	7	6
Besterik	14	18	15	13	28	11	17	14	19	26	15	21	17
N	229	424	105	392	139	17	190	222	213	22	403	249	653

	Amaitutako ikasketa-maila altuena			Egungo lan egoera		Arretarako lehenetsitako hizkuntza		Kanala		GUZ-TIRA
	Oinarrikoak edo baxuak	Bigarren mailakoak eta lanbide heziketa	Ikasketa unibertsitarioak (ertainak edo goi mailakoak)	Ordaindutako landuna	Besterik	Euskara edo berdindio	Gaztelania	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Whatsapp	76	63	65	64	69	56	68	61	73	66
Mugikorrerako aplikazio propioa	42	58	58	60	44	61	54	44	71	56
Facebook	57	47	44	46	50	45	47	46	48	47
Twitter	20	20	29	23	26	34	21	22	27	24
Chat zerbitzua	19	15	22	20	17	22	18	10	30	19
Line	14	12	14	14	10	13	13	10	17	13
Telegram	10	12	13	14	9	15	12	10	15	12
Snapchat	5	6	9	8	6	10	7	5	11	8
Hangouts	7	4	8	7	5	10	5	5	8	6
Besterik	19	19	14	15	22	15	17	18	15	17
N	104	265	281	463	190	138	514	489	164	653