

ZUZENEAN 2016

ZERBITZUKO ERABILTZAILEEN ESPEKTATIBA ETA ASEBETETZEARI BURUZKO IKERLANA

2016ko abendua



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

Siadeco^x
ikerketak aplikatua

AURKIBIDEA

1.- HELBURUAK, METODOLOGIA ETA PERTSONA ERABILTZAILEEN EZAUGARRIAK	3
1.1. Helburuak	4
1.2. Alderdi metodologikoak: fitxa teknikoak	5
1.3. Pertsona erabiltzaileen ezaugarriak	8
2.- ZUZENEAN ZERBITZUAREN EZAGUTZA ETA ERABILERA	17
2.1. Zuzenean-en urteko erabilera-maila	18
2.2. Zuzenean-era jo edo deitzeko arrazoiak	19
2.3. Tramitearen gaia.....	21
2.4. Zerbitzua ezagutzeko modua.....	23
2.5. Zerbitzua kudeatzen duen erakundearen ezagutza.....	25
2.6. Webgunearen ezagutza eta erabilera	26
2.7. Arreta-ordutegien ezagutza.....	29
3.- ZUZENEAN ZERBITZUAREN BALORAZIOA	32
3.1. Balorazio orokorra: asebetetze-maila oro har.....	33
3.2. Zuzenean-en balorazio alderatua.....	35
3.3. Espazio fisikoaren balorazioa	37
3.4. Arretaren antolaketaren balorazioa	39
3.5. Arreta zerbitzuko langileen balorazioa	41
3.6. Emandako informazioaren balorazioa	43
3.7. Jasotako dokumentazioaren balorazioa	45
4.- ITXARONALDIA, EBAZPENA ETA ASEBETETZEA	48
4.1. Itxaronaldia bulegoetan.....	49
4.2. Harremanetan jartzeko beharrezko dei-kopurua.....	53
4.3. Tramitearen ebazpena.....	55
4.4. Zerbitzua erabiltzeko joera eta gomendatzea.....	59
4.5. Zerbitzua Internet bidez jasotzeko interesa	60
5.- ONDORIOAK ETA ZERBITZUEN KARTAKO KONPROMISOEN BETETZEA	64
ERANSKINAK	71
1.- Zuzenean-en ezagutza eta erabilera.....	72
2.- Zerbitzuaren balorazioa	82
3.- Ebazpena eta asebetetzea	92

1.

HELBURUAK, METODOLOGIA ETA ERABILTZAILEEN EZAUGARRIAK

1.1.- Helburuak

Ikerlan hau Zuzenean-Herritarren Arreta Zerbitzuak urtero inkesta bat egiteko hartutako konpromisoaren baitan kokatzen da. Bere helburua, herritarren iritzia neurtu, eta hobekuntza-ekintzak bideratzeko komunikazio-kanala eskaintzen duen ebaluazio-azterketa.

Ikerlanean zehar aztertu diren helburu espezifikoak, 2016 urteari dagokion Zuzenean-eko Zerbitzuen Kartan jasotako konpromisoekin loturikoak izan dira. Zehaztuz, erabilitako adierazleak ondorengoak izan dira:

ADIERAZLEAK	
1. INSTALAZIOAK ETA AZPIEGITURAK	
1.1.	Bulegoaren instalazioen batez besteko balorazioa: espazio fisikoa, eserlekuak, komunak... (jendaurrekoa)
1.2.	Bulegoaren egoeraren batez besteko balorazioa: garbitasuna, ordena, tenperatura, argiztapena, zarata,... (jendaurrekoa)
2. ARRETA ZERBITZUKO LANGILEAK	
2.1.	Arreta eman dizun pertsonak zerbitzu egokia emateko duen prestakuntza-mailaren batez besteko balorazioa
2.2.	Adeitasuna eta errespetuzko tratua batez besteko balorazioa (jendaurrekoa eta telefonikoa)
2.3.	Jasotako azalpenak argiak eta ulergarriak izan diren batez besteko balorazioa
2.4.	Arreta eman dizun pertsonaren zure hizkuntza eskaerara egokitzeko gaitasunaren batez besteko balorazioa (gaztelania edo euskara)
3. ERANTZUTE GAITASUNA	
3.1.	Arreta zerbitzuaren ordutegiaren zabalerari dagokion batez besteko 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 batez besteko balorazioa
3.5.	Telefonoz atenditua izan arte zain egondako denboraren batez besteko balorazioa
3.7.	Zuzenean zerbitzura bidaliko mezu elektronikoen erantzuna jasotzeko igarotako denboraren asebetetzearekiko batez besteko balorazioa
5. ZERBITZUAREN KALITATE OROKORRA	
5.1.	Zuzeneanen aurrez aurreko eta telefono bidezko zerbitzuaren kalitateari buruz erabiltzaileek egiten duten batez besteko balorazioa.
5.2.	Zuzeneanek herritarrentzako duen zerbitzu telematikoaren kalitateari buruz erabiltzaileek egiten duten batez besteko balorazioa (www.euskadi.eus -eko postontzia eta Telegram-en bat-bateko mezularitza).

1.2.- Alderdi metodologikoak: fitxa teknikoa

a).- Ikerlanerako unibertsoa

Eusko Jaurlaritzazko Zuzenean herritarren arreta Zerbitzuko erabiltzaileak, jendaurreko arreta bulego zein telefono bidezko arreta zerbitzuko erabiltzaileak.

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, 600 inkesta aldi bakoitzean.

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

- Lehen laginaldia, 2016eko maiatzaren 23 eta 27 bitartean burutu zen.
- Bigarren laginaldia, 2016eko azaroaren 21 eta 25 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 kopuruak. 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	600
2. laginaldia	150	150	150	150	600
GUZTIRA	300	300	300	300	1.200

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, 2015 urteko Zuzenean zerbitzuko erabiltzaileen kanal eta bulegoen¹ banaketa hartu da kontuan, eta aplikatutako koefizienteak ondorengoak izan dira:

	Eginiko elkarrizketak	Haztapen koefizientea
Bilboko bulegoa	300	1,16547145985148
Donostiako bulegoa	300	0,61464138002943
Gasteizko bulegoa	300	0,54749817533047
Telefonikoak	300	1,67238898478863
GUZTIRA	1.200	

¹ Zuzenean Urteko Memoria 2015-ko datuak erabili dira.

e).- Errore estatistikoa

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

		Egindako elkarriketak	Konfiantza- tarte ($p=q=0,5$)	Errore marjina estatistikoak
Aurrez-aurreko elkarriketak	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 %	$\pm 3,33$
Elkarriketa 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 (elkarriketa kopurua) berri ematen da.

Urteak	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
N (laginaren tamaina)	404	810	803	1.200	1.215	1.200	1.200

f).- Proiektuaren ardura

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

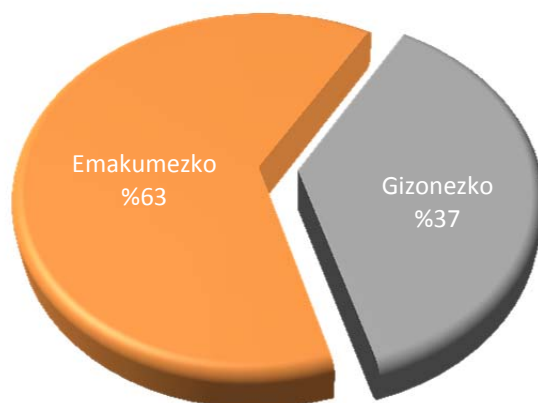
1.3.- Erabiltzaileen ezaugarriak

1. taula: Elkarriketaturiko erabiltzaileak, sexuaren arabera (%) 2016

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekia	Telefonikoa	
Gizonezkoa	42	30	37
Emakumezkoa	58	70	63
GUZTIRA	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2016.

1. grafikoa: Elkarriketaturiko pertsona erabiltzaileak, sexuaren arabera 2016



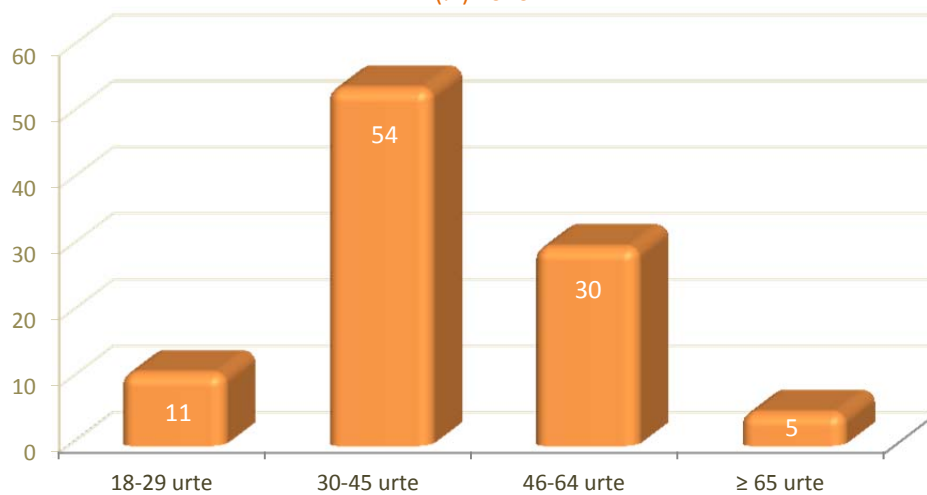
Iturria: Siadeco, 2016.

2. taula: Elkarriketaturiko pertsona erabiltzaileak, adinaren arabera (%) 2016

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekia	Telefonikoa	
18-29 urte	12	10	11
30-45 urte	52	56	54
46-64 urte	32	28	30
>= 65 urte	4	7	5
GUZTIRA	100	100	100
Batez besteko adina	42,3	43,1	42,6

Iturria: Siadeco, 2016.

2. grafikoa: Elkarriketaturiko pertsona erabiltzaileak, **adinaren** arabera (%) 2016



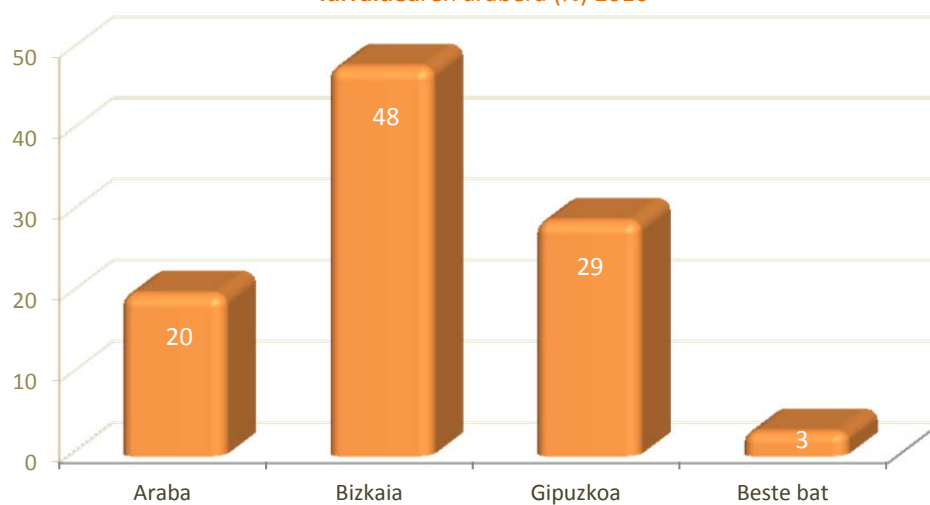
Iturria: Siadeco, 2016.

3. taula: Elkarrizketaturiko pertsona erabiltzaileak, bizi diren lurraldearen arabera (%) 2016

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Araba	24	13	20
Bizkaia	49	47	48
Gipuzkoa	26	32	29
Beste bat	1	7	3
GUZTIRA	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2016.

3. grafikoa: Elkarrizketaturiko pertsona erabiltzaileak, bizi diren lurraldearen arabera (%) 2016



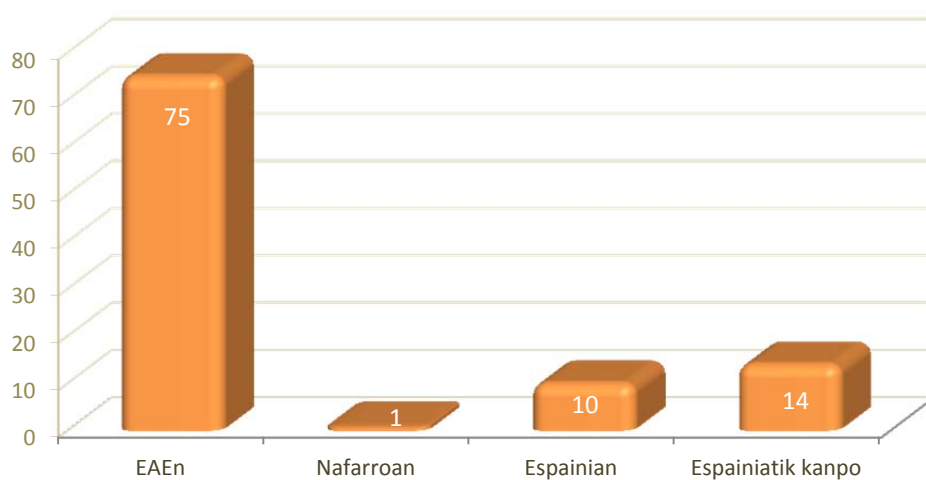
Iturria: Siadeco, 2016.

4. taula: Elkarriketaturiko pertsona erabiltzaileak, jaiotako lekuaren arabera (%) 2016

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
EAEn	71	79	75
Nafarroan	1	2	1
Espainian	8	11	10
Espainiatik kanpo	19	8	14
GUZTIRA	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2016.

4. grafikoa: Elkarriketaturiko pertsona erabiltzaileak, jaiotako lekuaren arabera (%) 2016



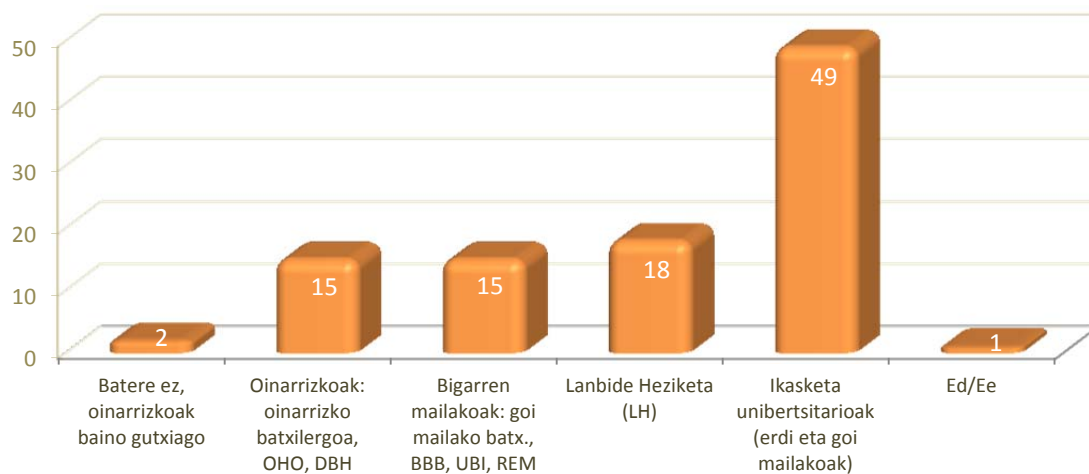
Iturria: Siadeco, 2016.

5. taula: Elkarriketaturiko pertsona erabiltzaileak, amaitutako ikasketa-maila altuenaren arabera (%) 2016

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Batere ez, oinarritzkoak baino gutxiago	2	2	2
Oinarritzkoak, oinarritzko batxilergoa, OHO, DBH	17	13	15
Bigarren mailakoak: goi mailako batx., BBB, UBI, REM	15	15	15
Lanbide Heziketa (LH)	22	12	18
Ikasketa unibertsitarioak (ertainak eta goi mailakoak)	44	57	49
Ed/Ee	1	1	1
GUZTIRA	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2016.

5. grafikoa: Elkarriketaturiko pertsona erabiltzaileak, amaitutako ikasketa-maila altuenaren arabera (%) 2016



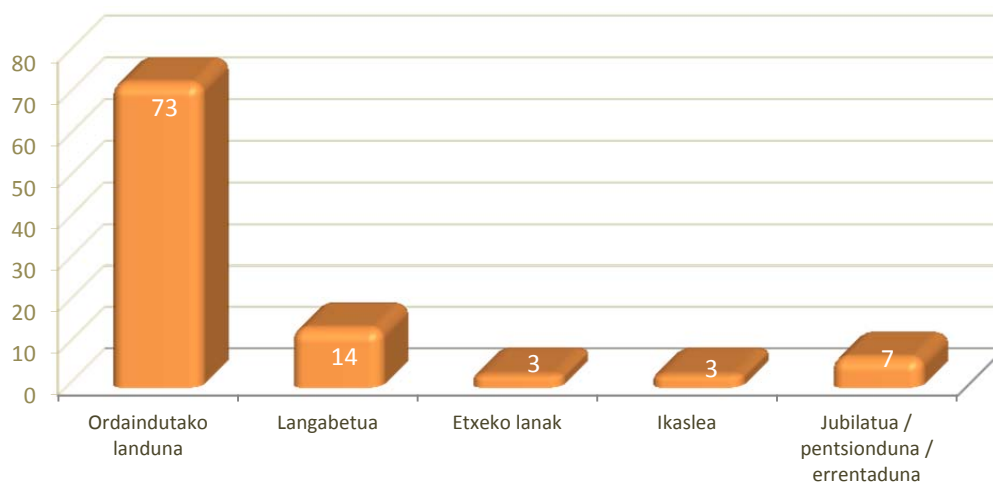
Iturria: Siadeco, 2016.

6. taula: Elkarriketaturiko pertsona erabiltzaileak, gaur egungo lan egoeraren arabera (%) 2016

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Ordaindutako landuna	70	77	73
Langabetua	16	10	14
Etxeko lanak	3	3	3
Ikaslea	4	2	3
Jubilatua/pentsioduna/errentaduna	6	7	7
Bestelako egoerak	1	-	-
Ed/Ee	-	1	-
GUZTIRA	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2016.

6. grafikoa: Elkarriketaturiko pertsona erabiltzaileak, gaur egungo lan egoeraren arabera (%) 2016



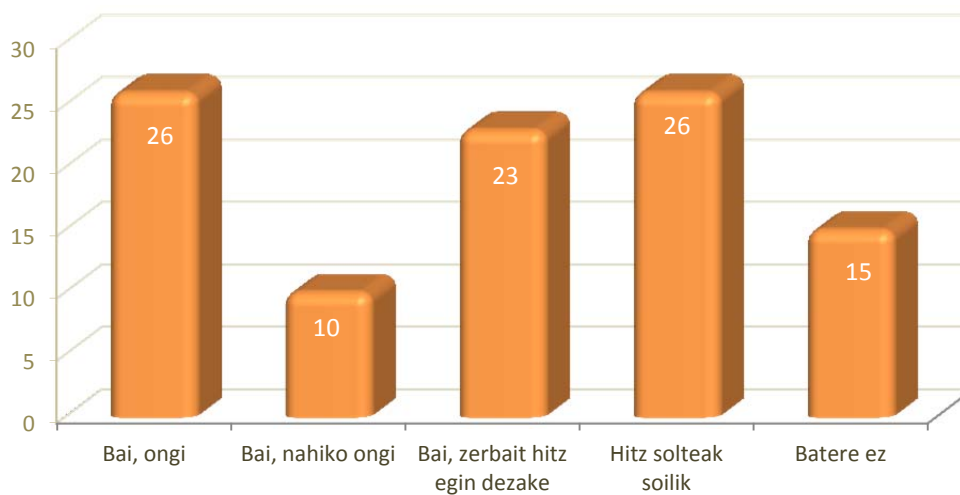
Iturria: Siadeco, 2016.

7. taula: Elkarriketaturiko pertsona erabiltzaileak, euskararen ezagutza-mailaren arabera (%) 2016

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Bai, ongi	23	29	26
Bai, nahiko ongi	9	11	10
Bai, zerbait hitz egin dezake	24	22	23
Hitz solteak soilik	28	24	26
Batere ez	16	15	15
GUZTIRA	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2016.

7. grafikoa: Elkarriketaturiko pertsona erabiltzaileak, euskararen ezagutza-mailaren arabera (%) 2016



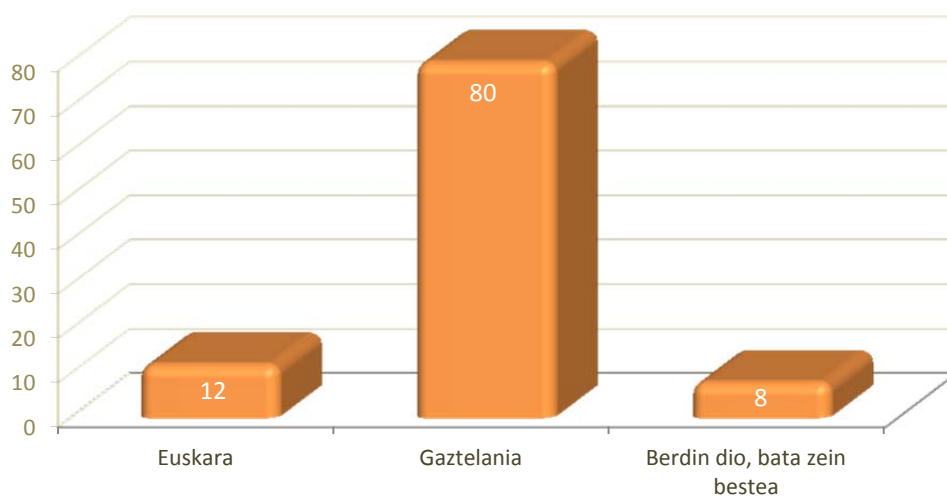
Iturria: Siadeco, 2016.

8. taula: Elkarriketaturiko pertsona erabiltzaileak, arreta jasotzeko lehenetsitako hizkuntzaren arabera (%) 2016

	Jendaurrekoa				Telefonikoa	Guztira
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Jendaurrekoa guztira		
Euskara	7	21	9	11	13	12
Gaztelania	86	69	85	81	79	80
Berdin dio, bata zein bestea	7	9	6	7	8	8
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2016.

8. grafikoa: Elkarriketaturiko pertsona erabiltzaileak, arreta jasotzerakoan lehenetsitako hizkuntzaren arabera (%) 2016



Iturria: Siadeco, 2016.

9. taula: Elkarriketaturiko pertsona erabiltzaileak, elkarriketa egindako hizkuntzaren arabera (%) 2016

	Jendaurrekoa				Telefo- nikoa	Guztira
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Jendaurre- koa guztira		
Gaztelania	93	72	90	87	84	86
Euskara, arazorik gabe	7	26	9	12	16	14
Euskara, zailtasunekin	-	1	-	-	-	-
Euskara eta gaztelania txandakatuz	-	2	-	1	-	-
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2016.

2.

ZUZENEAN ZERBITZUAREN EZAGUTZA ETA ERABILERA

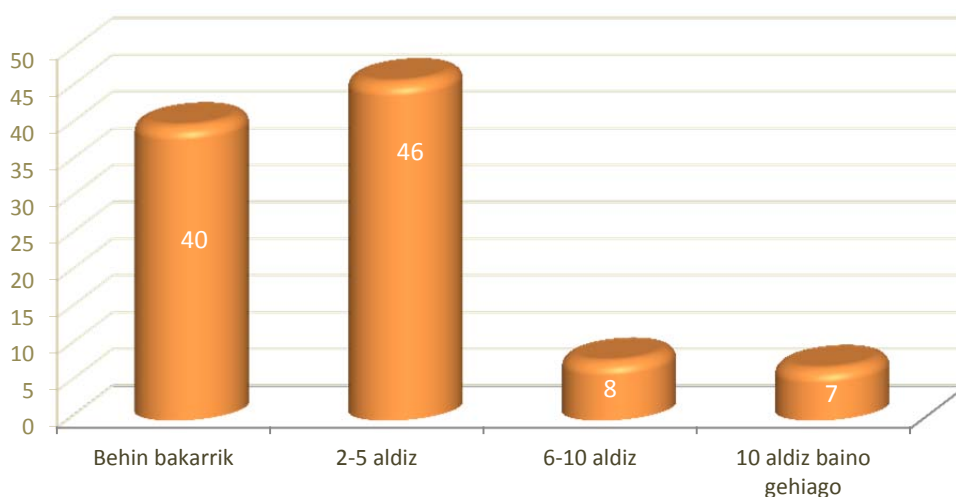
2.1.- Zuzenean-en urteko erabilera-maila

10. taula: Elkarriketaturiko pertsona erabiltzaileak, azken urtean Zuzenean zerbitzua erabilitako aldien arabera (%) 2016

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Behin bakarrik	35	47	40
2-5 aldiz	52	38	46
6-10 aldiz	8	7	8
10 aldiz baino gehiago	6	8	7
GUZTIRA	100	100	100
Urteko batez bestekoa	3,7	4,3	3,9

Iturria: Siadeco, 2016.

9. grafikoa: Elkarriketaturiko pertsona erabiltzaileak, azken urtean Zuzenean zerbitzua erabilitako aldien arabera (%) 2016



Iturria: Siadeco, 2016.

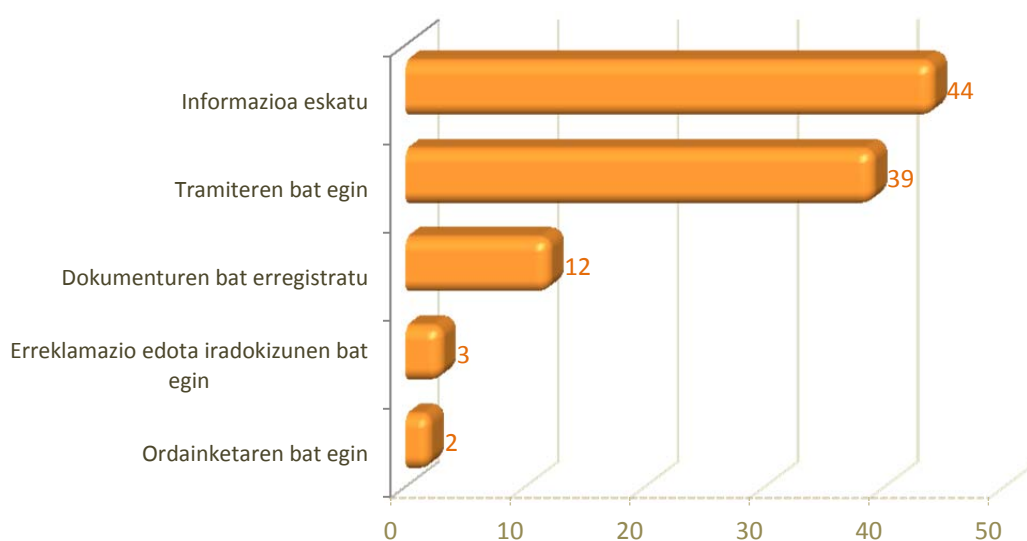
2.2.- Zuzenean-era jo edo deitzeko arrazoia

11. taula: Elkarriketaturiko pertsona erabiltzaileak, Zuzenean-era jo/deitzeko arrazio nagusiaren arabera (%) 2016

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Informazioa eskatu	19	80	44
Tramiteren bat egin	57	13	39
Dokumenturen bat erregistratu	20	-	12
Erreklamazio edota iradokizunen bat egin	2	4	3
Ordainketaren bat egin	1	2	2
Besterik	1	-	-
Ed/Ee	-	1	-
GUZTIRA	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2016.

10. grafikoa: Elkarriketaturiko pertsona erabiltzaileak, Zuzenean-era jo/deitzeko arrazoi nagusiaren arabera (%) 2016



Iturria: Siadeco, 2016.

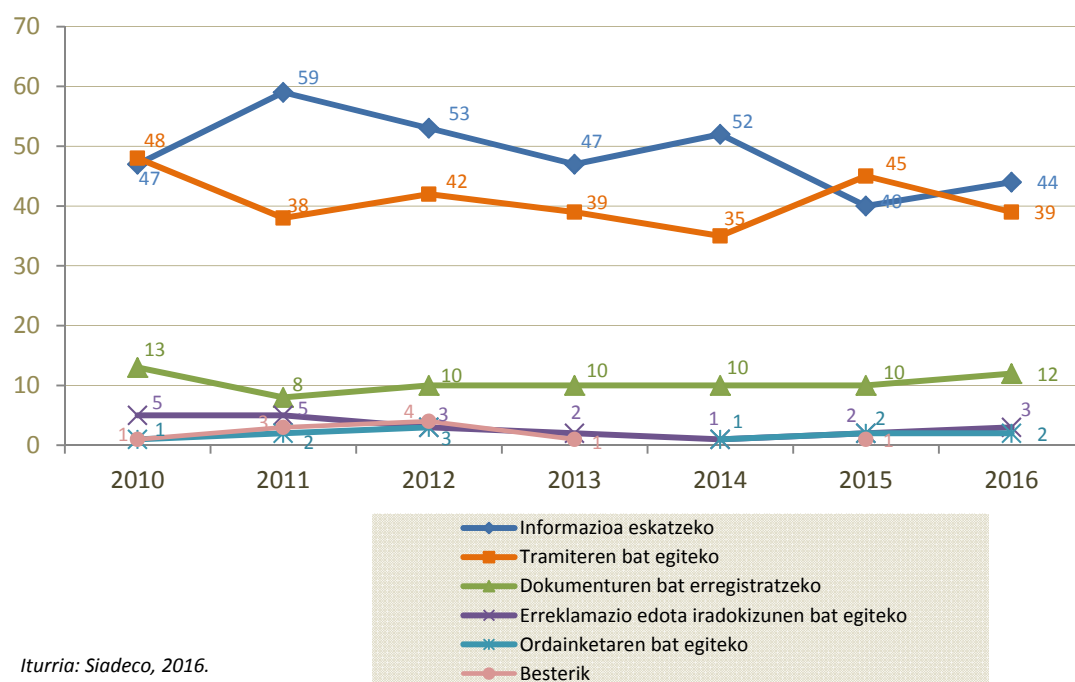
12. taula: Zuzenean-era jo/deitzeko arrazoi nagusiaren bilakaera (%)

	2010**	2011**	2012**	2013	2014	2015	2016
Informazioa eskatzeko	47	59	53	47	52	40	44
Tramiteren bat egiteko	48	38	42	39	35	45	39
Dokumenturen bat erregistratzeko	13	8	10	10	10	10	12
Erreklamazio edota iradokizunen bat egiteko	5	5	3	2	1	2	3
Ordainketaren bat egiteko	1	2	3	-	1	2	2
Besterik	1	3	4	1	-	1	-

Iturria: Siadeco, 2016.

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

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



Iturria: Siadeco, 2016.

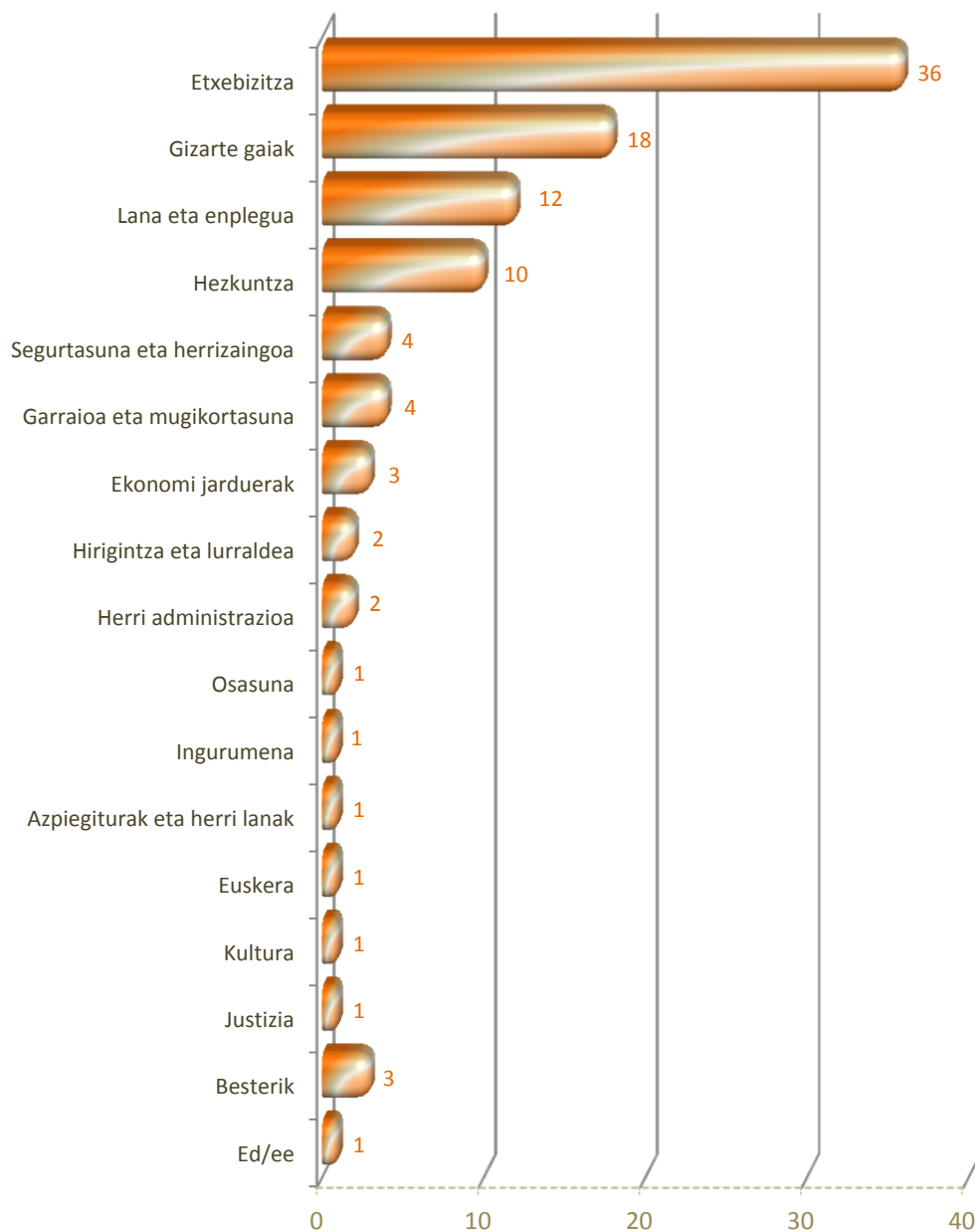
2.3.- Tramitearen gaia

13. taula: Zuzenean-en egindako tramitea ondorengo gaiari lotua egon da (%) 2016

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Etxebizitza	35	38	36
Gizarte gaiak	17	19	18
Lana eta enplegua	14	10	12
Hezkuntza	10	11	10
Segurtasuna eta herrizaingoa	3	5	4
Garraioa eta mugikortasuna	2	6	4
Ekonomia jarduerak	5	2	3
Hirigintza eta lurraldea	1	3	2
Herri administrazioa	2	1	2
Euskara	2	-	1
Azpiegiturak eta herri lanak	1	1	1
Kultura	1	1	1
Ingurumena	1	1	1
Osasuna	1	1	1
Justizia	1	-	1
Besterik	3	2	3
Ed/Ee	1	-	1
GUZTIRA	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2016.

12. grafikoa: Zuzenean-en egindako tramitea ondorengo gaiari lotua egon da (%)
2016



Iturria: Siadeco, 2016.

2.4.- Zerbitzua ezagutzeko modua

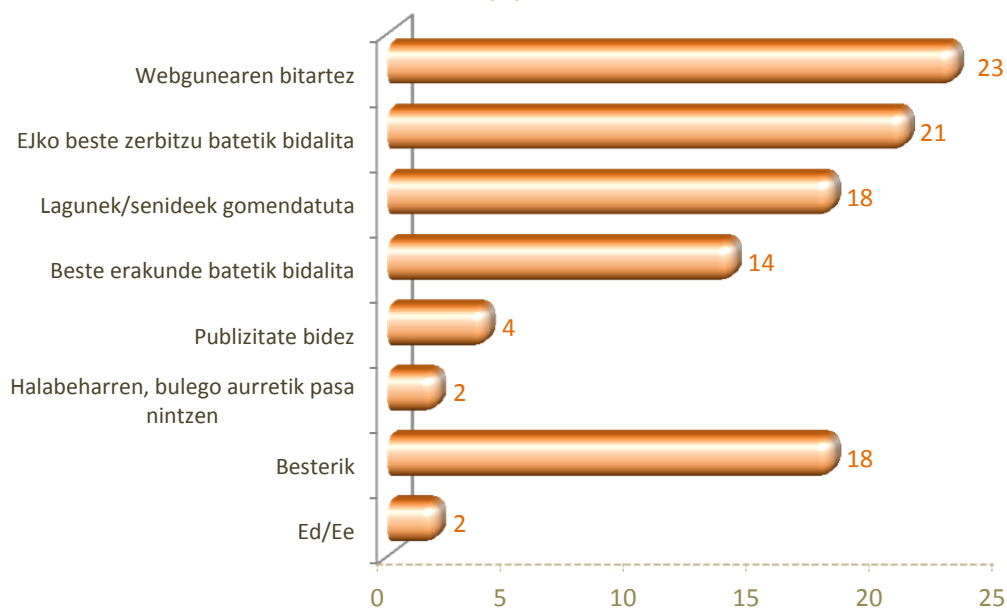
14. taula: Nola izan zenuen Zuzenean herritarren arreta zerbitzuaren berri? (%) 2016

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Lagunek/senideek gomendatuta	25	7	18
Beste erakunde batetik bidalita	16	11	14
Ejko beste zerbitzu batetik bidalita	19	23	21
Webgunearen bitartez	12	38	23
Publizitate bidez	3	5	4
Halabeharren, bulego aurretik pasa nintzen	2	1	2
Besterik ¹	21	13	18
Ed/Ee	1	2	2
GUZTIRA	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2016.

¹ Erantzun modaliare honetan ondorengo aukerak daude: lanagatik, lehendik ezagutzen nuen, betidanik ezagutzen dut, kasualitatez, halabeharrez bulego aurretik pasata....

13. grafikoa: Nola izan zenuen Zuzenean herritarren arreta zerbitzuaren berri? (%) 2016



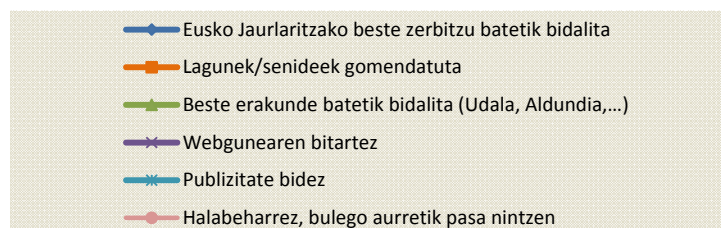
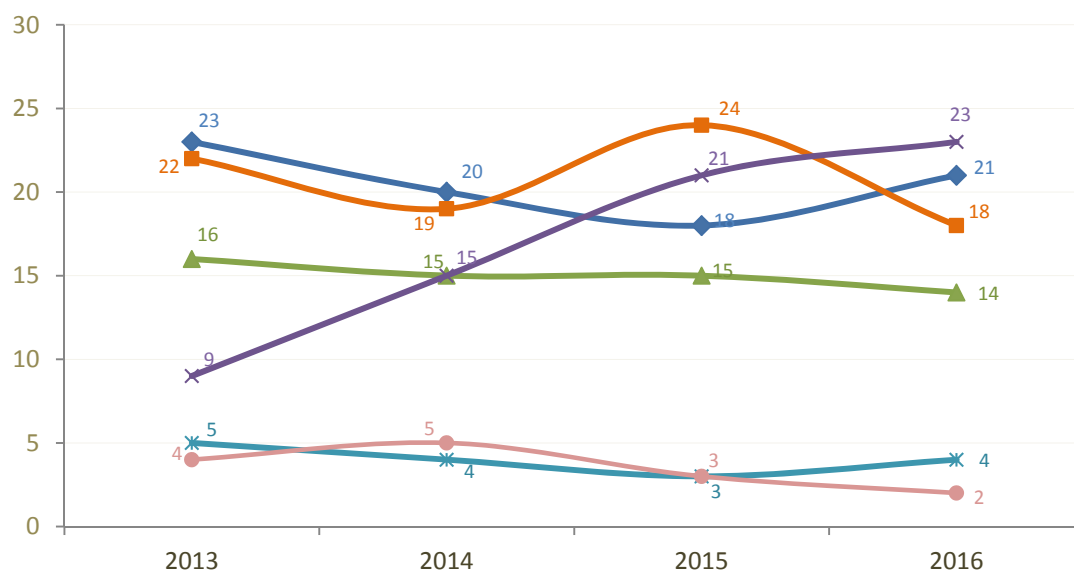
Iturria: Siadeco, 2016.

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

	2013	2014	2015	2016
Lagunek/senideek gomendatuta	22	19	24	18
Beste erakunde batetik bidalita (Udala, Aldundia...)	16	15	15	14
Eusko Jaurlaritzako beste zerbitzu batetik bidalita	23	20	18	21
Webgunearen bitartez	9	15	21	23
Publizitate bidez	5	4	3	4
Halabeharren, bulego aurretik pasa nintzen	4	5	3	2
Besterik	18	22	12	18
Ez du erantzunik zehazten	3	---	5	2

Iturria: Siadeco, 2016.

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



Iturria: Siadeco, 2016.

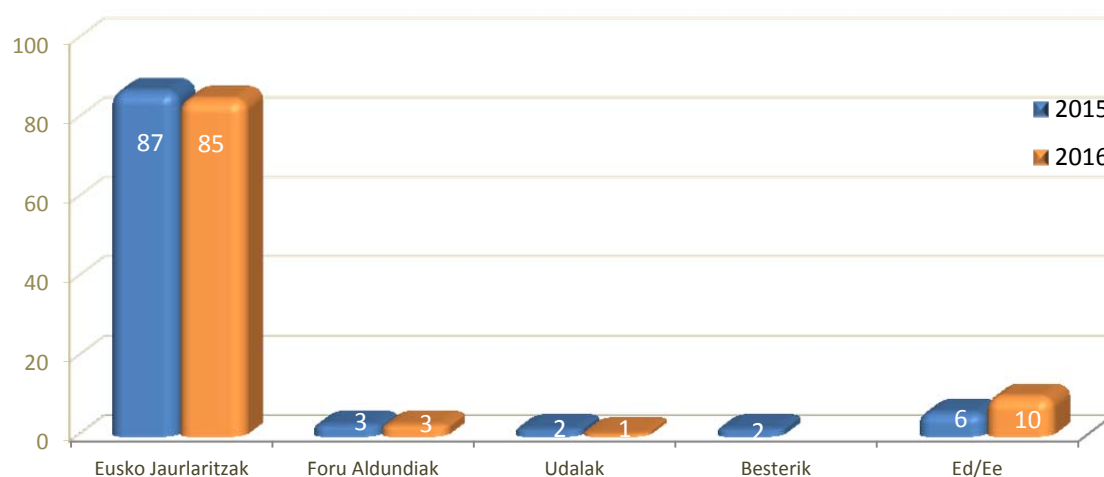
2.5.- Zerbitzua kudeatzen duen erakundearen ezagutza

16. Taula: Zuzenean zein erakundek kudeatzen duela uste duzu? (%) 2016

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Eusko Jurlaritzak	90	79	85
Foru Aldundiak	4	2	3
Udalak	1	1	1
Ed/Ee	4	17	10
GUZTIRA	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2016.

15. grafikoa: Zuzenean zein erakundek kudeatzen duela uste duzu? (%)2015- 2016



Iturria: Siadeco, 2016.

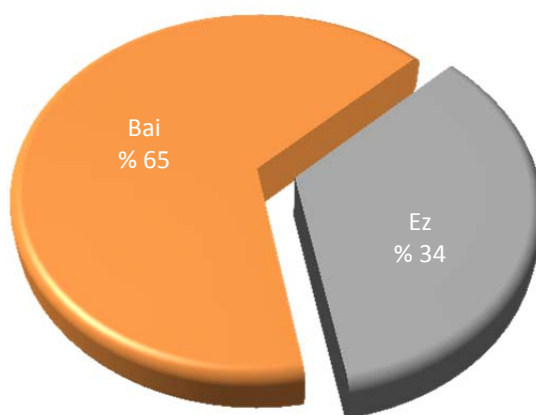
2.6.- Webgunearen ezagutza eta erabilera

17. taula: Ezagutzen al duzu Eusko Jaurlaritzaren euskadi.eus webgunea? (%)
2016

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Bai	60	73	65
Ez	40	27	34
GUZTIRA	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2016.

16. grafikoa: Ezagutzen al duzu Eusko Jaurlaritzaren euskadi.eus webgunea? 2016



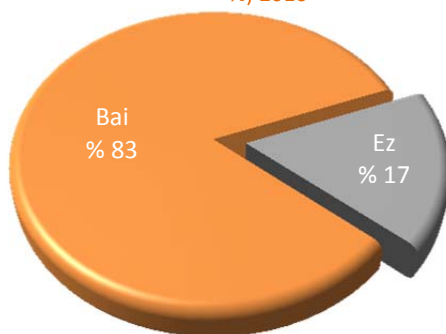
Iturria: Siadeco, 2016.

18. taula: Erabili al duzu Eusko Jaurlaritzaren euskadi.eus webgunea?
(euskadi.eus webgunea ezagutzen duela adierazi duen % 65arekiko
kalkulatutako %) 2016

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Bai	81	86	83
Ez	19	14	17
GUZTIRA	100	100	100

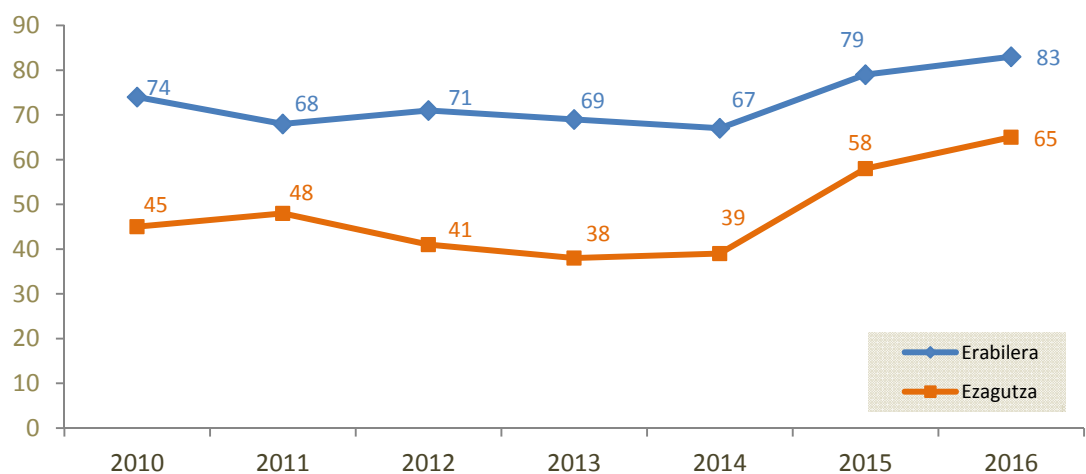
Iturria: Siadeco, 2016.

17. grafikoa: Erabili al duzu Eusko Jaurlaritzaren euskadi.eus webgunea?
(euskadi.eus webgunea ezagutzen duela adierazi duen %65arekiko kalkulatutako
%) 2016



Iturria: Siadeco, 2016.

18. grafikoa: Webgunearen ezagutza mailaren eta ezagutzen dutela adierazi
dutenen erabilera mailaren bilakaerak (%) 2016



Iturria: Siadeco, 2016.

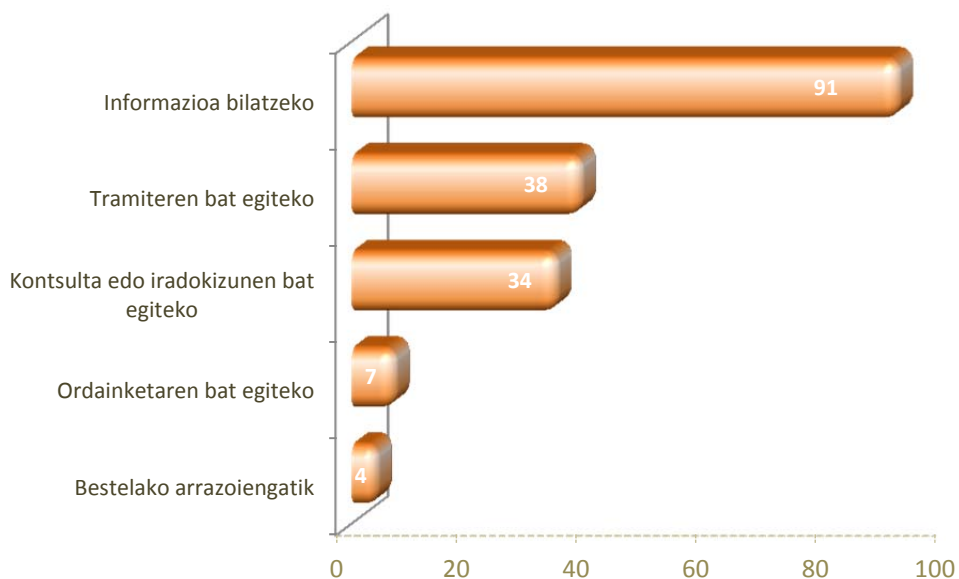
19. taula: Zertarako erabili duzu euskadi.eus webgunea? (webgunea erabili izana adierazi duen % 54arekiko kalkulaturako %) 2016

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Informazioa bilatzeko	86	97	91
Tramiteren bat egiteko	33	43	38
Kontsulta edo iradokizunen bat egiteko	38	31	34
Ordainketaren bat egiteko	5	9	7
Bestelako arrazoiengatik	5	4	4

Iturria: Siadeco, 2016.

Oharra: Galdera irekia, erantzun anitzekoa.

19. grafikoa: Zertarako erabili duzu euskadi.eus webgunea? (erabiltzen duela adierazi duen % 54arekiko kalkulaturako %) 2016



Iturria: Siadeco, 2016.

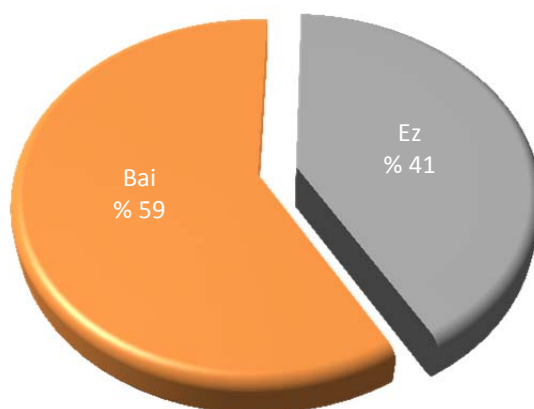
2.7.- Arreta-ordutegien ezagutza

20. taula: Zuzenean zerbitzuaren jendaurreko eta arreta telefonikoko ordutegia zein den badakizu? (%) 2016

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Bai	72	41	59
Ez	28	59	41
GUZTIRA	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2016.

21. grafikoa: Zuzenean zerbitzuaren jendaurreko eta arreta telefonikoko ordutegia zein den badakizu? 2016



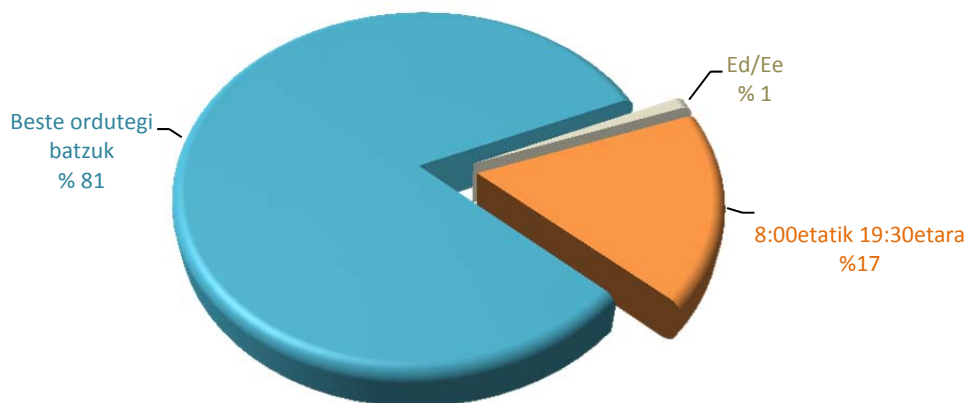
Iturria: Siadeco, 2016.

21. taula: Zuzenean zerbitzuaren jendaurreko eta arreta telefonikoko ordutegia zein den esango zenidake? (arreta ordutegia zein den badakitela erantzun duten % 59rekiko) 2016

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
8:00etatik 19:30etara	13	29	17
Beste ordutegi batzuk	85	71	81
Ed/Ee	2	0	1
GUZTIRA	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2016.

22. grafikoa: Zuzenean zerbitzuaren jendaurreko eta arreta telefonikoko ordutegia zein den esango zenidake? (arreta ordutegia zein den badakitela erantzun duten % 59rekiko) 2016



Iturria: Siadeco, 2016.

22. taula: Zuzenean zerbitzuaren jendaurreko eta arreta telefonikoko ordutegia zein den esango zenidake? (%) 2016

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Ordutegia zein den badakiela dio	72	41	59
8:00etatik 19:30etara	9	12	10
Beste ordutegi batzuk	61	29	48
Ed/Ee	1	0	1
Ez du ordutegia ezagutzen	28	59	41
GUZTIRA	100	100	100

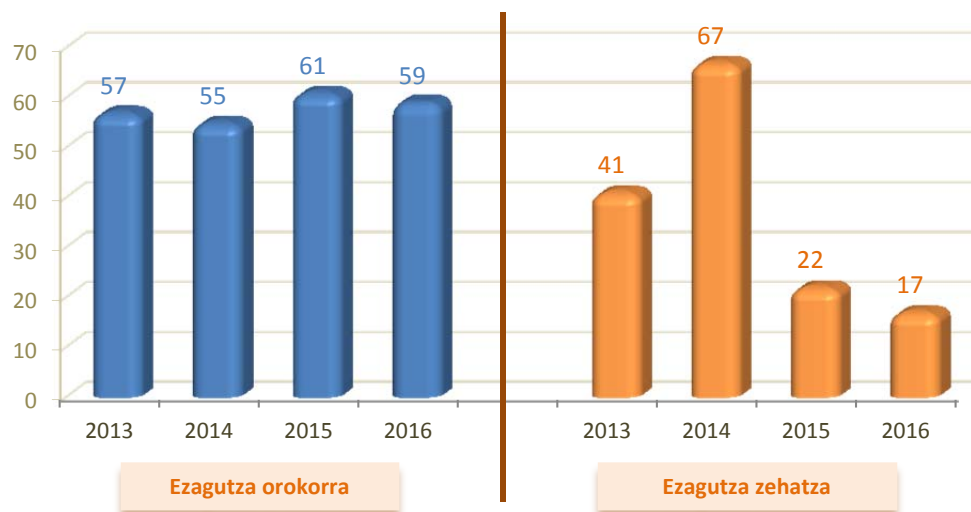
Iturria: Siadeco, 2016.

23. taula: Arreta ordutegien ezagutzaren bilakaera (%)

	2013	2014	2015	2016
Ezagutza orokorra				
Bai	57	55	62	59
Ez	42	45	38	41
GUZTIRA	99	100	100	100
Ezagutza zehatza				
Ordutegi zuzena	41	67	22	17
Beste ordutegi bat	59	27	72	81
Ed/Ee	-	6	6	1
GUZTIRA	100	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2016.

23. grafikoa: Arreta ordutegien ezagutzaren bilakaera (%)



Iturria: Siadeco, 2016.

3.

ZUZENEAN ZERBITZUAREN BALORAZIOA

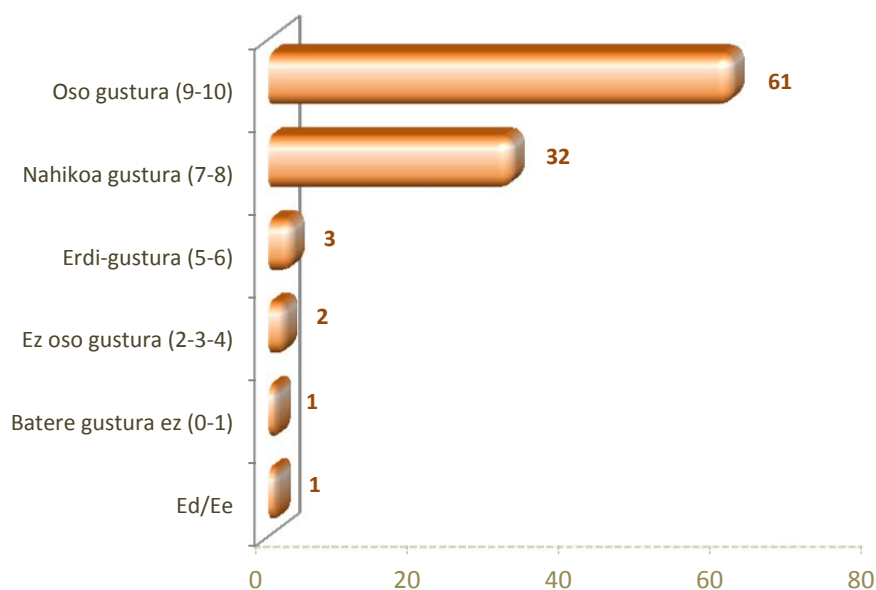
3.1.- Balorazio orokorra: asebetetze-maila globala

24. taula: Bulegoan / telefono bidezko kontsultan jasotako arretarekiko asebetetze-maila globala (%) 2016

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Batere gustura ez (0-1)	0	1	1
Ez oso gustura (2-3-4)	2	1	2
Erdi-gustura (5-6)	4	2	3
Nahikoa gustura (7-8)	41	20	32
Oso gustura (9-10)	52	73	61
Ed/Ee	1	1	1
Guztira	100	100	100
Batez bestekoa	8,5	9,0	8,7

Iturria: Siadeco, 2016.

24. grafikoa: Bulegoan / telefono bidezko kontsultan jasotako arretarekiko asebetetze-maila globala (%) 2016



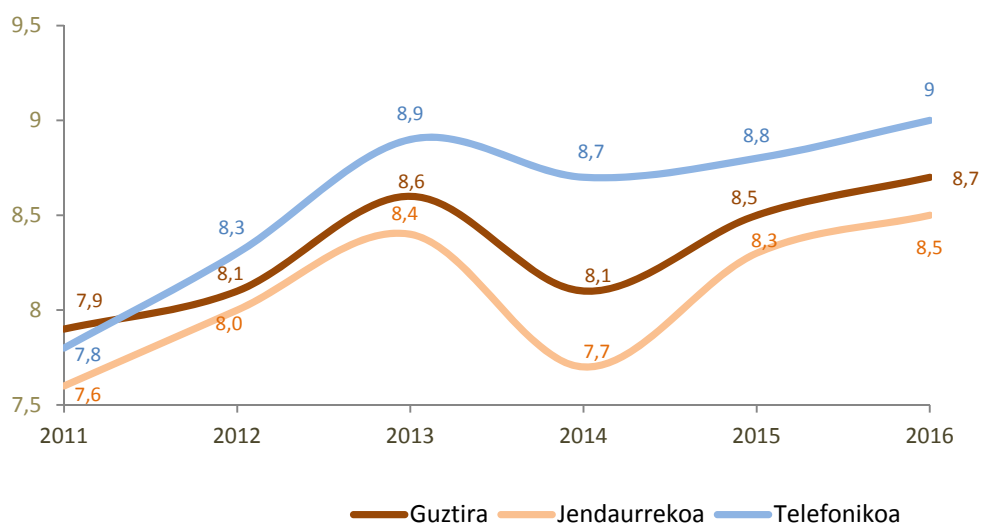
Iturria: Siadeco, 2016.

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

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Jendaurrekoa	7,6	8,0	8,4	7,7	8,3	8,5
Telefonikoa	7,8	8,3	8,9	8,7	8,8	9,0
Guztira	7,9	8,1	8,6	8,1	8,5	8,7

Iturria: Siadeco, 2016.

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



Iturria: Siadeco, 2016.

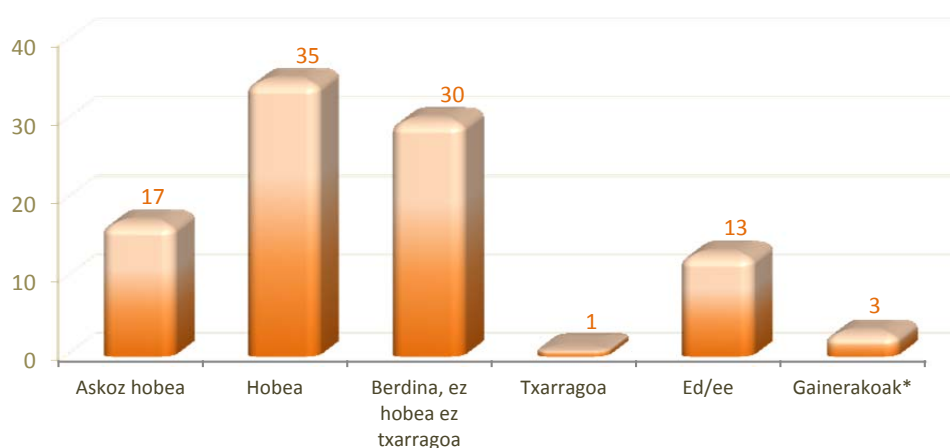
3.2.- Zuzenean-en balorazio alderatua

26. taula: Nola baloratzen duzu Eusko Jaurlaritzako Zuzenean zerbitzuak emandako arreta bestelako erakunde publikoetan (Estatua, Aldundia, Udala) jasotakoarekin alderatuta? (%) 2016

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Askoz hobe	15	19	17
Hobe	36	34	35
Berdina, ez hobe ez txarrago	37	21	30
Txarrago	2	1	1
Askoz txarrago	-	-	-
Ed/Ee	5	23	13
Gainerakoak (ez du jo bestelako erakundeen herritarren arreta zerbitzura)	5	2	3
GUZTIRA	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2016.

26. grafikoa: Nola baloratzen duzu Eusko Jaurlaritzako Zuzenean zerbitzuak emandako arreta bestelako erakunde publikoetan (Estatua, Aldundia, Udala) jasotakoarekin alderatuta? (%) 2016



Iturria: Siadeco, 2016.

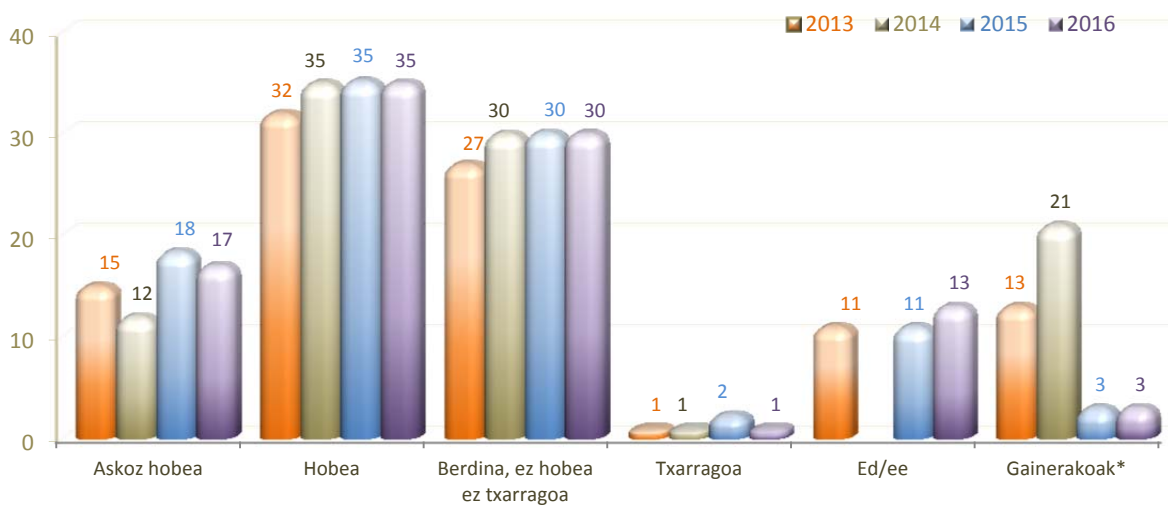
*Ez du jo bestelako erakundeen herritarren arreta zerbitzura

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

	2013	2014	2015	2016
Askoz hobeia	15	12	18	17
Hobeia	32	35	35	35
Berdina, ez hobeia ez txarragoa	27	30	30	30
Txarragoa	1	1	2	1
Askoz txarragoa	-	-	-	-
Ed/Ee	11	-	11	13
Gainerakoak (ez du jo bestelako erakundeen herritarren arreta zerbitzura)	13	21	3	3
GUZTIRA	100	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2016.

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



Iturria: Siadeco, 2016.

*Ez du jo bestelako erakundeen herritarren arreta zerbitzura

3.3.- Espazio fisikoaren balorazioa

28. 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 elkarriketatutako pertsonen soilik) 2016

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

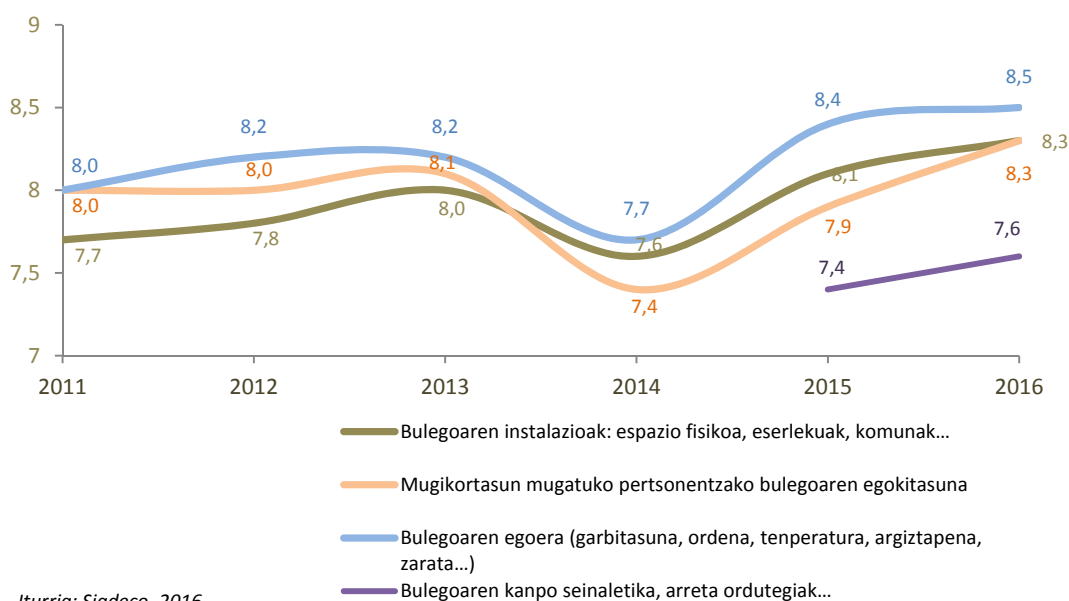
Iturria: Siadeco, 2016.

29. taula: Zerbitzuko jendaurreko arreta bulegoen espazio fisikoarekiko asebetetzearen bilakaera
 (Bulegoetan elkarriketatutako pertsonei soilik)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
A. (1.1. adierazlea) Bulegoaren instalazioak: espazio fisikoa, eserlekuak, komunak...	7,7	7,8	8,0	7,6	8,1	8,3
B. Mugikortasun mugatuko pertsonentzako bulegoaren egokitasuna	8,0	8,0	8,1	7,4	7,9	8,3
C. (1.2. adierazlea) Bulegoaren egoera (garbitasuna, ordena, tenperatura, argiztapena, zarata,...)	8,0	8,2	8,2	7,7	8,4	8,5
D. Bulegoaren kanpo seinaleetika, arreta ordutegiak, tiketa emateko makinarena,...	-	-	-	-	7,4	7,6
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	
Batez besteko asebetetze-maila	7,6	7,7	7,7	7,2	7,9	8,7

Iturria: Siadeco, 2016.

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



Iturria: Siadeco, 2016.

3.4.- Arretaren antolaketaren balorazioa

30. 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? (Batez besteko balioak) 2016

	Kanala		Bulegoa			Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	Bilbo	Donostia	Gasteiz	
A. (3.3 eta 3.5 adierazlea) Atenditua izan arte zain egondako denbora	8,3	8,6	8,2	8,0	8,7	8,4
B. (3.1 adierazlea) Arreta zerbitzuaren ordutegiaren zabalera	8,8	9,3	8,8	8,7	9,0	9,0
C. Erabiltzaileen intimitate eta konfidentziasuna	8,0	-	7,9	8,2	8,1	8,0
D. Itxarote ilaren antolaketa eta eraginkortasuna	8,4	-	8,4	8,1	8,6	8,4
Zerbitzuarekin harremanetan jartzeko egindako dei kopurua	-	8,8	-	-	-	8,8
Kontsulta telefonikoa egiten pasatako denbora	-	9,1	-	-	-	9,1

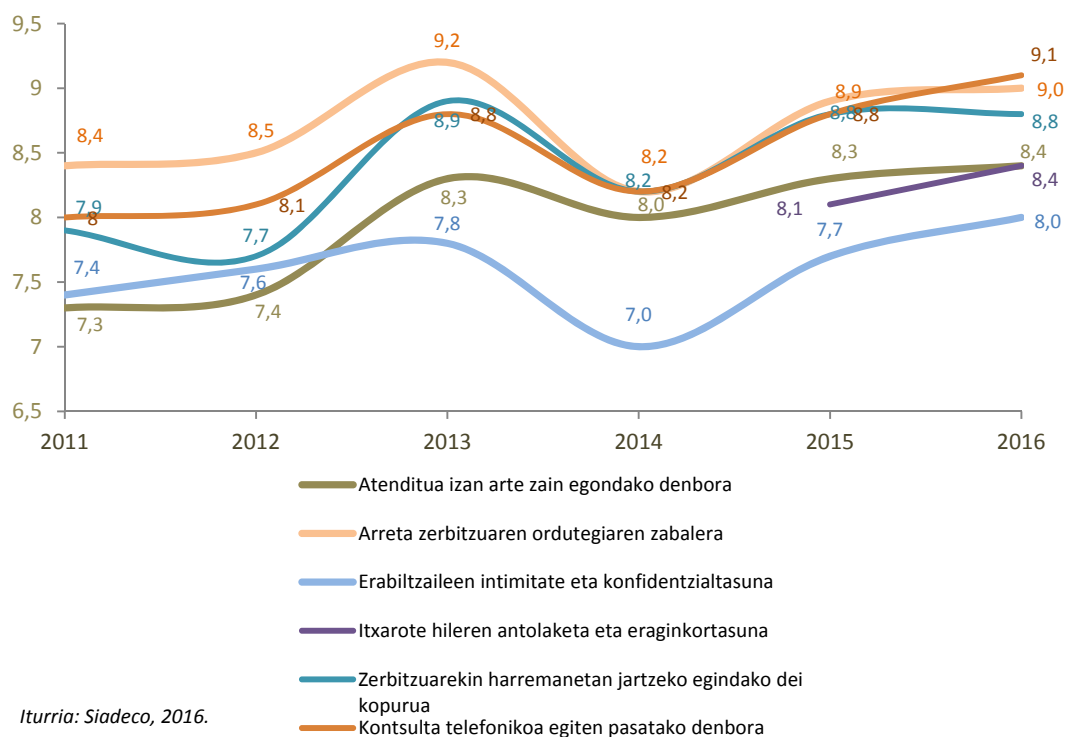
Iturria: Siadeco, 2016.

31. taula: Arretaren antolaketarekiko asebetetzearen bilakaera

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
A. (3.3 eta 3.5 adierazlea) Atenditua izan arte zain egondako denbora	7,3	7,4	8,3	8,0	8,3	8,4
B. (3.1 adierazlea) Arreta zerbitzuaren ordutegiaren zabalera	8,4	8,5	9,2	8,2	8,9	9,0
C. Erabiltzaileen intimitate eta konfidentziasuna	7,4	7,6	7,8	7,0	7,7	8,0
D. Itxarote ilaren antolaketa eta eraginkortasuna	-	-	-	-	8,1	8,4
Zerbitzuarekin harremanetan jartzeko egindako dei kopurua	7,9	7,7	8,9	8,2	8,8	8,8
Kontsulta telefonikoa egiten pasatako denbora	8,0	8,1	8,8	8,2	8,8	9,1
Batez besteko asebetetze-maila	7,8	7,9	8,6	7,9	8,4	8,6

Iturria: Siadeco, 2016.

29. grafikoa: Arretaren antolaketarekiko asebetetzearen bilakaera



Iturria: Siadeco, 2016.

3.5.- Arreta zerbitzuko langileen balorazioa

32. 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? (Batez besteko balioak) 2016

	Kanala		Bulegoa			Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	Bilbo	Donostia	Gasteiz	
A. (2.2 adierazlea) Adeitasuna eta errespetuzko tratua	8,8	9,7	8,6	9,0	9,0	9,1
B. (2.3 adierazlea) Jasotako azalpenak argiak eta ulergarriak izan diren	8,8	9,5	8,6	9,0	9,0	9,1
C. (2.1 adierazlea) Arreta eman dizun pertsonak zerbitzu egokia emateko duen prestakuntza-maila	8,7	9,5	8,5	9,0	9,0	9,0
D. (2.4 adierazlea) Arreta eman dizun pertsonaren zure hizkuntza eskaerara egokitzeko gaitasuna (gaztelania edo euskara)	9,1	9,7	9,0	9,1	9,3	9,3

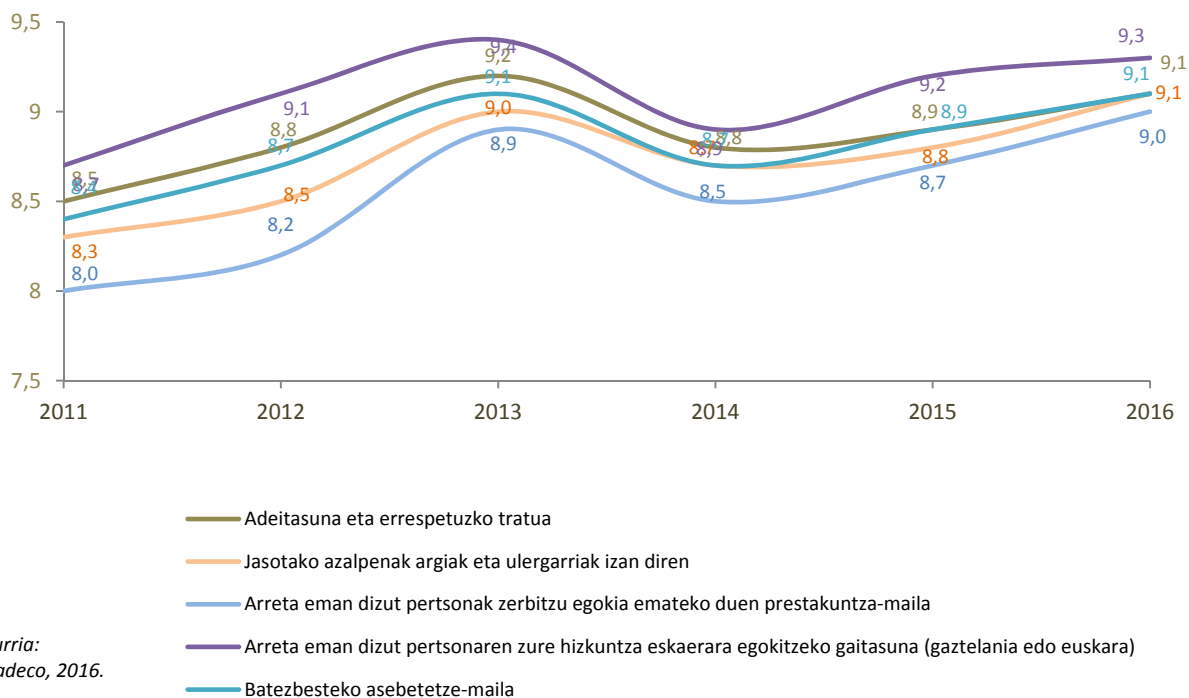
Iturria: Siadeco, 2016.

33. taula: Arreta zerbitzuko langileekiko asebetetzearen bilakaera

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
A. (2.2 adierazlea) Adeitasuna eta errespetuzko tratua	8,5	8,8	9,2	8,8	8,9	9,1
B. (2.3 adierazlea) Jasotako azalpenak argiak eta ulergarriak izan diren	8,3	8,5	9,0	8,7	8,8	9,1
C. (2.1 adierazlea) Arreta eman dizun pertsonak zerbitzu egokia emateko duen prestakuntza-maila	8,0	8,2	8,9	8,5	8,7	9,0
D. (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	9,3
Batez besteko asebetetze-maila	8,4	8,7	9,1	8,7	8,9	9,1

Iturria: Siadeco, 2016.

30. grafikoa: Arreta zerbitzuko langileekiko asebetetzearen bilakaera



3.6.- Emandako informazioaren balorazioa

34. 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? (batez besteko balioak) 2016

	Kanala		Bulegoa			Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	Bilbo	Donostia	Gasteiz	
A. Informazioaren erabilgarritasuna	8,6	9,3	8,3	8,8	8,9	8,9
B. Informazioaren kalitatea	8,6	9,3	8,3	8,8	8,9	8,9

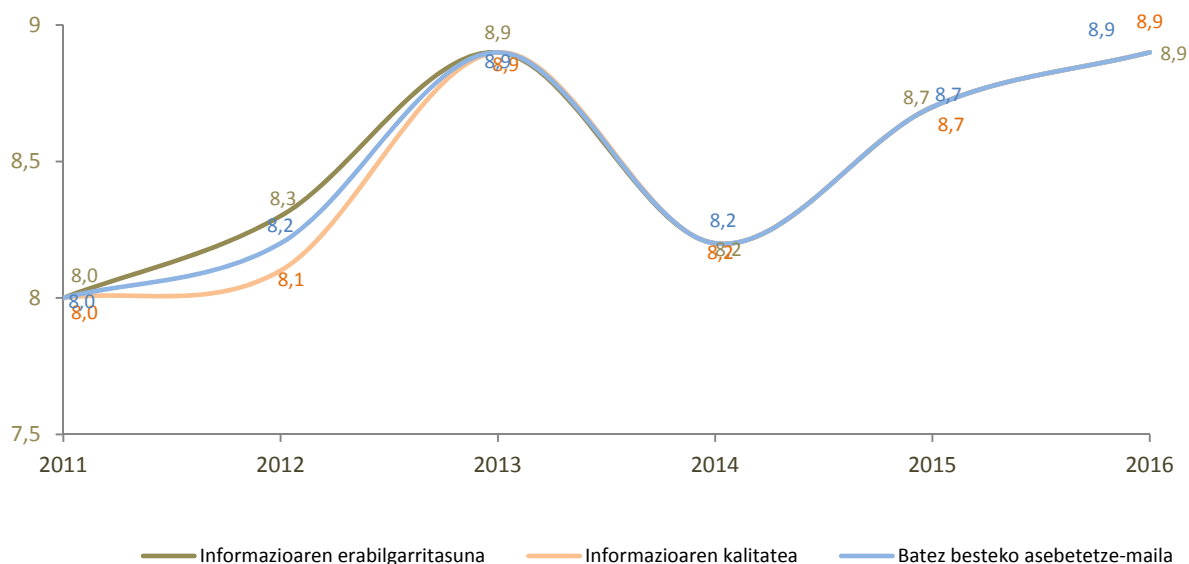
Iturria: Siadeco, 2016.

35. taula: Zerbitzuak emandako informazioarekiko asebetetze-mailaren bilakaera

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
A. Informazioaren erabilgarritasuna	8,0	8,3	8,9	8,2	8,7	8,9
B. Informazioaren kalitatea	8,0	8,1	8,9	8,2	8,7	8,9
Batez besteko asebetetze-maila	8,0	8,2	8,9	8,2	8,7	8,9

Iturria: Siadeco, 2016.

31. grafikoa: Zerbitzuak emandako informazioarekiko asebetetze-mailaren bilakaera



Iturria: Siadeco, 2016.

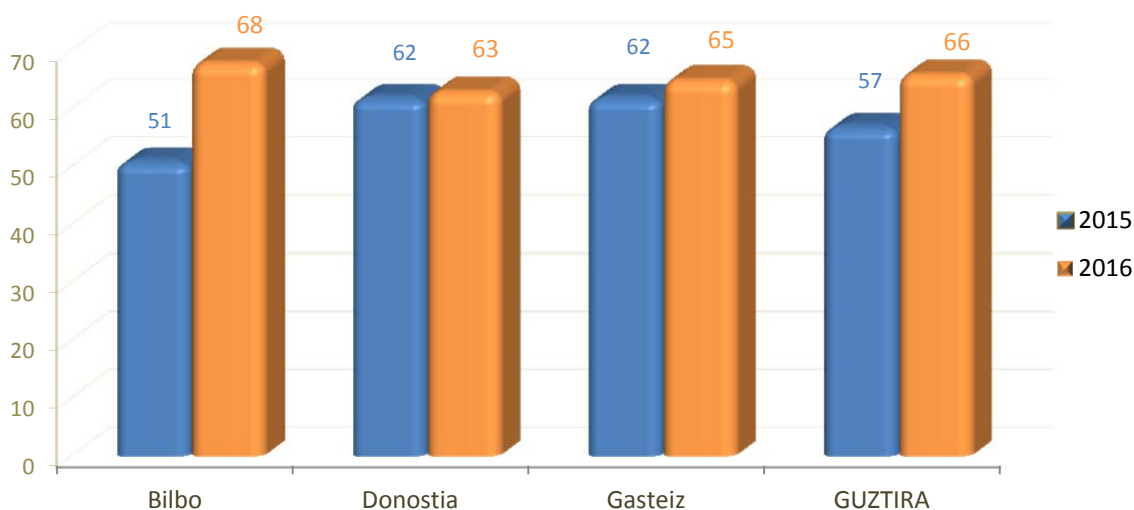
3.7.- Jasotako dokumentazioaren balorazioa

36. Taula: Zuzenean zerbitzuan eman al dizute dokumentazioaren bat zure gestioa egiteko? (Soilik bulegoetan elkarriketatuei eginiko galdera) (%) 2016

	Bulegoa			Jendaurrekoa guztira
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	
Bai	68	63	65	66
Ez	32	37	35	34
GUZTIRA	100	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2016.

32. grafikoa: Zuzenean zerbitzuan eman al dizute dokumentazioaren bat zure gestioa egiteko? (Soilik bulegoetan elkarriketatuei eginiko galdera) (%) 2015-2016



Iturria: Siadeco, 2016.

37. 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) 2016

Bulegoa	Batez besteko asebetetze-maila
Bilbo	8,5
Donostia	8,9
Gasteiz	8,7
GUZTIRA	8,6

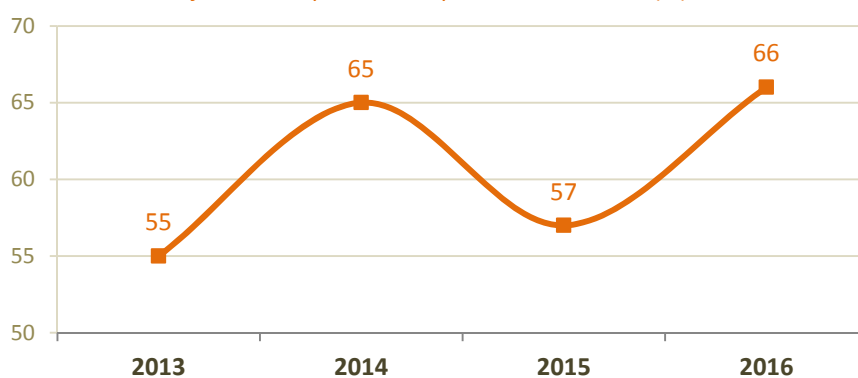
Iturria: Siadeco, 2016.

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

	2013	2014	2015	2016
Bai	55	65	57	66
Ez	45	35	43	34
GUZTIRA	100	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2016.

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



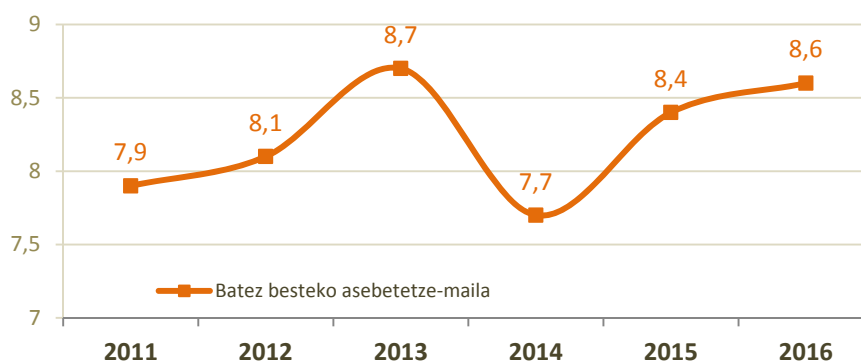
Iturria: Siadeco, 2016.

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

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Batez besteko asebetetze-maila	7,9	8,1	8,7	7,7	8,4	8,6

Iturria: Siadeco, 2016.

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



Iturria: Siadeco, 2016.

4.

ITXARONALDIA, EBAZPENA ETA ASEBETETZEA

4.1.- Itxaronaldia bulegoetan

40. taula: Gutxi gorabehera zenbat minutu itxaron behar izan duzu bulegoan sartu zarenetik atenditua izan arte? (Soilik bulegoetan atenditutako pertsonen eginiko galdera) (%)
2016

	Bulegoa			Jendaurrekoa guztira
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	
5 minutu baino gutxiago – (3.2 adierazlea)	54	45	87	59
5-10 minutu artean – (3.2 adierazlea)	31	36	11	27
11-20 minutu artean	14	14	2	11
21-30 minutu artean	1	5	-	2
30 minutu baino gehiago	-	1	-	-
Ed/Ee	-	-	-	-
GUZTIRA	100	100	100	100
Batez besteko itxaronaldiaren iraupena (minutuak)	6	8	2	5

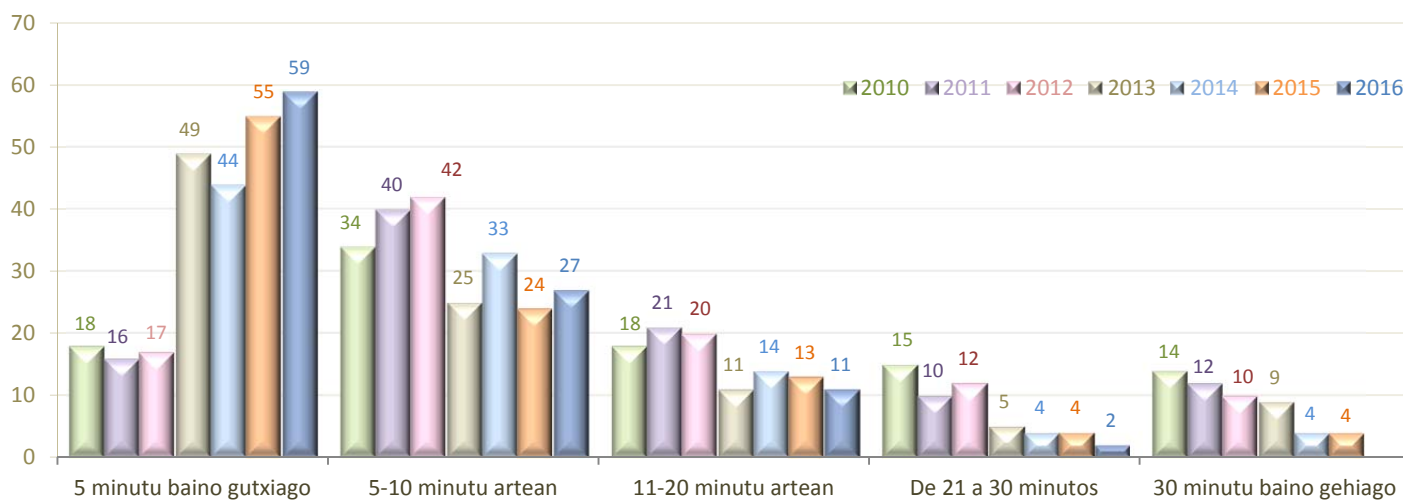
Iturria: Siadeco, 2016.

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

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
5 minutu baino gutxiago	18	16	17	49	44	55	59
5-10 minutu artean	34	40	42	25	33	24	27
11-20 minutu artean	18	21	20	11	14	13	11
21-30 minutu artean	15	10	12	5	4	3	2
30 minutu baino gehiago	14	12	10	9	4	4	-
Ed/Ee	1	1	-	-	-	1	-
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100
Batez besteko itxaronaldiaren iraupena (minutuak)	19	18	17	12	9	8	5

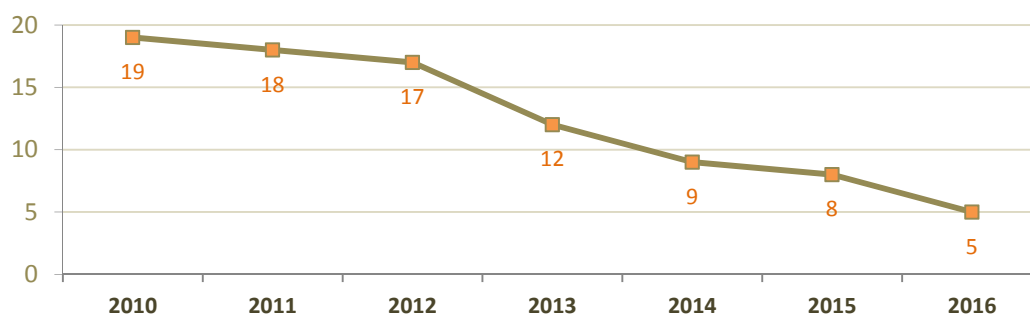
Iturria: Siadeco, 2016.

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



Iturria: Siadeco, 2016.

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



Iturria: Siadeco, 2016.

42. Taula: Itxaronaldia iruditu zaizu... (%) (Bulegoetako itxaronaldiaren iraupena zehaztu duten pertsonen eginiko galdera) 2016

	Bulegoa			Jendaurrekoa guztira
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	
Laburra	41	45	51	45
Egokia	55	48	48	51
Luzeegia	4	6	1	4
Ed/ee	-	-	1	-
GUZTIRA	100	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2016.

43. taula: Zure ustez, zenbateko itxaronaldia litzateke egokia? (Itxaronaldiaren iraupena luzeegia iruditu zaiela adierazi duten pertsonen soilik eginiko galdera-%4-) 2016

	Minutuak
Itxaronaldiaren iraupen egokia	7,8

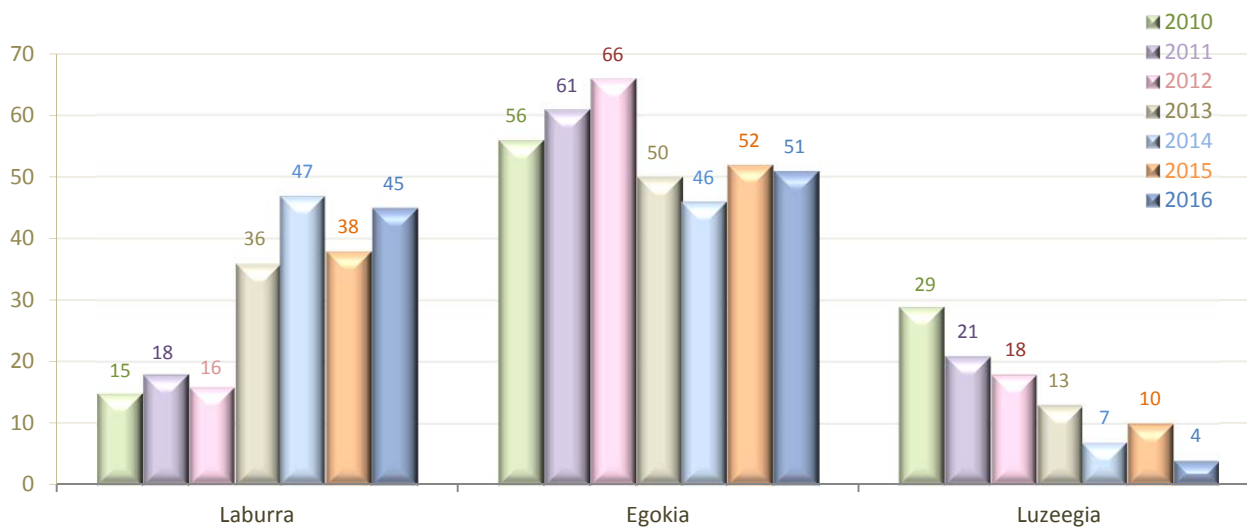
Iturria: Siadeco, 2016.

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

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Laburra	15	18	16	36	47	38	45
Egokia	56	61	66	50	46	52	51
Luzeegia	29	21	18	13	7	10	4
Ed/ee	-	1	-	-	-	-	-
TOTAL	100	101	100	100	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2016.

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



Iturria: Siadeco, 2016.

4.2.- Harremanetan jartzeko beharrezko dei- kopurua

45. taula: Zenbat dei egin dituzu zerbitzuarekin harremanetan jartzeko? (Elkarrizketa telefonikoa egindakoei soilik) 2016

	%
Dei bat	79
Bi dei	13
Hiru dei	4
Lau dei edo gehiago	4
GUZTIRA	100
Dei kopurua batez beste	1

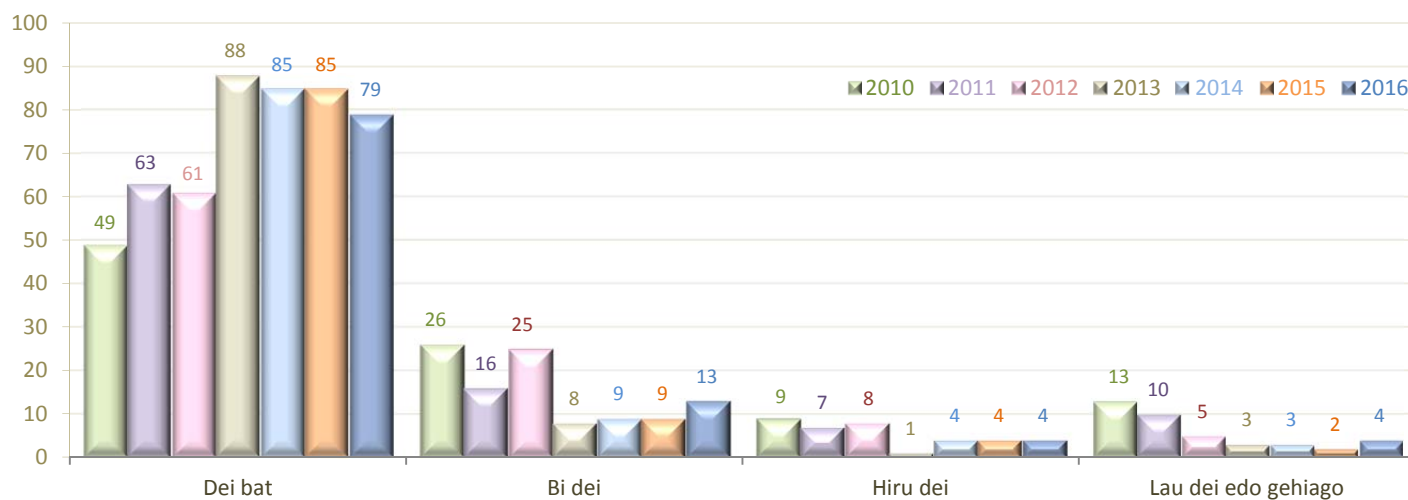
Iturria: Siadeco, 2016.

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

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Dei bat	49	63	61	88	85	85	79
Bi dei	26	16	25	8	9	9	13
Hiru dei	9	7	8	1	4	4	4
Lau dei edo gehiago	13	10	5	3	3	2	4
Ed/Ee	3	4	0	0	0	0	-
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100
Dei kopurua batez beste	2	2	2	1	1	1	1

Iturria: Siadeco, 2016.

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



Iturria: Siadeco, 2016.

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



Iturria: Siadeco, 2016.

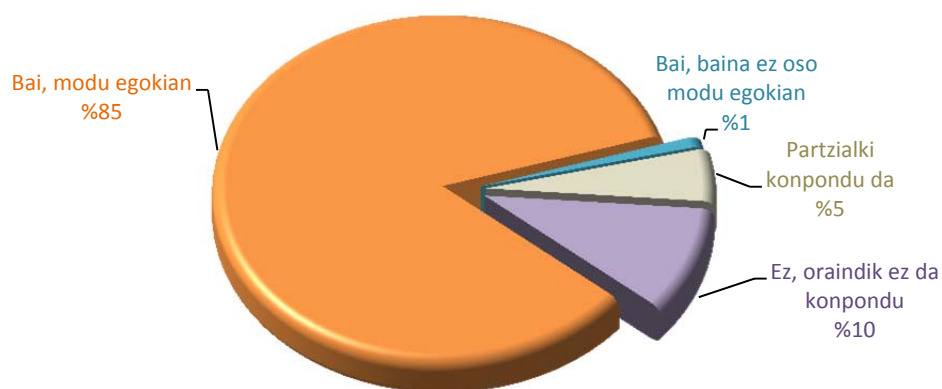
4.3.- Tramitearen ebazpena

47. Taula: Azkenean, Zuzenean zerbitzuak irtenbidea eman al dio zure kontsultari? (%) 2016

	Kanala		Bulegoa			Guztira
	Jendaurrekia	Telefonikoa	Bilbo	Donostia	Gasteiz	
Bai, modu egokian	86	83	86	86	85	85
Bai, baina ez oso modu egokian	1	1	1	1	-	1
Partzialki konpondu da	5	5	7	3	2	5
Ez, oraindik ez da konpondu	9	11	6	10	13	10
Ed/Ee	-	-	-	-	-	-
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2016.

44. grafikoa: Azkenean, Zuzenean zerbitzuak irtenbidea eman al dio zure kontsultari? (%) 2016



Iturria: Siadeco, 2016.

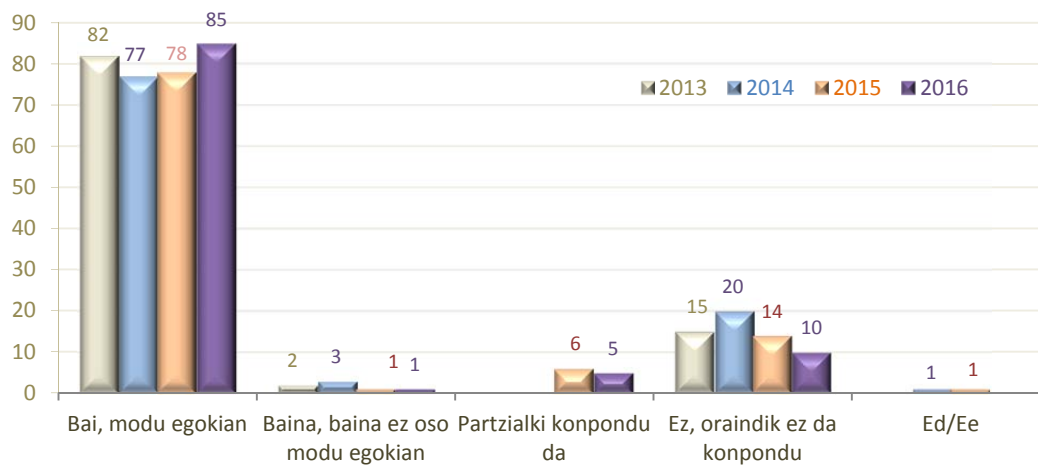
48. Taula: Tramitearen ebazpenaren bilakaera (%)

	2013	2014	2015	2016
Bai, modu egokian	82	77	78	85
Bai, baina ez oso modu egokian	2	3	1	1
Partzialki konpondu da	-	-	6	5
Ez, oraindik ez da konpondu	15	20	14	10
Ed/Ee	-	1	1	-
GUZTIRA	100	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2016.

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

45. grafikoa: Tramitearen ebazpenaren bilakaera (%)



Iturria: Siadeco, 2016.

49. Taula: Kontsultari konponbidea eman EZ izanaren arrazoi nagusia zein da? (Kontsulta partzialki konpondu dela edo oraindik ez dela konpondu erantzun dutenekiko kalkulatua; %15) 2016

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Ez dagokio Eusko Jaurlaritzari	4	-	2
Dokumentazioa falta izanagatik	31	-	17
Epez kanpoko gaia – epea igarota	2	-	1
Ezin konpondu telefonoz	-	4	2
Eskatutako informazioa ez dago eskuragarri oraindik	6	9	7
Gaia argitze bidean dago, erabakia ez da hartu oraindik	36	28	32
Besterik	15	60	35
Ed/Ee	7	-	4
GUZTIRA	100	100	100

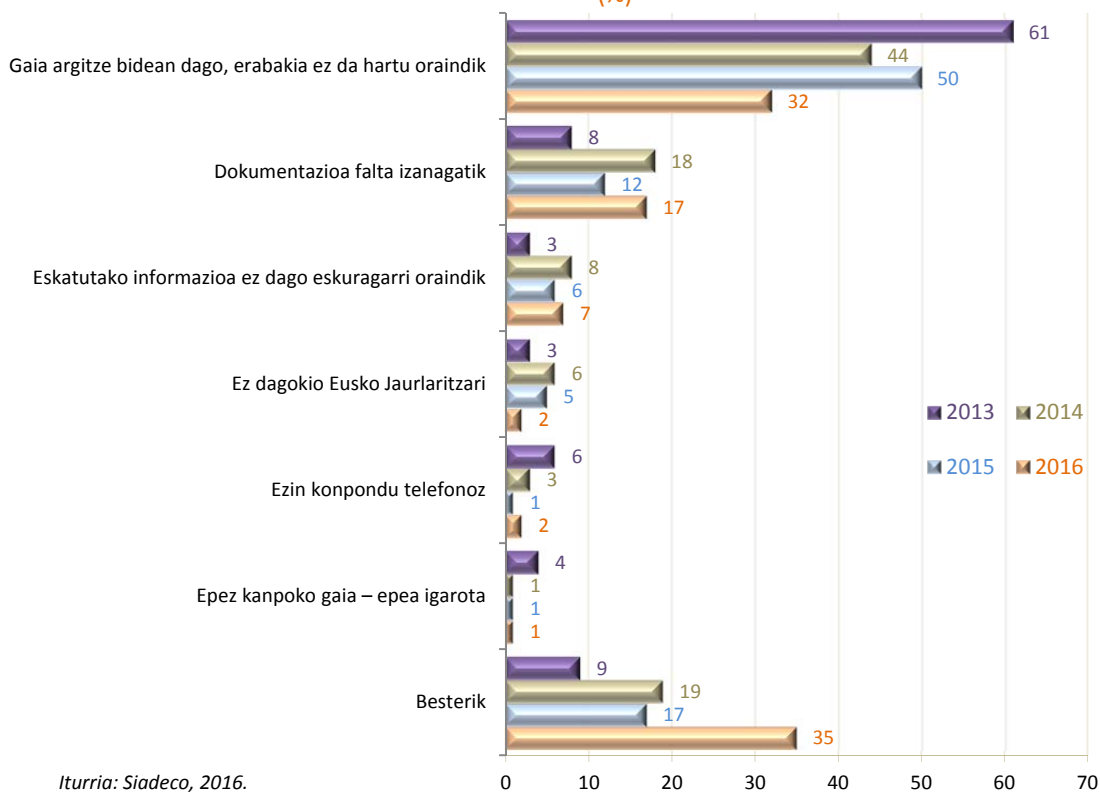
Iturria: Siadeco, 2016.

50. Taula: Tramite edo kontsultak konpondu ez izanaren arrazoen bilakaera (Kontsulta partzialki konpondu dela edo oraindik ez dela konpondu erantzun dutenekiko %)

	2013	2014	2015	2016
Gaia argitze bidean dago, erabakia ez da hartu oraindik	61	44	50	32
Dokumentazioa falta izanagatik	8	18	12	17
Eskatutako informazioa ez dago eskuragarri oraindik	3	8	6	7
Ez dagokio Eusko Jaurlaritzari	3	6	5	2
Epez kanpoko gaia – epea igarota	4	1	1	1
Ezin konpondu telefonoz	6	3	1	2
Besterik	9	19	17	35
Ed/Ee	6	2	6	4
GUZTIRA	100	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2016.

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



Iturria: Siadeco, 2016.

4.4.- Zerbitzua erabiltzeko joera eta gomendatzea

51. taula: Antzeko beste tramite edo informazio eskaeraren bat egin behar izanez gero, berriro joko zenuke Zuzenean zerbitzura? (%) 2016

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

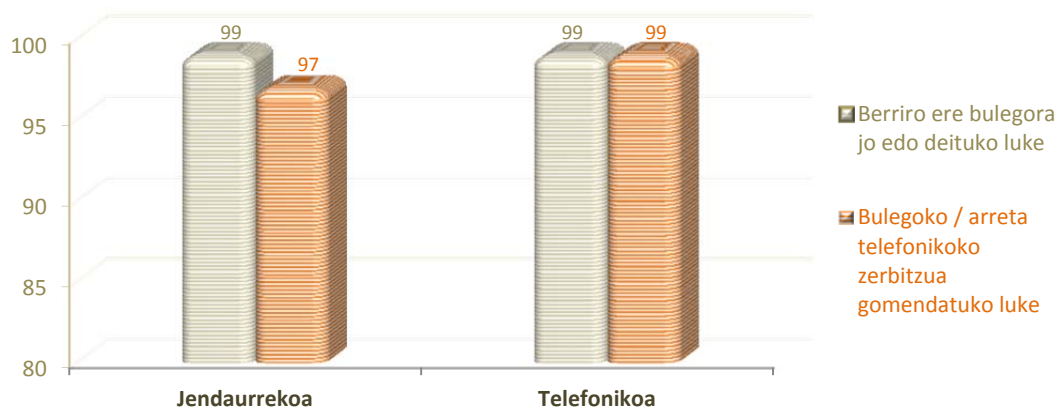
Iturria: Siadeco, 2016.

52. taula: Zuzenean-en telefono bidezko edo aurrez aurreko arreta zerbitzua gomendatuko al zenuke? (%) 2016

	Kanala		Bulegoa			Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	Bilbo	Donostia	Gasteiz	
Bai	97	99	99	95	96	98
Ez	2	1	1	3	3	2
Ed/Ee	1	-	-	2	1	1
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2016.

47. grafikoa: Antzeko beste tramite edo informazio eskaeraren bat egiteko, berriro bulegora jo edo deituko zenuke Zuzenean zerbitzura? (%) 2016



Iturria: Siadeco, 2016.

4.5.- Zerbitzua Internet bidez jasotzeko interesa

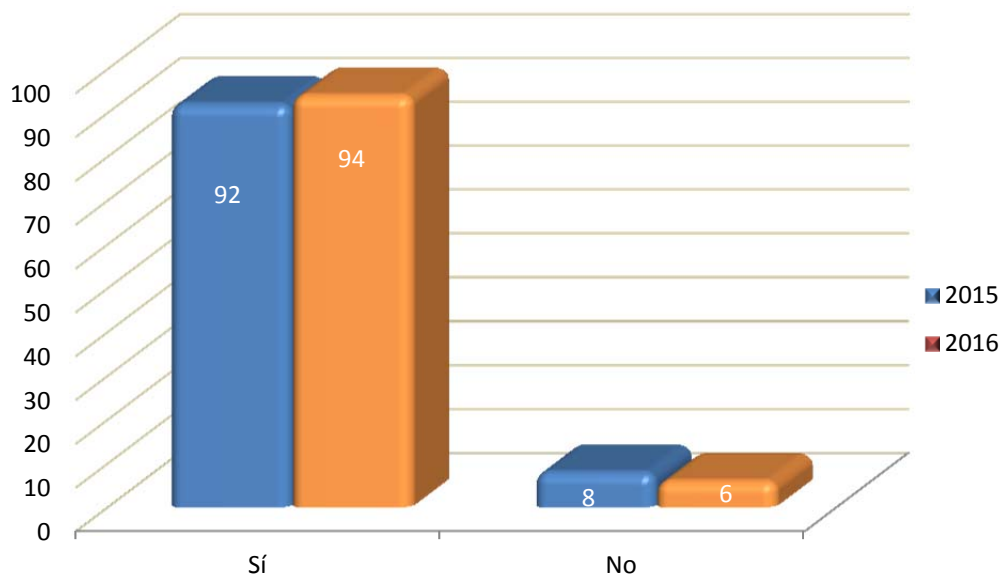
4.5.1.- Interneten sarbidea eta ezagutza-maila

53. taula: Interneterako konexiorik ba al duzu etxean edo telefono mugikorrean? (%) 2016

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Bai	93	96	94
Ez	7	4	6
GUZTIRA	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2016.

48. grafikoa: Interneterako konexiorik ba al duzu etxean edo telefono mugikorrean? (%) 2015-2016



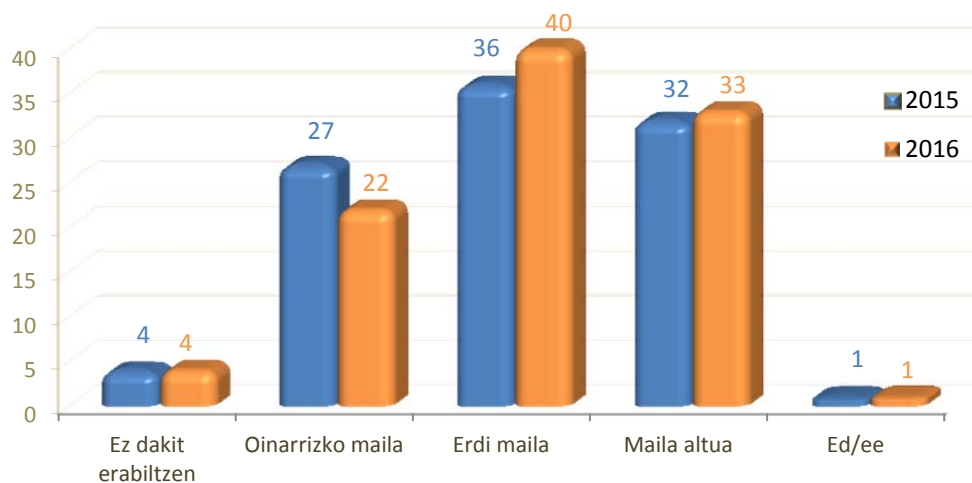
Iturria: Siadeco, 2016.

54. taula: Zure ustez zein da zuk duzun Interneti buruzko ezagutza-maila? (%) 2016

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Ez dakit erabiltzen	5	3	4
Oinarrizko maila	24	19	22
Erdi maila	34	48	40
Maila altua	35	29	33
Ed/Ee	1	1	1
GUZTIRA	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2016.

49. grafikoa: Zure ustez zein da zuk duzun interneti buruzko ezagutza-maila? (%) 2015-2016



Iturria: Siadeco, 2016.

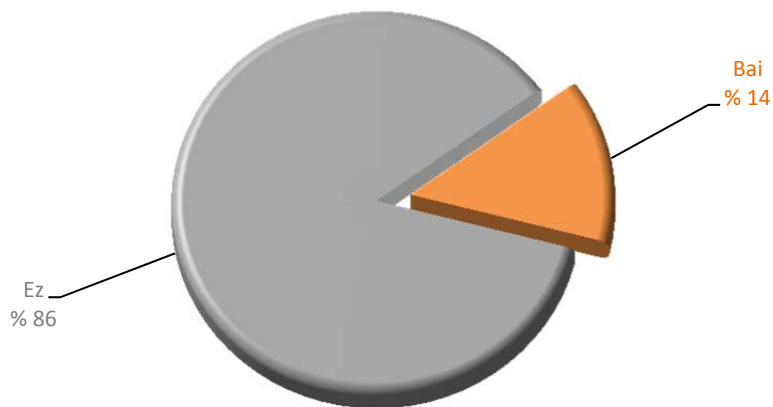
4.5.2.- Bat-bateko mezularitza zerbitzuaren ezagutza maila

55. taula: Ezagutzen al duzu Zuzenean-ek eskaintzen duen telefono mugikorretarako Telegram (Whatsapp-aren antzekoa) bat-bateko mezularitza zerbitzua? (%) 2016

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Bai	14	14	14
Ez	86	86	86
GUZTIRA	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2016.

50. grafikoa: Ezagutzen al duzu Zuzenean-ek eskaintzen duen telefono mugikorretarako Telegram (Whatsapp-aren antzekoa) bat-bateko mezularitza zerbitzua? (%) 2016



Iturria: Siadeco, 2016.

56. taula: Erabili al duzu inoiz? (ezagutzen dutela erantzun duten %14-arekiko %-koa) 2016

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Bai	20	7	15
Ez	80	93	85
GUZTIRA	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2016.

57. taula: Erabiliko al zenuke? (ez dutela ezagutzen erantzun duten %86-arekiko %-koa) 2016

	Kanala		Guztira
	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Bai	58	46	53
Ez	34	35	34
Ed/Ee	8	19	13
GUZTIRA	100	100	100

Iturria: Siadeco, 2016.

5.

ONDORIOAK ETA ZUZENEAN ZERBITZUEN KARTAKO KONPROMISOEN BETETZEA

► **Pertsona erabiltzaileen profila.**

- Zuzenean zerbitzuko 10 erabiltzaileetatik 6 baino gehiago emakumezkoak dira.
- Erabiltzaileen %54k 30 eta 45 urte artean dituzte. Batez besteko adina 42,6 urte dira.
- Erabiltzaileen %25 EAEaz kanpo jaio dira (%14 Espainiar estatutik kanpo).
- %49k ikasketa unibertsitarioak amaituak dituzte (ertainak edo altuak).
- Erabiltzaileen %73 lanean dabil gaur egun.
- Erabiltzaileen %26k euskaraz ongi hitz egiten dutela eta beste %10ek nahiko ongi egiten dutela adierazi dute.
- %12k arreta euskaraz jasotzea nahiago dutela adierazi dute, eta beste %8k berdin zaiela arreta euskaraz zein gaztelaniaz jaso.

► **Zerbitzuaren erabilera.**

- Erabiltzaileen erdiek baino zertxobait gutxiagok, 2 eta 5 aldiz artean erabili dute Zuzenean Zerbitzua azken urtean. Eta %40k behin bakarrik.
- Zuzenean zerbitzura doazen multzorik handiena informazioa eskatzera joaten da (%44), eta hauen atzetik datoz, tramiteren bat egitera doazenak (%39).
- Zuzenean zerbitzuan buruturiko tramiteak ondorengo gaiekin izan dute lotura nagusiki:
 - Etxebizitza (%36)
 - Gizarte gaiak (%18)
 - Lana eta enplegua (%12)
 - Hezkuntza (%10)

► **Zerbitzuaren ezagutza-maila.**

- Erabiltzaileen %85k badaki Zuzenean Zerbitzua Eusko Jaurlaritzak kudeatzen duela.
- Zuzenean ezagutzeko biderik ohikoenak ondorengoak dira:
 - Webgunearen bitartez (%23)
 - Eusko Jaurlaritzako beste zerbitzu batetik bidalia (%21)
 - Lagunek edota senideren batek gomendatua (%18)
 - Beste erakunde batetik bidalia (%14)

- Azken urteetan gora egin du nabarmen Zuzenean Zerbitzua webgunearen bitartez ezagutu duten erabiltzaileen portzentajeak (2013an %9 izatetik, 2016an %23 izatera pasa da). Horrela, web orria zerbitzua ezagutzeko biderik ohikoena bihurtu da.

► Webgunea.

- Azken urtean gora egiten jarraitzen du Zuzenean zerbitzuaren web gunea ezagutu eta erabiltzen dutenen portzentajeak. Zuzenean zerbitzuko erabiltzaileen %65ek web orria ezagutzen dutela adierazi dute, eta ezagutzen dutenenen %83k (hau da, erabiltzaile guztien %54k) inoiz erabili dutela.
- Webgunea erabili duten erabiltzaileen %91k informazioa bilatzeko erabili dute; %38ak tramiteren bat egiteko eta %34ak kontsulta edota proposamenen bat egiteko.

► Arreta ordutegia.

- Azken urtean arreta ordutegiaren ezagutza-mailak izan duen bilakaeraren inguruan, ondorengo alderdiak azpimarra ditzakegu:
 - Ezagutza maila orokorraren jaitziera arina (zuzenean galdetuta ordutegia baietz, ezagutzen dutela adierazi dutenak %62 izatetik %59 izatera pasa dira).
 - Ordutegi zehatzarengatik galdetu ondoren erantzun egokia eman dutenen portzentajea jaitsi egin da. Izan ere, arreta zerbitzuaren ordutegia zuzen erantzuten duten erabiltzaileak %10 besterik ez dira.

► Instalazioak eta azpiegiturak.

1.1. adierazlea: Bulegoen instalazioen batez besteko balorazioa (8,3): espazio fisikoa, eserlekuak, komunak, irisgarritasuna, etab. igo egin da azken urtean (2015arekiko 0,2 puntu igo da) eta 2016 urterako ezarritako helburua 0,3 puntutan gainditu da.

Mugikortasun mugatuko pertsonentzako bulegoaren egokitasunaren batez besteko balorazioa (8,3) igo egin da azken urtean (2015arekiko 0,4 puntu igo da).

1.2. adierazlea: Bulegoaren egoeraren batez besteko balorazioa (8,5): garbitasuna, ordena, tenperatura, argiztapena, zarata, etab. igo egin da azken urtean (2015arekiko 0,1 puntu igo da) eta 2016 urterako ezarritako helburua 0,5 puntutan gainditu da.

Bulegoaren kanpo seinaleketaren, arreta ordutegiaren, tiketa emateko makinaren, eta abarren batez besteko balorazioa (7,6), 2015 urtean lortutakoarekiko apur bat handitu da (0,2 puntu).

► **Arreta zerbitzuko langileak.**

2.1. adierazlea: Arreta zerbitzuko langileen prestakuntza mailaren batez besteko balorazioa (9,0) 0,3 puntutan igo da azken urtean, eta 2016erako ezarritako helburua 0,7 puntutan gainditu du.

2.2. adierazlea: Zerbitzuko langileen adeitasuna eta emandako tratua batez besteko balorazioa (9,1) 0,2 puntutan igo da azken urtean, eta 2016 urterako ezarritako helburua 0,7 puntutan gainditu da.

2.3. adierazlea: Zerbitzuko langileen aldetik jasotako azalpenak argiak eta ulergarriak izan diren aldagaiaren batez besteko balorazioa (9,1) 0,3 puntutan igo da azken urtean, eta 2016 urterako ezarritako helburua 0,8 puntutan gainditu da.

2.4. adierazlea: Zerbitzuko langileek erabiltzaileen hizkuntza eskaerara –gaztelania edo euskara- egokitze gaitasunaren batez besteko balorazioa (9,3) 0,1 puntutan igo da azken urtean, eta 2016. urterako ezarritako helburua 0,6 puntutan gainditu da.

► **Erantzute-gaitasuna.**

3.1 adierazlea: Jendaurreko arretarako ordutegiaren zabalerarekiko asebetetze mailaren batez besteko balorazioa (9,0) 0,1 puntutan igo da azken urtean, eta 2016erako ezarritako helburua 0,6 puntutan gainditu da. Hauxe da arretaren antolaketari lotuta hobekien baloratzen den alderdia.

3.2. adierazlea: Bulegoetako erabiltzaileen %86k adierazi dute gehienez ere 10 minutu egon direla zain atenditu bitartean. Balio hau 2016 urterako ezarritako helburuaren gainetik nabarmen kokatzen da (%70).

Azken urtean, arretarako bulegoetan atenditu bitartean zain egondako denbora egokia izan dela diotenen portzentajeak gora egin du, eta erabiltzaileen %4ak soilik adierazi dute itxarote denbora gehiegizkoa iruditu zaiela, azken urteetako portzentajerik baxuena.

012 zenbakiaren erabiltzaileen %79ek adierazi dute Zuzenean zerbitzuarekin harremanetan jartzeko dei bakarra egin dutela. 2015 urtean baino zertxobait gutxiagok (%85).

3.3. adierazlea: Bulegoetan jendaurreko zerbitzuan atenditua izan arte zain egondako denborarekiko asebetetzearen batez besteko balorazioa (8,3) igo egin da azken urtean (0,3 puntuko igoera) eta 2016rako ezarritako helburua 0,3 puntutan gaindituz (8,0).

3.5. adierazlea: 012 zenbakiko arreta telefonikoan atenditua izan arte zain egondako denborarekiko asebetetzearen batez besteko balorazioa (8,6) apur bat jaitsi da azken urtean (0,1 puntu) baina halere, 2016rako ezarritako helburua 0,3 puntutan gainditzen du.

Erabiltzaileen intimitatea eta konfidentziasunaren batez besteko balorazioa (8,0) 0,3 puntutan igo da azken urtean.

Zerbitzuarekin harremanetan jartzeko egindako dei kopuruarekiko asebetetzearen batez besteko balorazioa (8,8) 2015 urtean jasotakoaren antzekoa da eta telefono bidez, kontsulta egiten guztira pasatako denborarekiko asebetetzearen batez besteko balorazioa igo egin da aurreko urtearekiko (9,1).

3.7.² adierazlea: Euskadi.eus postontziaren erabiltzaileek Zuzenean-era bidalitako mezu elektronikoaren erantzuna jasotzeko itxaron beharreko denborarekiko asebetetzearen balorazioa (7,9), bai 2016rako ezarritako helburua, bai 2015ean jasotako batez bestekoa baino zertxobait altuagoa da (7,8) .

► Kalitate globala.

5.1. adierazlea: Zuzenean zerbitzuarekiko asebetetze-maila orokorraren batez besteko balorazioa (8,7) igo egin da azken urtean (2015 urtearekiko 0,2 puntutan igo da) eta 2016rako ezarritako helburua 0,7puntutan gainditu da.

5.2.adierazlea³: www.euskadi.eus postontzian eskainitako arreta zerbitzuarekiko azaldutako asebetetze orokorraren batez besteko balorazioa (6,8), 2016. urterako helburu gisa finkatutako balioaren (7,0) zertxobait azpitik geratzen da. Telegram bat bateko mezularitza zerbitzuaren kalitateaz egindako balorazioaren batez bestekoak, aldiz, (7,5), 2016. urterako finkatutako helburua 0,5 puntutan gainditzen du.

► Balorazio alderatua.

Erabiltzaileen %53k adierazi dute Zuzenean zerbitzuko arreta, beste erakunde publikoetakoarekin alderatuta, askoz hobea (%17) edo hobea (%35) dela.

Duela urtebete lortutako balorazioaren oso antzerakoa da.

² 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.

³ 2016ean lehen aldiz ezarritako adierazle hau, Zuzenean zerbitzura kontsulta postontzi elektronikoaren bitartez edo Telegram bat bateko mezularitza zerbitzuaren bitartez egin eta zerbitzutik erantzuna jaso dutenei galdeketa eginda kalkulatu da.

► Informazioa eta dokumentazioa.

Jasotako informazioaren erabilgarritasunaren batez besteko balorazioa (8,9) eta informazioaren kalitatearena (8,9) igo egin dira guztiak azken urtean (0,2 bi kasuetan).

Bulegoetako pertsona erabiltzaileen %66ri euren tramitea egin ahal izateko dokumentazioaren bat eman zaie, 2015. urtekoa baino (%57) portzentaje altuagoa da aurtengoa eta 2014koaren (%65) oso antzekoa da.

Jasotako dokumentazioaren kalitatearen batez besteko balorazioa (8,6) igo egin da 2015 urtearekiko (8,4), eta oso gertu dago lortutako batez besteko balorazio altuenetik, 2013an lortua (8,7)

► Tramiteen ebazpena.

Erabiltzaileen %85k adierazi dute Zuzenean zerbitzuak modu egokian eman diola erantzuna eta irtenbidea egindako kontsultari. Iazko urtekoa (%78) baino 7 puntu altuagoa da aipatu proportzioa.

Kontsulta partzialki konpondu dela edo oraindik ez dela konpondu adierazi dutenen artean (%15):

- %32k adierazi dute gaia argitze bidean dagoela (2015 urtekoa baino proportzio nabarmen baxuagoa, %50).
- %17k adierazi dute dokumenturen bat falta dela (2015 urtekoa baino proportzio zertxobait altuagoa - %12).
- %7k adierazi dute eskatutako informazioa/dokumentazioa ez dagoela oraindik eskuragarri (iaz baino proportzio zertxobait altuagoa - %6).

► Zerbitzua erabiltzeko joera eta gomendatzea.

Zuzenean zerbitzuko erabiltzaileen %99k antzeko beste tramite edo informazio eskaeraren bat egin behar izanez gero, berriro Zuzenean-era joko luketela adierazi dute. Erabiltzaileen %98k gomendatuko luke zerbitzua.

► Internet eta Telegram bat-bateko mezularitza zerbitzua

Erabiltzaileen %94k, etxean edo telefono mugikorrean Interneterako konexioa badutela adierazi dute. %33k uste dute Interneti buruzko ezagutza-maila altua dutela.

%14k ezagutzen dute Zuzenean-ek telefono mugikorretarako duen Telegram bat-bateko mezularitza zerbitzua, eta Zuzenean zerbitzuko erabiltzaileen %2k zerbitzu hori erabili dutela adierazi dute.

Telegrameko zerbitzu hori erabili ez duten Zuzenean-eko erabiltzaileen %53k (ezagutzen ez dutenak, edo ezagututa ere, inoiz erabili ez dutenak), Zuzenean-ek eskainitako Telegram zerbitzua, etorkizunean, erabiltzera irits daitezkeela adierazi dute.

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

ADIERAZLEAK	2011	2012	2013	2014	2015	2016eko helburu balioa	2016eko balio erreala	2016ko balio erreala – 2015eko balio erreala aldea	2016eko balio erreala – 2016eko helburu balioa aldea
1. INSTALAZIOAK ETA AZPIEGITURAK									
1.1. Bulegoaren instalazioen batez besteko balorazioa: espazio fisikoa, eserlekuak, komunak... (jendaurrekoa)	7,7	7,8	8,0	7,6	8,1	8,0	8,3	0,2	0,3
1.2. Bulegoaren egoeraren batez besteko balorazioa: garbitasuna, ordena, tenperatura, argiztapena, zarata,... (jendaurrekoa)	8,0	8,2	8,2	7,7	8,4	8,0	8,5	0,1	0,5
2. ARRETA ZERBITZUKO LANGILEAK									
2.1. Arreta eman dizun pertsonak zerbitzu egokia emateko duen prestakuntza-mailaren batez besteko balorazioa	8,0	8,2	8,9	8,5	8,7	8,3	9,0	0,3	0,7
2.2. Adeitasuna eta errespetuzko tratua batez besteko balorazioa (jendaurrekoa eta telefonikoa)	8,5	8,8	9,2	8,8	8,9	8,4	9,1	0,2	0,7
2.3. Jasotako azalpenak argiak eta ulergarriak izan diren batez besteko balorazioa	8,3	8,5	9,0	8,7	8,8	8,3	9,1	0,3	0,8
2.4. Arreta eman dizun pertsonaren zure hizkuntza eskaerara egokitzeko gaitasunaren batez besteko balorazioa (gaztelania edo euskara)	8,7	9,1	9,4	8,9	9,2	8,7	9,3	0,1	0,6
3. ERANTZUTE-GAITASUNA									
3.1. Arreta zerbitzuaren ordutegiaren zabalerari dagokion batez besteko balorazioa (jendaurrekoa eta telefonikoa)	8,4	8,5	9,2	8,2	8,9	8,4	9,0	0,1	0,6
3.2. Aurrez-aurre atenditua izateko gehienez ere 10 minutu edo gutxiago zain egon beharra adierazi duten pertsonen portzentajea	56	59	74	77	79	70	86	7	16
3.3. Aurrez-aurre atenditua izan arte zain egondako denboraren batez besteko balorazioa	-	-	8,0	7,7	8,0	8,0	8,3	0,3	0,3
3.5. Telefonoz atenditua izan arte zain egondako denboraren batez besteko balorazioa	-	-	8,7	8,3	8,7	8,3	8,6	-0,1	0,3
3.7. Zuzenean zerbitzura bidaliko mezu elektronikoen erantzuna jasotzeko igarotako denboraren asebetetzearekiko batez besteko balorazioa	-	-	-	-	7,8	7,8	7,9		0,1
4. ZERBITZUAREN KALITATEA OROTARA									
5.1. Zuzenean zerbitzuko erabiltzaileen batez besteko balorazio orokorra	7,8	8,1	8,6	8,1	8,5	8,0	8,7	0,2	0,7
5.2.a Zuzenean zerbitzu telematikoari buruz erabiltzaileek duten batez besteko balorazioa(www.euskadi.eus postontzia)						7,0	6,8		-0,2
5.2.b Zuzenean zerbitzu telematikoari buruz erabiltzaileek duten batez besteko balorazioa(Telegram bat-bateko mezularitza)						7,0	7,5		0,5

ERANSKINAK

1.- ZUZENEAN ZERBITZUAREN EZAGUTZA ETA ERABILERA

1.1.- 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	EAEn	EAetik kanpo	
Behin bakarrik	48	35	49	31	47	75	29	42	40	72	39	42	40
2-5 aldiz	39	50	39	52	41	22	56	45	44	24	45	48	46
6-10 aldiz	7	8	5	10	5	3	10	7	8	0	8	6	8
10 aldiz baino gehiago	6	7	7	7	7	0	5	6	8	4	7	4	7
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	465	735	147	631	365	57	341	438	395	26	851	346	1200

Iturria: Siadeco, 2016.

	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	
Behin bakarrik	46	37	39	37	46	35	41	35	47	40
2-5 aldiz	45	50	44	46	45	45	46	52	38	46
6-10 aldiz	6	9	7	8	6	11	7	8	7	8
10 aldiz baino gehiago	3	4	10	8	2	8	6	6	8	7
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	221	422	550	845	352	239	957	900	300	1200

Iturria: Siadeco, 2016.

1.2.- 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	EAEn	EAetik kanpo	
Informazioa eskatu	41	46	48	43	45	50	38	42	50	66	46	40	44
Tramiteren bat egin	38	40	38	41	38	26	49	37	38	16	38	41	39
Dokumenturen bat erregistratu	15	10	11	12	12	10	11	15	9	0	11	14	12
Erreklamazio edota iradokizunen bat egin	3	3	2	3	2	6	1	3	2	13	3	3	3
Ordainketaren bat egin	2	1	0	1	2	8	1	2	0	4	1	2	2
Besterik	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	1	-
Ed/Ee	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	465	735	147	631	365	57	341	438	395	26	851	346	1200

Iturria: Siadeco, 2016.

	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	40	41	48	46	40	47	43	19	80	44
Tramiteren bat egin	43	44	34	39	40	43	38	57	13	39
Dokumenturen bat erregistratu	10	11	13	12	13	8	13	20	0	12
Erreklamazio edota iradokizunen bat egin	4	1	3	2	4	2	3	2	4	3
Ordainketaren bat egin	3	2	1	1	3	0	2	1	2	2
Besterik	1	-	-	1	-	-	1	1	-	-
Ed/Ee	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	221	422	550	845	352	239	957	900	300	1200

Iturria: Siadeco, 2016.

1.3.- 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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ekonomia jarduerak	3	3	3	3	4	2	4	4	3	-	3	4	3
Herri administrazioa	2	1	3	1	1	4	1	1	3	2	1	2	2
Gizarte gaiak	14	20	9	24	12	10	14	20	20	-	19	15	18
Kultura	2	1	-	1	2	-	-	1	1	-	1	-	1
Hezkuntza	7	12	19	8	13	7	7	10	13	19	10	11	10
Euskara	1	2	5	1	-	-	2	1	1	2	2	-	1
Azpiegiturak eta herri lanak	2	1	-	1	1	2	3	-	1	-	1	2	1
Justizia	1	-	1	1	-	1	1	-	1	-	-	2	1
Ingurumena	1	1	1	1	1	-	1	1	-	-	1	1	1
Aisialdia eta turismoa	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Osasuna	-	1	-	-	1	4	1	-	1	-	1	1	1
Segurtasuna eta herrizaingoa	7	2	4	2	5	7	1	4	1	31	3	5	4
Lana eta enplegua	9	14	11	16	7	6	14	13	10	4	15	5	12
Garraioa eta mugikortasuna	6	2	3	3	4	10	-	3	5	18	4	4	4
Hirigintza eta lurraldea	1	2	-	2	1	-	1	2	1	-	2	1	2
Etxebizitza	39	34	37	31	44	45	45	34	35	21	33	45	36
Besterik	3	3	1	4	2	1	3	2	3	4	3	2	3
Ed/Ee	1	-	-	-	1	3	-	1	1	-	-	1	1
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	465	735	147	631	365	57	341	438	395	26	851	346	1200

Iturria: Siadeco, 2016.

	Amaitutako ikasketa-maila altuena			Egungo lan egoera		Arretarako lehenetsitako hizkuntza		Kanala		GUZ-TIRA
	Oinarriz-koak edo baxua-goak	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	3	4	3	3	4	3	4	5	2	3
Herri administrazioa	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2
Gizarte gaiak	18	20	17	19	14	19	18	17	19	18
Kultura	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Hezkuntza	8	11	11	9	14	15	9	10	11	10
Euskara	-	1	2	1	2	5	-	2	-	1
Azpiegiturak eta herri lanak	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
Justizia	1	1	-	-	2	1	1	1	-	1
Ingurumena	-	-	2	1	-	1	1	1	1	1
Aisialdia eta turismoa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Osasuna	2	-	1	1	1	-	1	1	1	1
Segurtasuna eta herrizaingoa	5	3	3	3	3	5	3	3	5	4
Lana eta enplegua	4	13	14	15	7	18	11	14	10	12
Garraioa eta mugikortasuna	2	3	4	4	3	4	4	2	6	4
Hirigintza eta lurraldea	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2
Etxebizitza	50	34	33	34	43	23	39	35	38	36
Besterik	2	2	4	3	2	4	3	3	2	3
Ed/Ee	1	1	-	-	1	-	1	1	-	1
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	221	422	550	845	352	239	957	900	300	1200

Iturria: Siadeco, 2016.

1.4.- 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	EAEn	EAetik kanpo	
Lagunek/senideek gomendatuta	18	17	23	18	15	18	24	14	19	11	16	21	18
Beste erakunde batetik hara bidalia	13	14	13	14	15	6	19	11	16	6	13	17	14
EJko beste zerbitzu batetik hara bidalia	20	21	17	21	19	35	18	20	22	31	19	24	21
Webgunearen bitartez	24	22	28	25	18	16	15	26	21	39	25	17	23
Publizitate bidez	4	4	-	4	5	7	4	4	3	9	4	2	4
Halaberharrez, bulego aurretik pasa nitzen	3	2	2	2	2	2	2	1	3	-	2	2	2
Besterik	15	19	15	15	24	12	15	22	13	4	19	14	18
Ed/Ee	2	1	1	2	2	3	2	1	2	-	2	2	2
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	465	735	147	631	365	57	341	438	395	26	851	346	1200

Iturria: Siadeco, 2016.

	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	
Lagunek/senideek gomendatuta	19	21	15	17	19	15	18	25	7	18
Beste erakunde batetik hara bidalia	17	16	12	14	14	12	14	16	11	14
EJko beste zerbitzu batetik hara bidalia	27	19	19	19	26	17	21	19	23	21
Webgunearen bitartez	16	18	29	24	19	30	21	12	38	23
Publizitate bidez	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4
Halaberharrez, bulego aurretik pasa nitzen	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
Besterik	15	17	19	18	15	16	18	21	13	18
Ed/Ee	1	2	1	2	1	3	1	1	2	2
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	221	422	550	845	352	239	957	900	300	1200

Iturria: Siadeco, 2016.

1.5.- Zerbitzua kudeatzen duen erakundearen ezagutza

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

	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	
Eusko Jaurlaritzia	85	85	81	85	89	79	89	87	81	81	87	81	85
Foru Aldundia	4	3	4	4	2	2	4	3	4	-	3	5	3
Udala	2	1	3	-	1	-	2	-	1	-	1	2	1
Estatua/Espainiako Gobernua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gizarte Segurantzia	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
... departamentua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Etxebide	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Enpresa pribatu bat	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Besterik	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ed/Ee	8	10	11	10	7	19	4	9	13	19	9	12	10
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	465	735	147	631	365	57	341	438	395	26	851	346	1200

Iturria: Siadeco, 2016.

	Amaitutako ikasketa-maila altuena			Egungo lan egoera		Arretarako lehenetsitako hizkuntza		Kanala		GUZ-TIRA
	Oinarri-koak edo baxuak	Bigarren mailak eta lanbide heziketa	Ikasketa unibertsitateak (ertainak edo goi mailakoak)	Ordaindutako landuna	Besterik	Euskara edo berdindio	Gaztelania	Jendurerekoa	Telefonikoa	
Eusko Jaurlaritzia	79	83	89	87	81	92	84	90	79	85
Foru Aldundia	4	5	2	3	4	1	4	4	2	3
Udala	2	1	-	1	2	-	1	1	1	1
Estatua/Espainiako Gobernua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gizarte Segurantzia	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
... departamentua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Etxebide	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Enpresa pribatu bat	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Besterik	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ed/Ee	13	10	8	9	12	7	10	4	17	10
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	221	422	550	845	352	239	957	900	300	1200

Iturria: Siadeco, 2016.

1.6.- 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	62	68	66	71	59	37	62	70	61	49	71	48	65
Ez	38	32	34	28	41	63	38	30	39	47	29	51	34
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	465	735	147	631	365	57	341	438	395	26	851	346	1200

Iturria: Siadeco, 2016.

	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	Besteak	Euskara edo berdindio	Gaztelania	Jendarrerekoa	Telefonikoa	
Bai	40	59	78	71	48	73	64	60	73	65
Ez	59	41	21	28	52	27	36	40	27	34
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	221	422	550	845	352	239	957	900	300	1200

Iturria: Siadeco, 2016.

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	Beste bat	EAEen	EAEtik kanpo	
Bai	82	84	86	86	77	72	77	84	85	88	85	76	83
Ez	18	16	14	14	22	28	23	16	15	12	15	24	17
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	273	511	87	459	216	22	145	409	212	19	638	146	784

Iturria: Siadeco, 2016.

	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	72	80	87	85	74	90	81	81	86	83
Ez	28	20	13	15	26	10	19	19	14	17
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	83	232	464	625	154	170	614	418	366	784

Iturria: Siadeco, 2016.

8. taula: Zertarako erabili duzu web orria? (soilik euskadi.eus webgunea erabili 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	
Informazioa bilatzeko	89	92	95	90	90	97	90	89	96	100	91	93	91
Tramiteren bat egiteko	32	40	36	38	41	7	35	35	43	62	39	30	38
Kontsulta edo iradokizunen bat egiteko	38	33	26	34	39	29	36	38	26	52	35	31	34
Ordainketaren bat egiteko	7	7	11	6	9	-	6	7	7	10	8	2	7
Besterik	4	5	3	4	6	3	3	6	4	-	5	2	4
GUZTIRA													
N	224	427	76	393	167	16	112	343	180	16	540	111	652

Iturria: Siadeco, 2016.

	Amaitutako ikasketa-maila altuena			Egungo lan egoera		Arretarako lehenetsitako hizkuntza		Kanala		GUZ-TIRA
	Oinarriz-koak edo baxua-goak	Bigarren mailakoak eta lanbide heziketa	Ikasketa unibertsitarioak (ertainak edo goi mailakoak)	Ordain-dutako landuna	Besterik	Euskara edo berdindio	Gaztelania	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Informazioa bilatzeko	91	90	91	90	94	91	91	86	97	91
Tramiteren bat egiteko	36	35	39	40	27	42	36	33	43	38
Kontsulta edo iradokizunen bat egiteko	31	35	34	34	36	29	36	38	31	34
Ordainketaren bat egiteko	3	5	8	8	2	5	7	5	9	7
Besterik	2	1	6	5	4	6	4	5	4	4
GUZTIRA										
N	60	185	403	533	114	152	499	337	314	652

Iturria: Siadeco, 2016.

1.7.- Arreta ordutegien ezagutza

9. 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	EAEn	EAetik kanpo	
Bai	54	62	60	60	61	40	59	66	50	37	59	59	59
Ez	46	38	40	40	39	60	41	34	50	63	41	41	41
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	465	735	147	631	365	57	341	438	395	26	851	346	1200

Iturria: Siadeco, 2016.

	Amaitutako ikasketa-maila altuena			Egungo lan egoera		Arretarako lehenetsitako hizkuntza		Kanala		GUZ-TIRA
	Oinarriz-koak edo baxua-goak	Bigarren mailakoak eta lanbide heziketa	Ikasketa unibertsitarioak (ertainak edo goi mailakoak)	Ordain-dutako landuna	Besterik	Euskara edo berdindio	Gaztelania	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Bai	56	60	60	60	56	58	59	72	41	59
Ez	44	40	40	40	44	42	41	28	59	41
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	221	422	550	845	352	239	957	900	300	1200

Iturria: Siadeco, 2016.

10. 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	14	19	24	16	18	23	21	17	13	48	18	16	17
Beste ordutegi batzuk	84	80	75	83	80	77	77	82	85	52	81	82	81
Ed/Ee	2	1	1	1	2	-	2	1	2	-	1	2	1
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	240	468	79	385	220	24	138	382	174	14	529	178	708

Iturria: Siadeco, 2016.

	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, 8:00-19:30 bitartean	13	16	20	18	15	26	16	13	29	17
Beste ordutegi batzuk	86	81	79	80	84	73	83	85	71	81
Ed/Ee	-	2	1	2	1	1	1	2	-	1
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	115	235	355	528	178	136	571	500	207	708

Iturria: Siadeco, 2016.

2.- ZERBITZUAREN BALORAZIOA

2.1.- Balorazio orokorra: asebetetze-maila globala

11. 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? (%)

Batez bestekoa (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	EAEn	EAetik kanpo	
Zerbitzuarekiko batez besteko asebetetze-maila oro har	8,5	8,8	8,7	8,7	8,7	8,5	8,8	8,6	8,8	8,5	8,6	8,9	8,7
N	463	728	144	630	361	56	332	438	395	26	845	343	1.191

Iturria: Siadeco, 2016.

Batez bestekoa (0 - 10)	Amaitutako ikasketa-maila altuena			Eguno 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 batez besteko asebetetze-maila oro har	8,8	8,7	8,6	8,7	8,8	8,5	8,7	8,5	9,0	8,7
N	220	419	545	841	347	237	950	893	298	1.191

Iturria: Siadeco, 2016.

2.2.- Zuzenean-en balorazio alderatua

12. 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
	Gizo-nezkoa	Emaku-mezkoa	18-29 urte	30-45 urte	46-64 urte	>= 65 urte	Araba	Biz-kaia	Gipuzkoa	Beste bat	EAEn	EAetik kanpo	
Askoz hobea	17	17	15	18	16	14	22	16	14	13	15	22	17
Hobea	39	33	43	36	31	37	31	43	27	19	36	34	35
Berdina, ez hobea ez txarragoa	28	32	24	30	34	29	26	25	43	27	30	31	30
Txarragoa	2	1	3	1	1	3	1	1	1	9	1	2	1
Askoz txarragoa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	1	-
Ed/Ee	12	13	11	12	14	14	17	11	12	28	14	8	13
Ez du jo bestelako erakundearen herritarren arreta zerbitzura	2	4	4	2	5	4	3	5	2	-	4	2	3
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	71	112	23	79	66	16	33	78	58	15	129	55	184

Iturria: Siadeco, 2016.

	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	Gaztelania	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Askoz hobea	26	15	15	17	17	14	17	15	19	17
Hobea	33	35	37	35	37	32	36	36	34	35
Berdina, ez hobea ez txarragoa	28	34	29	30	31	34	29	37	21	30
Txarragoa	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1
Askoz txarragoa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ed/Ee	8	12	15	14	10	16	12	5	23	13
Ez du jo bestelako erakundearen herritarren arreta zerbitzura	2	4	3	3	4	3	3	5	2	3
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	44	58	78	122	60	37	146	100	84	184

Iturria: Siadeco, 2016.

2.3.- Espazio fisikoaren balorazioa

13. 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? Batez besteko balioak.

Batez bestekoa (0 - 10)	Sexua		Adin taldeak				Bizi den probintzia				Jaiolekua		GUZ-TIRA
	Gizo- nezkia	Emaku- mezkia	18-29 urte	30-45 urte	46-64 urte	>= 65 urte	Araba	Biz- kaia	Gipuz koa	Beste bat	EAEn	EAetik kanpo	
A. (1.1. adierazlea) Bulegoaren instalazioak: espazio fisikoa, eserlekuak, komunak...	8.3	8.3	8.1	8.2	8.4	8.9	8.4	8.3	8.2	9.0	8.2	8.6	8.3
N	372	523	117	462	281	35	298	296	296	5	613	279	895
B. Mugikortasun mugatuko pertsonentzako bulegoaren egokitasuna	8.3	8.3	8.0	8.2	8.5	9.0	8.5	8.2	8.2	8.0	8.2	8.4	8.3
N	347	479	115	428	252	31	284	256	281	5	562	261	826
C. (1.2. adierazlea) Bulegoaren egoera (garbita- suna, ordena, tenperatura, argiztapena, zarata,...)	8.6	8.5	8.6	8.5	8.5	8.8	8.5	8.5	8.6	9.0	8.4	8.8	8.5
N	372	523	117	462	281	35	298	295	297	5	612	280	895
D. Bulegoaren kanpo seinaletika, arreta ordutegiak, tiketa emateko makinarrena,...	7.5	7.7	7.3	7.6	7.8	7.9	7.7	7.6	7.7	6.9	7.5	8.1	7.6
N	371	512	117	460	277	35	297	293	294	5	605	281	889

Iturria: Siadeco, 2016.

Batez bestekoa (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	
A. (1.1. adierazlea) Bulegoaren instalazioak: espazio fisikoa, eserlekuak, komunak...	8.4	8.3	8.3	8.2	8.4	8.1	8.3	8.3		8.3
N	176	337	377	614	281	176	715	895		895
B. Mugikortasun mugatuko pertsonentzako bulegoaren egokitasuna	8.3	8.2	8.4	8.3	8.3	7.9	8.4	8.3		8.3
N	160	315	346	564	262	171	651	826		826
C. (1.2. adierazlea) Bulegoaren egoera (garbitasuna, ordena, tenperatura, argiztapena, zarata,...)	8.5	8.5	8.5	8.5	8.6	8.5	8.5	8.5		8.5
N	176	338	376	613	282	177	714	895		895
D. Bulegoaren kanpo seinaletika, arreta ordutegiak, tiketa emateko makinarena,...	8.0	7.5	7.5	7.6	7.8	7.3	7.7	7.6		7.6
N	177	334	373	608	281	174	711	889		889

Iturria: Siadeco, 2016.

2.4.- Arretaren antolaketaren balorazioa

14. 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? Batez besteko balioak.

Batez bestekoa (0 - 10)	Sexua		Adin taldeak				Bizi den probintzia				Jaiolekua		GUZ-TIRA
	Gizo- nezkua	Emaku- mezkua	18-29 urte	30-45 urte	46-64 urte	>= 65 urte	Araba	Biz- kaia	Gipuz koa	Beste bat	EAEEn	EAEtik kanpo	
A. (3.3 eta 3.5 adierazlea) Atenditua izan arte zain egondako denbora	8.4	8.4	8.4	8.4	8.5	8.5	8.6	8.3	8.4	8.6	8.3	8.8	8.4
N	464	730	146	628	364	56	336	438	394	26	848	343	1194
B. (3.1 adierazlea) Arreta zerbitzuaren ordutegiaren zabalera	8.9	9.1	8.9	9.0	9.0	9.1	9.1	9.0	9.0	8.7	9.0	9.0	9.0
N	434	707	134	608	347	52	310	428	378	25	813	325	1141
C. Erabiltzailearen intimitate eta konfidentzialtasuna	8.0	8.0	8.1	8.0	8.0	8.3	8.1	7.9	8.2	7.4	7.8	8.5	8.0
N	368	517	114	460	276	35	293	294	293	5	608	274	885
D. Itxarote ilaren antolaketa eta eraginkortasuna	8.4	8.3	8.3	8.4	8.3	8.6	8.6	8.4	8.1	7.2	8.3	8.6	8.4
N	365	509	116	454	271	33	287	295	288	4	597	274	874
Zerbitzuarekin harremanetan jartzeko egindako dei kopurua	8.6	8.9	8.7	8.8	8.8	8.6	9.1	8.8	8.9	8.0	8.8	8.9	8.8
N	91	209	29	167	83	21	40	142	97	21	237	63	300
Kontsulta telefonikoa egiten pasatako denbora	8.9	9.2	9.2	9.2	9.1	8.7	9.2	9.1	9.2	8.8	9.1	9.1	9.1
N	89	207	29	164	83	20	40	141	95	20	235	61	296

Iturria: Siadeco, 2016.

Batez bestekoa (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	
A. (3.3 eta 3.5 adierazlea) Atenditua izan arte zain egondako denbora	8.5	8.4	8.4	8.4	8.4	8.3	8.5	8.3	8.6	8.4
N	221	420	546	842	349	239	951	894	300	1194
B. (3.1 adierazlea) Arreta zerbitzuaren ordutegiaren zabalera	8.9	9.0	9.0	9.0	8.9	8.9	9.0	8.8	9.3	9.0
N	215	393	526	814	324	222	916	845	296	1141
C. Erabiltzailearen intimitate eta konfidentzialtasuna	8.3	8.0	7.9	7.9	8.3	7.9	8.0	8.0		8.0
N	171	337	373	608	277	173	708	885		885
D. Itxarote ilaren antolaketa eta eraginkortasuna	8.5	8.3	8.4	8.4	8.4	8.1	8.4	8.4		8.4
N	173	331	365	597	277	174	698	874		874
Zerbitzuarekin harremanetan jartzeko egindako dei kopurua	8.6	9.3	8.6	8.8	8.8	8.9	8.8		8.8	8.8
N	44	82	172	230	67	62	238		300	300
Kontsulta telefonikoa egiten pasatako denbora	8.9	9.4	9.0	9.1	9.0	9.2	9.1		9.1	9.1
N	43	82	169	227	66	60	236		296	296

Iturria: Siadeco, 2016.

2.5.- Arreta zerbitzuko langileen balorazioa

15. 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? Batez besteko balioak.

Batez bestekoa (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. (2.2 adierazlea) Adeitasuna eta errespetuzko tratua	9,1	9,2	9,1	9,1	9,2	9,4	9,1	9,0	9,3	9,7	9,1	9,3	9,1
N	464	732	146	631	363	56	337	438	395	26	849	344	1.196
B. (2.3 adierazlea) Jasotako azalpenak argiak eta ulergarriak izan diren	9,0	9,1	9,1	9,0	9,1	9,3	9,0	9,0	9,2	9,5	9,0	9,2	9,1
N	463	729	146	627	364	55	337	437	392	26	846	343	1.192
D. (2.1 adierazlea) Arreta eman dizun pertsonak zerbitzu egokia emateko duen prestakuntza-maila	9,0	9,0	9,1	9,0	9,1	9,2	9,1	8,9	9,2	9,5	9,0	9,2	9,0
N	437	689	135	598	342	51	309	418	377	22	796	327	1.126
E. (2.4 adierazlea) Arreta eman dizun pertsonaren zure hizkuntza eskaerara egokitzeko gaitasuna (gaztelania edo euskara)	9,2	9,4	9,3	9,3	9,4	9,5	9,4	9,3	9,3	9,5	9,3	9,4	9,3
N	459	721	146	623	356	55	334	431	389	26	840	337	1.180

Iturria: Siadeco, 2016.

Batez bestekoa (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	
A. (2.2 adierazlea) Adeitasuna eta errespetuzko tratua	9,1	9,1	9,2	9,1	9,1	9,1	9,1	8,8	9,7	9,1
N	221	420	548	843	350	239	953	896	300	1.196
B. (2.3 adierazlea) Jasotako azalpenak argiak eta ulergarriak izan diren	9,1	9,1	9,1	9,1	9,1	9,0	9,1	8,8	9,5	9,1
N	221	420	544	840	349	236	952	893	299	1.192
D. (2.1 adierazlea) Arreta eman dizun pertsonak zerbitzu egokia emateko duen prestakuntza-maila	9,1	9,1	9,0	9,0	9,1	8,9	9,1	8,7	9,5	9,0
N	212	400	509	797	327	210	912	845	281	1.126
E. (2.4 adierazlea) Arreta eman dizun pertsonaren zure hizkuntza eskaerara egokitzeko gaitasuna (gaztelania edo euskara)	9,3	9,3	9,4	9,3	9,4	9,1	9,4	9,1	9,7	9,3
N	215	415	544	835	342	238	938	883	297	1.180

Iturria: Siadeco, 2016.

2.6.- Emandako informazioaren balorazioa

16. 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? Batez besteko balioak.

Batez bestekoa (0 - 10)	Sexua		Adin taldeak				Bizi den probintzia				Jaiolekua		GUZ-TIRA
	Gizo- nezkia	Emaku- mezkoa	18-29 urte	30-45 urte	46-64 urte	>= 65 urte	Araba	Biz- kaia	Gipuz koa	Beste bat	EAEn	EAetik kanpo	
A. Informazioaren erabilgarritasuna	8,8	9,0	8,9	8,9	8,9	8,9	9,0	8,7	9,1	8,6	8,9	9,0	8,9
N	442	703	143	606	349	47	328	420	372	25	812	330	1.145
C. Informazioaren kalitatea	8,7	9,0	8,9	8,8	9,0	8,9	8,9	8,8	9,1	8,6	8,8	9,0	8,9
N	439	703	143	604	348	47	328	418	371	25	810	329	1.142

Iturria: Siadeco, 2016.

Batez bestekoa (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. Informazioaren erabilgarritasuna	9,0	8,9	8,9	8,9	9,0	8,7	8,9	8,6	9,3	8,9
N	210	408	520	812	330	224	917	854	291	1.145
C. Informazioaren kalitatea	8,9	8,9	8,9	8,9	8,9	8,8	8,9	8,6	9,3	8,9
N	209	407	519	810	329	223	915	851	291	1.142

Iturria: Siadeco, 2016.

2.7.- Jasotako dokumentazioaren balorazioa

17. 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	EAEn	EAetik kanpo	
Bai	64	68	63	69	64	52	66	68	63	100	66	68	66
Ez	36	32	37	31	36	48	34	32	37	-	34	32	34
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	465	735	147	631	365	57	341	438	395	26	851	346	1200

Iturria: Siadeco, 2016.

	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	66	69	64	65	69	67	66	66	-	66
Ez	34	31	36	35	31	33	34	34	-	34
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	-	100
N	221	422	550	845	352	239	957	900	300	1200

Iturria: Siadeco, 2016.

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

Batez bestekoa (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	EAEn	EAetik kanpo	
Batez besteko asebetetzea	8,6	8,6	8,8	8,5	8,7	8,6	8,6	8,5	8,9	8,8	8,5	8,9	8,6
N	239	337	72	313	172	19	188	199	184	5	390	185	576

Iturria: Siadeco, 2016.

Batez bestekoa (0 - 10)	Amañtutako 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	
Batez besteko asebetetzea	8,9	8,7	8,5	8,6	8,8	8,3	8,7	8,6	-	8,6
N	114	225	233	388	188	111	463	576	-	576

Iturria: Siadeco, 2016.

3.- EBAZPENA ETA ASEBETETZEA

3.1.- Itxaronaldia bulegoetan

19. 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	Beste bat	EAEen	EAEtik kanpo	
5 minutu baino gutxiago- 3.2	58	60	52	59	61	74	86	54	45	59	60	58	59
5-10 minutu artean- 3.2	26	28	35	26	29	9	11	31	35	41	27	28	27
11-20 minutu artean	13	10	11	12	9	16	2	14	14	-	11	12	11
21-30 minutu artean	2	2	3	2	1	-	-	1	5	-	2	3	2
30 minutu baino gehiago	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	287	403	83	362	220	25	169	336	182	3	494	194	690

Iturria: Siadeco, 2016.

	Amaitutako ikasketa-maila altuena			Egunero 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	Jendurerekoa	Telefonikoa	
5 minutu baino gutxiago- 3.2	54	55	65	61	55	63	58	59	-	59
5-10 minutu artean- 3.2	34	28	23	26	29	24	28	27	-	27
11-20 minutu artean	8	15	9	10	13	10	11	11	-	11
21-30 minutu artean	3	2	1	2	2	2	2	2	-	2
30 minutu baino gehiago	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	-	100
N	130	255	303	488	202	128	559	690	-	690

Iturria: Siadeco, 2016.

20. 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	EAEn	EAetik kanpo	
Laburra	41	47	38	44	47	59	51	41	46	39	44	46	45
Egokia	54	49	59	52	48	38	48	55	47	61	52	50	51
Luzeegia	5	3	4	4	4	-	1	4	6	-	4	3	4
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	287	403	83	362	220	25	169	336	182	3	494	194	690

Iturria: Siadeco, 2016.

	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	
Laburra	46	45	45	46	41	36	47	45	-	45
Egokia	53	50	51	49	56	56	50	51	-	51
Luzeegia	1	5	4	4	2	8	3	4	-	4
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	-	100
N	130	255	302	488	202	128	559	690	-	690

Iturria: Siadeco, 2016.

21. taula: Zure ustez, zenbateko itxaronaldia litzateke egokia? (Itxaronaldiaren iraupena luzeegia iruditu zaiela adierazi duten pertsonen soilik) batez besteko 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 (batez besteko denbora minututan)	8,6	7,1	6,7	9,2	6,0	-	9,0	7,0	8,4	-	6,8	10,5	7,8
N	12	19	2	17	12	-	2	10	19	-	22	9	31

Iturria: Siadeco, 2016.

	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	
Itxaronaldiaren iraupen egokia (batez besteko denbora minututan)	10,0	7,2	7,9	7,0	10,1	8,2	7,5	7,8	-	7,8
N	3	13	15	24	7	12	19	31	-	31

Iturria: Siadeco, 2016.

3.2.- Harremanetan jartzeko beharrezko dei kopurua

22. 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	75	81	83	79	81	67	85	77	84	57	79	78	79
Bi dei	11	13	10	13	12	19	8	12	12	29	12	14	13
Hiru dei	7	3	7	5	4	-	8	6	1	-	5	3	4
Lau dei edo gehiago	8	2	-	4	4	14	-	4	3	14	4	5	4
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	152	350	48	279	139	35	67	237	162	35	396	105	502

Iturria: Siadeco, 2016.

	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	73	84	78	80	73	84	78		79	79
Bi dei	20	11	11	12	16	6	14		13	13
Hiru dei	-	5	5	4	4	6	4		4	4
Lau dei edo gehiago	7	-	5	3	6	3	4		4	4
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100		100	100
	74	137	288	385	112	104	398		502	502

Iturria: Siadeco, 2016.

3.3.- Tramitearen ebazpena

23. 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	EAEn	EAetik kanpo	
Bai, modu egokian	84	85	83	88	82	74	86	87	83	61	86	82	85
Bai, baina ez oso modu egokian	1	1	-	1	1	-	-	1	1	4	1	2	1
Partzialki konponduda	6	4	5	3	8	1	3	6	5	4	5	5	5
Ez, oraindik ez da konpondu	9	10	12	8	8	25	11	7	11	31	9	11	10
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	465	735	147	631	365	57	341	438	395	26	851	346	1200

Iturria: Siadeco, 2016.

	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, modu egokian	79	85	87	86	81	84	85	86	83	85
Bai, baina ez oso modu egokian	3	-	1	1	1	1	1	1	1	1
Partzialki konpondu da	4	6	4	5	4	5	5	5	5	5
Ez, oraindik ez da konpondu	15	9	9	8	14	10	10	9	11	10
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	221	422	550	845	352	239	957	900	300	1200

Iturria: Siadeco, 2016.

24. 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
	Gizonezkoa	Emakumezkoa	18-29 urte	30-45 urte	46-64 urte	>= 65 urte	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	EAEen	EAEtik kanpo	
Ez dagokio Eusko Jaurlaritzari	3	2	-	2	3	3	5	2	1	-	2	1	2
Dokumentazioa falta izanagatik	19	16	15	18	16	18	27	16	17	-	17	18	17
Epez kanpoko gaia – epea igarota	1	1	-	2	1	-	2	-	2	-	1	1	1
Ezin konpondu telefonoz	2	2	-	2	-	11	-	2	3	-	1	3	2
Eskatutako informazioa ez dago eskuragarri oraindik	8	6	2	5	12	3	12	3	5	25	5	13	7
Gaia argitze bidean dago, erabakia ez da hartu oraindik	34	31	29	33	30	40	37	34	32	13	33	31	32
Besterik	30	38	48	32	36	25	15	36	39	63	37	31	35
Ed/Ee	3	4	5	5	2	-	2	8	-	-	4	2	4
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	71	112	23	79	66	16	33	78	58	15	129	55	184

Iturria: Siadeco, 2016.

	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	
Ez dagokio Eusko Jaurlaritzari	1	5	-	3	1	3	2	4	-	2
Dokumentazioa falta izanagatik	24	20	12	15	21	17	17	31	-	17
Epez kanpoko gaia – epea igarota	3	1	-	1	1	-	1	2	-	1
Ezin konpondu telefonoz	4	-	2	1	3	-	2	-	4	2
Eskatutako informazioa ez dago eskuragarri oraindik	-	8	8	5	8	5	8	6	9	7
Gaia argitze bidean dago, erabakia ez da hartu oraindik	34	39	26	32	35	21	35	36	28	32
Besterik	28	27	47	41	24	50	31	15	60	35
Ed/Ee	6	-	5	2	8	3	4	7	-	4
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	44	58	78	122	60	37	146	100	84	184

Iturria: Siadeco, 2016.

3.4.- Zerbitzua erabiltzeko joera eta gomendatzea

25. 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	99	99	100	99	98	98	99	99	99	96	99	98	99
Ez	1	1	-	1	1	2	-	1	1	4	1	1	1
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	465	735	147	631	365	57	341	438	395	26	851	346	1200

Iturria: Siadeco, 2016.

	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	98	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Ez	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	221	422	550	845	352	239	957	900	300	1200

Iturria: Siadeco, 2016.

26. 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	Bestebat	EAEn	EAetik kanpo	
Bai	98	98	100	98	97	96	96	99	97	96	98	97	98
Ez	2	1	-	2	2	4	3	-	2	4	1	3	2
Ed/Ee	-	1	-	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	465	735	147	631	365	57	341	438	395	26	851	346	1200

Iturria: Siadeco, 2016.

	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	98	98	98	98	97	97	98	97	99	98
Ez	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2
Ed/Ee	-	-	1	-	1	1	-	1	-	1
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	221	422	550	845	352	239	957	900	300	1200

Iturria: Siadeco, 2016.

3.5.- Internet bidezko zerbitzuaren ezagutza-maila eta interesa

27. 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	94	94	99	96	92	77	91	96	92	100	97	86	94
Ez	6	5	1	4	8	23	8	4	8	-	3	14	6
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	465	735	147	631	365	57	341	438	395	26	851	346	1200

Iturria: Siadeco, 2016.

	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	84	93	99	97	87	98	93	93	96	94
Ez	16	7	1	3	13	2	6	7	4	6
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	221	422	550	845	352	239	957	900	300	1200

Iturria: Siadeco, 2016.

28. 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	3	5	1	2	6	32	5	5	4	-	2	11	4
Oinarrizko maila	19	24	15	17	33	24	22	22	23	13	20	28	22
Erdi maila	42	38	29	42	40	35	36	40	41	50	40	37	40
Maila altua	35	32	54	38	20	5	36	33	31	37	37	22	33
Ed/Ee	1	2	-	1	2	5	1	1	1	-	1	2	1
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	465	735	147	631	365	57	341	438	395	26	851	346	1200

Iturria: Siadeco, 2016.

	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	13	6	1	2	11	1	5	5	3	4
Oinarrizko maila	42	28	11	21	26	15	24	24	19	22
Erdi maila	28	42	42	41	35	37	40	34	48	40
Maila altua	13	24	46	36	25	48	29	35	29	33
Ed/Ee	4	1	-	-	4	-	1	1	1	1
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	221	422	550	845	352	239	957	900	300	1200

Iturria: Siadeco, 2016.

29. taula: Ezagutzen al duzu Zuzenean-ek eskaintzen duen telefono mugikorretarako Telegram (Whatsapp-aren antzekoa) bat-bateko mezularitza zerbitzua? (%)

	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	15	14	18	17	10	2	15	15	10	26	15	13	14
Ez	85	86	82	83	90	98	85	85	90	74	85	87	86
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	465	735	147	631	365	57	341	438	395	26	851	346	1200

Iturria: Siadeco, 2016.

	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	10	15	15	16	10	17	13	14	14	14
Ez	90	85	85	84	90	83	87	86	86	86
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	221	422	550	845	352	239	957	900	300	1200

Iturria: Siadeco, 2016

30. taula: Erabili al duzu inoiz Zuzenean-ek eskaintzen duen telefono mugikorretarako Telegram (Whatsapp-aren antzekoa) bat-bateko mezularitza zerbitzua? (Zerbitzua ezagutzen dutela erantzun dutenei 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	EAEn	EAetik kanpo	
Bai	19	12	27	15	8	-	23	14	14	-	17	7	15
Ez	81	88	73	85	92	100	77	86	86	100	83	93	85
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	66	103	23	109	36	1	36	89	34	10	132	38	169

Iturria: Siadeco, 2016.

	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	22	9	17	15	16	26	11	20	7	15
Ez	78	91	83	85	84	74	89	80	93	85
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	20	58	92	136	32	40	130	99	70	169

Iturria: Siadeco, 2016.

31. taula: Erabiliko al zenuke Zuzenean-ek eskaintzen duen telefono mugikorretarako Telegram (Whatsapp-aren antzekoa) bat-bateko mezularitza zerbitzua? (%)

	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	51	54	70	56	47	20	57	52	53	34	52	56	53
Ez	38	33	22	31	40	68	32	36	31	50	35	32	34
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	431	744	126	629	360	60	227	569	341	38	873	300	1175

Iturria: Siadeco, 2016.

	Amaitutako ikasketa-maila altuena			Egungo lan egoera		Arretarako lehenetsitako hizkuntza		Kanala		GUZ-TIRA
	Oinarriz-koak edo baxua-goak	Bigarren mailakoak eta lanbide heziketa	Ikasketa unibertsitarioak (ertainak edo goi mailakoak)	Ordain-dutako landuna	Besterik	Euskara edo berdindio	Gaztelania	Jendaurrekoa	Telefonikoa	
Bai	50	52	55	54	50	52	53	58	46	53
Ez	42	34	32	33	39	33	35	34	35	34
GUZTIRA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	202	388	578	854	316	223	950	678	497	1175

Iturria: Siadeco, 2016.