



***Zuzenean zerbitzuaren erabiltzaileek
espero dutenari eta haien gogobetetasun
mailari buruzko ikerketa***

2018ko abenduaren 5a



1.- SARRERA: PLANTEAMENDU METODOLOGIKOA	3
1.1. Ikerketaren helburuak	4
1.2. Fitxa teknikoa	7
1.3. Pertsona erabiltzaileen profila	11
2.- ZUZENEANEN ZERBITZUAREN EZAGUTZA ETA ERABILERA	
2.1. Zuzenean zerbitzuaren urteko erabilera-maila	22
2.2. Zuzenean zerbitzura joateko edo deitzeko arrazoiak	24
2.3. Izapidearen gaia	29
2.4. Zerbitzua ezagutzeko modua	32
2.5. Webgunearen ezagutza eta erabilera	36
3.- ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNAREN BALORAZIOA	41
3.1. Jardunaren balorazio orokorra	44
3.2. Zuzenean zerbitzuaren balorazio konparatiboa	48
3.3. Eremu fisikoaren balorazioa	52
3.4. Arretaren antolakuntzaren balorazioa	56
3.5. Arreta egiten duten langileen balorazioa	60
3.6. Emandako informazioaren balorazioa	64
3.7. Jasotako agirien balorazioa	68
3.8. Zerbitzu-eremu nagusien bilakaera, ordezkaritza eta kanalaren arabera	71
4.- ITXARON BEHARREKO DENBORA, EBAZPENA ETA GOGOBETETASUN-MAILA	76
4.1. Bulegoan itxaron beharreko denbora	79
4.2. Harremanetan jartzeko egin beharreko dei kopurua	87
4.3. Izapidearen ebazpena	92
4.4. Zuzenean zerbitzua erabiltzeko eta gomendatzeko joera	100
4.5. Zuzenean eskaintzen duen Telegram bat-bateko mezularitza zerbitzua	103
5.- ZUZENEANEN ZERBITZUEN KARTA	108



1.- SARRERA: PLANTEAMENDU METODOLOGIKOA



1.1.- IKERKETAREN HELBURUAK



Helburu nagusia

«2018an zehar Zuzenean Herritarrentzako Zerbitzuaren erabiltzaileek espero zutena eta haien gogobetetasun maila ezagutzea»



Helburu espezifikoak

Helburu nagusi horri erantzun bat emateko landu diren **helburu zehatzak Zuzeneanen Zerbitzuen Kartan** daude jasota.

Zehazki, kartan jasota dauden konpromisoak eta erronkak honako hauek dira:

- Zuzenean zerbitzuaren bulegoen azpiegitura eta instalazioekiko gogobetetasun-maila.
- Zuzenean zerbitzuaren bulegoetako ingurune-baldintzen balorazioa: garbitasuna, tenperatura, argiztapena, zarata...
- Zerbitzua ematen duten pertsonen prestakuntzarekiko gogobetetasun-maila.
- Zuzenean zerbitzuko langileen adeitasunarekiko eta emandako tratuekiko gogobetetasun-maila.
- Zerbitzua ematen duten pertsonen argitasunarekiko eta ulertzeko erraztasunarekiko gogobetetasun-maila.
- Solaskidearen hizkuntzara egokitzeko izandako gaitasunarekiko gogobetetasun-maila.
- Jendearentzako ordutegiaren zabaltasunarekiko gogobetetasun-maila.
- Arreta edo erantzun bat jaso aurretik itxaron beharreko denboraren balorazioa.
- Zerbitzuaren kalitatearekiko gogobetetasun-maila orokorra.



1.2.- FITXA TEKNIKOA



Metodologia

Esplorazioaren eta analisi kuantitatiboaren metodologia

Ikertzeko teknika

Zuzenean Herritarrentzako Zerbitzuaren konfigurazioa dela eta, bi teknika erabili ditugu ikerketa egiteko.

- Alde batetik, **aurrez aurreko elkarrizketak egin ditugu Zuzenean zerbitzuaren bulegoetan**, galdera irekiz eta itxiz osatutako galdetegi batetik abiatuta.
- Bestetik, **telefono bidezko elkarrizketak egin ditugu**, galdera irekiz eta itxiz osatutako galdetegi batetik abiatuta.

Ikerketaren xede-taldea

Zuzenean Herritarrentzako Zerbitzuaren erabiltzaile den emakume eta gizon oro.

Laginaren diseinua: tamaina

Azken laginaren tamaina honako hau izan da: **1.502 elkarrizketa** (1.005 aurrez aurre eta 497 telefonoz). 1.502 elkarrizketen kasuan, kolektibo horren inguruan egin nahi diren kalkulu guztietarako, laginaren errore-marjina honako hau da: $e = \pm 2,6\%$



Laginaren banaketa

Inkesta-lana egiteko laginaren diseinua esleipen-irizpide soil baten bidez definitu da, kanal bakoitzerako behar adinako lagin-oinarri bat lortzeko helburuarekin, kanalaren arabera datuek trinkotasun estatistikoa izan dezaten.

Ondoren, tabulazio-prozesuan, erabiltzaileen artean kanal bat bestea baino ordezkatuagoa egotea ekiditeko, 2018an Zuzenean webgunean argitaratutako jarduera-datuen arabera egindako arretak kontuan izanik, kanal bakoitzaren benetako pisua haztatu behar izan dugu, Zuzeneanek eskaintzen duen Herritarrentzako Zerbitzuaren errealitatea hobeto islatzen duen argazki bat lortzeko helburuarekin.

Laginak, esleipen- eta haztatze-irizpideak, honako hauek izan dira:

	Egindako inkesta kopurua	Egindako inkesten ehunekoa	2018an egindako arretak	Kanalaren pisua, arreta kopuruaren arabera	Kanalaren pisuaren arabera inkestak
Telefono bidezko kanala	497	% 33	271.585	% 42	634
Aurrez aurreko kanala	1005	% 67	372.236	% 58	868
Bilboko bulegoa	432	% 29	199.806	% 31	466
Donostiako bulegoa	342	% 23	88.205	% 14	206
Gasteizko bulegoa	231	% 15	84.225	% 13	196
Guztira	1502	% 100	643.821	% 100	1502



Ikerketaren egunak

Honako egun hauetan egin da ikerketa:

- Galdetegiak onartzea: 2018ko irailaren 27a.
- Aurrez aurre inkestak egiteko lanari ekitea: 2018ko urriaren 1a.
- Aurrez aurre inkestak egiteko lana amaitzea: 2018ko urriaren 22a.
- Telefonoz inkestak egiteko lanari ekitea: 2018ko urriaren 8a.
- Telefonoz inkestak egiteko lana amaitzea: 2018ko urriaren 29a.
- Kodetzea, tabulazioa, estatistika-ustiapena: 2018ko urriaren 30etik azaroaren 12ra.
- Emaizen aurkezpena: 2018ko abenduaren 5a.

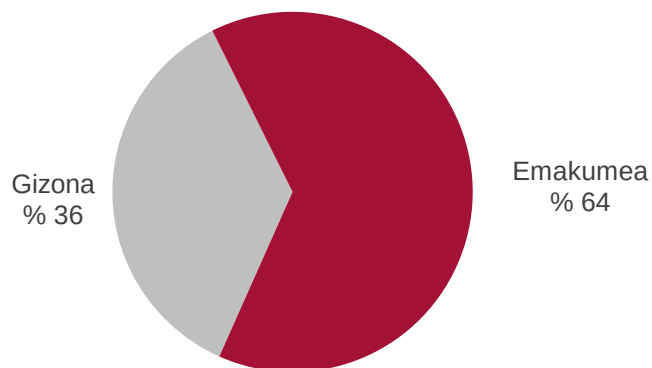


1.3.- PERTSONA ERABILTZAILEEN PROFILA



P.32.: Generoa

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak, guztira.



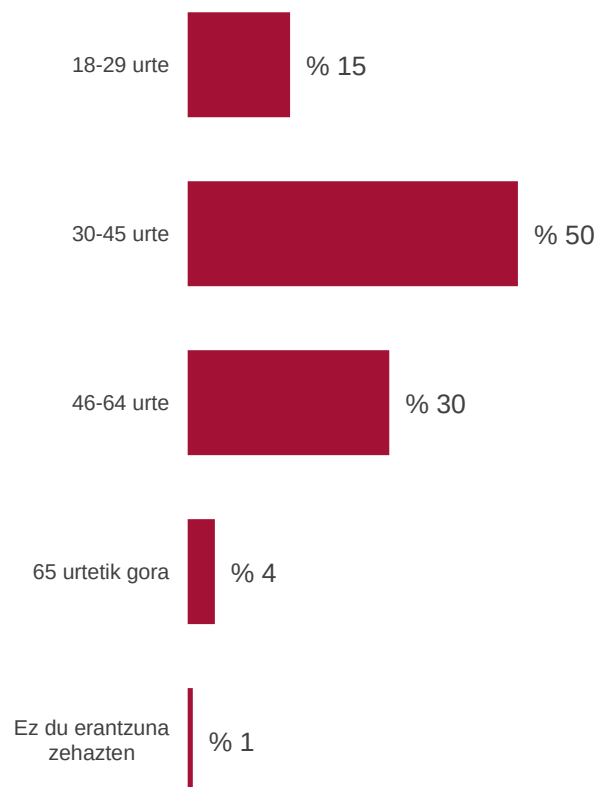
	ZUZENEAN ARRETA		
	Guztira (n = 1502)	Telefonoz (n = 634)	Aurrez aurre (n = 868)
Gizona	% 36	% 32	% 39
Emakumea	% 64	% 68	% 61

	AURREZ AURREKO ARRETA		
	Bilbo (n = 466)	Donostia (n = 206)	Gasteiz (n = 196)
Gizona	% 35	% 44	% 42
Emakumea	% 65	% 56	% 58



P.33.: Adina

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak, guztira.



BATEZ BESTEKOA: 41,9 urte

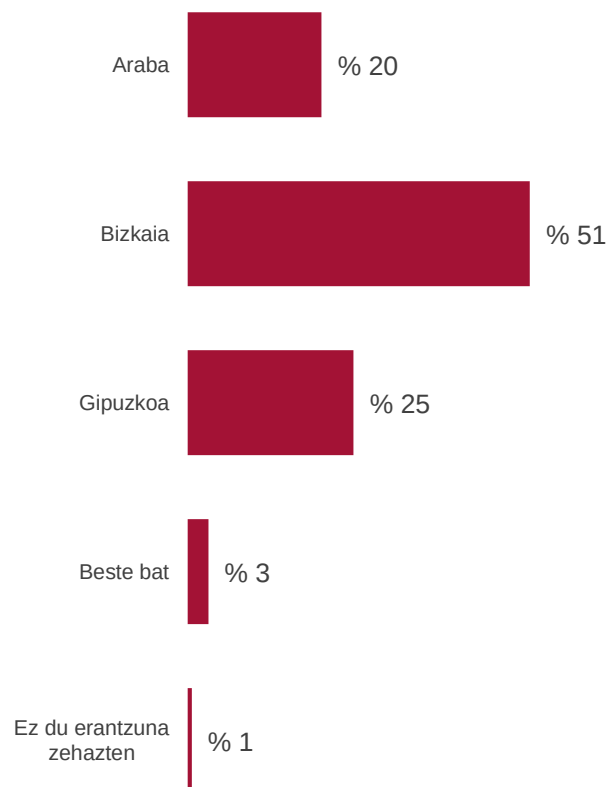
	ZUZENEAN ARRETA		
	Guztira (n = 1502)	Telefonoz (n = 634)	Aurrez aurre (n = 868)
18 urtetatik 29 urtetara	% 15	% 14	% 16
30 urtetatik 45 urtetara	% 50	% 52	% 48
46 urtetatik 64 urtetara	% 30	% 29	% 31
65 urtetik gora	% 4	% 4	% 4
Ez du erantzuna zehazten	% 1	% 2	---
BATEZ BESTEKOA	41,9	41,9	41,9

	AURREZ AURREKO ARRETA		
	Bilbo (n = 466)	Donostia (n = 206)	Gasteiz (n = 196)
18 urtetatik 29 urtetara	% 19	% 14	% 12
30 urtetatik 45 urtetara	% 47	% 47	% 53
46 urtetatik 64 urtetara	% 30	% 35	% 31
65 urtetik gora	% 5	% 4	% 3
Ez du erantzuna zehazten	---	---	---
BATEZ BESTEKOA	41,4	42,7	42,4



P.34.: Probintzia

Oinarria: Elkarizketatutako pertsonak, guztira.

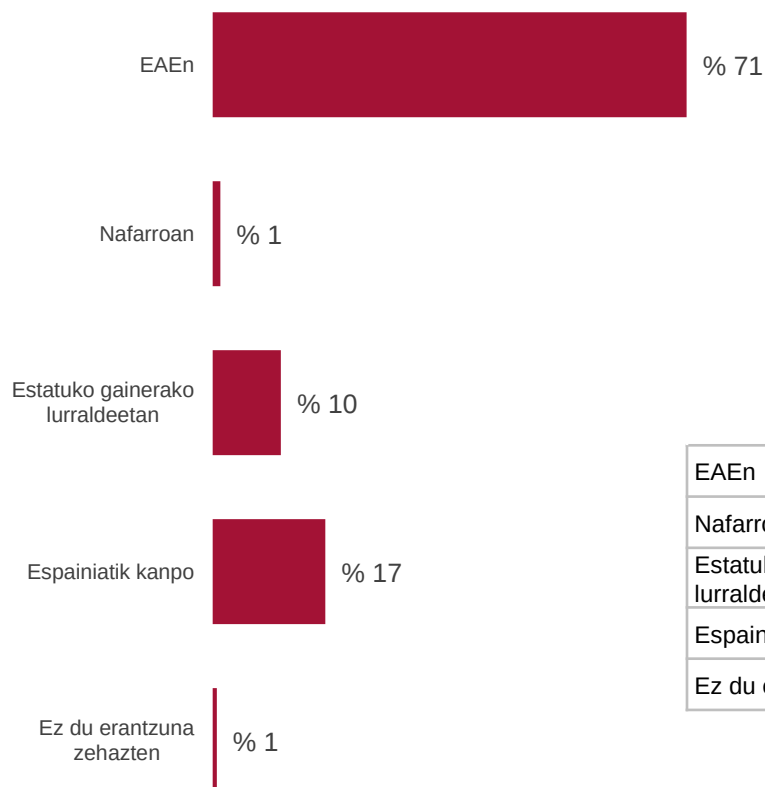


	ZUZENEAN ARRETA		
	Guztira (n = 1502)	Telefonoz (n = 634)	Aurrez aurre (n = 868)
Araba	% 20	% 15	% 24
Bizkaia	% 51	% 51	% 52
Gipuzkoa	% 25	% 27	% 24
Beste bat	% 3	% 6	% 1
Ez du erantzuna zehazten	% 1	% 1	---



P.35.: Jaiolekua

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak, guztira.



	ZUZENEAN ARRETA		
	Guztira (n = 1502)	Telefonoz (n = 634)	Aurrez aurre (n = 868)
EAEEn	% 71	% 72	% 71
Nafarroan	% 1	% 2	% 1
Estatuko gainerako lurraldeetan	% 10	% 14	% 7
Espainiatik kanpo	% 17	% 11	% 21
Ez du erantzuna zehazten	% 1	% 1	---

Arreta egiteko kanalaren araberrako desberdintasunak



P.36.: Amaitutako ikasketen maila

Oinarria: Elkarizketatutako pertsonak, guztira.

Unibertsitateko ikasketak
(erdi eta goi mailakoak) % 46

Profesionalak (LH) % 19

Bigarren mailakoak: Goi
mailako batxilergoa,
BBB, UBI, IEE % 16

Lehen mailakoak,
oinarrizko batxilergoa,
OHO, DBH % 17

Bat ere ez, lehen
mailakoak baino
gutxiago % 1

Ez du erantzuna
zehazten % 1

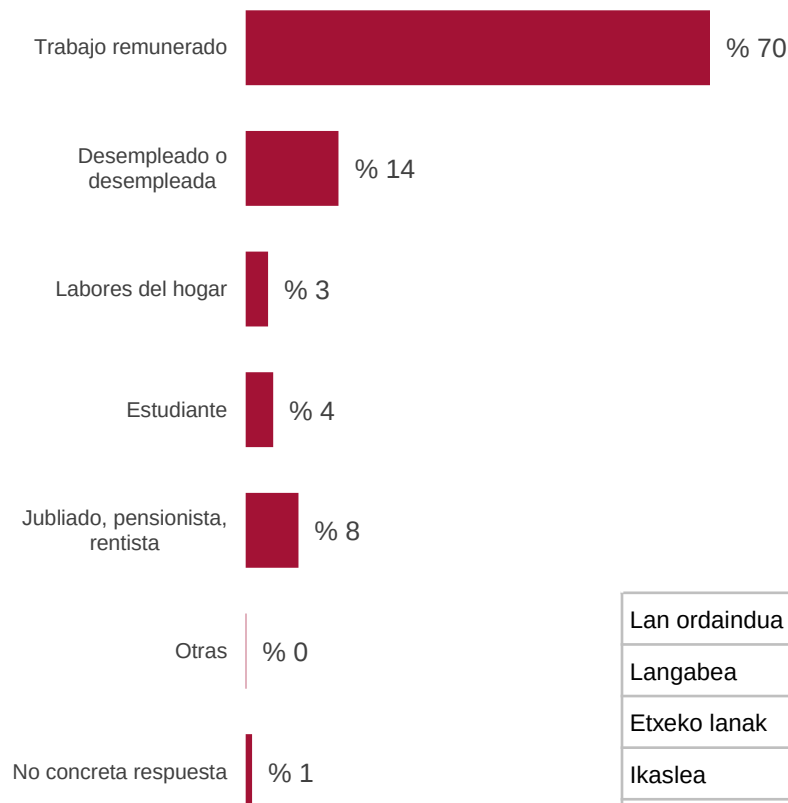
	ZUZENEAN ARRETA		
	Guztira (n = 1502)	Telefonoz (n = 634)	Aurrez aurre (n = 868)
Unibertsitateko ikasketak (Erdi eta Goi mailakoak)	% 46	% 51	% 43
Profesionalak (LH)	% 19	% 20	% 19
Bigarren mailakoak: Goi mailako Batxilergoa, BBB, UBI, IEE	% 16	% 13	% 17
Lehen mailakoak, Oinarrizko Batxilergoa, OHO, DBH	% 17	% 13	% 20
Bat ere ez, lehen mailakoak baino gutxiago	% 1	% 0	% 1
Ez du erantzuna zehazten	% 1	% 3	% 0

Arreta egiteko kanalaren arabera desberdintasunak



P.37.: Egungo lanbidea

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak, guztira.

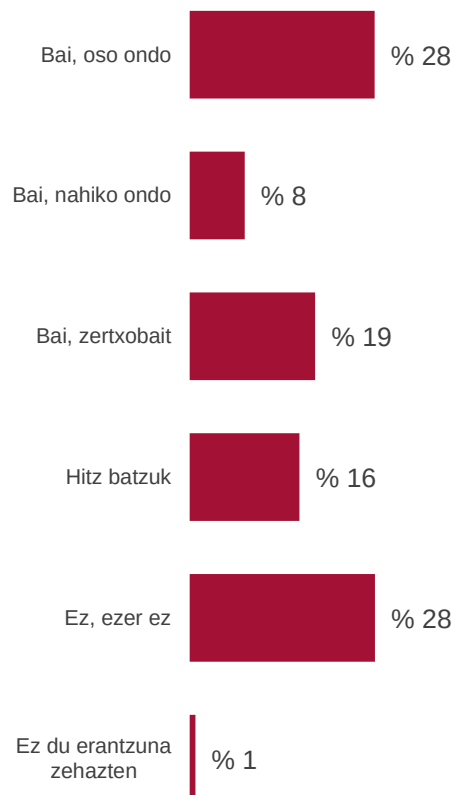


	ZUZENEAN ARRETA		
	Guztira (n = 1502)	Telefonoz (n = 634)	Aurrez aurre (n = 868)
Lan ordaindua	% 70	% 76	% 65
Langabea	% 14	% 10	% 17
Etxeko lanak	% 3	% 3	% 4
Ikaslea	% 4	% 2	% 6
Erretiroduna, pentsioduna, errentaduna	% 8	% 7	% 8
Beste batzuk	% 0	---	% 0
Ez du erantzuna zehazten	% 1	% 2	---



P.38.: Euskara maila*

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak, guztira.

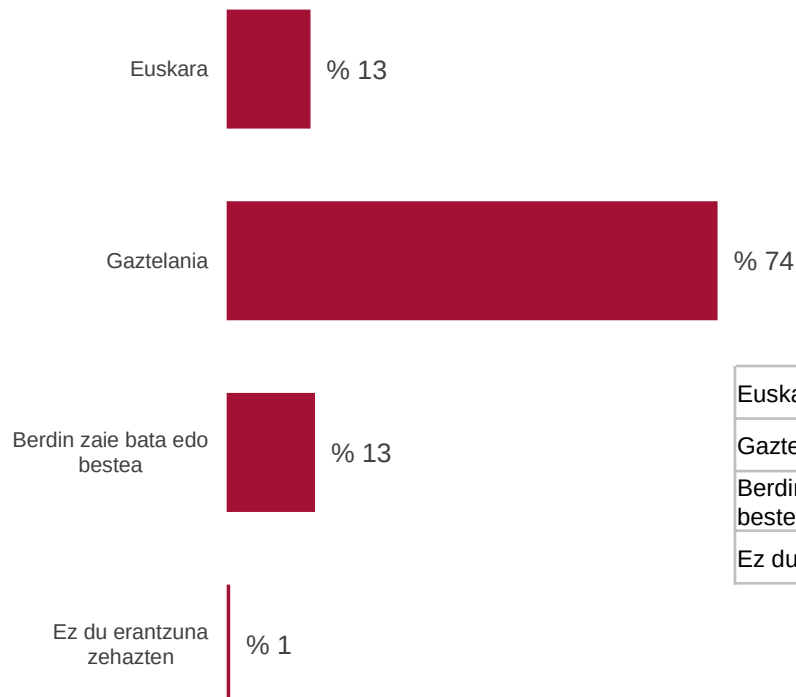


	ZUZENEAN ARRETA		
	Guztira (n = 1502)	Telefonoz (n = 634)	Aurrez aurre (n = 868)
Bai, oso ondo	% 28	% 31	% 26
Bai, nahiko ondo	% 8	% 10	% 7
Bai, zertxobait	% 19	% 23	% 16
Hitz batzuk	% 16	% 15	% 17
Ez, ezer ez	% 28	% 19	% 34
Ez du erantzuna zehazten	% 1	% 2	---



P.39.: Arretaren hizkuntza lehenetsia*

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak, guztira.



	ZUZENEAN ARRETA		
	Guztira (n = 1502)	Telefonoz (n = 634)	Aurrez aurre (n = 868)
Euskara	% 13	% 11	% 14
Gaztelania	% 74	% 75	% 73
Berdin zaie bata edo bestea	% 13	% 13	% 13
Ez du erantzuna zehazten	% 1	% 1	---

	AURREZ AURREKO ARRETA		
	Bilbo (n = 466)	Donostia (n = 206)	Gasteiz (n = 196)
Euskara	% 8	% 34	% 7
Gaztelania	% 78	% 48	% 86
Berdin zaie bata edo bestea	% 14	% 18	% 7
Ez du erantzuna zehazten	---	---	---

*Ordezko erantzunak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.



2.- ZUZENEANEN ZERBITZUAREN EZAGUTZA ETA ERABILERA



Azken urtean Zuzenean Herritarrentzako Zerbitzua erabili duten aldien **batez bestekoa 3,3** da, eta ez da desberdintasunik hautematen telefono bidezko eta aurrez aurreko kanalen artean.

Zuzenean zerbitzura jotzeko **arrazoi nagusiak** honako hauek dira: **informazioa eskatzeko** (batez ere telefonoz) eta **izapideren bat egiteko** (batez ere aurrez aurre).

Etxebizitza, gizarte gaiak (famieliarekin zerikusia duen guztia barne hartzen du) eta hezkuntza dira izapide gehien eragin dituzten arloak. 2017. urtearekin alderatuz, deigarria da lanarekin eta enpleguarekin zerikusia duten izapideak gutxitu egin direla. Horri horrela, pentsa genezake herritarren egoera ekonomikoa eta enplegua hobetu egin direla (% 12tik % 7ra).

Senideen eta lagunen gomendioa (eta haiekin batera, besteak beste, aholkularitzak, euskaltegia, higiezinen agentziak edo lantokia aipatzen dituzten herritarrak) eta **webgunea** dira Zuzenean Herritarrentzako Zerbitzua **ezagutzeko bide nagusiak**.

Erabiltzaileen % **65ek Eusko Jaurlaritzaren webgunea ezagutzen duela** adierazten dute. % 65 horretatik, % 81ek dio Eusko Jaurlaritzaren webgunea erabili duela (alegia, **erabiltzaile** guztien % **52k**). Informazioa bilatzea eta, neurri txikiago batean, izapideak egitea dira Eusko Jaurlaritzaren webgunea erabilerari buruz gehienbat aipatzen diren alderdiak.

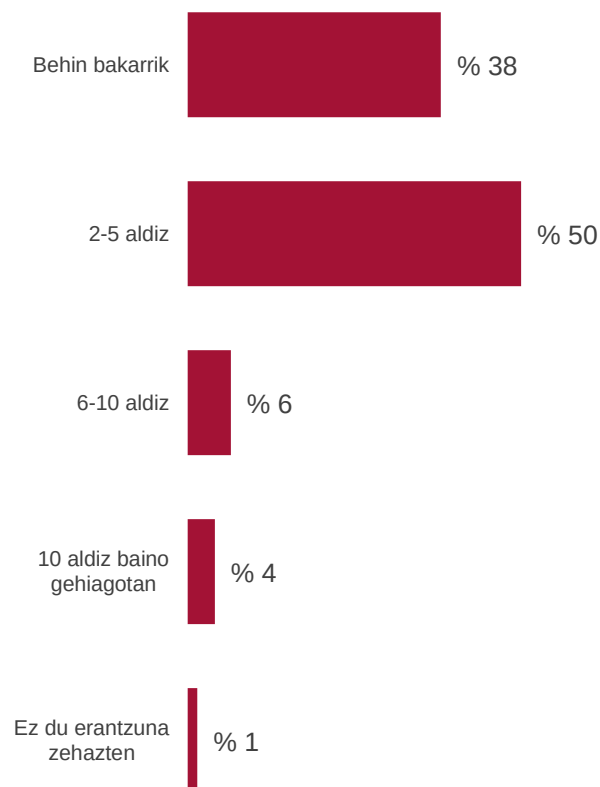


2.1.- ZUZENEAN ZERBITZUAREN URTEKO ERABILERA-MAILA



P.1.: Zenbat aldiz erabili duzu Zuzenean Herritarrentzako Zerbitzua azken urtean?

Oinarria: Elkarizketatutako pertsonak, guztira.



	ZUZENEAN ARRETA		
	Guztira (n = 1502)	Telefonoz (n = 634)	Aurrez aurre (n = 868)
Behin bakarrik	% 38	% 46	% 32
2-5 aldiz	% 50	% 40	% 57
6-10 aldiz	% 6	% 6	% 7
10 aldiz baino gehiagotan	% 4	% 4	% 4
Ez du erantzuna zehazten	% 1	% 3	---
BATEZ BESTEKOA	3,3	3,3	3,3

	AURREZ AURREKO ARRETA		
	Bilbo (n = 466)	Donostia (n = 206)	Gasteiz (n = 196)
Behin bakarrik	% 33	% 34	% 30
2-5 aldiz	% 59	% 52	% 57
6-10 aldiz	% 5	% 9	% 8
10 aldiz baino gehiagotan	% 3	% 5	% 5
Ez du erantzuna zehazten	---	---	---
BATEZ BESTEKOA	3,1	3,2	3,6



2.2.- ZUZENEAN ZERBITZURA JOATEKO EDO DEITZEKO ARRAZOIAK



P.2.: Zein izan da Zuzenean zerbitzura joateko edo deitzeko arrazoi nagusia?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak, guztira.

Informazioa eskatzeko % 51

Izapideren bat egiteko % 38

Agiriak erregistratzeko % 10

Erreklamazio edo iradokizunen bat egiteko % 1

Ordainketaren bat egiteko % 1

Beste zerbaitetarako % 0

	ZUZENEAN ARRETA		
	Guztira (n = 1502)	Telefonoz (n = 634)	Aurrez aurre (n = 868)
Informazioa eskatzeko	% 51	% 89	% 23
Izapideren bat egiteko	% 38	% 8	% 59
Agiriak erregistratzeko	% 10	% 1	% 17
Erreklamazio edo iradokizunen bat egiteko	% 1	% 1	% 1
Ordainketaren bat egiteko	% 1	% 1	% 1
Beste zerbaitetarako	% 0	% 0	% 0

Arreta egiteko kanalaren arabera desberdintasunak



Zuzenean zerbitzura joateko/harremanetan jartzeko arrazoi nagusiaren bilakaera

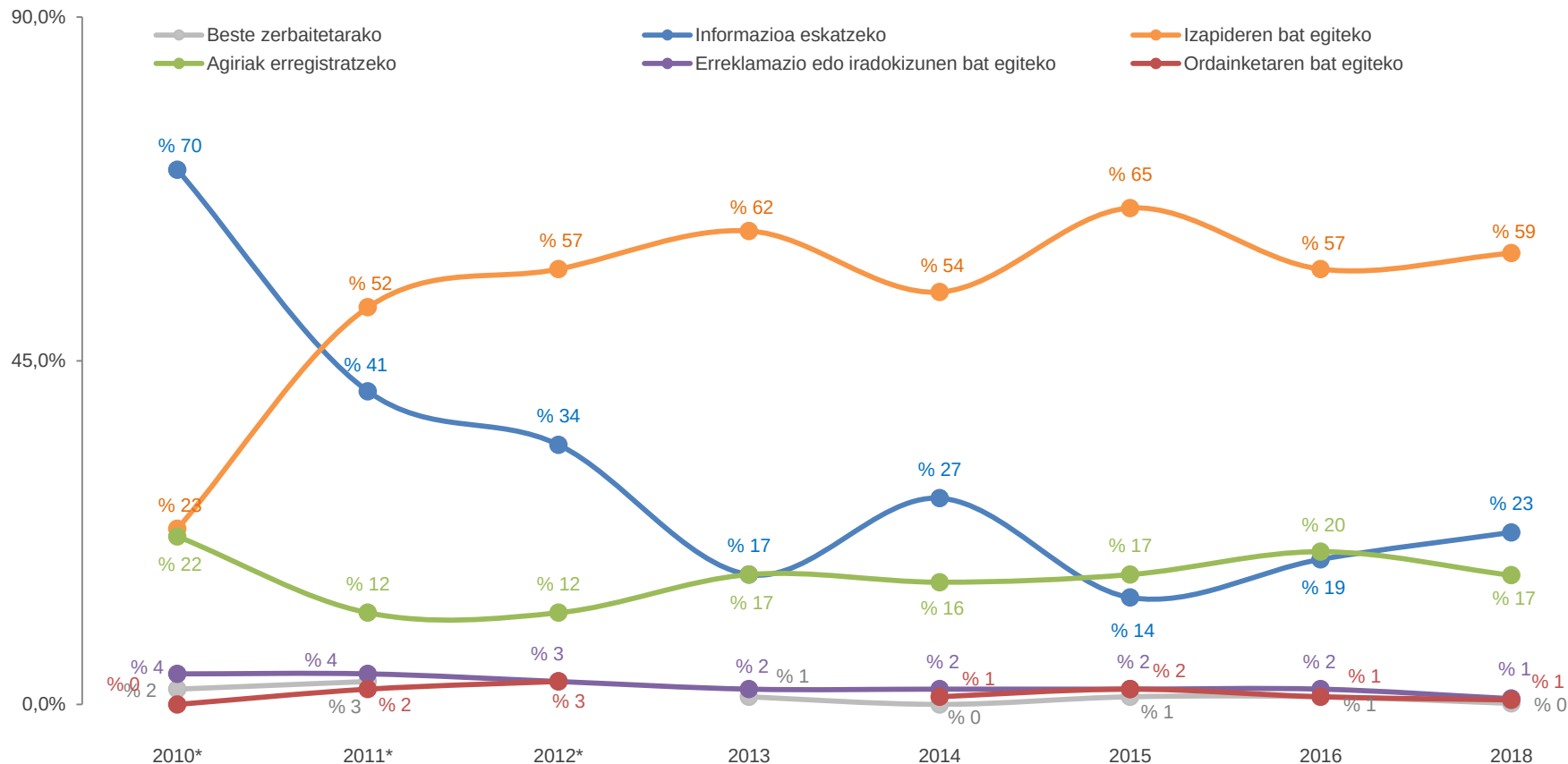
Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak, guztira.

	2010*	2011*	2012*	2013	2014	2015	2016	2018
Informazioa eskatzeko	% 47	% 59	% 53	% 47	% 52	% 40	% 44	% 51
Izapideren bat egiteko	% 48	% 38	% 42	% 39	% 35	% 45	% 39	% 38
Agiriak erregistratzeko	% 13	% 8	% 10	% 10	% 10	% 10	% 12	% 10
Erreklamazio edo iradokizunen bat egiteko	% 5	% 5	% 3	% 2	% 1	% 2	% 3	% 1
Ordainketaren bat egiteko	% 1	% 2	% 3	---	% 1	% 2	% 2	% 1
Beste zerbaitetarako	% 1	% 3	% 4	% 1	---	% 1	---	% 0

* Urte hauetan erantzun bat baino gehiago onartu zen.

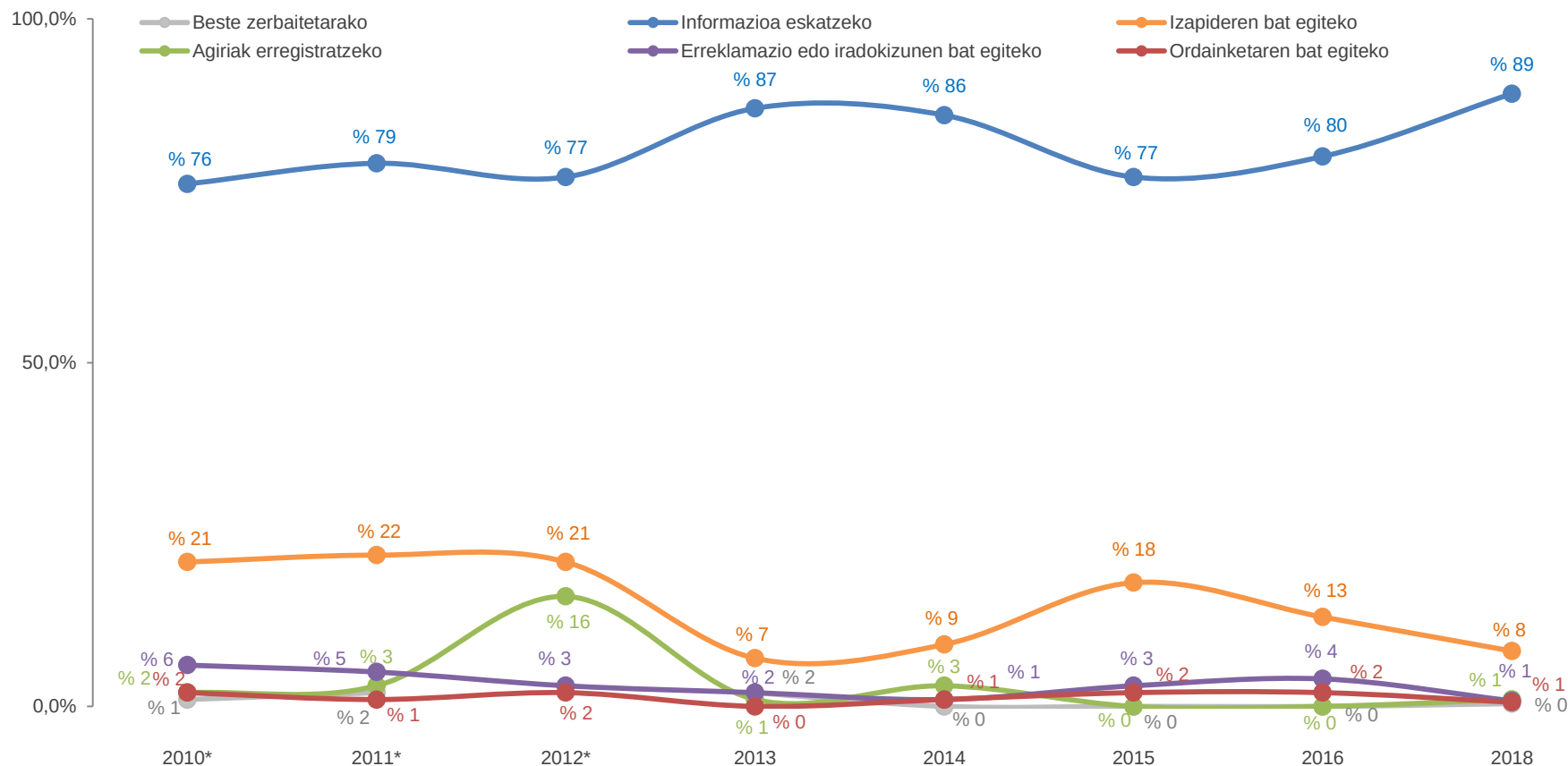
Zuzenean zerbitzura joateko/harremanetan jartzeko arrazoi nagusiaren bilakaera

Oinarria: Aurrez aurreko arretan elkarriketatutako pertsonak, guztira



Zuzenean zerbitzura joateko/harremanetan jartzeko arrazoi nagusiaren bilakaera

Oinarria: Telefono bidezko arretan elkarriketatutako pertsonak, guztira





2.3.- EGINDAKO IZAPIDEAREN GAIA



P.3.: Zuzenean zerbitzuarekin egin duzun izapidea gai honen ingurukoa izan da...*

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak, guztira.



*Ordezko erantzunak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.



P.3.: Zuzenean zerbitzuarekin egin duzun izapidea gai honen ingurukoa izan da...*

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak, guztira.

	ZUZENEAN ARRETA		
	Guztira (n = 1502)	Telefonoz (n = 634)	Aurrez aurre (n = 868)
Etxebizitza	% 39	% 39	% 39
Gizarte gaiak (familia)	% 21	% 19	% 22
Hezkuntza	% 15	% 15	% 15
Lana eta enplegua	% 7	% 3	% 10
Jarduera ekonomikoak	% 4	% 8	% 1
Segurtasuna eta herrizaingoa (trafikoa)	% 3	% 5	% 1
Administrazio publikoa	% 3	% 3	% 3
Euskara	% 2	% 0	% 4
Osasuna	% 1	% 1	% 1
Garraioa eta mugikortasuna	% 1	% 1	% 1
Kultura	% 1	% 1	% 0
Ingurumena	% 0	% 1	% 0
Hirigintza eta lurraldea	% 0	% 1	% 0
Azpiegitura eta herri-lanak	% 0	% 1	% 0
Justizia	% 0	% 0	% 0
Kanpo harremanak	% 0	% 0	---
Aisia eta turismoa	% 0	---	% 0
Beste batzuk	% 1	% 2	% 1
Ez du erantzuna zehazten	% 0	% 0	% 0

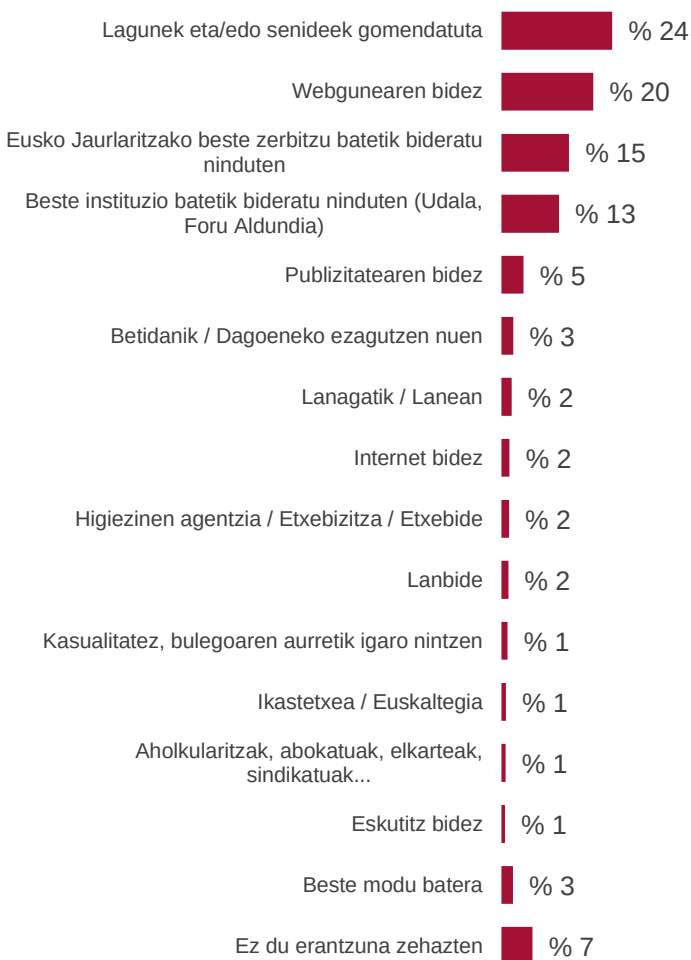


2.4.- ZERBITZUA EZAGUTZEKO MODUA



P.4.: Nola ezagutu zenuen Zuzenean Herritarrentzako Zerbitzua?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak, guztira.



	ZUZENEAN ARRETA		
	Guztira (n = 1502)	Telefonoz (n = 634)	Aurrez aurre (n = 868)
Lagunek eta/edo senideek gomendatuta	% 24	% 20	% 27
Webgunearen bidez	% 20	% 31	% 12
Eusko Jaurlaritzako beste zerbitzu batetik bideratu ninduten	% 15	% 7	% 21
Beste instituzio batetik bideratu ninduten (Udala, Foru Aldundia)	% 13	% 7	% 16
Publizitatearen bidez	% 5	% 3	% 6
Betidanik / Dagoeneko ezagutzen nuen	% 3	% 1	% 4
Lanagatik / Lanean	% 2	% 3	% 2
Internet bidez	% 2	% 4	---
Higiezinaren agentzia / Etxebizitza / Etxebide	% 2	% 3	% 1
Lanbide	% 2	% 0	% 2
Kasualitatez, bulegoaren aurretik igaro nintzen	% 1	% 1	% 1
Ikastetxea / Euskaltegia	% 1	% 1	% 1
Aholkularitzak, abokatuak, elkarteak, sindikatuak...	% 1	% 1	% 1
Eskutitz bidez	% 1	% 1	% 0
Beste modu batera	% 3	% 5	% 1
Ez du erantzuna zehazten	% 7	% 10	% 4



Zuzenean Herritarrentzako Zerbitzua ezagutzeko moduaren bilakaera*

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak, guztira.

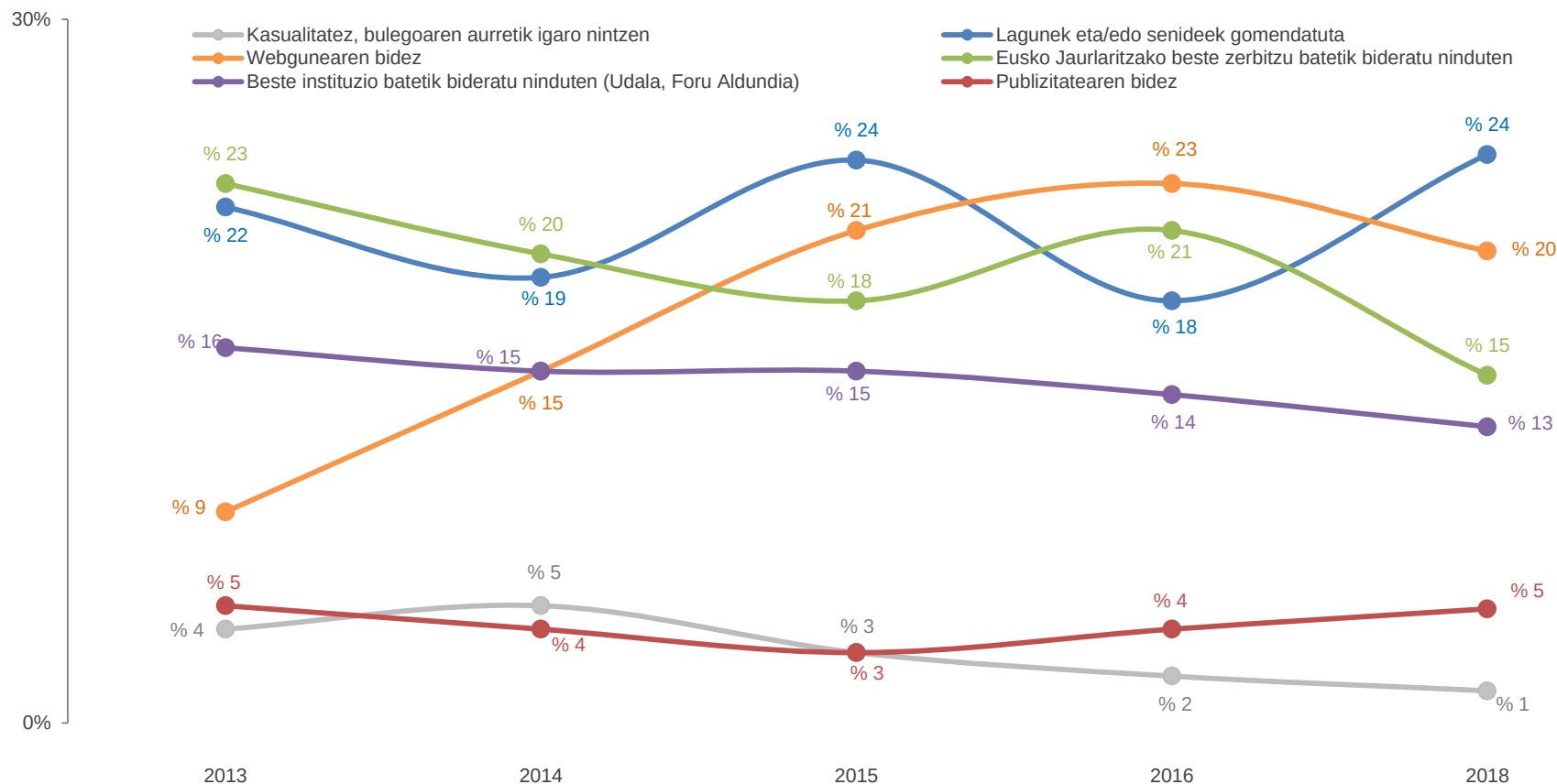
	2013	2014	2015	2016	2018
Lagunek eta/edo senideek gomendatuta	% 22	% 19	% 24	% 18	% 24
Webgunearen bidez	% 9	% 15	% 21	% 23	% 20
Eusko Jaurlaritzako beste zerbitzu batetik bideratu ninduten	% 23	% 20	% 18	% 21	% 15
Beste instituzio batetik bideratu ninduten (Udala, Foru Aldundia)	% 16	% 15	% 15	% 14	% 13
Publizitatearen bidez	% 5	% 4	% 3	% 4	% 5
Kasualitatez, bulegoaren aurretik igaro nintzen	% 4	% 5	% 3	% 2	% 1
Beste modu batera	% 18	% 22	% 12	% 18	% 15
Ez du erantzuna zehazten	% 3	---	% 5	% 2	% 7

* Ez zen erantzunik iradoki. Erantzun bakarra onartu zen.



Zuzenean Herritarrentzako Zerbitzua ezagutzeko moduaren bilakaera

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak, guztira



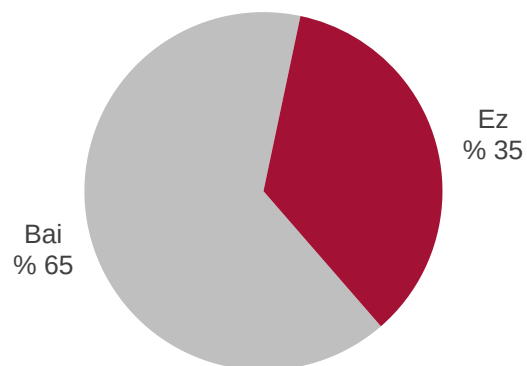


2.5.- WEBGUNEAREN EZAGUTZA ETA ERABILERA



P.8.: Ezagutzen duzu Eusko Jaurlaritzaren euskadi.eus webgunea?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak, guztira.

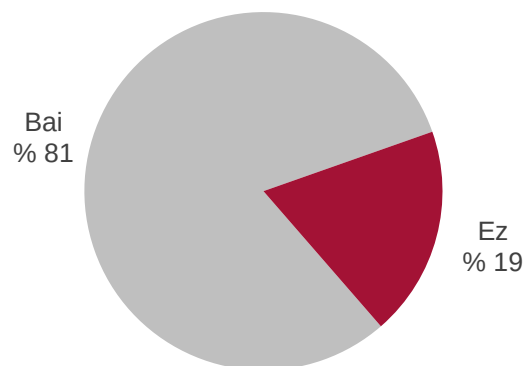


	ZUZENEAN ARRETA		
	Guztira (n = 1502)	Telefonoz (n = 634)	Aurrez aurre (n = 868)
Bai	% 65	% 67	% 63
Ez	% 35	% 33	% 37



P.9.: Erabili duzu?

Oinarria: Eusko Jaurlaritzaren euskadi.eus webgunea ezagutzen dutela esan duten elkarrizketatutako pertsonak

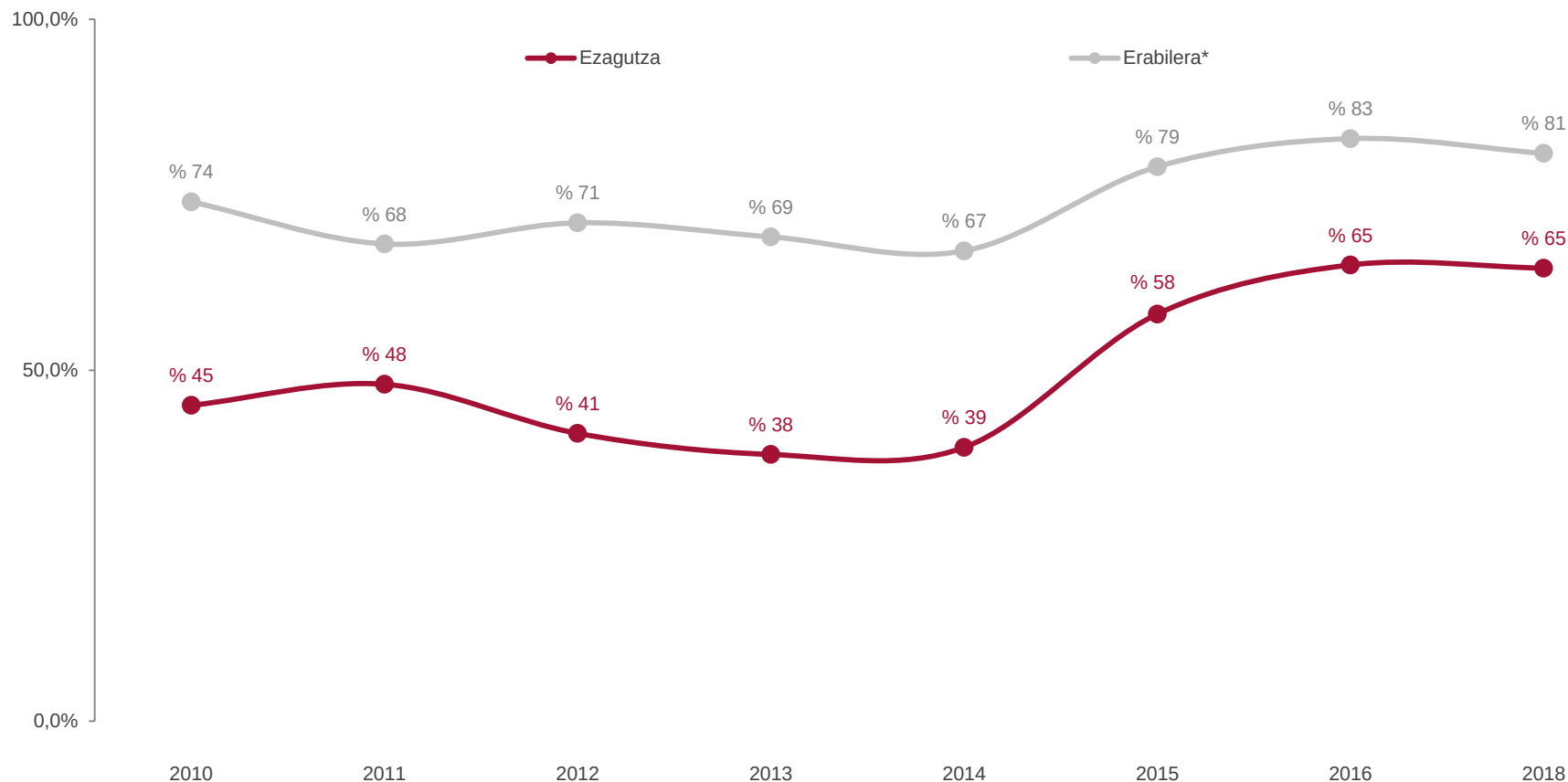


	ZUZENEAN ARRETA		
	Guztira (n = 969)	Telefonoz (n = 442)	Aurrez aurre (n = 548)
Bai	% 81	% 82	% 80
Ez	% 19	% 18	% 20



Eusko Jaurlaritzaren webgunearen ezagutzaren eta erabileraren bilakaera

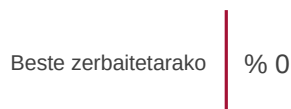
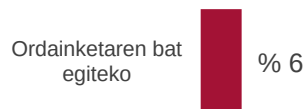
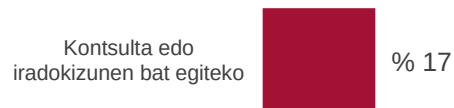
Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak, guztira.





P.10.: Zertarako erabili duzu?

Oinarria: Eusko Jaurlaritzaren euskadi.eus webgunea erabili dutela esan duten elkarriketatutako pertsonak



	ZUZENEAN ARRETA		
	Guztira (n = 784)	Telefonoz (n = 344)	Aurrez aurre (n = 440)
Informazioa bilatzeko	% 86	% 83	% 89
Izapideren bat egiteko	% 37	% 37	% 37
Kontsulta edo iradokizunen bat egiteko	% 17	% 5	% 26
Ordainketaren bat egiteko	% 6	% 4	% 8
Beste zerbaitearako	% 0	% 1	---



3.- ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNAREN BALORAZIOA



Zuzenean Herritarrentzako Zerbitzuaren erabiltzaileen % 95ek **adierazi dute oso edo nahiko pozik daudela** zerbitzuaren jardun orokorrarekin. % 1ek esan dute ez daudela pozik eta % 3 tartean kokatzen dira.

Batez besteko balorazio orokorra 2013, 2015 eta 2016 urteen antzeko ratioetan kokatzen da.

Zuzenean Herritarrentzako Zerbitzuaren **erabiltzaileen erdiak** uste du zerbitzuaren jarduna, beste erakunde edo administrazio batzuen **antzeko zerbitzuekin alderatuz, hobea** dela. % 1,0k soilik uste du Zuzenean Herritarrentzako Zerbitzua, besteekin alderatuz, okerragoa dela.

Zuzenean zerbitzuaren **bulegoen eremu fisikoak 2018ko Zuzeneanen Zerbitzuen Kartan hartutako konpromisoak** gainditu ditu; bai eremuaren balorazioari dagokionez (konpromisoa 8.0 zen eta 8.2 lortu da), bai bulegoen ingurune-baldintzei dagokienez ere (konpromisoa 8.0 zen eta 8.5 lortu da). Arlo honetan, Zuzenean zerbitzuaren jarduna okerragoa da Donostian, bulegoaren instalazioei dagokienez batez ere (konpromisoa 8.0 zen eta Donostian 7.9 lortu da, Bilbon eta Gasteizen baino gutxiago).

Arretaren antolakuntza, arlo horretako **jarduna, oso ona da, argi eta garbi**. Hala eta guztiz ere, komeni da sakonago aztertzea zergatik dagoen halako desberdintasuna Bilbon eta Donostian itxaron behar den denborari dagokionez (konpromisoa 8.0 zen eta 7.6 eta 7.7 lortu dute, hurrenez hurren) Gasteizekin alderatuta; izan ere, hiri horretan nabarmenki gainditzen da hartutako konpromisoa (8.5 lortu du, konpromisoa 8.0 bazen ere). 2016. urtearekin alderatuz beherakada txiki bat egon da, arreta jasotzeko itxaron beharreko denbora dela eta.



Zuzenean Herritarrentzako Zerbitzuaren arretako **langileen jardunaren batez besteko balorazioa 9tik gorakoa da** (eskala gutxienez 0 eta gehienez 10ekoa da). Datu hori 2016koaren oso antzekoa da, ia berdina.

Arlo honetan Zuzenean zerbitzuak hartu zituen lau konpromisoak nabarmenki gainditzen dira. Bilboko bulegoan, hartutako konpromisoak betetzen badira ere, jardunaren ratioak Donostia edo Gasteizkoak baino askoz ere txikiagoak dira.

Azkenik, nabarmentzekoa da Zuzenean Herritarrentzako Zerbitzuaren erabiltzaileek **oso balorazio ona ematen dietela informazioaren erabilerari eta argitasunari** (bi alderdien batez besteko balorazioa 8,9 da). Are gehiago, 2018an zerbitzuko faktore horiek lortu dute jardun onena.

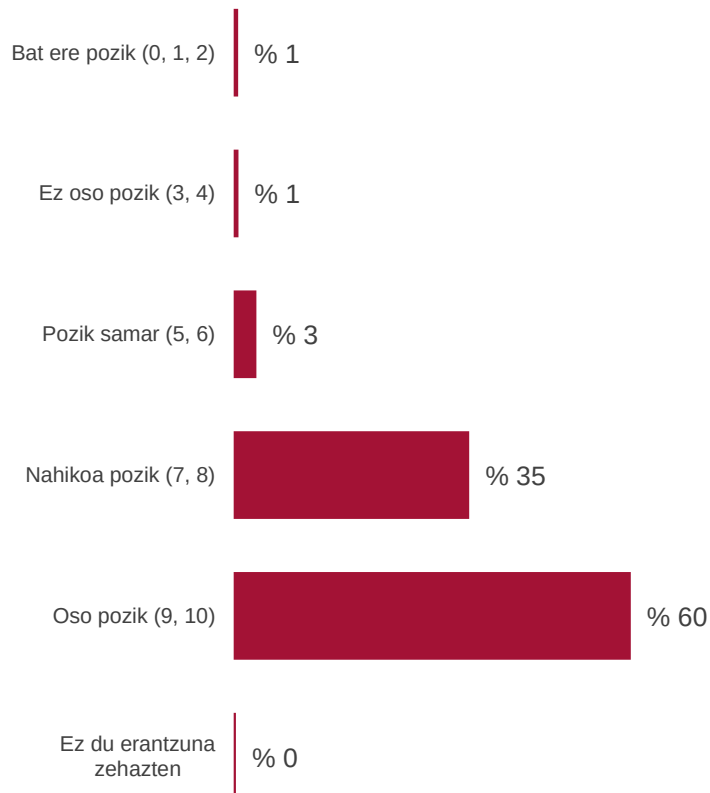


3.1.- JARDUNAREN BALORAZIO OROKORRA



P.17.: Zein da Zuzenean Herritarrentzako Zerbitzuarekiko duzun gogobetetasun-maila?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak, guztira.

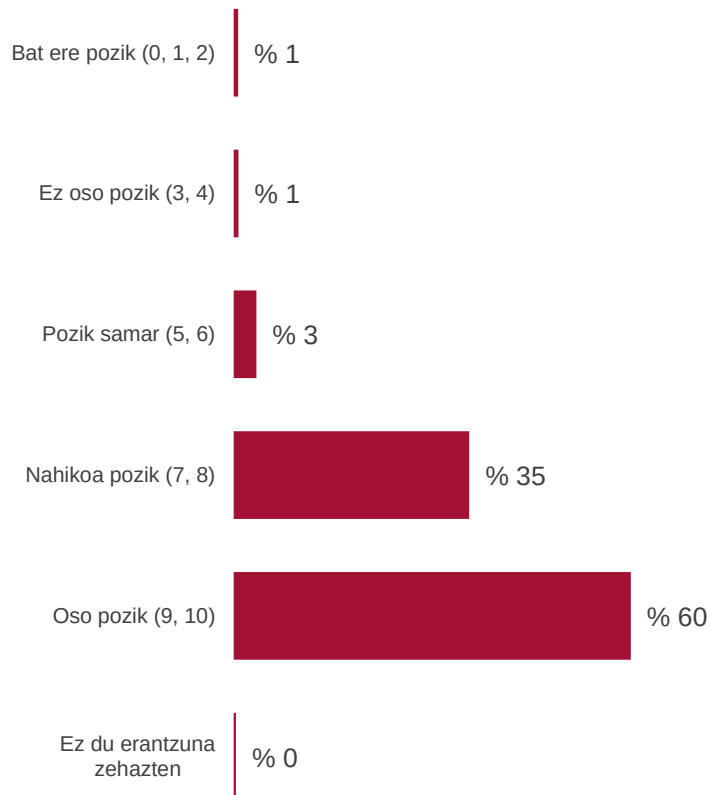


	ZUZENEAN ARRETA		
	Guztira (n = 1502)	Telefonoz (n = 634)	Aurrez aurre (n = 868)
Bat ere pozik (0, 1, 2)	% 1	% 1	% 1
Ez oso pozik (3, 4)	% 1	% 1	% 1
Pozik samar (5, 6)	% 3	% 2	% 4
Nahikoa pozik (7, 8)	% 35	% 25	% 43
Oso pozik (9, 10)	% 60	% 71	% 52
Ez du erantzuna zehazten	% 0	% 1	% 0
BATEZ BESTEKOA	8,7	8,9	8,4



P.17.: Zein da Zuzenean Herritarrentzako Zerbitzuarekiko duzun gogobetetasun-maila?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak, guztira.



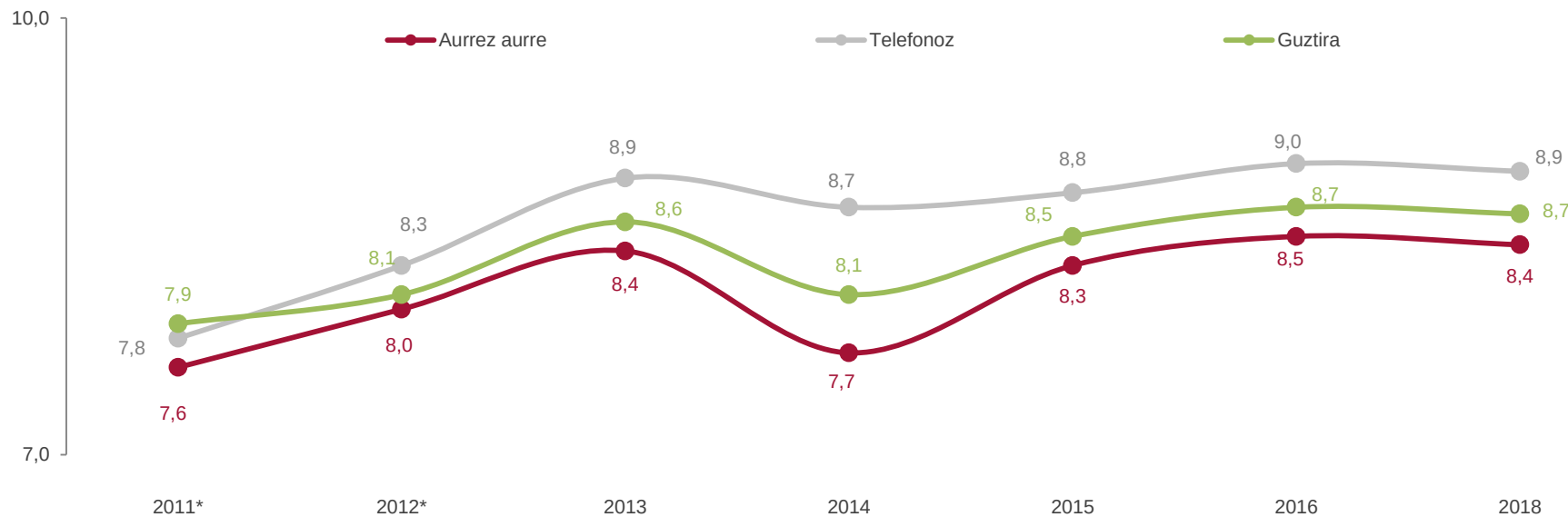
	AURREZ AURREKO ARRETA			
	Aurrez aurre (n = 868)	Bilbo (n = 466)	Donostia (n = 206)	Gasteiz (n = 196)
Bat ere pozik (0, 1, 2)	% 1	% 0	% 1	% 1
Ez oso pozik (3, 4)	% 1	---	% 2	% 1
Pozik samar (5, 6)	% 4	% 4	% 6	% 2
Nahikoa pozik (7, 8)	% 43	% 48	% 42	% 32
Oso pozik (9, 10)	% 52	% 47	% 49	% 64
Ez du erantzuna zehazten	% 0	---	% 1	---
BATEZ BESTEKOA	8,4	8,4	8,3	8,7



Balorazio orokorraren bilakaera (5.1. Adierazlea)*

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak, guztira.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018
Aurrez aurre	7,6	8,0	8,4	7,7	8,3	8,5	8,4
Telefonoz	7,8	8,3	8,9	8,7	8,8	9,0	8,9
Guztira	7,9	8,1	8,6	8,1	8,5	8,7	8,7



* Gutxienekoa 0, "bat ere pozik"; gehienezkoa 10, "oso pozik".

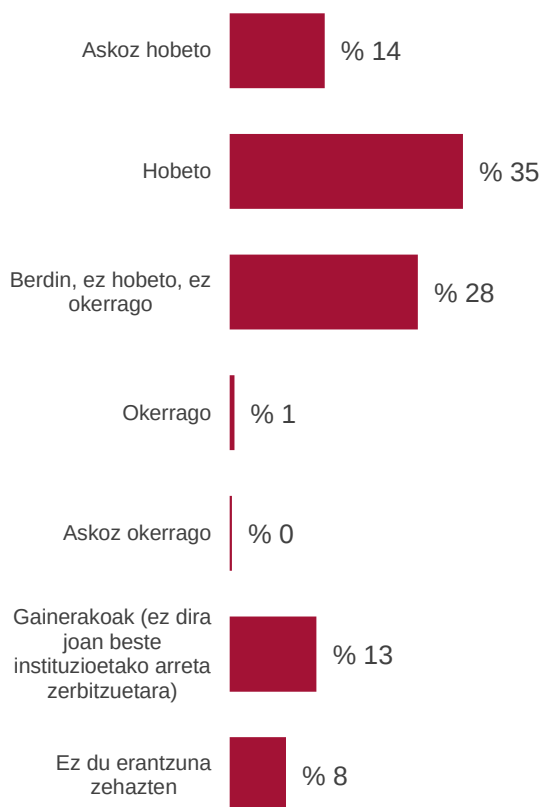


3.2.- ZUZENEAN ZERBITZUAREN BALORAZIO KONPARATIBOA



P.23.: Nola balorazioa ematen diozu Eusko Jaurlaritzaren Zuzenean Herritarrentzako Zerbitzuari erabili dituzun beste erakundeen (estatu mailako, Foru Aldundiaren, Udalaren) herritarrentzako zerbitzuekin alderatuz?*

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak, guztira.



	ZUZENEAN ARRETA		
	Guztira (n = 1502)	Telefonoz (n = 634)	Aurrez aurre (n = 868)
Askos hobeto	% 14	% 19	% 11
Hobeto	% 35	% 29	% 40
Berdin, ez hobeto, ez okerrago	% 28	% 20	% 35
Okerrago	% 1	% 0	% 1
Askos okerrago	% 0	% 1	% 0
Gainerakoak (ez dira joan beste instituzioetako arreta zerbitzuetara)	% 13	% 22	% 6
Ez du erantzuna zehazten	% 8	% 10	% 8



Zuzenean zerbitzuaren balorazio konparatiboaren bilakaera*

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak, guztira.

	2013	2014	2015	2016	2018
Askoz hobeto	% 15	% 12	% 18	% 17	% 14
Hobeto	% 32	% 35	% 35	% 35	% 35
Berdin, ez hobeto, ez okerrago	% 27	% 30	% 30	% 30	% 28
Okerrago	% 1	% 1	% 2	% 1	% 1
Askoz okerrago	---	---	---	---	% 0
Gainerakoak (ez dira joan beste instituzioetako arreta zerbitzuetara)	% 13	% 21	% 3	% 3	% 13
Ez du erantzuna zehazten	% 11	---	% 11	% 13	% 8

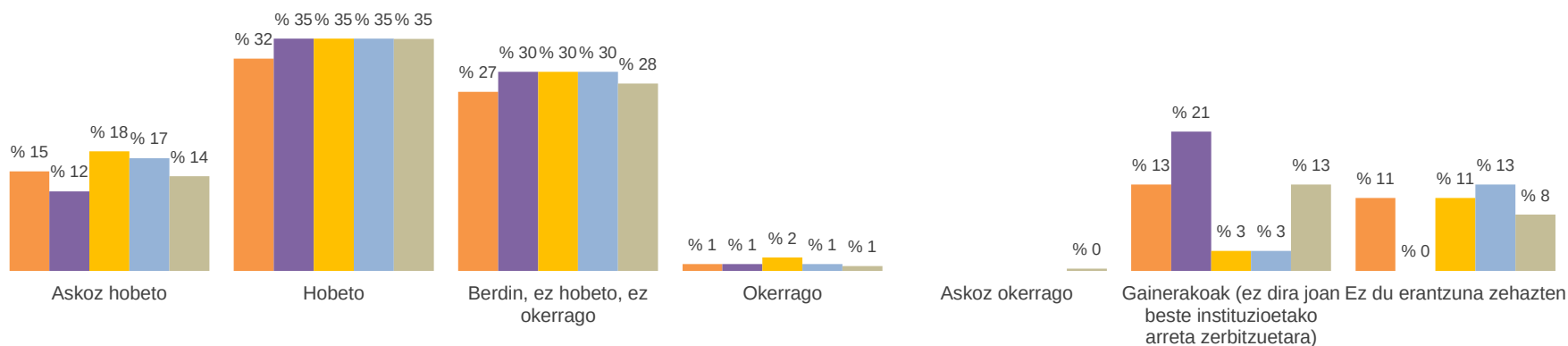
*Ordezko erantzunak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.



Zuzenean zerbitzuaren balorazio konparatiboaren bilakaera*

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak, guztira.

2013 2014 2015 2016 2018



*Ordezko erantzunak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.



3.3.- EREMU FISIKOAREN BALORAZIOA



P.11.: Zein da aurrez aurreko arretarako bulegoen eremu fisikoaren alderdi hauekiko duzun gogobetetasun-maila?

Oinarria: Aurrez aurreko arretan elkarriketatutako pertsonak, guztira

	AURREZ AURREKO ARRETA			
	Guztira (n = 868)	Bilbo (n = 466)	Donostia (n = 206)	Gasteiz (n = 196)
(1.1. ADIERAZLEA) Bulegoaren instalazioak: eremu fisikoa, eserlekuak, komunak, irisgarritasuna	8,2	8,3	7,9	8,4
Bulegoa mugikortasun urriko pertsonen egokituta egotea	8,2	8,3	7,5	8,6
(1.2. ADIERAZLEA) Bulegoko ingurune-baldintzak: garbitasuna, txukuntasuna, tenperatura, argiztapena, zarata, e.a.	8,5	8,6	8,3	8,6
Bulegoko seinaleak (jendearentzako ordutegiena, txartelen makinarena, e.a.)	8,2	8,4	7,8	8,1
BATEZ BESTEKO GOGOBESETASUN MAILA	8,3	8,4	7,9	8,4

Aurrez aurreko arreta



Zuzeneanen aurrez aurreko arretarako bulegoen espazio fisikoarekiko gogobetetasun-mailaren bilakaera*

Oinarria: Aurrez aurreko arretan elkarriketatutako pertsonak, guztira

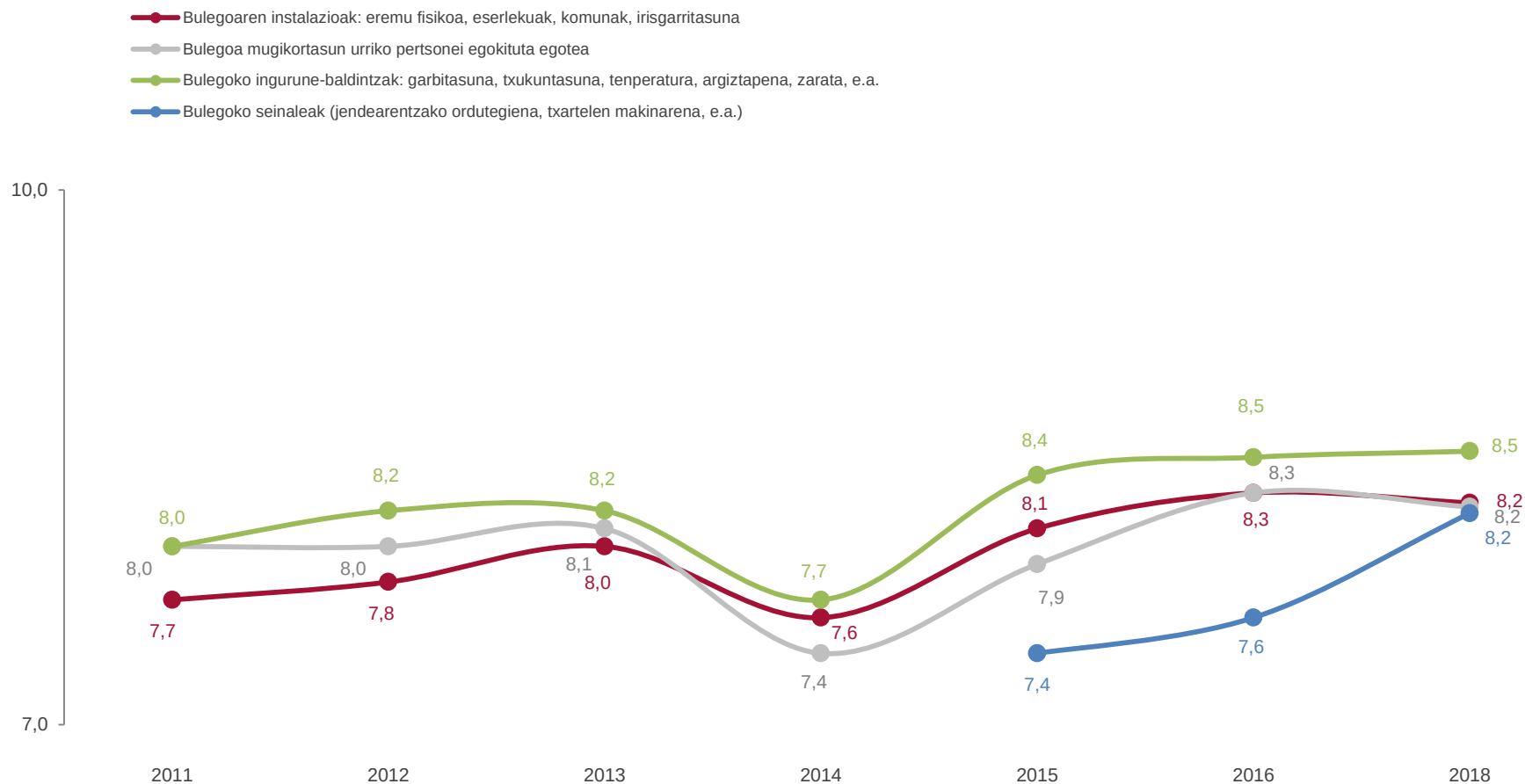
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018
(1.1. ADIERAZLEA) Bulegoaren instalazioak: eremu fisikoa, eserlekuak, komunak, irisgarritasuna	7,7	7,8	8,0	7,6	8,1	8,3	8,2
Bulegoa mugikortasun urriko pertsonen egokituta egotea	8,0	8,0	8,1	7,4	7,9	8,3	8,2
(1.2. ADIERAZLEA) Bulegoko ingurune-baldintzak: garbitasuna, txukuntasuna, tenperatura, argiztapena, zarata, e.a.	8,0	8,2	8,2	7,7	8,4	8,5	8,5
Bulegoko seinaleak (jendearentzako ordutegiena, txartelen makinarena, e.a.)	---	---	---	---	7,4	7,6	8,2
Bulegoaren seinaleak (kalean eta bulego barruan...)	7,0	7,2	7,2	7,0	---	---	---
Jendearentzako ordutegia adierazten duen kartelaren ikusgaitasuna	7,3	7,3	7,0	6,4	---	---	---
BATEZ BESTEKO GOGOBEKETASUN MAILA	7,6	7,7	7,7	7,2	7,9	8,7	8,3

Aurrez aurreko arreta

* Gutxienez 0, "bat ere pozik"; gehienekoa 10, "oso pozik".

Zuzeneanen aurrez aurreko arretarako bulegoen espazio fisikoarekiko gogobetetasun-mailaren bilakaera*

Oinarria: Aurrez aurreko arretan elkarriketatutako pertsonak, guztira



* Gutxienekoa 0, "bat ere pozik"; gehienezkoa 10, "oso pozik".



3.4.- ARRETAREN ANTOLAKUNTZAREN BALORAZIOA



P.12.: Zein da Zuzenean zerbitzuko arretaren antolakuntzaren alderdi hauekiko duzun gogobetetasun-maila?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak, guztira.

	ZUZENEAN ARRETA			AURREZ AURREKO ARRETA		
	Guztira (n = 1502)	Telefonoz (n = 634)	Aurrez aurre (n = 868)	Bilbo (n = 466)	Donostia (n = 206)	Gasteiz (n = 196)
(3.3. ADIERAZLEA /3.5. ADIERAZLEA) Arreta jaso arte itxaron beharreko denbora	8,0	8,2	7,8	7,6	7,7	8,5
(3.1. ADIERAZLEA) Jendearentzako ordutegiaren zabaltasuna	8,9	9,0	8,8	8,5	9,1	9,1
Erabiltzaileei eskaintzen zaien intimitatea eta konfidentzialtasuna	7,9	---	7,9	7,8	7,8	8,3
Itxaroteko ilarak kudeatzeko sistema	8,2	---	8,2	8,1	7,9	8,6
Arreta jasotzeko egin beharreko dei kopurua	8,6	8,6	---	---	---	---
Kontsultari eskainitako denbora	9,1	9,1	---	---	---	---
BATEZ BESTEKO GOGOBEKETASUN MAILA	8,4	8,7	8,2	8,0	8,2	8,6



Zuzenean zerbitzuko arretaren antolakuntzarekiko gogobetetasun-mailaren bilakaera*

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak, guztira.

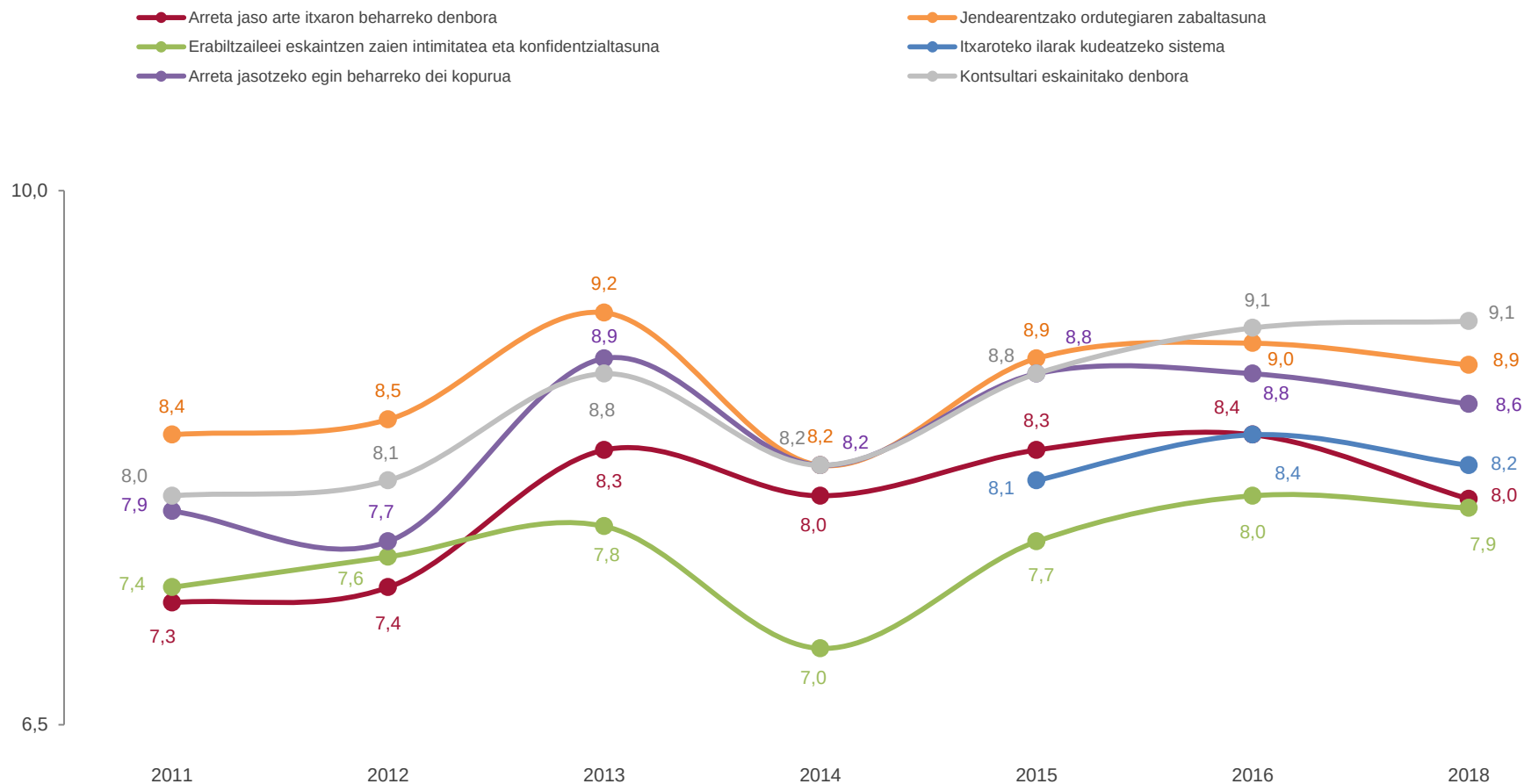
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018
(3.3. ADIERAZLEA /3.5. ADIERAZLEA) Arreta jaso arte itxaron beharreko denbora	7,3	7,4	8,3	8,0	8,3	8,4	8,0
(3.1. ADIERAZLEA) Jendearentzako ordutegiaren zabaltasuna	8,4	8,5	9,2	8,2	8,9	9,0	8,9
Erabiltzaileei eskaintzen zaien intimitatea eta konfidentzialtasuna	7,4	7,6	7,8	7,0	7,7	8,0	7,9
Itxaroteko ilarak kudeatzeko sistema	---	---	---	---	8,1	8,4	8,2
Arreta jasotzeko egin beharreko dei kopurua	7,9	7,7	8,9	8,2	8,8	8,8	8,6
Kontsultari eskainitako denbora	8,0	8,1	8,8	8,2	8,8	9,1	9,1
BATEZ BESTEKO GOGOBEKETASUN MAILA	7,8	7,9	8,6	7,9	8,4	8,6	8,4

Aurrez aurreko arreta



Zuzenean zerbitzuko arretaren antolakuntzarekiko gogobetetasun-mailaren bilakaera*

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak, guztira.



* Gutxieneakoa 0, "bat ere pozik"; gehienekoa 10, "oso pozik".



3.5.- ARRETA EGITEN DUTEN LANGILEEN BALORAZIOA



P.13.: Zein da Zuzenean zerbitzuko langileekiko duzun gogobetetasun-maila?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak, guztira.

	ZUZENEAN ARRETA			AURREZ AURREKO ARRETA		
	Guztira (n = 1502)	Telefonoz (n = 634)	Aurrez aurre (n = 868)	Bilbo (n = 466)	Donostia (n = 206)	Gasteiz (n = 196)
(2.2 ADIERAZLEA) Langileen adeitasuna eta emandako tratua	9,1	9,4	8,8	8,6	9,0	9,3
(2.3. ADIERAZLEA) Arreta eskaini zuen pertsonaren argitasuna eta ulertzeko erraztasuna	9,1	9,4	8,8	8,6	9,0	9,3
(2.1 ADIERAZLEA) Arreta eskaini zuen pertsonaren prestakuntza-maila	9,1	9,3	8,9	8,7	9,0	9,2
(2.4. ADIERAZLEA) Solaskidearen hizkuntzara egokitze gaitasuna (gaztelania edo euskara)	9,3	9,6	9,1	8,8	9,3	9,4
BATEZ BESTEKO GOGOBEKETASUN MAILA	9,1	9,4	8,9	8,7	9,1	9,3



Zuzenean zerbitzuko langileekiko gogobetetasun-mailaren bilakaera*

Oinarria: Elkarrikeratutako pertsonak, guztira.

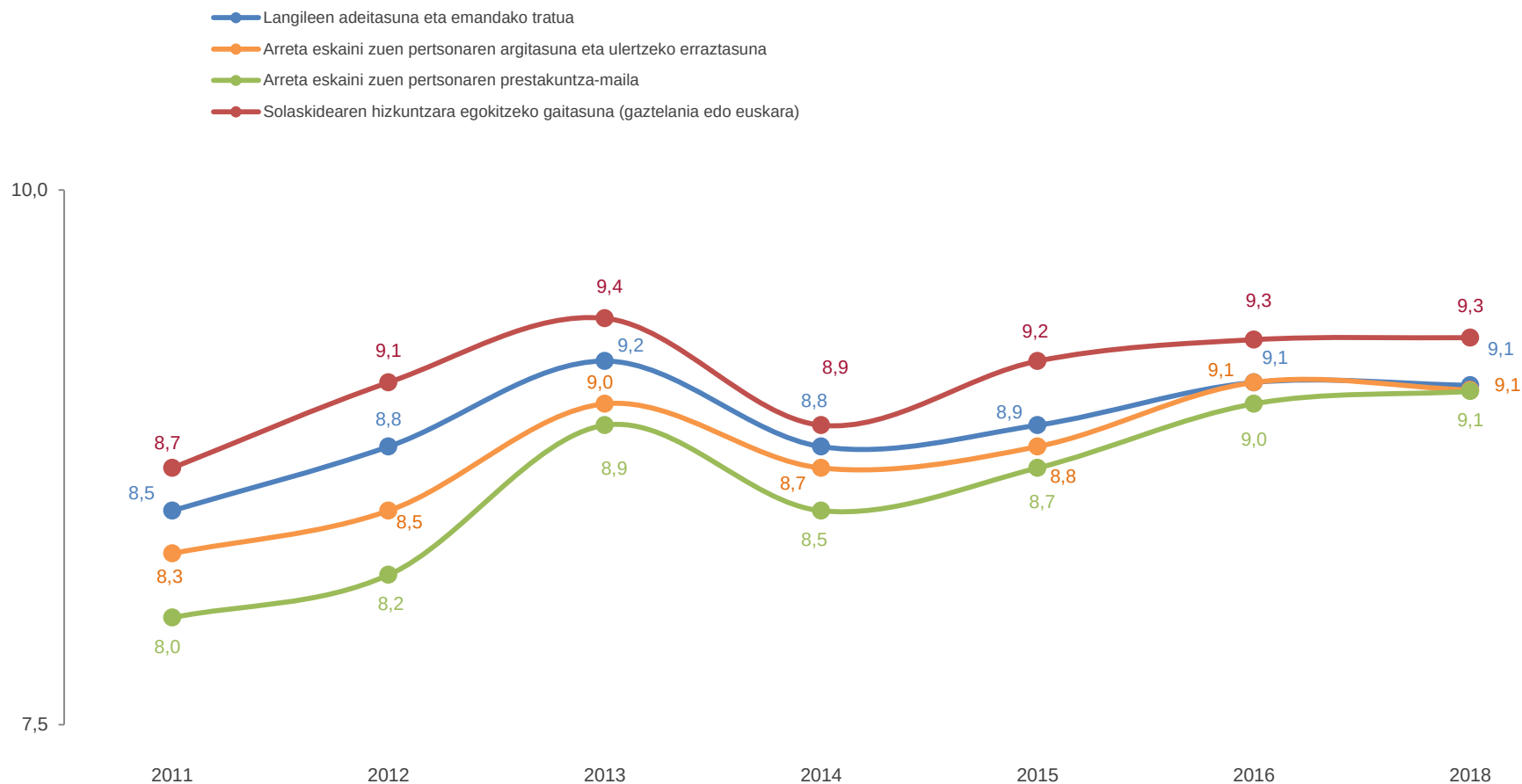
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018
(2.2 ADIERAZLEA) Langileen adeitasuna eta emandako tratua	8,5	8,8	9,2	8,8	8,9	9,1	9,1
(2.3 ADIERAZLEA) Arreta eskaini zuen pertsonaren argitasuna eta ulertzeko erraztasuna	8,3	8,5	9,0	8,7	8,8	9,1	9,1
(2.1 ADIERAZLEA) Arreta eskaini zuen pertsonaren prestakuntza-maila	8,0	8,2	8,9	8,5	8,7	9,0	9,1
(2.4 ADIERAZLEA) Solaskidearen hizkuntzara egokitzeko gaitasuna (gaztelania edo euskara)	8,7	9,1	9,4	8,9	9,2	9,3	9,3
BATEZ BESTEKO GOGOBEKETASUN MAILA	8,4	8,7	9,1	8,7	8,9	9,1	9,1

* Gutxieneak 0, "bat ere pozik"; gehienak 10, "oso pozik".



Zuzenean zerbitzuko langileekiko gogobetetasun-mailaren bilakaera*

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak, guztira.



* Gutxienekoa 0, "bat ere pozik"; gehienezkoa 10, "oso pozik".



3.6.- EMANDAKO INFORMAZIOAREN BALORAZIOA



P.14.: Zein da Zuzenean zerbitzuan emandako informazioaren alderdi hauekiko duzun gogobetetasun-maila?

Oinarria: Elkarizketatutako pertsonak, guztira.

	ZUZENEAN ARRETA			AURREZ AURREKO ARRETA		
	Guztira (n = 1502)	Telefonoz (n = 634)	Aurrez aurre (n = 868)	Bilbo (n = 466)	Donostia (n = 206)	Gasteiz (n = 196)
Informazioaren erabilgarritasuna	8,9	9,2	8,7	8,4	8,9	9,0
Informazioaren argitasuna	8,9	9,2	8,7	8,4	9,0	9,1
BATEZ BESTEKO GOGO BETETASUN MAILA	8,9	9,2	8,7	8,4	8,9	9,0



Zuzenean zerbitzuan emandako informazioarekiko gogobetetasun-mailaren bilakaera*

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak, guztira.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018
Informazioaren erabilgarritasuna	8,0	8,3	8,9	8,2	8,7	8,9	8,9
Informazioaren argitasuna	8,0	8,1	8,9	8,2	8,7	8,9	8,9
BATEZ BESTEKO GOGOBEKETASUN MAILA	8,0	8,2	8,9	8,2	8,7	8,9	8,9

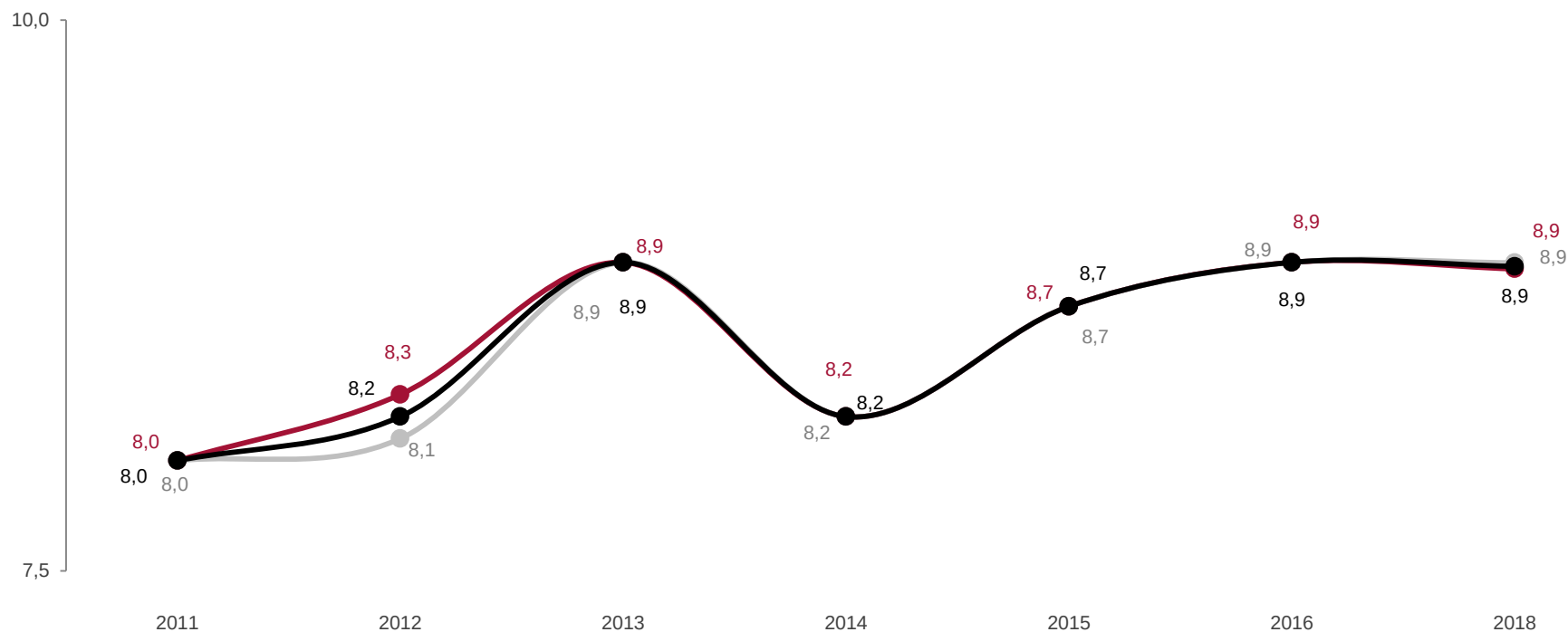
* Gutxienez 0, "bat ere pozik"; gehienez 10, "oso pozik".



Zuzenean zerbitzuan emandako informazioarekiko gogobetetasun-mailaren bilakaera*

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak, guztira.

Informazioaren erabilgarritasuna Informazioaren argitasuna BATEZ BESTEKO GOGOBETETASUN-MAILA



* Gutxienekoa 0, "bat ere pozik"; gehienekoa 10, "oso pozik".



3.7.- JASOTAKO AGIRIEN BALORAZIOA



P.15.: Zuzenean Herritarrentzako Zerbitzuan agiriren bat eman al dizute izapideak egiteko?

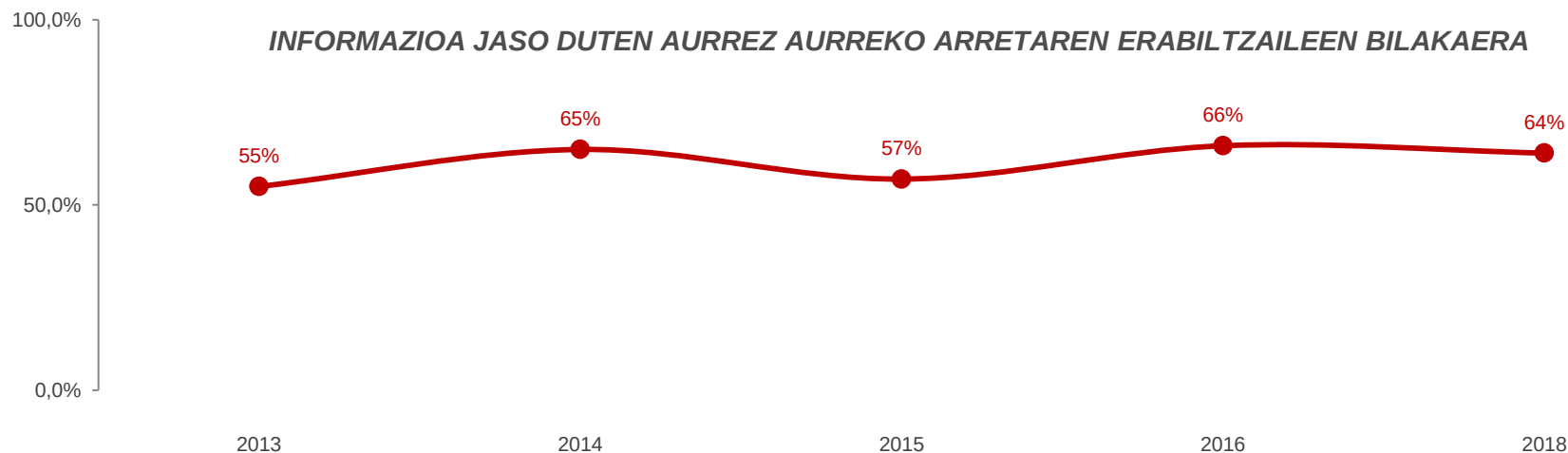
Oinarria: Aurrez aurreko arretan elkarriketatutako pertsonak, guztira

2018

	AURREZ AURREKO ARRETA			
	Guztira (n = 868)	Bilbo (n = 466)	Donostia (n = 206)	Gasteiz (n = 196)
Bai	% 64	% 65	% 55	% 72
Ez	% 36	% 35	% 45	% 28

BILAKAERA

	2013	2014	2015	2016	2018
Bai	% 55	% 65	% 57	% 66	% 64
Ez	% 45	% 35	% 43	% 34	% 36



Aurrez aurreko arreta



P.16.: Zein da Zuzenean zerbitzuan izapideak egiteko emandako agirien kalitatearekiko duzun gogobetetasun-maila?

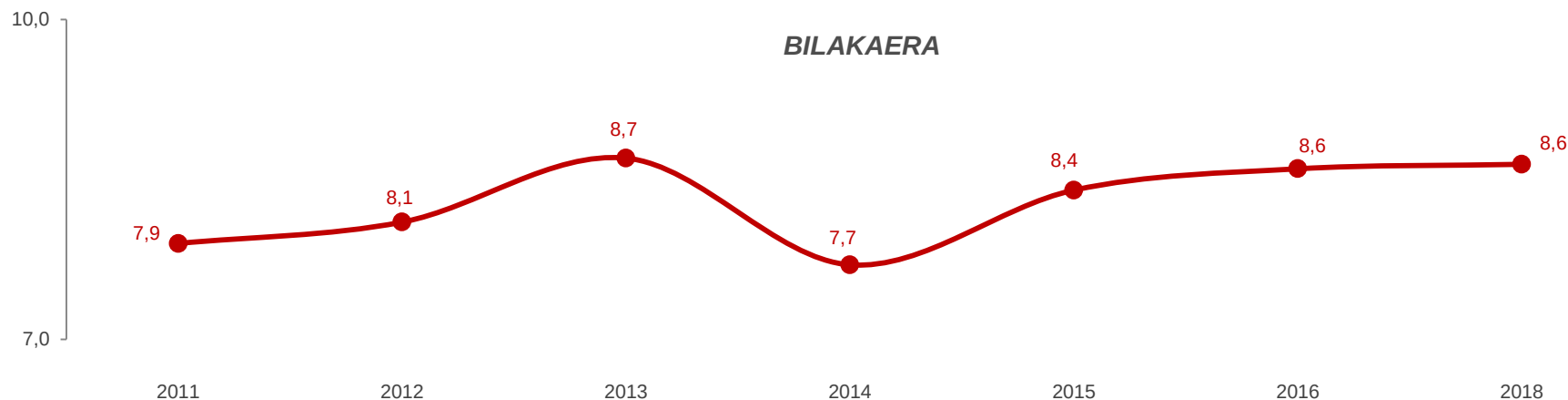
Oinarria: Izapideak egiteko agiriak jaso dituzten eta aurrez aurreko arretan elkarrizketatu diren pertsona guztiak

2018

	AURREZ AURREKO ARRETA			
	Guztira (n = 556)	Bilbo (n = 301)	Donostia (n = 114)	Gasteiz (n = 141)
Emandako agirien kalitatea	8,6	8,5	8,8	8,7

BILAKAERA

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018
Emandako agirien kalitatea	7,9	8,1	8,7	7,7	8,4	8,6	8,6



Aurrez aurreko arreta



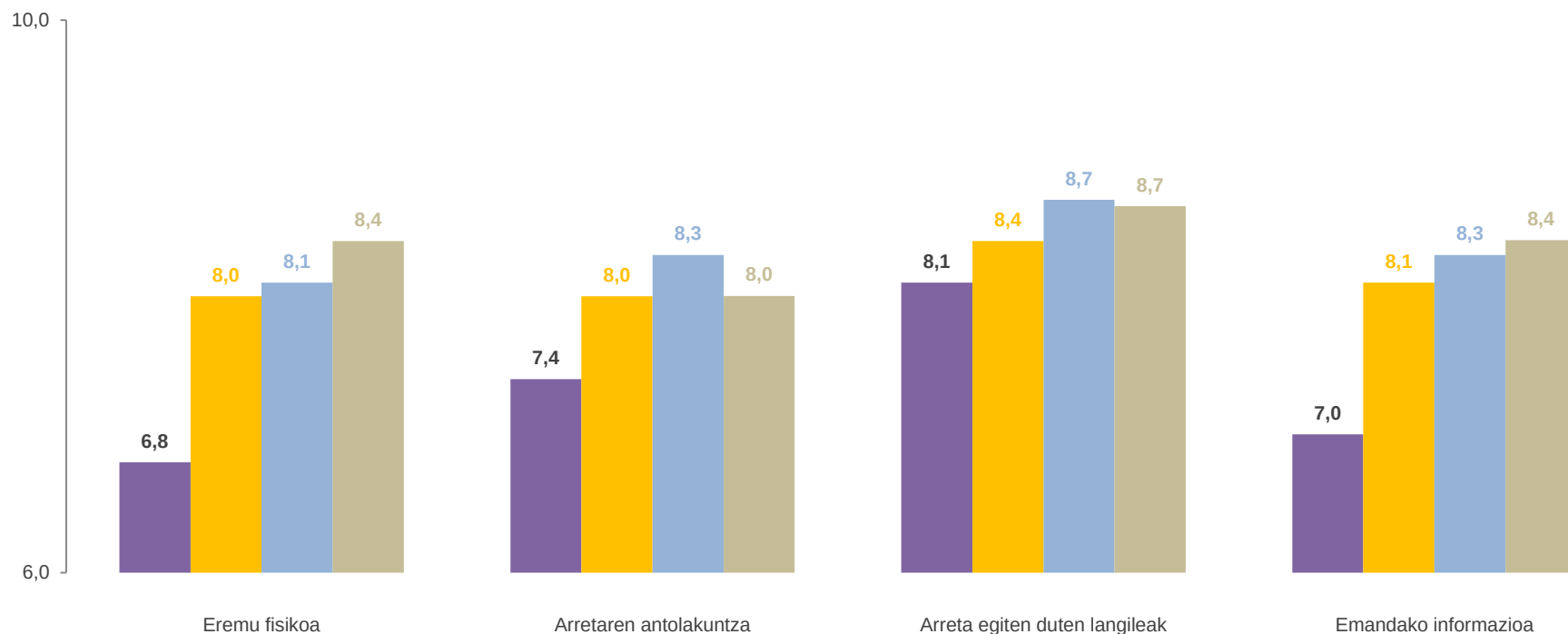
3.8.- ZERBITZU-EREMU NAGUSIEN BILAKAERA, ORDEZKARITZAREN ETA KANALAREN ARABERA



Zuzenean Bilbo zerbitzuaren alderdi desberdinekiko gogobetetasun-maila*

Oinarria: Bilboko aurrez aurreko arretan elkarriketatutako pertsonak, guztira

■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2018



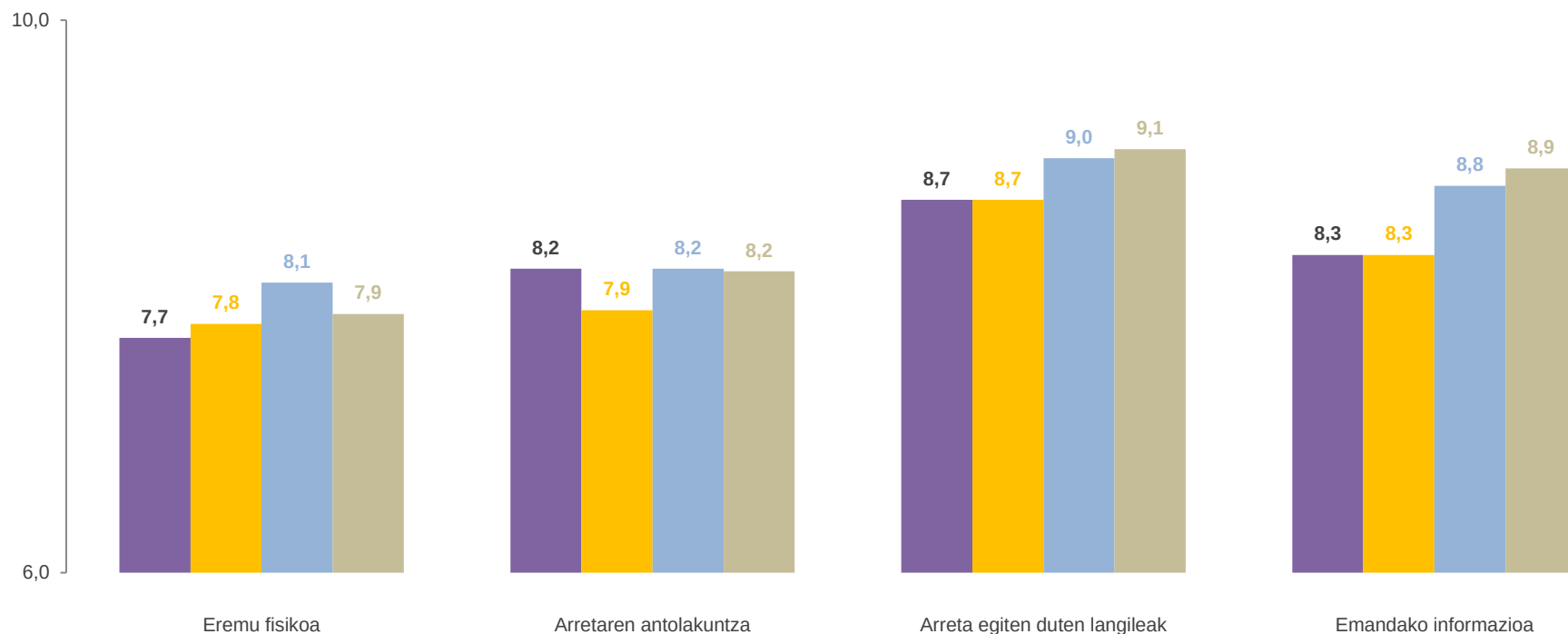
* Gutxienekoa 0, "bat ere pozik"; gehienekoa 10, "oso pozik".



Zuzenean Donostia zerbitzuaren alderdi desberdinekiko gogobetetasun-maila*

Oinarria: Donostiako aurrez aurreko arretan elkarizketatutako pertsonak, guztira

■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2018



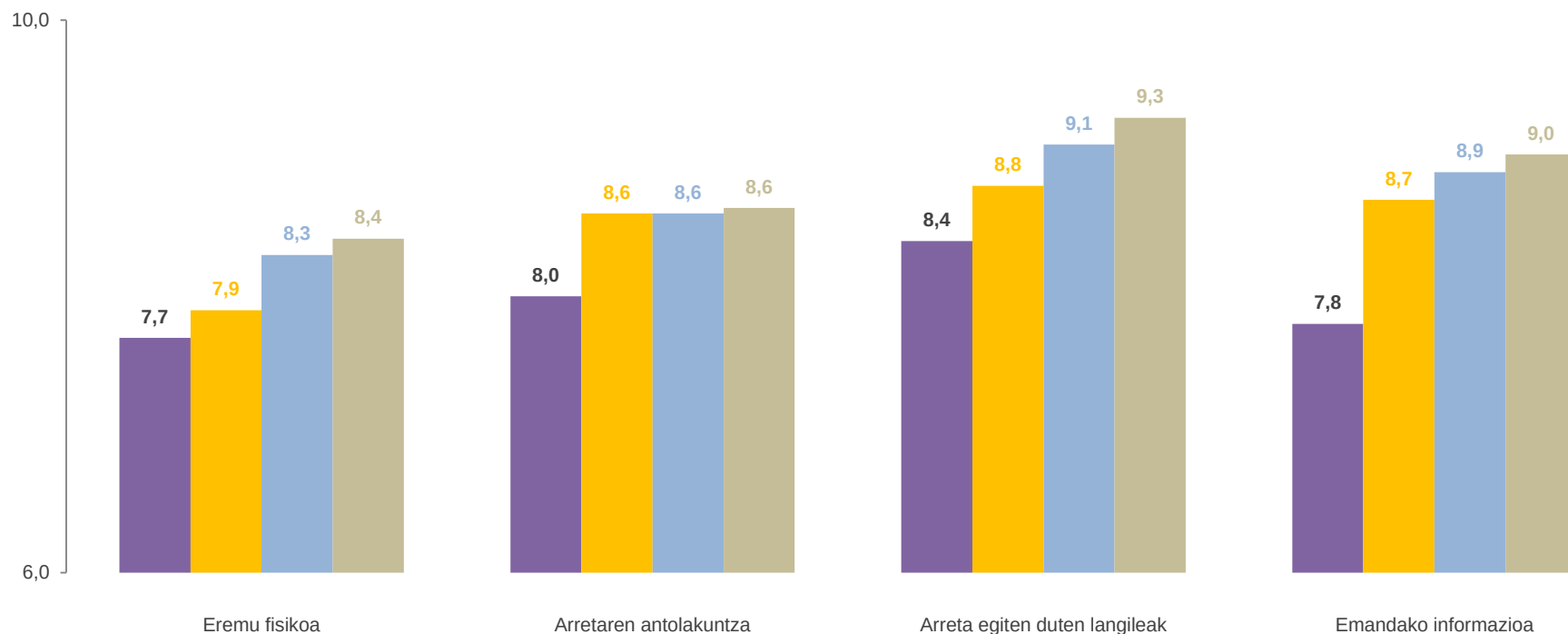
* Gutxienekoa 0, "bat ere pozik"; gehienekoa 10, "oso pozik".



Zuzenean Gasteiz zerbitzuaren alderdi desberdinekiko gogobetetasun-maila*

Oinarria: Gasteizko aurrez aurreko arretan elkarriketatutako pertsonak, guztira

■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2018



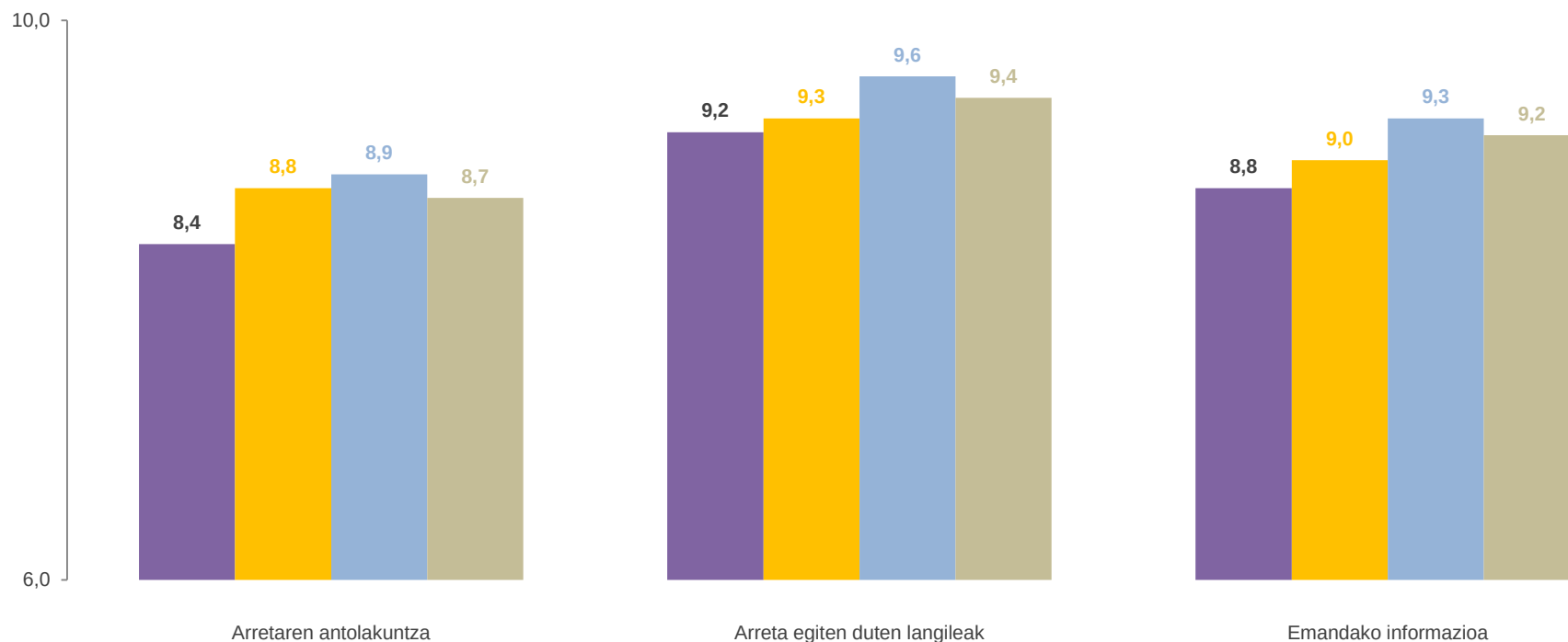
* Gutxienekoa 0, "bat ere pozik"; gehienekoa 10, "oso pozik".



Zuzenean Telefono bidezko arreta-zerbitzuaren alderdi desberdinekiko gogobetetasun-maila*

Oinarria: Telefono bidezko arretan elkarriketatutako pertsonak, guztira

■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2018



* Gutxienekoa 0, "bat ere pozik"; gehienekoa 10, "oso pozik".



4.- ITXARON BEHARREKO DENBORA, EBAZPENA ETA GOGOBETETASUN-MAILA



Zuzenean zerbitzuko bulegoetan arreta jaso duten eta elkarrizketatuak izan diren pertsonen % 41ek 5 minutu baino gutxiago itxaron behar izan dute. Aldiz, 10 minutu baino gehiago (itxaron beharreko denboraren batez bestekoa) itxaron behar izan duten elkarrizketatutako pertsonen ratioa % 31 da.

Bilboko bulegoaren batez besteko denbora 12 minutukoa da; Donostian, 10 minutukoa; eta Gasteizen, aldiz, 6 minutukoa. Itxaron beharreko denboraren batez bestekoa bikoiztu egin da 2016ko datuekin alderatuz.

Itxaron beharreko denbora areagotzeko joerarekin batera, elkarrizketatutako pertsonen % 12k itxaroteko denbora luzeegia izan denaren pertzepzioa izan dute, 2016an baino 3 aldiz gehiago. Alegia, txartela hartzen denetik hautemandako denbora baino minutu bat eta 30 segundo gehiago Bilboko bulegoan; 3 minutu eta 55 segundo gehiago Donostian; eta minutu bat eta 55 segundo gehiago Gasteizen.

Telefono bidezko arretari dagokionez, elkarrizketatutako lau pertsonetatik hiruk esaten dute dei bakarra egin dutela; % 13k bi dei egin dituzte; eta gainerako % 12ak hiru dei edo gehiago.

Elkarrizketatutako pertsonen % 86k adierazten du Zuzenean zerbitzura egindako bisita edo deiarekin behar bezala ebatzi dela egin beharreko izapidea edo kudeaketa. % 6k soilik dio ez dela ebatzi; 2016an baino 4 puntu gutxiago. Gainera, **2018 izan da ebazpen ezaren tasa txikiena izan duen urtea.**



Izapidea ez ebazteko testuinguru edo arrazoi nagusiak honako hauek dira: erabakiaren zain daude (% 18); agiriaren bat falta zen (% 17); eskatutako dokumentazioa edo informazioa ez zeuden eskuragarri (% 11); eta beste bulego batzuetara joan behar izatea (% 10).

Orokorrean, **txandatzeko-ratioak** (berriz joatea/deitzea) eta gomendio-indizeak (**N.P.S.**) adierazten dute **Zuzenean zerbitzuak lotura-maila altua duela**. Bi indize horietan **lortutako ratioen** arabera, fideltasunaren eta loturaren alderdiei dagokienez, **Zuzenean zerbitzu bikaina da**.



4.1.- BULEGOETAN ITXARON BEHARREKO DENBORA



P.18.: Gutxi gora-behera, zenbat minutu itxaron behar izan dituzu bulegora iritsi zarenetik arreta jaso duzun arte?

Oinarria: Aurrez aurreko arretan elkarriketatutako pertsonak, guztira

	AURREZ AURREKO ARRETA			
	<i>Aurrez aurre (n = 868)</i>	<i>Bilbo (n = 466)</i>	<i>Donostia (n = 206)</i>	<i>Gasteiz (n = 196)</i>
5 minutu baino gutxiago	% 41	% 36	% 44	% 49
5-10 minutu	% 28	% 26	% 24	% 36
11-20 minutu	% 20	% 22	% 22	% 13
21-30 minutu	% 7	% 10	% 7	% 2
30 minutu baino gehiago	% 4	% 6	% 4	% 0
<i>Itxaron beharreko batez besteko denbora (min.)</i>	10	12	10	6
<i>Txartela hartu duzunez ordezkariek deitu dizun arte igaro den denbora*</i>	8	10	6	4

Aurrez aurreko arreta





Zuzenean zerbitzuko bulegoetan arreta jasotzeko itxaron beharreko denboraren bilakaera

Oinarria: Aurrez aurreko arretan elkarriketatutako pertsonak, guztira

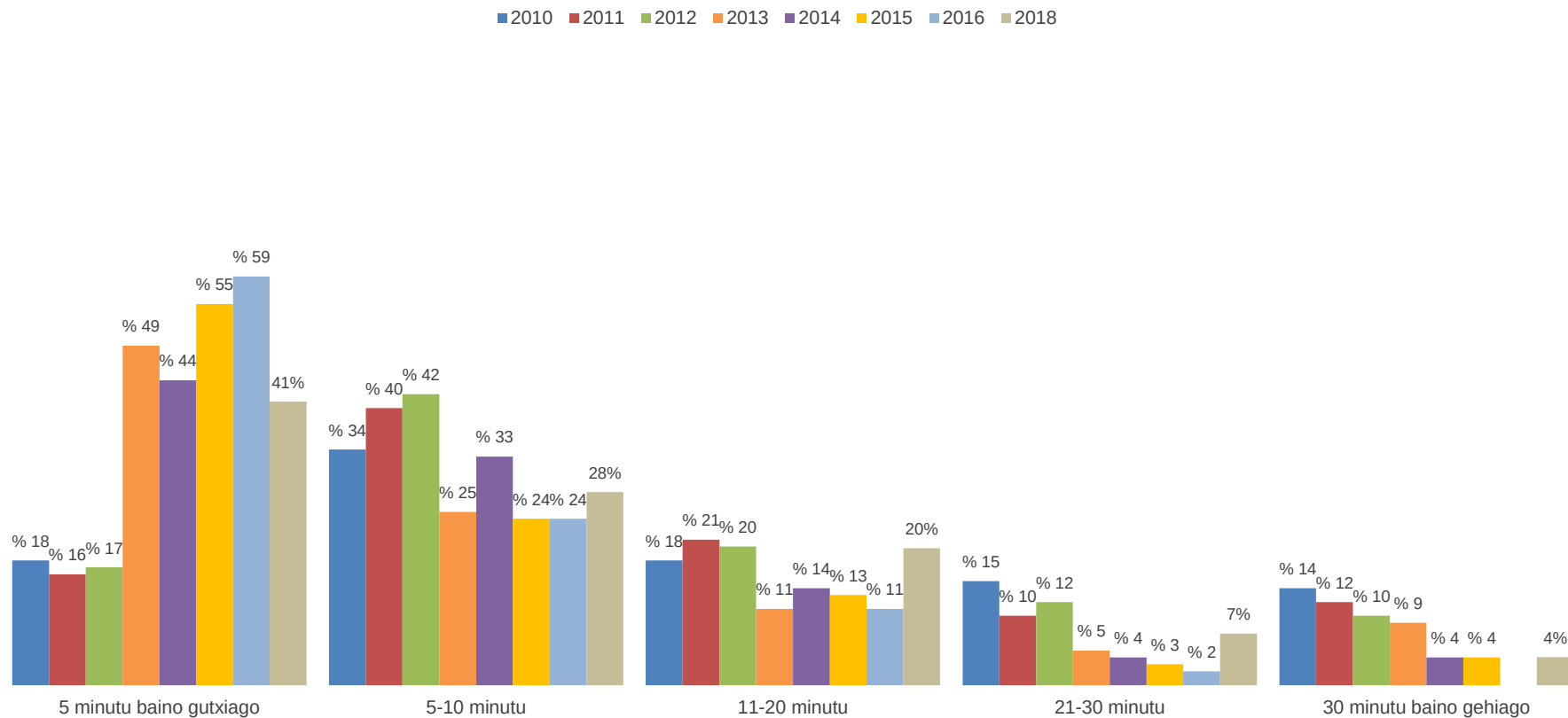
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018
5 minutu baino gutxiago	% 18	% 16	% 17	% 49	% 44	% 55	% 59	% 41
5-10 minutu	% 34	% 40	% 42	% 25	% 33	% 24	% 24	% 28
11-20 minutu	% 18	% 21	% 20	% 11	% 14	% 13	% 11	% 20
21-30 minutu	% 15	% 10	% 12	% 5	% 4	% 3	% 2	% 7
30 minutu baino gehiago	% 14	% 12	% 10	% 9	% 4	% 4	---	% 4
Ez du erantzuna zehazten	% 1	% 1	---	---	---	% 1	---	---
Itxaron beharreko batez besteko denbora (min.)	19	18	17	12	9	8	5	10

Aurrez aurreko arreta



Zuzenean zerbitzuko bulegoetan arreta jasotzeko itxaron beharreko denboraren bilakaera

Oinarria: Aurrez aurreko arretan elkarriketatutako pertsonak, guztira

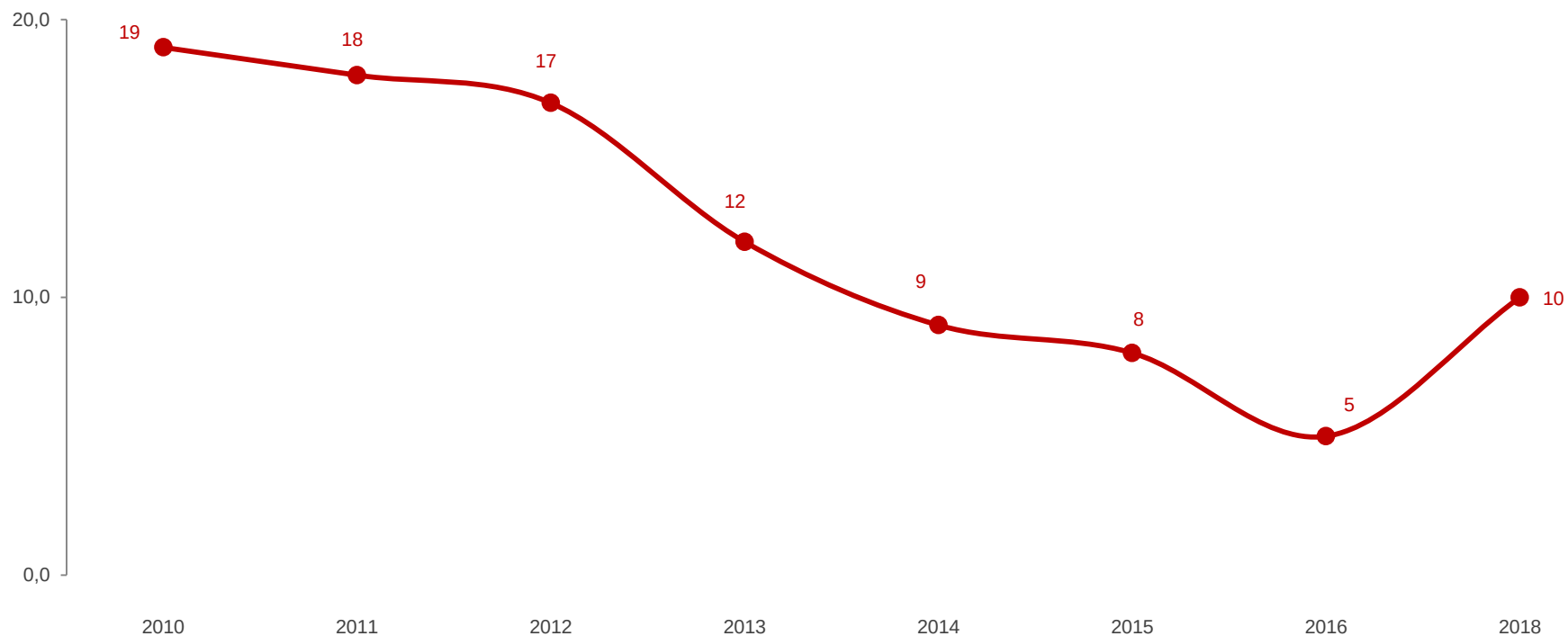


Aurrez aurreko arreta



Zuzenean zerbitzuko bulegoetan arreta jasotzeko itxaron beharreko denboraren bilakaera

Oinarria: Aurrez aurreko arretan elkarriketatutako pertsonak, guztira



Aurrez aurreko arreta



P.19.: Itxaron beharreko denbora iruditu zaizu...*

Oinarria: Aurrez aurreko arretan elkarriketatutako eta minutu kopurua zehaztu duten pertsonak, guztira

	AURREZ AURREKO ARRETA			
	Aurrez aurre (n = 868)	Bilbo (n = 466)	Donostia (n = 206)	Gasteiz (n = 196)
Motza	% 36	% 31	% 39	% 46
Egokia	% 52	% 53	% 51	% 50
Luzeegia	% 12	% 16	% 10	% 3
Ez du erantzuna zehazten	% 0	---	% 0	---
Itxaron beharreko batez besteko denbora (min.)	10	12	10	6
Itxaron beharreko denbora egokia (min.)**	11	11	10	8
Txartela hartu duzunetik ordezkariak deitu dizun arte igaro den denbora***	8	10	6	4

Aurrez aurreko arreta

*Ordezko erantzunak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

** Oinarria: itxaron beharreko denbora luzeegia izan dela uste duten pertsonak.

*** 2018ko urriko hileroko jardueraren txostenari dagozkion datuak (dokumentuko 12. orria).





Itxaron beharreko denboraren pertzepzioaren bilakaera*

Oinarria: Aurrez aurreko arretan elkarriketatutako eta minutu kopurua zehaztu duten pertsonak, guztira

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018
Motza	% 15	% 18	% 16	% 36	% 47	% 38	% 45	% 36
Egokia	% 56	% 61	% 66	% 50	% 46	% 52	% 51	% 52
Luzeegia	% 29	% 21	% 18	% 13	% 7	% 10	% 4	% 12
Ez du erantzuna zehazten	---	% 1	---	---	---	---	---	% 0

Aurrez aurreko arreta



Itxaron beharreko denboraren pertzepzioaren bilakaera*

Oinarria: Aurrez aurreko arretan elkarriketatutako eta minutu kopurua zehaztu duten pertsonak, guztira



Aurrez aurreko arreta

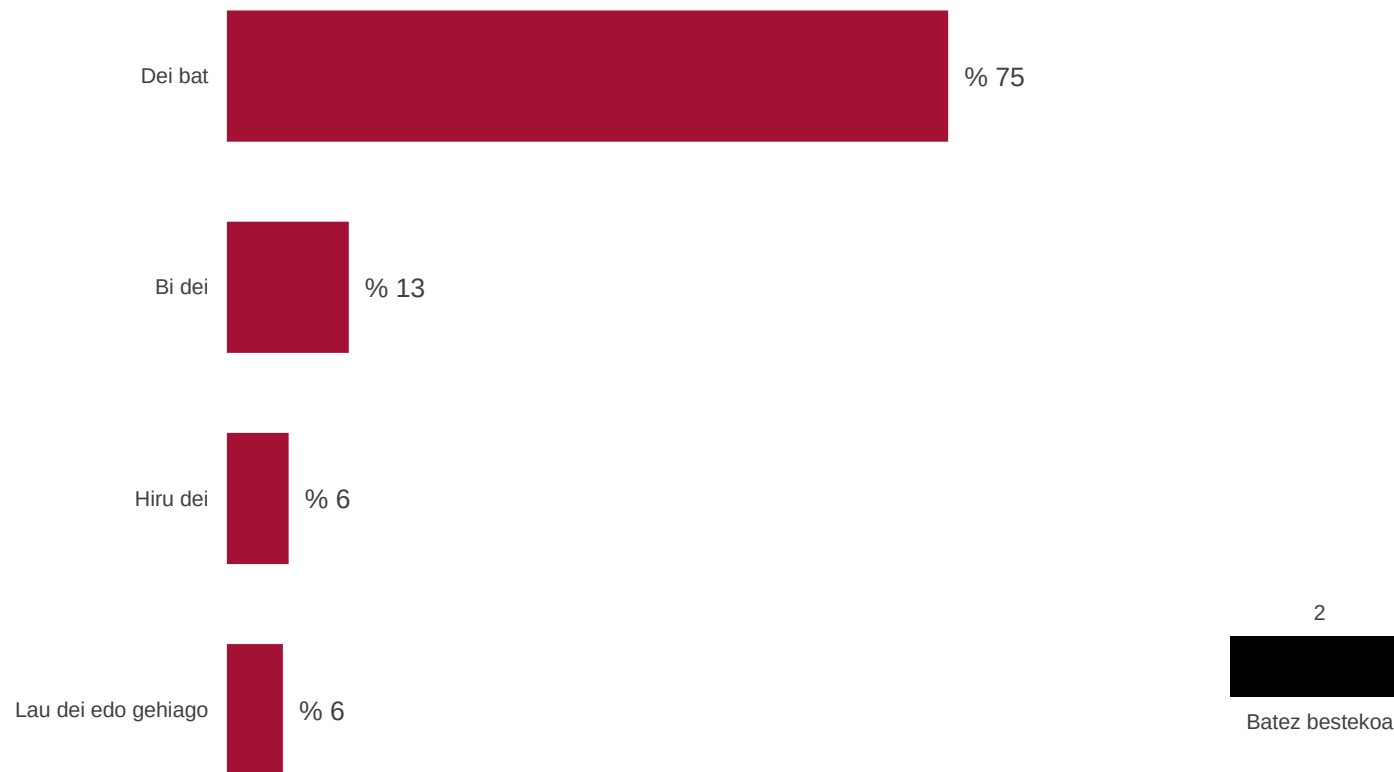


4.2.- HARREMANETAN JARTZEKO EGIN BEHARREKO DEI KOPURUA



P.18.: Zenbat dei egin behar izan dituzu Zuzenean Herritarrentzako Zerbitzuarekin harremanetan jartzeko?*

Oinarria: Telefono bidezko arretan elkarrizketatutako pertsonak, guztira



Telefono bidezko arreta



Zuzenean zerbitzuarekin harremanetan jartzeko egin beharreko dei kopuruaren bilakaera

Oinarria: Telefono bidezko arretan elkarriketatutako pertsonak, guztira

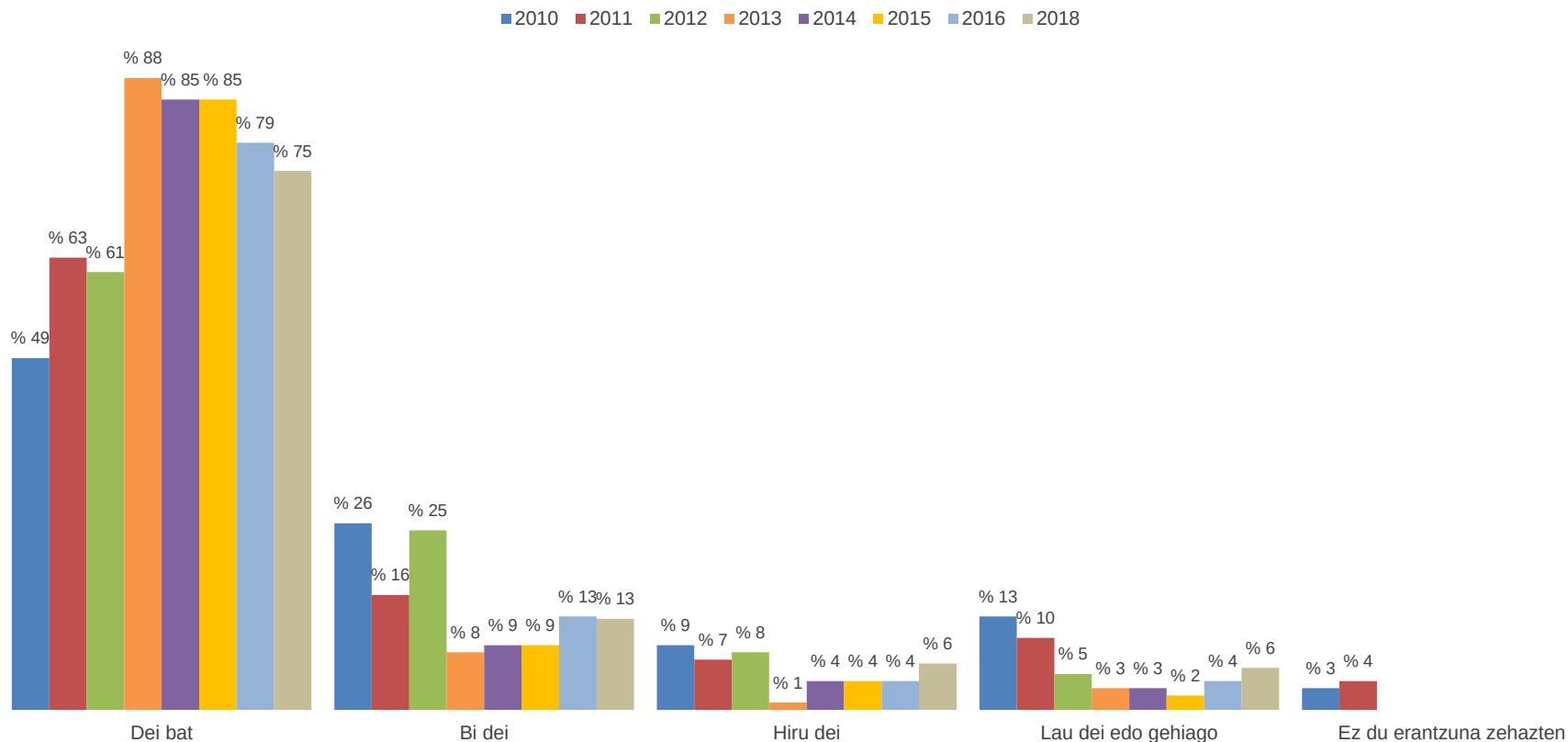
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018
Dei bat	% 49	% 63	% 61	% 88	% 85	% 85	% 79	% 75
Bi dei	% 26	% 16	% 25	% 8	% 9	% 9	% 13	% 13
Hiru dei	% 9	% 7	% 8	% 1	% 4	% 4	% 4	% 6
Lau dei edo gehiago	% 13	% 10	% 5	% 3	% 3	% 2	% 4	% 6
Ez du erantzuna zehazten	% 3	% 4	---	---	---	---	---	---
Batez besteko dei kopurua	2	2	2	1	1	1	1	2

Telefono bidezko arreta



Zuzenean zerbitzuarekin harremanetan jartzeko egin beharreko dei kopuruaren bilakaera

Oinarria: Telefono bidezko arretan elkarriketatutako pertsonak, guztira

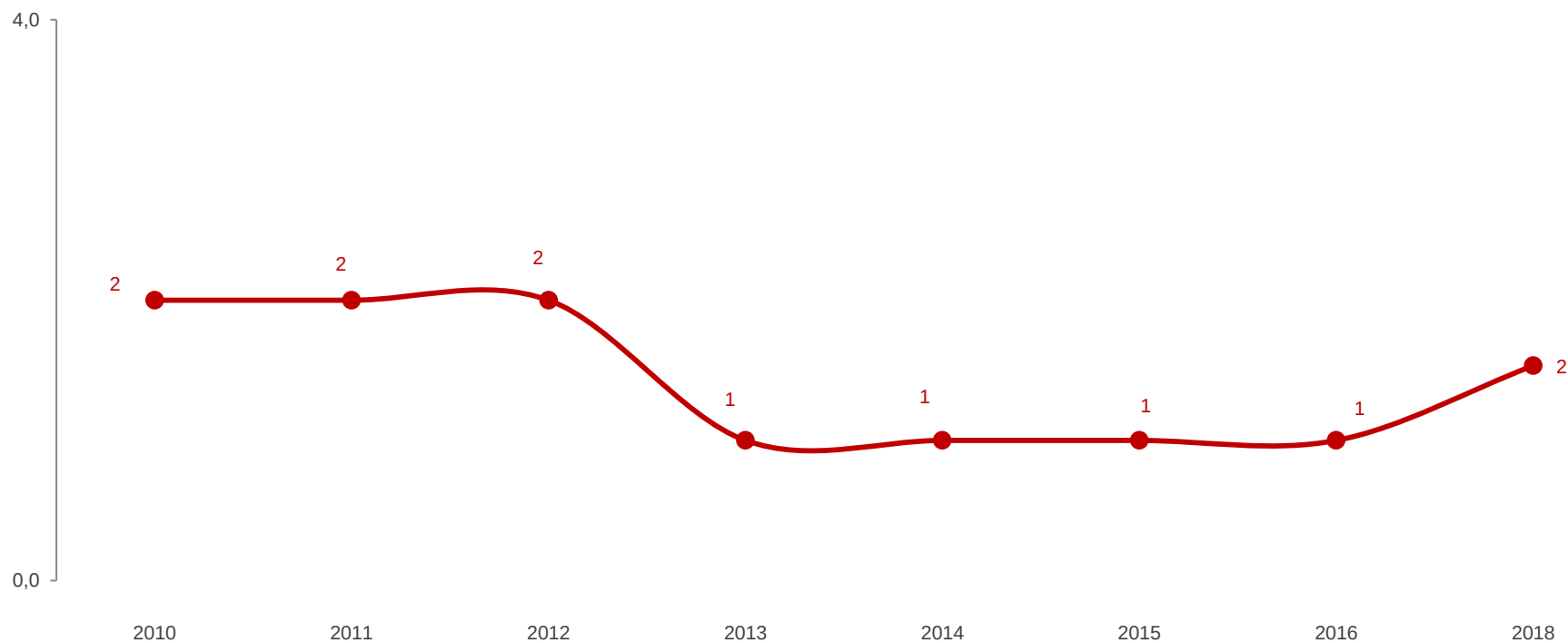


Telefono bidezko arreta



Zuzenean zerbitzuarekin harremanetan jartzeko egin beharreko dei kopuruaren bilakaera

Oinarria: Telefono bidezko arretan elkarrizketatutako pertsonak, guztira



Telefono bidezko arreta



4.3.- IZAPIDEAREN EBAZPENA



P.21.: Azkenean, Zuzenean Herritarrentzako Zerbitzuak ebatzi al du deitzera bultzatu zaituen izapidea edo galdera?*

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak, guztira.

	ZUZENEAN ARRETA			AURREZ AURREKO ARRETA		
	Guztira (n = 1502)	Telefonoz (n = 634)	Aurrez aurre (n = 868)	Bilbo (n = 466)	Donostia (n = 206)	Gasteiz (n = 196)
Bai, eta pozik nago	% 86	% 79	% 90	% 92	% 89	% 86
Bai, baina ez nago pozik	% 1	% 1	% 2	% 2	% 1	% 1
Partzialki ebatzi da	% 6	% 7	% 5	% 4	% 4	% 7
Ez, oraindik ez da ebatzi	% 6	% 10	% 3	% 1	% 5	% 6
Ez du erantzuna zehazten	% 1	% 2	% 0	---	% 0	---



Izapidearen ebazpenaren bilakaera*

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak, guztira.

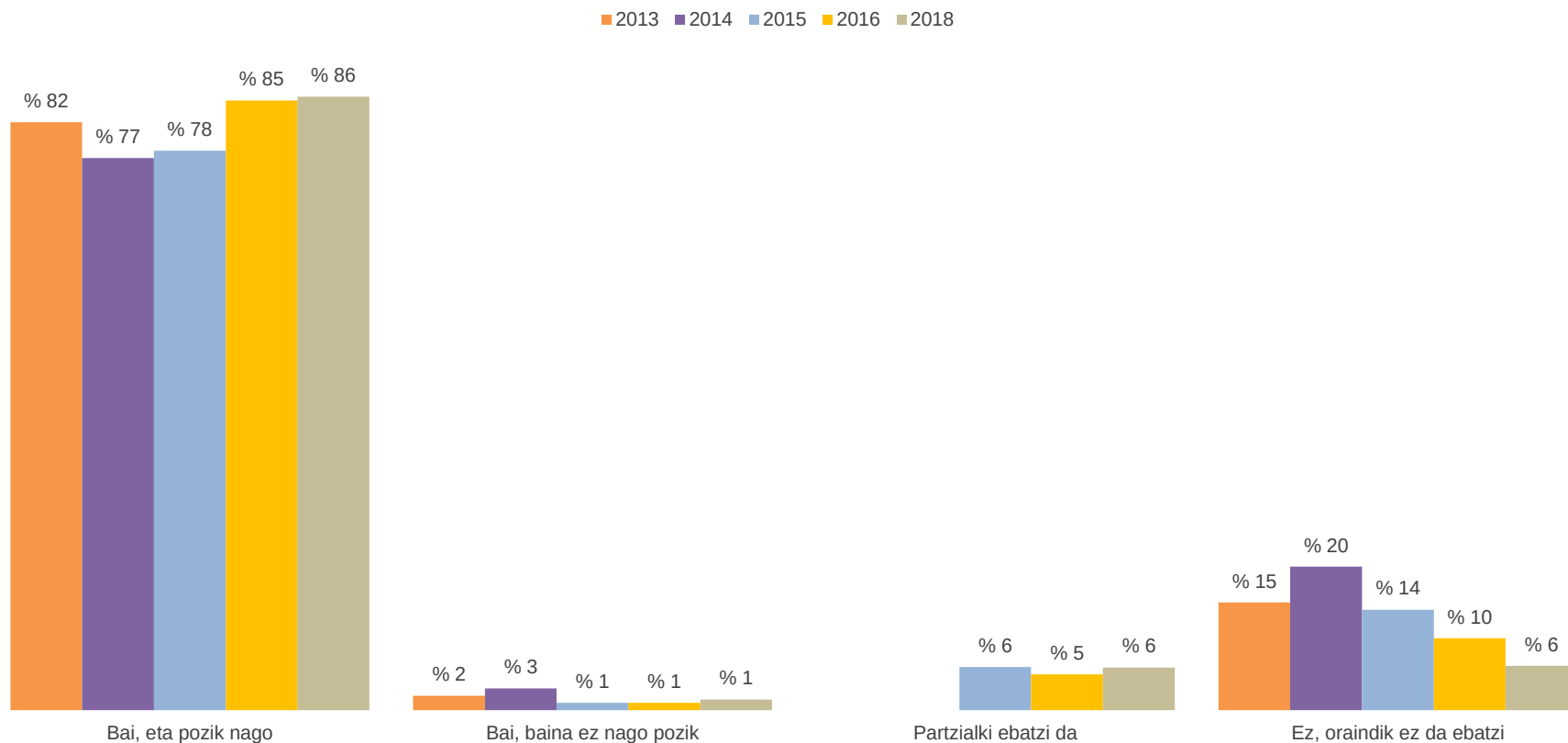
	2013	2014	2015	2016	2018
Bai, eta pozik nago	% 82	% 77	% 78	% 85	% 86
Bai, baina ez nago pozik	% 2	% 3	% 1	% 1	% 1
Partzialki ebatzi da	---	---	% 6	% 5	% 6
Ez, oraindik ez da ebatzi	% 15	% 20	% 14	% 10	% 6
Ez du erantzuna zehazten	---	% 1	% 1	---	% 1

*Ordezko erantzunak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.



Izapidearen ebazpenaren bilakaera*

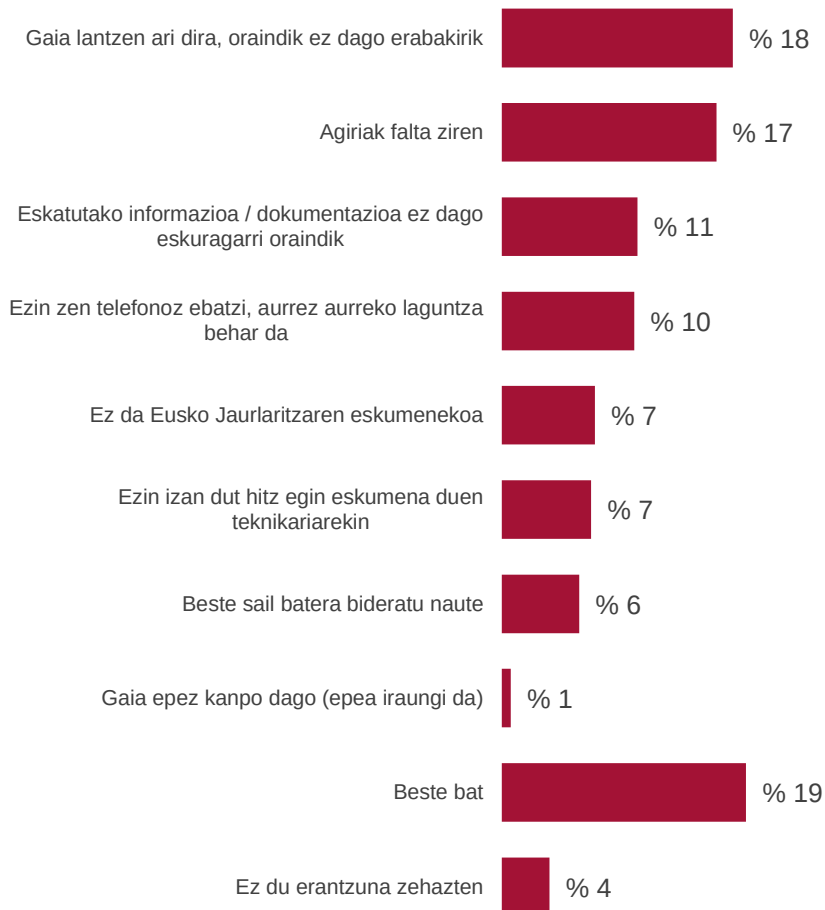
Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak, guztira.





P.22.: Zein izan da izapidea edo kontsulta ez ebatzeko arrazoi nagusia?*

Oinarria: Zuzenean zerbitzuak haien izapidea ez duela ebatzi adierazten duten 182 pertsona



*Ordezko erantzunak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.



P.22.: Zein izan da izapidea edo kontsulta ez ebazteko arrazoi nagusia?*

Oinarria: Zuzenean zerbitzuak haien izapidea ez duela ebatzi adierazten duten 182 pertsona

	ZUZENEAN ARRETA			AURREZ AURREKO ARRETA		
	Guztira (n = 182)	Telefonoz (n = 110)	Aurrez aurre (n = 72)	Bilbo (n = 26)	Donostia (n = 20)	Gasteiz (n = 26)
Gaia lantzen ari dira, oraindik ez dago erabakirik	% 18	% 12	% 28	% 25	% 9	% 45
Agiriak falta ziren	% 17	% 5	% 35	% 54	% 36	% 16
Eskatutako informazioa / dokumentazioa ez dago eskuragarri oraindik	% 11	% 9	% 13	% 13	% 21	% 6
Ezin zen telefonoz ebatzi, aurrez aurreko laguntza behar da	% 10	% 15	% 3	---	% 3	% 6
Ez da Eusko Jaurlaritzaren eskumenekoa	% 7	% 8	% 6	---	% 9	% 10
Ezin izan dut hitz egin eskumena duen teknikariarekin	% 7	% 12	---	---	---	---
Beste sail batera bideratu naute	% 6	% 9	% 1	---	---	% 3
Gaia epez kanpo dago (epea iraungi da)	% 1	% 1	---	---	---	---
Beste bat	% 19	% 24	% 11	% 8	% 21	% 6
Ez du erantzuna zehazten	% 4	% 5	% 2	---	---	% 6

*Ordezko erantzunak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.



Izapidea ez ebaztearen arrazoi nagusiaren bilakaera*

Base: Zuzenean zerbitzuak haien izapidea ez duela ebatzi adierazten duten elkarrizketatutako pertsonak

	2013	2014	2015	2016	2018
Gaia lantzen ari dira, oraindik ez dago erabakirik	% 61	% 44	% 50	% 32	% 18
Agiriak falta ziren	% 8	% 18	% 12	% 17	% 17
Eskatutako informazioa / dokumentazioa ez dago eskuragarri oraindik	% 3	% 8	% 6	% 7	% 11
Ezin zen telefonoz ebatzi, aurrez aurreko laguntza behar da	% 6	% 3	% 1	% 2	% 10
Ez da Eusko Jaurlaritzaren eskumenekoa	% 3	% 6	% 5	% 2	% 7
Beste bat	% 13	% 20	% 18	% 36	% 33
Ez du erantzuna zehazten	% 6	% 2	% 6	% 4	% 4

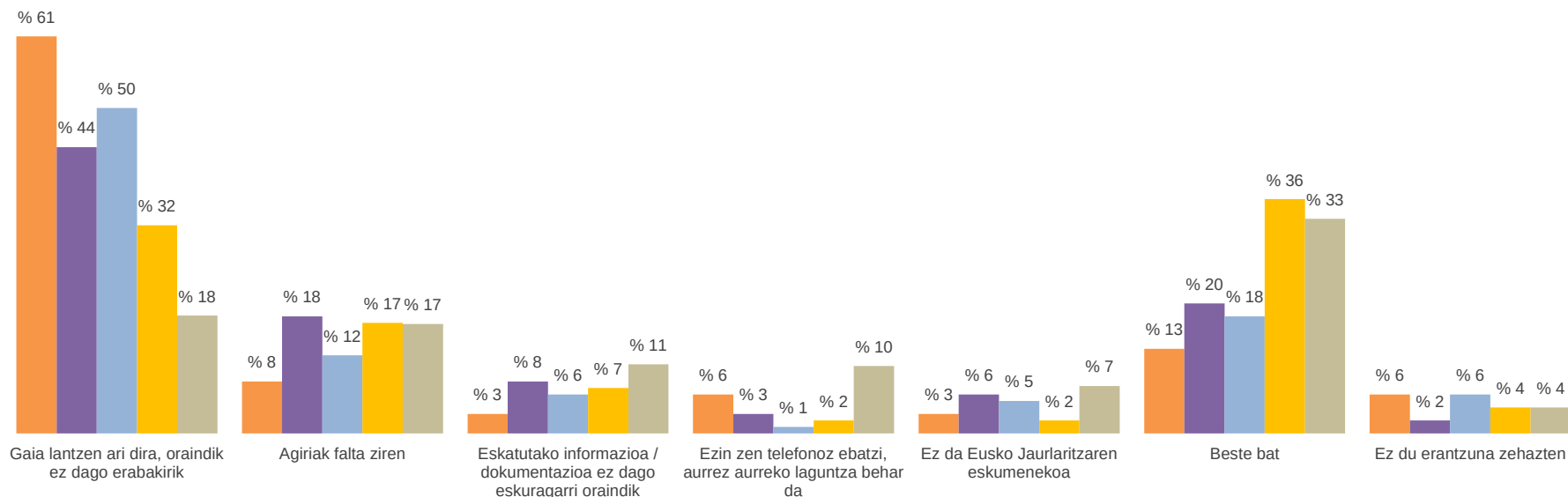
*Ordezko erantzunak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.



Izapidea ez ebaztearen arrazoi nagusiaren bilakaera*

Base: Zuzenean zerbitzuak haien izapidea ez duela ebatzi adierazten duten elkarrizketatutako pertsonak

2013 2014 2015 2016 2018





4.4.- ZUZENEAN ZERBITZUA ERABILTZEKO ETA GOMENDATZEKO JOERA



P.24.: Zuzenean zerbitzura joango zinateke edo deituko zenuke berriz?*

Oinarria: Elkarizketatutako pertsonak, guztira.

		Ziurtasun osoz ez nintzake itzuliko	Ziurrenik ez nintzateke itzuliko	Ez dakit itzuliko nintzatekeen	Ziurrenik itzuliko nintzateke	Ziurtasun osoz itzuliko nintzateke	Ez du erantzuna zehazten	R.S.
ZUZENEAN ARRETA	Guztira (n = 1502)	% 0	% 0	% 2	% 20	% 77	% 0	74
	Telefonoz (n = 634)	% 0	% 0	% 1	% 11	% 86	% 1	84
	Aurrez aurre (n = 868)	% 0	% 1	% 2	% 26	% 71	% 0	68
AURREZ AURREKO ARRETA	Bilbo (n = 466)	% 0	% 0	% 3	% 38	% 59	% 0	57
	Donostia (n = 206)	% 0	% 3	% 3	% 17	% 77	% 0	72
	Gasteiz (n = 196)	% 2	% 0	% 0	% 8	% 90	% 0	89

R.S.: = (% ziurtasun osoz itzuliko nintzateke) – (% ez dakit itzuliko nintzatekeen + % ziurrenik ez nintzateke itzuliko + % ziurtasun osoz ez nintzateke itzuliko)

* Gutxienekoa 0, “ziurtasun osoz ez nintzateke itzuliko”; gehienekoa 10, “ziurtasun osoz itzuliko nintzateke”



P.25.: Gomendatuko al zenuke Zuzenean Herritarrentzako Zerbitzua?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak, guztira.

		Ziurtasun osoz ez nuke gomendatuko	Ziurrenik ez nuke gomendatuko	Ez dakit gomendatuko nukeen	Ziurrenik gomendatuko nuke	Ziurtasun osoz gomendatuko nuke	Ez du erantzuna zehazten	N.P.S.
ZUZENEAN ARRETA	Guztira (n = 1502)	% 1	% 0	% 2	% 23	% 74	% 1	71
	Telefonoz (n = 634)	% 1	% 0	% 2	% 15	% 79	% 1	76
	Aurrez aurre (n = 868)	% 1	% 0	% 2	% 28	% 69	% 0	67
AURREZ AURREKO ARRETA	Bilbo (n = 466)	% 0	% 0	% 2	% 40	% 57	% 0	55
	Donostia (n = 206)	% 0	% 2	% 2	% 18	% 78	% 0	74
	Gasteiz (n = 196)	% 2	% 0	% 0	% 9	% 88	% 0	86

N.P.S.: = (% ziurtasun osoz gomendatuko nuke) – (% ez dakit gomendatuko nukeen + % ziurrenik ez nuke gomendatuko + % ziurtasun osoz ez nuke gomendatuko)



4.5.- ZUZENEANEK ESKAINTZEN DUEN TELEGRAM BAT-BATEKO MEZULARITZA ZERBITZUA



P.28.: Ezagutzen al duzu Zuzeneanek telefono mugikorretarako eskaintzen duen Telegram bat-bateko mezularitza zerbitzua (whatsapparen antzekoa)?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak, guztira.

	ZUZENEAN ARRETA			AURREZ AURREKO ARRETA		
	<i>Guztira (n = 1502)</i>	<i>Telefonoz (n = 634)</i>	<i>Aurrez aurre (n = 868)</i>	<i>Bilbo (n = 466)</i>	<i>Donostia (n = 206)</i>	<i>Gasteiz (n = 196)</i>
Bai	% 13	% 11	% 14	% 14	% 20	% 9
Ez	% 87	% 88	% 86	% 86	% 80	% 91
Ez du erantzuna zehazten	% 1	% 1	---	---	---	---



Zuzeneanek eskaintzen duen Telegram bidezko zerbitzuaren ezagutzaren bilakaera*

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak, guztira.

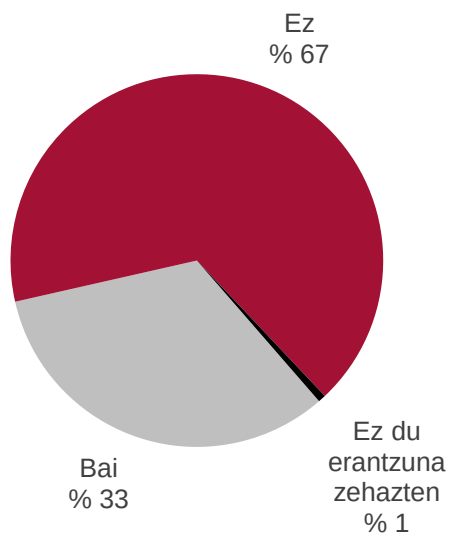
	2016	2018
Bai	% 14	% 13
Ez	% 86	% 87
Ez du erantzuna zehazten	---	% 1



P.29.: Zuzenean eskaintzen duen Telegram bidezko zerbitzuaren erabilera

Oinarria: Zuzenean eskaintzen duen Telegram bidezko zerbitzua ezagutzen duten elkarriketatutako pertsonak

2018



BILAKAERA

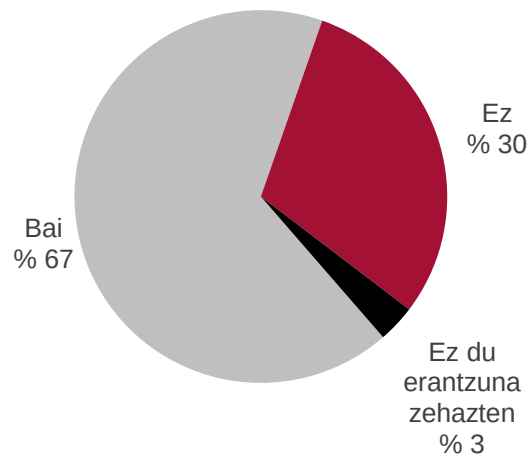
	2016	2018
Bai	% 15	% 33
Ez	% 85	% 67
Ez du erantzuna zehazten	---	% 1



P.30.: Zuzenean eskaintzen duen Telegram bidezko zerbitzua erabiltzeko joera

Oinarria: Zuzenean eskaintzen duen Telegram bidezko zerbitzua ezagutzen duten elkarriketatutako pertsonak

2018



BILAKAERA

	2016	2018
Bai	% 53	% 67
Ez	% 34	% 30
Ez du erantzuna zehazten	% 13	% 3



5.- ZUZENEANEN ZERBITZUEN KARTA



ZUZENEANEN ZERBITZUEN KARTAN JASOTA DAUDEN KONPROMISOAK: BETE EDO GAINDITU EGITEN DIRENAK

	Joera orokorra, 2016 urtearekin alderatuz
(1.1 ADIERAZLEA): Bulegoko instalazioak	↘
(1.2 ADIERAZLEA): Bulegoko ingurune-baldintzak	=
(2.1 ADIERAZLEA): Arreta egiten duten langileen prestakuntza-maila	↗
(2.2 ADIERAZLEA): Adeitasuna eta tratua	=
(2.3 ADIERAZLEA): Arreta eskaini zuen pertsonaren argitasuna eta ulertzeko erraztasuna	=
(2.4 ADIERAZLEA): Hizkuntzara egokitzeko gaitasuna	=
(3.1 ADIERAZLEA): Jendearentzako ordutegiaren zabaltasuna (aurrez aurre/telefonoz)	↘
(3.5 ADIERAZLEA): Telefono bidezko arreta-zerbitzuan itxaron beharreko denbora	↗
(3.7 ADIERAZLEA): Mezu elektronikoak erantzuteko denbora	↗
(5.1 ADIERAZLEA): Aurrez aurreko/telefono bidezko arretaren balorazio orokorra	=
(5.3 ADIERAZLEA): Telegram zerbitzuaren balorazio orokorra	↗



ZUZENEANEN ZERBITZUEN KARTAN JASOTA DAUDEN KONPROMISOAK: EZ DIRENAK BETETZEN

	Joera orokorra, 2016 urtearekin alderatuz
(3.5 ADIERAZLEA): Aurrez aurreko arreta-zerbitzuan itxaron beharreko denbora	↘
(5.2. ADIERAZLEA): euskadi.eus postontziaren balorazio orokorra	↘



Zerbitzuen kartako adierazleen eta betetako konpromisoen bilakaera

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018ko xede-balioa	2018ko balio erreala	Balio errealaren diferentzial a (2018- 2016)	2018ko balio errealaren eta 2018ko xede- balioaren diferentziala
1. INSTALAZIOAK ETA AZPIEGITURA										
1.1. Bulegoko instalazioen batez besteko balorazioa: eremu fisikoa, eserlekuak, komunak, irisgarritasuna, e.a. (aurrez aurre)	7,7	7,8	8,0	7,6	8,1	8,3	8,0	8,2	-0,1	0,2
1.2. Bulegoko ingurune-baldintzen batez besteko balorazioa: garbitasuna, txukuntasuna, tenperatura, argiztapena, zarata, e.a. (aurrez aurre)	8,0	8,2	8,2	7,7	8,4	8,5	8,0	8,5	0,0	0,5
2. ARRETA EGITEKO LANGILEAK										
2.1. Arreta eskaini zizun pertsonaren prestakuntza-mailaren batez besteko balorazioa	8,0	8,2	8,9	8,5	8,7	9,0	8,5	9,1	0,1	0,6
2.2. Zuzenean zerbitzuko langileen adeitasunaren eta emandako tratua batez besteko balorazioa (aurrez aurre eta telefonoz)	8,5	8,8	9,2	8,8	8,9	9,1	8,6	9,1	0,0	0,5
2.3. Arreta eskaini zizun pertsonaren argitasunaren eta ulertzeko erraztasunaren batez besteko balorazioa	8,3	8,5	9,0	8,7	8,8	9,1	8,6	9,1	0,0	0,5
2.4. Solaskidearen hizkuntzara egokitzeko izandako gaitasunaren batez besteko balorazioa (gaztelaniaz edo euskaraz)	8,7	9,1	9,4	8,9	9,2	9,3	8,8	9,3	0,0	0,5
3. ERANTZUTEKO AHALMENA										
3.1. Jendearentzako ordutegiaren zabalasunari dagokionez erabiltzaileek egiten duten batez besteko balorazioa (aurrez aurre eta telefonoz)	8,4	8,5	9,2	8,2	8,9	9,0	8,5	8,9	-0,1	0,4
3.3. Aurrez aurreko arreta jaso aurretik itxaron behar izaten den denborari dagokionez erabiltzaileek egiten duten batez besteko balorazioa	---	---	8,0	7,7	8,0	8,3	8,0	7,8	-0,5	-0,2
3.5. Telefono bidezko arreta jaso aurretik itxaron behar izaten den denborari dagokionez erabiltzaileek egiten duten batez besteko balorazioa	---	---	8,7	8,3	8,7	8,6	8,1	8,2	-0,4	0,1
3.7. Zuzenean zerbitzuan jasotzen diren mezu elektronikoei erantzuteko pasatzen den denborari dagokionez erabiltzaileek egiten duten batez besteko balorazioa	---	---	---	---	7,8	7,9	7,9	8,3	0,4	-7,9
5. ZERBITZUAREN KALITATE OROKORRA										
5.1. Zuzenean aurrez aurreko eta telefono bidezko arreta zerbitzuaren kalitateari dagokionez erabiltzaileek egiten duten batez besteko balorazioa	7,9	8,1	8,6	8,1	8,5	8,7	8,2	8,7	0,0	0,5
5.2. Zuzenean arreta zerbitzu telematikoa (www.euskadi.eus postontzia) kalitateari dagokionez erabiltzaileek egiten duten batez besteko balorazioa	---	---	---	---	6,6	6,8	7,0	6,4	-0,4	-7,0
5.3. Zuzenean bat-bateko mezularitza bidezko arreta zerbitzuaren kalitateari dagokionez erabiltzaileek egiten duten batez besteko balorazioa	---	---	---	---	---	7,5	7,5	7,7	0,2	-7,5