



Prospekzio Soziologikoen Kabinetea

www.euskadi.net/ikerketa_soziologikoak



zuzenean
herritarrentzako zerbitzua
atención ciudadana

zerbitzuko erabiltzaileen espektatiba eta gogobetetzeari buruzko 2012_{ko} inkesta

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

LEHENDAKARITZA

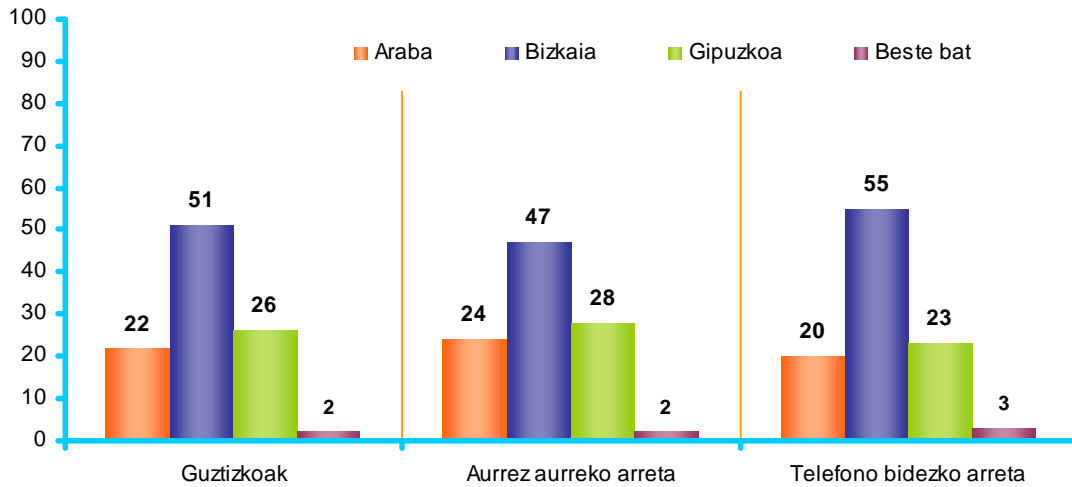
PRESIDENCIA

AURKIBIDEA

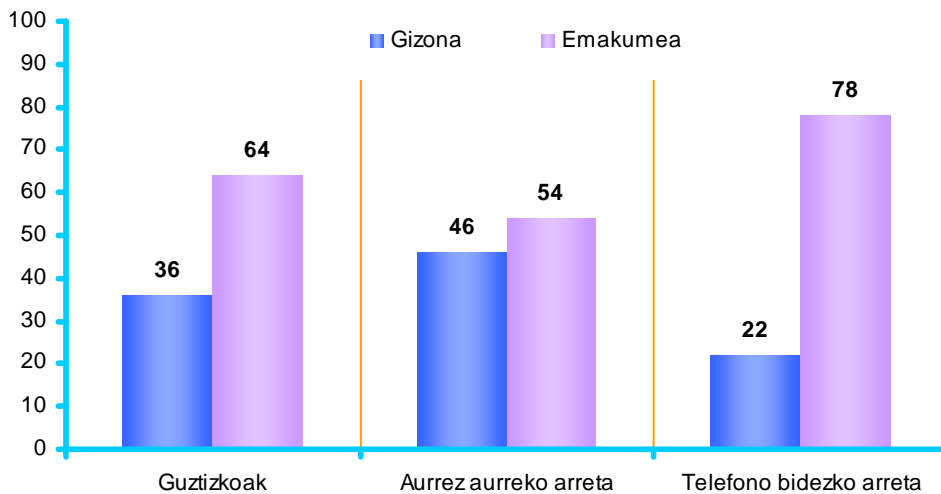
1 – Zerbitzuaren erabiltzaileen ezaugarriak	1
2 – Zuzenean – Herritarrentzako zerbitzuaren erabilera.....	4
2.1 – Zenbat aldiz	4
2.2 – Azken kontsultaren zergatia	5
2.3 – Azken izapidearen gaia	6
3 – Zerbitzuaren ezagutza	7
3.1 – Zerbitzua ezagutzeko bidea.....	7
3.2 – Telefono bidezko arreta zerbitzuaren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

1 – Zerbitzuaren erabiltzaileen ezaugarriak

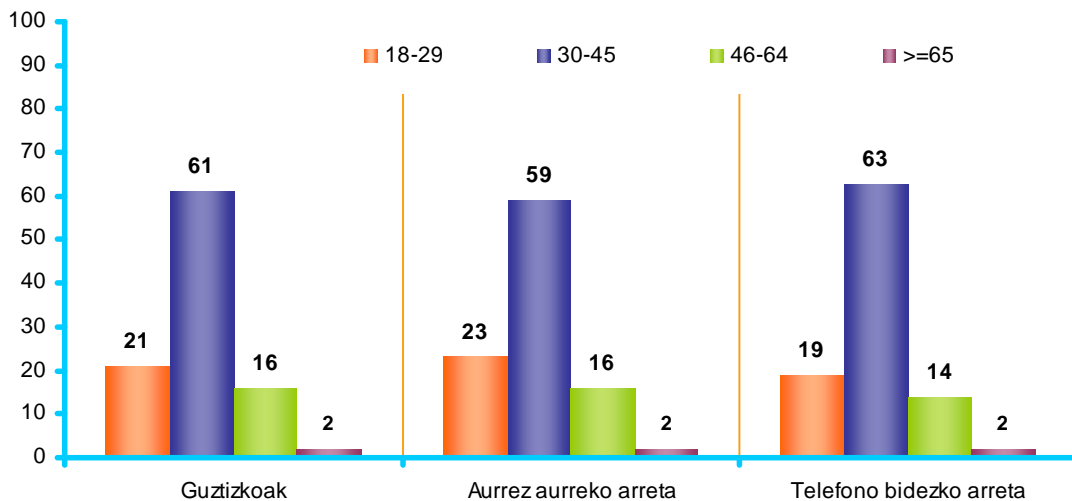
Bizileku lurraldea:



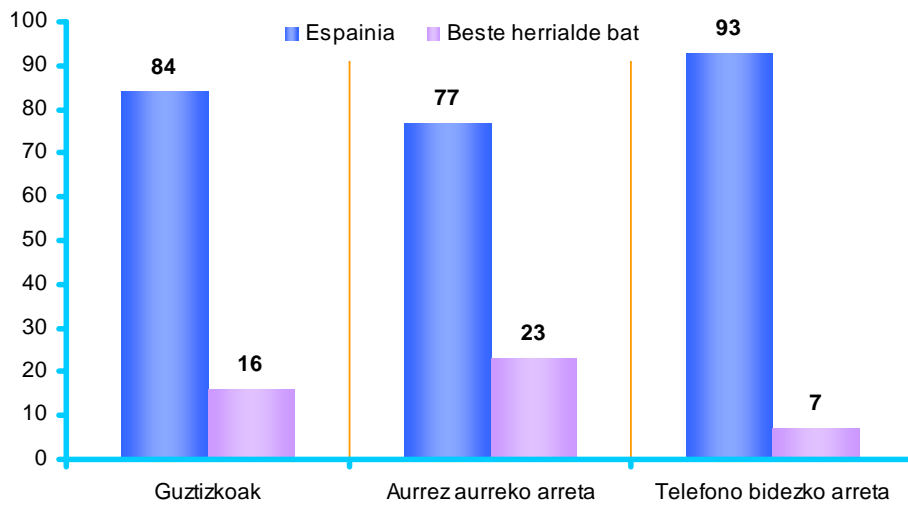
Sexua:



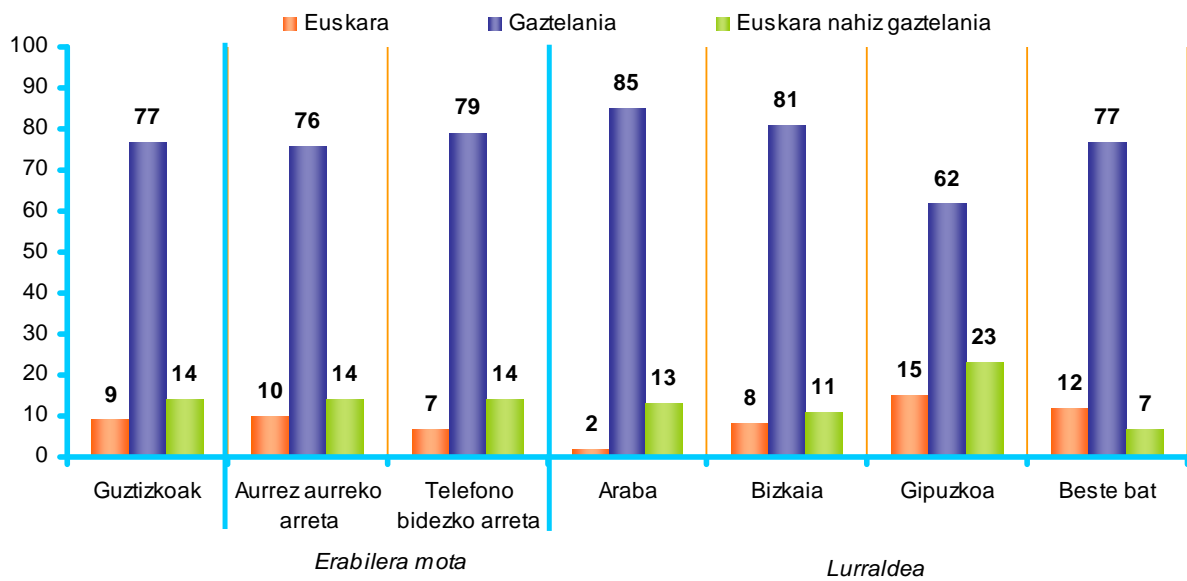
Adin taldeak:



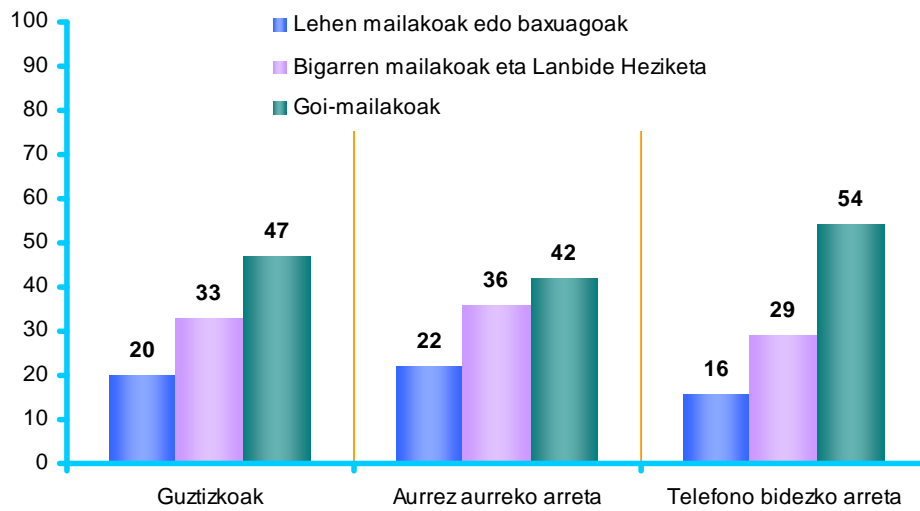
Jaio lekua:



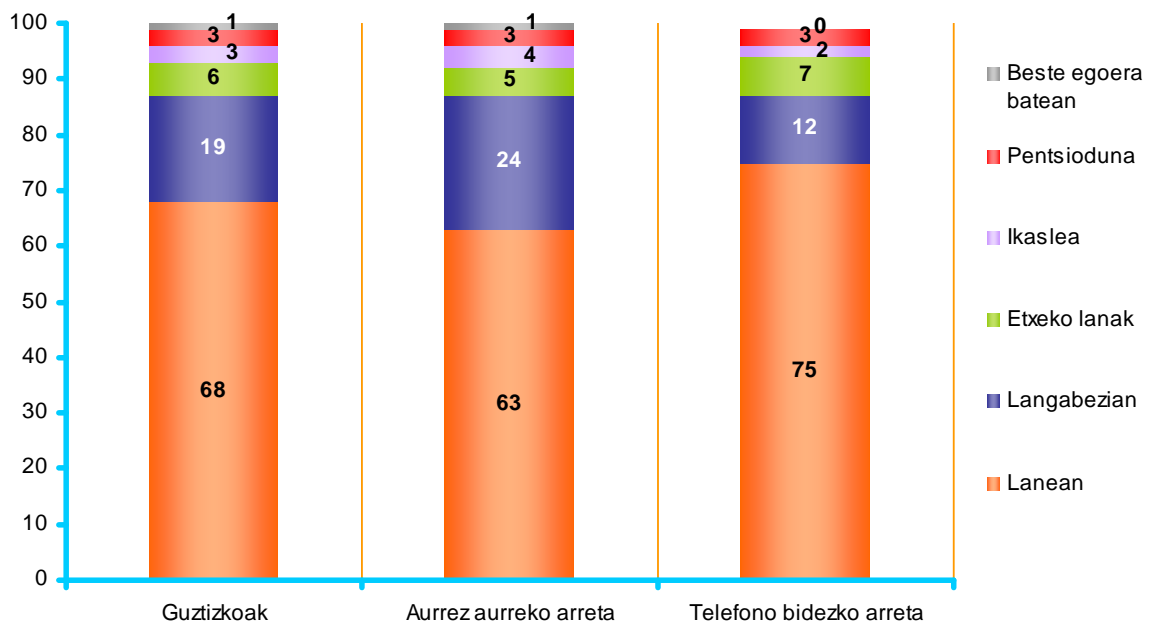
Arretarako nahiago den hizkuntza:



Ikasketa maila:




Lan egoera:




2 – Zuzenean – Herritarrentzako zerbitzuaren erabilera

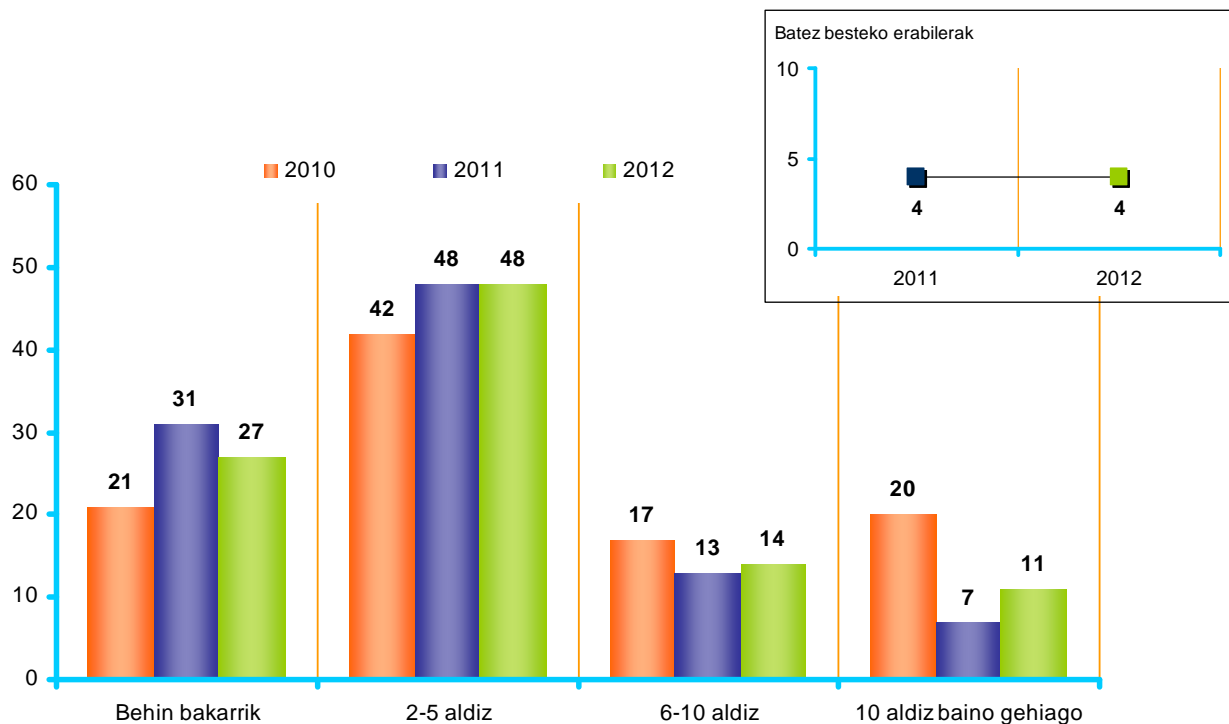
2.1 – Zenbat aldiz

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

 Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **32**

	GUZTIZKOAK
Zerbitzuaren batez besteko erabilera	4

 Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **33**



2.2 – Azken kontsultaren zergatia

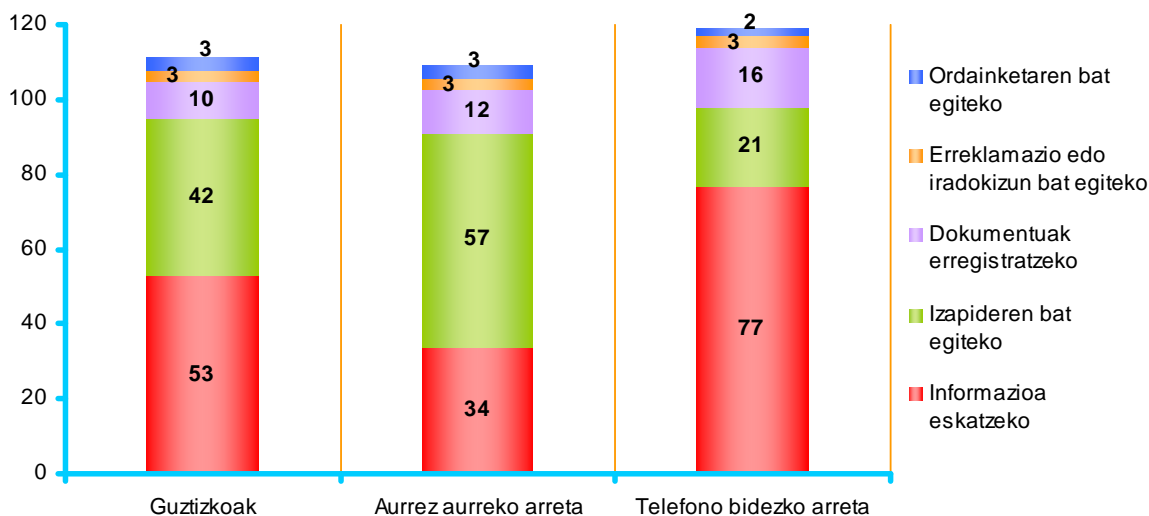
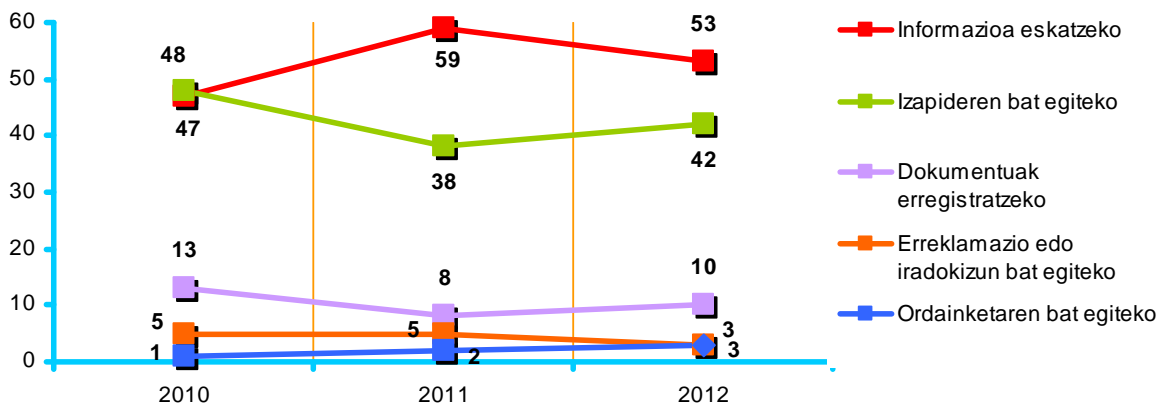
	GUZTIZKOAK
Informazioa eskatzeko	53
Izapideren bat egiteko	42
Dokumentuak erregistratzeko	10
Erreklamazio edo iradokizun bat egiteko	3
Ordainketaren bat egiteko	3
Laguntzak / Diru-laguntzak	1
Tituluak eskatu / Tituluak – ziurtagiriak jaso	1
Beste batzuk	2

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

Ehunekoen batura ez da 100 hiru erantzun eman ahal zirelako



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: 34

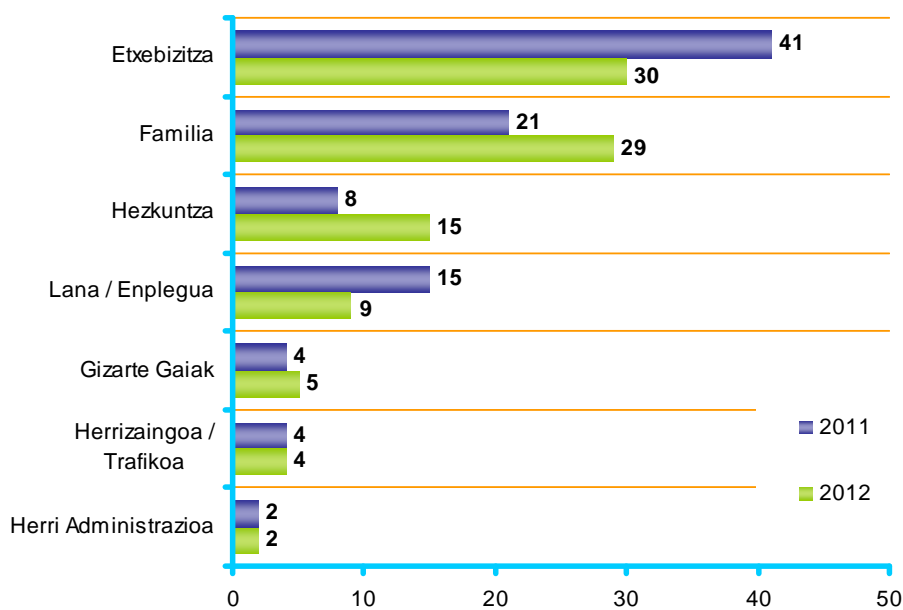


2.3 – Azken izapidearen gaia

	GUZTIZKOAK
Etxebizitza	30
Familia	29
Hezkuntza	15
Lana / Enplegua	9
Gizarte Gaiak	5
Herrizaingoa / Trafikoa	4
Herri Administrazioa	2
Ingurumena	1
Kultura	1
Ogasun eta finantzak	1
Diru-laguntzak	1
Beste batzuk	1
Ed/Ee	1
Ehuneko bertikalak	100



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **36**



3 – Zerbitzuaren ezagutza

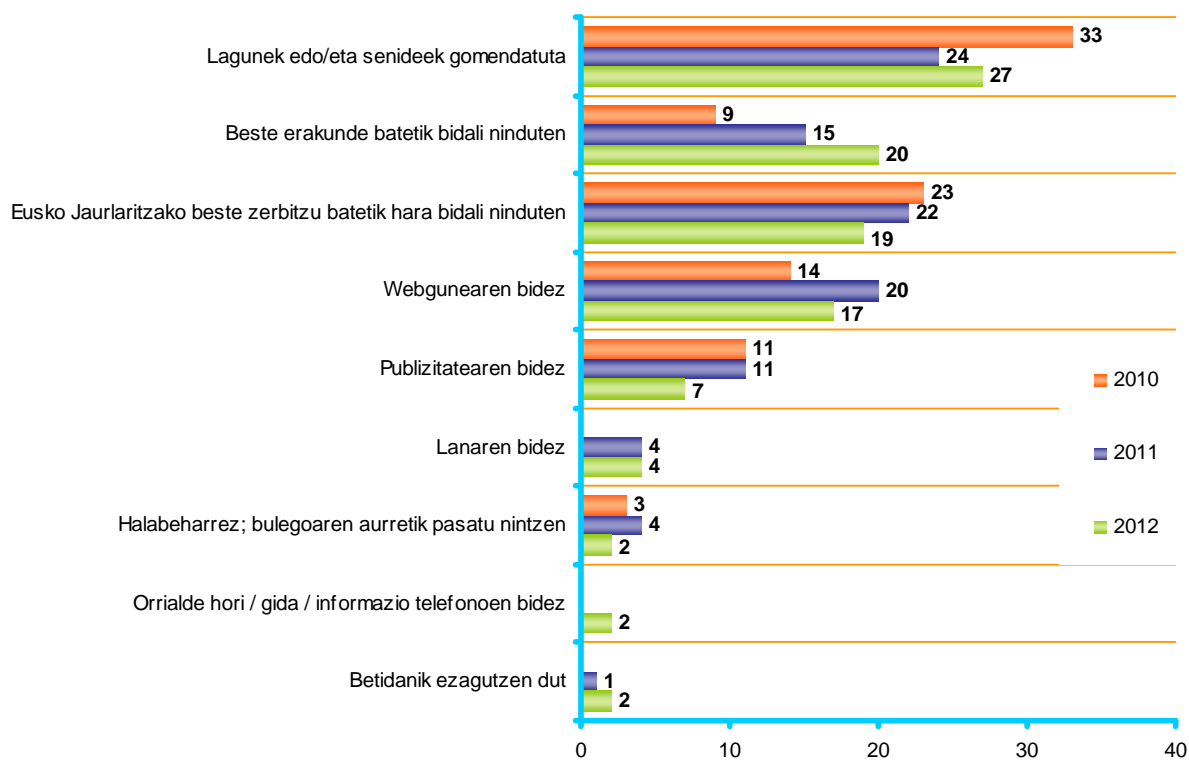
3.1 – Zerbitzua ezagutzeko bidea

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

Ehunekoen batura ez da 100 hiru erantzun eman ahal zirelako



Taldekatu emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **38**



3.2 – Telefono bidezko arreta zerbitzuaren ezagutza

	GUZTIZKOAK	
BA AL DAKIZU ZUZENEAN ZERBITZUAK TELEFONO BIDEZKO ARRETA ESKAINTZEN DUEN?	Bai, eskaintzen du	38
	Ez, ez du eskaintzen	3
	Ez daki eskaintzen duen edo ez / Ee	59
Ehuneko bertikalak	100	

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



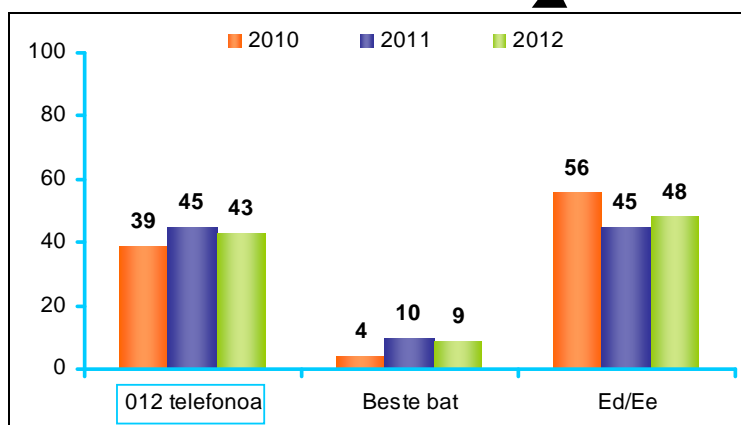
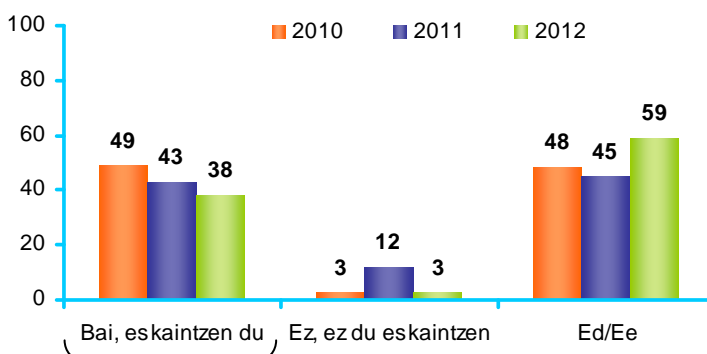
Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **40**

	GUZTIZKOAK	
ZEIN DA ZUZENEAN ZERBITZUAREN TELEFONO BIDEZKO ARRETARAKO ZENBAKIA?	012 Telefonoa	43
	Beste bat	9
	Ed/Ee	48
Ehuneko bertikalak	100	

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



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **41**



3.3 – Web gunearen ezagutza eta erabilera

		GUZTIZKOAK
EZAGUTZEN DUZU ZUZENEAN ZERBITZUAREN WEBGUNEA, www.zuzenean.euskadi.net ?	Bai	41
	Ez	59
	Ed/Ee	0
Ehuneko bertikalak		100



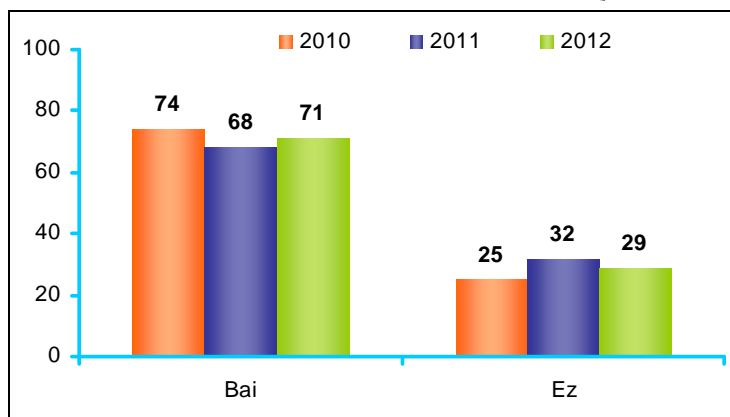
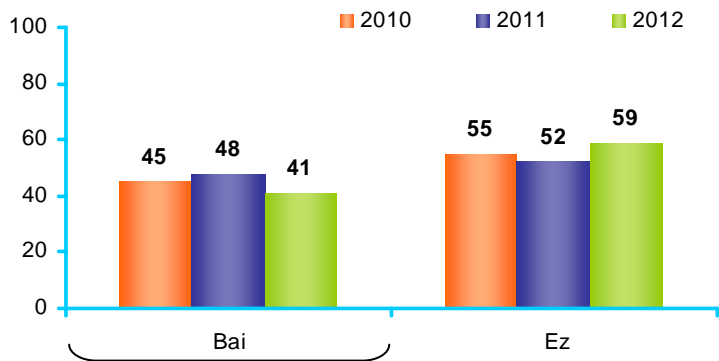
Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: 42

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

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



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: 43



3.4 – Zuzenean zerbitzuko arreta ordutegien ezagutza

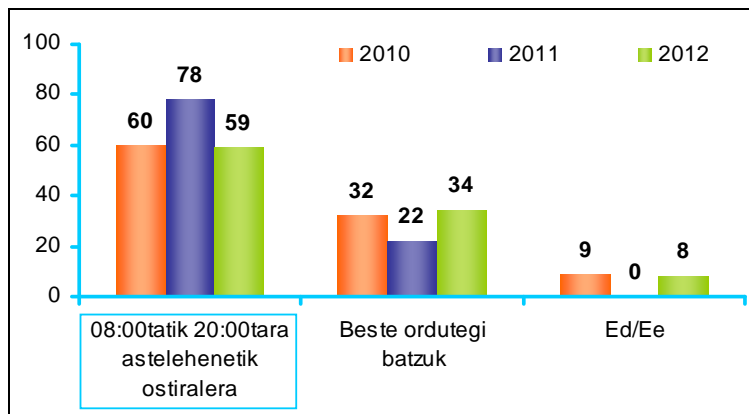
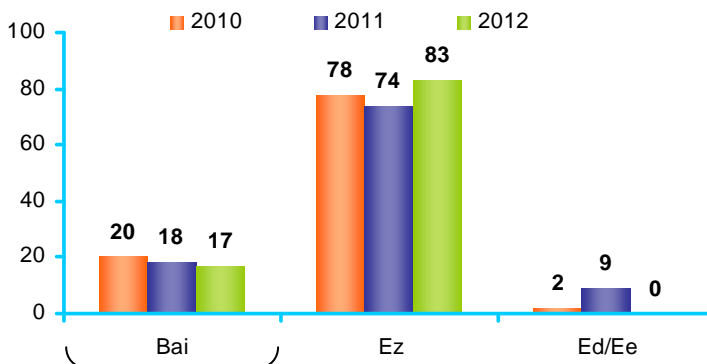
		GUZTIZKOAK
BADA KIZU ZUZENEAN ZERBITZUAK TELEFONO BIDEZKO ARRETARAKO ZER ORDUTEGI DUEN?	Bai	17
	Ez	83
	Ed/Ee	0
Ehuneko bertikalak		100

 Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **44**

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

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

 Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **45**



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



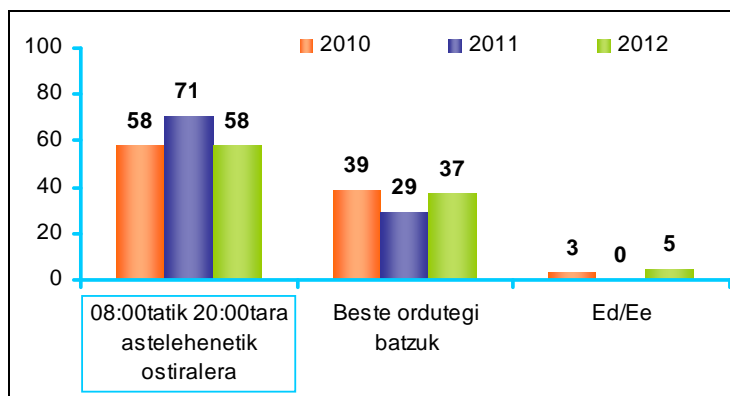
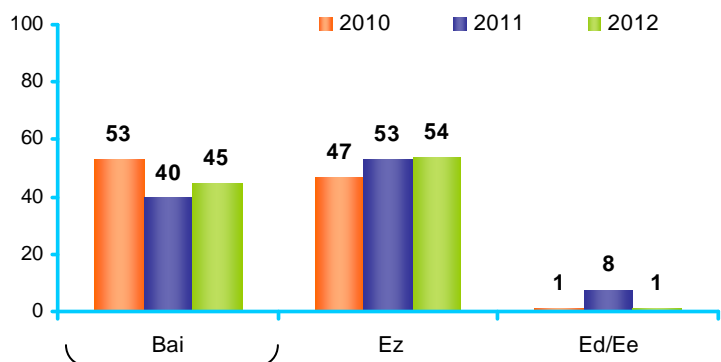
Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: 46

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

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



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: 47



4 – Espektatibak, asebetetzea eta eraginkortasuna

4.1 – Herritarrentzako arreta zerbitzuetan izapideak egitera garaian alderdi garrantzitsuak

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

Ehuneko batura ez da 100 hiru erantzun eskatzen zirelako



Taldeakako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **48**

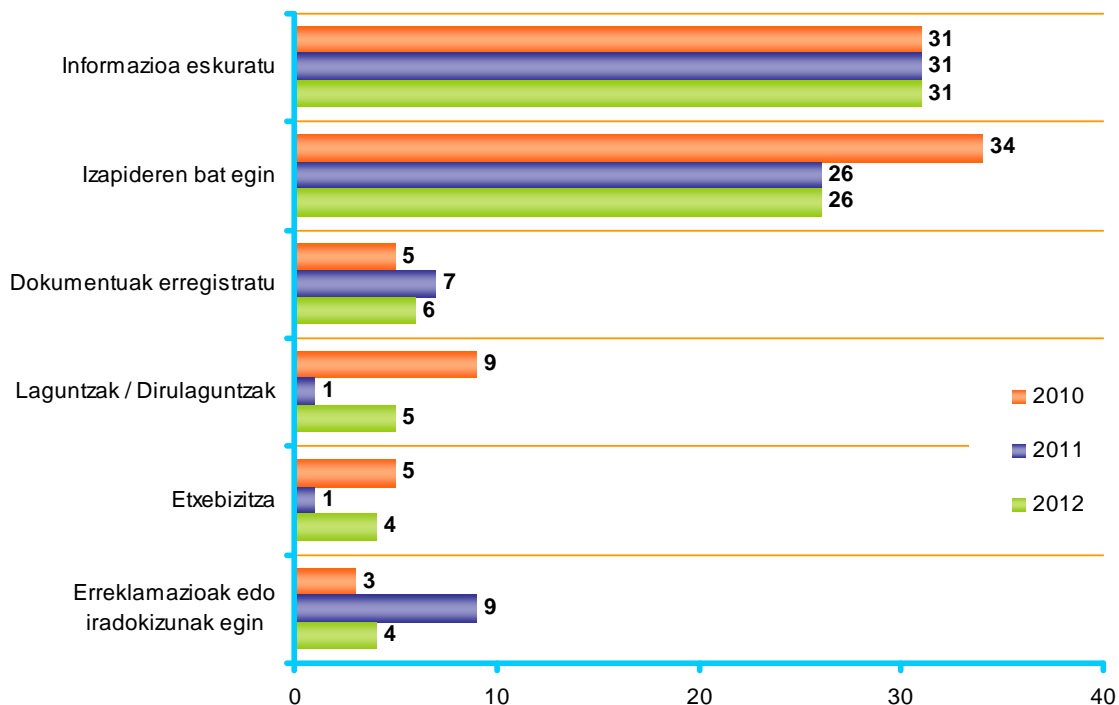
4.2 – Zuzenean zerbitzuaren inguruko espektatibak

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

Ehunekoen batura ez da 100 hiru erantzun eman ahal zirelako



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **50**



4.3 – Gogobetze maila ondoko esparruekin:

4.3.1 – Espazio fisikoa eta instalazioak

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

Batez bestekoak (0-10)	GUZTIZKOAK
BULEGOAREN EGOERA (GARBIKETA, ORDENA, TENPERATURA, ARGIZTAPENA, ZARATA, ETAB.)... *	8,2
MUGIKORTASUN MUGATUKO PERTSONENTZAKO BULEGOAREN EGOKITZAPENA*	8,0
BULEGOAREN INSTALAZIOAK: ESPAZIO FISIKOA, ESERLEKUAK, KOMUNA, TELEFONO PUBLIKOA...*	7,8
PUBLIKOAREN ARRETARAKO ORDUTEGIAREN KARTELAREN IKUSGARRITASUNA *	7,3
BULEGOAREN SEINALEAK (KALEKOAK NAHIZ BULEGO BARNEKOAK) *	7,2
ESPAZIO FISIKOA ETA BULEKOEKIN GOGOBEETZE MAILA**	7,7

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

** Balorazio guztien batez bestekoa



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **52**

4.3.2 – Arretaren antolakuntza

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

Batez bestekoak (0-10)	GUZTIZKOAK
PUBLIKOAREN ARRETARAKO ORDUTEGIAREN HEDADURA	8,5
ZURE KONSULTARI ESKAINITAKO DENBORA	8,1
BULEGOKO ITXAROTE ILARAREN ORDENA ETA ERAGINKORTASUNA *	7,8
ARRETA JASOTZEKO EGIN BEHAR IZAN ZENITUEN TELEFONO DEIAK **	7,7
ERABILTZAILEEN INTIMITATEA ETA ISILPEKOTASUNA *	7,6
ARRETA JASO ARTEKO ITXARONALDIA	7,4
ARRETAREN ANTOLAKUNTZAREN GOGOBEETZE MAILA ***	7,9

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

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

*** Balorazio guztien batez bestekoa



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **54**

4.3.3 – Arreta zerbitzuko langileak

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

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

* Balorazio guztien batez bestekoa



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **56**

4.3.4 – Emandako informazioa

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

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

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

** Balorazio guztien batez bestekoa



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **58**

4.3.5 – Arreta prozesua

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

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

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

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

*** Balorazio guztien batez bestekoa



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **60**

4.3.6 – Zuzenean web gunearen erabilera

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

Batez bestekoak (0-10)	GUZTIZKOAK
ERAKUTSITAKO INFORMAZIOAREN ERABILGARRITASUNA *	7,8
EDUKIEN EGUNERATZEA *	7,7
ERAKUTSITAKO INFORMAZIOAREN ZUZENTASUNA *	7,6
ERABILERRAZTASUNA, ORRIAN NABIGATZEKO ERRAZTASUNA *	7,3
ON-LINE IZAPIDEAK EGITEKO AUKERA *	7,3
WEBGUNEAREN ERABILERAREKIN GOGOBEETZE MAILA **	7,5

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

** Balorazio guztien batez bestekoa



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **62**

4.3.7 – Zuzenean zerbitzua, orokorrean

Batez bestekoa (0-10)

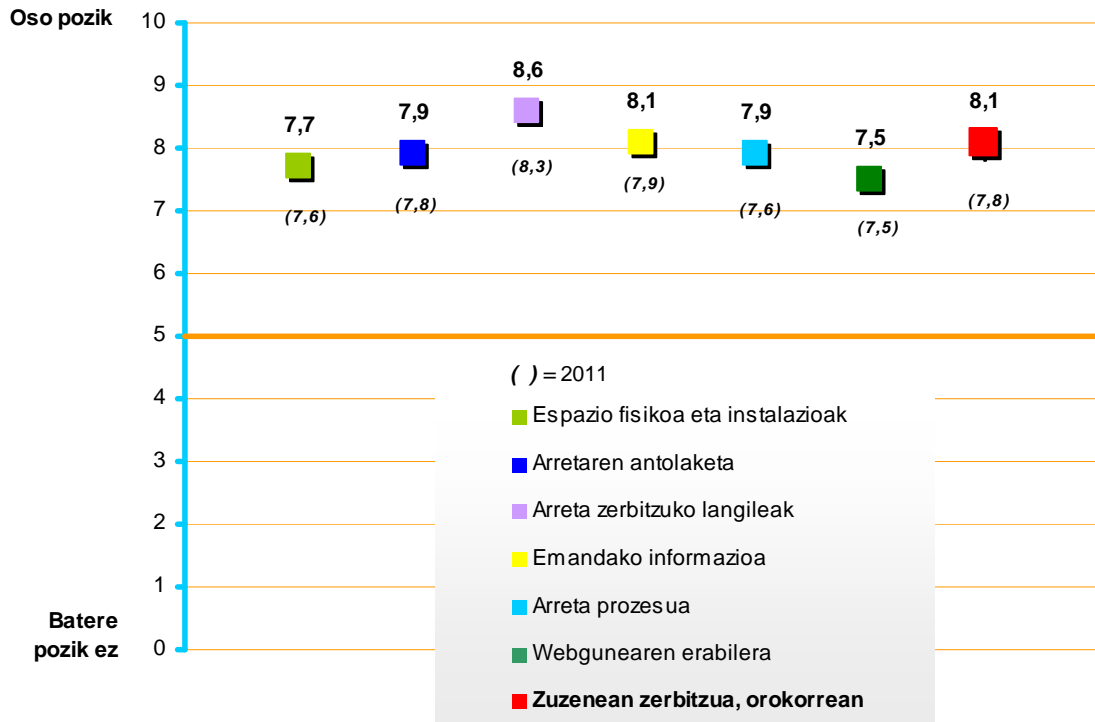
GUZTIZKOAK

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

8,1



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **64**

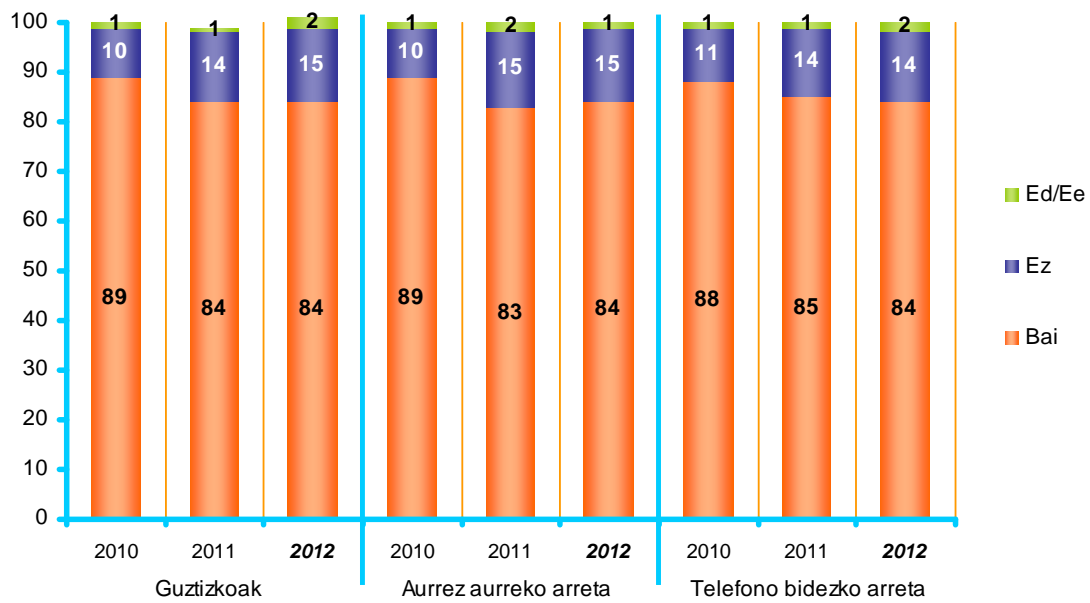


4.4 – Zerbitzuaren eraginkortasuna

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



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: 65

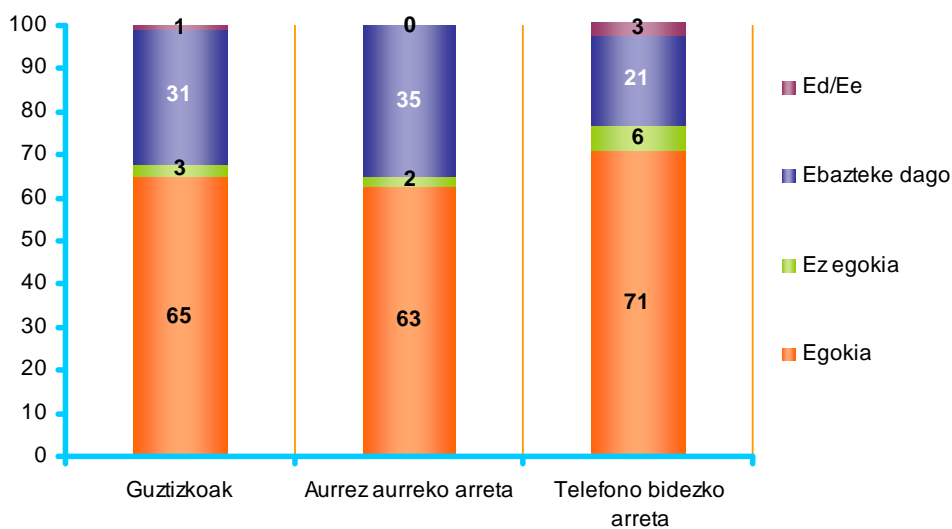


4.5 – Emaitzarekin asbetetzea

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



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **66**



5 – Emandako denbora eta balorazioa

5.1 – Harremanetan jartzeko beharrezko dei kopurua

	GUZTIZKOAK
ZENBAT DEI EGIN BEHAR IZAN ZENITUEN ZERBITZUAREKIN HARREMANETAN JARTZEKO?	
Dei bat	61
Bi dei	25
Hiru dei	8
Lau dei edo gehiago	5
Ed/Ee	0
Ehuneko bertikalak	100

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

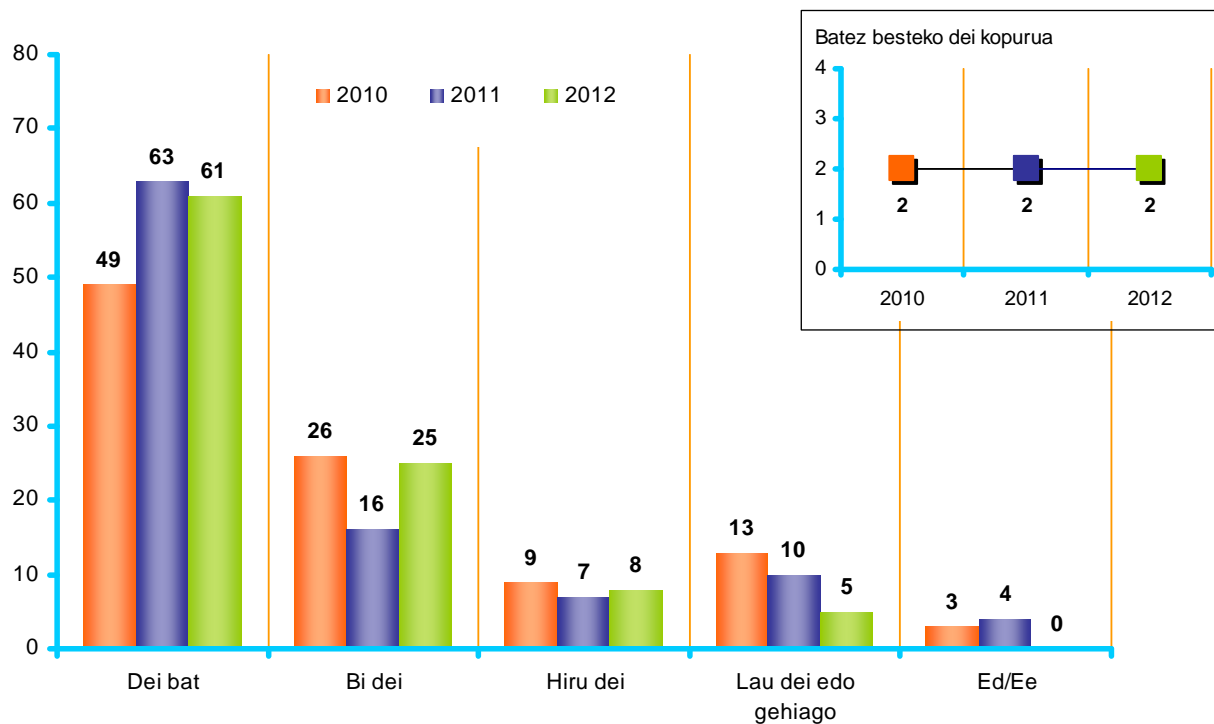


Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: 67

Batez besteko dei kopurua	GUZTIZKOAK
ZENBAT DEI EGIN BEHAR IZAN ZENITUEN ZERBITZUAREKIN HARREMANETAN JARTZEKO?	2



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: 68



5.2 – Aurrez aurreko zerbitzuan itxaronaldia

	GUZTIZKOAK	
GUTXI GORABEHERA, ZENBAT MINUTU ITXARON BEHAR IZAN ZENUEN ZERBITZURA IRITSI ETA ARRETA EMAN ZIZUTEN ARTE?	5 minutu baino gutxiago	17
	5 eta 10 minutu artean	42
	10 eta 20 minutu artean	20
	20 eta 30 minutu artean	12
	30 minutu baino gehiago	10
	Ed/Ee	0
Ehuneko bertikalak	100	

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

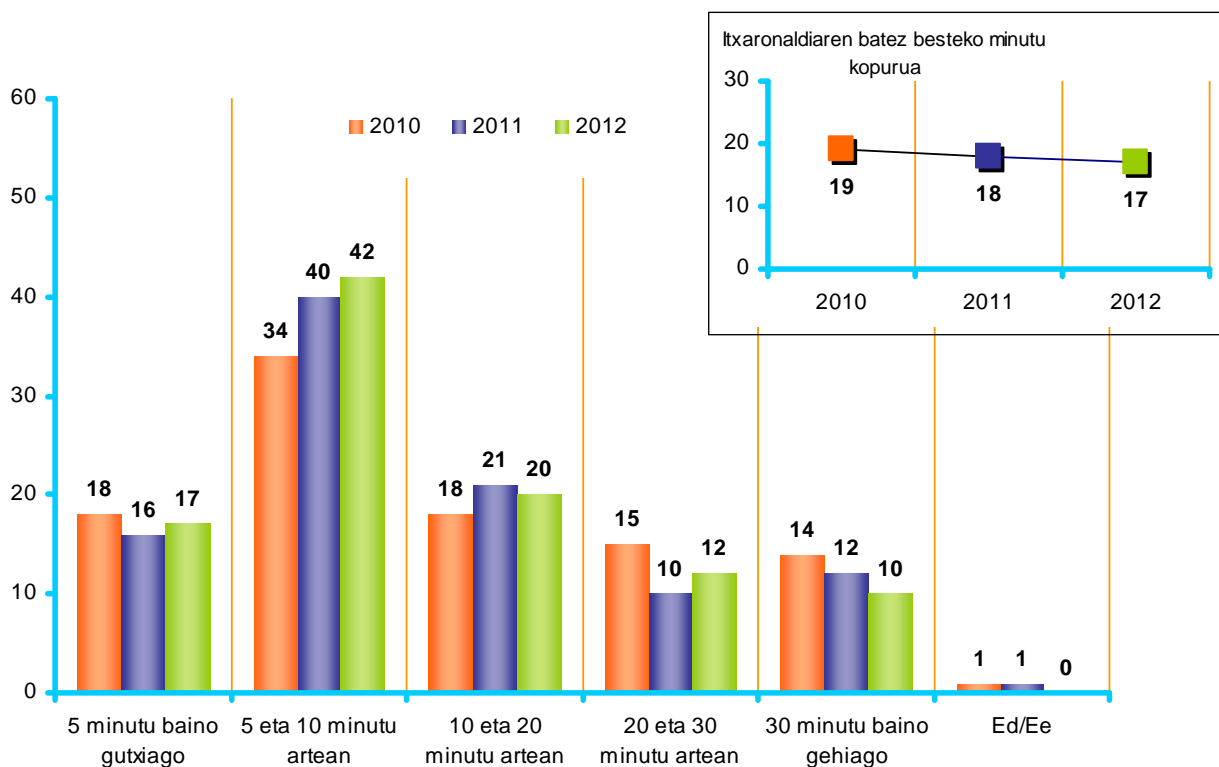


Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **69**

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



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **70**



5.3 – Itxaronaldiaren denbora egokiaren estimazioa

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

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



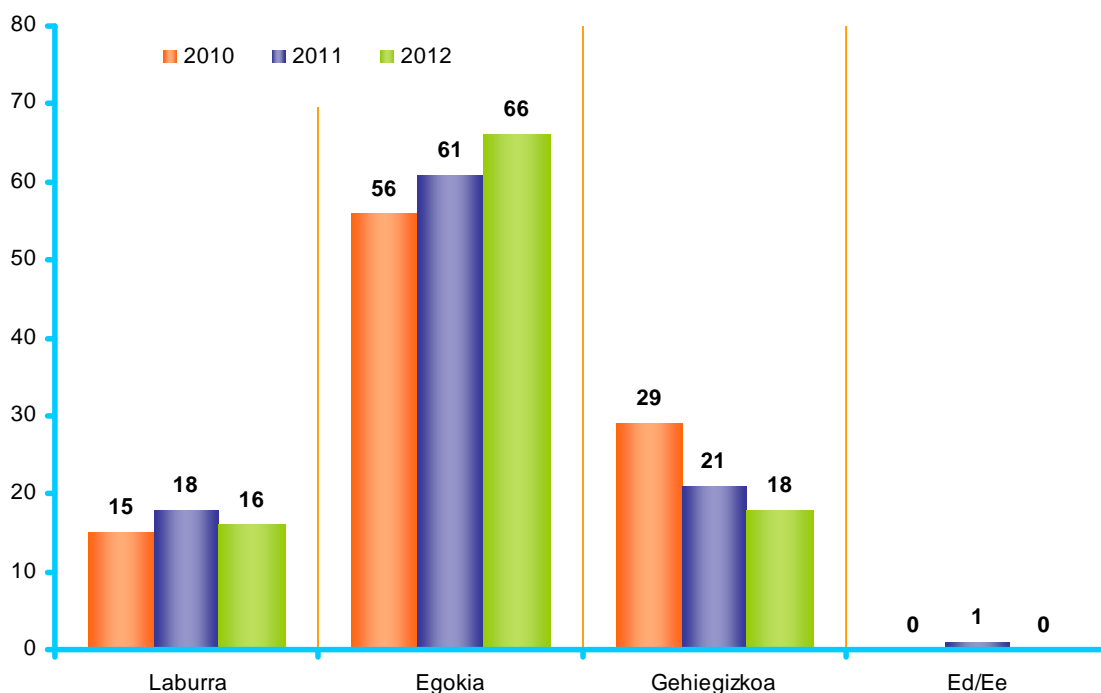
Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **71**

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

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



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **71**



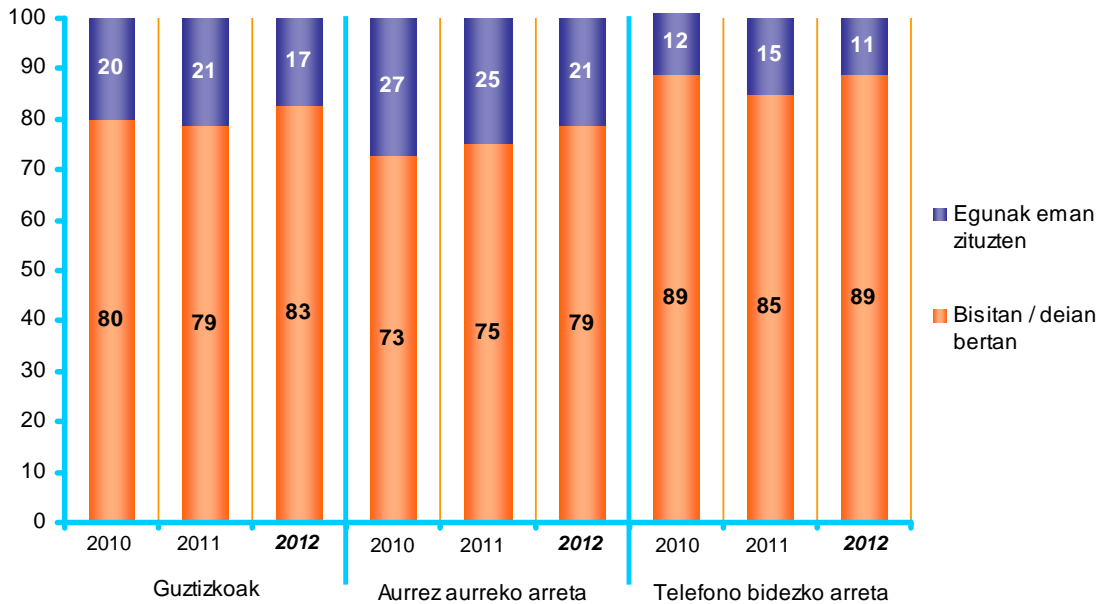
5.4 – Irtenbidea emateko denbora

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

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



Taldekatu emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **72**



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

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

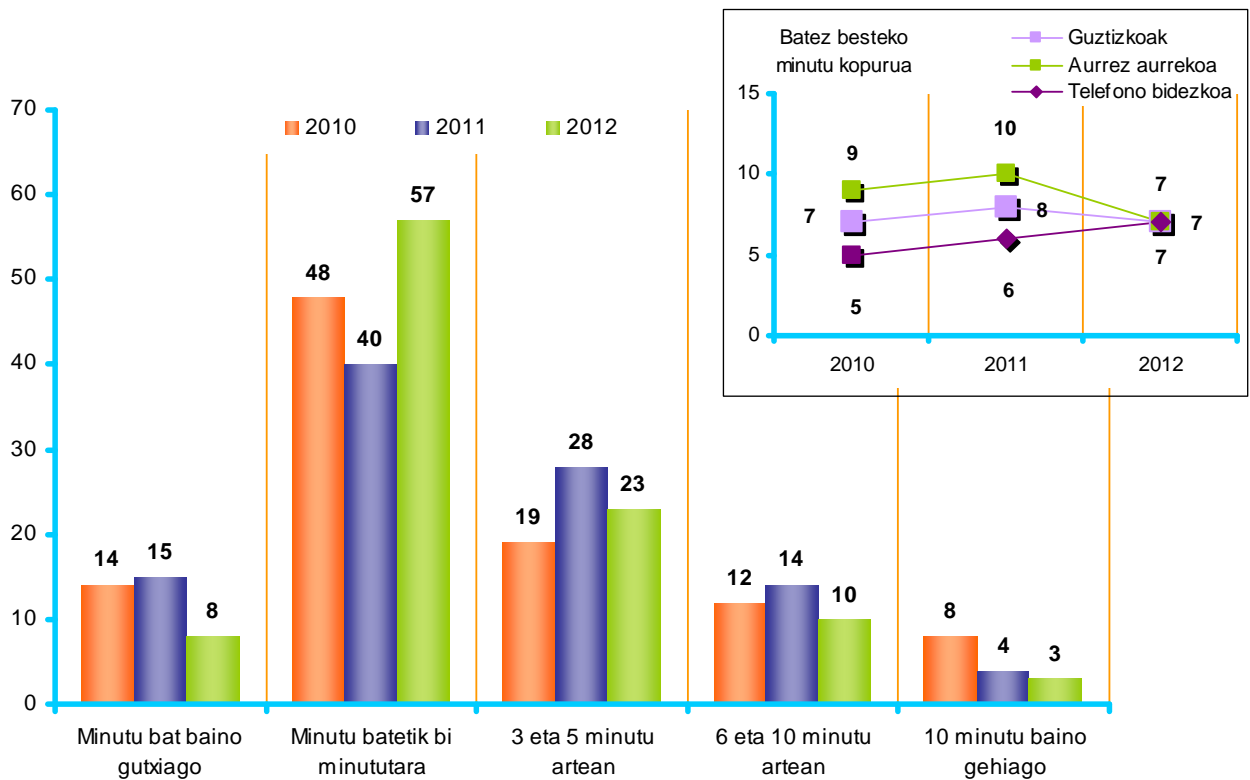


Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **73**

Batez besteko minutu kopurua	GUZTIZKOAK
ZENBAT MINUTU BEHAR IZAN ZITUZTEN IRTENBIDEA EMATEKO?	7



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **74**




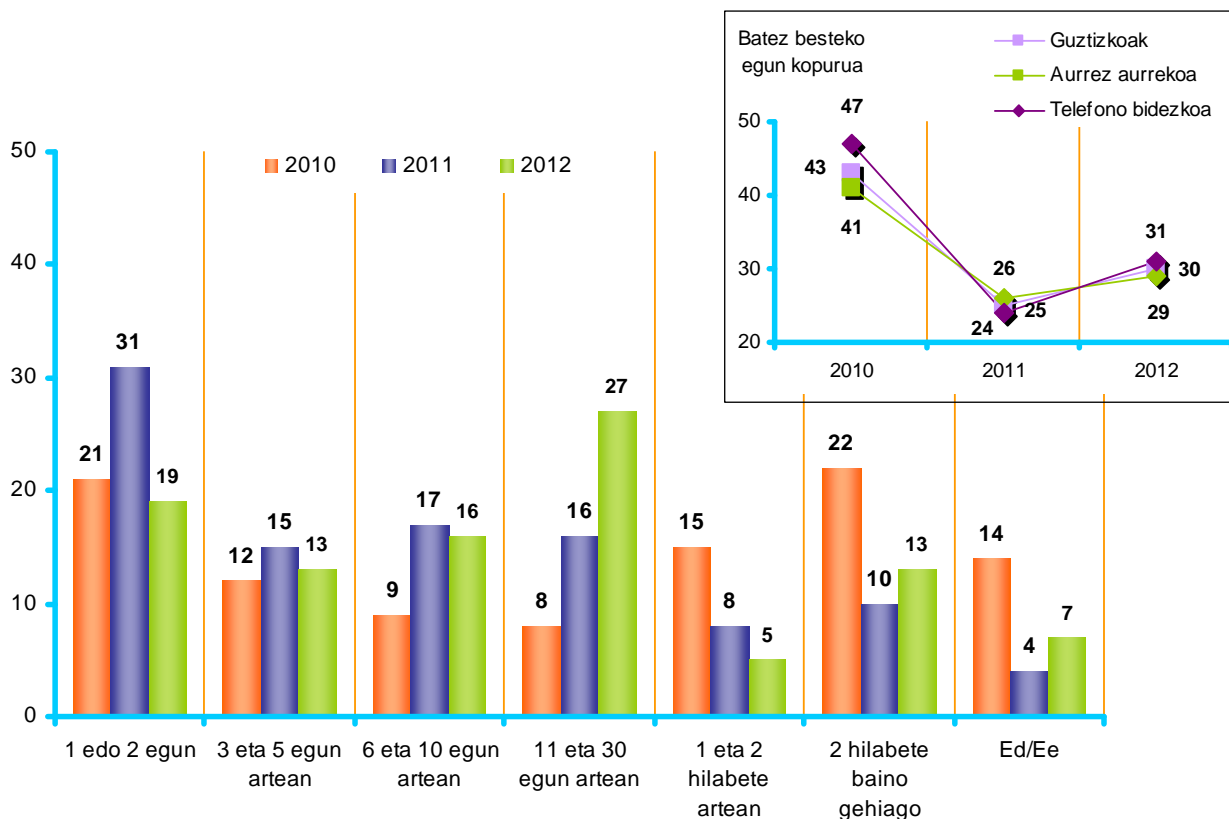
	GUZTIZKOAK
ZENBAT EGUN BEHAR IZAN ZITUZTEN IRTENBIDEA EMATEKO?	
1 edo 2 egun	19
3 eta 5 egun artean	13
6 eta 10 egun artean	16
11 eta 30 egun artean	27
1 eta 2 hilabete artean	5
2 hilabete baino gehiago	13
Ed/Ee	7
Ehuneko bertikalak	100

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

 Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **75**

Batez besteko egun kopurua	GUZTIZKOAK
ZENBAT EGUN BEHAR IZAN ZITUZTEN IRTENBIDEA EMATEKO?	30

 Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **76**



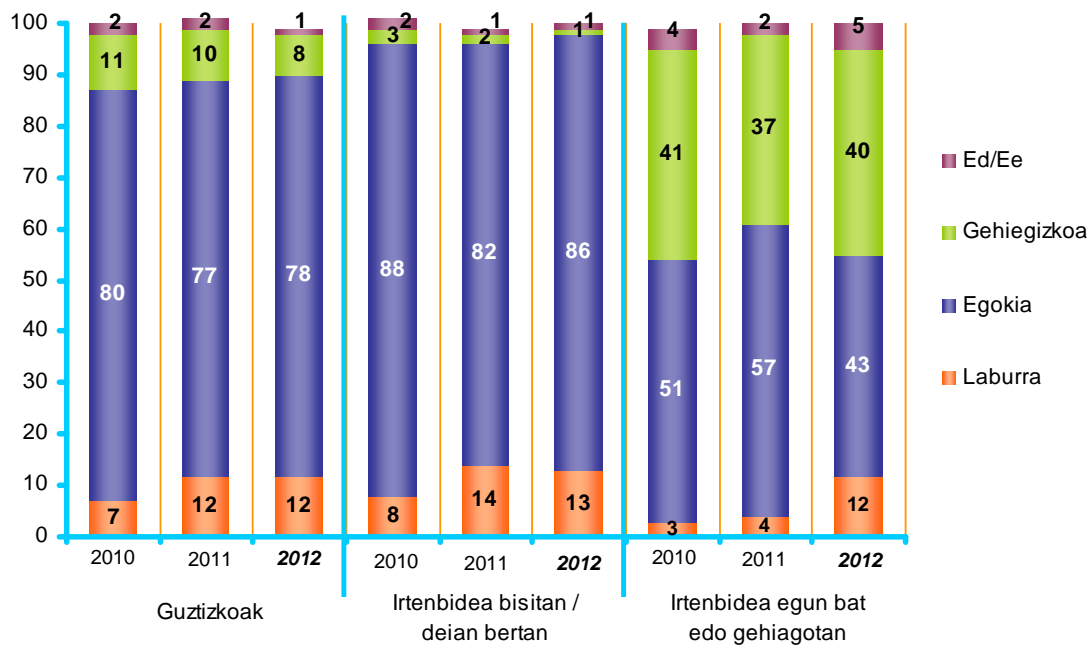
5.5 – Irtenbidea emateko denboraren balorazioa

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

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



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **77**



Batez besteko minutu kopurua

GUZTIZKOAK

ZURE USTEZ, ZENBAT DENBORAKO ITXARONALDIA LITZATEKE EGOKIA?

6

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



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **78**

Batez besteko egun kopurua

GUZTIZKOAK

ZURE USTEZ, ZENBAT EGUNEKO ITXARONALDIA LITZATEKE EGOKIA?

13

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



Taldekako emaitzak kontsultatzeko orrialdea: **78**

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

6 – Zuzeneaneko Zerbitzuen Kartako konpromisoen betetzea

Gogobetze mailarekin eta erabiltzaileen balorazioarekin zerikusia duten konpromisoak

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

7 – Ondorioak

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

8 – Zehaztasun teknikoak

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

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

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

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

Datuak ondoren haztatu dira, lagina unibertsora moldatzeko, honako haztapen koefizienteak erabiltza:

	Haztapen koefizientea
Araba	0,547263682
Bizkaia	1,095
Gipuzkoa	0,60199005
Telefono bidezkoak	1,756218905

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

9 - Eranskina: Taldekako emaitzak

Eranskinean azaltzen diren gurutzetako aldagaiak ondoko taldeetatik sortu dira

- **Bizileku lurraldea:** Araba, Bizkaia, Gipuzkoa eta Beste bat.
- **Sexua:** Gizona eta Emakumea.
- **Adin taldeak:** 18-29, 30-45, 46-64 eta ≥ 65 .
- **Jaiotze lekua:** Espainia eta Beste herrialde bat.
- **Ikasketa maila:** Lehen mailakoak baino baxuagoak, Bigarren mailakoak edo Lanbide Heziketa eta Goi-mailakoak.
- **Lan egoera:** Lan ordaindua, Langabezian, Etxeko lanak, Ikaslea, Pentsioduna eta Beste egoera batean.

2– Zuzenean – Herritarrentzako zerbitzuaren erabilera

2.1 – Zenbat aldiz

	GULTZIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIKO LEKUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espania	Beste herrialde bat
ZENBAT ALDIZ ERABILI DUZU ZUZENEAN HERRITARRENTZAKO ARRETA ZERBITZUA?													
Behin bakarrik	27	25	23	37	19	36	23	27	24	38	45	26	31
2-5 aldiz	48	50	49	41	61	46	48	52	47	42	48	47	51
6-10 aldiz	14	16	14	11	16	8	17	8	17	12	4	15	9
10 aldiz baino gehiago.	11	9	13	9	4	11	11	11	12	7	3	11	7
Ed/Ee	1	0	1	1	0	0	1	2	1	0	0	1	2
Ehuneko bertikalak	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak)	(803)	(233)	(305)	(252)	(13)	(330)	(473)	(174)	(475)	(131)	(21)	(643)	(160)

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

	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
ZENBAT ALDIZ ERABILI DUZU ZUZENEAN HERRITARRENTZAKO ARRETA ZERBITZUA?	4	4	4	4	4	3	5	4	5	3	2	4	4
n (absolutu haztatu gabeak)	(743)	(217)	(278)	(236)	(12)	(302)	(441)	(156)	(444)	(122)	(19)	(596)	(147)

Batez betesteko erabilerak

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

Batez betesteko erabilerak

2.2 – Azken kontsultaren zergatia

	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
Informazioa eskatzeko	53	53	55	52	28	45	57	51	52	57	66	53	55
Izapideren bat egiteko	42	39	41	45	61	47	39	42	44	34	17	41	42
Dokumentuak erregistratzeko	10	10	9	10	19	10	10	12	10	6	10	9	15
Erreklamazio edo iradokizun bat egiteko	3	3	3	3	0	4	2	2	2	5	10	3	1
Ordainketaren bat egiteko	3	2	3	2	0	5	1	2	2	5	0	3	2
Laguntzak / Diru-laguntzak	1	1	2	0	4	1	2	0	2	1	0	1	0
Tituluak eskatu / Tituluak – ziurtagiriak jaso	1	0	2	0	0	1	1	3	1	0	0	1	0
Hitzordua eskatu / ezeztatu	0	2	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Paperak / tituluak homologatu	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1
Altzariak erretiratzea	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Hezkuntza	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Oposizioak	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Herrizaingoa (Ertzaintza, suhiltzaileak...)	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0
Ed/Ee	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0
n (absolutu haztatu gabeak)	(803)	(233)	(305)	(252)	(13)	(330)	(473)	(174)	(475)	(131)	(21)	(643)	(160)

Ehunekoen batura ez da 100 hiru erantzun eman ahal zirelako

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

Ehunekoen batura ez da 100 hiru erantzun eman ahal zirelako

2.3 – Azken irizpidearen gaia

	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIKO LEKUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
Etxebizitza	30	45	26	26	46	33	29	40	24	40	52	27	50
Familia	29	22	33	29	0	23	33	12	42	7	7	32	15
Hezkuntza	15	11	17	16	12	11	17	31	10	16	0	14	19
Lana / Enplegua	9	8	9	10	0	8	10	6	11	6	0	10	5
Gizarte Gaiak	5	3	6	4	4	5	4	2	4	7	21	4	7
Herrizaingoa / Trafikoa	4	1	4	6	19	7	2	4	4	5	4	5	1
Herri Administrazioa	2	2	1	2	0	3	1	0	1	6	0	2	0
Ingurumena	1	2	1	0	0	1	1	1	1	2	0	1	0
Kultura	1	1	1	0	0	1	1	2	0	0	0	1	0
Ogasun eta finantzak	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1
Diru-laguntzak	1	2	0	2	0	1	1	0	1	0	10	1	0
Justizia	0	0	0	1	12	1	0	0	0	2	0	0	0
Kontsumoa	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	3	1	0
Beste batzuk	1	1	1	1	7	3	0	1	1	3	4	1	0
Ed/Ee	1	1	0	2	0	1	0	0	1	3	0	1	1
n (absolutu haztatu gabeak)	(803)	(233)	(305)	(252)	(13)	(330)	(473)	(174)	(475)	(131)	(21)	(643)	(160)

ZUZENEAN ZERBITZUAN EGINDAKO
TRAMITEA HURRENGO GAIARI
DAGOKIO...

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

ZUZENEAN ZERBITZUAN
EGINDAKO TRAMITEA
HURRENGO GAIARI DAGOKIO...

3 - Zerbitzuaren ezagutza

3.1 – Zerbitzua ezagutzeko bidea

	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
Lagunek edo/eta senideek gomendatuta	27	38	23	25	27	29	26	31	27	24	24	24	41
Beste erakunde batetik bidali ninduten	20	22	16	24	28	19	20	22	17	27	17	19	23
Eusko Jaurlaritzako beste zerbitzu batetik hara bidali ninduten	19	15	22	15	38	18	19	12	21	20	17	20	12
Webgunearen bidez	17	13	19	20	0	17	18	22	18	9	10	19	10
Publizitatearen bidez	7	6	7	8	0	7	7	7	7	7	7	7	3
Lanaren bidez	4	3	4	3	0	3	4	2	4	6	10	4	0
Halabeharrez; bulegoaren aurretik pasatu nintzen	2	2	3	1	0	3	2	1	3	2	3	2	1
Orrialde hori / gida / informazio telefonoen bidez	2	3	2	0	0	1	2	0	2	3	10	2	0
Betidanik ezagutzen dut	2	2	2	2	0	1	2	2	1	2	4	2	1
Elkarte, sindikatu, aholkularitza, etab. bidez	1	1	1	1	0	2	1	0	2	1	0	2	0
Gizarte-laguntzaren bidez	1	1	1	1	4	1	1	2	1	2	0	0	5
Inprimaki / dokumentazioaren bidez	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0
Ed/Ee	5	3	6	3	4	7	3	3	6	2	0	5	6
n (absolutu haztatu gabeak)	(803)	(233)	(305)	(252)	(13)	(330)	(473)	(174)	(475)	(131)	(21)	(643)	(160)

Ehunekoen batura ez da 100 hiru erantzun eman ahal zirelako

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

Ehunekoen batura ez da 100 hiru erantzun eman ahal zirelako

3.2 – Telefono bidezko arreta zerbitzuaren ezagutza

	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA			ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat	
BA AL DAKIZU ZUZENEAN ZERBITZUAK TELEFONO BIDEZKO ARRETA ESKAINTZEN DUEN?	Bai, eskaintzen du	38	31	43	34	36	30	44	40	40	30	11	42	24
	Ez, ez du eskaintzen	3	5	3	3	7	4	3	6	1	7	0	3	4
	Ez daki eskaintzen duen edo ez / Ee	59	65	54	63	57	65	53	53	59	63	89	55	72
	Ehuneko bertikalak	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak)	(602)	(193)	(194)	(206)	(9)	(286)	(316)	(136)	(348)	(99)	(17)	(457)	(145)	

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

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

	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA			ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat	
ZEIN DA ZUZENEAN ZERBITZUAREN TELEFONO BIDEZKO ARRETARAKO ZENBAKIA?	012	43	33	45	45	39	43	43	47	44	27	50	47	17
	Beste bat	9	10	8	10	0	10	9	8	10	6	50	8	14
	Ed/Ee	48	57	46	45	61	47	49	45	46	67	0	45	69
	Ehuneko bertikalak	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	n (absolutu haztatu gabeak)	(218)	(60)	(84)	(71)	(3)	(84)	(134)	(53)	(134)	(29)	(2)	(183)	(35)

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

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

3.3 – Web gunearen ezagutza eta erabilera

	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA			
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat		
EZAGUTZEN DUZU ZUZENEAN ZERBITZUAREN WEBGUNEA, www.zuzenean.euskadi.net ?	Bai	41	35	45	37	43	37	43	43	45	26	24	44	23	
	Ez	59	65	55	63	57	63	57	57	55	74	76	56	77	
	Ed/Ee	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Ehuneko bertikalak	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	n (absolutu haztatu gabeak)	(803)	(233)	(305)	(252)	(13)	(330)	(473)	(174)	(475)	(131)	(21)	(643)	(160)	

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

	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA			
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat		
ERABILI DUZU INOIZ?	Bai	71	61	74	74	55	66	73	63	74	75	43	72	58	
	Ez	29	39	26	26	45	34	26	37	26	25	57	27	42	
	Ed/Ee	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
	Ehuneko bertikalak	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	n (absolutu haztatu gabeak)	(291)	(75)	(135)	(76)	(5)	(108)	(183)	(68)	(188)	(30)	(3)	(255)	(36)	

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

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

3.4 – Zuzeneaneko zerbitzuko arreta ordutegien ezagutza

		GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA		
			Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat	
BADAKIZU ZUZENEAN TELEFONO BIDEZKO ARRETARAKO ZERBITZUAK ZER ORDUTEGI DUEN?	Bai	17	15	18	14	31	12	19	13	19	13	10	17	13	
	Ez	83	85	81	86	69	87	81	86	80	87	90	82	87	
	Ed/Ee	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	
	Ehuneko bertikalak	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	n (absolutu haztatu gabeak)	(803)	(233)	(305)	(252)	(13)	(330)	(473)	(174)	(475)	(131)	(21)	(643)	(160)	

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

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

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

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

	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA		
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat	
BADAKIZU ZUZENEAN AURREZ AURREKO ZERBITZUAK ZER ORDUTEGI DUEN?	Bai	45	45	47	40	57	43	46	45	46	43	31	44	51
	Ez	54	54	52	59	43	57	53	55	53	57	69	55	49
	Ed/Ee	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0
	Ehuneko bertikalak	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	n (absolutu haztatu gabeak)	(803)	(233)	(305)	(252)	(13)	(330)	(473)	(174)	(475)	(131)	(21)	(643)	(160)

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

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

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

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

4 – Espektatibak, asebetetzea eta eraginkortasuna

4.1 – Herritarrentzako arreta zerbitzuetan izapideak egitera garaian alderdi garrantzitsuak

	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
Adeitasuna / Atsegina / Tratu ona / Jarrera / Edukazio onekoa	47	45	48	45	42	44	48	50	46	43	52	46	48
Arintasuna / Itxaron behar ez izatea	43	43	46	38	33	49	40	36	48	40	27	46	30
Aholku, informazio eta azalpen onak	34	27	36	37	43	27	38	34	33	38	34	34	33
Bezeroari arreta ona, egokia edo zuzena	26	27	25	25	55	23	27	32	24	23	45	26	25
Zalantza eta arazoak argitzea	17	15	18	17	12	16	17	23	14	19	4	17	16
Efikazia	15	13	17	13	7	16	14	15	14	14	32	16	6
Ezaguera onak / Gaiak kontrolatzea	10	14	10	9	0	11	10	12	11	5	0	11	7
Ordutegi zabalak	8	9	6	9	12	6	8	5	10	4	4	9	3
Argitasuna	7	6	9	6	0	8	7	5	7	8	17	8	5
Izapideak egiteko erraztasuna eta erosotasuna	4	5	4	4	4	6	3	3	5	4	0	4	3
IZAPIDEREN BAT EGITEKO HERRITARRENTZAKO ARRETA ZERBITZURA JOTZEN DUZUNEAN, ZEIN DIRA, ZURETZAT, HIRU ALDERDI GARRANTZIZKOENAK?													
Izapideen gestio zentralizatua	2	5	2	2	0	3	2	1	3	3	0	2	3
Zerbitzuaren kalitatea / zerbitzu ona	2	4	1	3	0	3	2	4	2	1	0	2	1
Arreta pertsonala	2	1	2	3	0	2	2	1	1	7	0	2	1
Laguntzak	2	3	2	2	0	2	2	3	2	2	4	2	3
Euskaraz atenditzea	2	0	2	3	0	2	2	5	1	0	0	2	0
Hurbiltasuna	1	3	1	0	0	0	2	2	1	2	0	1	0
Irisgarritasuna	1	0	0	3	0	1	1	1	1	0	0	1	0
Antolaketa ona	1	0	1	1	0	0	1	0	1	2	0	1	2
Langile gehiago	1	0	0	1	4	1	0	1	1	0	0	1	0
Bulego ondo kokatua, eroso, garbia	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0
Kontsultaren egiaztatzea	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Irrebatasuna / seriotasuna	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bulego gehiago	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Telefono bidezko arreta	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Dena	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ed/Ee	2	3	0	3	4	2	1	1	2	2	0	1	7
n (absolutu haztatu gabeak)	(803)	(233)	(305)	(252)	(13)	(330)	(473)	(174)	(475)	(131)	(21)	(643)	(160)

Ehuneko batura ez da 100 hiru erantzun eskatzen zirelako

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

Ehuneko batura ez da 100 hiru erantzun eskatzen zirelako

4.2 – Zuzenean zerbitzuaren inguruko espektatibak

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

Ehuneko batura ez da 100 hiru erantzun eman ahal zirelako

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

4.3 – Gogobetze maila ondoko esparruekin

4.3.1.- Espazio fisikoa eta instalazioak

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

Batez bestekoak (0-10)	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
BULEGOAREN EGOERA (GARBIKETA, ORDENA, TEMPERATURA, ARGIZTAPENA, ZARATA, ETAB.)... *	8,2	8,3	8,2	8,2	8,6	8,1	8,3	8,3	8,1	8,4	8,2	8,1	8,6
n (absolutu haztatu gabeak)	(591)	(187)	(191)	(204)	(9)	(280)	(311)	(133)	(343)	(96)	(17)	(446)	(145)
MUGIKORTASUN MUGATUKO PERTSONENTZAKO EGOKITASUNA *	8,0	8,2	7,9	8,0	8,6	7,9	8,1	8,1	7,9	8,1	8,4	8,0	8,2
n (absolutu haztatu gabeak)	(502)	(165)	(154)	(175)	(8)	(240)	(262)	(114)	(297)	(80)	(9)	(372)	(130)
BULEGOAREN INSTALAZIOAK: ESPAZIO FISIKOA, ESERLEKUAK, KOMUNA, TELEFONO PUBLIKOA...*	7,8	7,9	7,8	7,7	7,8	7,6	8,0	7,9	7,8	7,9	8,1	7,6	8,5
n (absolutu haztatu gabeak)	(587)	(185)	(191)	(202)	(9)	(279)	(308)	(131)	(344)	(95)	(15)	(444)	(143)
PUBLIKOAREN ARRETARAKO ORDUTEGIAREN KARTELAREN IKUSGARRITASUNA *	7,3	7,5	7,3	7,3	8,2	7,3	7,4	7,4	7,2	7,7	8,0	7,0	8,2
n (absolutu haztatu gabeak)	(476)	(150)	(153)	(165)	(8)	(228)	(248)	(113)	(266)	(79)	(16)	(342)	(134)
BULEGOAREN SEINALEAK (KALEKOAK NAHIZ BULEGO BARNEKOAK) *	7,2	6,9	7,3	7,4	7,5	7,1	7,3	7,1	7,2	7,3	7,9	7,0	8,0
n (absolutu haztatu gabeak)	(578)	(187)	(188)	(194)	(9)	(275)	(303)	(131)	(335)	(93)	(17)	(435)	(143)

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

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

Batez bestekoak (0-10)	GUZTIZ-KOAK	IKASKETA MAILA					LAN EGOERA				
		Lehen mailakoak edo baxuagoak	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa	Goi-mailakoak	Lanean	Langabezian	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsioduna	Beste egoera batean	
BULEGOAREN EGOERA (GARBIKETA, ORDENA, TEMPERATURA, ARGIZTAPENA, ZARATA, ETAB.)...*	8,2	8,3	8,4	8,1	8,2	8,3	8,3	8,2	8,3	8,2	
n (absolutu haztatu gabeak)	(591)	(134)	(213)	(244)	(361)	(146)	(31)	(23)	(23)	(5)	
MUGIKORTASUN MUGATUKO PERTSONENTZAKO EGOKITASUNA *	8,0	8,0	8,1	7,9	8,1	7,9	7,9	8,3	8,2	7,3	
n (absolutu haztatu gabeak)	(502)	(114)	(187)	(201)	(301)	(132)	(28)	(19)	(16)	(4)	
BULEGOAREN INSTALAZIOAK: ESPAZIO FISIKOA, ESERLEKUAK, KOMUNA, TELEFONO PUBLIKOA...*	7,8	8,1	7,9	7,6	7,7	7,9	8,1	8,3	7,9	7,6	
n (absolutu haztatu gabeak)	(587)	(134)	(210)	(243)	(361)	(146)	(31)	(21)	(21)	(5)	
PUBLIKOAREN ARRETARAKO ORDUTEGIAREN KARTELAREN IKUSGARRITASUNA *	7,3	7,6	7,4	7,1	7,1	7,6	7,6	8,0	7,9	6,9	
n (absolutu haztatu gabeak)	(476)	(114)	(172)	(190)	(278)	(122)	(29)	(20)	(20)	(5)	
BULEGOAREN SEINALEAK (KALEKOAK NAHIZ BULEGO BARNEKOAK) *	7,2	7,6	7,3	6,9	7,1	7,3	7,7	6,8	8,0	6,3	
n (absolutu haztatu gabeak)	(578)	(133)	(207)	(238)	(353)	(142)	(31)	(22)	(23)	(5)	

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

4.3.2 – Arretaren antolakuntza

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

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

* Galdera hau Zuzeneaneko **aurrez aurreko zerbitzuaren** erabiltzaileei soilik egin zaie (56% de la población total)** Galdera hau Zuzeneaneko **telefono bidezko zerbitzuaren** erabiltzaileei soilik egin zaie (44% de la población total)

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

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

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

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

4.3.3 – Arreta Zerbitzuko langileak

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

Batez bestekoak (0-10)	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIKO LERUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
ZURE HIZKUNTZARA MOLDATZEKO ERRAZTASUNA	9,1	9,1	9,2	8,8	9,2	8,9	9,2	9,1	9,0	9,2	9,3	9,1	9,0
n (absolutu haztatu gabeak)	(801)	(233)	(305)	(251)	(12)	(329)	(472)	(173)	(474)	(131)	(21)	(642)	(159)
ADEITASUNA ETA ERRESPECTUA	8,8	8,8	8,8	8,6	9,2	8,6	8,8	8,6	8,7	9,0	9,3	8,7	9,1
n (absolutu haztatu gabeak)	(802)	(233)	(305)	(251)	(13)	(330)	(472)	(174)	(474)	(131)	(21)	(642)	(160)
BERDINTASUNEZKO TRATUA	8,7	8,7	8,7	8,6	9,2	8,5	8,8	8,5	8,7	8,9	9,4	8,6	8,9
n (absolutu haztatu gabeak)	(801)	(232)	(305)	(251)	(13)	(329)	(472)	(174)	(473)	(131)	(21)	(642)	(159)
ARRETA EMAN ZIZUN PERTSONAK INFORMAZIOA EMATEKO GARAIAN ERAKUTSITAKO ARGITASUNA ETA ULERGARRITASUNA	8,5	8,6	8,5	8,4	9,2	8,3	8,6	8,4	8,5	8,7	9,4	8,4	8,8
n (absolutu haztatu gabeak)	(803)	(233)	(305)	(252)	(13)	(330)	(473)	(174)	(475)	(131)	(21)	(643)	(160)
ARRETA EMAN ZIZUN PERTSONAREN ELKARRIZKETARAKO ETA KOMUNIKAZIORAKO GAITASUNA	8,4	8,4	8,4	8,3	8,9	8,3	8,5	8,3	8,3	8,7	9,2	8,4	8,7
n (absolutu haztatu gabeak)	(799)	(233)	(305)	(248)	(13)	(329)	(470)	(173)	(473)	(130)	(21)	(639)	(160)
ARRETA EMAN ZIZUN PERTSONAK ZERBITZU EGOKIA EMATEKO ZUEN KUALIFIKAZIOA, PRESTAKUNTZA	8,2	8,2	8,2	8,2	8,8	8,2	8,2	8,2	8,2	8,4	9,1	8,2	8,4
n (absolutu haztatu gabeak)	(769)	(224)	(291)	(242)	(12)	(316)	(453)	(168)	(450)	(129)	(20)	(612)	(157)
ARRETA EMAN ZIZUN PERTSONAK ZUK AZALDUTAKO GAIARI BURUZ ERAKUTSITAKO KEZKA ETA INTERESA	8,2	8,2	8,2	8,1	8,7	8,0	8,2	7,9	8,2	8,3	9,1	8,1	8,5
n (absolutu haztatu gabeak)	(799)	(231)	(304)	(251)	(13)	(327)	(472)	(173)	(473)	(131)	(20)	(640)	(159)

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

Batez bestekoak (0-10)	GUZTIZ-KOAK	IKASKETA MAILA					LAN EGOERA			
		Lehen mailakoak edo baxuagoak	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa	Goi-mailakoak	Lanean	Langabezian	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsio-duna	Beste egoera batean
ZURE HIZKUNTZARA MOLDATZEKO ERRAZTASUNA	9,1	9,2	9,1	9,0	9,1	9,0	9,2	9,0	9,3	8,9
n (absolutu haztatu gabeak)	(801)	(169)	(275)	(357)	(520)	(170)	(46)	(28)	(29)	(6)
ADEITASUNA ETA ERRESPETUA	8,8	8,9	8,7	8,7	8,7	8,6	9,1	8,5	9,4	8,8
n (absolutu haztatu gabeak)	(802)	(169)	(276)	(357)	(520)	(171)	(46)	(28)	(29)	(6)
BERDINTASUNEZKO TRATUA	8,7	8,8	8,6	8,7	8,7	8,6	9,0	8,3	9,4	9,2
n (absolutu haztatu gabeak)	(801)	(169)	(276)	(356)	(520)	(170)	(46)	(28)	(29)	(6)
ARRETA EMAN ZIZUN PERTSONAK INFORMAZIOA EMATEKO GARAIAN ERAKUTSITAKO ARGITASUNA ETA ULERGARRITASUNA	8,5	8,7	8,6	8,4	8,4	8,4	9,1	8,2	9,3	8,4
n (absolutu haztatu gabeak)	(803)	(169)	(276)	(358)	(521)	(171)	(46)	(28)	(29)	(6)
ARRETA EMAN ZIZUN PERTSONAREN ELKARRIKETARAKO ETA KOMUNIKAZIORAKO GAITASUNA	8,4	8,5	8,5	8,3	8,4	8,3	8,7	8,1	9,1	8,5
n (absolutu haztatu gabeak)	(799)	(169)	(275)	(355)	(517)	(171)	(46)	(28)	(29)	(6)
ARRETA EMAN ZIZUN PERTSONAK ZERBITZU EGOKIA EMATEKO ZUEN KUALIFIKAZIOA, PRESTAKUNTZA	8,2	8,3	8,4	8,1	8,2	8,1	8,3	7,9	9,0	8,0
n (absolutu haztatu gabeak)	(769)	(163)	(267)	(339)	(495)	(165)	(46)	(27)	(28)	(6)
ARRETA EMAN ZIZUN PERTSONAK ZUK AZALDUTAKO GAIARI BURUZ ERAKUTSITAKO KEZKA ETA INTERESA	8,2	8,2	8,3	8,0	8,2	8,1	8,4	7,6	8,9	7,6
n (absolutu haztatu gabeak)	(799)	(168)	(274)	(357)	(519)	(170)	(46)	(28)	(28)	(6)

4.3.4 – Emandako informazioa

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

Batez bestekoak (0-10)	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
INFORMAZIOAREN ERABILGARRITASUNA	8,3	8,3	8,4	8,0	8,6	8,1	8,3	8,0	8,3	8,2	8,9	8,2	8,6
n (absolutu haztatu gabeak)	(772)	(224)	(294)	(242)	(12)	(313)	(459)	(169)	(457)	(125)	(19)	(613)	(159)
INFORMAZIOAREN KOHERENTZIA	8,1	8,2	8,2	7,9	8,7	8,0	8,2	8,1	8,1	8,2	8,8	8,1	8,5
n (absolutu haztatu gabeak)	(777)	(225)	(296)	(243)	(13)	(316)	(461)	(170)	(460)	(125)	(20)	(618)	(159)
INFORMAZIOAREN KALITATEA	8,1	8,1	8,2	7,9	8,6	8,0	8,2	7,9	8,2	8,2	8,7	8,1	8,5
n (absolutu haztatu gabeak)	(780)	(227)	(296)	(244)	(13)	(318)	(462)	(170)	(460)	(127)	(21)	(621)	(159)
ZURE GESTIOA EGITEKO EMAN ZIZUTEN DOKUMENTAZIOAREN KALITATEA *	8,1	8,2	8,1	7,9	9,1	7,9	8,2	7,9	8,2	8,0	7,8	7,9	8,5
n (absolutu haztatu gabeak)	(559)	(179)	(182)	(190)	(8)	(267)	(292)	(126)	(325)	(89)	(17)	(419)	(140)
EMANDAKO INFORMAZIOAREN ZEHAZTASUNA (AKATSIK EZA)	8,0	8,1	8,1	7,8	8,6	8,0	8,1	7,9	8,1	7,8	8,7	8,0	8,4
n (absolutu haztatu gabeak)	(775)	(226)	(294)	(243)	(12)	(316)	(459)	(168)	(458)	(126)	(21)	(616)	(159)
ZURETZAT EGOKIEN ZIREN AUKEREI BURUZKO AHOLKULARITZA	7,9	8,0	7,8	7,8	8,2	7,8	7,9	7,6	8,0	7,6	8,8	7,8	8,2
n (absolutu haztatu gabeak)	(728)	(211)	(273)	(232)	(12)	(300)	(428)	(164)	(428)	(116)	(18)	(577)	(151)

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

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

Batez bestekoak (0-10)	GUZTIZ-KOAK	IKASKETA MAILA			LAN EGOERA					
		Lehen mailakoak edo baxuagoak	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa	Goi-mailakoak	Lanean	Langabezian	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsio-duna	Beste egoera batean
INFORMAZIOAREN ERABILGARRITASUNA	8,3	8,1	8,4	8,2	8,3	7,9	8,3	8,4	8,7	7,5
n (absolutu haztatu gabeak)	(772)	(158)	(270)	(344)	(502)	(165)	(44)	(27)	(27)	(5)
INFORMAZIOAREN KOHERENTZIA	8,1	8,1	8,3	8,1	8,2	7,8	8,3	8,3	8,5	7,5
n (absolutu haztatu gabeak)	(777)	(158)	(273)	(346)	(504)	(166)	(44)	(28)	(28)	(5)
INFORMAZIOAREN KALITATEA	8,1	8,1	8,3	8,0	8,2	7,9	8,2	8,0	8,5	7,5
n (absolutu haztatu gabeak)	(780)	(161)	(274)	(345)	(506)	(167)	(44)	(27)	(29)	(5)
ZURE GESTIOA EGITEKO EMAN ZIZUTEN DOKUMENTAZIOAREN KALITATEA *	8,1	8,1	8,2	7,9	8,1	7,9	8,6	8,1	8,0	6,4
n (absolutu haztatu gabeak)	(559)	(130)	(205)	(224)	(338)	(139)	(31)	(22)	(23)	(4)
EMANDAKO INFORMAZIOAREN ZEHAZTASUNA (AKATSIK EZA)	8,0	8,0	8,2	8,0	8,1	7,9	8,0	8,2	8,3	7,5
n (absolutu haztatu gabeak)	(775)	(163)	(268)	(344)	(501)	(166)	(45)	(27)	(29)	(5)
ZURETZAT EGOKIEN ZIREN AUKEREI BURUZKO AHOLKULARITZA	7,9	7,7	8,1	7,7	8,0	7,4	8,2	7,5	8,3	7,5
n (absolutu haztatu gabeak)	(728)	(152)	(258)	(318)	(469)	(156)	(44)	(26)	(26)	(5)

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

4.3.5 – Arreta prozezua

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

Batez bestekoak (0-10)	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espania	Beste herrialde bat
IRADOKIZUNEI ETA ERREKLAMAZIOEI BURUZ AGENTEEN IZANDAKO JARRERA	8,1	8,2	8,2	7,8	8,8	7,8	8,3	8,0	8,1	8,3	8,6	8,0	8,5
n (absolutu haztatu gabeak)	(598)	(174)	(235)	(181)	(8)	(245)	(353)	(131)	(359)	(92)	(14)	(469)	(129)
GESTIOAREN AMAIERAKO EMAITZA	8,0	8,2	7,9	7,9	9,3	7,9	8,0	7,9	8,0	8,1	8,5	7,9	8,5
n (absolutu haztatu gabeak)	(753)	(217)	(284)	(239)	(13)	(309)	(444)	(165)	(445)	(125)	(16)	(601)	(152)
TELEFONO BIDEZKO ZERBITZUAK ZURE DEIAREN ARRAZOIARI IRTENBIDEA EMATEKO ERAKUTSITAKO GAITASUNA **	8,0	8,1	7,9	7,8	8,8	8,1	7,9	7,5	8,1	7,9	9,3	7,9	8,1
n (absolutu haztatu gabeak)	(193)	(40)	(107)	(42)	(4)	(41)	(152)	(38)	(122)	(29)	(4)	(178)	(15)
ZERBITZURA JOTZEKO ARRAZOIEI IRTENBIDEA EMATEKO ERAKUTSITAKO ERAGINKORTASUNA	7,8	8,0	7,8	7,7	9,3	7,6	7,9	7,8	7,8	8,0	8,4	7,7	8,4
n (absolutu haztatu gabeak)	(752)	(218)	(283)	(239)	(12)	(308)	(444)	(165)	(443)	(126)	(16)	(598)	(154)
BULEGOAK ZURE BISITAREN ARRAZOIARI IRTENBIDEA EMATEKO ERAKUTSITAKO GAITASUNA *	7,8	7,9	7,8	7,8	7,8	7,7	7,9	7,5	7,8	8,0	8,3	7,7	8,1
n (absolutu haztatu gabeak)	(583)	(185)	(190)	(200)	(8)	(276)	(307)	(131)	(339)	(94)	(17)	(440)	(143)
ZUZENEAN ZERBITZURA JOTZEKO ARRAZOIEI IRTENBIDEA EMATEKO BEHAR IZANDAKO DENBORA, GUZTIRA	7,8	8,0	7,8	7,5	9,0	7,6	7,9	7,8	7,7	8,1	8,5	7,7	8,1
n (absolutu haztatu gabeak)	(777)	(227)	(297)	(240)	(13)	(318)	(459)	(170)	(464)	(123)	(18)	(619)	(158)
ZURE ESPEDIENTEAREN IZAPIDETZEAREN EGOERAREN BERRI JASOTZEKO ERRAZTASUNA	7,6	7,8	7,6	7,5	8,1	7,4	7,8	7,7	7,6	7,7	8,3	7,5	8,2
n (absolutu haztatu gabeak)	(616)	(183)	(227)	(197)	(9)	(250)	(366)	(138)	(367)	(94)	(15)	(478)	(138)

* Galdera hau Zuzeneaneko **aurrez aurreko zerbitzuaren** erabiltzaileei soilik egin zaie (populazio osoaren %56)** Galdera hau Zuzeneaneko **telefono bidezko zerbitzuaren** erabiltzaileei soilik egin zaie (populazio osoaren %44)

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

Batez bestekoak (0-10)	GUZTIZ-KOAK	IKASKETA MAILA			LAN EGOERA					
		Lehen mailakoak edo baxuagoak	Bigarren mailakoak eta Lanbide Heziketa	Goi-mailakoak	Lanean	Langabezian	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsio-duna	Beste egoera batean
IRADOKIZUNEI ETA ERREKLAMAZIOEI BURUZ AGENTEEN IZANDAKO JARRERA	8,1	8,3	8,2	7,9	8,1	8,0	8,7	7,7	8,5	8,4
n (absolutu haztatu gabeak)	(598)	(127)	(214)	(257)	(384)	(131)	(38)	(22)	(18)	(3)
GESTIOAREN AMAIERAKO EMAITZA	8,0	8,1	8,1	7,9	8,0	7,6	8,4	8,2	8,4	6,5
n (absolutu haztatu gabeak)	(753)	(159)	(260)	(334)	(488)	(164)	(44)	(27)	(23)	(5)
TELEFONO BIDEZKO ZERBITZUAK ZURE DEIAREN ARRAZOIARI IRTENBIDEA EMATEKO ERAKUTSITAKO GAITASUNA **	8,0	7,8	8,2	7,9	8,0	7,7	8,8	6,6	9,2	5,0
n (absolutu haztatu gabeak)	(193)	(31)	(59)	(103)	(145)	(24)	(13)	(5)	(5)	(1)
ZERBITZURA JOTZEKO ARRAZOIEI IRTENBIDEA EMATEKO ERAKUTSITAKO ERAGINKORTASUNA	7,8	7,9	8,0	7,7	7,9	7,6	7,8	8,0	8,4	7,1
n (absolutu haztatu gabeak)	(752)	(160)	(261)	(331)	(485)	(165)	(45)	(26)	(24)	(5)
BULEGOAK ZURE BISITAREN ARRAZOIARI IRTENBIDEA EMATEKO ERAKUTSITAKO GAITASUNA *	7,8	8,0	7,9	7,6	7,9	7,4	8,3	7,6	8,3	6,4
n (absolutu haztatu gabeak)	(583)	(134)	(210)	(239)	(358)	(142)	(31)	(23)	(23)	(4)
ZUZENEAN ZERBITZURA JOTZEKO ARRAZOIEI IRTENBIDEA EMATEKO BEHAR IZANDAKO DENBORA, GUZTIRA	7,8	7,9	7,9	7,6	7,8	7,6	8,4	7,8	8,3	8,3
n (absolutu haztatu gabeak)	(777)	(162)	(271)	(344)	(505)	(169)	(43)	(28)	(25)	(5)
ZURE ESPEDIENTEAREN IZAPIDETZEAREN EGOERAREN BERRI JASOTZEKO ERRAZTASUNA	7,6	7,9	8,0	7,3	7,6	7,5	8,2	7,5	8,2	6,1
n (absolutu haztatu gabeak)	(616)	(139)	(218)	(259)	(390)	(138)	(39)	(24)	(19)	(4)

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

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

4.3.6 – Zuzenean web gunearen erabilera

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

Batez bestekoak (0-10)	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIKO LOKUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
ERAKUTSITAKO INFORMAZIOAREN ERABILGARRITASUNA *	7,8	8,3	7,7	7,7	8,2	7,9	7,7	8,0	7,7	8,0	8,0	7,7	8,6
n (absolutu haztatu gabeak)	(193)	(43)	(94)	(53)	(3)	(68)	(125)	(40)	(131)	(19)	(1)	(172)	(21)
EDUKIEN EGUNERATZEA *	7,7	8,4	7,4	7,8	8,0	7,6	7,7	7,5	7,7	7,5	8,0	7,6	8,8
n (absolutu haztatu gabeak)	(153)	(34)	(74)	(43)	(2)	(55)	(98)	(35)	(103)	(12)	(1)	(134)	(19)
ERAKUTSITAKO INFORMAZIOAREN ZUZENTASUNA *	7,6	8,2	7,5	7,6	8,0	7,4	7,7	7,4	7,8	7,3	8,0	7,6	8,3
n (absolutu haztatu gabeak)	(169)	(39)	(81)	(47)	(2)	(65)	(104)	(36)	(113)	(17)	(1)	(148)	(21)
ERABILERRAZTASUNA, ORRIAN NABIGATZEKO ERRAZTASUNA *	7,3	7,7	7,1	7,6	9,4	7,2	7,4	7,1	7,4	7,4	8,0	7,2	8,4
n (absolutu haztatu gabeak)	(188)	(43)	(92)	(51)	(2)	(68)	(120)	(40)	(127)	(18)	(1)	(166)	(22)
ON-LINE IZAPIDEAK EGITEKO AUKERA *	7,3	7,1	7,3	7,5	8,8	7,1	7,4	6,9	7,4	7,5	-	7,3	8,0
n (absolutu haztatu gabeak)	(140)	(28)	(70)	(40)	(2)	(48)	(92)	(33)	(93)	(12)	(0)	(124)	(16)

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

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

Batez bestekoak (0-10)	GUZTIZ-KOAK	IKASKETA MAILA					LAN EGOERA			
		Lehen maila-koak edo baxuagoak	Bigarren maila-koak eta Lanbide Heziketa	Goi-mailakoak	Lanean	Langabezian	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsio-duna	Beste egoera batean
ERAKUTSITAKO INFORMAZIOAREN ERABILGARRITASUNA *	7,8	8,5	7,9	7,5	7,8	7,5	8,9	8,3	8,0	7,0
n (absolutu haztatu gabeak)	(193)	(27)	(61)	(105)	(152)	(27)	(4)	(6)	(1)	(1)
EDUKIEN EGUNERATZEA *	7,7	8,4	7,9	7,3	7,6	7,3	9,0	8,2	8,0	-
n (absolutu haztatu gabeak)	(153)	(25)	(51)	(77)	(118)	(24)	(3)	(5)	(1)	(0)
ERAKUTSITAKO INFORMAZIOAREN ZUZENTASUNA *	7,6	8,2	7,8	7,4	7,7	7,1	9,1	7,6	8,0	-
n (absolutu haztatu gabeak)	(169)	(26)	(55)	(88)	(133)	(24)	(3)	(6)	(1)	(0)
ERABILERRAZTASUNA, ORRIAN NABIGATZEKO ERRAZTASUNA *	7,3	8,3	7,6	6,9	7,2	7,5	9,0	7,9	8,0	7,0
n (absolutu haztatu gabeak)	(188)	(27)	(62)	(99)	(146)	(29)	(3)	(6)	(1)	(1)
ON-LINE IZAPIDEAK EGITEKO AUKERA *	7,3	7,9	7,7	6,9	7,3	6,6	8,4	8,1	-	-
n (absolutu haztatu gabeak)	(140)	(20)	(49)	(71)	(109)	(21)	(3)	(5)	(0)	(0)

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

4.3.7 – Zuzenean zerbitzua, orokorrean

Batez bestekoak (0-10)	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
ORO HAR, ZEIN DA ZURE GOGOBEKETZE MAILA, OTIK (EZ NAGO BATERE POZIK) 10ERA (POZIK NAGO IZANIK) ZUZENEKO ZERBITZUAREAKIN?	8,1	8,2	8,1	8,0	8,7	7,9	8,2	8,0	8,1	8,1	8,8	8,0	8,5
n (absolutu haztatu gabeak)	(798)	(233)	(304)	(248)	(13)	(329)	(469)	(174)	(472)	(130)	(20)	(638)	(160)

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

4.4 – Eficacia del servicio

	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA			ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA		
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat		
AZKENEAN, ZUZENEAN ZERBITZUAK EMAN ZION IRTENBIDEA ZERBITZURA JOTZEKO ARRAZOIARI?	Bai	84	80	84	85	100	83	84	83	84	84	90	84	81	
	Ez	15	16	15	14	0	15	14	13	16	13	10	14	18	
	Ed/Ee	2	5	1	1	0	2	2	4	1	2	0	2	1	
	Ehuneko bertikalak	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	n (absolutu haztatu gabeak)	(803)	(233)	(305)	(252)	(13)	(330)	(473)	(174)	(475)	(131)	(21)	(643)	(160)	

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

4.5 – Emaitzarekin asebetetzea

	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA		
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat	
ZER EMAITZA IZAN ZUEN ZUZENEAN ZERBITZUARI ESKATU ZENION IZAPIDEAK?	Egokia	65	63	62	71	70	65	65	66	62	81	42	67	56
	Ez egokia	3	1	4	3	10	2	3	2	3	6	0	3	1
	Ebazteke dago	31	35	34	25	15	32	30	30	35	12	58	29	42
	Ed/Ee	1	2	1	0	5	0	1	2	1	1	0	1	1
	Ehuneko bertikalak	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	n (absolutu haztatu gabeak)	(517)	(151)	(185)	(170)	(11)	(222)	(295)	(116)	(313)	(77)	(10)	(416)	(101)

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

5 – Erabilitako denbora eta balorazioa

5.1 – Harremanetan jartzeko beharrezko dei kopurua

	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA		
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat	
ZENBAT DEI EGIN BEHAR IZAN ZENITUEN ZERBITZUAREKIN HARREMANETAN JARTZEKO?	Dei bat	61	50	60	72	75	68	59	61	63	50	100	62	53
	Bi dei	25	33	24	20	25	20	26	29	24	25	0	24	40
	Hiru dei	8	13	9	4	0	9	8	8	8	13	0	9	7
	Lau edo dei gehiago	5	5	6	2	0	0	6	3	5	9	0	5	0
	Ed/Ee	0	0	0	2	0	2	0	0	0	3	0	1	0
	Ehuneko bertikalak	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	n (absolutu haztatu gabeak)	(201)	(40)	(111)	(46)	(4)	(44)	(157)	(38)	(127)	(32)	(4)	(186)	(15)

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

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

Batez besteko dei kopurua	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
ZENBAT DEI EGIN BEHAR IZAN ZENITUEN ZERBITZUAREKIN HARREMANETAN JARTZEKO?	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2
n (absolutu haztatu gabeak)	(199)	(40)	(110)	(45)	(4)	(42)	(157)	(38)	(127)	(30)	(4)	(184)	(15)

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

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

5.2 – Aurrez aurreko zerbitzuan itxaronaldia

	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA		
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat	
GUTXI GORABEHERA, ZENBAT MINUTU ITXARON BEHAR IZAN ZENUEN ZERBITZURA IRITSI ETA ARRETA EMAN ZIZUTEN ARTE?	5 minutu baino gutxiago	17	26	10	22	0	17	17	17	16	18	23	19	11
	5 eta 10 minutu artean	42	50	32	49	86	43	41	39	42	45	54	40	47
	10 eta 20 minutu artean	20	17	23	18	0	20	19	25	18	17	23	20	18
	20 eta 30 artean	12	5	18	8	0	11	12	12	10	18	0	12	10
	30 minutu baino gehiago	10	3	18	3	14	9	11	7	14	2	0	9	13
	Ed/Ee	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ehuneko bertikalak	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak)	(602)	(193)	(194)	(206)	(9)	(286)	(316)	(136)	(348)	(99)	(17)	(457)	(145)	

	GUZTIZ-KOAK	IKASKETA MAILA			LAN EGOERA						
		Lehen maila-koak edo baxuagoak	Bigarren maila-koak eta Lanbide Heziketa	Goi-mailakoak	Lanean	Langabezian	Etxeko lanak	Ikaslea	Pentsio-duna	Beste egoera batean	
GUTXI GORABEHERA, ZENBAT MINUTU ITXARON BEHAR IZAN ZENUEN ZERBITZURA IRITSI ETA ARRETA EMAN ZIZUTEN ARTE?	5 minutu baino gutxiago	17	17	16	18	19	12	15	10	31	0
	5 eta 10 minutu artean	42	39	42	43	42	39	41	40	38	100
	10 eta 20 minutu artean	20	18	22	18	17	24	19	32	23	0
	20 eta 30 artean	12	14	13	9	11	14	9	6	7	0
	30 minutu baino gehiago	10	11	8	12	10	10	16	12	0	0
	Ed/Ee	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ehuneko bertikalak	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak)	(602)	(136)	(217)	(249)	(371)	(147)	(31)	(23)	(23)	(5)	

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

Itxaronaldiaren batez besteko minutu kopurua	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espania	Beste herrialde bat
GUTXI GORABEHERA, ZENBAT MINUTU ITXARON BEHAR IZAN ZENUEN ZERBITZURA IRITSI ETA ARRETA EMAN ZIZUTEN ARTE?	17	10	23	11	13	15	18	16	18	14	8	16	19
n (absolutu haztatu gabeak)	(599)	(193)	(193)	(204)	(9)	(286)	(313)	(136)	(346)	(98)	(17)	(454)	(145)

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

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

5.3 – Itxaronaldi egokiaren estimazioa

	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA			ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat	
NOLAKOA IRUDITU ZITZAIZUN ITXARONALDIA?	Laburra	16	21	11	21	7	17	16	13	16	20	23	16	15
	Egokia	66	67	65	66	71	66	66	69	66	63	60	64	73
	Gehiegizkoa	18	12	24	12	22	17	18	19	18	16	17	20	12
	Ed/Ee	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Ehuneko bertikalak	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak)	(602)	(193)	(194)	(206)	(9)	(286)	(316)	(136)	(348)	(99)	(17)	(457)	(145)	

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

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

Batez besteko minutu kopurua	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA			ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat	
ZURE USTEZ, ZENBAT DENBORAKO ITXARONALDIA LITZATEKE EGOKIA?	14	11	16	10	11	12	16	13	15	12	2	14	15	
n (absolutu haztatu gabeak)	(91)	(21)	(43)	(25)	(2)	(42)	(49)	(24)	(52)	(12)	(3)	(78)	(13)	

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

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

5.4 – Irtenbidea emateko denbora

	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Ema-kumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
ZENBAT DENBORA BEHAR IZAN ZUEN ZUZENEAN ZERBITZUAK ZURE BISITAREN/DEIAREN ARRAZOIARI IRTENBIDEA EMATEKO?													
Bisitan / deian bertan	83	84	85	80	77	81	84	81	84	83	81	85	75
Egunak eman zituzten	17	16	15	20	23	19	16	19	16	17	19	15	25
Ehuneko bertikalak	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak)	(671)	(187)	(256)	(215)	(13)	(267)	(404)	(147)	(395)	(110)	(18)	(543)	(128)

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

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

	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
ZENBAT MINUTU BEHAR IZAN ZITUZTEN IRTENBIDEA EMATEKO?													
Minutu bat baino gutxiago	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Minutu batetik bi minututatik	8	8	7	9	15	8	8	7	9	6	10	8	7
3 eta 5 minutu artean	57	59	57	56	45	52	60	53	56	66	61	59	47
6 eta 10 minutu artean	23	20	24	22	24	23	23	25	24	14	14	22	30
10 minutu baino gehiago	10	12	7	11	15	12	8	10	9	10	14	9	13
Ed/Ee	3	1	4	2	0	5	2	6	2	3	0	3	3
Ehuneko bertikalak	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak)	(548)	(150)	(213)	(175)	(10)	(213)	(335)	(118)	(325)	(91)	(13)	(452)	(96)

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

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

Batez besteko minutu kopurua	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIKO LEKUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
ZENBAT MINUTU BEHAR IZAN ZITUZTEN IRTENBIDEA EMATEKO?	7	7	6	8	7	7	7	7	7	6	6	7	7
n (absolutu haztatu gabeak)	(534)	(147)	(204)	(173)	(10)	(205)	(329)	(113)	(318)	(89)	(13)	(440)	(94)

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

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

	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
ZENBAT EGUN BEHAR IZAN ZITUZTEN IRTENBIDEA EMATEKO?													
1 edo 2 egun	19	22	14	24	32	24	16	24	20	9	19	22	8
3 eta 5 egun artean	13	9	12	17	0	12	13	15	15	3	0	15	4
6 eta 10 egun artean	16	17	22	9	0	26	9	18	7	47	0	18	9
11 eta 30 egun artean	27	26	27	30	16	24	29	27	29	25	19	24	39
1 eta 2 hilabete artean	5	7	4	5	0	0	8	6	3	3	40	4	9
2 hilabete baino gehiago	13	7	14	10	52	8	16	2	21	0	0	9	24
Ed/Ee	7	12	8	5	0	6	9	8	5	13	21	8	7
Ehuneko bertikalak	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak)	(123)	(37)	(43)	(40)	(3)	(54)	(69)	(29)	(70)	(19)	(5)	(91)	(32)

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

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

Batez besteko egun kopurua	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
ZENBAT EGUN BEHAR IZAN ZITUZTEN IRTENBIDEA EMATEKO?	30	21	32	25	95	19	37	13	41	11	30	24	48
n (absolutu haztatu gabeak)	(112)	(32)	(40)	(37)	(3)	(50)	(62)	(26)	(65)	(17)	(4)	(83)	(29)

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

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

5.5 – Irtenbidea emateko denboraren balorazioa

	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA		
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espania	Beste herrialde bat	
NOLAKOA IRUDITU ZITZAIZUN ITXARONALDIA?	Laburra	12	14	11	13	19	13	12	13	12	12	23	12	13
	Egokia	78	76	80	78	69	75	80	73	80	82	66	79	74
	Gehiegizkoa	8	9	7	9	12	10	7	12	7	5	11	7	13
	Ed/Ee	1	2	1	1	0	2	1	2	2	1	0	2	1
Ehuneko bertikalak	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak)	(671)	(187)	(256)	(215)	(13)	(267)	(404)	(147)	(395)	(110)	(18)	(543)	(128)	

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

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

Batez besteko minutu kopurua	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
ZURE USTEZ, ZENBAT DENBORAKO ITXARONALDIA LITZATEKE EGOKIA?	6	6	7	-	-	9	4	5	15	-	-	7	1
n (absolutu haztatu gabeak)	(6)	(3)	(3)	(0)	(0)	(2)	(4)	(5)	(1)	(0)	(0)	(5)	(1)

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

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

Batez besteko egun kopurua	GUZTIZ-KOAK	BIZILEKU LURRALDEA				SEXUA		ADIN TALDEAK				JAIO LEKUA	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Beste bat	Gizona	Emakumea	18-29	30-45	46-64	>=65	Espainia	Beste herrialde bat
ZURE USTEZ, ZENBAT EGUNEKO ITXARONALDIA LITZATEKE EGOKIA?	13	7	17	9	30	7	17	3	19	7	5	10	21
n (absolutu haztatu gabeak)	(47)	(12)	(16)	(18)	(1)	(23)	(24)	(11)	(28)	(5)	(3)	(35)	(12)

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

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

