

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

LEHENDAKARITZA

*Azterlan eta Lege Araubide
Zuzendaritza*

Prospekzio Soziologikoen Kabinetea

PRESIDENCIA

*Dirección de Estudios y
Régimen Jurídico*

Gabinete de Prospección Sociológica

**Eusko Jaurlaritzarekin egindako gestioei
buruzko herritarren iritzia**

***Opiniones de la ciudadanía sobre las
gestiones con el Gobierno Vasco***

2006ko Urtarrila

Enero 2006

http://www.euskadi.net/estudios_sociologicos

Aurkibidea / Índice

SARRERA / INTRODUCCIÓN	1
LABURPENA / SÍNTESIS	4
A – EUSKO JAURLARITZAN EGINDAKO GESTIOAK / GESTIONES REALIZADAS EN EL GOBIERNO VASCO	8
• Azken bi urteetan gestioak egin dituzten herritarrak / Ciudadanas y ciudadanos que han realizado gestiones en los dos últimos años	9
• Azken gestioa egiteko erabilitako bidea / Medio de realización de la última gestión	10
B – BULEGOETAN, TELEFONOZ, POSTA ARRUNTEZ EDO POSTA ELEKTRONIKOZ EGINDAKO GESTIOAK / GESTIONES REALIZADAS EN LAS OFICINAS, POR TELÉFONO, POR CORREO POSTAL O POR E-MAIL	11
• Azken gestioaren balorazioa / Valoración de la última gestión	12
o Azken gestioan lortutako informazioaren balorazioa / Valoración de la información obtenida en la última gestión	13
o Azken gestioan jasotako erabakien balorazioa / Valoración de resolución de los asuntos en la última gestión	15
o Azken gestioan itxaroten emandako denboraren balorazioa / Valoración del tiempo de espera en la última gestión	17
• Gestioan erabilitako hizkuntza / Lengua utilizada en la gestión	19
• Gestioa gaztelaniaz egitearen arrazoiak / Razones para la realización de la gestión en castellano	21
C – JAURLARITZAREKIN GESTIOAK INTERNETEN BIDEZ EGITEKO PRESTASUNA / DISPOSICIÓN A REALIZAR GESTIONES CON EL GOBIERNO MEDIANTE INTERNET	25
ZEHAZTASUN TEKNIKOAK / FICHA TÉCNICA	29

Sarrera / Introducción

Helburuak eta Informazioaren Iturria / Objetivos y origen de la Información

EAEko herritarrok **Eusko Jaurlaritzarekin gestiorik** egiten dugun, zein bidetatik eta zein hizkuntzatan egiten ditugun eta nolako balorazioa ematen diegun jakitea da ikerketa honen helburua.

Lan honetako emaitzak **2005eko urrian** Euskal Soziometroen bildumaren 29. ikerketan erabilitako galdesortan berariaz sartutako galdera multzo batetik datoz.

Ikerketa honek Administrazioa Eraberritzeko Bulegoaren (**AEBren**) eskaera batean du sorburua.

El objetivo de este estudio es conocer si los vascos y vascas realizamos **gestiones con el Gobierno Vasco**, por qué medio y en qué lengua las realizamos y qué valoración nos merecen.

Los resultados de este trabajo proceden de un bloque de preguntas *ad hoc* incluidas en el cuestionario del número 29 de la serie de Sociómetros Vascos, **realizado en octubre de 2005**.

La realización de este estudio deriva de una petición de la Oficina para la Modernización de la Administración (**OMA**).

Kolektibokako azterketa / Análisis por colectivos

Inkestaren datuak biztanleria guztirako ez ezik **segmentazio soziodemografiko eta portaerazkoen arabera** ere aztertu dira. Ondokoak dira aldagai soziodemografiko eta jarrerazko horiek (sortutako azpitaldeak letra etzanean azaltzen dira):

- Lurraldea: *Araba, Bizkaia eta Gipuzkoa*.
- Udalerriaren tamaina: *txikia* (<10.000 biztanle), *ertaina* (10.000-120.000 biztanle) eta *hiriburua* (>120.000 biztanle: Gasteiz, Bilbo eta Donostia).
- Sexua: *gizonezkoa eta emakumezkoa*.
- Adin taldeak: *18-29, 30-45, 46-64 eta >=65*.
- Ikasketa maila: *lehen mailakoak edo baxuagoak* (lehen mailakoak baino baxuagoak, lehen mailakoak, oinarriko batxilergoa, OHO), *bigarren mailakoak* (lanbide heziketa, goi-mailako batxilergoa, IEE, BBB, UBI), *goi-mailakoak* (diplomaturak, lizentziaturak, doktoretzak, graduondokoak).
- Hitzunen tipologia: *euskaldun elebakarra edo euskal elebiduna* (euskaraz ondo edo nahikoa ondo hitz egiteko gai dena eta ez daki ondo gaztelaniaz edota gaztelaniaz ondo edo nahikoa ondo aritzeko gaitasuna izanik, euskaraz errazago moldatzen da; kategoria honetan sartzen dira Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak "euskaldun elebakarra", "elebidun hartzaile euskalduna" eta "euskal elebidun funtzionala" deiturikoak), *elebidun orekatua* (erraztasun ona eta berdintsua du euskaraz zein gaztelaniaz hitz egiteko; kategoria honetan sartzen da Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak "elebidun funtzional orekatua" deiturikoa), *erdal elebiduna* (euskaraz nahiz gaztelaniaz ondo edo nahikoa ondo aritzeko gaitasuna izanik, erraztasun handiagoa du gaztelaniaz hitz egiteko,

Los datos de la encuesta son analizados, no sólo desde los totales poblacionales, sino también en base a **segmentaciones sociodemográficas y comportamentales**. Las variables diferenciadoras consideradas (y los subcolectivos formados, que aparecen en cursiva) son las siguientes:

- Territorio: *Araba, Bizkaia y Gipuzkoa*.
- Tamaño de municipio: *pequeño* (<10.000 habitantes), *mediano* (10.000-120.000 habitantes) y *capital* (>120.000 habitantes: Vitoria-Gasteiz, Bilbao y Donostia-San Sebastián).
- Sexo: *varón y mujer*.
- Grupos de edad: *18-29, 30-45, 46-64 y >=65*.
- Nivel de estudios: *primarios o inferiores* (menos que primarios, primarios, bachiller elemental, EGB), *secundarios* (profesionales, secundarios, bachiller superior, REM, BUP, COU), *superiores* (diplomaturas, licenciaturas, doctorados, postgrados).
- Tipología lingüística: *vascohablante monolingüe o bilingüe vascohablante* (sabe hablar bien o bastante bien en euskera y no sabe bien castellano o teniendo capacidad para hablar bien o bastante bien tanto en euskera como en castellano, tiene mayor facilidad para hacerlo en euskera; en esta categoría se engloban las que la Viceconsejería de Política Lingüística denomina "vascohablante monolingüe", "bilingüe pasivo vascohablante" y "bilingüe funcional vascohablante"), *bilingüe equilibrado* (tiene suficiente y similar facilidad para hablar tanto en euskera como en castellano; en esta categoría se engloba la que

euskaraz hitz egiteko baino; kategoria honetan sartzen da Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak “erdal elebidun funtzionala” deiturikoa), *erdaldun elebakarra edo erdal elebidun hartzailea* (gaztelaniaz ondo edo nahikoa ondo hitz egiten dakiena baina ez da gai euskaraz ondo moldatzeko; kategoria honetan sartzen dira Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak “elebidun hartzaile erdalduna” eta “erdaldun elebakarra” deiturikoak), *beste hizkuntzak** (ez da ondo moldatzen ez euskaraz ezta gaztelaniaz ere).

- Interneten erabilera: *astean behin edo gehiagotan, astean behin baino gutxiagotan, hilean behin baino gutxiagotan, inoiz ez.*
- Azken bi urteetan Eusko Jaurlaritzarekin gestiorik egin ote duten: *bai, ez.*
- Jaurlaritzan azken gestioa egiteko erabilitako bidea: *bulegoetan bertan, telefonoz, posta arruntez, posta elektronikoz, web orriaren bidez* (azken hau bakarrik taularen batean sartu da, besteetan ez dagokio eta).

la Viceconsejería de Política Lingüística denomina “bilingüe funcional equilibrado”), *bilingüe castellanohablante* (teniendo capacidad para hablar bien o bastante bien tanto en euskera como en castellano, tiene más facilidad para hacerlo en castellano; en esta categoría se engloba la que la Viceconsejería de Política Lingüística denomina “bilingüe funcional castellanohablante”), *castellanohablante monolingüe o bilingüe pasivo castellanohablante* (hablando bien o bastante bien en castellano no es capaz de hablar bien en euskera; en esta categoría se engloban las que la Viceconsejería de Política Lingüística denomina “bilingüe pasivo castellanohablante” y “castellanohablante monolingüe”), *otras lenguas** (no es capaz de hablar bien ni en euskera ni en castellano).

- Utilización de internet: *una o más veces a la semana, menos de una vez a la semana, menos de una vez al mes, nunca.*
- Realización o no de gestiones con el Gobierno Vasco en los dos últimos años: *sí, no.*
- Medio de realización de la última gestión en el Gobierno: *en las propias oficinas, por teléfono, por correo postal, por correo electrónico (e-mail), mediante la página web* (esta última opción únicamente se ha incluido en una tabla, dado que en el resto no corresponde).

* Kategoria horri dagozkion datuak ez dira tauletan sartuko oso lagun gutxi baitaude talde horretan eta bakarrik horietako batek egin du gestio bat Eusko Jaurlaritzarekin azken bi urteetan.

* Los datos correspondientes a esa categoría no serán incluidos en las tablas, dado que se trata de muy pocos individuos y apenas uno de ellos ha realizado una gestión con el Gobierno Vasco en los dos últimos años.

Laburpena / *Síntesis*

Puntuz puntu / Punto por punto**ZENBAT HERRITARREK EGIN DITUZTE GESTIOAK EUSKO JAURLARITZAREKIN AZKEN BI URTEETAN?**

Inkestatutako bost herritarretatik batek (%19k) azken bi urteetan Eusko Jaurlaritzan gestioen bat egin duela dio.

ETA NON EDO NOLA EGIN ZUTEN AZKEN GESTIOA?

Herritarren %14k Jaurlaritzaren bulegoetan bertan egin dute beren azken gestioa, %4k telefonoz egin dute, %2k posta arruntez, %1ek posta elektronikoz eta beste %1ek Jaurlaritzaren web orriaren bitartez.

30-45 urtekoak edota goi-mailako ikasketak dituztenak dira aipatutako edozein bidetatik gestioak egin dituztela gehien adierazi dutenak.

NOLA BALORATU DITUZTE AZKEN GESTIO HORRI LOTUTAKO ZENBAIT ALDE?

Beren gestioak Jaurlaritzaren bulegoetan, telefonoz, posta arruntez edo posta elektronikoz egin zituztenen artean, gestioak egitean izandako beren esperientziari buruzko balorazioak positiboak dira, oro har: %68k ontzat eman dute lortutako informazioa, %62k jasotako erabakiak eta %54k itxaroten emandako denbora.

Alde hauekin guztiekin kritikoenak gazteak dira.

ZEIN HIZKUNTZATAN EGIN ZUTEN GESTIO HORI?

Beren gestioak Jaurlaritzaren bulegoetan, telefonoz, posta arruntez edo posta elektronikoz egin zituztenek gaztelania aukeratu zuten nagusiki izapide hori egiteko (%85ek, hain zuzen ere).

Euskara gehien erabili zutenak (nahiz eta gutxiengoa izan) beste taldeetan baino gehiago dira ondokoetan: Gipuzkoan, herri txikiak biztanleen artean, gazteen artean, goi-mailako ikasketak dituztenen artean, baita beren kontsulta edo gestioa telefonoz edo posta elektronikoz egin zutenen artean ere. Gainera, eta logikoa denez, kopuruak nabarmen ezberdintzen dira euskararen ezagutzaren arabera: euskaraz hobeto moldatzen direnen artean gehienek euskaraz egin zuten gestioa, euskaraz zein gaztelaniaz berdintsu moldatzen direnen artean gestioa euskaraz edo gaztelaniaz egin zutenen kopuruak nahikoa antzekoak dira, eta euskararen ezagutza jaitsi ahala

¿CUÁNTOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS HAN REALIZADO GESTIONES CON EL GOBIERNO VASCO EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS?

Uno de cada cinco ciudadanos consultados (19%) dice haber realizado alguna gestión en el Gobierno Vasco en los dos últimos años.

¿Y DÓNDE O CÓMO REALIZARON SU ÚLTIMA GESTIÓN?

El 14% de los ciudadanos y ciudadanas ha realizado su última gestión en las propias oficinas o sedes del Gobierno, un 4% la ha realizado por teléfono, un 2% por correo postal, un 1% por correo electrónico (e-mail) y otro 1% mediante la página web del Gobierno.

Quienes cuentan entre 30 y 45 años y/o poseen estudios superiores son quienes más señalan haber realizado gestiones por cualquiera de los medios mencionados.

¿CÓMO VALORAN DISTINTOS ASPECTOS RELATIVOS A ESA ÚLTIMA GESTIÓN?

Entre aquellos que realizaron su gestión en las oficinas del Gobierno, por teléfono, por correo postal o por e-mail, las valoraciones respecto a su experiencia al realizar la gestión son, en general, positivas: un 68% considera buena la información obtenida, un 62% la resolución de los asuntos y un 54% el tiempo de espera.

Los y las más críticas con todos estos aspectos son las y los jóvenes.

¿EN QUÉ LENGUA REALIZARON ESA GESTIÓN?

Aquellos que realizaron su gestión en las propias oficinas del Gobierno, por teléfono, por correo postal o por e-mail optaron principalmente por el castellano para realizar dicho trámite (85%).

Quienes más utilizaron el euskera (si bien son minoría) son algunos más que entre el resto de colectivos en Gipuzkoa, entre las y los residentes en los pueblos pequeños, entre las y los jóvenes, entre quienes poseen estudios superiores, así como entre quienes realizaron su consulta o gestión por teléfono o por e-mail. Además, y como es lógico, las cifras varían notablemente en función del conocimiento de euskera: entre quienes se defienden mejor en euskera son mayoría quienes hicieron su gestión en esta lengua, entre quienes se defienden por igual en ambas lenguas las cifras de

euskara aukeratu zutenen kopurua jaisten doa.

Beren gestioa gaztelaniaz egin zutenen artean emandako arrazoirik nagusiena euskaraz ez dakitela da (%61ek esan dute hori), beste %27k euskaraz jakin arren gaztelaniaz egitea nahiago izan zutela esan dute eta gutxi dira beste arrazoiak eman dituztenak: %3k diote euskaraz hasi zirela baina azalpenak gaztelaniaz hobeto jarraitzen zituztela, %2k euskaraz hasi zirela baina gaztelaniaz erantzun zirela, %2k kasu egin zuten pertsonak ez zuela euskaraz jakingo pentsatu zutela eta %3k beste arrazoiak, zehaztu barik.

Euskaraz ondo jakin arren beren gestioa gaztelaniaz egin zutenak hartuta, ikus dezakegu nahiz eta euskaraz ondo jakin gaztelaniaz hobeto moldatzen direnen artean arrazoirik nagusiena izan da gaztelaniaz egitea nahiago izan zutela; euskaraz zein gaztelaniaz berdintsu moldatzen direnen artean, erdiak baino apur bat gehiagok esan du nahiago zuela gaztelaniaz egin eta beste erdia beste aukeren artean banatu da; azkenik, euskaraz hobeto moldatzen direnen artean bi dira gestioa gaztelaniaz egiteko emandako arrazoirik nagusienak: gaztelaniaz egitea nahiago zutelako eta, nahiz eta euskaraz hasi, gaztelaniaz erantzun zutelako.

ZENBATEKO PRESTASUNA DAGO ETORKIZUENAN IZAPIDEAK INTERNETEN BIDEZ EGITEKO?

Hemendik aurrera Eusko Jaurlaritzarekin edozein izapide interneten bidez egiteko prest lego keela dio EAEko biztanleen laurden batek ia (%24k), beste %22k gauza zehatz batzuk (baina ez guztiak) egiteko prest leudekeela diote eta biztanleriaren erdiak (%50ek) adierazi du ez lego keela prest Eusko Jaurlaritzarekin gestioak interneten bidez egiteko.

Gestioak interneten bidez egiteko prestasuna handitzen doa adina jaitsi ahala eta/edo ikasketa maila edota interneten erabilera handitu ahala. Handiagoa da ere duela gutxi Jaurlaritzarekin posta elektronikoz edo Jaurlaritzaren web orriaren bidez gestioak egin dituztenen artean.

quienes realizaron su gestión en euskera o en castellano están casi a la par, y a medida que descende el conocimiento de euskera van descendiendo las cifras de quienes optaron por utilizar el euskera para realizar su gestión.

Entre quienes realizaron la gestión en castellano, la principal razón aducida es que no saben euskera (61%), otro 27% señala que aunque saben euskera preferían hacer la gestión en castellano, y son pocos quienes mencionan otras razones, como que empezaron la relación en euskera pero les resultaba más fácil seguir las explicaciones en castellano (3%), que empezaron en euskera pero les contestaron en castellano (2%), que pensaron que la persona que les atendía no sabía euskera (2%) u otras razones sin especificar (3%).

Si nos centramos en el colectivo que sabe bien euskera pero realizó su gestión en castellano, vemos que entre quienes, aún sabiendo bien euskera, se defienden mejor en castellano el principal argumento es que preferían realizar su gestión en castellano; entre quienes se defienden por igual en euskera y en castellano, algo más de la mitad señala que prefería realizar su gestión en castellano mientras que la otra mitad se reparte por el resto de opciones; por último, entre quienes se defienden mejor en euskera las principales razones de realizar la gestión en castellano son dos: porque preferían hacerla en castellano y porque, aunque empezaron su relación en euskera, les contestaron en castellano.

¿QUÉ DISPOSICIÓN HAY A UTILIZAR INTERNET PARA LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES FUTUROS?

Casi una cuarta parte de la población de la CAPV (24%) señala que de cara al futuro estaría dispuesta a realizar cualquier trámite con el Gobierno mediante internet, otro 22% señala que estaría dispuesto a realizar algunas cosas concretas (no todas) y la mitad de la ciudadanía (50%) dice que no estaría dispuesta a realizar gestiones con el Gobierno por internet.

Esta disposición a realizar gestiones por internet aumenta a medida que descende la edad y/o aumenta el nivel de estudios y/o la utilización de internet. También es mayor entre quienes recientemente han realizado consultas o gestiones con el Gobierno por e-mail o por la página web del Gobierno.

AZKEN BURUAN / EN DEFINITIVA

EAEko bost herritarretatik batek azken bi urteetan gestioen bat egin du Eusko Jaurlaritzan.

Jaurlaritzan gestioak egindakoek nahiago izan dute Jaurlaritzaren bulegoetan bertan egitea eta gaztelania aukeratu dute gehienbat beren gestioak egiteko.

Gestioei buruzko balorazioak positiboak dira, bai lortutako informazioari dagokionez, bai jasotako erabakiei eta (nahiz eta zertxobait gutxiago) itxaroten emandako denborari dagokienez.

Herritarren laurden bat prest agertu da hemendik aurrera Jaurlaritzarekin egin beharreko edozein izapide edo gestio interneten bidez egiteko, horiek baino batzuk gutxiagok bakarrik gauza zehatz batzuk egiteko erabiliko luketela diote eta biztanleriaren erdiak ez dagoela prest bere gestioak interneten bidez egiteko adierazi du.

Uno de cada cinco ciudadanos y ciudadanas de la CAPV ha realizado alguna gestión con el Gobierno Vasco en los dos últimos años.

Quienes han realizado gestiones con el Gobierno han preferido realizarlas en las propias oficinas del Gobierno y se han decantado principalmente por el castellano como lengua de gestión.

Las valoraciones de las gestiones son positivas, tanto en relación a la información obtenida, como a la resolución de los asuntos y (aunque algo menos) al tiempo de espera.

Una cuarta parte de la ciudadanía se declara dispuesta a utilizar internet de ahora en adelante para realizar cualquier trámite o gestión con el Gobierno, algunos menos dicen que lo utilizarían únicamente para algunas cosas concretas y la mitad de la población señala que no está dispuesta a realizar sus gestiones vía internet.

A - Eusko Jaurlaritzan egindako gestioak / *Gestiones realizadas en el Gobierno Vasco*

- **Azken bi urteetan gestioak egin dituzten herritarrak /
*Ciudadanos y ciudadanas que han realizado gestiones en los dos últimos años***

- **Azken gestioa egiteko erabilitako bidea /
*Medio de realización de la última gestión***

Eusko Jaurlaritzan egindako gestioak / Gestiones realizadas en el Gobierno Vasco**Azken bi urteetan gestioak egin dituzten herritarrak /
Ciudadanas y ciudadanos que han realizado gestiones en los dos últimos años**

(GUZTIZKOAK ETA KOLEKTIBOKA / TOTALES Y POR COLECTIVOS)

Esango al didazu azken bi urteotan Eusko Jaurlaritzan kontsultarik, izapiderik edo gestiorik egin duzun? * /

¿Le importaría decirme si ha realizado en los últimos dos años alguna consulta, trámite o gestión en el Gobierno Vasco?*

	2005EKO URRIA OCTUBRE 2005	LURRALDEA / TERRITORIO			UDALERRIAREN TAMAINA / TAMAÑO DE MUNICIPIO		
		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TXIKIA PEQUEÑO	ERTAINA MEDIANO	HIRIBURUA CAPITAL
Bai / Si.....	19	21	19	18	15	18	22
Ez / No.....	79	77	78	80	80	79	76
Ed-Ee / Ns-Nc.....	3	2	3	2	4	3	2
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES).....	100	100	100	100	100	100	100

	SEXUA / SEXO		ADIN TALDEAK GRUPOS DE EDAD				IKASKETA MAILA / NIVEL DE ESTUDIOS		
	GIZONEZKOA VARÓN	EMAKUMEZKOA MUJER	18-29	30-45	46-64	≥65	LEHEN MAILAKOAK EDO BAXUAGOAK PRIMARIOS O INFERIORES	BIGARREN MAILAKOAK SECUNDARIOS	GOI-MAILAKOAK SUPERIORES
Bai / Si.....	19	18	21	28	17	6	10	21	33
Ez / No.....	78	79	76	69	81	90	86	77	65
Ed-Ee / Ns-Nc.....	3	3	3	3	2	4	3	2	2
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES).....	100	100	100	100	100	100	100	100	100

* GALDERA HAU EAĒKO BIZTANLERIA OSOARI DAGOKION LAGIN ADIERAZGARRIARI EGIN ZAIO (N=2879) / ESTA PREGUNTA HA SIDO REALIZADA A UNA MUESTRA REPRESENTATIVA DE LA POBLACIÓN GENERAL DE LA CAPV (N=2879)

EAĒko lagin orokor bateko bost herritarretatik batek (%19k) azken bi urteotan Eusko Jaurlaritzan kontsulta, izapide edo gestioen bat egin duela dio.

Eusko Jaurlaritzan kontsultak, izapideak edo gestioak egin dituzten kide gehiago dago ondoko taldeetan: goi-mailako ikasketak dituztenen artean eta 30-45 urte dituztenen artean. Hiriburuetan bizi direnek ere gainontzekoek baino gestio gehiago egin dituzte.

Uno de cada cinco individuos (19%) de una muestra general de la CAPV dice haber realizado alguna consulta, trámite o gestión en el Gobierno Vasco en los dos últimos años.

Los colectivos en los que hay mayor número de miembros que han realizado consultas, trámites o gestiones en el Gobierno Vasco corresponden a los que poseen estudios superiores y quienes tienen entre 30 y 45 años. Las y los residentes en las capitales también han realizado más gestiones que el resto.

Eusko Jaurlaritzan egindako gestioak / Gestiones realizadas en el Gobierno Vasco

Azken gestioa egiteko erabilitako bidea / Medio de realización de la última gestión

(GUZTIZKOAK ETA KOLEKTIBOKA / TOTALES Y POR COLECTIVOS)

Egindako azken gestioaz hitz egingo dugu. Esango didazu egin zenuen...? / *

Vamos a hablar de la última gestión que ha realizado. ¿Podría decirme si la hizo en...? *

AUKERA BAKOITZARI DAGOKION BAIEZKO ERANTZUNEN EHUNEKOAK **/ PORCENTAJE DE RESPUESTA AFIRMATIVA A CADA OPCIÓN **	2005EKO URRIA OCTUBRE 2005	LURRALDEA / TERRITORIO			UDALERRIAREN TAMAINA / TAMAÑO DE MUNICIPIO		
		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TXIKIA PEQUEÑO	ERTAINA MEDIANO	HIRIBURUA CAPITAL
EUSKO JAURLARITZAREN BULEGO EDO DELEGAZIO BATEAN / ALGUNA OFICINA O DELEGACIÓN DEL GOBIERNO VASCO	14	15	15	13	10	14	18
TELEFONOZ / POR TELÉFONO	4	4	4	3	5	3	3
KORREOZ, POSTAZ / POR CORREO POSTAL	2	1	2	3	2	2	2
POSTA ELEKTRONIKOZ (E-MAILEZ) / POR CORREO ELECTRÓNICO (E-MAIL)	1	1	0	1	1	0	1
EUSKO JAURLARITZAREN WEB ORRIAREN BIDEZ / POR LA PÁGINA WEB DEL GOBIERNO VASCO	1	2	1	2	1	1	2

	SEXUA / SEXO		ADIN TALDEAK GRUPOS DE EDAD				IKASKETA MAILA / NIVEL DE ESTUDIOS		
	GIZONEZKOA VARÓN	EMAKUMEZKOA MUJER	18-29	30-45	46-64	≥65	LEHEN MAILAKOAK EDO BAXUAGOAK PRIMARIOS O INFERIORES	BIGARREN MAILAKOAK SECUNDARIOS	GOI-MAILAKOAK SUPERIORES
EUSKO JAURLARITZAREN BULEGO EDO DELEGAZIO BATEAN / ALGUNA OFICINA O DELEGACIÓN DEL GOBIERNO VASCO	15	14	17	21	13	5	8	15	26
TELEFONOZ / POR TELÉFONO	3	4	3	6	4	1	2	4	7
KORREOZ, POSTAZ / POR CORREO POSTAL	2	2	3	3	2	1	1	3	3
POSTA ELEKTRONIKOZ (E-MAILEZ) / POR CORREO ELECTRÓNICO (E-MAIL)	0	1	1	1	1	0	0	0	2
EUSKO JAURLARITZAREN WEB ORRIAREN BIDEZ / POR LA PÁGINA WEB DEL GOBIERNO VASCO	1	1	2	2	1	0	0	1	4

* GALDERA HAU EAEKO BIZTANLERIA OSOARI DAGOKION LAGIN ADIERAZGARRIARI EGIN ZAIO (N=2879) / ESTA PREGUNTA HA SIDO REALIZADA A UNA MUESTRA REPRESENTATIVA DE LA POBLACIÓN GENERAL DE LA CAPV (N=2879)

** BIDE BAKOITZA ERABILITAKO HERRITARRAK GEHITZEN BADITUGU, AURREKO TAULAN BAINO APUR BAT GEHIAGO DIRA, AZKEN GESTIO HORI BIDE BATEZ BAINO GEHIAGOZ EGIN IZAN AHAL BAITA (ERANTZUN AUKERAK EZ DIRA BAZTERTZAILAK) / LA SUMA DE CIUDADANOS Y CIUDADANAS QUE HAN UTILIZADO CADA MEDIO ES ALGO SUPERIOR A LA EXPRESADA EN LA TABLA ANTERIOR DEBIDO A QUE SE HA PODIDO UTILIZAR MÁS DE UN MEDIO PARA REALIZAR ESA ÚLTIMA GESTIÓN (LAS RESPUESTAS NO SON EXCLUYENTES)

Eusko Jaurlaritzan egindako azken gestioaz galdetuta, EAEko herritarren %14k Jaurlaritzaren bulegoetan bertan egin dutela diote, %4k telefonoz egin dute, %2k postaz (korreoz), %1ek posta elektronikoz eta beste %1ek Jaurlaritzaren web orriaren bitartez.

Ikasketa maila igo ahala gehiago dira bide ezberdinak erabilitako pertsonak. Hauek 30-45 urtekoen artean ere gehiago dira. Kontsulta edo gestioak Jaurlaritzaren bulegoetan bertan sarriago egiten dira hiriburuetan bizi direnen artean; telefonoz egitea, aldiz, ohikoagoa da herri txikietan bizi direnen artean.

Preguntados sobre la última gestión realizada en el Gobierno Vasco, un 14% de los ciudadanos y ciudadanas de la CAPV dicen haberla realizado en las propias dependencias del Gobierno Vasco, un 4% la ha hecho por teléfono, un 2% por correo postal, un 1% por e-mail y otro 1% mediante la página web del Gobierno.

A medida que aumenta el nivel de estudios aumenta el número de personas que han realizado gestiones por los distintos medios. Éstas también son más entre quienes cuentan entre 30 y 45 años. Las consultas o gestiones en las propias oficinas gubernamentales son más frecuentes entre las y los residentes en las capitales, mientras que las consultas o tramitaciones telefónicas son algo más habituales entre quienes viven en municipios pequeños.

B - Bulegoetan, telefonoz, posta arruntez edo posta elektronikoz egindako gestioak / *Gestiones realizadas en las oficinas, por teléfono, por correo postal o por e-mail*

- **Azken gestioaren balorazioa / *Valoración de la última gestión***
 - **Azken gestioan lortutako informazioaren balorazioa / *Valoración de la información obtenida en la última gestión***
 - **Azken gestioan jasotako erabakien balorazioa / *Valoración de la resolución de los asuntos en la última gestión***
 - **Azken gestioan itxaroten emandako denboraren balorazioa / *Valoración del tiempo de espera en la última gestión***
- **Gestioan erabilitako hizkuntza / *Lengua utilizada en la gestión***
- **Gestioa gaztelaniaz egitearen arrazoiak / *Razones para la realización de la gestión en castellano***

Bulegoetan, telefonoz, posta arruntez edo posta elektronikoz egindako gestioak / Gestiones realizadas en las oficinas, por teléfono, por correo postal o por e-mail

Azken gestioaren balorazioa / Valoración de la última gestión

(GUZTIZKOAK / TOTALES)

<p>Esadazu, mesedez, azken gestio hori egitean zure esperientzia ona, ez ona ez txarra edo txarra izan zen ondoko aldeetan... */</p> <p>Pensando en esa última gestión, dígame, por favor, si su experiencia al realizar esa gestión fue buena, ni buena ni mala o mala en cuanto a*</p>	
	<p>2005EKO URRIA</p> <p>OCTUBRE 2005</p>
<p>LORTUTAKO INFORMAZIOA / LA INFORMACIÓN OBTENIDA</p>	
ONA / BUENA	68
EZ ONA EZ TXARRA / NI BUENA NI MALA	22
TXARRA / MALA	10
ED-EE / NS-NC	0
<p>JASOTAKO ERABAKIAK / LA RESOLUCIÓN DE SUS ASUNTOS</p>	
ONA / BUENA	62
EZ ONA EZ TXARRA / NI BUENA NI MALA	21
TXARRA / MALA	15
ED-EE / NS-NC	2
<p>ITXAROTEN EMANDAKO DENBORA / EL TIEMPO DE ESPERA</p>	
ONA / BUENA	54
EZ ONA EZ TXARRA / NI BUENA NI MALA	21
TXARRA / MALA	22
ED-EE / NS-NC	2
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100

* BAKARRIK GALDETU ZAIE AZKEN BI URTEETAN EUSKO JAURLARITZAN GESTIOEN BAT BULEGOETAN BERTAN, TELEFONUZ, POSTA ARRUNTEZ EDO POSTA ELEKTRONIKOZ EGINDAKO GESTIOEN (N=522) / PREGUNTA REALIZADA ÚNICAMENTE A QUIENES EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS HAN REALIZADO ALGUNA GESTIÓN EN EL GOBIERNO VASCO EN LAS PROPIAS OFICINAS, POR TELÉFONO, POR CORREO POSTAL O POR CORREO ELECTRÓNICO (N=522).

Azken bi urteetan Eusko Jaurlaritzan, bai bulegoetan bertan, bai telefonoz, posta arruntez edo posta elektronikoz, gestioak egin dituztenen artean, gestio horiei lotutako alde ezberdinen balorazioak positiboak dira, oro har: %68k ona deritzote lortutako informazioari, %62k ontzat eman dituzte jasotako erabakiak eta %54k itxaroten emandako denbora. Azken alde hori da kritika gehiago jaso dituen, %22k balorazio negatiboa eman baitiote itxaroten emandako denborari.

Entre quienes han realizado alguna gestión en el Gobierno Vasco en los dos últimos años en las propias oficinas gubernamentales, por teléfono, por correo postal o por e-mail, las valoraciones de distintos aspectos de sus gestiones son, en general, positivas: un 68% considera buena la información obtenida, un 62% valora bien la resolución de sus asuntos y un 54% el tiempo de espera. Este último aspecto es el que más críticas genera, con un 22% que emite una valoración negativa.

Bulegoetan, telefonoz, posta arruntez edo posta elektronikoz egindako gestioak / Gestiones realizadas en las oficinas, por teléfono, por correo postal o por e-mail

Azken gestioan lortutako informazioaren balorazioa / Valoración de la información obtenida en la última gestión

(KOLEKTIBOKA / POR COLECTIVOS I)

Esadazu, mesedez, azken gestio hori egitean zure esperientzia ona, ez ona ez txarra edo txarra izan zen ondoko aldeetan: **LORTUTAKO INFORMAZIOA * /**

Pensando en esa última gestión, dígame, por favor, si su experiencia al realizar esa gestión fue buena, ni buena ni mala o mala en cuanto a: **LA INFORMACIÓN OBTENIDA ***

	2005EKO URRIA OCTUBRE 2005	LURRALDEA / TERRITORIO			UDALERRIAREN TAMAINA / TAMAÑO DE MUNICIPIO		
		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TXIKIA PEQUEÑO	ERTAINA MEDIANO	HIRIBURUA CAPÍTAL
ONA / BUENA	68	67	66	70	72	64	69
EZ ONA EZ TXARRA / NI BUENA NI MALA.....	22	23	23	19	18	26	19
TXARRA / MALA.....	10	9	11	10	10	10	11
Ed-Ee / Ns-Nc	0	1	0	1	0	0	1
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100	100	100

	SEXUA / SEXO		ADIN TALDEAK GRUPOS DE EDAD				IKASKETA MAILA / NIVEL DE ESTUDIOS		
	GIZONEZKOA VARÓN	EMAKUMEZKOA MUJER	18-29	30-45	46-64	≥65	LEHEN MAILAKOAK EDO BAXUAGOAK PRIMARIOS O INFERIORES	BIGARREN MAILAKOAK SECUNDARIOS	GOI-MAILAKOAK SUPERIORES
ONA / BUENA	66	69	55	72	71	69	68	75	60
EZ ONA EZ TXARRA / NI BUENA NI MALA.....	25	18	30	19	20	13	18	17	28
TXARRA / MALA.....	8	12	15	8	8	13	12	7	12
Ed-Ee / Ns-Nc	0	1	0	0	0	4	1	0	0
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100	100	100	100	100

* BAKARRIK GALDETU ZAIE AZKEN BI URTEETAN EUSKO JAURLARITZAN GESTIOEN BAT BULEGOETAN BERTAN, TELEFONUZ, POSTA ARRUNTEZ EDO POSTA ELEKTRONIKOZ EGIN DUTENEI (N=522) / PREGUNTA REALIZADA ÚNICAMENTE A QUIENES EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS HAN REALIZADO ALGUNA GESTIÓN EN EL GOBIERNO VASCO EN LAS PROPIAS OFICINAS, POR TELÉFONO, POR CORREO POSTAL O POR CORREO ELECTRÓNICO (N=522).

- Talde guztietan gehiengoak uste du jasotako informazioa ona dela.
- Kritikoena (nahiz eta gehienek iritzi positiboa izan) gazteak eta goi-mailako ikasketak dituztenak dira.

- Todos los colectivos consideran de forma mayoritaria que la información recibida es buena.
- Las y los más críticos (dentro de la visión mayoritariamente positiva) son las y los jóvenes y quienes cuentan con estudios superiores.

Bulegoetan, telefonoz, posta arruntez edo posta elektronikoz egindako gestioak / Gestiones realizadas en las oficinas, por teléfono, por correo postal o por e-mail

Azken gestioan lortutako informazioaren balorazioa / Valoración de la información obtenida en la última gestión

(KOLEKTIBOKA II/ POR COLECTIVOS II)

Esadazu, mesedez, azken gestio hori egitean zure esperientzia ona, ez ona ez txarra edo txarra izan zen ondoko aldeetan: **LORTUTAKO INFORMAZIOA *** /

Pensando en esa última gestión, dígame, por favor, si su experiencia al realizar esa gestión fue buena, ni buena ni mala o mala en cuanto a: **LA INFORMACIÓN OBTENIDA ***

	2005EKO URRIA OCTUBRE 2005	JAURLARITZAN AZKEN GESTIOA EGITEKO ERABILITAKO BIDEA ** / MEDIO DE REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA GESTIÓN EN EL GOBIERNO **			
		BULEGOETAN BERTAN EN LAS PROPIAS OFICINAS	TELEFONOZ POR TELÉFONO	POSTA ARRUNTEZ POR CORREO POSTAL	POSTA ELEKTRONIKOZ POR CORREO ELECTRÓNICO (E-MAIL)
ONA / BUENA	68	68	60	60	52
Ez ONA EZ TXARRA / NI BUENA NI MALA	22	22	23	22	37
TXARRA / MALA	10	9	17	17	11
Ed-Ee / Ns-Nc	0	0	0	1	0
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100

* BAKARRIK GALDETU ZAIE AZKEN BI URTEETAN EUSKO JAURLARITZAN GESTIOEN BAT BULEGOETAN BERTAN, TELEFONOZ, POSTA ARRUNTEZ EDO POSTA ELEKTRONIKOZ EGINDUTENEN (N=522) / PREGUNTA REALIZADA ÚNICAMENTE A QUIENES EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS HAN REALIZADO ALGUNA GESTIÓN EN EL GOBIERNO VASCO EN LAS PROPIAS OFICINAS, POR TELÉFONO, POR CORREO POSTAL O POR CORREO ELECTRÓNICO (N=522).

** BEREN AZKEN GESTIOA POSTA ELEKTRONIKOZ EGINDUTENEN EMAITZAK KONTUZ HARTU BEHAR DIRA, HORIEK LAGUN GUTXI BAITIRA (19 LAGUN, HAIN ZUZEN ERE) / LOS DATOS CORRESPONDIENTES A QUIENES HAN REALIZADO SU ÚLTIMA GESTIÓN POR E-MAIL HAN DE SER TOMADOS CON CAUTELA DADO QUE SE TRATA DE POCOS INDIVIDUOS (CONCRETAMENTE 19).

Gestioak egiteko bide guztien erabilzaile gehienak bat datoz jasotako informazioa ontzat ematean.

Jasotako informazioa hobekien baloratu dutenak beren azken gestioa Eusko Jaurlaritzaren bulegoetan bertan egin dutenak dira. Posta elektronikoz egin dituztenak dira balorazio positibo gutxien eman dutenak.

Las y los usuarios de todos los medios coinciden en considerar mayoritariamente que la información obtenida es buena.

Quienes mejor valoran la información obtenida son quienes han realizado su última gestión en las propias dependencias del Gobierno Vasco. Quienes la han realizado por e-mail son quienes emiten menos valoraciones positivas.

Bulegoetan, telefonoz, posta arruntez edo posta elektronikoz egindako gestioak / Gestiones realizadas en las oficinas, por teléfono, por correo postal o por e-mail

Azken gestioan jasotako erabakien balorazioa / Valoración de resolución de los asuntos en la última gestión

(KOLEKTIBOKA I/ POR COLECTIVOS I)

Esadazu, mesedez, azken gestio hori egitean zure esperientzia ona, ez ona ez txarra edo txarra izan zen ondoko aldeetan: **JASOTAKO ERABAKIAK * /**

Pensando en esa última gestión, dígame, por favor, si su experiencia al realizar esa gestión fue buena, ni buena ni mala o mala en cuanto a: **LA RESOLUCIÓN DE SUS ASUNTOS***

	2005EKO URRIA OCTUBRE 2005	LURRALDEA / TERRITORIO			UDALERRIAREN TAMAINA / TAMAÑO DE MUNICIPIO		
		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TXIKIA PEQUEÑO	ERTAINA MEDIANO	HIRIBURUA CAPITAL
ONA / BUENA	62	61	59	67	65	59	64
EZ ONA EZ TXARRA / NI BUENA NI MALA.....	21	19	23	16	21	25	16
TXARRA / MALA.....	15	17	16	14	10	15	18
Ed-Ee / Ns-Nc	2	4	2	2	4	1	2
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100	100	100

	SEXUA / SEXO		ADIN TALDEAK GRUPOS DE EDAD				IKASKETA MAILA / NIVEL DE ESTUDIOS		
	GIZONEZKOA VARÓN	EMAKUMEZKOA MUJER	18-29	30-45	46-64	≥65	LEHEN MAILAKOAK EDO BAXUAGOAK PRIMARIOS O INFERIORES	BIGARREN MAILAKOAK SECUNDARIOS	GOI-MAILAKOAK SUPERIORES
ONA / BUENA	59	64	50	67	64	66	60	69	57
EZ ONA EZ TXARRA / NI BUENA NI MALA.....	25	16	26	18	21	13	17	17	26
TXARRA / MALA.....	13	18	20	13	13	21	19	11	16
Ed-Ee / Ns-Nc	3	2	3	2	2	0	3	2	1
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100	100	100	100	100

* BAKARRIK GALDETU ZAIE AZKEN BI URTEETAN EUSKO JAURLARITZAN GESTIOEN BAT BULEGOETAN BERTAN, TELEFONUZ, POSTA ARRUNTEZ EDO POSTA ELEKTRONIKOZ EGIN DUTENEI (N=522) / PREGUNTA REALIZADA ÚNICAMENTE A QUIENES EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS HAN REALIZADO ALGUNA GESTIÓN EN EL GOBIERNO VASCO EN LAS PROPIAS OFICINAS, POR TELÉFONO, POR CORREO POSTAL O POR CORREO ELECTRÓNICO (N=522).

Egindako gestioetan jasotako erabakiei buruzko balorazioak ere positiboak dira talde guztietan (%50ek baino gehiagok jotzen dute ontzat).

Berriro ere, gazteak dira kritikoak Eusko Jaurlaritzan eginiko gestioetan jasotako erabakiekin.

La valoración de la resolución de los asuntos también es positiva en todos los colectivos (en todos ellos más del 50% la estima buena).

La juventud nuevamente es la más crítica con la resolución de los asuntos en sus gestiones con el Gobierno Vasco.

Bulegoetan, telefonoz, posta arruntez edo posta elektronikoz egindako gestioak / Gestiones realizadas en las oficinas, por teléfono, por correo postal o por e-mail

Azken gestioan jasotako erabakien balorazioa / Valoración de resolución de los asuntos en la última gestión

(KOLEKTIBOKA II/ POR COLECTIVOS II)

Esadazu, mesedez, azken gestio hori egitean zure esperientzia ona, ez ona ez txarra edo txarra izan zen ondoko aldeetan: JASOTAKO ERABAKIAK * / Pensando en esa última gestión, dígame, por favor, si su experiencia al realizar esa gestión fue buena, ni buena ni mala o mala en cuanto a: LA RESOLUCIÓN DE SUS ASUNTOS *					
	2005EKO URRIA OCTUBRE 2005	JAURLARITZAN AZKEN GESTIOA EGITEKO ERABILITAKO BIDEA ** / MEDIO DE REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA GESTIÓN EN EL GOBIERNO **			
		BULEGOETAN BERTAN EN LAS PROPIAS OFICINAS	TELEFONOZ POR TELÉFONO	POSTA ARRUNTEZ POR CORREO POSTAL	POSTA ELEKTRONIKOZ POR CORREO ELECTRÓNICO (E-MAIL)
ONA / BUENA	62	62	54	60	66
Ez ONA EZ TXARRA / NI BUENA NI MALA	21	22	21	22	34
TXARRA / MALA	15	15	23	18	0
Ed-Ee / Ns-Nc	2	2	2	0	0
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100

* BAKARRIK GALDETU ZAIE AZKEN BI URTEETAN EUSKO JAURLARITZAN GESTIOREN BAT BULEGOETAN BERTAN, TELEFONOZ, POSTA ARRUNTEZ EDO POSTA ELEKTRONIKOZ EGINDAKO GESTIOA (N=522) / PREGUNTA REALIZADA ÚNICAMENTE A QUIENES EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS HAN REALIZADO ALGUNA GESTIÓN EN EL GOBIERNO VASCO EN LAS PROPIAS OFICINAS, POR TELÉFONO, POR CORREO POSTAL O POR CORREO ELECTRÓNICO (N=522).

** BEREN AZKEN GESTIOA POSTA ELEKTRONIKOZ EGINDAKO GESTIOAREN EMAITZAK KONTUZ HARTU BEHAR DIRA, HORIEK LAGUN GUTXI BAITIRA (19 LAGUN, HAIN ZUZEN ERE) / LOS DATOS CORRESPONDIENTES A QUIENES HAN REALIZADO SU ÚLTIMA GESTIÓN POR E-MAIL HAN DE SER TOMADOS CON CAUTELA DADO QUE SE TRATA DE POCOS INDIVIDUOS (CONCRETAMENTE 19).

- Eusko Jaurlaritzarekin gestioak egitean, jasotako erabakiekin izandako esperientzia hobekien baloratu dutenak gestio hori posta elektronikoz egin dutenak dira.
- Aldiz, gestio hori telefonoz egin dutenak dira poztasunik txikiena adierazi dutenak (nahiz eta euren artean ere erdiak baino gehiagok esperientzia horri ona izan dela deritzon).

- Quienes mejor valoran su experiencia al realizar gestiones con el Gobierno Vasco en cuanto a la resolución de sus asuntos son quienes dicen haber realizado dicha gestión por e-mail.
- Por contra, los y las menos satisfechas (aunque también entre ellos y ellas más de la mitad considera que su experiencia ha sido buena) son quienes han realizado la gestión por teléfono.

Bulegoetan, telefonoz, posta arruntez edo posta elektronikoz egindako gestioak / Gestiones realizadas en las oficinas, por teléfono, por correo postal o por e-mail

Azken gestioan itxaroten emandako denboraren balorazioa / Valoración del tiempo de espera en la última gestión

(KOLEKTIBOKA I/ POR COLECTIVOS I)

Esadazu, mesedez, azken gestio hori egitean zure esperientzia ona, ez ona ez txarra edo txarra izan zen ondoko aldeetan: **ITXAROTEN EMANDAKO DENBORA** * /

Pensando en esa última gestión, dígame, por favor, si su experiencia al realizar esa gestión fue buena, ni buena ni mala o mala en cuanto a: **EL TIEMPO DE ESPERA** *

	2005EKO URRIA OCTUBRE 2005	LURRALDEA / TERRITORIO			UDALERRIAREN TAMAINA / TAMAÑO DE MUNICIPIO		
		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TXIKIA PEQUEÑO	ERTAINA MEDIANO	HIRIBURUA CAPITAL
ONA / BUENA	54	43	53	61	62	53	52
EZ ONA EZ TXARRA / Ni BUENA NI MALA.....	21	29	21	18	18	19	26
TXARRA / MALA.....	22	25	23	19	16	27	21
ED-EE / NS-NC	2	3	3	2	5	2	2
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100	100	100

	SEXUA / SEXO		ADIN TALDEAK GRUPOS DE EDAD				IKASKETA MAILA / NIVEL DE ESTUDIOS		
	GIZONEZKOA VARÓN	EMAKUMEZKOA MUJER	18-29	30-45	46-64	≥65	LEHEN MAILAKOAK EDO BAXUAGOAK PRIMARIOS O INFERIORES	BIGARREN MAILAKOAK SECUNDARIOS	GOI-MAILAKOAK SUPERIORES
ONA / BUENA	54	54	48	58	55	45	55	57	50
EZ ONA EZ TXARRA / Ni BUENA NI MALA.....	23	20	20	22	20	25	16	22	24
TXARRA / MALA.....	20	25	30	16	24	27	27	19	23
ED-EE / NS-NC	3	2	2	4	0	2	2	2	3
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100	100	100	100	100

* BAKARRIK GALDETU ZAIE AZKEN BI URTEETAN EUSKO JAURLARITZAN GESTIOREN BAT BULEGOETAN BERTAN, TELEFONOZ, POSTA ARRUNTEZ EDO POSTA ELEKTRONIKOZ EGIN DUTENEI (N=522) / PREGUNTA REALIZADA ÚNICAMENTE A QUIENES EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS HAN REALIZADO ALGUNA GESTIÓN EN EL GOBIERNO VASCO EN LAS PROPIAS OFICINAS, POR TELÉFONO, POR CORREO POSTAL O POR CORREO ELECTRÓNICO (N=522).

Talde batzuetan erdia baino gutxiago dira itxaroten emandako denborari dagokien esperientzia positibotzat jo dutenak: Araban bizi direnen artean, gazteen artean eta 65 urtetik gorakoen artean, hain zuzen ere (nahiz eta talde horietan ere gehiago izan beren esperientzia ona izan dela diotenak, txarra izan dela diotenak baino).

Itxaroten emandako denborari buruzko baloraziorik onenak Gipuzkoan eta/edo herri txikietan bizi direnek eman dituzte.

En algunos colectivos son menos de la mitad quienes consideran que la experiencia en relación al tiempo de espera ha sido positiva, estamos haciendo referencia, más concretamente, a las y los residentes en Araba, a las y los jóvenes y a las y los mayores de 65 años (si bien también en estos colectivos son más quienes consideran que su experiencia ha sido buena que quienes dicen que ha sido mala).

Las mejores valoraciones para el tiempo de espera proceden de las y los residentes en Gipuzkoa y/o en municipios pequeños.

Bulegoetan, telefonoz, posta arruntez edo posta elektronikoz egindako gestioak / Gestiones realizadas en las oficinas, por teléfono, por correo postal o por e-mail

Azken gestioan itxaroten emandako denboraren balorazioa / Valoración del tiempo de espera en la última gestión

(KOLEKTIBOKA II/ POR COLECTIVOS II)

Esadazu, mesedez, azken gestio hori egitean zure esperientzia ona, ez ona ez txarra edo txarra izan zen ondoko aldeetan: ITXAROTEN EMANDAKO DENBORA * /

Pensando en esa última gestión, dígame, por favor, si su experiencia al realizar esa gestión fue buena, ni buena ni mala o mala en cuanto a: EL TIEMPO DE ESPERA *

	2005EKO URRIA OCTUBRE 2005	JAURLARITZAN AZKEN GESTIOA EGITEKO ERABILITAKO BIDEA **/ MEDIO DE REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA GESTIÓN EN EL GOBIERNO **			
		BULEGOETAN BERTAN EN LAS PROPIAS OFICINAS	TELEFONOZ POR TELÉFONO	POSTA ARRUNTEZ POR CORREO POSTAL	POSTA ELEKTRONIKOZ POR CORREO ELECTRÓNICO (E-MAIL)
ONA / BUENA	54	54	52	54	47
Ez ona ez txarra / Ni BUENA NI MALA	21	22	15	25	35
TXARRA / MALA	22	22	31	19	18
Ed-Ee / NS-Nc	2	2	3	1	0
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100

* BAKARRIK GALDETU ZAIE AZKEN BI URTEETAN EUSKO JAURLARITZAN GESTIOEN BAT BULEGOETAN BERTAN, TELEFONOZ, POSTA ARRUNTEZ EDO POSTA ELEKTRONIKOZ EGIN DUTENEI (N=522) / PREGUNTA REALIZADA ÚNICAMENTE A QUIENES EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS HAN REALIZADO ALGUNA GESTIÓN EN EL GOBIERNO VASCO EN LAS PROPIAS OFICINAS, POR TELÉFONO, POR CORREO POSTAL O POR CORREO ELECTRÓNICO (N=522).

** BEREN AZKEN GESTIOA POSTA ELEKTRONIKOZ EGIN DUTENEN EMAITZAK KONTUZ HARTU BEHAR DIRA, HORIEK LAGUN GUTXI BAITIRA (19 LAGUN, HAIN ZUZEN ERE) / LOS DATOS CORRESPONDIENTES A QUIENES HAN REALIZADO SU ÚLTIMA GESTIÓN POR E-MAIL HAN DE SER TOMADOS CON CAUTELA DADO QUE SE TRATA DE POCOS INDIVIDUOS (CONCRETAMENTE 19).

Gestioa egiteko itxaroten emandako denborari buruzko esperientzia txarra izan dela gehien diotenak gestioa telefonoz egin dutenak dira (nahiz eta horien artean ere gutxiengo izan horrela deritzotenak).

Quienes, aún de forma minoritaria, más catalogan como mala su experiencia en cuanto al tiempo de espera para resolver su gestión son quienes la realizaron por teléfono.

Bulegoetan, telefonoz, posta arruntez edo posta elektronikoz egindako gestioak / Gestiones realizadas en las oficinas, por teléfono, por correo postal o por e-mail

Gestioan erabilitako hizkuntza / Lengua utilizada en la gestión

(GUZTIZKOAK ETA KOLEKTIBOKA | / TOTALES Y POR COLECTIVOS |)

Eta zein hizkuntzatan egin zenuen gestio hori? * / ¿Y en qué lengua realizó Ud. esa gestión? *

	2005EKO URRIA OCTUBRE 2005	LURRALDEA / TERRITORIO			UDALERRIAREN TAMAINA / TAMAÑO DE MUNICIPIO		
		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TXIKIA PEQUEÑO	ERTAINA MEDIANO	HIRIBURUA CAPITAL
GAZTELANIAZ DENA EDO GEHIENA / EN CASTELLANO TODO O CASI TODO	85	95	88	75	60	89	92
EUSKARAZ DENA EDO GEHIENA / EN EUSKERA TODO O CASI TODO	15	5	12	25	39	11	8
Ed-Ee / Ns-Nc	0	0	0	1	1	0	0
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100	100	100

	SEXUA / SEXO		ADIN TALDEAK GRUPOS DE EDAD				IKASKETA MAILA / NIVEL DE ESTUDIOS		
	GIZONEZKOA VARÓN	EMAKUMEZKOA MUJER	18-29	30-45	46-64	≥65	LEHEN MAILAKOAK EDO BAXUAGOAK PRIMARIOS O INFERIORES	BIGARREN MAILAKOAK SECUNDARIOS	GOI-MAILAKOAK SUPERIORES
GAZTELANIAZ DENA EDO GEHIENA / EN CASTELLANO TODO O CASI TODO	86	84	79	85	89	88	89	85	82
EUSKARAZ DENA EDO GEHIENA / EN EUSKERA TODO O CASI TODO	14	16	21	14	11	12	11	15	18
Ed-Ee / Ns-Nc	0	0	0	0	0	0	0	0	0
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100	100	100	100	100

* BAKARRIK GALDETU ZAIE AZKEN BI URTEETAN EUSKO JAURLARITZAN GESTIOEN BAT BULEGOETAN BERTAN, TELEFONUZ, POSTA ARRUNTEZ EDO POSTA ELEKTRONIKOZ EGIN DUTENEI (N=522) / PREGUNTA REALIZADA ÚNICAMENTE A QUIENES EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS HAN REALIZADO ALGUNA GESTIÓN EN EL GOBIERNO VASCO EN LAS PROPIAS OFICINAS, POR TELÉFONO, POR CORREO POSTAL O POR CORREO ELECTRÓNICO (N=522).

Azken bi urteetan Jaurlaritzaren egoitzetan bertan, telefonoz, posta arruntez edo posta elektronikoz Eusko Jaurlaritzarekin kontsulta, izapide edo gestioak egin dituzten herritar gehienek gaztelaniaz egin dute izandako gestio hori (%85ek, hain zuzen ere). Gutxi dira euskaraz egin dutenak (%15ek bakarrik).

Gipuzkoakoak, herri txikietan bizi direnak, gazteak eta goi-mailako ikasketak dituztenak dira Jaurlaritzarekin gestioak egiteko euskara gehien aukeratu dutenak.

La gran mayoría de las ciudadanas y ciudadanos que en los dos últimos años han realizado alguna consulta, trámite o gestión con el Gobierno Vasco en las dependencias gubernamentales, por teléfono, por correo postal o por e-mail han realizado dicha gestión en castellano (85%). Apenas un 15% lo ha hecho en euskera.

Quienes residen en Gipuzkoa, en municipios pequeños, las y los jóvenes y quienes poseen estudios superiores son quienes más se han inclinado por utilizar el euskera en su gestión con el Gobierno.

Bulegoetan, telefonoz, posta arruntez edo posta elektronikoz egindako gestioak / Gestiones realizadas en las oficinas, por teléfono, por correo postal o por e-mail

Gestioan erabilitako hizkuntza / Lengua utilizada en la gestión

(KOLEKTIBOKA II / POR COLECTIVOS II)

Eta zein hizkuntzatan egin zenuen gestio hori? * / ¿Y en qué lengua realizó Ud. esa gestión? *

	2005EKO URRIA OCTUBRE 2005	JAURLARITZAN AZKEN GESTIOA EGITEKO ERABILITAKO BIDEA ** / MEDIO DE REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA GESTIÓN EN EL GOBIERNO **			
		BULEGOETAN BERTAN EN LAS PROPIAS OFICINAS	TELEFONOZ POR TELÉFONO	POSTA ARRUNTEZ POR CORREO POSTAL	POSTA ELEKTRONIKOZ POR CORREO ELECTRÓNICO (E-MAIL)
GAZTELANIAZ DENA EDO GEHIENA / EN CASTELLANO TODO O CASI TODO.....	85	86	79	86	76
EUSKARAZ DENA EDO GEHIENA / EN EUSKERA TODO O CASI TODO.....	15	14	20	14	24
Ed-Ee / Ns-Nc.....	0	0	1	0	0
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES).....	100	100	100	100	100

	HIZTUNEN TIPOLOGIA / TIPOLOGÍA LINGÜÍSTICA			
	EUSKALDUN ELEBAKARRA EDO EUSKAL ELEBIDUNA VASCOHABLANTE MONOLINGÜE O BILINGÜE VASCOHABLANTE	ELEBIDUN OREKATUA BILINGÜE EQUILIBRADO	ERDAL ELEBIDUNA BILINGÜE CASTELLANOHABLANTE	ERDALDUN ELEBAKARRA EDO ERDAL ELEBIDUN HARTZAILEA CASTELLANOHABLANTE MONOLINGÜE O BILINGÜE PASIVO CASTELLANOHABLANTE
GAZTELANIAZ DENA EDO GEHIENA / EN CASTELLANO TODO O CASI TODO.....	36	47	78	99
EUSKARAZ DENA EDO GEHIENA / EN EUSKERA TODO O CASI TODO.....	64	51	22	1
Ed-Ee / Ns-Nc.....	0	1	0	0
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES).....	100	100	100	100

* BAKARRIK GALDETU ZAIE AZKEN BI URTEETAN EUSKO JAURLARITZAN GESTIOREN BAT BULEGOETAN BERTAN, TELEFONOZ, POSTA ARRUNTEZ EDO POSTA ELEKTRONIKOZ EGINDUTENEN (N=522) / PREGUNTA REALIZADA ÚNICAMENTE A QUIENES EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS HAN REALIZADO ALGUNA GESTIÓN EN EL GOBIERNO VASCO EN LAS PROPIAS OFICINAS, POR TELÉFONO, POR CORREO POSTAL O POR CORREO ELECTRÓNICO (N=522).

** BEREN AZKEN GESTIOA POSTA ELEKTRONIKOZ EGINDUTENEN EMAITZAK KONTUZ HARTU BEHAR DIRA, HORIEK LAGUN GUTXI BAITIRA (19 LAGUN, HAIN ZUZEN ERE) / LOS DATOS CORRESPONDIENTES A QUIENES HAN REALIZADO SU ÚLTIMA GESTIÓN POR E-MAIL HAN DE SER TOMADOS CON CAUTELA DADO QUE SE TRATA DE POCOS INDIVIDUOS (CONCRETAMENTE 19).

Beren gestioa posta elektronikoz edo telefonoz egin dutenak dira horretarako euskara gehien erabili dutenak (nahiz eta haien artean ere gehienek gaztelaniaz egin duten).

Euskaraz hobeto moldatzen direnen artean (hau da, euskaldun elebakar edo euskal elebidunen artean) gehienek euskaraz egin dute beren gestioa, euskaraz zein gaztelaniaz berdinduz moldatzen direnen artean (elebidun orekatuak) ia kopuru berdinez egin du gestioa hizkuntza batean edo bestean, eta gaztelaniaz hobeto moldatzen direnen artean (erdal elebidunak, erdal elebidun hartzaileak edo erdaldun elebakarrak) dezente gehiago dira beren izapideak gaztelaniaz egin dituztenak.

Quienes han realizado su gestión por e-mail o por teléfono son quienes más han utilizado el euskera para ello (aunque aún así son mayoría quienes la han hecho en castellano).

Entre quienes se defienden mejor en euskera (vascohablantes monolingües o bilingües vascohablantes) son mayoría quienes han realizado la gestión en euskera, entre quienes se defienden por igual en euskera y castellano (bilingües equilibrados) las cifras están casi a la par entre quienes han realizado su gestión en uno u otro idioma y entre quienes se defienden mejor en castellano (bilingües castellanohablantes, bilingües pasivos castellanohablantes o castellanohablantes monolingües) son bastantes más quienes han realizado sus trámites en castellano.

Bulegoetan, telefonoz, posta arruntez edo posta elektronikoz egindako gestioak / Gestiones realizadas en las oficinas, por teléfono, por correo postal o por e-mail

Gestioa gaztelaniaz egitearen arrazoiak / Razones para la realización de la gestión en castellano

(GUZTIZKOAK ETA KOLEKTIBOKA | / TOTALES Y POR COLECTIVOS |)

Zergatik egin zenuen gestioa gaztelaniaz? * / ¿Por qué realizó su gestión en castellano? *							
	2005EKO URRIA OCTUBRE 2005	LURRALDEA / TERRITORIO			UDALERRIAREN TAMAINA / TAMAÑO DE MUNICIPIO		
		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TXIKIA PEQUEÑO	ERTAINA MEDIANO	HIRIBURUA CAPITAL
EUSKARAZ EZ DAKIZULAKO / PORQUE UD. NO SABE EUSKERA	61	72	60	57	47	61	65
EUSKARAZ JAKIN ARREN, GAZTELANIAZ EGITEA NAHIAGO ZENUELAKO / PORQUE, AUNQUE UD. SABE EUSKERA, PREFERÍA HACERLA EN CASTELLANO	27	20	26	35	35	26	26
EUSKARAZ HASI BAINA AZALPENAK GAZTELANIAZ ERRAZAGO JARRAITZEN ZENITUELAKO / PORQUE EMPEZÓ LA RELACIÓN EN EUSKERA PERO SE LE HACÍA MÁS FÁCIL SEGUIR LAS EXPLICACIONES EN CASTELLANO	3	1	3	4	3	5	0
ZU EUSKARAZ HASI ARREN, GAZTELANIAZ ERANTZUN ZIZUTELAKO / PORQUE AUNQUE EMPEZÓ EN EUSKERA, LE CONTESTARON EN CASTELLANO	2	1	3	1	11	2	0
KASU EGIN ZIZUNAK EZ ZUELA EUSKARAZ JAKINGO PENTSATU ZENUELAKO / PORQUE PENSÓ QUE QUIEN LE ATENDIÓ NO SABRÍA EUSKERA	2	1	2	1	1	2	2
BESTELAKO ARRAZIOIAK / OTRAS RAZONES	3	3	4	0	0	2	5
Ed/Ee / Ns/Nc	2	3	1	1	3	2	1
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100	100	100

* BAKARRIK GALDETU ZAIE AZKEN BI URTEETAN EUSKO JAURLARITZAREN BULEGOETAN BERTAN, TELEFONOZ, POSTA ARRUNTEZ EDO POSTA ELEKTRONIKOZ GESTIOEN BAT GAZTELANIAZ EGIN DUTENEI (N=443) / PREGUNTA REALIZADA ÚNICAMENTE A QUIENES EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS HAN REALIZADO ALGUNA GESTIÓN EN CASTELLANO EN EL GOBIERNO VASCO EN LAS PROPIAS OFICINAS, POR TELÉFONO, POR CORREO POSTAL O POR CORREO ELECTRÓNICO (N=443).

Gestioak gaztelaniaz egin dituzten herritarrei gaztelaniaz egitearen zergatia galdetuta, erdiak baino gehiagok (%61ek) euskaraz ez dakitela erantzun dute, beste %27k euskaraz jakin arren nahiago zutela gaztelaniaz egitea esan dute, %3k adierazi dute euskaraz hasi zirela baina azalpenak gaztelaniaz errazago jarraitzen zituztela, %2k euskaraz hasi arren gaztelaniaz erantzun zietela eta beste %2k kasu egin zienak ez zuela euskaraz jakingo pentsatu zutela esan dute. Beste %3k beste erantzunak, zehaztu barik, eman dituzte.

Araban eta hiriburuetan jende gehiagok dio gestioa gaztelaniaz egin zuela euskaraz ez dakielako. Gipuzkoan eta herri txikietan besteetan baino gehiago aipatu da euskaraz jakin arren nahiago zutela gestioa gaztelaniaz egitea. Herri txikietan gainontzekoetan baino gehiago aipatu da ere euskaraz hasi zirela baino gaztelaniaz erantzun zietelako egin zutela gaztelaniaz.

Preguntados los ciudadanos y ciudadanas que han realizado gestiones en castellano sobre el por qué de realizarlas en castellano, más de la mitad (61%) responde que se debe a que no saben euskera, otro 27% dice que aunque sabe euskera prefería hacerla en castellano, un 3% señala que empezó la relación en euskera pero que se le hacía más fácil seguir las explicaciones en castellano, un 2% que aunque empezó en euskera le contestaron en castellano y otro 2% dice que pensó que quien le atendía no sabría euskera. Otro 3% señala otras razones sin determinar.

En Araba y en las capitales es donde más personas mencionan que hicieron la gestión en castellano porque no saben euskera. En Gipuzkoa y en los pueblos pequeños es donde más se menciona que, aunque saben euskera, prefirieron hacer la gestión en castellano. También en los pueblos pequeños se menciona más que en el resto de municipios que se debió a que empezaron la relación en euskera pero les contestaron en castellano.

Bulegoetan, telefonoz, posta arruntez edo posta elektronikoz egindako gestioak / Gestiones realizadas en las oficinas, por teléfono, por correo postal o por e-mail

Gestioa gaztelaniaz egitearen arrazoiak / Razones para la realización de la gestión en castellano

(KOLEKTIBOKA II / POR COLECTIVOS II)

Zergatik egin zenuen gestioa gaztelaniaz? * / ¿Por qué realizó su gestión en castellano? *

	2005EKO URRIA OCTUBRE 2005	SEXUA / SEXO		ADIN TALDEAK GRUPOS DE EDAD				IKASKETA MAILA / NIVEL DE ESTUDIOS		
		GIZONEZKOA VARÓN	EMAKUMEZKOA MUJER	18-29	30-45	46-64	≥65	LEHEN MAILAKOAK EDO BAXUAGOAK PRIMARIOS O INFERIORES	BIGARREN MAILAKOAK SECUNDARIOS	GOI-MAILAKOAK SUPERIORES
EUSKARAZ EZ DAKIZULAKO / PORQUE Ud. NO SABE EUSKERA	61	62	61	42	66	66	78	77	65	47
EUSKARAZ JAKIN ARREN, GAZTELANIAZ EGITEA NAHIAGO ZENUELAKO / PORQUE, AUNQUE Ud. SABE EUSKERA, PREFERÍA HACERLA EN CASTELLANO	27	26	29	46	24	23	7	11	26	41
EUSKARAZ HASI BAINA AZALPENAK GAZTELANIAZ ERRAZAGO JARRAITZEN ZENITUELAKO / PORQUE EMPEZÓ LA RELACIÓN EN EUSKERA PERO SE LE HACÍA MÁS FÁCIL SEGUIR LAS EXPLICACIONES EN CASTELLANO	3	5	1	2	2	5	0	2	3	3
ZU EUSKARAZ HASI ARREN, GAZTELANIAZ ERANTZUN ZIZUTELAKO / PORQUE AUNQUE EMPEZÓ EN EUSKERA, LE CONTESTARON EN CASTELLANO	2	3	1	3	3	1	0	1	3	2
KASU EGIN ZIZUNAK EZ ZUELA EUSKARAZ JAKINGO PENTSATU ZENUELAKO / PORQUE PENSÓ QUE QUIEN LE ATENDIÓ NO SABRÍA EUSKERA	2	1	3	2	0	1	13	4	2	0
BESTELAKO ARRAZOIAK / OTRAS RAZONES	3	2	4	5	2	3	0	3	1	4
Ed/EE /Ns/Nc	2	2	2	0	3	1	3	2	0	3
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

* BAKARRIK GALDETU ZAIE AZKEN BI URTEETAN EUSKO JAURLARITZAREN BULEGOETAN BERTAN, TELEFONUZ, POSTA ARRUNTEZ EDO POSTA ELEKTRONIKOZ GESTIOEN BAT GAZTELANIAZ EGIN DUTENEI (N=443) / PREGUNTA REALIZADA ÚNICAMENTE A QUIENES EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS HAN REALIZADO ALGUNA GESTIÓN EN CASTELLANO EN EL GOBIERNO VASCO EN LAS PROPIAS OFICINAS, POR TELÉFONO, POR CORREO POSTAL O POR CORREO ELECTRÓNICO (N=443).

64 urtetik gorakoak eta lehen mailako ikasketak edo baxuagoak dituztenak dira beren gestioa gaztelaniaz egin zutela euskaraz ez dakitelako gehien aitortu dutenak (izatez, adina igo ahala eta/edo ikasketa maila jaitsi ahala gehiago dira arrazoi hori adierazi dutenak).

Aldiz, zenbat eta gazteagoa izan eta/edo ikasketa maila altuagoa izan orduan eta gehiago dira euskaraz jakin arren nahiago zutela beren gestioa gaztelaniaz egitea diotenak.

64 urtetik gorakoen artean beste taldeetan baino gehiago dira kasu egin zienak ez zuela euskaraz jakingo pentsatu zutelako gestioa gaztelaniaz egin zutenak.

Las y los mayores de 64 años y quienes poseen estudios primarios o inferiores son quienes más reconocen que hicieron su gestión en castellano porque no saben euskera (de hecho esa razón es más mencionada a medida que se incrementa la edad y/o desciende el nivel de estudios).

Por el contrario, a medida que desciende la edad y/o aumenta el nivel de estudios se incrementa el número de quienes dicen que aunque saben euskera preferían hacer la gestión en castellano.

Entre las y los mayores de 64 años son más que en el resto de grupos quienes hicieron la gestión en castellano porque pensaron que quien les atendía no sabía euskera.

Bulegoetan, telefonoz, posta arruntez edo posta elektronikoz egindako gestioak / Gestiones realizadas en las oficinas, por teléfono, por correo postal o por e-mail

Gestioa gaztelaniaz egitearen arrazoiak / Razones para la realización de la gestión en castellano

(KOLEKTIBOKA III / POR COLECTIVOS III)

Zergatik egin zenuen gestioa gaztelaniaz? * / ¿Por qué realizó su gestión en castellano? *					
	2005EKO URRIA OCTUBRE 2005	JAURLARITZAN AZKEN GESTIOA EGITEKO ERABILITAKO BIDEA ** / MEDIO DE REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA GESTIÓN EN EL GOBIERNO **			
		BULEGOETAN BERTAN EN LAS PROPIAS OFICINAS	TELEFONUZ POR TELÉFONO	POSTA ARRUNTEZ POR CORREO POSTAL	POSTA ELEKTRONIKOZ POR CORREO ELECTRÓNICO (E-MAIL)
EUSKARAZ EZ DAKIZULAKO / PORQUE UD. NO SABE EUSKERA	61	64	49	51	51
EUSKARAZ JAKIN ARREN, GAZTELANIAZ EGITEA NAHIAGO ZENUELAKO / PORQUE, AUNQUE UD. SABE EUSKERA, PREFERIA HACERLA EN CASTELLANO	27	25	37	36	42
EUSKARAZ HASI BAINA AZALPENAK GAZTELANIAZ ERRAZAGO JARRAITZEN ZENITUELAKO / PORQUE EMPEZÓ LA RELACIÓN EN EUSKERA PERO SE LE HACÍA MÁS FÁCIL SEGUIR LAS EXPLICACIONES EN CASTELLANO	3	3	5	2	7
ZU EUSKARAZ HASI ARREN, GAZTELANIAZ ERANTZUN ZIZUTELAKO / PORQUE AUNQUE EMPEZÓ EN EUSKERA, LE CONTESTARON EN CASTELLANO	2	2	3	2	0
KASU EGIN ZIZUNAK EZ ZUELA EUSKARAZ JAKINGO PENTSATU ZENUELAKO / PORQUE PENSÓ QUE QUIEN LE ATENDIÓ NO SABRÍA EUSKERA	2	1	0	5	0
BESTELAKO ARRAZOIAK / OTRAS RAZONES	3	3	4	4	0
Ed/Ee / Ns/Nc	2	2	3	0	0
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100

* BAKARRIK GALDETU ZAIE AZKEN BI URTEETAN EUSKO JAURLARITZAREN BULEGOETAN BERTAN, TELEFONUZ, POSTA ARRUNTEZ EDO POSTA ELEKTRONIKOZ GESTIOEN BAT GAZTELANIAZ EGIN DUTENEI (N=443) / PREGUNTA REALIZADA ÚNICAMENTE A QUIENES EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS HAN REALIZADO ALGUNA GESTIÓN EN CASTELLANO EN EL GOBIERNO VASCO EN LAS PROPIAS OFICINAS, POR TELÉFONO, POR CORREO POSTAL O POR CORREO ELECTRÓNICO (N=443).

** BEREN AZKEN GESTIOA POSTA ELEKTRONIKOZ ETA GAZTELANIAZ EGIN DUTENEN EMAITZAK KONTUZ HARTU BEHAR DIRA, HORIEK LAGUN GUTXI BAITIRA (14 LAGUN, HAIN ZUZEN ERE) / LOS DATOS CORRESPONDIENTES A QUIENES HAN REALIZADO SU ÚLTIMA GESTIÓN POR E-MAIL Y EN CASTELLANO HAN DE SER TOMADOS CON CAUTELA DADO QUE SE TRATA DE POCOS INDIVIDUOS (CONCRETAMENTE 14).

- Beren gestioa Jaurlaritzaren bulegoetan gaztelaniaz egin dutenak dira horrela egin zutela euskaraz ez dakitelako gehien diotenak.
- Telefonoz, posta arruntez edo posta elektronikoz egin dutenen artean, batezbestekoa baino gehiago dira euskaraz jakin arren gaztelaniaz egitea nahiago zutelako gaztelaniaz egin zutenak.
- Telefonoz edo posta elektronikoz egindakoan artean batezbestekoa baino apur bat gehiago dira euskaraz hasi zirela baina azalpenak gaztelaniaz errazago jarraitzen zituztela diotenak.
- Posta arruntez egin dutenek beste taldeetakoek baino gehiago aipatu dute harremanetarako pertsonak ez zuela euskaraz jakingo pentsatu zutela.

- Quienes han realizado su gestión en castellano en las oficinas del Gobierno son quienes más señalan que lo hicieron así porque no saben euskera.
- Entre quienes han realizado la gestión por teléfono, por correo postal o por e-mail son más que la media quienes señalan que la hicieron en castellano porque, aunque saben euskera, preferían hacerla en castellano.
- Entre quienes la hicieron por teléfono o por e-mail también hay algunos más que la media que dicen que empezaron a hablar en euskera pero se les hacía más fácil seguir las explicaciones en castellano.
- Entre quienes hicieron la gestión por correo postal hay mayor porcentaje que en el resto de colectivos de quienes pensaron que la persona a la que se dirigían no sabría euskera.

Bulegoetan, telefonoz, posta arruntez edo posta elektronikoz egindako gestioak / Gestiones realizadas en las oficinas, por teléfono, por correo postal o por e-mail

Gestioa gaztelaniaz egitearen arrazoiak / Razones para la realización de la gestión en castellano

(KOLEKTIBOKA IV / POR COLECTIVOS IV)

Zergatik egin zenuen gestioa gaztelaniaz? * / ¿Por qué realizó su gestión en castellano? *					
	2005EKO URRIA OCTUBRE 2005	HIZTUNEN TIPOLOGIA / TIPOLOGÍA LINGÜÍSTICA			
		EUSKALDUN ELEBAKARRA EDO EUSKAL ELEBIDUNA ** VASCOHABLANTE MONOLINGÜE O BILINGÜE VASCOHABLANTE **	ELEBIDUN OREKATUA BILINGÜE EQUILIBRADO	ERDAL ELEBIDUNA BILINGÜE CASTELLANOHABLANTE	ERDALDUN ELEBAKARRA EDO ERDAL ELEBIDUN HARTZAILEA CASTELLANOHABLANTE MONOLINGÜE O BILINGÜE PASIVO CASTELLANOHABLANTE
EUSKARAZ EZ DAKIZULAKO / PORQUE Ud. NO SABE EUSKERA	61	0	0	0	84
EUSKARAZ JAKIN ARREN, GAZTELANIAZ EGITEA NAHIAGO ZENUELAKO / PORQUE, AUNQUE Ud. SABE EUSKERA, PREFERÍA HACERLA EN CASTELLANO.....	27	47	54	76	13
EUSKARAZ HASI BAINA AZALPENAK GAZTELANIAZ ERRAZAGO JARRAITZEN ZENITUELAKO / PORQUE EMPEZÓ LA RELACIÓN EN EUSKERA PERO SE LE HACÍA MÁS FÁCIL SEGUIR LAS EXPLICACIONES EN CASTELLANO	3	9	12	6	1
ZU EUSKARAZ HASI ARREN, GAZTELANIAZ ERANTZUN ZIZUTELAKO / PORQUE AUNQUE EMPEZÓ EN EUSKERA, LE CONTESTARON EN CASTELLANO	2	36	15	2	0
KASU EGIN ZIZUNAK EZ ZUELA EUSKARAZ JAKINGO PENTSATU ZENUELAKO / PORQUE PENSÓ QUE QUIEN LE ATENDIÓ NO SABRÍA EUSKERA	2	0	16	1	1
BESTELAKO ARRAZAOIAK / OTRAS RAZONES	3	0	0	8	2
Ed/Ee /Ns/Nc.....	2	9	4	7	0
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES).....	100	100	100	100	100

* BAKARRIK GALDETU ZAIE AZKEN BI URTEETAN EUSKO JAURLARITZAREN BULEGOETAN BERTAN, TELEFONUZ, POSTA ARRUNTEZ EDO POSTA ELEKTRONIKOZ EGITOREN BAT GAZTELANIAZ EGIN DUTENEI (N=443) / PREGUNTA REALIZADA ÚNICAMENTE A QUIENES EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS HAN REALIZADO ALGUNA GESTIÓN EN CASTELLANO EN EL GOBIERNO VASCO EN LAS PROPIAS OFICINAS, POR TELÉFONO, POR CORREO POSTAL O POR CORREO ELECTRÓNICO (N=443).

** EUSKARAZ HOBETO MOLDATZEN DIRENEN ARTEAN BEREN AZKEN GESTIOA GAZTELANIAZ EGIN DUTENEN KOPURUA NAHIKOA TXIKIA DA (12 LAGUN, HAIN ZUZEN ERE), BERAZ TALDE HORRI DAGOZKION DATUAK KONTUZ HARTU BEHAR DIRA / ENTRE QUIENES SE DEFIENDEN MEJOR EN EUSKERA SON POCOS QUIENES HAN EFECTUADO SU ÚLTIMA GESTIÓN EN CASTELLANO (CONCRETAMENTE 12 PERSONAS), POR LO QUE LOS DATOS CORRESPONDIENTES A ESE GRUPO HAN DE SER TOMADOS CON CAUTELA.

Euskaraz hobeto moldatzen direnen artean gestioak gaztelaniaz egitearen arrazoi nagusiak hauek dira: nahiz eta euskaraz jakin nahiago zutelako gaztelaniaz egitea eta haiek euskaraz hasi arren gaztelaniaz erantzun zitelako.

Euskaraz zein gaztelaniaz berdintsu moldatzen direnen artean, erdiak baino apur bat gehiagok dio gestioa gaztelaniaz egin zuela horrela egitea nahiago zuelako. Talde horretan batezbestekoak baino jende gehiagok pentsatu zuen kasu egin zion pertsonak ez zuela euskaraz jakingo.

Nahiz eta euskaraz jakin gaztelaniaz hobeto moldatzen direla dioten artean, hiru laurdenek diote gaztelaniaz egitea nahiago zutelako egin zutela horrela gestioa.

Euskaraz ez dakiten edo gutxi dakiten artean, gehiengo nagusiak euskaraz ez dakielako egin zuten gestioa gaztelaniaz.

Entre quienes se defienden mejor en euskera las principales razones argumentadas para realizar las gestiones en castellano son que, aún sabiendo euskera, preferían hacerlo en castellano y que aunque empezaron la relación en euskera les contestaron en castellano.

Entre quienes se defienden por igual en euskera y en castellano, algo más de la mitad dice que realizaron la gestión en castellano porque preferían hacerla así. En este colectivo hay mayor número que la media de quienes señalan que pensaron que la persona que les atendía no sabría euskera.

Entre quienes sabiendo bien euskera dicen que se defienden mejor en castellano, tres cuartas partes señalan que hicieron la gestión en castellano porque preferían hacerla así.

La gran mayoría de quienes no saben o saben poco euskera hicieron la gestión en castellano por no saber euskera.

**C - Jaurlaritzarekin gestioak interneten bidez egiteko prestasuna /
*Disposición a realizar gestiones con el Gobierno mediante internet***

Jaurlaritzarekin gestioak interneten bidez egiteko prestasuna / Disposición a realizar gestiones con el Gobierno mediante internet

(GUZTIZKOAK ETA KOLEKTIBOKA | / TOTALES Y POR COLECTIVOS |)

Hemendik aurrera, prest egongo zinateke Eusko Jaurlaritzarekin egin beharreko gestioak interneten bidez egiteko? * /

En el futuro, ¿estaría Ud. dispuesto/a a hacer sus gestiones con el Gobierno Vasco mediante internet? *

	2005EKO URRIA OCTUBRE 2005	LURRALDEA / TERRITORIO			UDALERRIAREN TAMAINA / TAMAÑO DE MUNICIPIO		
		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TXIKIA PEQUEÑO	ERTAINA MEDIANO	HIRIBURUA CAPITAL
BAI, EDOZEIN IZAPIDE EGITEKO / SI, PARA CUALQUIER TRÁMITE	24	28	21	29	25	25	24
BAI, GAUZA ZEHATZ BATZUK EGITEKO / SI, PARA ALGUNAS COSAS CONCRETAS.....	22	19	26	16	22	20	24
EZ NINTZATEKE PREST EGONGO / NO ESTARÍA DISPUESTO/A.....	50	50	49	50	48	51	49
Ed-Ee / Ns-Nc	4	2	4	5	5	4	3
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100	100	100

	SEXUA / SEXO		ADIN TALDEAK GRUPOS DE EDAD				IKASKETA MAILA / NIVEL DE ESTUDIOS		
	GIZONEZKOA VARÓN	EMAKUMEZKOA MUJER	18-29	30-45	46-64	≥65	LEHEN MAILAKOAK EDO BAXUAGOAK PRIMARIOS O INFERIORES	BIGARREN MAILAKOAK SECUNDARIOS	GOI-MAILAKOAK SUPERIORES
BAI, EDOZEIN IZAPIDE EGITEKO / SI, PARA CUALQUIER TRÁMITE.....	27	22	42	31	18	7	12	29	45
BAI, GAUZA ZEHATZ BATZUK EGITEKO / SI, PARA ALGUNAS COSAS CONCRETAS.....	23	21	29	30	20	5	12	29	31
EZ NINTZATEKE PREST EGONGO / NO ESTARÍA DISPUESTO/A.....	47	53	26	36	57	82	71	39	22
Ed-Ee / Ns-Nc	4	4	3	2	5	6	5	4	2
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100	100	100	100	100

* GALDERA HAU EAeko BIZTANLERIA OSOARI DAGOKION LAGIN ADIERAZGARRIARI EGIN ZAIO (N=2879) / ESTA PREGUNTA HA SIDO REALIZADA A UNA MUESTRA REPRESENTATIVA DE LA POBLACIÓN GENERAL DE LA CAPV (N=2879)

Etorkizunari begira, EAeko herritarren laurden bat (%24) prest legoke hemendik aurrera Eusko Jaurlaritzarekin edozein izapide interneten bidez egiteko, beste %22k bakarrik izapide zehatz batzuk egiteko egongo liratekeela prest diote eta biztanleriaren erdiak (%50ek) dio ez litzatekeela prest egongo inolako gestiorik interneten bidez egiteko.

Adina jaitsi ahala eta/edo ikasketa maila igo ahala nabarmen gehitzen dira interneten bidez edozein izapide egiteko prest leudekeenak; zenbat eta zaharragoa izan eta/edo ikasketa maila baxuagoa izan, aldiz, orduan eta gehiago dira ez litzaketela interneten bidez gestioak egingo diotenak.

Interneten bidez edozein izapide egiteko prestasuna apur bat handiagoa da gizonezkoen artean emakumezkoen artean baino; era berean, Gipuzkoan eta Araban bizi direnen artean, Bizkaiko biztanleen artean baino apur bat handiagoa da.

De cara al futuro, una cuarta parte de la población de la CAPV (24%) estaría dispuesta a realizar cualquier trámite con el Gobierno Vasco mediante internet, otro 22% señala que estaría dispuesto a realizar únicamente algunos trámites concretos y la mitad de la ciudadanía (50%) declara que no estaría dispuesta a realizar gestiones por internet.

A medida que desciende la edad y/o se incrementa el nivel de estudios aumenta considerablemente el número de quienes estarían dispuestos a realizar cualquier trámite por internet; por el contrario, a medida que aumenta la edad y/o desciende el nivel de estudios se incrementan notablemente las cifras de quienes no lo utilizarían nunca.

La disposición a realizar cualquier trámite por internet también es algo superior entre los varones que entre las mujeres, así como entre las y los residentes en Gipuzkoa y Araba más que entre los y las de Bizkaia.

Jaurlaritzarekin gestioak interneten bidez egiteko prestasuna / Disposición a realizar gestiones con el Gobierno mediante internet

(KOLEKTIBOKA II / POR COLECTIVOS II)

Hemendik aurrera, prest egongo zinateke Eusko Jaurlaritzarekin egin beharreko gestioak interneten bidez egiteko? * /

*En el futuro, ¿estaría Ud. dispuesto/a a hacer sus gestiones con el Gobierno Vasco mediante internet? **

	2005EKO URRIA OCTUBRE 2005	INTERNETEN ERABILERA / UTILIZACIÓN DE INTERNET			
		ASTEAN BEHIN EDO GEHIAGOTAN UNA O MÁS VECES POR SEMANA	ASTEAN BEHIN BAINO GUTXIAGOTAN MENOS DE UNA VEZ A LA SEMANA	HILEAN BEHIN BAINO GUTXIAGOTAN MENOS DE UNA VEZ AL MES	INOIZ EZ NUNCA
Bai, edozein izapide egiteko / Si, para cualquier trámite	24	49	33	22	8
Bai, gauza zehatz batzuk egiteko / Si, para algunas cosas concretas	22	33	38	334	11
Ez nintzateke prest egongo / No estaría dispuesto/a	50	17	27	39	75
Ed-Ee / Ns-Nc	4	1	3	5	6
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100

	HIZTUNEN TIPOLOGIA / TIPOLOGÍA LINGÜÍSTICA			
	EUSKALDUN ELEBAKARRA EDO EUSKAL ELEBIDUNA VASCOHABLANTE MONOLINGÜE O BILINGÜE VASCOHABLANTE	ELEBIDUN OREKATUA BILINGÜE EQUILIBRADO	ERDAL ELEBIDUNA BILINGÜE CASTELLANOHABLANTE	ERDALDUN ELEBAKARRA EDO ERDAL ELEBIDUN HARTZAILEA CASTELLANOHABLANTE MONOLINGÜE O BILINGÜE PASIVO CASTELLANOHABLANTE
Bai, edozein izapide egiteko / Si, para cualquier trámite	27	40	36	20
Bai, gauza zehatz batzuk egiteko / Si, para algunas cosas concretas	18	19	25	22
Ez nintzateke prest egongo / No estaría dispuesto/a	51	37	34	54
Ed-Ee / Ns-Nc	4	4	5	4
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100

* GALDERA HAU EA EKO BIZTANLERIA OSOARI DAGOKION LAGIN ADIERAZGARRIARI EGIN ZAIO (N=2879) / ESTA PREGUNTA HA SIDO REALIZADA A UNA MUESTRA REPRESENTATIVA DE LA POBLACIÓN GENERAL DE LA CAPV (N=2879)

Interneten erabileraren maiztasuna gehitu ahala, Eusko Jaurlaritzarekin bere web orriaren bidez edozein izapide egiteko prest leudekeen kopurua ere gehitzen da. Aipatzekoa da internet inoiz erabiltzen ez dutenen bost herritarretatik bat (%19) erabiltzeko prest legokeela, edozein izapide egiteko edo bakarrik gauza zehatz batzuk egiteko.

Interneten bidez edozein izapide egiteko prest leudekeenak gehiago dira euskaraz zein gaztelaniaz berdin moldatzen direnen artean eta, euskara eta gaztelaniaz ondo jakinda, gaztelaniaz hobeto moldatzen direnen artean.

A medida que aumenta la frecuencia de uso de internet aumenta también el número de quienes se declaran dispuestos a realizar cualquier trámite con el Gobierno mediante su página web. Hay que señalar que uno de cada cinco individuos (19%) que no utilizan internet estarían dispuestos a utilizarlo, bien para realizar cualquier trámite o bien para realizar algunas cosas concretas.

La disposición a utilizar internet para cualquier trámite es mayor entre quienes se defienden por igual tanto en euskera como en castellano y entre quienes, aún sabiendo bien ambas lenguas, se defienden algo mejor en castellano.

Jaurlaritzarekin gestioak interneten bidez egiteko prestasuna / Disposición a realizar gestiones con el Gobierno mediante internet

(KOLEKTIBOKA III / POR COLECTIVOS III)

Hemendik aurrera, prest egongo zinateke Eusko Jaurlaritzarekin egin beharreko gestioak interneten bidez egiteko? * /

En el futuro, ¿estaría Ud. dispuesto/a a hacer sus gestiones con el Gobierno Vasco mediante internet? *

	2005EKO URRIA OCTUBRE 2005	AZKEN BI URTEETAN EUSKO JAURLARITZAREKIN GESTIORIK EGIN OTE DUTEN / REALIZACIÓN O NO DE GESTIONES CON EL GOBIERNO VASCO EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS					EZ DUTE EUSKO JAURLARITZAREKIN GESTIORIK EGIN / NO HAN REALIZADO GESTIONES CON EL GOBIERNO VASCO
		BAI / Sí					
		JAURLARITZAN AZKEN GESTIOA EGITEKO ERABILITAKO BIDEA ** / MEDIO DE REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA GESTIÓN EN EL GOBIERNO **					
		BULEGOETAN BERTAN EN LAS PROPIAS OFICINAS	TELEFONOZ POR TELÉFONO	POSTA ARRUNTEZ POR CORREO POSTAL	POSTA ELEKTRONIKOZ POR CORREO ELECTRÓNICO (E-MAIL)	WEB ORRIAREN BIDEZ MEDIANTE LA PÁGINA WEB	
BAI, EDOZEIN IZAPIDE EGITEKO / Sí, PARA CUALQUIER TRÁMITE	24	36	41	36	56	55	21
BAI, GAUZA ZEHATZ BATZUK EGITEKO / Sí, PARA ALGUNAS COSAS CONCRETAS	22	29	30	34	38	35	20
EZ NINTZATEKE PREST EGONGO / No estaría dispuesto/a	50	33	28	28	7	7	54
Ed-Ee / Ns-Nc	4	2	1	2	0	3	4
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100	100	100

* GALDERA HAU EA EKO BIZTANLERIA OSOARI DAGOKION LAGIN ADIERAZGARRIARI EGIN ZAIO (N=2879) / ESTA PREGUNTA HA SIDO REALIZADA A UNA MUESTRA REPRESENTATIVA DE LA POBLACIÓN GENERAL DE LA CAPV (N=2879)

** BEREN AZKEN GESTIOA POSTA ELEKTRONIKOZ EGIN DUTENEN EMAITZAK KONTUZ HARTU BEHAR DIRA, HORIEK LAGUN GUTXI BAITIRA (19 LAGUN, HAIN ZUZEN ERE) / LOS DATOS CORRESPONDIENTES A QUIENES HAN REALIZADO SU ÚLTIMA GESTIÓN POR E-MAIL HAN DE SER TOMADOS CON CAUTELA DADO QUE SE TRATA DE POCOS INDIVIDUOS (CONCRETAMENTE 19).

Azken bi urteetan Eusko Jaurlaritzarekin kontsulta edo gestioak egin dituztenak prestago daude interneta erabiltzeko beren izapideak egiteko azken Jaurlaritzan inolako gestiorik egin ez dutenak baino.

Gestioen bat egin dutenen artean, posta elektronikoz edo Jaurlaritzaren web orriaren bidez egin dutenak dira hemendik aurrera izapideak egiteko web orri hori erabiltzeko prest daudela gehien diotenak.

Quienes han realizado alguna consulta o gestión con el Gobierno Vasco en los dos últimos años se muestran más dispuestos a la utilización de internet para realizar trámites que quienes últimamente no han realizado ninguna gestión en el Gobierno.

Entre quienes han realizado alguna gestión, quienes la han hecho por e-mail o mediante la página web del Gobierno son los más dispuestos a utilizar dicha página web para trámites futuros.

Zehaztasun teknikoak / *Ficha técnica*

Informazio bilketa **2005eko urriaren 4tik 17ra bitartean** egin zen –biak barne-galdesorta egituratu eta itxia erabiliz, Euskal Autonomia Erkidegoko (EAEko) hiru lurraldeetarako lagin adierazgarri bati etxean egindako banakako elkarrizketen bidez.

Lagina, 18 urte edo gehiagoko biztanleriari zuzendua, honela banatu zen: 617 pertsona Araban, 1282 Bizkaian eta 980 Gipuzkoan, beraz, 2879 pertsona elkarrizketatu ziren guztira. Gizabanakoen hautaketa prozedura polietapiko eta estratifikatuaren bidez egin zen, ausazko ibilbideak erabiliz –214 laginketa abiapunturekin (*)-, ondoren pertsonak sexuaren, adinaren eta lan egoeraren arabera kuoten bidez aukeratuz. Emaitzak hiru lurraldeetako biztanleria zentsuaren eta 2005eko Eusko Legebiltzarrerako hauteskundeetako boto oroimenaren arabera haztatu dira.

Ikerketaren **diseinua**, emaitzen **azterketa eta txostenaren idazketa** Prospekzio Soziologikoen Kabineteari dagozkio soilik. Bestaldekik, informazio bilketa Lurra eraikina, Txingurri pasealekua, 28-30, 2. solairua, 20017 Donostia helbidean dagoen *Ikertalde* enpresak egin zuen.

2879 pertsonako lagin honi dagokion **lagin errorearen** estimazioa, erabat ausazkoak diren laginketei egozgarria, $\pm\%1,86$ koa da EAE osorako, $\%95,5$ eko konfiantza mailarako, $p=q=0,5$ izanik.

Zenbait inkesta telefono bidez edo/eta etxean bertan **kontrolatu** dira. Horrez gain, jasotako galdetegi guztietan kontrol informatiko egokiak egin dira (logika, koherentzia eta heinari buruzkoak).

Datuen fidagarritasuna eta baliotasuna bermatua dago, bai EAerako baita lurralde bakoitzarentzat ere, lagin adierazgarri egokia erabiliz eta inkestaren azken emaitzen eta argitaratutako beste kanpo erreferentzia objektibo batzuen arteko desberdintasunen ebaluazioa eginez, azken hau beti ere, datu alderagarriak dauden kasuetan. Zehatzago, ondoko aldagaiei buruz ari gara: batetik 2005eko Eusko Legebiltzarrerako hauteskundeetako botoaren banaketa erreala eta, bestetik, adina, sexua, ikasketa maila, lan egoera eta euskararen ezagutza mailari buruzko estatistika ofizialak.

La recogida de información se realizó entre el **4 y el 17 de octubre de 2005** -ambos inclusive- a través de entrevista individual mediante cuestionario estructurado y cerrado, realizada a domicilio a una muestra representativa de la población de cada uno de los Territorios Históricos de la Comunidad Autónoma del País Vasco (CAPV).

La **muestra**, dirigida a una población de 18 y más años, se distribuyó del siguiente modo: 617 personas en Araba, 1282 en Bizkaia y 980 en Gipuzkoa, lo que supone un total de 2879 personas entrevistadas. La selección se realizó por procedimiento polietápico y estratificado, siguiendo rutas aleatorias -a partir de un total de 214 puntos de muestreo (*)- y con selección de los individuos por cuotas de sexo, edad y situación laboral, siendo posteriormente ponderados los resultados en base a la población y al recuerdo de voto en las Elecciones al Parlamento Vasco de 2005, en cada uno de los tres Territorios.

El **diseño** de la investigación, el **análisis** de los resultados y la **redacción del informe** es responsabilidad exclusiva del Gabinete de Prospección Sociológica. La recogida de información fue realizada por la empresa *Ikertalde*, sita en el Edificio Lurra, Paseo Txingurri, 28-30, 2º planta, 20017, Donostia-San Sebastián.

El **error muestral** correspondiente a esta muestra de 2879 individuos, y atribuible en el caso teórico de que la muestra hubiera sido estrictamente aleatoria, se cifra en un $\pm 1,86\%$ para el conjunto de la CAPV, con un nivel de confianza de 95,5% y $p=q=0,5$.

Se ha llevado a cabo un **control** telefónico y/o un control domiciliario de algunas encuestas. Asimismo, se han realizado todos los controles informáticos pertinentes (lógicos, de coherencia y de rango) en cada uno de los cuestionarios recogidos.

La **fiabilidad y validez** de los datos queda garantizada en base al empleo de una muestra adecuadamente representativa, tanto para el conjunto de la CAPV como para cada uno de los tres Territorios Históricos, así como mediante la evaluación de las diferencias entre los resultados finales de la encuesta con otras referencias externas objetivas publicadas, siempre que existen datos contrastables. Nos referimos, concretamente, a la distribución oficial real de voto en las Elecciones al Parlamento Vasco de 2005 y a las estadísticas oficiales de edad, sexo, nivel de estudios, situación laboral y nivel de conocimiento de euskera.

¹ Hasiera puntu fisiko zehatza ausaz lortu zen hauteskunde sekzio bakoitzeko kale “zazien” multzoen artean (azterketarako unitate geografiko txikiena), Eustatek egindako kale izendegien arabera.

¹ El lugar físico concreto de inicio se obtuvo aleatoriamente del conjunto de “tramos” de calles incluidos en cada sección electoral (unidad geográfica mínima de análisis), según los callejeros elaborados por el Eustat.