

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 JAURLARITZAKO
JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA:
AEB 2005**

TXOSTEN OROKORRA

2006ko urtarrila

http://www1.euskadi.net/estudios_sociologicos

Aurkibidea

1 - SARRERA	1
2 - INDIZE SINTETIKOAK.....	5
2.1 -Emitza orokorrak.....	6
2.2 -Taldekako emaitzak.....	8
3 - KALITATE- ADIERAZLEAK	12
3.1 -Lehentasun rankinga eta poztasuna.....	13
3.2 -Garrantzia	16
3.3 -Poztasuna.....	18
4 - ERABILTZAILEEN EZAUGARRI SOZIODEMOGRAFIKOEN BILAKAERA.....	20
5 - LABURPENA	22
6 - ZEHAZTASUN TEKNIKOAK.....	25
7 - ERANSKINA: TAULAK.....	28
Indize sintetikoak.....	29
Kalitate adierazleak.....	41
Ezaugarri soziodemografikoen bilakaera.....	58

1 - Sarrera

Azterketaren helburua

Azterketa honen **helburua** Eusko Jaurlaritzako Jendaurreko Arreta Zerbitzuetara (JAZ, aurrerantzean) jotzen duten lagunen poztasun-maila neurtzea da, burututako kudeaketaren garapenean jasotako arretari dagokionez.

Horretarako **2005eko urriaren 20tik azaroaren 18ra** artean aztertutako 29 JAZetara jo zuten hiritarren lagin bati egin zaizkio inkestak, 2461 laguni, euren kudeaketa amaitu eta bulegotik irteteko unean bertan, hain zuzen ere.

Emaitza horiek, 1999an, 2000n, 2001ean eta 2003an egindako azterketen emaitzekin alderatuko ditugu.

Gainera, inkestatuen ezaugarri soziodemografikoen bilakaera aztertuko dugu ikuspegi ebolutiboarekin.

Aztergalak

Txostena hiru ataletan dago banatuta: indize sintetikoak, kalitate adierazleak eta 1999tik 2005ra arteko erabiltzaileen ezaugarri soziodemografikoen bilakaera.

- **INDIZE SINTETIKOAK:**

- **POI (Poztasun Orokorraren Indizea):** jasotako arretarekiko poztasun orokorra, 0tik 10era bitarteko eskalan neurtua.
- **INSTPI (Instalazioekiko Poztasun Indizea):** JAZeko instalazioekin zerikusia duten alderdiekiko poztasun orokorra, 0tik 10era bitarteko eskalan neurtua: eserlekuak, komunak, telefonoak, kaleko eta bulego barruko seinale egokiak, herri garraio bidezko komunikazioak, giro-

baldintzak (garbitasuna, temperatura, argitasuna, zaratak), jendaurreko arretarako ordutegia, nahikoa liburuxka eta inprimaki egotea, eta txartel bidezko txanda-sistema.

- **PERTPI (Pertsonetikiko Poztasun Indizea):** kudeaketa burututako langileekin zerikusia duten alderdiekiko poztasun orokorra, 0tik 10era bitarteko eskalan neurtua: adeitasuna, begirunea, arreta jasotzeko itxarotea, arreta azkarra, aholkularitza, langileen prestakuntza, hizkuntza argia.
- **JARDPI (Jardunbideekiko Poztasun Indizea):** kudeaketa-jardunbidearekin zerikusia duten alderdiekiko poztasun orokorra, 0tik 10era bitarteko eskalan neurtua: tramitazio azkarrak, akatsik gabeko tramitazioak, ukatuz gero emandako azalpenak, tramitazioen egoerari buruzko informazioa, hautatutako hizkuntzan arreta eskaintzea.

- **KALITATE ADIERAZLEAK:**

Galdetegiak JAZetako hainbat alderdiri buruzko 18 kalitate adierazleen garrantzia eta poztasunaz galdetzen du. Hona hemen zerrenda:

Instalazioak

- *Bulegoak instalazio onak ditu: jesarlekuak, komunak, telefono publikoak, etab...*
- *Seinale egokiak ditu, bai kalean, bai bulego barruan (bulego edo leihatiletara bideratzeko).*
- *Garraio publikoak erraz iritsi daiteke.*
- *Giro-baldintza egokiak ditu (garbitasuna, temperatura, argitasuna, zaratarik gabe, e.a.).*
- *Jendea atenditzeko ordutegi zabala du.*
- *Nahikoa informazio-foileto eta formulario dituzte.*

- *Tiketen bidezko txanda (edo ilara) sistema erraza eta mesedegarria da.*

Langileak

- *Adeitasunez eta begirunez atenditu zaituzte.*
- *Denbora gutxi itxaron duzu txanda izan arte.*
- *Txanda iristean hiritarrari arin eskaintzen zaio arreta.*
- *Gehien komeni zaizkizun aukerak gomendatu dizkizute.*
- *Langile prestatuak dituzte.*
- *Azalpenetan eta formularioetan gauzak argi agertzen dira.*

Jardunbideak

- *Bulego honek tramiteak arin betetzen ditu.*
- *Erratu gabe informatu eta tramiteak egin dizkizute.*
- *Eskaera bat ukatuz gero, hori egiteko arrazoiak ondo azaldu dizkizute.*
- *Zure espedientearen tramitazioa nola dagoen erraz jakin ahal duzu.*
- *Nahi izan duzun hizkuntzan atenditua izan zara: euskaraz edo gaztelaniaz.*

- **Adierazle bakoitzaren garrantzia:** zerrenda batean aurkeztzen zaizkion 18 kalitate-adierazleei norberak ematen dien garrantziaren batez bestekoa, 0tik 10era bitarteko eskalan neurtua.
- **Adierazle bakoitzarekiko poztasuna:** euren kudeaketa egiteko orduan erabiltzaileek aurreko zerrendan aipatutako 18 kalitate-adierazleei emandako poztasunarena (azkena, txartel bidezko sistemarekiko poztasunari dagokiona, sistema hori duten JAZetan bakarrik galdetzen zen), 0tik 10era bitarteko batez bestekoaz neurtua.

- **Lehentasun rankinga eta poztasun mapa:** mapa bidimentsional honetan bi ardatz agertzen dira. Bata, poztasuna: kalitate-adierazle bakoitzaz bezeroek zehaztutako poztasuna -0tik 10era-. Bestea, lehentasun rankinga: aztertutako 18 adierazleen sailkapena, JAZetako erabiltzaileek adierazten duten poztasun mailan duten garrantziaren arabera, "1"etik (garrantzi gehien duen adierazlea) "18"ra (garrantzi gutxien duen adierazlea).

• INKESTATUEN EZAUGARRI SOZIODEMOGRAFIKOEN BILAKAERA:

Interesgarria iritzi dugu aurreko txostenetan jaso ez den atal berri bat sartzea, hainbat urtetan zehar osatutako bilduma dugulako. Honela, 1999tik 2005raino erabiltzaileen ezaugarri soziodemografikoen bilakaera aztertuko dugu.

Inkestatuen ezaugarriak

Aurreko atalean aipatutako emaitza guztiak hainbat multzokatzerean arabera aztertzen dira. Jarraian, kontuan hartutako segmentazio-irizpide guztiak agertzen dira eta osatutako azpitaldeak. Hemen aurkeztzen dira baita talde bakoitzari dagokion lagunen batez bestekoa ere, datuak JAZ bakoitzaren garrantziaren zenbakiaren arabera haztatutakoan (hau da, eguneko bisitari kopuruaren batez bestekoaren arabera):

• EZAUGARRI SOZIODEMOGRAFIKOAK:

- Sexua: %42 gizonak dira eta %58 emakumeak.
- Adina: 16 urtetik 29 urtera bitartekoak %25 dira, 30 urtetik 45 urtera bitartekoak %49, eta 45 urtetik gorakoak gainerako %26.
- Ikasketak: %16k lehen mailako edo hortik beherako ikasketak dituzte, beste %22k Lanbide Heziketako ikasketak dituzte, %15ek bigarren mailako ikasketak, %19ek erdi goi-mailako ikasketak, eta %28k goi-mailako ikasketak.

- Lan egoera: %21ek Administrazio Publikoan lan egiten dute, %57k administrazio publikotik kanpo lan egiten dute, %3 ikasleak dira, %8 langabezian daude, eta gainerako %12 bestelako egoeretan daude.
- Euskarazko jakite-maila: %41ek ondo edo nahiko ondo hitz egiten dute euskaraz, beste %20k zertxobait hitz egiten dute euskaraz, eta gainerako %39k ez dakite euskaraz.
- Erabiltzailearen udalerraren tamaina: elkarrizketatutako lagunen %14 udalerrri txikietan bizi dira (10.000 biztanle baino gutxiagokoetan), %28 erdi-mailako udalerrietan (10.000 – 120.000 biztanlekoetan) eta %58 hiru euskal hiriburuetakoa batean.
- **KUDEAKETARI BURUZKO ALDAGAIK:**
 - Zerbitzua kokatua dagoen Lurraldea: %23 Araban, %50 Bizkaian eta %27 Gipuzkoan.
 - JAZera egindako bisitaren helburua: %31 harremanetan jartzeko baino ez dira bertaratu (informazioa eskatu, hitzordua eskatu, inprimakiak edo agiriak jaso), %31 tramitazioari hasiera emateko (beka, laguntza edo dirulaguntza bat eskatu; lizentzia edo baimena eskatu; bestelako eskabideren bat egin; kexa, erreklamazioa edo errekursoa jarri), eta %39 tramitazioa osatzeko (tasak, matrikula, fidantza, isuna ordaindu; agiriak aurkeztu; agiriak egiaztatu; zerrendak begiratu; bestelakoak).
 - JAZ horretara egindako lehenagoko bisiten maiztasuna: %23k bulego horretara jo ohi dute hilean behin edo gehiagotan, %31 urtean behin edo gehiagotan joaten dira, %27k noizean behin jo ohi dute bulego horietara, eta %20 lehen aldiz bertaratu dira.
 - Bisitaren ordua: ordutegia goizeko 10:30ak baino lehenagokoa izan da kasuen %26an, 10:30etatik 12:29ra bitartekoa inkestatuen %53an, 12:30etatik 15:00etara bitartekoa kasuen %11an, eta arratsaldez (15:00etatik aurrerakoa) inkestean %10ean.
- Kudeaketaren hizkuntza: kudeaketa garatzeko erabilitako hizkuntza gaztelania (%88) edo euskara (%12) izan da.
- **ZERBITZUARI BURUZKO ALDAGAIK:**
 - JAZen izenak: aztertutako 29 zerbitzuak zehaztasun teknikoan atalean erantsitako taulan zehazten dira.
 - JAZen egoitzak: 12 egoitzetatik, 3 Arabakoak dira (Lakua, Samaniego- 2 eta San Prudencio- 18), 4 Bizkaikoak (Gran Via- 85, General Concha- 23, Gran Vía- 2 eta Ercilla- 4) eta 5 Gipuzkoakoak (Andia- 13, Easo- 10, Vitoria-Gasteiz- 3, San Martín- 48 eta San Marcial- 2).
1999an Maximo Aguirre, Idiakenez eta Gran Vía 44 egoitzetan ere jaso ziren datuak. Gaur egun egoitza horiek desagertu direnez gero, hiru egoitza horiek ez dira tauletan sartu. Beraz bilakaera kronologikoki buruzko tauletan, kontuan hartu behar da, 1999ko datuei dagokienean, egoitza horiei buruzkoak ez direla agertzen.
 - JAZen sailak: 29 zerbitzuak Eusko Jaurlaritzaren 7 sailletakoak dira, hala nola: Ogasun eta Herri Administrazioa (6 JAZ), Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa (3 JAZ), Herrizaingoa (6 JAZ), Industria, Merkataritza, eta Turismoa (3 JAZ), Justizia, Lan eta Gizarte Segurantza (6 JAZ), Kultura (2 JAZ), eta Etxebizitza eta Gizarte Gaiak (3 JAZ).
 - Eguneroko bisita kopurua: inkestean %18 egunean 25 lagunera arte jasotzen dituzten zerbitzuetan egin dira, %38 egunean 26 lagunetik 100 lagunera bitartean jasotzen dituztenetan, %28 egunean 101 lagunetik 200 lagunera bitartekoetan, eta %16 200 bisitaritik gora izaten dituztenetan.

2 - Indize sintetikoak

- 2.1 - Eaitza orokorrak**
- 2.2 - Taldekako emaitzak**

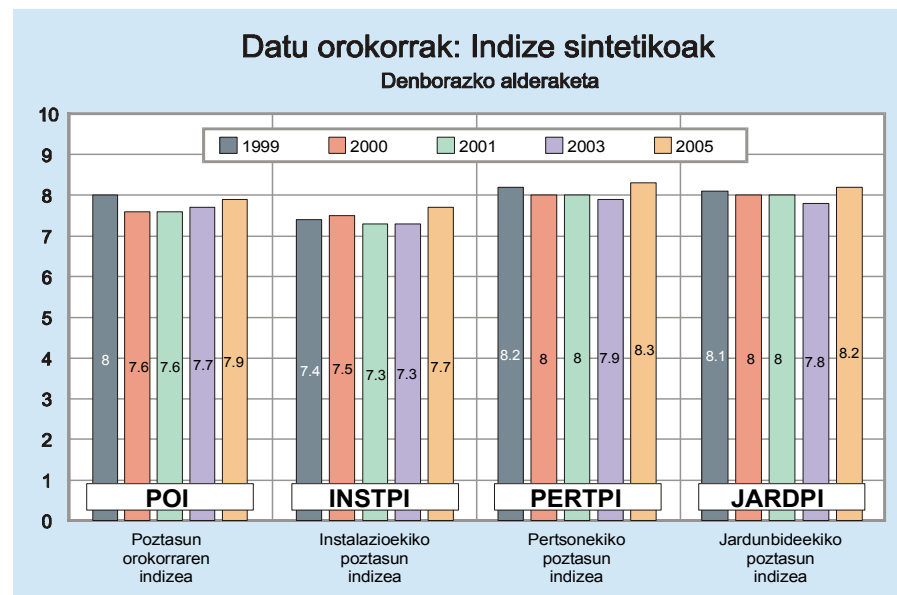
2.1 - Eraitza orokorrak

Emaitza orokorrak

Eusko Jaurlaritzaren jendaurreko zerbitzuekiko Poztasun Orokorraren Indizea (POI), hau da jasotako zerbitzuekiko erabiltzaileak adierazitako poztasuna 7.9 da, 0tik 10erako eskalan. Beraz, Euskal Autonomia Erkidegoko biztanleak jasotako arretarekin nahiko pozik agertzen direla esan daiteke.

Instalazioekiko poztasun indizea (INSTPI) 7.7 da, Pertsonetikoa (PERTPI) 8.3 eta Jardunbideekikoa (JARDPI) 8.2. Herritarrak pozik daude Eusko Jaurlaritzak bere jendaurreko zerbitzuetan dituen langileekin eta jarraitutako prozedurekin. Instalazioekin ere pozik dago jendea baina aipatutako beste alderdiek baino maila baxuagoa lortu dute.

Aurreko urteetako datuekin konparatuta, oro har, pixka bat igo da jendeak jasotako arretaren balorazioa, instalazioekikoa (1999ko 7.4tik gaurko 7.7ra), pertsonetikoa (8.2tik 8.3ra) eta jardunbideekikoa (8.1etik 8.2ra), orain arteko puntuaziorik onenak lortu direlarik. Alabaina, poztasun orokorra (POI) ez da maila berean igo, ez baita aurreko hiru indize horietatik eratorri baizik eta jendeari balorazio orokorra berariaz eskatzen zaio.



2.2 - Taldekako emaitzak

Taldeko emaitzak

Emakume eta gizonen artean ez dago alde nabarmenik Eusko Jaurlaritzaren Jendaurreko zerbitzuen balorapena egiteko orduan.

Erabiltzaileek adinean gora egin ahala, poztasun indize guztiak igotzen dira, 45 urte baino gehiago dituztenen POI 8.0 izanik.

Lehen mailako ikasketak edo baxuagoak dituztenen artean poztasun maila altuagoa da, bigarren mailakoak dituztenekin batera. Honela, POI 8.2 da lehenengo taldekoen artean eta 8.1 bigarren taldekoen artean.

Lan egoeraren arabera, ikasleak, langabetuak edo bestelako egoeretan daudenak (8.1 kasu hauetan guztietan) dira balorazio onena egin dutenak. Administrazioan lanean ari direnak dira baloraziorik baxuena eman dutenak (7.7).

Euskararen ezagutza maila jaisten den neurrian, poztasuna igotzen da; hain zuzen ere, euskaldunen POI 7.7 den bitartean euskaraz ezer ez dakitenena 8.1 da.

Herritarrak bizi diren herriaren tamainaren arabera, herri txikiakoen tamaina ertain edo hiriburuakoen baino poztasun txikiagoa adierazten dutela ikusi da.

Gipuzkoan egoitza duten zerbitzuetan (POI=8.0), Arabakoetan eta Bizkaikoetan baino poztasun altuagoa aurkitu dugu.

- **KUDEAKETAREN EZAUGARRIEN ARABERA:**

Zerbitzu erabiltzailearen bisitaren helburuaren arabera ondoko poztasun indize orokorrak dauzkagu: harremanetan hasi (7.9), bideratzearen hasiera (8.0) eta bideratzearen bukaera (7.7).

Eusko Jaurlaritzako bulegoetara lehenago egindako bisiten maiztasunaren arabera aztertuta, lehenengo aldiz joan direnak bulegotik irteteen aztertutako indize guztietan besteek baino poztasun handiagoa adierazi dutela ikus dezakegu (POI=8.2; INSTPOI=7.8; PERTPI=8.7 eta JARDPI=8.7).

Bestalde, pozago agertu dira Eusko Jaurlaritzaren bulegoetara goizeko ordutegian joan diren erabiltzaileak arratsaldean joan direnak baino. Alabaina, azken hauek dira langileek eskaintako arretarekin pozen daudenak.

Izapidea egiteko erabilitako hizkuntzaren arabera ez dago poztasun orokorraren balorazioan alderik (POI=7.9 euskaraz edo gaztelaniaz). Aldiz, euren izapideak euskaraz egin dituztenak gaztelaniaz egin dituztenak baino pozago daude instalazioekiko, pertsonal eta prozedurarekiko.

- **ZERBITZUAREN EZAUGARRIEN ARABERA:**

Azpiatal honetan zerbitzu, zentro eta sailtako informazio azpimagarriena jasoko dugu aztertutako lau indizeei dagokienez.

Poztasun Orokorraren Indizea (POI)

Zerbitzu guztiekiko POI 7.9 izanik, honakoa da puntuaziorik altuena jaso duen zerbitzuetik baxuenerako hurrenkera:

- 8.6 puntu: Hezkuntza (Gipuzkoa) eta Elkarteen Errolda (Gipuzkoa).
- 8.5 puntu: Jokoa (Araba eta Bizkaia).
- 8.3 puntu: Liburutegia eta liburu denda (Araba), Zuzenean 012 (Bizkaia eta Gipuzkoa) eta Lana (Gipuzkoa).
- 8.2 puntu: Elkarteen Errolda (Araba).

- 8.1 puntu: Zuzenean 012-Lakua (Araba), Kontratazioa (Araba), Industria, Merkataritza eta Turismoa (Gipuzkoa) eta Jokoa (Gipuzkoa).
- 8.0 puntu: Lana (Araba eta Bizkaia), Kultura (Bizkaia eta Gipuzkoa), Bidezaingoa (Bizkaia).
- 7.9 puntu: Industria, Merkataritza eta Turismoa (Araba eta Bizkaia), Etxebizitza (Araba), Hezkuntza (Araba) eta Elkartearen Errolda (Bizkaia).
- 7.8 puntu: Etxebizitza (Gipuzkoa).
- 7.7 puntu: Etxebizitza (Bizkaia).
- 7.6 puntu: Bidezaingoa (Araba).
- 7.3 puntu: Zuzenean 012-Samaniego (Araba).
- 7.2 puntu: Hezkuntza (Bizkaia).
- 6.7 puntu: Bidezaingoa (Gipuzkoa).

Lan egoitzek lortutako puntuazioak hauexek dira, altuenetik baxuenera:

- 8.5 puntu: Gran Via- 2.
- 8.3 puntu: Andia, Vitoria-Gasteiz- 3.
- 8.2 puntu: Lakua.
- 8.1 puntu: Easo, San Martin.
- 8.0 puntu: Ercilla.
- 7.9 puntu: Samaniego, San Prudencio, General Concha.
- 7.6 puntu: Gran Via- 85.
- 6.7 puntu: San Marcial.

Eta, azkenik, ondokoak dira Sailek lortutako puntuazioak:

- 8.1 puntu: Ogasun eta Herri Administrazioa, Justizia, Lan eta Gizarte Segurantza.
- 8.0 puntu: Industria, Merkataritza eta Turismoa, Kultura.
- 7.8 puntu: Hezkuntza, Etxebizitza eta Gizarte Gaiak.
- 7.7 puntu: Herrizaingoa.

Beraz, Gipuzkoako Hezkuntza eta Elkartearen Errolda dira hobekien baloratutako zerbitzuak, Bilboko Gran Via- 2 da puntuazio altuena lortu duen egoitza eta, Ogasun eta Herri Administrazioa, Justizia, Lan eta Gizarte Segurantza dira hobekien baloratzen diren Sailak.

Bestalde, Gipuzkoako Bidezaingoa da baloraziorik txarrena jaso duen zerbitzua, San Marcial puntuazio baxuena lortu duen egoitza eta Herrizaingoa okerren baloratutako saila.

Azkenik, eguneroko bisita kopurua azterturik, puntuazio altuena erabiltzaile kopuru txikiarekin duten zerbitzuek jaso dute eta puntuazio baxuena erabiltzaile kopuru altuarekin dutenek.

2003ko neurketako datuekin alderatuz, nabarmen hobetu dituzte beren puntuazioak Bizkaiko Zuzenean 012k (7.4tik 8.3ra) eta Bizkaiko Bidezaingoa (7.2tik 8.0ra). Beherakadarik handienak (nahiz eta ez diren oso handiak) Arabako Zuzenean 012-Samaniegok (7.8tik 7.3ra) eta Gipuzkoako Etxebizitzak (8.3tik 7.8ra) izan dituzte. Egoitzei dagokienez, berriz, Ercillaren balorazioa 7.2tik 8.0ra igo da eta besteetan ez da jaitziera nabarmenik izan.

Instalazioekiko Poztasun Indizea (INSTPI)

Instalazioekiko Poztasun Indizea (INSTPI) aztertzerakoan batez ere egoitza aldagaia, bulegoa kokatu dagoen tokia, interesatzen zaigu. Poztasun indize

honen batez bestekoa 7.7 dela kontuan izanik, alde nabarmenak antzematen dira batzuen eta besteen artean:

- 8.8 puntu: Andia.
- 8.0 puntu: Easo.
- 7.9 puntu: Gran Via- 2, Vitoria-Gasteiz- 3.
- 7.8 puntu: Gran Via- 85.
- 7.7 puntu: General Concha.
- 7.5 puntu: Lakua.
- 7.2 puntu: Samaniego.
- 7.1 puntu: San Martin.
- 6.9 puntu: San Prudencio.
- 6.0 puntu: Ercilla.
- 5.9 puntu: San Marcial.

Azpimarragarriak dira San Marcial eta Ercillako egoitzek lortutako puntuazio baxuak (5.9 eta 6.0, hurrenez hurren) eta Andiakoaren puntuazio altua (8.8).

2003an jasotako datuekin alderatuz, hobekuntzarik nabarmenena Andiako egoitzarena izan da (7.5etik 8.8ra). Gainera egoitza bakar batek ere ez du punturik galdu, bere horretan mantenduz edo hobekuntza txikiren bat jasoz.

Pertsonetikiko Poztasun Indizea (PERTPI)

Pertsonetikiko Poztasun Indizea (**PERTPI**) 8.3 da. Datu hauek sailen araberako aldatzen dira, ondokoak dira hurrenkeraren datuak:

- 8.7 puntu: Kultura.
- 8.5 puntu: Ogasun eta Herri Administrazioa, Hezkuntza.

- 8.4 puntu: Industria, Merkataritza eta Turismoa.
- 8.3 puntu: Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza.
- 8.2 puntu: Herrizaingoa.
- 8.1 puntu: Etxebizitza eta Gizarte Gaiak.

Hortaz, Kultura saileko langileen lana da hobekien baloratu dena.

Azken neurketatik hona, oro har, pixka bat igo da Pertsonetikiko Poztasun Indizea (7.9tik 8.3ra); Etxebizitza eta Gizarte Gaietarako sailak igoera handiena jaso duelarik (7.3tik 8.1era).

Jardunbideekiko Poztasun Indizea (JARDPI)

Jardunbideekiko Poztasun Indizea (**JARDPI**) aztertzerakoan interesgarrien deritzogu saila aldagaia kontuan hartzeari. Batez bestekoa 8.2 dela gogoan izanik hona sailek lortutako puntuazioak:

- 8.5 puntu: Ogasun eta Herri Administrazioa.
- 8.4 puntu: Industria, Merkataritza eta Turismoa.
- 8.3 puntu: Hezkuntza, Herrizaingoa, Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza, Kultura.
- 7.8 puntu: Etxebizitza eta Gizarte Gaiak.

Eusko Jaurlaritzako JAZetako erabiltzaileek nahikoa ondo baloratu dituzte sail guztien jardunbideak, Ogasun eta Herri Administrazio saila izan da hobekien baloratua. Izatez, aurreko urteekin konparatuz baloraziorik baxuena duen Etxebizitza eta Gizarte Gaiak Sailaren puntuazioa ere igo da (7.1etik 7.8ra).

3 - Kalitate-adierazleak

- **3.1 - Lehentasun rankinga eta poztasuna**
- **3.2 - Garrantzia**
- **3.3 - Poztasuna**

3.1 - Lehentasun rankinga eta poztasuna

Lehentasun rankinga eta poztasuna

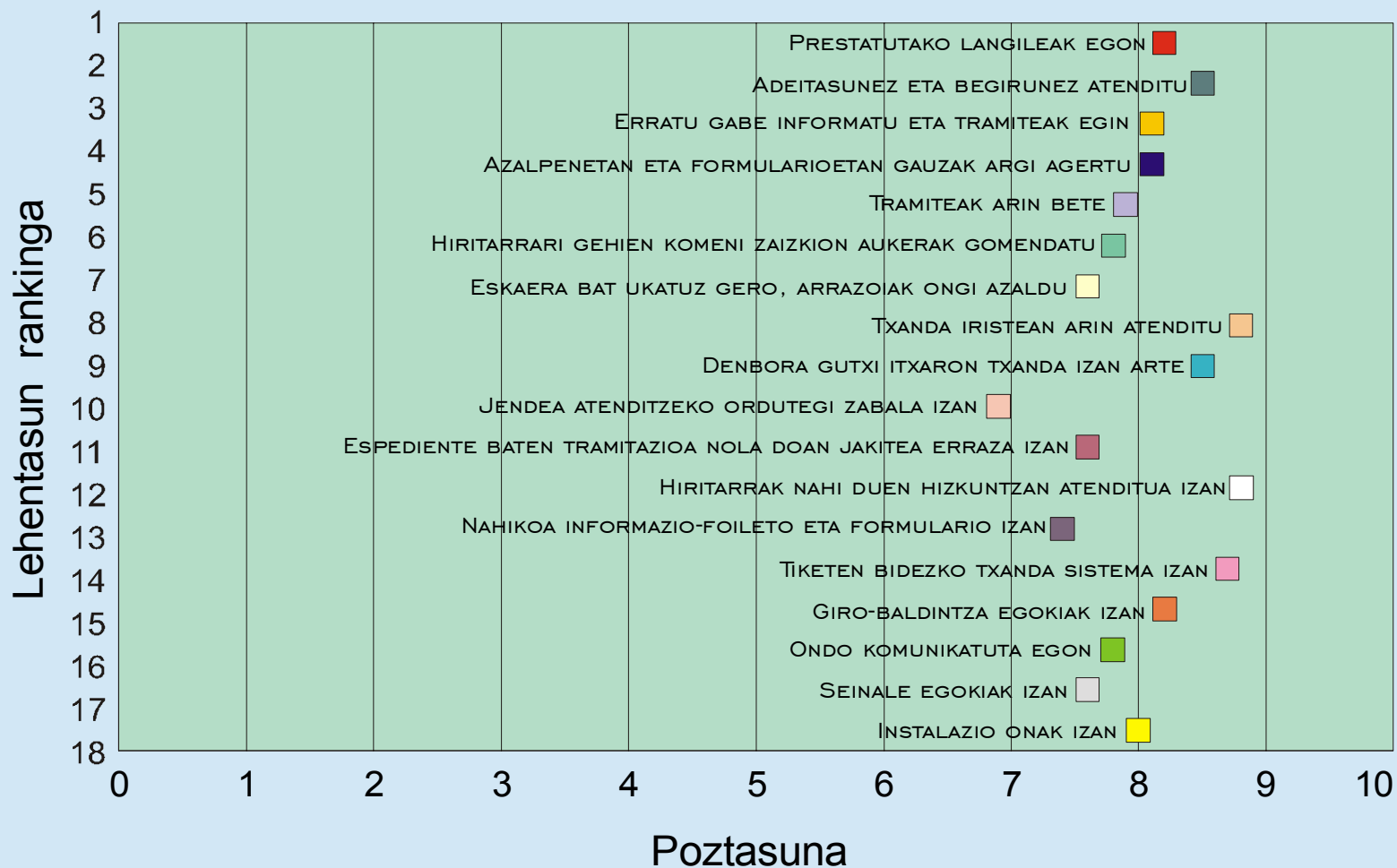
Bi ardatz dituen mapa bidimentsionala aurkezten dugu (grafikoa ikusi hurrengo orrialdean). Batetik, poztasuna: kalitate-adierazle bakoitzaz erabiltzaileek adierazitako poztasun maila -0tik 10erako eskalan neurtua-. Bestetik, lehentasun rankinga: aztertutako 18 adierazleen sailkapena, erabiltzaileek agertutako poztasun mailan duten garrantziaren arabera, "1"etik (garrantzia gehien duen adierazlea) "18"ra (garrantzi gutxien duen adierazlea).¹

Grafikoan argi ikusten da poztasun ardatzean adierazle guztiek puntuazioa altuak jasotzen dituztela. Lehentasun rankingaren ardatzak, berriz, instalazioei dagozkien adierazleak garrantzirik gutxien dutela erakusten digu eta langileei eta jardunbideei dagozkienak, aldiz, lehenengo postuetan daude.

Ardatz bien artean ez da erlazio zuzenik sumatzen, izan ere, erabiltzaileen balorazioan eraginik handiena duten adierazleak ez dira poztasun handiena eragiten dutenak. Aipagarria da, adibidez, tiketen bidezko txanda sistemarekiko dagoen poztasun maila altua (8.7) ez datorrela bat jendearen balorazioan adierazle horrek daukan eraginarekin (12. baita 18 adierazletatik).

¹ Lehentasun rankinga osatzeko hiru sailkapen hartzen dira kontutan: erabiltzaileek modu espontaneoan garrantzirik handiena emandako adierazleena, adierazle bakoitzarekiko poztasunaren eta zerbitzuarekiko poztasun orokorraren arteko korrelazioaren arabera eta adierazle bakoitzaren batez besteko garrantziaren arabera.

Lehentasun rankinga eta poztasuna



3.2 - Garrantzia

Zerbitzuaren kalitate-adierazleetako bakoitzak lortutako puntuazioak ondorengoak dira:

- 9.5 puntu: adeitasunez eta begirunez atenditu, tramiteak arin bete, herritarrari gehien komeni zaizkion aukerak gomendatu, prestatutako langileak egon, erratu gabe informatu eta tramiteak egin, eskaera ukatzean arazoak ondo azaldu.
- 9.4 puntu: denbora gutxi itxaron txandaren zain, txanda izan denean arin atenditua izan, azalpen eta formulario argiak izan eskura.
- 9.3 puntu: jendea atenditzeko ordutegi zabala, tramitazioaren egoera nolakoa den erraz jakin.
- 9.2 puntu: herritarrak aukeratutako hizkuntzan atenditua izan.
- 8.9 puntu: nahikoa informazio-foileto eta formulario izan.
- 8.8 puntu: egoitzara garraio publiko bidez (autobusak, trena, metroa...) erraz iristea.
- 8.7 puntu: seinale egokiak izan, giro-baldintza egokiak izan (garbitasuna, argitasuna, tenperatura...).
- 8.6 puntu: tiketaren bidezko txanda sistema (soilik sistema hori daukaten zerbitzuetan baloratu da).
- 8.5 puntu: instalazio onak izan.

Langileekin izandako harremani eta jardunbideei dagozkien adierazleek instalazioei dagozkienek baino puntuazio altuagoa jaso dute. Beraz, Eusko Jaurlaritzako jendaurreko zerbitzuetara jotzen duten herritarren iritziz, garrantzia handiagoa dute jasotako arretak, kudeaketak eta langileen erantzunak, zerbitzuaren egiturak edo hornikuntzak baino.

Beste aldetik, aurreko ikerketetan adierazle guztien garrantziaren batez bestekoa 8.8, 9.2 eta 9.0 bazen, neurketa honetan ez da aldaketarik izan eta 9.0n mantendu da.

3.3 - Poztasuna

Ondokoak dira zerbitzuaren kalitate-adierazle bakoitzarekiko adierazitako poztasuna, 0tik 10erako eskalan neurtua:

- 8.8 puntu: nahi duten hizkuntzan eta arin atenditua izan.
- 8.7 puntu: tiketen bidezko txanda sistema (soilik sistema hori daukaten zerbitzuetan baloratu da).
- 8.5 puntu: adeitasunez eta begirunez atenditu, denbora gutxi itxaron txandaren zain.
- 8.2 puntu: giro-baldintza egokiak izan (garbitasuna, argitasuna, tenperatura...), prestatutako langileak egon.
- 8.1 puntu: azalpen eta formulario argiak izan eskura, erratu gabe informatu eta tramiteak egin.
- 8.0 puntu: instalazio onak izan.
- 7.9 puntu: tramiteak arin bete.
- 7.8 puntu: egoitzara garraio publiko bidez (autobusak, trena, metroa...) erraz iristea, herritarrari gehien komeni zaizkion aukerak gomendatu.
- 7.6 puntu: seinale egokiak izan, eskaera ukatzean arrazoiak ondo azaldu, tramitazioaren egoera nolakoa den erraz jakin.
- 7.4 puntu: nahikoa informazio-foileto eta formulario izan.
- 6.9 puntu: jendea atenditzeko ordutegi zabala.

Nahi duzun hizkuntzan atenditua izan eta arin atenditua izan dira poztasun handiena jaso duten adierazleak, biak 8.8 punturekin. Jendea atenditzeko ordutegi zabala adierazleak, kalifikazio ona jaso duen arren, puntuazio eskasena lortu du (6.9).

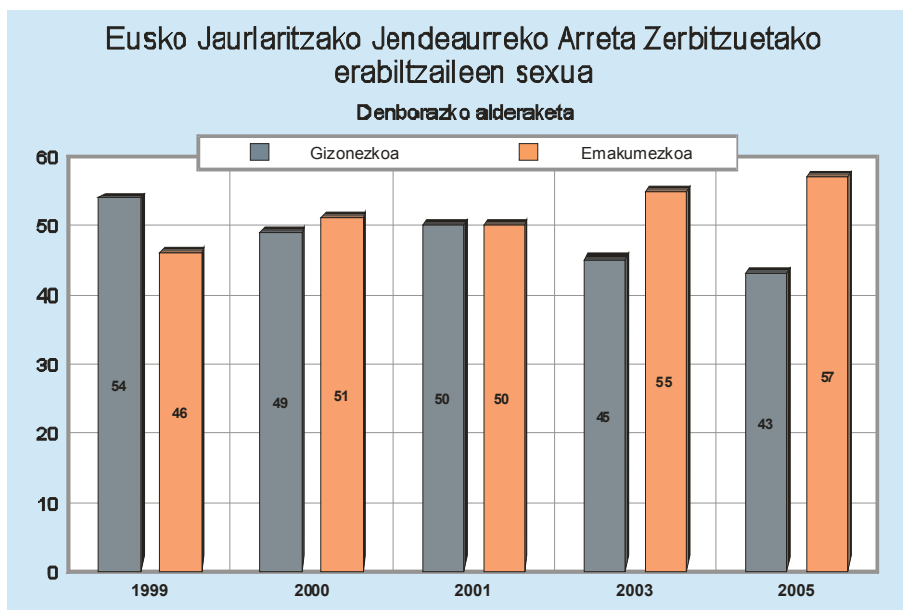
Zerbitzu, egoitza eta sail guztietako erabiltzaileek, 5 puntu edo gehiagoko poztasuna adierazten dute ia kalitate-adierazle guztiekin. Ondokoak dira salbuespenak: Zuzenean 012-Lakua zerbitzuari 4.5eko puntuazioa eman diote tramitazio egoera nolako den erraz jakitea adierazlean; Bizkaiko Bidezaingo Zerbitzuak soilik 2.3 lortu ditu nahikoa informazio-foileto eta formulario izan adierazlean; Gipuzkoako Bidezaingo Zerbitzuak eta beronen San Martzialeko egoitzak 4.9 lortu dituzte seinale egokiak izan adierazlean; eta nahikoa informazio-foileto eta formulario izateari dagokionean puntuazio baxuena Ercillako egoitzak (2.3) lortu du.

Arin atenditzea eta hiritarrak aukeratutako hizkuntzan atenditua izatea aurreko urteetan ere puntuaziorik altuena jaso duten adierazleak izan dira. Bestalde, puntuaziorik baxuena duen jendea atenditzeko ordutegi zabala adierazlea, azken postuan dago, aurreko urteetan bezala.

4 - Erabiltzaileen ezaugarri soziodemografikoen bilakaera

Azken atal honetan Eusko Jaurlaritzako Jende Aurreko Arreta Zerbitzuetara joan diren herritarren ezaugarri soziodemografikoek 1999tik gaurdaino zer nolako bilakaera izan duten aztertuko dugu. Oro har, aldeak ez dira nabarmenak baina badaude zenbait desberdintasun, hala nola:

- Azken urteetan bulegoetara joan den gizonezkoen portzentajea jaitsi eginda eta emakumezkoena hasi (1999an %54 gizonak dira, 2000an %49, 2001ean %50, 2003an %45 eta aurten %43).



- Adin talde gazteenen portzentajeak (16 eta 29 urte artekoa) aurreko urteetatik jaitsiera izan du, 30-45 urte arteko adin taldearen mesedetan.
- Erabiltzaileen lan egoerari dagokionez, administrazioan lanean ari zirenen portzentajea 1999an %27koa zen baina ondoren jaitsi zen eta hor mantentzen da (%21en inguruan), administrazioz kanpo ari direnak

pixka bat gehitu diren bitartean. Era berean ikasleak eta langabetuak ere pixka bat jaitsiz joan dira.

- Erabiltzaileen ikasketa mailari dagokionez, goi-mailako ikasketak dituztenen kopurua pixka bat jaitsi da urte hauetan zehar eta Lanbide Heziketa ikasi dutenak pixka bat igo dira.
- Azken urteetan bulego horietara jo duten euskaldunen portzentaia igo egin da (1999an %35, 2000n %38, 2001ean %39, 2003an eta 2005ean %41), nahiz eta azken neurketatik gaur arte ez den alderik. Aldi berean zertxobait dakitenen portzentajea jaitsi da eta ezer ez dakitenena gehitu (2003an %28 ziren eta 2005ean %39).
- Erabiltzaileen udalerraren tamainaren arabera, hiriburuetan bizi direnak pixka bat gehiago joaten dira bulegoetara orain aurreko urteetan baino.

5 - Laburpena

Indize sintetikoak

Eusko Jaurkitzaren jendaurreko zerbitzuekiko Poztasun Orokorraren Indizea (POI), hau da jasotako zerbitzuarekiko erabiltzaileak adierazitako poztasuna 7.9 da, 0tik 10erako eskalan. Beraz, Euskal Autonomia Erkidegoko biztanleak jasotako arretarekin nahiko pozik agertzen direla esan daiteke. Indize hau pixka bat igo da 2000, 2001 eta 2003an jasotakoekiko baina ez da 1999ko mailara iritsi (8.0).

2005 urtean Instalazioekiko Poztasun Indizea (INSTPI) 7.7 izan da, Pertsonakiko Poztasun Indizea (PERTPI) 8.3 eta Jardunbideekiko Poztasun Indizea (JARDPI) 8.2, beraz, zerbitzuaren aspektu guztiekin altua bada poztasuna, oraindik ere altuagoa da pertsonen eta jardunbideei dagokiena. Aurreko urteetako datuekin alderaketa eginda, gauzak ez dira asko aldatu, baina hiru indize hauetan gorako joera bat ikusten da. Aipagarria da instalazioekiko, pertsonakiko eta jardunbideekiko poztasuna pixka bat igo badira ere, poztasun orokorra ez da neurri berean igo; izan ere, Poztasun Orokorraren Indizea (POI) ez da beste hiruetatik eratorria, JAZen erabiltzaileei berriaz eskatutako balorazio orokorra baizik.

Poztasun Orokorraren Indize altuena duten zerbitzuak Gipuzkoako Hezkuntza eta Elkarrekin Errolda dira; puntuaziorik altuena duen egoitza Gran Via-2; eta hobekien baloratuta sailak Ogasun eta Herri Administrazioa eta, Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzak dira. Ogasun eta Herri Administrazioa da jardunbidearekiko ere hobekien baloratua eta Kultura pertsonalarekiko.

Ezaugarri soziodemografikoak ikusita, poztasun handiagoa adierazten dute adinekoek, lehen edo bigarren mailako ikasketak dituztenek, herri txikiak, eta kudeaketaren ezaugarriak kontuan hartuz, kontentago dira Gipuzkoako zerbitzuak erabili dituztenek, lehenengo aldiz joan direnak eta zerbitzua goizez erabili dutenak. Gainera egunean bisita gutxien hartzen duten zerbitzuetan handiagoa da erabiltzaileen poztasun maila.

Kalitate adierazleak

Inkestan erabilitako hamazortzi adierazleei inkestatuek emandako garrantzia ikusita, ondokoak izan dira erabiltzaileek garrantzitsuen jo dituztenak: *adeitasun eta begirunez atenditzea; tramiteak arin betetzea, hiritarrari gehien komeni zaizkion aukerak gomendatzea; prestatutako langileak izatea; erratu gabe informatu eta tramiteak egitea; eta eskaera bat ukatuz gero, horren arrazoiak ongi azaltzea*. Beraz, garrantzi gehiago ematen zaie langileei eta jardunbideei dagozkien adierazleei, instalazioei dagozkien baina.

Adierazle guztien artean poztasun mailarik handiena *nahi duzun hizkuntzan eta arin atenditua izan* adierazleekiko azaldu dute erabiltzaileek eta poztasun mailarik txikiena aldiz *jendea atenditzeko ordutegi zabala* adierazlearekiko.

Inkestatuen ezaugarriak

Inkestatuen ezaugarriei dagokienez, Eusko Jaurkitzako bulegoetara hurbiltzen den jendearen profila ez da gehiegi aldatu azken urte hauetan. Hala ere, badaude aipatu beharreko aldaketa batzuk, bai ezaugarri soziodemografikoei dagokienez eta baita, kudeaketaren ezaugarrietan:

- Azken urteetan bulegoetara joan den gizonezkoen kopurua jaitsi eginda eta emakumezkoena hasi (1999an %54 gizonak dira, 2000an %49, 2001ean %50, 2003an %45 eta aurtun %42).
- Azken urteetan bulego horietara joan duten euskaldunen portzentaia igo egin bada ere, (1999an %35, 2000n %38, 2001ean %39 eta, 2003an eta 2005ean %41), kudeaketan euskara erabiltzen dutenen portzentaia beherantz zihuan aurreko neurketetan (1999an %15, 2000n %10, eta 2001ean %6). 2003an aldiz, joera hori aldatu egin zen (%13raino igoz) eta aurtun antzera mantendu da, kudeaketan %12 euskaraz egin delarik.

- Bulego horietara egindako bisiten helburua kontuan izanik, hiru kategoriatan banatu genituen inkesta guztiak: harremanetan jartzeko baino ez dira bertaratu, tramitazioari hasiera emateko eta tramitazioa osatzeko. Azken urte hauetan gero eta jende gehiagok jo du Eusko Jaurlaritzaren bulegoetara lehenengo harremana izateko. 2003ko neurketan aldiz, joera hori aldatu zen eta aurten ere jende gutxiago izan da lehenengo harremanerako joan dena eta orduan beste izan dira tramitazioari hasiera emateko helburuarekin joan direnak (%31), hau da, eskaeraren bat, kexa edo erreklamazioen bat egitera joan direnak. Hala ere, gehienak (%39) tramitazioa amaitzeko helburuarekin joan dira, hau da, dokumentazioa aurkeztu, zerrendak kontsultatu, ordainketaren bat egin edo dokumentuak konpultsazera.
- Bisitaren orduaz, aipatzekoa da aurreko urteetan baino jende gutxiago joan dela arratsaldez: 1999an %12, 2000n %15, 2001ean %21, 2003an %11 eta 2005ean %10.

6 - Zehaztasun teknikoak

2461 inkesta egin dira **2005eko urriak 20tik azaroaren 18ra** bitartean aztertutako **29 JAZ**etatik batera joan ziren lagunen artean.

Erabilitako lagina **estratifikatua** da, eta **afijazio itxuragabea du zerbitzuko eguneko bisitaldien arabera**. Eguneroko bertaratzei buruzko datuak bi iturri desberdinetatik sortzen dira: bata, txartel-sistemaren zenbaketa objektiboa (sistema hori duten 10 zerbitzuetan besterik ez), 10 JAZ horietara urtean egindako bisitaldien eguneko batez bestekoa eskaintzen ziguna; eta bestea, gainontzeko JAZ bakoitzeko teknikariek duten irizpide subjektiboa erabiliz egindako neurketa. Bi iturri horien bitartez, zerbitzu batzuen eta besteen artean eguneko bisita kopurua 9 (Arabako Joko Lurralde Bulegoa) eta 388 (Etxebizitza Bizkaiko Lurralde Ordezkaritza) bitartean dagoela ondorioztatu zen.

Datu horietatik abiatuta, aipatutako 2461 inkesta egin dira, hurrengo orrialdean agertzen den **taulan** zehazten den moduan. Taula horretan bertan, JAZ bakoitzaren kodea eta izenez gain, lurraldea, saila eta dagokion egoitza ere agertzen dira, baita eguneko bertaratze kopurua eta zerbitzu bakoitzean egindako inkesta kopurua ere.

Lagin-diseinua hautatutako JAZ horietakoren batean kudeaketaren bat egin berri duten lagunen artean zoriz aukeratu eta erabiltzaile horiei jaso duten arretarekiko poztasunaz galde-sorta egitean datza. Inkestatu horien aukeraketa prozesuak hiru fase ditu:

- Zerbitzuko inkesta-kopuruaren banaketa teorikoa: JAZak lau mailatan banatu ziren, eguneko bertaratzeen arabera:
 - Eguneko 51 bisita baino gutxiago dituzten zerbitzuak: 50 inkesta (16 zerbitzu).
 - Eguneroko 51 eta 139 bisita artean dituzten zerbitzuak: 100 inkesta (8 zerbitzu).
 - Eguneroko 140 eta 159 bisita artean dituzten zerbitzuak: 150 inkesta (2 zerbitzu).

- Eguneroko 160 bisita edo gehiago dituzten zerbitzuak: 200 inkesta (3 zerbitzu).

Azpibanaketa honen helburua da zerbitzu guztietan gutxieneko kopuru onargarriari eustea, bai eta jende gutxien jasotzen dutenetan ere, zerbitzu bakoitzeko datuek gutxieneko fidagarritasun estatistikoa izan dezaten.

Azkenean baina, banaketa teoriko honen arabera egin beharrekoak ziren baino inkesta batzuk gutxiago egin ziren. Honela, 2461 inkesta dauzkagu jasota.

- Zerbitzu bakoitzean eguneko inkesta kopuruaren banaketa landa-lana burutu zen egunetan: JAZ bakoitzean egin beharreko inkesta kopurua landa-lanak iraun zuen egun kopuruaren artean zatitu zen.
- Zerbitzu bakoitzeko eguneko inkesta kopuruaren ordu banaketa: batez besteko bertaratzeen arabera (txartel-sistema duten JAZetan zenbatetsia), hiru edo lau ordu-tartetan² zehar zerbitzu bakoitzaren lanaldiaren arabera (goizez bakarrik edo goiz eta arratsaldean lan egitearen arabera).

2461 lagunen gaineko **lagin-errorearen estimazioa** ± 2 koa da, %95,5eko konfiantza mailarekin eta $p=q=0,5$ izanik.

Datu-tauletako emaitza guztiak JAZ bakoitzaren garrantziaren arabera **haztatuta** daude, hau da, eguneko bisitaldien arabera, zerbitzu bakoitzak eguneroko jasotzen duen erabiltzaile kopuruaren arabera pisua izan dezan.

² Ordu-tarte bakoitzaren minutuen arabera banatu zen inkesta kopurua.

EUSKO JAURLARITZAKO JENDAURREKO ARRETA ZERBITZUAK EUSKAL HIRIBURUETAN (2005)

ZERBITZU KODEA	LURRAL-DEA	SAILA	EGOITZA	IZENA	EGUNEROKO BISITAK	EGINDAKO INKESTAK
1	ARABA	Ogasun eta Herri Administrazioa (1)	Donostia z/g -	Zuzenean 012	30	50
2		Ogasun eta Herri Administrazioa (1)	Donostia z/g -	Kontratazioa	25	50
3		Ogasun eta Herri Administrazioa (1)	Donostia z/g -	Liburutegia eta Liburu-denda	15	50
4		Justizia, Lan eta Gizarte Segurantza (1)	Donostia z/g -	Elkarteen Errolda	10	50
5		Ogasun eta Herri Administrazioa (2)	Samaniego 2	Zuzenean 012 Samaniego	30	50
6		Justizia, Lan eta Gizarte Segurantza (2)	Samaniego 2	Lan Lurralde Ordezkaritza	87	100
7		Industria, Merkataritza eta Turismoa (2)	Samaniego 2	Industria, Merkataritza eta Turismo Lurralde Bulegoa	60	100
8		Etxebizitza eta Gizarte Gaiak (2)	Samaniego 2	Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Lurralde Zerbitzua	100	100
9		Herrizaingoa (2)	Samaniego 2	Joko Lurralde Bulegoa	9	50
10		Herrizaingoa (2)	Samaniego 2	Bidezaingo Lurralde Zerbitzua	40	50
11		Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerkuntza (2)	San Prudencio 18	Hezkuntza Lurralde Ordezkaritza	120	100
12	BIZKAIA	Ogasun eta Herri Administrazioa (1)	Gran Via 85	Zuzenean 012	30	50
13		Justizia, Lan eta Gizarte Segurantza (1)	Gran Via 85	Lan Lurralde Ordezkaritza	154	150
14		Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerkuntza (1)	Gran Via 85	Hezkuntza Lurralde Ordezkaritza	288	200
15		Kultura (1)	Gran Via 85	Kultura Lurralde Zerbitzua	29	50
16		Etxebizitza eta Gizarte Gaiak (1)	Gran Via 85	Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Lurralde Zerbitzua	388	200
17		Justizia, Lan eta Gizarte Segurantza (1)	Gran Via 85	Elkarteen Errolda	21	50
18		Industria, Merkataritza eta Turismoa (2)	General Concha 23	Industria, Merkataritza eta Turismo Lurralde Bulegoa	145	150
19		Herrizaingoa (3)	Gran Via 2	Joko Lurralde Bulegoa	22	50
20		Herrizaingoa (1)	Ercilla 4	Bidezaingo Lurralde Zerbitzua	60	100
21	GIPUZKOA	Ogasun eta Herri Administrazioa (2)	Andia 13	Zuzenean 012 Andia	31	50
22		Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerkuntza (2)	Andia 13	Hezkuntza Lurralde Ordezkaritza	188	200
23		Kultura (2)	Andia 13	Kultura Lurralde Zerbitzua	15	50
24		Etxebizitza eta Gizarte Gaiak (2)	Andia 13	Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Lurralde Zerbitzua	139	100
25		Industria, Merkataritza eta Turismoa (2)	Easo 10	Industria, Merkataritza eta Turismo Lurralde Bulegoa	94	100
26		Justizia, Lan eta Gizarte Segurantza (1)	Vitoria-Gasteiz 3	Elkarteen Errolda	15	50
27		Justizia, Lan eta Gizarte Segurantza (1)	Vitoria-Gasteiz 3	Lan Lurralde Ordezkaritza	72	100
28		Herrizaingoa (3)	San Martin 48	Joko Lurralde Bulegoa	14	50
29		Herrizaingoa (1)	San Marcial 2	Bidezaingo Lurralde Zerbitzua	50	50
EGIN BEHARREKO INKESTA KOPURUA						2500

* Zenbaki gorriak tiketen bidezko kontaktari dagozkie.

7 - Eranskina: Taulak

Indize sintetikoak

AEB 2005: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

Ezaugarri soziodemografikoak

	GUZTIRA	SEXUA		ADINA			IKASKETAK					LAN EGOERA				
		Gizonez-koa	Emakumezkoa	16-29	30-45	>45	Lehen mailakoak edo baxuagoak	Lanbide Heziketa	Bigarren mailakoak	Goimailako erdikoak	Goimailakoak	Lanean administrazioan	Lanean administrazioetik kanpo	Ikaslea	Langabezia	Bestelako egoera
POI = Poztasun orokorraren indizea	7,9	7,8	7,9	7,7	7,9	8,0	8,2	7,7	8,1	7,8	7,7	7,7	7,8	8,1	8,1	8,1
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	7,7	7,6	7,8	7,6	7,7	8,0	7,8	7,5	7,7	7,9	7,7	7,9	7,6	7,7	7,9	8,0
PERTPI = Pertsonetikiko poztasun indizea	8,3	8,3	8,3	8,2	8,3	8,5	8,5	8,2	8,5	8,4	8,2	8,3	8,2	8,6	8,5	8,5
JARDPI = Jardunbideekiko poztasun indizea	8,2	8,2	8,2	8,1	8,2	8,4	8,4	8,1	8,5	8,2	8,1	8,2	8,2	8,5	8,3	8,2

AEB 2005: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

Ezaugarri soziodemografikoak

	GUZTIRA	EUSKARAZKO JAKITE-MAILA			BEZEROAREN UDALAREN TAMAINA			ZERBITZUAREN LURRALDEA		
		Bai	Zertxobait	Ezer ez	Txikia (<10000)	Ertaina (10000-120000)	Hiriburua (>120000)	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
POI = Poztasun orokorraren indizea	7,9	7,7	7,8	8,1	7,7	7,9	7,9	7,9	7,7	8,1
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	7,7	7,8	7,5	7,8	7,6	7,9	7,7	7,2	7,7	8,3
PERTPI = Pertsonetikiko poztasun indizea	8,3	8,3	8,2	8,4	8,2	8,4	8,3	8,3	8,1	8,7
JARDPI = Jardunbideekiko poztasun indizea	8,2	8,1	8,2	8,4	8,0	8,2	8,2	8,3	7,9	8,6

AEB 2005: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

Kudeaketaren ezaugarriak

	GUZTIRA	BISITAREN HELBURUA			LEHENAGOKO BISITEN MAIZTASUNA				BISITAREN ORDUA				KUDEAKETAREN HIZKUNTZA	
		Harremanetan hasi	Bideratzearen hasiera	Bideratzearen bukaera	Hilean behin edo gehiagotan	Urtean behin edo gehiagotan	Beste aldiren bat	Lehenengo aldia	<10:30	10:30-12:29	12:30-14:59	>15:00	Euskaraz	Erdaraz
POI = Poztasun orokorraren indizea	7,9	7,9	8,0	7,7	7,7	7,7	8,0	8,2	7,9	7,9	8,0	7,7	7,9	7,9
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	7,7	7,7	7,8	7,7	7,7	7,7	7,7	7,8	7,8	7,7	7,9	7,7	8,3	7,7
PERTPI = Pertsonetikiko poztasun indizea	8,3	8,3	8,4	8,2	8,1	8,2	8,3	8,7	8,3	8,3	8,3	8,4	8,7	8,3
JARDPI = Jardunbideekiko poztasun indizea	8,2	8,2	8,4	8,1	8,0	8,0	8,3	8,7	8,2	8,2	8,3	8,2	8,6	8,1

AEB 2005: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

Zerbitzuaren ezaugarriak

	GUZTIRA	ZERBITZUA													
		Zuzenean 012- Lakua (Araba)	Kontrata- zioa (Araba)	Liburutegia eta Liburudenda (Araba)	Elkarteen Errolda (Araba)	Zuzenean 012- Samaniego (Araba)	Lana (Araba)	Industria, Merkataritza eta Turismoa (Araba)	Etxebizitza (Araba)	Jokoa (Araba)	Bidezaingoa (Araba)	Hezkuntza (Araba)	Zuzenean 012 (Bizkaia)	Lana (Bizkaia)	Hezkuntza (Bizkaia)
POI = Poztasun orokorraren indizea	7,9	8,1	8,1	8,3	8,2	7,3	8,0	7,9	7,9	8,5	7,6	7,9	8,3	8,0	7,2
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	7,7	7,5	7,6	7,6	7,2	6,7	7,3	7,4	7,3	8,0	6,8	6,9	7,8	8,2	7,6
PERTPI = Pertsonetikiko poztasun indizea	8,3	8,5	8,4	8,9	8,5	7,7	8,1	8,3	8,2	9,1	8,1	8,4	9,0	8,1	7,6
JARDPI = Jardunbideekiko poztasun indizea	8,2	8,7	8,3	9,2	8,7	7,7	8,1	8,3	8,5	9,2	8,6	8,0	9,2	8,3	7,5

AEB 2005: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

Zerbitzuaren ezaugarriak

	GUZTIRA	ZERBITZUA														
		Kultura (Bizkaia)	Etxebizitza (Bizkaia)	Elkarteen Errolda (Bizkaia)	Industria, Merkataritza eta Turismoa (Bizkaia)	Jokoa (Bizkaia)	Bidezaingoa (Bizkaia)	Zuzenean 012 (Gipuzkoa)	Hezkuntza (Gipuzkoa)	Kultura (Gipuzkoa)	Etxebizitza (Gipuzkoa)	Industria, Merkataritza eta Turismoa (Gipuzkoa)	Elkarteen Errolda (Gipuzkoa)	Lana (Gipuzkoa)	Jokoa (Gipuzkoa)	Bidezaingoa (Gipuzkoa)
POI = Poztasun orokorraren indizea	7,9	8,0	7,7	7,9	7,9	8,5	8,0	8,3	8,6	8,0	7,8	8,1	8,6	8,3	8,1	6,7
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	7,7	7,8	7,8	7,6	7,7	7,9	6,0	7,9	9,9	7,8	7,6	8,0	8,0	7,8	7,1	5,9
PERTPI = Pertsonetikiko poztasun indizea	8,3	8,6	8,2	8,3	8,4	9,2	8,5	8,6	9,9	8,7	7,8	8,5	9,3	8,6	8,6	7,4
JARDPI = Jardunbideekiko poztasun indizea	8,2	8,2	7,7	8,2	8,4	9,1	8,4	8,5	9,8	8,4	7,7	8,4	9,0	8,5	8,4	7,5

AEB 2005: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

Zerbitzuaren ezaugarriak

	GUZTIRA	EGOITZA											
		Lakua	Samaniego	San Prudencio	Gran Vía-85	General Concha	Gran Vía-2	Ercilla	Andia	Easo	Vitoria-Gasteiz-3	San Martín	San Marcial
POI = Poztasun orokorraren indizea	7,9	8,2	7,9	7,9	7,6	7,9	8,5	8,0	8,3	8,1	8,3	8,1	6,7
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	7,7	7,5	7,2	6,9	7,8	7,7	7,9	6,0	8,8	8,0	7,9	7,1	5,9
PERTPI = Pertsonetikiko poztasun indizea	8,3	8,5	8,2	8,4	8,0	8,4	9,2	8,5	9,0	8,5	8,7	8,6	7,4
JARDPI = Jardunbideekiko poztasun indizea	8,2	8,7	8,3	8,0	7,8	8,4	9,1	8,4	8,9	8,4	8,6	8,4	7,5

AEB 2005: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

Zerbitzuaren ezaugarriak

	GUZTIRA	SAILA							EGUNEROKO BISITA KOPURUA			
		Ogasun eta Herri Administrazioa	Hezkuntza	Herrizaingoa	Industria, Merkataritza eta Turismoa	Etxebizitza eta Gizarte Gaiak	Justizia, Lan eta Gizarte Segurantza	Kultura	<26	26-100	101-200	>200
POI = Poztasun orokorraren indizea	7,9	8,1	7,8	7,7	8,0	7,8	8,1	8,0	8,2	7,9	8,1	7,5
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	7,7	7,5	8,2	6,5	7,7	7,7	7,8	7,8	7,6	7,3	8,2	7,7
PERTPI = Pertsonetikiko poztasun indizea	8,3	8,5	8,5	8,2	8,4	8,1	8,3	8,7	8,7	8,3	8,6	7,9
JARDPI = Jardunbideekiko poztasun indizea	8,2	8,5	8,3	8,3	8,4	7,8	8,3	8,3	8,7	8,3	8,5	7,6

AEB 2005: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

Denborazko alderaketa

		GUZTIRA	ZERBITZUA													
			Hezkuntza (Bizkaia)	Lana (Bizkaia)	Zuzenean 012 (Bizkaia)	Hezkuntza (Araba)	Bidezaingoa (Araba)	Jokoa (Araba)	Etxebizitza (Araba) (1)	Industria, Merkataritza eta Turismoa (Araba)	Lana (Araba)	Zuzenean 012-Samaniego (Araba)	Elkarteen Errolda (Araba)	Liburutegia eta Liburudenda (Araba)	Kontratazioa (Araba)	Zuzenean 012-Lakua (Araba)
POI = Poztasun orokorraren indizea	1999	8,0	7,5	7,9	8,1	7,4	8,5	8,8	7,8	8,8	8,2	8,3	8,2	8,2	8,4	8,2
	2000	7,6	6,3	7,7	7,7	7,5	8,3	8,3	7,6	8,5	8,2	8,1	8,2	7,8	8,1	7,9
	2001	7,6	6,6	8,4	8,2	7,7	7,9	8,2	8,4	8,4	8,1	8,4	8,3	8,3	7,9	8,1
	2003	7,7	7,4	8,3	7,4	7,2	7,1	8,4	8,1	7,7	7,9	7,8	8,2	8,1	8,2	8,2
	2005	7,9	7,2	8,0	8,3	7,9	7,6	8,5	7,9	7,9	8,0	7,3	8,2	8,3	8,1	8,1
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	1999	7,4	7,5	7,7	7,6	6,9	7,3	7,6	7,1	7,5	7,7	7,4	7,2	7,4	7,9	7,2
	2000	7,5	7,4	7,7	7,6	7,0	7,9	7,5	7,6	7,8	7,9	7,7	7,3	6,7	7,6	7,5
	2001	7,3	7,2	7,9	7,5	6,6	7,3	7,1	7,3	7,8	7,0	7,5	7,3	7,3	6,9	7,2
	2003	7,3	7,6	7,9	7,0	6,5	6,3	7,8	7,2	7,2	7,5	7,1	7,5	6,9	7,3	7,7
	2005	7,7	7,6	8,2	7,8	6,9	6,8	8,0	7,3	7,4	7,3	6,7	7,2	7,6	7,6	7,5
PERTPI = Pertsonetikiko poztasun indizea	1999	8,2	7,7	8,0	8,4	7,8	8,9	8,7	8,2	9,0	8,6	8,8	8,8	8,4	8,5	8,6
	2000	8,0	6,9	8,0	8,0	7,9	8,9	8,6	8,2	8,7	8,4	8,7	8,9	8,1	8,4	8,7
	2001	8,0	7,0	8,8	8,5	8,0	8,5	8,8	8,5	9,0	8,6	9,2	8,5	8,6	8,2	8,6
	2003	7,9	7,6	8,5	7,4	7,5	7,8	9,3	8,4	8,4	8,5	8,3	8,9	8,7	8,8	8,6
	2005	8,3	7,6	8,1	9,0	8,4	8,1	9,1	8,2	8,3	8,1	7,7	8,5	8,9	8,4	8,5
JARDPI = Jardunbideekiko poztasun indizea	1999	8,1	7,3	7,9	8,4	7,8	8,7	8,8	8,5	9,1	8,2	9,3	8,4	8,7	8,7	8,9
	2000	8,0	6,2	8,2	9,0	7,9	8,6	8,7	7,9	8,8	8,5	8,9	8,7	8,6	8,8	8,7
	2001	8,0	7,0	8,9	8,9	7,9	8,8	8,7	8,9	9,0	8,8	9,8	9,0	8,9	8,2	9,4
	2003	7,8	7,7	8,5	7,1	7,9	7,6	9,4	8,3	7,9	8,1	8,0	8,6	8,6	8,5	8,7
	2005	8,2	7,5	8,3	9,2	8,0	8,6	9,2	8,5	8,3	8,1	7,7	8,7	9,2	8,3	8,7

(1) Aurtengo Etxebizitza Lurralde Zerbitzuak, 1999 eta 2000 urtetako Lurralde Antolamendu, Etxebizitza eta Ingurugiro Saileko Lurralde Ordezkaritzekin konparatu ditugu.

AEB 2005: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

Denborazko alderaketa

		GUZTIRA	ZERBITZUA														
			Bidezaingoa (Gipuzkoa)	Jokoa (Gipuzkoa)	Lana (Gipuzkoa)	Elkarteen Errolda (Gipuzkoa)	Industria, Merkataritza eta Turismoa (Gipuzkoa)	Etxebizitza (Gipuzkoa) (1)	Kultura (Gipuzkoa)	Hezkuntza (Gipuzkoa)	Zuzenean 012 (Gipuzkoa)	Bidezaingoa (Bizkaia)	Jokoa (Bizkaia)	Industria, Merkataritza eta Turismoa (Bizkaia) (2)	Elkarteen Errolda (Bizkaia)	Etxebizitza (Bizkaia) (1)	Kultura (Bizkaia)
POI = Poztasun orokorraren indizea	1999	8,0	7,9	8,1	7,1	8,2	7,8	8,2	8,5	8,8	8,4	7,2	8,4	7,7	7,7	7,8	8,1
	2000	7,6	7,4	7,9	7,7	8,3	7,4	8,0	7,9	7,8	7,7	6,9	8,3	8,5	8,0	7,6	8,1
	2001	7,6	6,8	7,6	7,4	8,5	7,2	7,9	7,8	7,9	8,7	7,0	7,6	7,8	7,8	7,1	8,1
	2003	7,7	7,1	8,0	8,4	8,3	7,8	8,3	8,4	7,9	7,9	7,2	8,7	8,1	8,0	7,0	7,9
	2005	7,9	6,7	8,1	8,3	8,6	8,1	7,8	8,0	8,6	8,3	8,0	8,5	7,9	7,9	7,7	8,0
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	1999	7,4	6,8	6,2	6,3	7,9	7,6	8,1	8,1	7,9	8,0	4,9	7,8	6,2	7,7	7,8	7,4
	2000	7,5	7,2	6,8	7,2	7,3	7,1	7,6	7,7	7,8	7,4	6,2	7,9	8,0	7,6	7,5	7,7
	2001	7,3	6,2	6,9	6,4	6,8	6,5	7,9	7,4	7,6	7,7	7,1	7,4	8,2	8,0	7,6	7,6
	2003	7,3	5,9	6,8	8,0	7,1	7,7	7,5	8,2	7,4	7,5	5,9	7,8	7,7	8,1	7,1	7,2
	2005	7,7	5,9	7,1	7,8	8,0	8,0	7,6	7,8	9,9	7,9	6,0	7,9	7,7	7,6	7,8	7,8
PERTPI = Pertsonetikiko poztasun indizea	1999	8,2	8,8	7,2	7,9	8,9	8,0	8,5	9,1	8,8	9,1	7,0	9,3	7,4	7,9	8,1	8,6
	2000	8,0	8,2	8,2	8,2	8,8	7,8	8,3	8,5	8,2	8,3	7,7	9,1	8,9	8,4	7,4	8,5
	2001	8,0	7,6	8,0	8,1	9,0	7,2	8,5	8,3	8,1	8,8	7,5	7,7	8,4	8,4	7,7	8,6
	2003	7,9	7,9	8,3	9,0	9,2	8,3	8,1	8,6	8,3	7,7	7,5	9,0	8,5	8,6	6,6	8,2
	2005	8,3	7,4	8,6	8,6	9,3	8,5	7,8	8,7	9,9	8,6	8,5	9,2	8,4	8,3	8,2	8,6
JARDPI = Jardunbideekiko poztasun indizea	1999	8,1	9,5	6,8	8,3	8,9	7,8	8,1	8,2	8,9	9,2	7,8	9,6	7,1	8,0	7,7	8,7
	2000	8,0	8,0	8,0	8,4	8,6	7,9	8,0	8,2	8,0	8,3	7,7	9,0	9,1	8,5	7,8	8,5
	2001	8,0	7,7	8,4	8,2	9,0	7,2	8,2	8,2	8,0	8,8	7,7	8,1	8,4	8,4	8,0	8,5
	2003	7,8	7,7	8,2	8,8	8,8	8,1	8,0	7,8	7,8	7,8	7,7	9,1	8,7	8,3	6,3	8,1
	2005	8,2	7,5	8,4	8,5	9,0	8,4	7,7	8,4	9,8	8,5	8,4	9,1	8,4	8,2	7,7	8,2

(1) Aurtengo Etxebizitza Lurralde Zerbitzuak, 1999 eta 2000 urtetako Lurralde Antolamendu, Etxebizitza eta Ingurugiro Saileko Lurralde Ordezkaritzekin konparatu ditugu.

(2) Bizkaiko Industria, Merkataritza eta Turismoko Lurralde Bulegoa, 1999an, bi zerbitzutan zegoen banatuta: Industria Saileko Lurralde Bulegoa eta Merkataritza, Kontsumo eta Turismoko Lurralde Bulegoa. Beraz, zerbitzu honetako 1999ko datuak, bi zertitzu horietako batezbestekoak dira

AEB 2005: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

Denborazko alderaketa

		GUZTIRA	EGOITZA											
			San Marcial	San Martín	Vitoria-Gasteiz-3 (4)	Easo	Andia	Ercilla	Gran Via-2	General Concha (3)	Gran Via-85	San Prudencio	Samaniego	Lakua
POI = Poztasun orokorraren indizea	1999	8,0	7,9	8,1	.	7,8	8,6	7,2	8,4	.	7,7	7,4	8,4	8,3
	2000	7,6	7,4	7,9	7,8	7,4	7,8	6,9	8,3	8,5	7,1	7,5	8,2	8,0
	2001	7,6	6,8	7,6	7,6	7,2	8,0	7,0	7,6	7,8	7,2	7,7	8,2	8,1
	2003	7,7	7,1	8,0	8,4	7,8	8,1	7,2	8,7	8,1	7,4	7,2	7,8	8,2
	2005	7,9	6,7	8,1	8,3	8,1	8,3	8,0	8,5	7,9	7,6	7,9	7,9	8,2
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	1999	7,4	6,8	6,2	.	7,6	8,0	4,9	7,8	.	7,6	6,9	7,4	7,5
	2000	7,5	7,2	6,8	7,2	7,1	7,7	6,2	7,9	8,0	7,5	7,0	7,8	7,3
	2001	7,3	6,2	6,9	6,4	6,5	7,7	7,1	7,4	8,2	7,5	6,6	7,3	7,1
	2003	7,3	5,9	6,8	7,9	7,7	7,5	5,9	7,8	7,7	7,4	6,5	7,2	7,4
	2005	7,7	5,9	7,1	7,9	8,0	8,8	6,0	7,9	7,7	7,8	6,9	7,2	7,5
PERTPI = Pertsonetikiko poztasun indizea	1999	8,2	8,8	7,2	.	8,0	8,7	7,0	9,3	.	7,9	7,8	8,7	8,6
	2000	8,0	8,2	8,2	8,3	7,8	8,2	7,7	9,1	8,9	7,4	7,9	8,5	8,5
	2001	8,0	7,6	8,0	8,2	7,2	8,3	7,5	7,7	8,4	7,6	8,0	8,7	8,5
	2003	7,9	7,9	8,3	9,0	8,3	8,2	7,5	9,0	8,5	7,4	7,5	8,4	8,7
	2005	8,3	7,4	8,6	8,7	8,5	9,0	8,5	9,2	8,4	8,0	8,4	8,2	8,5
JARDPPI = Jardunbideekiko poztasun indizea	1999	8,1	9,5	6,8	.	7,8	8,7	7,8	9,6	.	7,7	7,8	8,8	8,7
	2000	8,0	8,0	8,0	8,4	7,9	8,1	7,7	9,0	9,1	7,3	7,9	8,5	8,7
	2001	8,0	7,7	8,4	8,4	7,2	8,1	7,7	8,1	8,4	7,7	7,9	8,9	8,9
	2003	7,8	7,7	8,2	8,8	8,1	7,9	7,7	9,1	8,7	7,3	7,9	8,1	8,6
	2005	8,2	7,5	8,4	8,6	8,4	8,9	8,4	9,1	8,4	7,8	8,0	8,3	8,7

(3) General Concha egoitza 2000garren urtean ireki zen.

(4) Vitoria-Gasteiz 3 egoitza 2000garren urtean ireki zen.

AEB 2005: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

Denborazko alderaketa

		GUZTIRA	SAILA						
			Kultura	Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza	Etxebizitza eta Gizarte Gaiak (5)	Industria, Merkataritza eta Turismoa	Herrizaingoa	Hezkuntza	Ogasun eta Herri Administrazioa
POI = Poztasun orokorraren indizea	1999	8,0	8,2	7,8	8,0	7,9	7,9	8,0	8,3
	2000	7,6	8,0	7,9	7,7	8,1	7,6	7,1	7,9
	2001	7,6	7,9	8,1	7,6	7,7	7,3	7,2	8,3
	2003	7,7	8,1	8,2	7,6	7,9	7,4	7,5	7,9
	2005	7,9	8,0	8,1	7,8	8,0	7,7	7,8	8,1
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	1999	7,4	7,7	7,5	7,8	6,9	6,3	7,6	7,6
	2000	7,5	7,7	7,6	7,5	7,7	7,1	7,5	7,5
	2001	7,3	7,5	7,2	7,6	7,5	6,9	7,2	7,4
	2003	7,3	7,6	7,8	7,2	7,6	6,3	7,4	7,3
	2005	7,7	7,8	7,8	7,7	7,7	6,5	8,2	7,5
PERTPI = Pertsonetikiko poztasun indizea	1999	8,2	8,8	8,1	8,3	7,9	8,1	8,1	8,7
	2000	8,0	8,5	8,2	7,9	8,5	8,3	7,6	8,4
	2001	8,0	8,5	8,6	8,1	8,0	7,9	7,5	8,7
	2003	7,9	8,3	8,7	7,3	8,4	8,0	7,8	8,2
	2005	8,3	8,7	8,3	8,1	8,4	8,2	8,5	8,5
JARDPI = Jardunbideekiko poztasun indizea	1999	8,1	8,5	8,1	8,0	7,7	8,5	8,0	8,9
	2000	8,0	8,4	8,4	7,9	8,6	8,2	7,2	8,7
	2001	8,0	8,4	8,7	8,2	8,0	8,1	7,5	9,0
	2003	7,8	8,0	8,5	7,1	8,4	8,0	7,8	8,1
	2005	8,2	8,3	8,3	7,8	8,4	8,3	8,3	8,5

(5) Etxebizitza eta Gizarte Gaiak, 1999 eta 2000garren urteetan Lurralde Antolamendu, Etxebizitza eta Ingurugiro Saila izandakoarekin konparatu dugu.

Kalitate adierazleak

AEB 2005: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: GARRANTZIA

Ezaugarri soziodemografikoak

	GUZTIRA	SEXUA		ADINA			IKASKETAK					LAN EGOERA				
		Gizonez-koa	Emakumezkoa	16-29	30-45	>45	Lehen mailakoak edo baxuagoak	Lanbide Heziketa	Bigarren mailakoak	Goimailakoak	Goimailakoak	Lanean administrazioan	Lanean administrazioetik kanpo	Ikaslea	Langabezian	Bestelako egoera
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	9,5	9,4	9,6	9,5	9,5	9,5	9,5	9,5	9,5	9,5	9,5	9,6	9,5	9,6	9,4	9,6
TRAMITEAK ARIN BETE	9,5	9,4	9,5	9,5	9,4	9,4	9,4	9,4	9,4	9,5	9,5	9,5	9,4	9,5	9,3	9,5
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	9,5	9,4	9,5	9,5	9,4	9,5	9,5	9,5	9,4	9,5	9,5	9,6	9,4	9,5	9,4	9,5
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	9,5	9,4	9,5	9,6	9,5	9,5	9,5	9,5	9,4	9,5	9,5	9,6	9,5	9,6	9,4	9,5
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	9,5	9,4	9,5	9,6	9,5	9,5	9,4	9,5	9,5	9,5	9,5	9,5	9,5	9,5	9,4	9,5
ESKAERA UKATZEAN ARRAZOTIAK AZALDU	9,5	9,4	9,5	9,5	9,5	9,5	9,5	9,5	9,5	9,5	9,4	9,5	9,5	9,5	9,4	9,6
DENBORA GUTXI ITXARON	9,4	9,3	9,4	9,3	9,4	9,4	9,4	9,3	9,4	9,4	9,4	9,4	9,4	9,3	9,2	9,4
ARIN ATENDITUA IZAN	9,4	9,4	9,4	9,4	9,4	9,4	9,4	9,4	9,4	9,5	9,5	9,5	9,4	9,4	9,2	9,4
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	9,4	9,4	9,5	9,5	9,4	9,4	9,4	9,4	9,4	9,5	9,4	9,5	9,4	9,5	9,4	9,4
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	9,3	9,2	9,3	9,3	9,2	9,3	9,2	9,3	9,3	9,3	9,3	9,3	9,3	9,2	9,0	9,3
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	9,3	9,3	9,4	9,4	9,3	9,4	9,3	9,4	9,3	9,4	9,3	9,4	9,3	9,2	9,3	9,4
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	9,2	9,2	9,3	9,3	9,2	9,2	9,2	9,0	9,1	9,4	9,3	9,4	9,2	9,4	9,2	9,2
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	8,9	8,7	9,1	8,9	8,9	9,0	9,0	8,9	8,9	9,0	8,9	9,0	8,9	9,2	8,9	9,0
GARRAIO PUBLIKOZ ERRAZ IRISTEA	8,8	8,8	8,8	8,7	8,8	8,9	8,9	8,8	8,8	8,9	8,8	8,8	8,8	8,9	8,6	9,0
SEINALE EGOKIAK IZAN	8,7	8,6	8,7	8,6	8,6	8,8	8,7	8,6	8,6	8,7	8,7	8,7	8,7	8,9	8,6	8,8
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	8,7	8,6	8,7	8,6	8,7	8,8	8,8	8,6	8,7	8,8	8,7	8,8	8,6	8,8	8,7	8,8
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,6	8,4	8,8	8,6	8,6	8,7	8,7	8,5	8,7	8,7	8,6	8,6	8,6	8,7	8,7	8,8
INSTALAZIO ONAK IZAN	8,5	8,4	8,6	8,4	8,5	8,6	8,6	8,3	8,4	8,6	8,5	8,5	8,5	8,6	8,5	8,6

AEB 2005: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: GARRANTZIA

Ezaugarri soziodemografikoak

	GUZTIRA	EUSKARAZKO JAKITE-MAILA			BEZEROAREN UDALAREN TAMAINA			ZERBITZUAREN LURRALDEA		
		Bai	Zertxobait	Ezer ez	Txikia (<10000)	Ertaina (10000-120000)	Hiriburua (>120000)	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	9,5	9,6	9,5	9,5	9,5	9,6	9,5	9,2	9,7	9,6
TRAMITEAK ARIN BETE	9,5	9,5	9,5	9,4	9,5	9,6	9,4	9,0	9,7	9,5
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	9,5	9,5	9,5	9,4	9,5	9,6	9,4	9,0	9,7	9,5
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	9,5	9,5	9,5	9,5	9,5	9,6	9,4	9,1	9,7	9,5
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	9,5	9,5	9,5	9,5	9,5	9,6	9,4	8,9	9,7	9,6
ESKAERA UKATZEAN ARRAZOIAK AZALDU	9,5	9,5	9,5	9,5	9,6	9,6	9,4	9,0	9,7	9,6
DENBORA GUTXI ITXARON	9,4	9,4	9,4	9,3	9,5	9,5	9,3	9,0	9,5	9,4
ARIN ATENDITUA IZAN	9,4	9,5	9,4	9,4	9,5	9,6	9,3	9,0	9,6	9,4
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	9,4	9,5	9,5	9,4	9,5	9,6	9,4	8,9	9,6	9,6
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	9,3	9,3	9,3	9,3	9,3	9,4	9,2	8,8	9,5	9,3
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	9,3	9,4	9,3	9,3	9,4	9,5	9,2	8,8	9,6	9,4
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	9,2	9,4	9,1	9,1	9,2	9,3	9,2	8,9	9,3	9,4
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	8,9	9,0	8,9	8,9	9,0	9,1	8,8	8,3	9,2	9,0
GARRAIO PUBLIKOZ ERRAZ IRISTEA	8,8	8,7	8,8	8,9	8,9	8,9	8,7	8,3	9,0	8,9
SEINALE EGOKIAK IZAN	8,7	8,6	8,7	8,7	8,7	8,7	8,6	8,2	8,8	8,8
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	8,7	8,6	8,7	8,8	8,7	8,8	8,7	8,3	8,9	8,7
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,6	8,6	8,6	8,7	8,8	8,7	8,6	8,2	8,8	8,6
INSTALAZIO ONAK IZAN	8,5	8,5	8,5	8,5	8,5	8,7	8,4	7,9	8,7	8,6

AEB 2005: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: GARRANTZIA

Kudeaketaren ezaugarriak

	GUZTIRA	BISITAREN HELBURUA			LEHENAGOKO BISITEN MAIZTASUNA				BISITAREN ORDUA				KUDEAKETAREN HIZKUNTZA	
		Harremanetan hasi	Bideratzearen hasiera	Bideratzearen bukaera	Hilean behin edo gehiagotan	Urtean behin edo gehiagotan	Beste aldiren bat	Lehenengo aldia	<10:30	10:30-12:29	12:30-14:59	>15:00	Euskaraz	Erdaraz
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	9,5	9,5	9,5	9,6	9,5	9,6	9,5	9,5	9,5	9,5	9,6	9,6	9,7	9,5
TRAMITEAK ARIN BETE	9,5	9,4	9,4	9,5	9,5	9,5	9,4	9,4	9,4	9,4	9,6	9,5	9,6	9,4
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	9,5	9,5	9,4	9,5	9,5	9,5	9,5	9,4	9,5	9,5	9,5	9,5	9,5	9,5
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	9,5	9,5	9,4	9,6	9,5	9,5	9,5	9,5	9,5	9,5	9,5	9,5	9,6	9,5
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	9,5	9,5	9,4	9,5	9,5	9,5	9,5	9,4	9,4	9,5	9,5	9,6	9,6	9,5
ESKAERA UKATZEAN ARRAZOIAK AZALDU	9,5	9,5	9,5	9,5	9,5	9,5	9,5	9,5	9,5	9,5	9,5	9,5	9,6	9,5
DENBORA GUTXI ITXARON	9,4	9,3	9,4	9,4	9,4	9,4	9,4	9,3	9,3	9,4	9,5	9,4	9,5	9,3
ARIN ATENDITUA IZAN	9,4	9,3	9,4	9,5	9,4	9,4	9,4	9,4	9,4	9,4	9,5	9,5	9,6	9,4
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	9,4	9,4	9,4	9,5	9,4	9,5	9,5	9,4	9,4	9,5	9,5	9,5	9,6	9,4
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	9,3	9,2	9,3	9,3	9,3	9,3	9,3	9,2	9,3	9,2	9,3	9,5	9,4	9,3
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	9,3	9,3	9,3	9,4	9,4	9,4	9,3	9,3	9,3	9,3	9,4	9,3	9,6	9,3
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	9,2	9,1	9,2	9,3	9,3	9,2	9,2	9,3	9,2	9,2	9,1	9,3	9,7	9,2
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	8,9	8,9	8,9	8,9	8,8	9,0	9,0	9,0	8,9	8,9	9,0	9,0	9,2	8,9
GARRAIO PUBLIKOZ ERRAZ IRISTEA	8,8	8,7	8,9	8,9	8,9	8,8	8,8	8,8	8,8	8,8	8,9	8,8	9,0	8,8
SEINALE EGOKIAK IZAN	8,7	8,6	8,7	8,7	8,7	8,6	8,7	8,7	8,7	8,7	8,7	8,6	8,9	8,6
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	8,7	8,6	8,8	8,7	8,7	8,7	8,7	8,8	8,7	8,7	8,7	8,6	8,9	8,7
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,6	8,5	8,8	8,6	8,6	8,6	8,6	8,7	8,7	8,6	8,6	8,5	8,8	8,6
INSTALAZIO ONAK IZAN	8,5	8,4	8,5	8,6	8,5	8,4	8,5	8,6	8,5	8,5	8,5	8,5	8,8	8,5

AEB 2005: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: GARRANTZIA

Zerbitzuaren ezaugarriak

	GUZTIRA	ZERBITZUA													
		Zuzenean 012-Lakua (Araba)	Kontratazioa (Araba)	Liburutegia eta Liburudenda (Araba)	Elkarteen Errolda (Araba)	Zuzenean 012-Samaniego (Araba)	Lana (Araba)	Industria, Merkataritza eta Turismoa (Araba)	Etxebizitza (Araba)	Jokoa (Araba)	Bidezaingoa (Araba)	Hezkuntza (Araba)	Zuzenean 012 (Bizkaia)	Lana (Bizkaia)	Hezkuntza (Bizkaia)
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	9,5	9,2	8,8	9,4	9,7	8,2	9,2	9,3	9,5	9,6	9,6	8,9	9,8	9,5	9,8
TRAMITEAK ARIN BETE	9,5	9,0	8,7	9,5	9,5	8,1	9,2	9,2	9,4	9,7	9,4	8,2	9,0	9,6	9,7
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	9,5	8,8	8,7	9,4	9,6	8,2	9,3	9,3	9,0	9,6	9,5	8,6	9,6	9,7	9,7
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	9,5	9,0	8,8	9,2	9,7	8,2	9,3	9,4	8,9	9,8	9,7	9,1	9,7	9,7	9,7
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	9,5	9,2	8,8	9,1	9,6	8,4	9,3	9,4	9,0	9,9	9,6	7,9	9,9	9,8	9,6
ESKAERA UKATZEAN ARRAZIOAK AZALDU	9,5	9,1	8,7	9,4	9,6	8,1	9,3	9,3	8,6	9,8	9,7	8,8	9,4	9,8	9,5
DENBORA GUTXI ITXARON	9,4	8,9	8,6	9,5	9,5	8,1	9,2	9,3	9,5	9,7	9,6	8,1	8,7	9,6	9,3
ARIN ATENDITUA IZAN	9,4	9,0	8,6	9,5	9,5	7,9	9,2	9,2	9,4	9,7	9,3	8,3	9,4	9,6	9,6
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	9,4	8,9	8,8	9,2	9,5	8,0	9,3	9,3	8,9	9,7	9,5	8,5	9,6	9,7	9,5
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	9,3	9,0	8,7	9,4	9,4	8,5	9,1	8,9	9,3	9,7	9,4	7,9	9,3	9,4	9,5
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	9,3	9,0	8,6	9,3	9,2	8,1	9,0	9,1	8,6	9,6	9,2	8,4	8,9	9,8	9,5
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	9,2	9,2	8,5	8,9	9,4	8,0	8,6	8,9	8,8	9,3	9,4	9,0	9,1	9,6	9,5
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	8,9	8,0	8,4	8,7	8,8	7,7	8,6	8,2	8,7	8,9	8,1	7,9	8,9	9,4	9,1
GARRAIO PUBLIKOZ ERRAZ IRISTEA	8,8	9,0	8,1	9,0	8,6	7,8	8,6	8,6	9,1	8,8	9,1	6,9	8,6	9,3	8,8
SEINALE EGOKIAK IZAN	8,7	8,9	8,1	9,0	8,6	7,9	8,3	8,3	9,0	8,5	9,0	6,9	8,9	9,2	8,6
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	8,7	8,4	8,0	8,9	8,7	7,8	8,4	8,2	8,5	8,6	8,9	7,7	8,5	9,3	8,7
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,6	7,4	7,1	7,3	6,3	8,0	8,5	8,2	9,2	7,8	9,3	7,3	8,3	9,2	8,4
INSTALAZIO ONAK IZAN	8,5	8,3	7,8	8,6	8,3	7,6	8,2	7,7	8,5	7,8	8,5	6,9	8,1	9,2	8,6

AEB 2005: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: GARRANTZIA

Zerbitzuaren ezaugarriak

	GUZTIRA	ZERBITZUA														
		Kultura (Bizkaia)	Etxebizitza (Bizkaia)	Elkarteen Errolda (Bizkaia)	Industria, Merkataritza eta Turismoa (Bizkaia)	Jokoa (Bizkaia)	Bidezaingoa (Bizkaia)	Zuzenean 012 (Gipuzkoa)	Hezkuntza (Gipuzkoa)	Kultura (Gipuzkoa)	Etxebizitza (Gipuzkoa)	Industria, Merkataritza eta Turismoa (Gipuzkoa)	Elkarteen Errolda (Gipuzkoa)	Lana (Gipuzkoa)	Jokoa (Gipuzkoa)	Bidezaingoa (Gipuzkoa)
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	9,5	9,2	9,8	9,7	9,4	9,3	9,8	9,2	10,0	9,6	8,9	9,6	9,6	9,9	9,5	9,3
TRAMITEAK ARIN BETE	9,5	9,5	9,8	9,2	9,5	9,5	9,9	9,3	10,0	9,4	8,7	9,6	9,6	9,8	9,3	9,3
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	9,5	9,5	9,8	9,4	9,4	9,3	9,9	9,3	10,0	9,6	9,2	9,6	9,6	9,0	9,5	9,2
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	9,5	8,9	9,8	9,4	9,5	9,6	9,8	9,5	10,0	9,5	8,9	9,6	9,6	9,1	9,6	9,2
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	9,5	9,6	9,8	9,4	9,5	9,5	9,9	9,5	10,0	9,6	9,2	9,6	9,6	9,6	9,5	9,1
ESKAERA UKATZEAN ARRAZOIAK AZALDU	9,5	8,7	9,8	9,3	9,5	9,4	9,9	9,5	10,0	9,6	9,4	9,6	9,5	9,2	9,6	9,4
DENBORA GUTXI ITXARON	9,4	9,5	9,7	9,2	9,4	9,5	9,9	9,2	10,0	9,4	8,4	9,6	9,6	9,9	9,4	9,3
ARIN ATENDITUA IZAN	9,4	9,5	9,7	9,1	9,4	9,5	9,9	9,2	10,0	9,4	8,5	9,6	9,6	9,9	9,4	9,1
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	9,4	8,9	9,8	9,4	9,4	9,3	9,9	9,5	10,0	9,3	9,2	9,6	9,6	9,5	9,5	9,2
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	9,3	9,5	9,5	9,4	9,3	9,1	9,8	9,3	10,0	9,4	8,5	9,5	8,9	9,3	9,5	8,8
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	9,3	8,2	9,8	9,3	9,4	9,1	9,8	9,5	10,0	9,2	8,7	9,6	9,1	8,7	9,4	9,3
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	9,2	8,0	9,1	9,6	9,2	9,3	9,8	9,4	10,0	9,0	9,0	9,5	9,5	8,9	9,5	9,3
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	8,9	7,5	9,3	9,0	9,0	8,4	9,5	9,2	10,0	8,8	8,4	9,2	7,3	8,5	9,1	8,3
GARRAIO PUBLIKOZ ERRAZ IRISTEA	8,8	9,1	8,9	8,9	9,2	9,3	9,6	8,8	10,0	8,7	7,4	9,5	8,2	8,5	9,5	8,5
SEINALE EGOKIAK IZAN	8,7	8,7	8,6	8,8	9,0	8,1	9,6	8,8	10,0	8,6	7,4	9,4	8,1	8,2	8,8	8,4
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	8,7	8,3	8,7	9,0	9,1	8,6	9,5	8,8	10,0	8,6	7,4	9,0	8,1	8,3	9,1	7,9
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,6	8,2	9,0	8,9	9,1	8,0	9,4	9,4	10,0	8,6	7,6	9,3	3,5	7,4	7,3	8,0
INSTALAZIO ONAK IZAN	8,5	8,1	8,5	8,6	8,8	7,9	9,6	8,7	10,0	8,4	7,3	8,9	7,7	8,0	8,5	8,0

AEB 2005: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: GARRANTZIA

Zerbitzuaren ezaugarriak

	GUZTIRA	EGOITZA											
		Lakua	Samaniego	San Prudencio	Gran Vía-85	General Concha	Gran Vía-2	Ercilla	Andia	Easo	Vitoria-Gasteiz-3	San Martín	San Marcial
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	9,5	9,2	9,3	8,9	9,7	9,4	9,3	9,8	9,5	9,6	9,8	9,5	9,3
TRAMITEAK ARIN BETE	9,5	9,1	9,2	8,2	9,7	9,5	9,5	9,9	9,4	9,6	9,8	9,3	9,3
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	9,5	9,0	9,1	8,6	9,7	9,4	9,3	9,9	9,6	9,6	9,1	9,5	9,2
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	9,5	9,1	9,2	9,1	9,7	9,5	9,6	9,8	9,5	9,6	9,2	9,6	9,2
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	9,5	9,1	9,2	7,9	9,7	9,5	9,5	9,9	9,6	9,6	9,6	9,5	9,1
ESKAERA UKATZEAN ARRAZOIAK AZALDU	9,5	9,1	9,0	8,8	9,7	9,5	9,4	9,9	9,7	9,6	9,2	9,6	9,4
DENBORA GUTXI ITXARON	9,4	9,0	9,3	8,1	9,5	9,4	9,5	9,9	9,3	9,6	9,8	9,4	9,3
ARIN ATENDITUA IZAN	9,4	9,0	9,2	8,3	9,6	9,4	9,5	9,9	9,3	9,6	9,8	9,4	9,1
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	9,4	9,0	9,1	8,5	9,6	9,4	9,3	9,9	9,6	9,6	9,5	9,5	9,2
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	9,3	9,0	9,1	7,9	9,5	9,3	9,1	9,8	9,4	9,5	9,2	9,5	8,8
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	9,3	9,0	8,8	8,4	9,6	9,4	9,1	9,8	9,5	9,6	8,8	9,4	9,3
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	9,2	9,0	8,8	9,0	9,3	9,2	9,3	9,8	9,5	9,5	9,0	9,5	9,3
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	8,9	8,3	8,4	7,9	9,2	9,0	8,4	9,5	9,3	9,2	8,3	9,1	8,3
GARRAIO PUBLIKOZ ERRAZ IRISTEA	8,8	8,6	8,8	6,9	8,9	9,2	9,3	9,6	8,9	9,5	8,4	9,5	8,5
SEINALE EGOKIAK IZAN	8,7	8,6	8,6	6,9	8,7	9,0	8,1	9,6	8,8	9,4	8,2	8,8	8,4
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	8,7	8,4	8,4	7,7	8,8	9,1	8,6	9,5	8,8	9,0	8,2	9,1	7,9
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,6	7,1	8,7	7,3	8,8	9,1	8,0	9,4	9,0	9,3	6,7	7,3	8,0
INSTALAZIO ONAK IZAN	8,5	8,2	8,2	6,9	8,7	8,8	7,9	9,6	8,8	8,9	8,0	8,5	8,0

AEB 2005: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: GARRANTZIA

Zerbitzuaren ezaugarriak

	GUZTIRA	SAILA							EGUNEROKO BISITA KOPURUA			
		Ogasun eta Herri Administrazioa	Hezkuntza	Herrizaingoa	Industria, Merkataritza eta Turismoa	Etxebizitza eta Gizarte Gaiak	Justizia, Lan eta Gizarte Segurantza	Kultura	<26	26-100	101-200	>200
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	9,5	9,1	9,7	9,5	9,4	9,5	9,5	9,3	9,4	9,4	9,4	9,8
TRAMITEAK ARIN BETE	9,5	8,9	9,5	9,6	9,5	9,5	9,5	9,5	9,3	9,4	9,3	9,7
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	9,5	9,0	9,6	9,5	9,4	9,5	9,4	9,5	9,3	9,3	9,4	9,8
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	9,5	9,1	9,7	9,6	9,5	9,5	9,5	9,1	9,4	9,3	9,5	9,7
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	9,5	9,2	9,4	9,6	9,5	9,5	9,6	9,6	9,4	9,4	9,4	9,7
ESKAERA UKATZEAN ARRAZOIAK AZALDU	9,5	9,0	9,5	9,7	9,5	9,5	9,5	9,0	9,4	9,2	9,6	9,7
DENBORA GUTXI ITXARON	9,4	8,8	9,3	9,6	9,4	9,4	9,5	9,5	9,3	9,4	9,2	9,6
ARIN ATENDITUA IZAN	9,4	8,9	9,4	9,5	9,4	9,4	9,5	9,4	9,3	9,4	9,3	9,7
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	9,4	9,0	9,4	9,5	9,5	9,5	9,5	9,1	9,3	9,3	9,4	9,6
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	9,3	9,0	9,3	9,4	9,3	9,2	9,3	9,4	9,2	9,2	9,1	9,5
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	9,3	8,9	9,4	9,5	9,4	9,4	9,4	8,5	9,2	9,1	9,4	9,6
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	9,2	8,9	9,5	9,5	9,2	9,0	9,2	8,3	9,2	9,0	9,4	9,2
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	8,9	8,5	9,1	8,7	8,9	9,0	8,9	7,9	8,6	8,6	9,0	9,2
GARRAIO PUBLIKOZ ERRAZ IRISTEA	8,8	8,5	8,8	9,2	9,2	8,6	8,9	9,0	8,8	8,9	8,7	8,8
SEINALE EGOKIAK IZAN	8,7	8,6	8,7	8,9	9,0	8,4	8,7	8,7	8,5	8,8	8,7	8,6
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	8,7	8,4	8,9	8,8	8,9	8,4	8,8	8,4	8,6	8,6	8,8	8,7
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,6	8,0	8,7	8,7	9,0	8,7	8,4	8,3	7,3	8,6	8,8	8,7
INSTALAZIO ONAK IZAN	8,5	8,2	8,7	8,6	8,6	8,3	8,6	8,2	8,2	8,4	8,6	8,6

AEB 2005: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: GARRANTZIA

Denborazko alderaketa

	2005	2003	2001	2000	1999
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	9,5	9,4	9,4	9,5	9,4
TRAMITEAK ARIN BETE	9,5	9,3	9,2	9,4	9,2
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	9,5	9,4	9,3	9,5	9,1
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	9,5	9,4	9,3	9,5	9,2
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	9,5	9,4	9,3	9,5	9,2
ESKAERA UKATZEAN ARRAZOIAK AZALDU	9,5	9,4	9,3	9,5	9,2
DENBORA GUTXI ITXARON	9,4	9,1	9,1	9,3	9,1
ARIN ATENDITUA IZAN	9,4	9,2	9,1	9,3	9,1
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	9,4	9,4	9,2	9,4	9,2

	2005	2003	2001	2000	1999
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	9,3	9,2	9,2	9,3	9,0
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	9,3	9,2	9,2	9,4	9,0
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	9,2	9,4	9,2	9,4	9,2
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	8,9	8,8	8,6	9,0	8,4
GARRAIO PUBLIKOZ ERRAZ IRITSI	8,8	8,7	8,6	8,8	8,4
SEINALE EGOKIAK IZAN	8,7	8,6	8,4	8,8	8,3
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	8,7	8,5	8,4	8,7	8,2
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,6	8,1	8,3	8,0	7,6
INSTALAZIO ONAK IZAN	8,5	8,2	8,1	8,5	7,8

AEB 2005: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: POZTASUNA

Ezaugarri soziodemografikoak

	GUZTIRA	SEXUA		ADINA			IKASKETAK					LAN EGOERA				
		Gizonez-koa	Emaku-mezkoa	16-29	30-45	>45	Lehen mailakoak edo baxuagoak	Lanbide Heziketa	Bigarren mailakoak	Goimailako erdikoak	Goimailakoak	Lanean adminis-trazioan	Lanean adminis-traziotik kanpo	Ikaslea	Langabe-zian	Bestelako egoera
ARIN ATENDITUA IZAN	8,8	8,8	8,8	8,7	8,7	8,9	8,8	8,7	8,8	8,9	8,7	8,9	8,7	9,0	8,9	8,9
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	8,8	8,7	8,9	8,8	8,8	8,8	8,9	8,9	9,0	8,7	8,7	8,9	8,8	8,9	8,8	8,9
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,7	8,6	8,8	8,5	8,8	8,8	8,6	8,5	8,6	8,8	8,8	9,0	8,6	9,0	8,6	8,7
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	8,5	8,5	8,5	8,3	8,4	8,7	8,7	8,4	8,5	8,4	8,3	8,4	8,4	8,7	8,6	8,7
DENBORA GUTXI ITXARON	8,5	8,5	8,5	8,4	8,4	8,7	8,7	8,4	8,6	8,6	8,4	8,6	8,4	8,6	8,6	8,6
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	8,2	8,1	8,3	8,2	8,2	8,4	8,3	8,1	8,2	8,3	8,2	8,3	8,2	8,5	8,3	8,3
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	8,2	8,2	8,2	8,0	8,2	8,4	8,4	8,1	8,4	8,2	8,0	8,1	8,1	8,7	8,2	8,4
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	8,1	8,1	8,1	7,9	8,1	8,4	8,5	8,0	8,4	8,1	7,9	8,0	8,1	8,3	8,4	8,3
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	8,1	8,1	8,1	7,9	8,1	8,3	8,2	7,9	8,3	8,2	7,9	8,1	8,1	8,1	8,2	8,2
INSTALAZIO ONAK IZAN	8,0	8,0	8,1	7,9	8,0	8,2	8,1	7,9	8,0	8,1	8,0	8,3	7,9	8,0	8,1	8,2
TRAMITEAK ARIN BETE	7,9	7,9	7,8	7,7	7,7	8,3	8,0	7,6	8,2	7,9	7,8	8,0	7,8	8,1	7,7	7,9
GARRAIO PUBLIKOZ ERRAZ IRISTEA	7,8	7,6	8,0	7,8	7,7	8,1	7,9	7,6	7,7	8,0	7,8	8,0	7,6	8,0	8,0	8,1
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	7,8	7,7	7,8	7,5	7,7	8,1	8,1	7,3	8,2	7,9	7,6	7,7	7,7	7,9	8,0	7,9
SEINALE EGOKIAK IZAN	7,6	7,4	7,7	7,4	7,6	7,8	7,6	7,3	7,5	7,8	7,6	7,8	7,5	7,3	7,6	7,8
ESKAERA UKATZEAN ARRAZOIAK AZALDU	7,6	7,5	7,7	7,0	7,6	8,2	8,5	7,3	8,1	7,6	7,4	7,9	7,6	7,5	7,8	7,5
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	7,6	7,5	7,6	7,3	7,6	7,8	7,7	7,4	7,9	7,8	7,3	7,5	7,6	8,1	7,7	7,4
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	7,4	7,2	7,5	7,1	7,3	7,8	7,7	7,1	7,4	7,7	7,2	7,4	7,3	7,2	7,4	7,8
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	6,9	6,9	7,0	6,5	6,8	7,4	7,3	6,8	6,8	7,0	6,8	7,1	6,7	6,4	7,3	7,4

AEB 2005: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: POZTASUNA

Ezaugarri soziodemografikoak

	GUZTIRA	EUSKARAZKO JAKITE-MAILA			BEZEROAREN UDALAREN TAMAINA			ZERBITZUAREN LURRALDEA		
		Bai	Zertxobait	Ezer ez	Txikia (<10000)	Ertaina (10000- 120000)	Hiriburua (>120000)	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
ARIN ATENDITUA IZAN	8,8	8,8	8,6	8,8	8,7	8,9	8,7	8,7	8,7	8,9
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	8,8	8,5	9,0	9,1	8,4	8,9	8,9	9,0	8,7	8,9
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,7	8,7	8,6	8,8	8,6	8,7	8,7	.	8,6	8,9
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	8,5	8,4	8,3	8,6	8,4	8,5	8,5	8,5	8,3	8,8
DENBORA GUTXI ITXARON	8,5	8,5	8,3	8,6	8,4	8,7	8,4	8,2	8,5	8,8
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	8,2	8,3	8,0	8,3	8,2	8,3	8,2	8,0	8,2	8,6
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	8,2	8,1	8,1	8,3	8,0	8,3	8,1	8,2	7,8	8,7
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	8,1	8,0	8,1	8,3	7,9	8,2	8,1	8,2	7,8	8,6
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	8,1	8,1	8,0	8,1	8,0	8,1	8,1	8,0	7,8	8,6
INSTALAZIO ONAK IZAN	8,0	8,1	7,8	8,1	8,0	8,2	8,0	7,5	8,1	8,4
TRAMITEAK ARIN BETE	7,9	7,8	7,8	8,0	7,7	7,9	7,9	8,0	7,4	8,5
GARRAIO PUBLIKOZ ERRAZ IRISTEA	7,8	7,9	7,5	7,8	7,6	8,0	7,8	6,9	7,9	8,4
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	7,8	7,8	7,6	7,9	7,4	7,8	7,8	7,7	7,4	8,6
SEINALE EGOKIAK IZAN	7,6	7,7	7,3	7,6	7,6	7,7	7,5	6,9	7,6	8,2
ESKAERA UKATZEAN ARRAZOIAK AZALDU	7,6	7,8	6,8	7,8	7,7	7,6	7,7	7,3	7,0	8,6
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	7,6	7,6	7,3	7,7	7,6	7,6	7,6	7,4	7,1	8,4
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	7,4	7,4	7,2	7,5	7,1	7,4	7,4	7,3	6,9	8,4
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	6,9	6,8	6,7	7,1	6,7	7,0	6,9	6,7	6,5	7,9

AEB 2005: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: POZTASUNA

Kudeaketaren ezaugarriak

	GUZTIRA	BITITAREN HELBURUA			LEHENAGOKO BISITEN MAIZTASUNA				BITITAREN ORDUA				KUDEAKETAREN HIZKUNTZA	
		Harremanetan hasi	Bideratzearen hasiera	Bideratzearen bukaera	Hilean behin edo gehiagotan	Urtean behin edo gehiagotan	Beste aldiren bat	Lehenengo aldia	<10:30	10:30 -12:29	12:30 -14:59	>15:00	Euskaraz	Erdaraz
ARIN ATENDITUA IZAN	8,8	8,8	8,8	8,7	8,6	8,8	8,8	9,0	8,8	8,8	8,7	8,9	9,1	8,7
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	8,8	8,9	9,0	8,7	8,7	8,8	8,9	9,0	8,9	8,8	8,8	8,8	9,2	8,8
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,7	8,6	8,9	8,7	8,7	8,8	8,6	8,8	8,7	8,7	8,8	8,6	9,1	8,6
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	8,5	8,5	8,6	8,3	8,3	8,4	8,5	8,7	8,4	8,5	8,3	8,5	8,8	8,4
DENBORA GUTXI ITXARON	8,5	8,5	8,6	8,4	8,2	8,5	8,5	8,9	8,6	8,4	8,5	8,6	8,9	8,4
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	8,2	8,2	8,3	8,2	8,3	8,3	8,2	8,2	8,3	8,2	8,4	8,2	8,7	8,2
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	8,2	8,1	8,3	8,1	8,1	8,0	8,3	8,5	8,1	8,2	8,1	8,3	8,6	8,1
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	8,1	8,1	8,3	8,0	7,9	8,0	8,1	8,5	8,1	8,1	8,2	8,1	8,5	8,1
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	8,1	8,0	8,2	8,1	7,8	7,9	8,2	8,5	8,1	8,1	8,2	8,0	8,5	8,0
INSTALAZIO ONAK IZAN	8,0	8,0	8,0	8,1	8,0	8,0	8,0	8,1	8,1	7,9	8,2	8,1	8,4	8,0
TRAMITEAK ARIN BETE	7,9	7,8	7,9	7,9	7,6	7,6	8,0	8,5	7,8	7,9	8,0	7,8	8,4	7,8
GARRAIO PUBLIKOZ ERRAZ IRISTEA	7,8	7,8	7,8	7,9	7,7	7,8	7,8	7,9	7,8	7,8	7,9	7,8	8,5	7,7
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	7,8	7,8	8,0	7,5	7,6	7,6	7,8	8,2	7,7	7,8	7,8	8,0	8,5	7,7
SEINALE EGOKIAK IZAN	7,6	7,5	7,6	7,6	7,6	7,7	7,5	7,5	7,7	7,5	7,8	7,5	8,2	7,5
ESKAERA UKATZEAN ARRAZOIAK AZALDU	7,6	7,5	8,0	7,5	7,5	7,5	7,7	8,4	7,5	7,6	8,3	7,4	8,4	7,5
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	7,6	7,5	7,9	7,4	7,4	7,3	7,7	8,2	7,5	7,6	7,7	7,6	8,2	7,5
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	7,4	7,3	7,7	7,2	7,4	7,4	7,5	7,4	7,4	7,3	7,8	7,3	8,3	7,3
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	6,9	6,7	7,2	6,9	6,9	6,8	6,9	7,2	6,9	6,9	7,2	6,7	7,6	6,8

AEB 2005: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: POZTASUNA

Zerbitzuaren ezaugarriak

	GUZTIRA	ZERBITZUA													
		Zuzenean 012- Lakua (Araba)	Kontra- tazioa (Araba)	Liburutegia eta Liburudenda (Araba)	Elkarteen Errolda (Araba)	Zuzenean 012- Samaniego (Araba)	Lana (Araba)	Industria, Merkataritza eta Turismoa (Araba)	Etxebi- zitza (Araba)	Jokoa (Araba)	Bidezain- goa (Araba)	Hezkuntza (Araba)	Zuzenean 012 (Bizkaia)	Lana (Bizkaia)	Hezkuntza (Bizkaia)
ARIN ATENDITUA IZAN	8,8	8,8	8,6	9,3	8,7	8,1	8,6	8,7	8,8	9,5	8,2	8,9	9,4	8,1	8,6
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	8,8	9,2	8,7	9,3	9,1	8,5	8,8	8,7	9,1	9,4	9,7	8,9	9,7	9,2	8,2
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,7	9,4	8,6
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	8,5	8,4	8,5	8,7	8,6	7,9	8,3	8,4	8,6	8,9	8,3	8,6	9,2	8,3	7,5
DENBORA GUTXI ITXARON	8,5	8,7	8,5	9,2	8,6	7,5	8,2	8,3	7,8	9,5	7,9	8,5	9,3	8,0	8,2
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	8,2	8,4	8,1	7,7	8,1	7,7	8,1	8,1	8,0	8,8	7,4	7,9	7,6	8,6	8,0
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	8,2	8,4	8,2	8,8	8,3	7,6	7,9	8,4	8,2	9,1	8,2	8,1	8,8	8,1	7,2
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	8,1	8,0	8,2	8,9	8,5	7,7	8,0	8,3	8,3	8,8	8,4	8,1	8,7	8,2	6,8
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	8,1	8,4	8,3	8,8	8,5	7,3	7,7	8,4	8,2	8,9	8,3	7,8	9,1	8,1	7,5
INSTALAZIO ONAK IZAN	8,0	8,2	8,0	8,2	7,7	7,1	7,3	8,0	7,7	8,2	7,4	6,6	8,2	8,3	8,1
TRAMITEAK ARIN BETE	7,9	8,5	8,2	9,1	8,1	7,6	7,7	7,9	7,8	9,2	8,1	7,9	8,7	7,4	7,2
GARRAIO PUBLIKOZ ERRAZ IRISTEA	7,8	6,6	7,5	6,7	6,7	6,7	7,0	6,9	6,9	7,3	6,3	6,9	7,8	8,3	8,0
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	7,8	8,1	8,0	8,0	8,3	7,1	7,4	7,8	7,7	8,9	7,6	7,7	8,5	7,9	6,5
SEINALE EGOKIAK IZAN	7,6	6,9	7,4	7,4	7,1	6,9	6,9	7,2	7,0	7,9	7,1	6,3	7,9	8,1	7,7
ESKAERA UKATZEAN ARRAZIOAK AZALDU	7,6	7,0	8,4	.	8,6	6,4	7,0	7,8	7,5	8,8	7,8	6,8	.	8,2	6,1
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	7,6	4,5	8,1	.	8,3	6,8	7,6	7,9	7,9	9,1	8,1	6,4	.	7,8	6,2
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	7,4	6,7	7,4	7,3	6,8	6,4	7,6	7,6	7,5	8,4	6,4	7,2	8,5	7,6	6,1
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	6,9	7,6	7,3	7,8	6,4	5,5	7,0	6,9	6,8	7,5	6,0	6,2	6,3	7,1	5,9

AEB 2005: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: POZTASUNA
Zerbitzuaren ezaugarriak

	GUZTIRA	ZERBITZUA														
		Kultura (Bizkaia)	Etxebizitza (Bizkaia)	Elkarteen Errolda (Bizkaia)	Industria, Merkataritza eta Turismoa (Bizkaia)	Jokoa (Bizkaia)	Bidezain-goa (Bizkaia)	Zuzenean 012 (Gipuzkoa)	Hezkuntza (Gipuzkoa)	Kultura (Gipuzkoa)	Etxebizitza (Gipuzkoa)	Industria, Merkataritza eta Turismoa (Gipuzkoa)	Elkarteen Errolda (Gipuzkoa)	Lana (Gipuzkoa)	Jokoa (Gipuzkoa)	Bidezain-goa (Gipuzkoa)
ARIN ATENDITUA IZAN	8,8	9,0	8,9	8,7	8,7	9,3	9,0	8,6	10,0	8,8	7,9	8,7	9,4	8,9	9,0	8,1
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	8,8	8,4	8,7	8,6	8,8	9,6	9,3	8,9	10,0	7,9	8,0	8,4	9,0	9,1	8,1	8,5
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,7	8,8	8,3	8,5	8,8	.	.	.	10,0	8,7	8,1	8,2
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	8,5	8,8	8,5	8,4	8,5	9,5	8,8	8,6	10,0	8,7	7,8	8,5	9,3	8,9	8,7	7,8
DENBORA GUTXI ITXARON	8,5	8,8	8,7	8,4	8,4	9,1	8,4	8,6	10,0	8,9	7,9	8,7	9,3	8,4	9,0	7,6
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	8,2	7,9	8,3	8,3	8,0	8,5	7,6	8,2	9,9	8,2	7,9	8,3	8,2	8,2	8,4	6,7
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	8,2	8,0	7,7	8,1	8,2	9,3	8,6	8,7	9,9	8,6	7,7	8,5	9,1	8,4	8,5	7,7
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	8,1	8,3	7,8	8,0	8,3	9,2	8,4	8,3	9,9	8,4	7,8	8,3	9,3	8,4	8,6	7,1
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	8,1	7,9	7,5	8,0	8,4	8,9	7,9	8,5	9,7	8,8	7,8	8,3	9,2	8,4	8,6	7,4
INSTALAZIO ONAK IZAN	8,0	8,3	8,3	8,0	7,8	7,2	6,5	8,5	9,9	7,7	7,5	8,2	8,1	7,8	6,1	5,8
TRAMITEAK ARIN BETE	7,9	8,6	7,0	7,9	7,9	8,9	8,2	8,4	9,7	8,8	7,7	8,4	8,8	7,8	8,8	7,1
GARRAIO PUBLIKOZ ERRAZ IRISTEA	7,8	8,0	8,0	7,6	7,2	9,5	6,9	7,9	10,0	7,8	7,8	8,0	8,0	7,9	7,2	6,5
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	7,8	8,3	7,2	8,0	7,7	8,6	7,5	8,6	9,8	8,9	7,6	8,5	8,9	8,0	7,1	6,0
SEINALE EGOKIAK IZAN	7,6	8,2	7,6	7,2	7,4	7,1	5,4	7,8	10,0	7,6	7,8	7,7	8,2	7,5	5,9	4,9
ESKAERA UKATZEAN ARRAZIOIAK AZALDU	7,6	6,2	7,1	8,5	7,6	8,9	7,1	8,7	9,8	7,7	5,9	8,1	8,9	7,4	8,0	6,5
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	7,6	7,3	6,9	7,7	7,9	8,8	7,8	8,1	9,9	8,4	7,5	8,2	8,7	8,0	7,9	6,2
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	7,4	6,5	7,3	7,0	7,2	8,2	2,3	8,0	9,8	7,5	7,4	8,4	6,6	7,6	8,1	5,2
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	6,9	6,4	6,7	6,5	6,8	6,8	5,9	7,3	9,8	7,0	6,4	7,8	7,7	7,7	6,0	5,0

AEB 2005: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: POZTASUNA
Zerbitzuaren ezaugarriak

	GUZTIRA	EGOITZA											
		Lakua	Samaniego	San Prudencio	Gran Via-85	General Concha	Gran Via-2	Ercilla	Andia	Easo	Vitoria-Gasteiz-3	San Martín	San Marcial
ARIN ATENDITUA IZAN	8,8	8,8	8,6	8,9	8,7	8,7	9,3	9,0	9,1	8,7	9,0	9,0	8,1
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	8,8	9,0	9,0	8,9	8,7	8,8	9,6	9,3	9,1	8,4	9,1	8,1	8,5
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,7	.	.	.	8,6	8,8	.	.	9,1	8,2	.	.	.
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	8,5	8,5	8,4	8,6	8,2	8,5	9,5	8,8	9,0	8,5	9,0	8,7	7,8
DENBORA GUTXI ITXARON	8,5	8,7	8,0	8,5	8,5	8,4	9,1	8,4	9,0	8,7	8,6	9,0	7,6
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	8,2	8,1	8,0	7,9	8,2	8,0	8,5	7,6	9,0	8,3	8,2	8,4	6,7
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	8,2	8,4	8,1	8,1	7,7	8,2	9,3	8,6	9,0	8,5	8,6	8,5	7,7
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	8,1	8,3	8,2	8,1	7,6	8,3	9,2	8,4	8,9	8,3	8,6	8,6	7,1
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	8,1	8,4	8,1	7,8	7,7	8,4	8,9	7,9	8,9	8,3	8,6	8,6	7,4
INSTALAZIO ONAK IZAN	8,0	8,1	7,6	6,6	8,2	7,8	7,2	6,5	8,8	8,2	7,9	6,1	5,8
TRAMITEAK ARIN BETE	7,9	8,5	7,9	7,9	7,3	7,9	8,9	8,2	8,8	8,4	8,0	8,8	7,1
GARRAIO PUBLIKOZ ERRAZ IRISTEA	7,8	6,9	6,8	6,9	8,0	7,2	9,5	6,9	8,9	8,0	7,9	7,2	6,5
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	7,8	8,1	7,6	7,7	7,3	7,7	8,6	7,5	9,0	8,5	8,2	7,1	6,0
SEINALE EGOKIAK IZAN	7,6	7,2	7,0	6,3	7,8	7,4	7,1	5,4	8,9	7,7	7,6	5,9	4,9
ESKAERA UKATZEAN ARRAZIOAK AZALDU	7,6	8,3	7,5	6,8	6,9	7,6	8,9	7,1	9,1	8,1	7,9	8,0	6,5
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	7,6	7,9	7,8	6,4	6,9	7,9	8,8	7,8	8,8	8,2	8,1	7,9	6,2
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	7,4	7,1	7,3	7,2	7,0	7,2	8,2	2,3	8,8	8,4	7,5	8,1	5,2
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	6,9	7,4	6,7	6,2	6,5	6,8	6,8	5,9	8,2	7,8	7,7	6,0	5,0

AEB 2005: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: POZTASUNA

Zerbitzuaren ezaugarriak

	GUZTIRA	SAILA							EGUNEROKO BISITA KOPURUA			
		Ogasun eta Herri Administrazioa	Hezkuntza	Herrizaingoa	Industria, Merkataritza eta Turismoa	Etxebizitza eta Gizarte Gaiak	Justizia, Lan eta Gizarte Segurantza	Kultura	<26	26-100	101-200	>200
ARIN ATENDITUA IZAN	8,8	8,8	9,1	8,6	8,7	8,6	8,5	8,9	9,0	8,7	8,8	8,8
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	8,8	9,0	8,9	9,1	8,7	8,6	9,1	8,2	8,8	8,9	9,1	8,5
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,7	.	9,1	.	8,5	8,2	9,2	8,7	8,6	8,3	9,1	8,4
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	8,5	8,5	8,5	8,5	8,5	8,4	8,5	8,8	8,8	8,5	8,7	8,1
DENBORA GUTXI ITXARON	8,5	8,6	8,8	8,3	8,5	8,4	8,2	8,8	8,9	8,3	8,6	8,5
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	8,2	8,0	8,6	7,6	8,1	8,2	8,4	8,0	8,2	7,9	8,6	8,2
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	8,2	8,4	8,4	8,4	8,3	7,8	8,2	8,2	8,7	8,3	8,5	7,5
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	8,1	8,2	8,1	8,2	8,3	7,9	8,3	8,3	8,6	8,2	8,6	7,4
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	8,1	8,3	8,3	8,1	8,3	7,7	8,1	8,2	8,7	8,1	8,5	7,5
INSTALAZIO ONAK IZAN	8,0	8,0	8,5	6,8	8,0	8,0	7,9	8,1	7,7	7,7	8,3	8,2
TRAMITEAK ARIN BETE	7,9	8,4	8,2	8,1	8,1	7,3	7,7	8,7	8,6	8,0	8,3	7,1
GARRAIO PUBLIKOZ ERRAZ IRISTEA	7,8	7,3	8,4	7,0	7,4	7,8	7,8	8,0	7,8	7,2	8,2	8,0
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	7,8	8,1	8,0	7,3	8,0	7,4	7,9	8,5	8,3	7,8	8,4	7,0
SEINALE EGOKIAK IZAN	7,6	7,4	8,2	6,0	7,5	7,6	7,6	8,0	7,3	7,0	8,1	7,7
ESKAERA UKATZEAN ARRAZOTIAK AZALDU	7,6	7,9	8,0	7,7	7,9	7,0	7,8	7,1	8,5	7,6	8,4	6,7
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	7,6	7,6	7,6	7,7	8,0	7,1	7,9	7,7	8,4	7,7	8,1	6,6
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	7,4	7,3	7,7	5,5	7,7	7,4	7,5	6,8	7,6	7,1	8,1	6,8
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	6,9	6,9	7,2	5,9	7,2	6,7	7,1	6,6	7,0	6,8	7,5	6,4

AEB 2005: JENDURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: POZTASUNA

Denborazko alderaketa

	2005	2003	2001	2000	1999
ARIN ATENDITUA IZAN	8,8	8,6	8,6	8,7	8,7
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	8,8	8,6	8,8	8,5	8,7
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,7	8,4	8,5	8,4	8,6
DENBORA GUTXI ITXARON	8,5	8,3	8,4	8,3	8,4
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	8,5	8,1	8,0	8,1	8,3
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	8,2	7,9	7,9	8,3	8,1
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	8,2	7,7	7,7	7,8	7,8
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	8,1	7,6	7,8	7,9	7,7
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	8,1	7,6	7,6	7,8	7,9

	2005	2003	2001	2000	1999
INSTALAZIO ONAK IZAN	8,0	7,6	7,5	7,8	7,6
GARRAIO PUBLIKOZ ERRAZ IRITSI	7,8	7,4	7,4	7,6	7,4
TRAMITEAK ARIN BETE	7,9	7,3	7,4	7,5	7,5
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	7,8	7,1	7,0	7,1	7,5
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	7,6	7,2	7,1	7,1	7,3
SEINALE EGOKIAK IZAN	7,6	7,1	7,1	7,3	7,2
ESKAERA UKATZEAN ARRAZOIAK AZALDU	7,6	6,8	7,1	7,1	7,2
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	7,4	6,9	6,6	6,8	6,7
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	6,9	6,5	6,5	6,6	6,6

Ezaugarri soziodemografikoen bilakaera

EB 2005: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

ERABILTZAILIEN EZAUGARRI SOZIODEMOGRAFIKOEN BILAKAERA

		1999	2000	2001	2003	2005
SEXUA	Gizonezkoa	54%	49%	50%	45%	42%
	Emakumezkoa	46%	51%	50%	55%	58%
ADINA	16-29	31%	34%	34%	30%	25%
	30-45	44%	45%	44%	47%	49%
	>45	25%	21%	22%	23%	26%
IKASKETAK	Lehen mailakoak edo baxuagoak	17%	13%	16%	18%	16%
	Lanbide heziketa	17%	16%	19%	18%	22%
	Bigarren mailakoak	13%	13%	12%	15%	15%
	Erdi goi-mailakoak	22%	21%	21%	21%	19%
	Goi-mailakoak	32%	37%	33%	28%	28%
LAN EGOERA	Lanean administrazioan	27%	20%	21%	22%	21%
	Lanean administrazioetik kanpo	47%	54%	47%	51%	57%
	Ikaslea	8%	5%	6%	5%	2%
	Langabezian	7%	12%	11%	10%	8%
	Beste egoera batean	11%	9%	15%	12%	12%
EUSKARAZKO JAKITE-MAILA	Bai	40%	42%	39%	41%	41%
	Zertxobait	39%	31%	38%	31%	20%
	Ezer ez /Ed-Ee	22%	27%	23%	28%	39%
ERABILTZAILIEN UDALAREN TAMAINA	Txikia (<10000)	14%	15%	18%	16%	14%
	Ertaina (10000- 120000)	32%	31%	27%	31%	28%
	Hiriburua (>120000)	53%	55%	55%	52%	58%