

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

LEHENDAKARITZA
Análisi eta Komunikaziorako
Idazkaritza Nagusia
Prospekzio Soziologikoen Kabinetea

PRESIDENCIA
Secretaría General de
Análisis y Comunicación
Gabinete de Prospección Sociológica

EUSKO JAURLARITZAKO JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA: AEB 2001

TXOSTEN OROKORRA

2002ko martxoa

Aurkibidea

1 - SARRERA	1
2 - LABURPENA.....	5
3 - FITXA TEKNIKOA.....	7
4 - INDIZE SINTETIKOAK	10
5 - KALITATE- ADIERAZLEAK.....	26
• 5.1 - Garrantzia	27
• 5.2 - Poztasuna	37
• 5.3 - Grafikoak.....	47

1 - Sarrera

Helburua

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

Horretarako, **2001 urteko urrian** amaieran aztertutako 29 JAZetara jo zuten hiritarren lagin bati egin zaizkio 2527 inkesta, euren kudeaketa amaitutakoan eta bulegotik irteteko unean bertan, alegia.

Gainera emaitza horiek, 1999 eta 2000. urtetan egindako azterketen emaitzekin alderatuko ditugu.

Aztergalak

Txostena bi ataletan dago banatuta: indize sintetikoak eta kalitate adierazleak.

• INDIZE SINTETIKOAK:

- **POI (Poztasun Orokorren Indizea):** jasotako arretarekiko poztasun orokorra, 0tik 10era bitarteko eskalan neurtua.
- **PEI (Poztasun Erlatiboaren Indizea):** Poztasun orokorra zati kalitate-adierazle guztien garrantzien batezbestekoa. Adierazle horrek aurretiko itxaropenekiko poztasun batezbestekoa adierazten du.
- **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, tenperatura, 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 arintasuna, arreta arina, aholkularitza, langileen prestakuntza, hizkuntza argia.
- **JARDPI (Jardunbideekiko Poztasun Indizea):** kudeaketa-jardunbideekin zerikusia duten alderdiekiko poztasun orokorra, 0tik 10era bitarteko eskalan neurtua: tramitazio azkarrak, akatsik gabeko tramitazioak, ukatuz gero emandako azalpenak, hasitako tramitazioen egoerari buruzko informazioa, eskatutako hizkuntzan arreta eskaini.

• KALITATE ADIERAZLEAK:

- **Adierazle bakoitzaren garrantzia:** zerrenda batean aurkezten zaizkion 18 kalitate-adierazleei norberak berezko ematen dien garrantziaren batezbestekoa, 0tik 10era bitarteko eskalan neurtua:

Instalazioak

- *Bulegoak instalazio onak ditu: jesarlekuak, komunak, telefono publikoak, etab...*
- *Seinale egokiak ditu, bai kalean, bai bulego barruan (bulego edo leihatiletara bideratzeko).*
- *Ondo komunikatuta dago (autobusez, trenez, metroz).*
- *Giro-baldintza egokiak ditu (garbitasuna, tenperatura, 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 eskaini arreta.
- Gehien komeni zaizkizun aukerak gomendatu dizkizute.
- Prestatutako langileak dituzte.
- Azalpenetan eta formularioetan gauzak argi agertzen dira.

Jardunbideak

- Bulego honek tramiteak arin betetzen ditu.
 - Erratu gabe informatu eta tramiteak egin dizkizute.
 - Eskuera 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 gazteleraz.
- **Adierazle bakoitzarekiko poztasuna:** Oitik 10era bitarteko batezbestekoa, euren kudeaketa egiteko orduan erabiltzaileek aurreko zerrendan aipatutako 18 kalitate-adierazleei emandako poztasunarena (azkena, txartel bidezko sistemarekiko poztasunari dagokiona, sistema hori duten JAZetan baino ez zen galdetzen).
 - **Eragin eta poztasun mapa:** mapa bidimentsional honetan bi ardatz agertzen dira. Poztasuna: kalitate-adierazle bakoitzaz bezeroek zehaztutako poztasuna -Oitik 10era-. Eragina: nolako eragina duten adierazle horiek JAZeko erabiltzaileak jasotako zerbitzuari buruz duen balorazioan -“1”etik (eragin handiena duen adierazlea) “18”ra (eragin gutxien duen adierazlea)-.
 - **Eragin eta betetako poztasun mapa:** bigarren mapa bidimentsional honetan adierazle bakoitzaren eragin-sailkapena berriro agertu arren, dimentsio berri bat azaltzen da: “betetako poztasuna”. Kontzeptu berri horrek honako hipotesi hau du abiapuntu: adierazle bakoitzaren

balorazioa zein den jakitea (aurreko mapa) bezain garrantzitsua da adierazle bakoitzarekiko poztasun-maila zein den jakitea adierazle horri emandako garrantzia kendu ondoren.

Inkestaturen ezaugarriak

Aurreko atalean aipatutako emaitza guztiak zenbait taldetan bereizten dira. Ondoren, kontuan hartutako segmentazio-irizpide guztiak agertzen dira, bai eta dagokien talde bakoitzeko lagunen batezbestekoa ere, datuak JAZ bakoitzaren “zenbaki-garrantziaren” arabera haztatutakoan (hau da, eguneko bisitaldi-kopuruaren batezbestekoaren arabera):

• EZAUGARRI SOZIODEMOGRAFIKOAK:

- Sexua: %50 gizonak dira eta %50 emakumeak.
- Adina: 16 urtetik 29 urtera bitartekoak %34 dira, 30 urtetik 45 urtera bitartekoak %44, eta 45 urtetik gorakoak gainerako %22.
- Ikasketak: %16k lehen mailako edo hortik beherako ikasketak dituzte, beste %19k lanbide ikasketak dituzte, %12k bigarren mailako ikasketak, %21ek erdi-mailako ikasketak, eta %33k goi-mailako ikasketak.
- Lan egoera: %21ek Administrazio Publikoan lan egiten dute, %47k administrazio publikotik kanpo lan egiten dute, %6 ikasleak dira, %11 langabezian daude, eta gainerako %15 bestelako egoeratan daude.
- Euskarazko jakite-maila: %39k ondo edo nahiko ondo hitz egiten dute euskaraz, beste %38k zertxobait hitz egiten dute euskaraz, eta gainerako %23k ez dakite euskaraz.
- Bezeroaren udalaren tamaina: elkarrizketatutako lagunen %17 udalerritxietan bizi dira (10000tik behera biztanlekoetan), %26 erdi-mailako udalerrietan (10000 - 120000 biztanle bitartekoetan) eta %53 hiru euskal hiriburuetako batean.

- Zerbitzua kokatua dagoen Lurraldea: %23 Araban, %45 Bizkaian eta %33 Gipuzkoan.
- **KUDEAKETAREN EZAUGARRIAK:**
 - JAZera egindako bisitaren helburua: %42 harremanetan jartzeko baino ez dira bertaratu (informazioa eskatu, hitzordua eskatu, inprimakiak edo agiriak jaso), %16 tramitazioari hasiera emateko (beka, laguntza edo dirulaguntza bat eskatu; lizentzia edo baimena eskatu; bestelako eskabideren bat egin; kexa, erreklamazioa edo errekurtsua jarri), eta %38 tramitazioa osatzeko (tasak, matrikula, fidantza, isuna ordaindu; agiriak aurkeztu; agiriak egiaztatu; zerrendak begiratu; bestelakoak).
 - JAZ horretara egindako lehenagoko bisiten maiztasuna: %29k bulego horretara jo ohi dute hilean behin edo gehiagotan, beste %26 bat urtean behin edo gehiagotan joaten dira, %26k noizean behin jo ohi dute bulego horietara, eta %20 bertaratzen diren lehen aldia da.
 - Bisitaren ordua: ordutegia goizeko 10:30ak baino lehenagokoa izan da kasuen %24ean, 10:30etatik 12:29ra bitartekoa inkestatuen %39an, 12:30etatik 15:00etara bitartekoa kasuen %16an, eta arratsaldean (15:00etatik aurrerakoa) inkestean %21ean.
 - Kudeaketaren hizkuntza: kudeaketa garatzeko erabilitako hizkuntza gaztelania (%94) edo euskara (%6) izan da.
- **ZERBITZUAREN EZAUGARRIAK:**
 - JAZen izena: azkenean aztertutako 29 zerbitzuak, bai eta euren langile-kopurua ere, xehetasunez zehazten dira azterketaren sarreraren ondoren erantsitako fitxa teknikoan.
 - JAZen egoitza: 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).
 - JAZen saila: 29 zerbitzuak Eusko Jaurlaritzaren 7 sailetan hartuta daude: 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 %7 egunean 25 lagunera arte jasotzen dituzten zerbitzuetan egin dira, %27 egunean 26 lagunetik 100 lagunera bitartean jasotzen dituztenetan, %37 egunean 101 lagunetik 200 lagunera bitartekoetan, eta %28 egunero 200etik gora bisitari izan ohi dituzten zerbitzuetan.

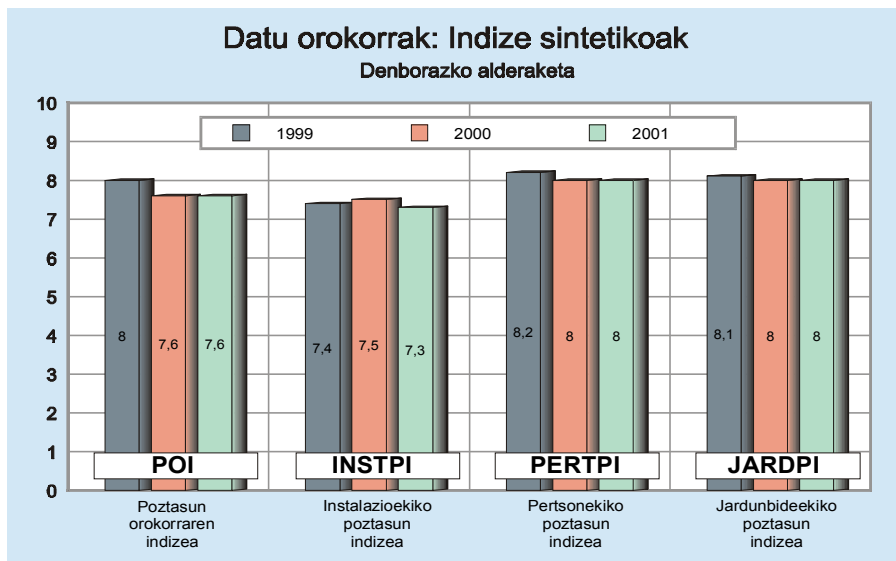
2 - Laburpena

Indize sintetikoak

Eusko Jaurlaritzaren jendaurreko zerbitzuekiko Poztasun Orokorraren Indizea (POI) 7.6 da, 0 eta 10en arteko eskala batean. Beraz, 1999ko poztasuna 8.0 bazen, 2000 eta 2001ekoa zertxobait baxuagoa izan da (7.6 bi urtetan).

2001 urtean Instalazioekiko Poztasun Indizea (INSTPI) 7.3 izan da, Pertsonetikiko Poztasun Indizea (PERTPI) 8.0 eta Jardunbideekiko Poztasun Indizea (JARDPI) 8.0, beraz, zerbitzuaren aspektu guztiekin altua bada poztasuna, oraindik ere altuagoa da pertsonak eta jardunbideei dagokiena. Aurreko urtetako datuekin alderaketa eginda, gauzak ez dira asko aldatu.

Ezaugarri soziodemografikoak ikusita, poztasuna handiagoa adierazten dute adinekoek, eta Arabako zerbitzuak erabili dutenek, eta kudeaketaren ezaugarriak kontuan hartuz, kontentago dira lehenengo aldia edo goizeko lehenengo orduetan joan direnak.



Kalitate adierazleak

Inkestan erabilitako hamazortzi adierazleei inkestatuek emandako garrantzia ikusita, kontuan hartzekoa da langileei eta jardunbideei dagozkien adierazleei emandakoa, instalazioei dagozkiena baina handiagoa delarik. Hartara, puntu gehien lortzen duena *adeitasunez eta begirunez atenditua* izatea da.

Adierazle guztien artean poztasun handiena jaso dutenak *nahi duzun hizkuntzan eta arin atenditua izan* suertatu dira, eta poztasun txikiena jaso dutenak *nahiko informazio-foileto eta formularioak* egotea eta *jendea atenditzeko ordutegi zabala* izan dira.

Inkestatuen ezaugarriak

Inkestatuen ezaugarriei dagokienez, Eusko Jaurlaritzako bulegoetara hurbiltzen den jendearen profila ez da asko aldatu azken urte hauetan. Hala ere, badaude aipatu beharreko aldaketa batzuk, ez hainbeste ezaugarri soziodemografikoei dagokienez, baizik eta kudeaketaren ezaugarrien gainean:

- Bulego horietara jo dutenen euskaldunen portzentaia igo da zertxobait urte hauetan, 1999ko %35etik, 2000ko %38 eta 2001eko %39ra pasatuz, baina euskararen erabilera jaitsi da %13tik %10era eta %6ra.
- 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. Eta urte hauetako tendentzia zein izan da?: gero eta jende gehiago jotzen du Eusko Jaurlaritzako bulegoetara lehenengo harremana izateko, hau da, informazioa edo hitzordua eskatu edo inprimakiak eta agiriak jaso, portzentaia 1999ko %32tik 2000ko %36 eta 2001eko %42 pasatuz.
- Bisitaren orduaz, aipatzekoa da gero eta jende gehiago joaten dela arratsaldeaz: 1999ko %12tik, 2000ko %15 eta 2001eko %21era pasatuz.

3 - Fitxa teknikoa

2527 inkesta egin dira **2001eko urrian** aztertutako **29 JAZ**etatik batera jo zuten lagunen artean.

Erabilitako lagina **estratifikatua** da, eta **afijazio itxuragabea du zerbitzuko eguneko bisitaldien etorpenagatik**. Eguneko etorpenari buruzko datuak bi iturri desberdinetatik sortzen dira: bata, txartel-sistemaren zenbaketa objektiboa (sistema hori duten 11 zerbitzuetan besterik ez), 10 JAZ horietara egindako eguneko bisitaldien urteko batezbestekoa eskaintzen ziguna; eta bestea, JAZ bakoitzeko teknikariek gainerakoez duten irizpen subjektiboa. Bi iturri horien bitartez, zerbitzuaren arabera eguneko etorpenak 9 bisitaldi (Araban, Joko Lurralde Bulegoa) eta 363 bisitaldi (Bizkaian, Hezkuntza Lurralde Ordezkaritza) bitarteko tarte duela ondorioztatu zen.

Datu horietatik abiatuta, aipatutako 2527 inkestak egin dira, kapitulu honen amaieran agertzen den **taulan** zehazten den bezala. Taula horretan bertan, JAZ bakoitzaren kode eta izenez gain, lurraldea, saila eta dagokien egoitza ere agertzen dira, bai eta bisitaldien eguneko etorpena eta zerbitzu bakoitzean egindako inkesta-kopurua ere.

Inkestatzaileek hautatutako JAZetako batean kudeaketaren bat egin berri dutenen artean zoriz aukeratzean oinarritzen da **lagin-diseinua**, eta erabiltzaile horiei jasotako arretarekiko poztasunari buruzko galde-sorta egitean ere bai. Hiru fase ditu inkestatuen aukeraketa-prozesuak:

- Zerbitzuko inkesta-kopuruaren banaketa teorikoa: JAZak lau mailatan banatu ziren, eguneko etorpenaren arabera:
 - Egunero 75 bisitaldi baino gutxiago dituzten zerbitzuak (20): 50 inkesta.
 - Egunero 75-99 bisitaldi dituzten zerbitzuak (1): 100 inkesta.
 - Egunero 100-139 bisitaldi dituzten zerbitzuak (4): 150 inkesta.
 - Egunero 140 edo hortik gorako bisitaldiak dituzten zerbitzuak (4): 200 inkesta.

Azkenean, aipatutako inkesta kopurua baino zenbait inkesta gehiago egin ziren, eta 2527 dauzkagu.

Azpibanaketa horrek zerbitzu guztietan gutxieneko langile-kopuru onargarriari eustea du helburu, bai eta egunean zehar jende gutxi jasotzen dutenetan ere, zerbitzu bakoitzeko datuek gutxieneko fidagarritasun estatistikoa izan dezaten.

- Zerbitzu bakoitzeko inkesta-kopuruaren banaketa landa-lana burutu zen egunetan: JAZ bakoitzaren inkesta-kopurua eta landa-lana burutu zen egun-kopurua zatitu ziren.
- Zerbitzu bakoitzeko eguneko inkesta-kopuruaren ordu-banaketa: batez besteko etorpenaren arabera (txartel-sistema duten JAZetan zenbatetsia), lau ordu-tartetan¹ zehar, eta zerbitzu bakoitzaren lanaldiaren arabera.

2527 lagunen gaineko azken laginaren **lagin-errakuntza** zenbatetsia ± 2 koa da, %95,5eko konfiantza-mailarako eta $p=q=0,5$ izanik.

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

¹ Azkenean, ordu-tarte bakoitzean tarte bakoitzaren minutuen arabera banatu ziren inkestak.

EUSKO JAURLARITZAKO JENDAURREKO ARRETA ZERBITZUAK EUSKAL HIRIBURUETAN (2001)

ZERBITZU KODEA	LURRALDEA	SAILA	EGOITZA	IZENA	EGUNEROKO BIZITAK	EGINDAKO INKESTAK
1	ARABA	Ogasun eta Herri Administrazioa	Donostia z/g - Lakua	Zuzenean 012	30	58
2		Ogasun eta Herri Administrazioa	Donostia z/g - Lakua	Kontratazioa	25	50
3		Ogasun eta Herri Administrazioa	Donostia z/g - Lakua	Liburutegia eta Liburu-denda	15	50
4		Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza	Donostia z/g - Lakua	Elkarteen Errolda	10	50
5		Ogasun eta Herri Administrazioa	Samaniego 2	Zuzenean 012 Samaniego	30	50
6		Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza	Samaniego 2	Lan Lurralde Ordezkaritza	87	100
7		Industria, Merkataritza eta Turismoa	Samaniego 2	Industria, Merkataritza eta Turismo Lurralde Bulegoa	60	50
8		Etxebizitza eta Gizarte Gaiak	Samaniego 2	Etxebizitza Lurralde Zerbitzua	50	52
9		Herrizaingoa	Samaniego 2	Joko Lurralde Bulegoa	9	50
10		Herrizaingoa	Samaniego 2	Bidezaingo Lurralde Zerbitzua	40	50
11		Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerkuntza	San Prudencio 18	Hezkuntza Lurralde Ordezkaritza	120	150
12	BIZKAIA	Ogasun eta Herri Administrazioa	Gran Via 85	Zuzenean 012	30	50
13		Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza	Gran Via 85	Lan Lurralde Ordezkaritza	114	154
14		Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerkuntza	Gran Via 85	Hezkuntza Lurralde Ordezkaritza	363	205
15		Kultura	Gran Via 85	Kultura Lurralde Zerbitzua	29	56
16		Etxebizitza eta Gizarte Gaiak	Gran Via 85	Etxebizitza Lurralde Zerbitzua	151	200
17		Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza	Gran Via 85	Elkarteen Errolda	23	50
18		Industria, Merkataritza eta Turismoa	General Concha 23	Industria, Merkataritza eta Turismo Lurralde Bulegoa	149	201
19		Herrizaingoa	Gran Via 2	Joko Lurralde Bulegoa	22	50
20		Herrizaingoa	Ercilla 4	Bidezaingo Lurralde Zerbitzua	60	50
21	GIPUZKOA	Ogasun eta Herri Administrazioa	Andia 13	Zuzenean 012 Andia	31	50
22		Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerkuntza	Andia 13	Hezkuntza Lurralde Ordezkaritza	234	200
23		Kultura	Andia 13	Kultura Lurralde Zerbitzua	22	50
24		Etxebizitza eta Gizarte Gaiak	Andia 13	Etxebizitza Lurralde Zerbitzua	114	150
25		Industria, Merkataritza eta Turismoa	Easo 10	Industria, Merkataritza eta Turismo Lurralde Bulegoa	130	150
26		Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza	Vitoria-Gasteiz 3	Elkarteen Errolda	15	51
27		Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza	Vitoria-Gasteiz 3	Lan Lurralde Ordezkaritza	72	50
28		Herrizaingoa	San Martin 48	Joko Lurralde Bulegoa	14	50
29		Herrizaingoa	San Marcial 2	Bidezaingo Lurralde Zerbitzua	50	50

* Zenbaki gorriak tiketen bidezko kontaktari dagozkie.

4 - Indize sintetikoak

Emaitza orokorrak

Otik 10era arteko eskalan, Eusko Jaurlaritzaren jendaurreko zerbitzuekiko Poztasun Orokorraren Indizea (POI), hau da jasotako zerbitzuarekin erabiltzailearen poztasuna 7.6 da. Beraz, esan daiteke Euskal Autonomia Erkidegoko bizilagunak nahiko pozik agertzen direla jasotako arretarekin.

Poztasun Erlatiboaren Indizea (PEI), hau da, aurretiko itzaropenekiko poztasunaren ehunekoa, %85.6koa da.

Instalazioekiko Poztasun Indizea (INSTPI) 7.3 da, Pertsonetikoa (PERTPI) 8.0 eta Jardunbideekikoa (JARDPI) 8.0. Aipatzekoa da jendea nahiko pozik dagoela Eusko Jaurlaritzak bere jendaurreko zerbitzuetan dituen langileekin, baita jarraitutako prozedurekin ere. Instalazioak egokiak badira ere jendearen iritziz, beste aspektu horiek baino puntuazio baxuagoa jasotzen dute.

Joan den urteko datuekin alderaketa eginda, orokorrean, jasotako arretaren balorazioa mantendu egin da. Poztasun Orokorra, 1999 urtean 8.0 bazen, 2000 eta 2001 urteetan 7.6 izan da. Poztasun Erlatiboa %91.0tik %83.8ra eta 85,6ra pasa da. PERTPIa eta JARDPIa iazkoekin alderatzen baditugu berdin berdinak dira, eta INSTPIa 1999 urtean 7.4 zen, 2000n 7.5 eta 2001ean 7.3.

Ezaugarri soziodemografikoak

Emakumezko eta gizonezkoen artean, ez dugu diferentzia nabarmenik ikusi Eusko Jaurlaritzaren jendaurreko zerbitzuen balorapena egiterakoan.

Adina ikusita, urteak gora egin ahala poztasun indize guztiak hazi egiten dira, 45 urte baino gehiago dituztenen POIa 8.0 izanik.

Unibertsitateko ikasketak dituzten bezeroen poztasuna, besteen baino baxuagoa da: 7.4 goimailakoena eta 7.5 goimailako erdikoena.

Lan egoeraren arabera, administrazioetik kanpo lan egiten dutenak (7.7) eta ikasleak (7.8) dira poztasun altuena adierazten dutenak.

Euskarazko jakite-maila igotzen den neurrian, jaitsi egiten da poztasuna, hain zuzen ere, euskaldunen POIa 7.3 baldin bada, erdaldunena 7.9.

Bezeroaren udalaren tamainaren arabera, hiriburuetan bizi direnek poztasun altuagoa (POI=7.8) adierazten dute erabilitako zerbitzuarekin.

Arabako zerbitzuetan (POI=8.1), Bizkaia eta Gipuzkoakoetan baino poztasun altuagoa aurkitu dugu.

Kudeaketaren ezaugarriak

Egindako bisitaren helburuaren arabera ondorengo poztasun orokorraren indizeak dauzkagu: harremanetan hasi (7.7), bideratzearen hasiera (7.4) eta bideratzearen bukaera (7.6).

Lehenagoko bisiten maiztasunari begira, lehenengo aldia joan direnak besteak baino kontentago atera dira Eusko Jaurlaritzako bulegoetatik (POI=8.0).

Beste aldetik, poztasun gehiago adierazten du euskal bulegoetara goizeko lehenengo orduetan (POI=7.8) jo duen jendeak.

Azkenik, gazteleraz eta erdaraz aritu direnen artean diferentzia ez da oso handia: 7.4 euskaraz eta 7.6 erdaraz egin dutenentzat.

Zerbitzuaren ezaugarriak

Zerbitzu guztiekiko Poztasun Orokorren Indizea (POI) 7.6 izanik, ondokoak dira zerbitzu bakoitzak bezeroengandik jasotako puntuazioak:

- 8.7: Zuzenean 012 (Gipuzkoa).
- 8.5: Elkarteen Errolda (Gipuzkoa).
- 8.4: Zuzenean 012 – Samaniego (Araba), Industria, Merkataritza eta Turismoa (Araba), Etxebizitza (Araba) eta Lana (Bizkaia).
- 8.3: Liburutegia eta Liburu-denda (Araba) eta Elkarteen Errolda (Araba).
- 8.2: Jokoa (Araba) eta Zuzenean 012 (Bizkaia).
- 8.1: Zuzenean 012 – Lakua (Araba), Lana (Araba) eta Kultura (Bizkaia).
- 7.9: Kontratazioa (Araba), Bidezaingoa (Araba), Hezkuntza (Gipuzkoa) eta Etxebizitza (Gipuzkoa).
- 7.8: Elkarteen Errolda (Bizkaia), Industria, Merkataritza eta Turismoa (Bizkaia) eta Kultura (Gipuzkoa).
- 7.7: Hezkuntza (Araba).
- 7.6: Jokoa (Bizkaia) eta Jokoa (Gipuzkoa).
- 7.4: Lana (Gipuzkoa).
- 7.2: Industria, Merkataritza eta Turismoa (Gipuzkoa).
- 7.1: Etxebizitza (Bizkaia).
- 7.0: Bidezaingoa (Bizkaia).
- 6.8: Bidezaingoa (Gipuzkoa).
- 6.6: Hezkuntza (Bizkaia).

Egoitzek lortutako puntuazioak hauexek dira:

- 8.2: Samaniego.
- 8.1: Lakua.
- 8.0: Andia.
- 7.8: General Concha.
- 7.7: San Prudencio.
- 7.6: Gran Via – 2, Vitoria-Gasteiz – 3 eta San Martin.
- 7.2: Gran Via – 85 eta Easo.
- 7.0: Ercilla.
- 6.8: San Marcial.

Eta Sailek lortutakoak:

- 8.3: Ogasun eta Herri Administrazioa.
- 8.1: Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza.
- 7.9: Kultura.
- 7.7: Industria, Merkataritza eta Turismoa.
- 7.6: Etxebizitza eta Gizarte Gaiak.
- 7.3: Herrizaingoa.
- 7.2: Hezkuntza.

Beraz, Gipuzkoako Zuzenean 012 da hobekien baloratutako zerbitzua, Arabako Samaniego da puntuazio altuena lortzen duen egoitza, eta Ogasun eta Herri Administrazioarena hobekien baloratzen den saila.

Beste aldetik, Bizkaiko Hezkuntza da balorazio txarrenea jaso duen zerbitzua, San Marcial puntuazio baxuena jaso duen egoitza, eta Hezkuntza okerren baloratutako saila.

Azkenik, eguneroko bisita kopurua azterturik, zenbat eta bezero gehiago izan, gero eta baxuagoa da zerbitzuaren balorapena.

Joan den urtetako datuekin konparatuz, honako zerbitzu hauek nabarmen hobetu dituzte bere puntuazioak: Arabako Etxebizitzak (7.8 eta 7.6tik 8.4ra) eta Bizkaiko Lanak (7.9 eta 7.7tik 8.4ra). Eta galdu egin dute: Arabako Bidezaingoak (8.5 eta 8.3tik 7.9ra), Bizkaiko Etxebizitzak (7.8 eta 7.6tik 7.1era) eta Bizkaiko Jokoa (8.4 eta 8.3tik 7.6ra). Orain okerrago baloratuak dira General Concha, Gran Via 2 eta San Marcial egoitzak eta Herrizaingoa saila.

Eta 2001 urteko Poztasun Erlatiboaren Indizea (PEI) kontuan hartzen badugu, ondorengoak dira emaitza aipagarrienak:

- %100 baino gehiago daukatenak zerbitzu hauek dira: Elkarteen Errolda (Gipuzkoa) eta Lana (Gipuzkoa). Vitoria-Gasteiz-3 egoitza ere bai.
- %90 eta %100 tartean hauek daude: Zuzenean 012 – Lakua (Araba), Liburutegia eta Liburu-denda (Araba), Elkarteen Errolda (Araba), Zuzenean 012 - Samaniego (Araba), Industria, Merkataritza eta Turismoa (Araba), Etxebizitza (Araba), Jokoa (Araba), Industria, Merkataritza eta Turismoa (Bizkaia), Jokoa (Bizkaia) eta Zuzenean 012 (Gipuzkoa). Baita ere hurrengo egoitzak: Lakua, Samaniego, General Concha eta Gran Via-2, eta ondorengo sailak: Ogasun eta Herri Administrazioa, Industria, Merkataritza eta Turismoa, eta Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza.
- %80 eta %90 tartean kokatzen dira honako zerbitzu hauek: Kontratazioa (Araba), Lana (Araba), Bidezaingoa (Araba), Hezkuntza (Araba), Zuzenean - 012 (Bizkaia), Lana (Bizkaia), Kultura (Bizkaia), Elkarteen Errolda (Bizkaia), Bidezaingoa (Bizkaia), Hezkuntza (Gipuzkoa), Kultura (Gipuzkoa), Etxebizitza (Gipuzkoa), Industria, Merkataritza eta Turismoa

(Gipuzkoa) eta Jokoa (Gipuzkoa). Baita ere hurrengo egoitzak: San Prudencio, Ercilla, Andia, Easo eta San Martin. Eta sailak: Hezkuntza, Herrizaingoa, Etxebizitza eta Gizarte Gaiak eta Kultura.

- %80 baino gutxiagoko Poztasun Erlatiboaren Indizea daukate zerbitzu hauek: Hezkuntza (Bizkaia), Etxebizitza (Bizkaia) eta Bidezaingoa (Gipuzkoa). Eta baita Gran Via - 85, eta San Marcial egoitzak ere.

Instalazioekiko Poztasun Indizea (INSTPI) aztertzerakoan egoitza aldagaia interesatzen zaigu batez ere. Diferentzia garrantzitsuak antzeman ditu jendeak, kontuan hartuz indizearen batezbestekoa 7.3 dela:

- 8.2: General Concha.
- 7.7: Andia.
- 7.5: Gran Via-85.
- 7.4: Gran Via-2.
- 7.3: Samaniego.
- 7.1: Lakua eta Ercilla.
- 6.9: San Martin.
- 6.6: San Prudencio.
- 6.5: Easo
- 6.4: Vitoria-Gasteiz-3.
- 6.2: San Marcial.

Azpitarratzekoa da San Marcial egoitzak lortu duen puntuazio baxua (6.2), eta baita General Conchako puntuazio altua (8.2) ere.

Aurreko urteetako datuak kontuan hartuz, aipatzekoa da General Concha egoitzaren balorapen ona, bai iazkoa (8.0) eta bai aurtengoa (8.2). Ercilla

egoitzak eman du aurrerapauso handia azkenengo urtetan: 4.9 / 6.2 / 7.1, eta San Marcialek, berriz, iaiztik hona puntu bat galdu du (6.8 / 7.2 / 6.2).

Pertsonetikoko Poztasun Indizea (**PERTPI**) 8.0 izanik, hauek dira sailaren araberako datuak:

- 8.7: Ogasun eta Herri Administrazioa.
- 8.6: Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza.
- 8.5: Kultura.
- 8.1: Etxebizitza eta Gizarte Gaiak.
- 8.0: Industria, Merkataritza eta Turismoa.
- 7.9: Herrizaingoa.
- 7.5: Hezkuntza.

Beraz, Ogasun eta Herri Administrazioa, Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza eta Kultura Saileko langileen zeregina da hobekien baloratutakoa.

Iaztik hona, mantendu egin da langileekiko jendearen poztasuna, oro har, Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza Sailari dagokionak (8.1 / 8.2 / 8.6) hobetu duen bitartean.

Eta Jardunbideekiko Poztasun Indizea (**JARDPI**) aztertzerakoan, interesgarriagoa ematen du saila aldagaia bereizteak, gogoratzuz batezbestekoa 8.0 dela:

- 9.0: Ogasun eta Herri Administrazioa.
- 8.7: Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza.
- 8.4: Kultura.

- 8.2: Etxebizitza eta Gizarte Gaiak.
- 8.1: Herrizaingoa.
- 8.0: Industria, Merkataritza eta Turismoa.
- 7.5: Hezkuntza.

Eusko Jaurlaritzako bezeroek nahikoa ondo baloratu dituzte sail guztien jardunbideak, Ogasun eta Herri Administrazioa Sailak puntu gehien lortu duena delarik.

Jendearen iritziz, Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza (8.1 / 8.4 / 8.7) da azken urte hauetan bere prozedurak gehien hobetu dituen saila.

AEB 2001: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

Ezaugarri soziodemografikoak

	GUZTIRA	SEXUA		ADINA			IKASKETAK					LAN EGOERA				
		Gizo- nezkoa	Emaku- mezkoa	16-29	30-45	>45	Lehen mai- lakoak edo baxua- goak	Lanbide Heziketa	Bigarren mailakoak	Goimaila- ko erdikoak	Goimai- lakoak	Lanean adminis- trazioan	Lanean adminis- traziotik kanpo	Ikaslea	Langa- bezia	Bestelako egoera
POI = Poztasun orokorraren indizea	7,6	7,6	7,6	7,4	7,5	8,0	7,8	7,7	7,9	7,5	7,4	7,4	7,7	7,8	7,1	8,0
PEI = Poztasun erlatiboaren indizea	85,6	86,6	84,6	83,7	84,9	89,7	87,8	87,5	88,0	83,6	83,8	81,9	87,6	86,3	79,6	88,5
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	7,3	7,2	7,4	7,1	7,3	7,7	7,7	7,3	7,3	7,2	7,2	7,2	7,3	7,2	7,2	7,9
PERTPI = Pertsonekiko poztasun indizea	8,0	8,0	8,0	7,9	7,9	8,5	8,4	8,1	8,3	7,8	7,7	7,7	8,1	8,1	7,5	8,5
JARDPI = Jardunbideekiko poztasun indizea	8,0	8,1	8,0	7,9	7,9	8,4	8,5	8,2	8,3	7,8	7,8	7,6	8,2	8,3	7,5	8,5

AEB 2001: 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	7,6	7,3	7,7	7,9	7,4	7,4	7,8	8,1	7,3	7,7
PEI = Poztasun erlatiboaren indizea	85,6	83,3	86,9	87,4	84,0	83,8	87,0	89,4	80,8	89,6
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	7,3	7,2	7,3	7,7	7,2	7,4	7,3	7,1	7,6	7,2
PERTPI = Pertsonetikiko poztasun indizea	8,0	7,7	8,1	8,3	7,8	7,8	8,2	8,5	7,7	8,0
JARDPI = Jardunbideekiko poztasun indizea	8,0	7,6	8,3	8,4	7,7	7,8	8,3	8,7	7,8	8,0

AEB 2001: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

Kudeaketaren ezaugarriak

	GUZTIRA	BISITAREN HELBURUA			LEHENAGOKO BISITEN MAITASUNA				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	7,6	7,7	7,4	7,6	7,6	7,4	7,5	8,0	7,8	7,6	7,5	7,5	7,4	7,6
PEI = Poztasun erlatiboaren indizea	85,6	85,1	84,6	86,7	86,3	82,4	85,0	89,3	87,0	85,8	84,4	84,4	85,2	85,6
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	7,3	7,4	7,4	7,3	7,3	7,4	7,3	7,4	7,5	7,3	7,2	7,3	7,0	7,3
PERTPI = Pertsonetikiko poztasun indizea	8,0	8,1	7,9	8,0	7,9	7,7	8,1	8,4	8,1	8,0	7,9	7,9	7,8	8,0
JARDPI = Jardunbideekiko poztasun indizea	8,0	8,2	7,8	8,0	7,9	7,7	8,1	8,7	8,1	8,1	8,0	7,9	8,0	8,0

AEB 2001: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

Zerbitzuaren ezaugarriak

	GUZTIRA	ZERBITZUA													
		Zuzenean 012-Lakua (Araba)	Kontrata- zioa (Araba)	Liburute- gia eta Liburu- denda (Araba)	Elkarteen Errolda (Araba)	Zuzenean 012-Sama- niego (Araba)	Lana (Araba)	Industria, Merkatari- tza eta Tu- rismoa (Araba)	Etxebizitza (Araba)	Jokoa (Araba)	Bidezain- goa (Araba)	Hezkuntza (Araba)	Zuzenean 012 (Bizkaia)	Lana (Bizkaia)	Hezkuntza (Bizkaia)
POI = Poztasun orokorraren indizea	7,6	8,1	7,9	8,3	8,3	8,4	8,1	8,4	8,4	8,2	7,9	7,7	8,2	8,4	6,6
PEI = Poztasun erlatiboaren indizea	85,6	92,4	89,3	94,0	94,3	91,2	88,8	93,5	90,1	90,6	86,6	86,1	89,6	89,6	73,2
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	7,3	7,2	6,9	7,3	7,3	7,5	7,0	7,8	7,3	7,1	7,3	6,6	7,5	7,9	7,2
PERTPI = Pertsonetikiko poztasun indizea	8,0	8,6	8,2	8,6	8,5	9,2	8,6	9,0	8,5	8,8	8,5	8,0	8,5	8,8	7,0
JARDPI = Jardunbideekiko poztasun indizea	8,0	9,4	8,2	8,9	9,0	9,8	8,8	9,0	8,9	8,7	8,8	7,9	8,9	8,9	7,0

AEB 2001: 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	7,6	8,1	7,1	7,8	7,8	7,6	7,0	8,7	7,9	7,8	7,9	7,2	8,5	7,4	7,6	6,8
PEI = Poztasun erlatiboaren indizea	85,6	87,5	75,6	83,0	91,4	90,9	83,6	96,9	87,6	87,6	87,3	86,9	115,7	103,5	89,1	79,9
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	7,3	7,6	7,6	8,0	8,2	7,4	7,1	7,7	7,6	7,4	7,9	6,5	6,8	6,4	6,9	6,2
PERTPI = Pertsonetikiko poztasun indizea	8,0	8,6	7,7	8,4	8,4	7,7	7,5	8,8	8,1	8,3	8,5	7,2	9,0	8,1	8,0	7,6
JARDPI = Jardunbideekiko poztasun indizea	8,0	8,5	8,0	8,4	8,4	8,1	7,7	8,8	8,0	8,2	8,2	7,2	9,0	8,2	8,4	7,7

AEB 2001: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

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
POI = Poztasun orokorraren indizea	7,6	8,1	8,2	7,7	7,2	7,8	7,6	7,0	8,0	7,2	7,6	7,6	6,8
PEI = Poztasun erlatiboaren indizea	85,6	91,9	90,1	86,1	78,0	91,4	90,9	83,6	88,2	86,9	105,6	89,1	79,9
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	7,3	7,1	7,3	6,6	7,5	8,2	7,4	7,1	7,7	6,5	6,4	6,9	6,2
PERTPI = Pertsonetikiko poztasun indizea	8,0	8,5	8,7	8,0	7,6	8,4	7,7	7,5	8,3	7,2	8,2	8,0	7,6
JARDPI = Jardunbideekiko poztasun indizea	8,0	8,9	8,9	7,9	7,7	8,4	8,1	7,7	8,1	7,2	8,4	8,4	7,7

AEB 2001: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

Zerbitzuaren ezaugarriak

	GUZTIRA	SAILA							EGUNEROKO BISITA KOPURUA			
		Ogasun eta Herri Adminis- trazioa	Hezkuntza	Herri- zaingoa	Industria, Merkatari- tza eta Turismoa	Etxebizitza eta Gizarte Gaiak	Justizia, Lan eta Gizarte Seguran- tza	Kultura	<26	26-100	101-200	>200
POI = Poztasun orokorraren indizea	7,6	8,3	7,2	7,3	7,7	7,6	8,1	7,9	7,9	7,9	7,7	7,1
PEI = Poztasun erlatiboaren indizea	85,6	92,2	80,1	84,8	90,1	82,2	93,4	87,5	91,8	90,5	85,9	78,9
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	7,3	7,4	7,2	6,9	7,5	7,6	7,2	7,5	7,3	7,1	7,5	7,4
PERTPI = Pertsonetikiko poztasun indizea	8,0	8,7	7,5	7,9	8,0	8,1	8,6	8,5	8,3	8,4	8,1	7,5
JARDPI = Jardunbideekiko poztasun indizea	8,0	9,0	7,5	8,1	8,0	8,2	8,7	8,4	8,4	8,6	8,1	7,4

AEB 2001: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

Denborazko alderaketa

		GUZTIRA	ZERBITZUA														
			Zuzenean 012-Lakua (Araba)	Kontratazioa (Araba)	Liburute-gia eta Liburudenda (Araba)	Elkarteen Errolda (Araba)	Zuzenean 012-Samario (Araba)	Lana (Araba)	Industria, Merkataritza eta Turismoa (Araba)	Etxebizitza (Araba) (1)	Jokoa (Araba)	Bidezaingoa (Araba)	Hezkuntza (Araba)	Zuzenean 012-(Bizkaia)	Lana (Bizkaia)	Hezkuntza (Bizkaia)	Kultura (Bizkaia)
POI = Poztasun orokorraren indizea	2001	7,6	8,1	7,9	8,3	8,3	8,4	8,1	8,4	8,4	8,2	7,9	7,7	8,2	8,4	6,6	8,1
	2000	7,6	7,9	8,1	7,8	8,2	8,1	8,2	8,5	7,6	8,3	8,3	7,5	7,7	7,7	6,3	8,1
	1999	8,0	8,2	8,4	8,2	8,2	8,3	8,2	8,8	7,8	8,8	8,5	7,4	8,1	7,9	7,5	8,1
PEI = Poztasun erlatiboaren indizea	2001	85,6	92,4	89,3	94,0	94,3	91,2	88,8	93,5	90,1	90,6	86,6	86,1	89,6	89,6	73,2	87,5
	2000	83,8	89,9	91,4	91,5	94,2	91,3	91,9	95,5	87,6	93,9	91,8	85,5	80,8	79,7	70,6	87,1
	1999	91,0	94,7	96,9	96,9	95,3	92,0	97,2	97,5	88,2	96,2	92,9	88,8	91,5	86,6	82,1	92,7
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	2001	7,3	7,2	6,9	7,3	7,3	7,5	7,0	7,8	7,3	7,1	7,3	6,6	7,5	7,9	7,2	7,6
	2000	7,5	7,5	7,6	6,7	7,3	7,7	7,9	7,8	7,6	7,5	7,9	7,0	7,6	7,7	7,4	7,7
	1999	7,4	7,2	7,9	7,4	7,2	7,4	7,7	7,5	7,1	7,6	7,3	6,9	7,6	7,7	7,5	7,4
PERTPI = Pertsonetikiko poztasun indizea	2001	8,0	8,6	8,2	8,6	8,5	9,2	8,6	9,0	8,5	8,8	8,5	8,0	8,5	8,8	7,0	8,6
	2000	8,0	8,7	8,4	8,1	8,9	8,7	8,4	8,7	8,2	8,6	8,9	7,9	8,0	8,0	6,9	8,5
	1999	8,2	8,6	8,5	8,4	8,8	8,8	8,6	9,0	8,2	8,7	8,9	7,8	8,4	8,0	7,7	8,6
JARDPI = Jardunbideekiko poztasun indizea	2001	8,0	9,4	8,2	8,9	9,0	9,8	8,8	9,0	8,9	8,7	8,8	7,9	8,9	8,9	7,0	8,5
	2000	8,0	8,7	8,8	8,6	8,7	8,9	8,5	8,8	7,9	8,7	8,6	7,9	9,0	8,2	6,2	8,5
	1999	8,1	8,9	8,7	8,7	8,4	9,3	8,2	9,1	8,5	8,8	8,7	7,8	8,4	7,9	7,3	8,7

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

AEB 2001: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

Denborazko alderaketa

	GUZTIRA	ZERBITZUA														
		Etxebizitza (Bizkaia) (1)	Elkarteen Errolda (Bizkaia)	Industria, Merkataritza eta Turismoa (Bizkaia) (2)	Jokoa (Bizkaia)	Bidezaingoa (Bizkaia)	Zuzenean 012- (Gipuzkoa)	Hezkuntza (Gipuzkoa)	Kultura (Gipuzkoa)	Etxebizitza (Gipuzkoa) (1)	Industria, Merkataritza eta Turismoa (Gipuzkoa)	Elkarteen Errolda (Gipuzkoa)	Lana (Gipuzkoa)	Jokoa (Gipuzkoa)	Bidezaingoa (Gipuzkoa)	
POI = Poztasun orokorraren indizea	2001	7,6	7,1	7,8	7,8	7,6	7,0	8,7	7,9	7,8	7,9	7,2	8,5	7,4	7,6	6,8
	2000	7,6	7,6	8,0	8,5	8,3	6,9	7,7	7,8	7,9	8,0	7,4	8,3	7,7	7,9	7,4
	1999	8,0	7,8	7,7	7,7	8,4	7,2	8,4	8,8	8,5	8,2	7,7	8,2	7,1	8,1	7,9
PEI = Poztasun erlatiboaren indizea	2001	85,6	75,6	83,0	91,4	90,9	83,6	96,9	87,6	87,6	87,3	86,9	115,7	103,5	89,1	79,9
	2000	83,8	83,6	86,6	91,5	89,1	76,0	81,8	85,1	85,7	83,4	79,6	89,2	85,9	89,5	83,8
	1999	91,0	86,8	84,9	98,7	88,0	109,6	90,6	96,5	96,3	92,5	86,6	91,9	83,3	94,4	88,4
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	2001	7,3	7,6	8,0	8,2	7,4	7,1	7,7	7,6	7,4	7,9	6,5	6,8	6,4	6,9	6,2
	2000	7,5	7,5	7,6	8,0	7,9	6,2	7,4	7,8	7,7	7,6	7,1	7,3	7,2	6,8	7,2
	1999	7,4	7,8	7,7	6,2	7,8	4,9	8,0	7,9	8,1	8,1	7,6	7,9	6,3	6,2	6,8
PERTPI = Pertsonetikiko poztasun indizea	2001	8,0	7,7	8,4	8,4	7,7	7,5	8,8	8,1	8,3	8,5	7,2	9,0	8,1	8,0	7,6
	2000	8,0	7,4	8,4	8,9	9,1	7,7	8,3	8,2	8,5	8,3	7,8	8,8	8,2	8,2	8,2
	1999	8,2	8,1	7,9	7,4	9,3	7,0	9,1	8,8	9,1	8,5	8,0	8,9	7,9	7,2	8,8
JARDDPI = Jardunbideekiko poztasun indizea	2001	8,0	8,0	8,4	8,4	8,1	7,7	8,8	8,0	8,2	8,2	7,2	9,0	8,2	8,4	7,7
	2000	8,0	7,8	8,5	9,1	9,0	7,7	8,3	8,0	8,2	8,0	7,9	8,6	8,4	8,0	8,0
	1999	8,1	7,7	8,0	7,1	9,6	7,8	9,2	8,9	8,2	8,1	7,8	8,9	8,3	6,8	9,5

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

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

AEB 2001: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

Denborazko alderaketa

		GUZTIRA	EGOITZA											
			Lakua	Samaniego	San Prudencio	Gran Vía-85	General Concha (3)	Gran Vía-2	Ercilla	Andia	Easo	Vitoria-Gasteiz, 3 (4)	San Martín	San Marcial
POI = Poztasun orokorraren indizea	2001	7,6	8,1	8,2	7,7	7,2	7,8	7,6	7,0	8,0	7,2	7,6	7,6	6,8
	2000	7,6	8,0	8,2	7,5	7,1	8,5	8,3	6,9	7,8	7,4	7,8	7,9	7,4
	1999	8,0	8,3	8,4	7,4	7,7	-	8,4	7,2	8,6	7,7	-	8,1	7,9
PEI = Poztasun erlatiboaren indizea	2001	85,6	91,9	90,1	86,1	78,0	91,4	90,9	83,6	88,2	86,9	105,6	89,1	79,9
	2000	83,8	91,2	91,9	85,5	77,2	91,5	89,1	76,0	84,4	79,6	86,5	89,5	83,8
	1999	90,3	96,1	93,5	88,8	85,1	-	88,0	109,6	94,9	86,6	-	94,4	88,4
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	2001	7,3	7,1	7,3	6,6	7,5	8,2	7,4	7,1	7,7	6,5	6,4	6,9	6,2
	2000	7,5	7,3	7,8	7,0	7,5	8,0	7,9	6,2	7,7	7,1	7,2	6,8	7,2
	1999	7,5	7,5	7,4	6,9	7,6	-	7,8	4,9	8,0	7,6	-	6,2	6,8
PERTPI = Pertsonetikiko poztasun indizea	2001	8,0	8,5	8,7	8,0	7,6	8,4	7,7	7,5	8,3	7,2	8,2	8,0	7,6
	2000	8,0	8,5	8,5	7,9	7,4	8,9	9,1	7,7	8,2	7,8	8,3	8,2	8,2
	1999	8,2	8,6	8,7	7,8	7,9	-	9,3	7,0	8,7	8,0	-	7,2	8,8
JARDPI = Jardunbideekiko poztasun indizea	2001	8,0	8,9	8,9	7,9	7,7	8,4	8,1	7,7	8,1	7,2	8,4	8,4	7,7
	2000	8,0	8,7	8,5	7,9	7,3	9,1	9,0	7,7	8,1	7,9	8,4	8,0	8,0
	1999	8,2	8,7	8,8	7,8	7,7	-	9,6	7,8	8,7	7,8	-	6,8	9,5

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

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

AEB 2001: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK: INDIZE SINTETIKOAK

Denborazko alderaketa

		GUZTIRA	SAILA						
			Ogasun eta Herri Adminis-trazioa	Hezkuntza	Herri-zaingoa	Industria, Merkataritza eta Turismoa	Etxebizitza eta Gizarte Gaiak (5)	Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza	Kultura
POI = Poztasun orokorraren indizea	2001	7,6	8,3	7,2	7,3	7,7	7,6	8,1	7,9
	2000	7,6	7,9	7,1	7,6	8,1	7,7	7,9	8,0
	1999	8,0	8,3	8,0	7,9	7,9	8,0	7,8	8,2
PEI = Poztasun erlatiboaren indizea	2001	85,6	92,2	80,1	84,8	90,1	82,2	93,4	87,5
	2000	83,8	87,4	79,0	84,6	87,9	84,2	85,7	86,5
	1999	90,3	93,3	88,8	97,5	94,3	89,3	87,6	94,0
INSTPI = Instalazioekiko poztasun indizea	2001	7,3	7,4	7,2	6,9	7,5	7,6	7,2	7,5
	2000	7,5	7,5	7,5	7,1	7,7	7,5	7,6	7,7
	1999	7,5	7,6	7,6	6,3	6,9	7,8	7,5	7,7
PERTPI = Pertsonetikiko poztasun indizea	2001	8,0	8,7	7,5	7,9	8,0	8,1	8,6	8,5
	2000	8,0	8,4	7,6	8,3	8,5	7,9	8,2	8,5
	1999	8,2	8,7	8,1	8,1	7,9	8,3	8,1	8,8
JARDPI = Jardunbideekiko poztasun indizea	2001	8,0	9,0	7,5	8,1	8,0	8,2	8,7	8,4
	2000	8,0	8,7	7,2	8,2	8,6	7,9	8,4	8,4
	1999	8,2	8,9	8,0	8,5	7,7	8,0	8,1	8,5

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

5 - Kalitate- adierazleak

- **5.1 - Garrantzia**
- **5.2 - Poztasuna**
- **5.3 - Grafikoak**

5.1 - Garrantzia

Adierazle guztien garrantziaren batezbestekoa 9.0 da, 0 eta 10en arteko eskala batean, eta honako hauek dira adierazle bakoitzak lortutako puntuazioak:

- 9.4: Adeitasunez eta begirunez atenditu.
- 9.3: Komeni zaizkizun aukerak gomendatu, Prestatutako langileak izan, Erratu gabe informatu eta tramiteak egin eta Eskaera ukatzean arrazoiak azaldu.
- 9.2: Jendea atenditzeko ordutegi zabala, Azalpen eta formulario argiak, Tramiteak arin bete, Tramitazioa nola dagoen jakin eta Nahi duzun hizkuntzan atenditua izan.
- 9.1: Denbora gutxi itxaron eta Arin atenditua izan.
- 8.6: Ondo komunikatuta egon eta Nahikoa informazio-foileto eta formularioak izan.
- 8.4: Seinale egokiak izan eta Giro-baldintzak egokiak izan.
- 8.3: Tiketen bidezko txanda sistema
- 8.1: Instalazio onak izan.

Langileekin izandako harremani eta jardunbideei dagozkien adierazleei emandako garrantzia, instalazioei dagozkienei emandakoa baino altuagoa da. Beraz, Eusko Jaurlaritzako bulegoetara jotzen duen bezeriaren iritziz, garrantzia handiagoa dute jasotako arretak, kudeaketak eta langileek, zerbitzuaren egiturak edo hornikuntzak baino.

Beste aldetik, aurreko ikerketetan adierazle guztien garrantziaren batezbestekoa 8.8 eta 9.2 bazen orain 9.0 da.

AEB 2001: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: GARRANTZIA

Ezaugarri soziodemografikoak

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

AEB 2001: 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
INSTALAZIO ONAK IZAN	8,1	8,1	8,0	8,4	8,0	8,2	8,2	8,1	8,5	7,6
SEINALE EGOKIAK IZAN	8,4	8,3	8,4	8,6	8,1	8,4	8,5	8,5	8,7	8,0
ONDO KOMUNIKATUTA EGON	8,6	8,5	8,5	8,8	8,5	8,6	8,5	8,6	8,9	8,1
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	8,4	8,3	8,4	8,7	8,2	8,4	8,5	8,7	8,7	7,9
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	9,2	9,1	9,2	9,2	9,0	9,1	9,2	9,4	9,4	8,7
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	8,6	8,5	8,6	8,8	8,4	8,6	8,7	8,7	8,9	8,2
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,3	8,4	8,2	8,3	8,3	8,6	8,2	7,3	8,8	8,3
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	9,4	9,5	9,4	9,4	9,3	9,5	9,5	9,5	9,4	9,4
DENBORA GUTXI ITXARON	9,1	9,0	9,2	9,3	9,1	9,2	9,2	9,1	9,3	9,0
ARIN ATENDITUA IZAN	9,1	9,0	9,1	9,3	9,0	9,0	9,1	9,2	9,2	9,0
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	9,3	9,3	9,2	9,3	9,1	9,4	9,3	9,3	9,5	9,0
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	9,3	9,3	9,2	9,3	9,1	9,3	9,3	9,5	9,4	9,0
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	9,2	9,2	9,2	9,3	9,1	9,2	9,3	9,5	9,2	9,1
TRAMITEAK ARIN BETE	9,2	9,2	9,3	9,3	9,1	9,2	9,3	9,3	9,3	9,1
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	9,3	9,3	9,3	9,4	9,3	9,3	9,4	9,5	9,5	9,0
ESKAERA UKATZEAN ARRAZIOAK AZALDU	9,3	9,3	9,3	9,4	9,3	9,3	9,4	9,5	9,4	9,2
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	9,2	9,2	9,1	9,3	9,1	9,2	9,2	9,3	9,2	9,0
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	9,2	9,3	9,1	9,2	9,3	9,1	9,1	9,3	9,1	9,1

AEB 2001: 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
INSTALAZIO ONAK IZAN	8,1	8,4	8,0	7,9	8,0	8,3	8,0	8,2	8,2	8,1	8,1	8,1	7,8	8,2
SEINALE EGOKIAK IZAN	8,4	8,6	8,2	8,3	8,3	8,6	8,4	8,5	8,5	8,4	8,3	8,4	8,2	8,4
ONDO KOMUNIKATUTA EGON	8,6	8,7	8,3	8,5	8,4	8,7	8,5	8,6	8,7	8,5	8,4	8,6	8,4	8,6
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	8,4	8,6	8,2	8,3	8,3	8,6	8,3	8,5	8,5	8,4	8,4	8,4	8,2	8,4
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	9,2	9,4	8,9	9,0	9,1	9,3	9,1	9,1	9,1	9,1	9,2	9,3	9,1	9,2
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	8,6	8,9	8,4	8,4	8,5	8,8	8,5	8,6	8,6	8,6	8,5	8,8	8,4	8,6
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,3	8,5	8,3	8,1	8,0	8,6	8,4	8,4	8,3	8,3	8,3	8,4	8,2	8,3
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	9,4	9,6	9,3	9,4	9,4	9,5	9,5	9,4	9,5	9,4	9,4	9,4	9,3	9,4
DENBORA GUTXI ITXARON	9,1	9,2	9,1	9,1	9,1	9,1	9,2	9,2	9,2	9,1	9,2	9,1	8,9	9,2
ARIN ATENDITUA IZAN	9,1	9,2	9,0	9,1	9,1	9,0	9,1	9,2	9,1	9,0	9,2	9,1	8,9	9,1
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	9,3	9,5	9,1	9,2	9,2	9,3	9,3	9,3	9,3	9,2	9,4	9,3	9,0	9,3
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	9,3	9,5	9,1	9,2	9,2	9,4	9,3	9,3	9,3	9,2	9,3	9,3	9,2	9,3
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	9,2	9,4	9,1	9,1	9,1	9,3	9,3	9,2	9,2	9,2	9,3	9,3	9,0	9,2
TRAMITEAK ARIN BETE	9,2	9,3	9,1	9,2	9,2	9,3	9,2	9,2	9,3	9,2	9,3	9,2	8,9	9,3
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	9,3	9,4	9,1	9,3	9,2	9,4	9,4	9,3	9,4	9,3	9,3	9,3	9,1	9,3
ESKAERA UKATZEAN ARRAZIOAK AZALDU	9,3	9,4	9,2	9,3	9,2	9,3	9,4	9,3	9,4	9,3	9,4	9,3	9,0	9,4
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	9,2	9,3	9,0	9,1	9,1	9,2	9,3	9,2	9,1	9,1	9,3	9,2	8,9	9,2
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	9,2	9,2	9,1	9,1	9,1	9,3	9,1	9,3	9,2	9,2	9,1	9,2	9,4	9,1

AEB 2001: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: GARRANTZIA

Zerbitzuaren ezaugarriak

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

AEB 2001: 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)
INSTALAZIO ONAK IZAN	8,1	8,6	9,2	9,0	8,8	7,2	7,1	8,5	8,3	8,1	8,4	7,3	5,2	5,0	7,4	7,2
SEINALE EGOKIAK IZAN	8,4	8,5	9,3	9,3	8,8	7,9	7,7	8,7	8,6	8,4	8,7	7,4	5,8	5,4	8,8	7,9
ONDO KOMUNIKATUTA EGON	8,6	8,7	9,3	9,2	8,7	8,9	8,8	8,2	8,8	9,0	8,9	7,5	5,8	5,7	8,2	7,6
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	8,4	8,8	9,1	9,1	8,7	7,3	7,3	8,7	8,5	8,7	8,8	7,5	5,4	5,4	7,6	7,7
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	9,2	9,4	9,6	9,7	8,7	8,5	8,8	9,0	9,3	9,0	9,4	8,6	6,0	6,1	8,3	8,7
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	8,6	8,9	9,5	9,4	8,6	7,2	7,4	8,7	8,9	8,5	9,0	7,6	6,5	6,1	7,4	7,5
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,3	9,1	9,1	9,3	8,4	6,8	6,8	8,6	8,5	8,2	9,0	7,4	8,5	8,2	7,7	7,9
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	9,4	9,6	9,7	9,7	8,7	8,1	8,5	9,5	9,6	9,2	9,6	9,0	8,9	9,1	8,6	9,0
DENBORA GUTXI ITXARON	9,1	9,1	9,6	9,5	8,7	9,4	9,5	8,9	9,1	9,1	9,2	8,9	8,8	8,9	9,3	8,5
ARIN ATENDITUA IZAN	9,1	9,2	9,5	9,2	8,6	9,5	9,5	8,7	9,2	9,0	9,1	9,0	8,4	8,7	9,1	8,5
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	9,3	9,6	9,8	9,8	8,7	8,5	8,4	9,4	9,5	8,9	9,4	8,8	8,0	7,6	8,9	9,0
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	9,3	9,8	9,8	9,7	8,6	7,3	7,5	9,5	9,5	9,3	9,3	9,0	7,6	7,0	8,2	9,3
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	9,2	9,5	9,8	9,7	8,6	7,6	7,7	9,3	9,5	9,2	9,2	8,8	8,3	7,8	8,3	9,1
TRAMITEAK ARIN BETE	9,2	9,4	9,7	9,3	8,7	9,3	9,4	9,2	9,3	9,1	9,2	9,0	8,5	8,4	9,2	8,8
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	9,3	9,6	9,8	9,5	8,6	8,9	8,9	9,4	9,4	9,1	9,3	8,9	7,6	7,2	9,1	9,1
ESKAERA UKATZEAN ARRAZIOAK AZALDU	9,3	9,5	9,8	9,5	8,6	9,3	8,9	9,1	9,5	9,0	9,2	8,8	8,7	8,6	9,4	9,4
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	9,2	9,3	9,7	9,5	8,6	8,6	8,5	9,4	9,3	8,9	9,2	8,7	6,4	6,3	8,8	9,0
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	9,2	9,0	9,6	9,4	8,6	9,1	9,3	9,2	9,4	9,0	9,5	8,7	8,0	7,8	9,2	9,7

AEB 2001: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: GARRANTZIA
Zerbitzuaren ezaugarriak

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

AEB 2001: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: GARRANTZIA

Zerbitzuaren ezaugarriak

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

AEB 2001: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK:
GARRANTZIA

Denborazko alderaketa

	2001	2000	1999
INSTALAZIO ONAK IZAN	8,1	8,5	7,8
SEINALE EGOKIAK IZAN	8,4	8,8	8,3
ONDO KOMUNIKATUTA EGON	8,6	8,8	8,4
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	8,4	8,7	8,2
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	9,2	9,3	9,0
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	8,6	9,0	8,4
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,3	8,0	7,6
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	9,4	9,5	9,4
DENBORA GUTXI ITXARON	9,1	9,3	9,1

AEB 2001: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK:
GARRANTZIA

Denborazko alderaketa

	2001	2000	1999
ARIN ATENDITUA IZAN	9,1	9,3	9,1
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	9,3	9,5	9,1
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	9,3	9,5	9,2
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	9,2	9,4	9,2
TRAMITEAK ARIN BETE	9,2	9,4	9,2
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	9,3	9,5	9,2
ESKAERA UKATZEAN ARRAZOIAK AZALDU	9,3	9,5	9,2
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	9,2	9,4	9,0
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	9,2	9,4	9,2

5.2 - Poztasuna

Eta adierazle guztiekiko poztasunaren batezbestekoa 7.6 izanik, ondoko hauek dira jendeak adierazle bakoitzeko adierazitako poztasuna:

- 8.8: Nahi duzun hizkuntzan atenditua izan.
- 8.6: Arin atenditua izan.
- 8.5: Tiketen bidezko txanda sistema.
- 8.4: Denbora gutxi itxaron.
- 8.0: Adeitasunez eta begirunez atenditu.
- 7.9: Giro-baldintzak egokiak izan.
- 7.8: Azalpen eta formulario argiak.
- 7.7: Prestatutako langileak izan.
- 7.6: Erratu gabe informatu eta tramiteak egin.
- 7.5: Instalazio onak izan.
- 7.4: Ondo komunikatuta egon eta Tramiteak arin bete.
- 7.1: Seinale egokiak izan, Eskaera ukatzean arrazoiak azaldu eta Tramitazioa nola dagoen jakin.
- 7.0: Komeni zaizkizun aukerak gomendatu
- 6.6: Nahikoa informazio-foileto eta formularioak.
- 6.5: Jendea atenditzeko ordutegi zabala.

Nahi duzun hizkuntzatan atenditua izan 8.8rekin poztasuna handiena jaso duen adierazlea izan da. Eta nahikoa informazio-foileto eta formularioak (6.6) eta Jendea atenditzeko ordutegi zabala (6.5), kalifikazioa ona jasotzen badute ere, puntuazio eskasena lortzen dituzte.

Zerbitzu, egoitza eta sail bakoitzeko erabiltzaileek, ia kasu guztietan, bost puntutik gorako poztasuna adierazten dute kalitate-adierazle guztiekin.

Salbuespenak: Zuzenean 012 – Lakua (Araba) zerbitzuan, Nahikoa informazio foileto eta formularioak adierazlearen balorapena egiterakoan (4.8), eta Zuzenean 012 (Bizkaia) adierazle bera baloratzean (4.6).

Beste aldetik azken bi urtetan lehenengo bi postuetan agertzen ziren bi adierazleak (Nahi duzun hizkuntzan atenditua izan eta Arin atenditua izan) lehenak dira aurten ere bai, eta berdin gertatzen da azkeneko bi postuetan daudenekin (Nahikoa informazio-foileto eta formularioak eta Jendea atenditzeko ordutegi zabala).

Eta 1999 eta 2000 urtetan 8.7 bazen adierazle guztiekin agertutako poztasunaren batezbestekoa, 2001ean 8.6 izan da.

AEB 2001: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: POZTASUNA

Ezaugarri soziodemografikoak

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

AEB 2001: 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
INSTALAZIO ONAK IZAN	7,5	7,5	7,5	7,7	7,3	7,6	7,6	7,4	7,9	7,1
SEINALE EGOKIAK IZAN	7,1	7,0	7,0	7,5	7,2	7,2	7,1	6,6	7,6	6,8
ONDO KOMUNIKATUTA EGON	7,4	7,4	7,4	7,7	7,3	7,5	7,4	6,8	7,9	7,2
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	7,9	7,9	7,9	8,1	7,7	8,0	8,0	8,1	8,1	7,6
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	6,5	6,0	6,6	7,4	6,5	6,5	6,5	6,4	6,5	6,7
NAHIKOIA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	6,6	6,3	6,5	7,1	6,4	6,5	6,6	6,6	6,2	7,0
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,5	8,2	8,7	8,6	8,4	8,3	8,6	-	8,4	8,7
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	8,0	7,6	8,2	8,4	7,8	7,8	8,2	8,6	7,6	8,2
DENBORA GUTXI ITXARON	8,4	8,2	8,5	8,5	8,3	8,2	8,5	8,7	8,3	8,2
ARIN ATENDITUA IZAN	8,6	8,5	8,7	8,8	8,6	8,4	8,8	9,1	8,6	8,5
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	7,0	6,6	7,1	7,6	6,7	6,8	7,3	7,5	6,6	7,4
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	7,7	7,4	7,8	8,1	7,4	7,5	7,9	8,2	7,4	7,8
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	7,8	7,4	7,9	8,1	7,6	7,6	7,9	8,1	7,6	7,7
TRAMITEAK ARIN BETE	7,4	7,2	7,5	7,8	7,3	7,3	7,6	7,6	7,2	7,6
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	7,6	7,3	7,7	8,0	7,4	7,5	7,8	8,1	7,4	7,7
ESKAERA UKATZEAN ARRAZIOAK AZALDU	7,1	6,7	7,3	7,4	7,1	7,2	7,1	6,4	7,2	7,2
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	7,1	6,7	7,2	7,7	7,1	6,8	7,2	7,6	6,7	7,3
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	8,8	8,1	9,2	9,3	8,3	8,5	9,1	9,5	8,6	8,5

AEB 2001: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: POZTASUNA

Kudeaketaren ezaugarriak

	GUZTIRA	BISITAREN HELBURUA			LEHENAGOKO BISITEN MAIZTASUNA				BISITAREN ORDUA				KUDEAKETAREN HIZKUNTZA	
		Harremetan 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
INSTALAZIO ONAK IZAN	7,5	7,7	7,5	7,5	7,5	7,7	7,5	7,5	7,7	7,4	7,6	7,5	7,2	7,6
SEINALE EGOKIAK IZAN	7,1	7,1	7,3	7,0	7,2	7,3	7,0	7,0	7,2	7,1	7,0	7,2	6,7	7,1
ONDO KOMUNIKATUTA EGON	7,4	7,6	7,4	7,2	7,3	7,6	7,4	7,5	7,5	7,3	7,4	7,6	7,1	7,5
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	7,9	8,0	7,9	7,9	7,9	8,0	7,9	8,0	8,1	7,9	7,8	8,0	7,7	7,9
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	6,5	6,4	6,8	6,6	6,5	6,4	6,3	7,0	6,8	6,7	6,3	6,2	6,0	6,6
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	6,6	6,4	6,9	6,6	6,5	6,5	6,6	6,8	6,6	6,6	6,6	6,5	6,6	6,6
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,5	8,5	8,4	8,5	8,2	8,4	8,5	8,8	8,5	8,6	8,3	8,3	8,4	8,5
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	8,0	8,0	7,9	8,0	7,8	7,8	8,1	8,4	8,2	8,0	7,9	7,9	8,1	8,0
DENBORA GUTXI ITXARON	8,4	8,5	8,2	8,3	8,0	8,2	8,5	8,8	8,6	8,3	8,2	8,3	8,0	8,4
ARIN ATENDITUA IZAN	8,6	8,8	8,4	8,6	8,5	8,5	8,8	9,0	8,8	8,6	8,5	8,6	8,5	8,7
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	7,1	7,0	7,2	7,1	7,0	6,7	6,9	7,7	7,1	7,0	7,0	7,0	6,9	7,1
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	7,7	7,7	7,6	7,7	7,7	7,5	7,6	8,1	7,9	7,8	7,6	7,5	7,3	7,7
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	7,8	7,9	7,6	7,7	7,7	7,4	7,9	8,3	7,8	7,8	7,7	7,7	7,5	7,8
TRAMITEAK ARIN BETE	7,4	7,2	7,4	7,6	7,4	7,1	7,3	8,2	7,6	7,4	7,3	7,4	7,2	7,5
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	7,6	7,6	7,4	7,8	7,6	7,3	7,8	8,1	7,7	7,7	7,5	7,6	7,7	7,6
ESKAERA UKATZEAN ARRAZOIAK AZALDU	7,1	7,0	7,5	7,1	7,0	6,8	7,3	7,8	6,9	7,1	7,3	7,1	7,2	7,1
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	7,1	6,8	7,1	7,3	7,0	6,7	7,2	8,0	7,4	7,1	7,1	6,9	7,2	7,1
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	8,8	8,9	8,6	8,7	8,7	8,5	8,8	9,1	8,7	8,8	8,9	8,7	8,9	8,8

AEB 2001: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: POZTASUNA

Zerbitzuaren ezaugarriak

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

AEB 2001: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: POZTASUNA

Zerbitzuaren ezaugarriak

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

(6) Nahiz eta tiketen bidezko txanda sistema izan, ez zen horretaz galdetu

AEB 2001: 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 (6)	Vitoria-Gasteiz-3	San Martin	San Marcial
INSTALAZIO ONAK IZAN	7,5	7,5	8,0	6,0	8,0	8,2	6,8	6,5	7,7	6,6	6,3	6,1	5,8
SEINALE EGOKIAK IZAN	7,1	6,6	7,0	5,8	7,5	8,2	7,4	6,9	7,3	6,3	5,9	7,0	5,7
ONDO KOMUNIKATUTA EGON	7,4	6,4	6,5	7,5	7,8	8,1	8,6	7,7	7,9	6,1	5,9	7,6	6,2
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	7,9	8,3	8,3	7,7	8,1	8,4	7,3	7,1	8,2	6,7	7,4	6,8	6,1
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	6,5	6,9	6,6	5,9	5,9	8,2	7,6	8,1	6,7	6,4	6,5	7,4	7,5
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	6,6	5,7	6,9	6,6	5,6	8,0	6,6	6,5	7,2	6,9	6,8	7,1	6,6
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,5	-	-	-	8,4	8,2	-	-	8,7	-	-	-	-
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	8,0	8,5	8,7	8,4	7,4	8,3	7,6	7,5	8,4	7,3	8,6	8,3	8,5
DENBORA GUTXI ITXARON	8,4	8,8	9,0	8,3	8,2	8,3	8,4	8,3	8,6	7,2	8,3	8,3	7,9
ARIN ATENDITUA IZAN	8,6	8,8	9,3	8,7	8,6	8,3	8,7	8,5	8,9	7,3	8,8	8,5	7,9
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	7,0	7,9	8,0	6,6	6,1	8,3	7,2	6,8	7,5	7,2	7,7	7,2	6,7
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	7,7	8,3	8,6	7,4	7,1	8,5	7,3	7,1	8,2	7,2	7,6	7,9	7,0
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	7,8	8,2	8,3	7,6	7,5	8,4	7,1	7,1	8,0	7,2	7,9	7,6	7,1
TRAMITEAK ARIN BETE	7,4	8,0	7,8	7,0	6,7	8,3	8,0	7,8	7,6	7,3	8,3	8,0	7,6
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	7,6	8,1	8,5	7,4	7,1	8,3	7,7	7,1	7,8	7,2	8,3	8,4	7,5
ESKAERA UKATZEAN ARRAZOIAK AZALDU	7,1	6,3	6,6	6,4	6,3	8,3	7,5	7,0	7,2	6,9	5,7	7,7	8,3
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	7,1	7,8	7,9	7,2	5,4	8,4	7,9	7,4	7,3	7,2	7,7	8,5	7,5
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	8,8	9,5	9,8	8,9	8,5	8,6	9,4	9,2	8,9	7,3	8,6	9,2	8,3

(6) Nahiz eta tiketen bidezko sistema izan, ez zen horretaz galdetu

AEB 2001: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA
DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK: POZTASUNA

Zerbitzuaren ezaugarriak

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

AEB 2001: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK:
POZTASUNA

Denborazko alderaketa

	2001	2000	1999
INSTALAZIO ONAK IZAN	7,5	7,8	7,6
SEINALE EGOKIAK IZAN	7,1	7,3	7,2
ONDO KOMUNIKATUTA EGON	7,4	7,6	7,4
GIRO-BALDINTZAK EGOKIAK IZAN	7,9	8,3	8,1
JENDEA ATENDITZEKO ORDUTEGI ZABALA	6,5	6,6	6,6
NAHIKOA INFORMAZIO FOILETO ETA FORMULARIOAK	6,6	6,8	6,7
TIKETEN BIDEZKO TXANDA SISTEMA	8,5	8,4	8,6
ADEITASUNEZ ETA BEGIRUNEZ ATENDITU	8,0	8,1	8,3
DENBORA GUTXI ITXARON	8,4	8,3	8,4

AEB 2001: JENDAURREKO ZERBITZUEN KALITATEA

DATU OROKORRAK. KALITATE-ADIERAZLEAK:
POZTASUNA

Denborazko alderaketa

	2001	2000	1999
ARIN ATENDITUA IZAN	8,6	8,7	8,7
KOMENI ZAIZKIZUN AUKERAK GOMENDATU	7,0	7,1	7,5
PRESTATUTAKO LANGILEAK IZAN	7,7	7,8	7,8
AZALPEN ETA FORMULARIO ARGIAK	7,8	7,9	7,7
TRAMITEAK ARIN BETE	7,4	7,5	7,5
ERRATU GABE INFORMATU ETA TRAMITEAK EGIN	7,6	7,8	7,9
ESKAERA UKATZEAN ARRAZOIAK AZALDU	7,1	7,1	7,2
TRAMITAZIOA NOLA DAGOEN JAKIN	7,1	7,1	7,3
NAHI DUZUN HIZKUNTZAN ATENDITUA IZAN	8,8	8,5	8,7

5.3 - Grafikoak

Eragina eta poztasuna

Eragin eta poztasun mapa: mapa bidimentsional honetan bi ardatz agertzen dira. Poztasuna: kalitate-adierazle bakoitzaz bezeroek zehaztutako poztasuna -0tik 10era-. Eragina: nolako eragina duten adierazle horiek JAZetako erabiltzaileak jasotako zerbitzuari buruz duen balorazioan -“1”etik (eragin handiena duen adierazlea) “18”ra (eragin gutxien duen adierazlea)-.

Lehenengo grafikoan, argi agertzen da poztasun ardatzean adierazle guztiek puntuazio altuak jasotzen dituztela. Eragin sailkapenaren ardatzak, berriz, erakusten digu instalazioei dagozkien adierazleak direla garrantzi gutxien dituztenak. Eta langileei eta jardunbideei dagozkienak, lehenengo postuetan agertzen dira.

Ardatz bien artean ez da sumatzen erlazio zuzenik, hain zuzen ere, adierazle bakoitzarekiko poztasuna ez da aldatzen jendeak emandako garrantziaren arabera.

Eragina eta betetako poztasuna

Eragin eta betetako poztasun mapa: bigarren mapa bidimentsional honetan adierazle bakoitzaren eragin-sailkapena berriro agertu arren, aurreko mapako poztasunaren ordeztu, dimentsio berri bat azaltzen da: “betetako poztasuna”. Kontzeptu berri horrek honako hipotesi hau du abiapuntu: adierazle bakoitzaren balorazioa zein den jakitea (aurreko mapa) bezain garrantzitsua da adierazle bakoitzarekiko poztasun-maila zein den jakitea adierazle horri emandako garrantzia kendu ondoren.

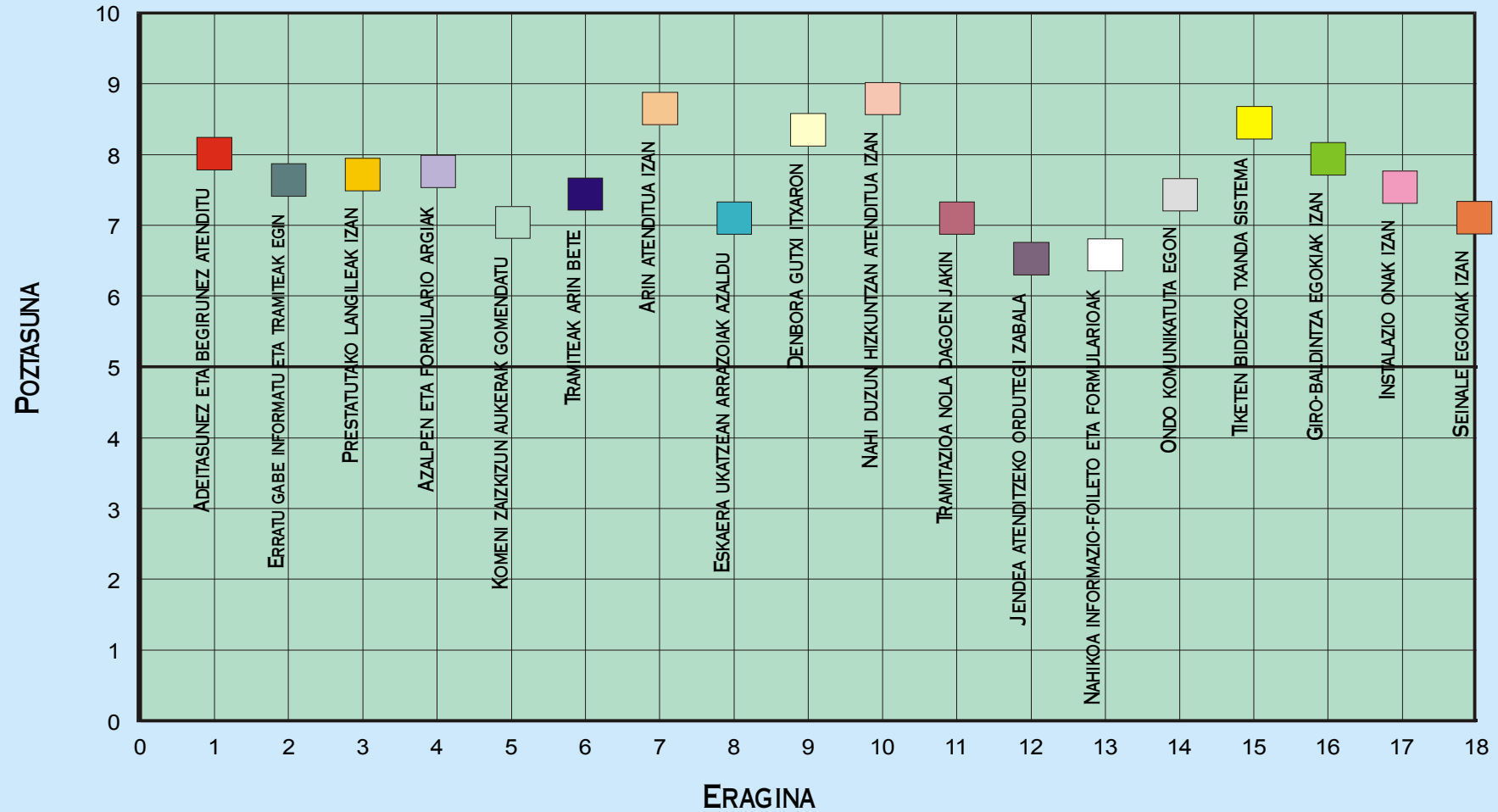
Berriz, bigarren grafikoan, tiketetan gaian izan ezik, beste adierazle guztietan, betetako poztasuna txikia dela aipa daiteke. Kasu horietan, garrantzia, poztasuna baino altuagoa da, eta horregatik betetako poztasunak balio negatiboak dauzka. Aipatzekoa da betetako poztasun txikiena lortzen duen adierazlea (jendea atenditzeko ordutegi zabala), ez dagoela eragin handiena lortzen dutenen artean (hamabigarrena da sailkapen horretan).

Eragin handiena dituzten lau adierazleak, hau da, Adeitasunez eta begirunez atenditu, Erratu gabe informatu eta tramiteak egin, Prestatutako langileak izan eta Azalpen eta formulario argiak, ez dira hobekuntza sakonena eskatzen dutenak.

Eta nahiz eta eragin handiena ez izan, betetako poztasun aldetik gabezi handia erakusten dutenak hauexek dira: Jendea atenditzeko ordutegi zabala, Komeni zaizkizun aukerak gomendatu, Eskaera ukatzean arrazoiak azaldu, Tramitazioa nola dagoen jakin, eta Nahikoa informazio-foileto eta formularioak.

Ardatz bien artean ez da ikusten erlazio esangarririk.

ERAGINA ETA POZTASUNA



ERAGINA ETA BETETAKO POZTASUNA

