

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 Jaurlaritzaren web orriaren bidez
egindako gestioak**

**(Eusko Jaurlaritzaren aurrez aurreko zerbitzuen
erabiltzaileen iritziak)**

***Gestiones realizadas mediante la página
web del Gobierno Vasco***

***(Opiniones de las y los usuarios de los servicios de atención al
Público del Gobierno Vasco)***

2006ko Urtarrila

Enero 2006

http://www.euskadi.net/estudios_sociologicos

Aurkibidea / Índice

SARRERA / INTRODUCCIÓN	1
LABURPENA / SÍNTESIS	4
A – AZKEN BI URTEETAN WEB ORRIAREN BIDEZ EGINDAKO GESTIOAK / GESTIONES REALIZADAS MEDIANTE LA PÁGINA WEB EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS	8
B – WEB ORRIAREN BIDEZ EGINDAKO GESTIOEKIKO IRITZIAK / OPINIONES SOBRE LAS GESTIONES REALIZADAS MEDIANTE LA PÁGINA WEB	11
• Jaurlaritzaren web orriaren balorazioa / Valoración de la página web del Gobierno	12
○ Web orria kargatzeko arintasunaren balorazioa / Valoración de la velocidad de carga de la página web	13
○ Bilatutakoa aurkitzeko erraztasunaren balorazioa / Valoración de la facilidad para encontrar lo buscado	15
○ Gestioa egiteko eman behar izandako pauso kopuruaren balorazioa / Valoración del número de pasos necesarios para realizar la gestión	17
○ Orrian eskura dagoen informazio kantitatearen balorazioa / Valoración de la cantidad de información disponible en la página	19
• Web orriaren bidezko gestioan erabilitako hizkuntza / Lengua utilizada en la gestión realizada mediante la página web	21
• Gestioa gaztelaniaz egitearen arrazoiak / Razones para la realización de la gestión en castellano	24
C – JAURLARITZAREKIN GESTIOAK INTERNETEN BIDEZ EGITEKO PRESTASUNA / DISPOSICIÓN A REALIZAR GESTIONES CON EL GOBIERNO MEDIANTE INTERNET	29
ZEHAZTASUN TEKNIKOAK / FICHA TÉCNICA	33

Sarrera / *Introducción*

Helburuak eta Informazioaren Iturria / Objetivos y origen de la Información

Ikerketa honen helburua hauxe jakitea da: ea Eusko Jaurlaritzaren bulegoetan bertan Jaurlaritzarekin gestioak egiten dituzten herritarrek gobernuaren web orriaren bidez ere egiten ote dituzten gestioak, nola baloratzen duten web orri hori eta zein hizkuntzatan erabiltzen duten.

Lan honetako emaitzak Administrazioa Eraberritzeko Bulegoarentzat (AEB-rentzat) Eusko Jaurlaritzaren jende aurreko bulegoetan bertan egindako ikerketa batean erabilitako galdesortan berariaz sartutako galdera multzo batetik datoz. **Ikerketa hori 2005eko urria eta azaroa bitartean egin da.**

Era berean, badaude 2005eko urrian biztanleria osoari dagokion lagin bati egindako ikerketatik ateratako antzeko datuak (Euskal Soziometroen bildumaren 29. zenbakia duen ikerketaz ari gara, hain zuzen ere). Datu horiek kontuz hartu behar dira, lagin orokor horretan gutxi baitira Eusko Jaurlaritzarekin bere web orriaren bidez gestioak egin dituztela diotenak. Dena dela, datu horiek izateak lagunduko du biztanleria orokorra eta Jaurlaritzaren bulegoetako erabiltzaileen artean konparazio orientagarriak egiten.

El objetivo de este estudio es saber si los ciudadanos y ciudadanas que realizan gestiones con el Gobierno Vasco en las oficinas del Gobierno también realizan **gestiones mediante su página web**, cómo valoran esa página web y en qué lengua acceden a la misma.

Los resultados de este trabajo proceden de un bloque de preguntas *ad hoc* incluidas en el cuestionario de **un estudio realizados entre octubre y noviembre de 2005** para la Oficina para la Modernización de la Administración (OMA) en las propias oficinas de atención al público del Gobierno Vasco.

Al mismo tiempo se dispone de **datos similares recogidos en un estudio realizado a una muestra de población general** en octubre de 2005 (estamos haciendo referencia al estudio número 29 de la serie de Sociómetros Vascos). Estos datos han de ser tomados con cautela, dado que el número de efectivos de esta muestra general que dicen haber realizado gestiones con el Gobierno Vasco mediante su página web es bastante reducido. En cualquier caso, disponer de estos datos permitirá realizar **comparaciones orientativas** entre la población general y las y los usuario/as de las oficinas del Gobierno.

Kolektibokako azterketa / Análisis por colectivos

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

- Zerbitzuaren lurraldea (zein lurraldetan dagoen erabiltzailea joan den egoitza edo zerbitzua): *Araba, Bizkaia eta Gipuzkoa.*
- Erabiltzailearen udalerraren tamaina: *txikia* (<10.000 biztanle), *ertaina* (10.000-120.000 biztanle) eta *hiriburua* (>120.000 biztanle: Gasteiz, Bilbo eta Donostia).
- Sexua: *gizonezkoa eta emakumezkoa.*
- Adin taldeak: *16-29, 30-45 eta >45.*
- Ikasketa maila: *lehen mailakoak edo baxuagoak* (lehen mailakoak baino baxuagoak, lehen mailakoak, oinarrizko batxilergoa, OHO), *lanbide heziketa* (LH), *bigarren mailakoak* (goi-mailako batxilergoa, IEE, BBB, UBI), *goi-mailako erdikoak* (diplomaturak), *goi-mailakoak* (lizentziaturak, doktoretzak, graduondo-

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

- Territorio del servicio (en qué territorio se encuentra la sede o servicio al que ha acudido el usuario o usuaria): *Araba, Bizkaia y Gipuzkoa.*
- Tamaño de municipio de residencia del usuario/a: *pequeño* (<10.000 habitantes), *mediano* (10.000-120.000 habitantes) y *capital* (>120.000 habitantes: Vitoria-Gasteiz, Bilbao y Donostia-San Sebastián).
- Sexo: *varón y mujer.*
- Grupos de edad: *16-29, 30-45 y >45.*
- Nivel de estudios: *primarios o inferiores* (inferiores a primarios, primarios, bachiller elemental, EGB), *formación profesional* (FP), *secundarios* (bachiller superior, REM, BUP, COU), *medios superiores* (diplomaturas), *superiores*

koak).

- Lan egoera: *lan ordaindua administrazioan, lan ordaindua administratziotik kanpo, ikasten, langabezian, etxeko lanak, jubilatua* (jubilatua, pentsiodunak edo elbarrituak), *beste egoerak*. Azken bi urteotan Jaurlaritzarekin gestioak web orriaren bidez egin dituztenak bakarrik hartzen direnean kontuan, ikasleak, langabetuak, etxeko lanetan dihardutenak eta jubilatua, pentsiodunak edo elbarrituak, lagun gutxi direnez, ondoko kategorian batzen dira: “*lan ordaindurik gabe*”.
- Hiztunen tipologia: *euskaldun elebakarra edo euskal elebiduna* (euskaraz ondo edo nahikoa ondo hitz egiteko gai dena eta ez daki ondo gaztelaniaz edota gaztelaniaz ondo edo nahikoa ondo aritzeko gaitasuna izanik, euskaraz errazago moldatzen da; kategoria honetan sartzen dira Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak “euskaldun elebakarra”, “elebidun hartzaile euskalduna” eta “euskal elebidun funtzionala” deiturikoak), *elebidun orekatua* (erraztasun ona eta berdintsua du euskaraz zein gaztelaniaz hitz egiteko; kategoria honetan sartzen da Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak “elebidun funtzional orekatua” deiturikoa), *erdal elebiduna* (euskaraz nahiz gaztelaniaz ondo edo nahikoa ondo aritzeko gaitasuna izanik, erraztasun handiagoa du gaztelaniaz hitz egiteko, euskaraz hitz egiteko baino; kategoria honetan sartzen da Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak “erdal elebidun funtzionala” deiturikoa), *erdaldun elebakarra edo erdal elebidun hartzailea* (gaztelaniaz ondo edo nahikoa ondo hitz egiten dakiena baina ez da gai euskaraz ondo moldatzeko; kategoria honetan sartzen dira Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak “elebidun hartzaile erdalduna” eta “erdaldun elebakarra” deiturikoak).
- Interneten erabilera: *astean behin edo gehiagotan, astean behin baino gutxiagotan baina hilean behin baino gehiagotan, hilean behin baino gutxiagotan, inoiz ez*. Azken bi urteotan Jaurlaritzarekin gestioak web orriaren bidez egin dituztenak bakarrik hartzen direnean kontuan, internet astean behin baino gutxiagotan, hilean behin baino gutxiagotan edo inoiz erabiltzen ez dutenak, lagun gutxi direnez, ondoko kategorian batzen dira: “*astean behin baino gutxiagotan*”.

(licenciaturas, doctorados, postgrados).

- Ocupación principal: *trabajo remunerado en la administración, trabajo remunerado fuera de la administración, estudiando, en paro, labores del hogar, jubilados/as* (jubilados/as, pensionistas, incapacitados/as), *otras situaciones*. Cuando únicamente se hace referencia a quienes en los dos últimos años han realizado alguna gestión con el Gobierno Vasco mediante su página web, las y los estudiantes, las personas en paro, quienes se dedican a las labores del hogar y las y los jubilados, pensionistas, o incapacitados, al tratarse de pocos efectivos, se engloban bajo la categoría “*sin trabajo remunerado*”.
- Tipología lingüística: *vascohablante monolingüe o bilingüe vascohablante* (sabe hablar bien o bastante bien en euskera y no sabe bien castellano o teniendo capacidad para hablar bien o bastante bien tanto en euskera como en castellano, tiene mayor facilidad para hacerlo en euskera; en esta categoría se engloban las que la Viceconsejería de Política Lingüística denomina “vascohablante monolingüe”, “bilingüe pasivo vascohablante” y “bilingüe funcional vascohablante”), *bilingüe equilibrado* (tiene suficiente y similar facilidad para hablar tanto en euskera como en castellano; en esta categoría se engloba la que la Viceconsejería de Política Lingüística denomina “bilingüe funcional equilibrado”), *bilingüe castellanohablante* (teniendo capacidad para hablar bien o bastante bien tanto en euskera como en castellano, tiene más facilidad para hacerlo en castellano; en esta categoría se engloba la que la Viceconsejería de Política Lingüística denomina “bilingüe funcional castellanohablante”), *castellanohablante monolingüe o bilingüe pasivo castellanohablante* (hablando bien o bastante bien en castellano no es capaz de hablar bien en euskera; en esta categoría se engloban las que la Viceconsejería de Política Lingüística denomina “bilingüe pasivo castellanohablante” y “castellanohablante monolingüe”).
- Utilización de internet: *una o más veces por semana, menos de una vez por semana pero más de una vez al mes, menos de una vez al mes, nunca*. Cuando únicamente se hace referencia a quienes en los dos últimos años han realizado alguna gestión con el Gobierno Vasco mediante su página web, las personas que utilizan internet menos de una vez a la semana, menos de una vez al mes o nunca, al tratarse de pocos efectivos, se engloban bajo la categoría “*menos de una vez a la semana*”.

Laburpena / *Síntesis*

Puntuz puntu / Punto por punto**EUSKO JAURLARITZAREN EGOITZETARA DOAZEN HERRITARRETATIK ZENBATEK EGIN DITUZTE GESTIOAK JAURLARITZAREN WEB ORRIAREN BIDEZ AZKEN BI URTEOTAN?**

Eusko Jaurlaritzaren egoitzetara kontsulta, izapide edo gestioen bat egitera joandako hamar herritarretatik hiruk (%32k) Jaurlaritzaren web orria erabili dute azken bi urteotan kontsulta edo gestioen bat egiteko.

Jaurlaritzaren web orria gehien erabili dutenak ondokoak dira: Bizkaiko egoitzetara joandakoak, herri txikietakoak, goi-mailako erdiko edo goi-mailako ikasketak dituztenak, administrazioan lan egiten dutenak eta internet gutxienez astean behin erabiltzen dutenak.

NOLA BALORATU DITUZTE WEB ORRIAREN BIDEZ EGINDAKO GESTIOEI LOTUTAKO ALDE BATZUK?

Hobekien baloratu den aldea Jaurlaritzaren web orrian eskura dagoen informazio kantitatea da, erabili dutenen %65ek horren inguruan izandako esperientzia ontzat eman baitute.

Erabiltzaileen erdiek, gutxi gorabehera, ondo baloratu dute web orria kargatzeko arintasuna (%52k, hain zuzen ere) eta bilatzen zutena aurkitzeko erraztasuna (%50ek).

Erdia baino gutxiago dira (%39) gestioa egiteko eman behar izandako pauso kopurua ontzat jo dutenak, baina, dena dela, txartzat jo dutenak baino gehiago dira (%18).

ZEIN HIZKUNTZATAN EGIN ZUTEN BEREN GESTIOA?

Azken bi urteotan Jaurlaritzaren web orria erabili duten gehienek (%77k) gaztelaniaz egin dituzte beren kontsultak edo gestioak. %23k, aldiz, euskaraz egin dituzte.

Beren gestioak egiteko euskara gehien erabili dutenak hauexek dira: Gipuzkoako egoitzetara joandakoak, herri txikietakoak, goi-mailako erdiko edo goi-mailako ikasketak dituztenak, administrazioan lan egiten dutenak, euskaraz zein gaztelaniaz berdin moldatzen direnak eta, batez ere, euskaraz hobeto moldatzen direnak.

¿CUÁNTAS PERSONAS QUE ACUDEN A LAS SEDES DEL GOBIERNO VASCO HAN REALIZADO GESTIONES MEDIANTE LA PÁGINA WEB DEL GOBIERNO EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS?

Tres de cada diez personas que han acudido a las sedes del Gobierno Vasco a realizar alguna consulta, trámite o gestión han utilizado la página web del Gobierno para alguna consulta o gestión en los dos últimos años (32%).

Quienes más han utilizado la página web del Gobierno han sido quienes han acudido a las oficinas de Bizkaia, las y los residentes en municipios pequeños, quienes cuentan con estudios medios superiores o superiores, quienes trabajan en la administración y quienes utilizan internet al menos una vez a la semana.

¿CÓMO VALORAN DISTINTOS ASPECTOS RELATIVOS A SUS GESTIONES MEDIANTE LA PÁGINA WEB?

El aspecto mejor valorado es la cantidad de información disponible en la página web del Gobierno, dado que el 65% de quienes la han utilizado consideran buena su experiencia en ese sentido.

En torno a la mitad de los usuarios y usuarias valoran bien la velocidad de carga de la página web (52%) y la facilidad para encontrar lo que buscaban (50%).

Son menos de la mitad (39%) quienes valoran bien el número de pasos necesarios para realizar la gestión; en cualquier caso, son más que quienes valoran negativamente este aspecto (18%).

¿EN QUÉ LENGUA REALIZARON SU GESTIÓN?

La mayoría de las personas que han utilizado la página web del Gobierno en los dos últimos años han realizado sus consultas o gestiones en castellano (77%). Un 23%, en cambio, las ha realizado en euskera.

Quienes más han empleado el euskera en sus consultas o gestiones son las personas que han acudido a las sedes de Gipuzkoa, quienes residen en municipios pequeños, quienes poseen estudios medios superiores o superiores, quienes trabajan en la administración, quienes se defienden por igual en euskera y en castellano y, especialmente, quienes se defienden mejor en euskera.

ZEINTZUK DIRA GESTIOETAN GAZTELANIA ERABILTZEAREN ARRAZIOIAK?

Beren kontsulta edo gestioa gaztelaniaz egin zutenen artean, horretarako emandako arrazoirik nagusienak euskaraz ez dakitela (%41ek aipatua) edo, nahiz eta euskaraz jakin, nahiago zutela gaztelaniaz egitea (%45ek) dira. Gainera, %7k euskaraz begiratzen hasi zirela baina azalpenak gaztelaniaz errazago jarraitzen zituztela diote, beste %3k web orria zuzenean gaztelaniaz ireki zitzaizela esan dute eta gainontzeko %3k beste arrazoi ezberdinak eman dituzte.

ZENBATEKO PRESTASUNA DAGO ETORKIZUNEAN IZAPIDEAK INTERNETEN BIDEZ EGITEKO?

Eusko Jaurlaritzaren egoitzetara joan direnen artean, Jaurlaritzaren web orria erabili zein ez, erdiek (%50ek) esan dute prest leudekeela etorkizunean Jaurlaritzarekin edozein izapide interneten bidez egiteko. Beste %21ek gauza zehatz batzuk egiteko bakarrik leudekeela prest adierazi dute eta beste %27k ez leudekeela prest diote.

Jaurlaritzarekin edozein izapide interneten bidez egiteko prestasunik handiena erakutsi duten taldeak hauexek dira: herri txikietakoak, gizezkoak, 30-45 urte bitartekoak, goi-mailako erdiko edo goi-mailako ikasketak dituztenak, administratibotik kanpo lan egiten dutenak, ikasleak eta internet gutxienez astean behin erabiltzen dutenak (izatez, interneten erabileraren maiztasuna da alde horretan aldagairik erabakigarriena).

¿CUÁLES SON LAS RAZONES DE USAR EL CASTELLANO EN LAS GESTIONES?

Entre quienes realizaron su consulta o gestión en castellano, las principales razones argumentadas para ello son que no saben euskera (41%) o que, aún sabiendo euskera, preferían hacerla en castellano (45%). Además, un 7% señala que aunque empezó a mirar la página en euskera le resultaba más fácil seguir las explicaciones en castellano, otro 3% aduce que la página se le abrió directamente en castellano y el 3% restante da otras razones distintas.

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

La mitad (50%) de las personas que han acudido a las sedes del Gobierno Vasco, hayan utilizado la página web del Gobierno o no, se declaran dispuestos a realizar cualquier trámite con el Gobierno por internet en el futuro. Otro 21% dice que estaría dispuesto a realizar algunos trámites concretos únicamente, y otro 27% dice no estar dispuesto a ello.

Los colectivos más dispuestos a la utilización de internet para la realización de cualquier trámite con el Gobierno Vasco corresponden a quienes residen en municipios pequeños, los varones, quienes tienen entre 30 y 45 años, quienes poseen estudios medios superiores o superiores, quienes trabajan fuera de la administración, las y los estudiantes y quienes utilizan internet al menos una vez a la semana (de hecho, la frecuencia de uso de internet es la variable más decisiva en este aspecto).

Biztanleria orokorrarekin alderatuz / *Respecto a la población general*

Biztanleria orokorretik hartutako laginean azken bi urteotan Eusko Jaurlaritzaren web orria erabili duten herritarrek balorazio hobekak eman dituzte Jaurlaritzaren egoitzetara kontsulta, izapide edo gestioen bat egitera joandakoen artean web orri hori erabili dutenek baino.

Euskararen eta gaztelaniaren erabilerak, baita gaztelania erabiltzeko emandako arrazoiak ere, antzekoak dira lagin bietan.

Hala ere, etorkizunean Eusko Jaurlaritzarekin edozein izapide interneten bidez egiteko prestasunari dagokionez, hau dezente handiagoa da Jaurlaritzaren egoitzetara joandakoen artean, biztanleria orokorrean baino.

Las valoraciones emitidas por la muestra de ciudadanos y ciudadanas de la población general que han utilizado la página web del Gobierno Vasco en los dos últimos años son algo más positivas que las emitidas por los usuarios y usuarias de dicha página que han acudido a las sedes del Gobierno a realizar alguna consulta, trámite o gestión.

El empleo del euskera y el castellano entre ambos colectivos, así como las razones de la utilización del castellano son similares en ambas muestras.

Sin embargo, en cuanto a la disposición futura a utilizar internet para realizar cualquier trámite con el Gobierno Vasco, ésta es bastante más elevada entre quienes han acudido a las sedes del Gobierno que entre la población general.

AZKEN BURUAN / EN DEFINITIVA

Eusko Jaurlaritzaren egoitzetara kontsulta edo gestioen bat egitera joandako hamar pertsonatik hiruk diote azken bi urteotan Jaurlaritzaren web orria erabili dutela.

Web orriari buruzko balorazioak positiboak dira, oro har. Hobekien baloratu den aldea web orrian eskura dagoen informazio kantitatea da, eta ondoren datoz web orria kargatzeko arintasuna eta bilatutakoa aurkitzeko erraztasuna. Txartoen baloratu den aldea gestioa egiteko eman behar izandako pauso kopurua da.

Erabiltzaile horien hiru laurdenek gaztelaniaz egin zuten beren gestioa eta horretarako emandako arrazoirik aipatuenak dira euskaraz ez dakitela edota, nahiz eta euskaraz jakin, nahiago zutelara beren gestioa gaztelaniaz egitea.

Azkenik, Jaurlaritzaren egoitzetara joandakoen erdiek (Jaurlaritzaren web orria bisitatu zein ez) etorkizunean Jaurlaritzarekin edozein izapide interneten bidez egiteko prest leudekeela adierazi dute.

Tres de cada diez personas que han acudido a las sedes del Gobierno Vasco a realizar alguna consulta o gestión dicen haber utilizado la página web del Gobierno en los dos últimos años.

Las valoraciones que emiten de dicha página son, en general, positivas. El aspecto mejor valorado es la cantidad de información disponible en la página web, seguido de la velocidad de carga de dicha página y de la facilidad para encontrar lo buscado. El aspecto peor valorado es la cantidad de pasos necesarios para realizar la gestión.

Tres cuartas partes de estos usuarios y usuarias realizaron su gestión en castellano, y las razones más esgrimidas para ello son que no saben euskera o que, aún sabiéndolo, preferían realizar su gestión en castellano.

Por último, la mitad de las personas que han acudido a las sedes del Gobierno (hayan visitado o no la página web gubernamental) señalan estar dispuestas, de cara al futuro, a realizar cualquier trámite con el Gobierno por medio de internet.

**A - Azken bi urteetan web orriaren bidez egindako gestioak /
Gestiones realizadas mediante la página web en los dos últimos años**

Azken bi urteetan web orriaren bidez egindako gestioak / Gestiones realizadas mediante la página web en los dos últimos años

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

Esango al didazu azken bi urteotan kontsultarik, izapiderik edo gestiorik egin duzun Jaurlaritzaren web orriaren bidez? * /

¿Le importaría decirme si ha realizado en los últimos dos años alguna consulta, trámite o gestión mediante la página web del Gobierno Vasco? *

	2005EKO URRIA-AZAROA OCTUBRE-NOVIEMBRE 2005	ZERBITZUAREN LURRALDEA / TERRITORIO DEL SERVICIO			ERABILTZAILEAREN UDALERRIAREN TAMAINA / TAMAÑO DE MUNICIPIO DE RESIDENCIA DEL USUARIO/A		
		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	Txikia Pequeño	Ertaina Mediano	Hiriburua Capital
Bai / Sí.....	32	29	35	27	38	31	30
Ez / No.....	68	71	65	73	62	69	70
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100	100	100

	SEXUA / SEXO		ADIN TALDEAK GRUPOS DE EDAD			IKASKETA MAILA / NIVEL DE ESTUDIOS				
	GIZONEZKOA VARÓN	EMAKUMEZKOA MUJER	16-29	30-45	>45	LEHEN MAILAKOAK EDO BAXUAGOAK PRIMARIOS O INFERIORES	LANBIDE HEZIKETA FORMACIÓN PROFESIONAL	BIGARREN MAILAKOAK SECUNDARIOS	GOI-MAILAKO ERDIKOAK MEDIOS SUPERIORES	GOI-MAILAKOAK SUPERIORES
Bai / Sí.....	33	31	29	34	31	10	24	21	40	50
Ez / No.....	67	69	71	66	69	90	76	79	60	50
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

* EUSKO JAURLARITZAREN BULEGOETAN KONTSULTAK EDO GESTIOAK EGIN DITUZTEN 2461 LAGUNEK OSATUTAKO LAGINARI EGIN ZAIO GALDERA / PREGUNTA REALIZADA A UNA MUESTRA DE 2461 PERSONAS QUE HAN REALIZADO CONSULTAS O GESTIONES EN OFICINAS DEL GOBIERNO VASCO.

Eusko Jaurlaritzaren bulegoetara doazen hamar erabiltzailetatik hiruk diote azken bi urteotan kontsulta, izapide edo gestioen bat egin dutela Jaurlaritzaren web orriaren bidez.

Jaurlaritzaren web orriaren bidez kontsultak edo gestioak egin dituztela gehien diotenak ondokoak dira: Bizkaiko bulego edo egoitzetara joan direnak, herri txikietan bizi direnak eta goi-mailako ikasketak edo goi-mailako erdiko ikasketak dituztenak (izatez, goi-mailako ikasketak dituztenen artean Jaurlaritzaren web orriaren bidez kontsulta edo izapideren bat egin dutenak egin ez dutenak beste dira).

Tres de cada diez usuario/as que acuden a las oficinas del Gobierno Vasco señalan que en los dos últimos años han realizado alguna consulta, trámite o gestión mediante la página web del Gobierno.

Quienes más dicen haber realizado consultas o gestiones mediante la página web del Gobierno son los y las que han acudido a una oficina o sede de Bizkaia, quienes residen en municipios pequeños, así como quienes cuentan con estudios superiores o medios superiores (de hecho, entre quienes tienen estudios superiores son tantos quienes dicen haber realizado alguna consulta o trámite mediante la página web del Gobierno que quienes no lo han realizado).

Azken bi urteetan web orriaren bidez egindako gestioak / Gestiones realizadas mediante la página web en los dos últimos años

(KOLEKTIBOKA II / POR COLECTIVOS II)

Esango al didazu azken bi urteetan kontsultarik, izapiderik edo gestiorik egin duzun Jaurlaritzaren web orriaren bidez? * /

¿Le importaría decirme si ha realizado en los últimos dos años alguna consulta, trámite o gestión mediante la página web del Gobierno Vasco? *

	2005EKO URRIA-AZAROA OCTUBRE-NOVIEMBRE 2005	LAN EGOERA / OCUPACIÓN PRINCIPAL					
		LAN ORDAINDUA ADMINISTRAZIOAN TRABAJO REMUNERADO EN LA ADMINISTRACIÓN	LAN ORDAINDUA ADMINISTRAZIOTIK KANPO TRABAJO REMUNERADO FUERA DE LA ADMINISTRACIÓN	IKASTEN ESTUDIANDO	LANGABEZIAN EN PARO	ETXEKO LANAK LABORES DEL HOGAR	JUBILATUA JUBILADO/A
Bai / Si.....	32	49	30	23	22	11	16
Ez / No.....	68	51	70	77	78	89	84
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100	100	100

	HIZTUNEN TIPOLOGIA / TIPOLOGÍA LINGÜÍSTICA				INTERNETEN ERABILERA / UTILIZACIÓN DE INTERNET			
	EUSKALDUN ELEBAKARRA EDO EUSKAL ELEBIDUNA VASCOHABLANTE MONOLINGÜE O BILINGÜE VASCOHABLANTE	ELEBIDUN OREKATUA BILINGÜE EQUILIBRADO	ERDAL ELEBIDUNA BILINGÜE CASTELLANOHABLANTE	ERDALDUN ELEBAKARRA EDO ERDAL ELEBIDUN HARTZAILEA CASTELLANOHABLANTE MONOLINGÜE O BILINGÜE PASIVO CASTELLANOHABLANTE	ASTEAN BEHIN EDO GEHIAGOTAN UNA O MÁS VECES POR SEMANA	ASTEAN BEHIN BAINO GUTXIAGOTAN BAINA HILEAN BEHIN BAINO GEHIAGOTAN MENOS DE UNA VEZ POR SEMANA PERO MÁS DE UNA VEZ AL MES	HILEAN BEHIN BAINO GUTXIAGOTAN MENOS DE UNA VEZ AL MES	INOIZ EZ NUNCA
Bai / Si.....	35	42	45	24	44	20	13	6
Ez / No.....	65	58	55	76	56	80	87	94
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100	100	100	100

* EUSKO JAURLARITZAREN BULEGOETAN KONTSULTAK EDO GESTIOAK EGIN DITUZTEN 2461 LAGUNEK OSATUTAKO LAGINARI EGIN ZAIO GALDERA / PREGUNTA REALIZADA A UNA MUESTRA DE 2461 PERSONAS QUE HAN REALIZADO CONSULTAS O GESTIONES EN OFICINAS DEL GOBIERNO VASCO.

Azken bi urteotan Jaurlaritzaren web orriaren bidez kontsultak edo gestioak egin dituztela gehien dioten taldeak ondokoak dira: administrazioan lan egiten dutenak, euskaraz zein gaztelaniaz berdintsu moldatzen direnak (elebidun orekatuak) edo, nahiz eta euskaraz ondo jakin, gaztelaniaz hobeto moldatzen direnak (erdal elebidunak) eta, azkenik, internet gutxienez astean behin erabiltzen dutela diotenak.

Los colectivos que más dicen haber realizado consultas o gestiones mediante la página web del Gobierno en los dos últimos años corresponden a quienes trabajan en la administración, quienes se defienden por igual en euskera y castellano (bilingües equilibrados) o se defienden mejor en castellano pero saben bien euskera (bilingües castellanohablantes) y, finalmente, quienes dicen utilizar internet al menos una vez por semana.

B - Web orriaren bidez egindako gestioekiko iritzia / *Opiniones sobre las gestiones realizadas mediante la página web*

- **Jaurlaritzaren web orriaren balorazioa / *Valoración de la página web del Gobierno***
 - **Web orria kargatzeko arintasunaren balorazioa /
*Valoración de la velocidad de carga de la página web***
 - **Bilatutakoa aurkitzeko erraztasunaren balorazioa /
*Valoración de la facilidad para encontrar lo buscado***
 - **Gestioa egiteko eman behar izandako pauso kopuruaren balorazioa /
*Valoración del número de pasos necesarios para realizar la gestión***
 - **Orrian eskura dagoen informazio kantitatearen balorazioa /
*Valoración de la cantidad de información disponible en la página***
- **Web orriaren bidezko gestioan erabilitako hizkuntza /
*Lengua utilizada en la gestión realizada mediante la página web***
- **Gestioa gaztelaniaz egitearen arrazoiak /
*Razones para la realización de la gestión en castellano***

Web orriaren bidez egindako gestioekiko iritzia / Opiniones sobre las gestiones realizadas mediante la página web

Jaurlaritzaren web orriaren balorazioa / Valoración de la página web del Gobierno

(GUZTIZKOAK / TOTALES)

Esadazu, mesedez, Jaurlaritzaren web orriaren bidez gestio hori egitean zure esperientzia ona, ez ona ez txarra edo txarra izan zen ondoko aldeetan... */

Dígame, por favor, si su experiencia al realizar esa gestión mediante la página web del Gobierno fue buena, ni buena ni mala o mala en cuanto a ... *

	EGOITZETARA JOANDAKOEN ARTEKO ERABILTZAILAK / USUARIOS/AS ENTRE QUIENES HAN ACUDIDO A LAS SEDES	BIZTANLERIA OROKORREKO ERABILTZAILAK ** / USUARIOS/AS DE ENTRE LA POBLACIÓN GENERAL **
	2005EKO URRIA-AZAROA OCTUBRE-NOVIEMBRE 2005	2005EKO URRIA OCTUBRE 2005

WEB ORRIA KARGATZEKO ARINTASUNA / LA VELOCIDAD DE CARGA DE LA PÁGINA WEB

ONA / BUENA	52	70
EZ ONA EZ TXARRA / NI BUENA NI MALA	31	21
TXARRA / MALA	11	4
ED-EE / NS-NC	6	4

BILATUTAKO AURKITZEKO ERRAZTASUNA / LA FACILIDAD PARA ENCONTRAR LO BUSCADO

ONA / BUENA	50	63
EZ ONA EZ TXARRA / NI BUENA NI MALA	34	18
TXARRA / MALA	14	19
ED-EE / NS-NC	2	0

GESTIOA EGITEKO EMAN BEHAR IZANDAKO PAUSO KOPURUA / EL NÚMERO DE PASOS QUE TUVO QUE HACER PARA HACER SU GESTIÓN

ONA / BUENA	39	54
EZ ONA EZ TXARRA / NI BUENA NI MALA	33	23
TXARRA / MALA	18	23
ED-EE / NS-NC	10	0

ORRIAN ESKURA DAGOEN INFORMAZIO KANTITATEA / LA CANTIDAD DE INFORMACIÓN DISPONIBLE EN LA PÁGINA

ONA / BUENA	65	70
EZ ONA EZ TXARRA / NI BUENA NI MALA	22	12
TXARRA / MALA	10	18
ED-EE / NS-NC	4	0

(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)

* BAKARRIK GALDETU ZAIE JAURLARITZAREN BULEGOETARA DOAZENEN ARTEAN AZKEN BI URTEOTAN EUSKO JAURLARITZAREKIN GESTIOEN BAT JAURLARITZAREN WEB ORRIAREN BIDEZ EGINDUTENEN (N=779) / PREGUNTA REALIZADA ÚNICAMENTE A QUIENES ACUDEN A LAS OFICINAS DEL GOBIERNO Y EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS HAN REALIZADO ALGUNA GESTIÓN CON EL GOBIERNO VASCO MEDIANTE LA PÁGINA WEB DEL GOBIERNO (N=779).

** BIZTANLERIA OROKORRAREN LAGIN BATETIK, BAKARRIK GALDETU ZAIE AZKEN BI URTEETAN JAURLARITZAREN WEB ORRIAREN BIDEZ GESTIOEN BAT EGINDUTENEN (N=39) / PREGUNTA REALIZADA ÚNICAMENTE A QUIENES, DE UNA MUESTRA DE LA POBLACIÓN GENERAL, EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS HAN REALIZADO ALGUNA GESTIÓN CON EL GOBIERNO MEDIANTE SU PÁGINA WEB (N=39).

Azken bi urteotan Jaurlaritzaren web orriaren bidez kontsulta edo gestioen bat egin duten hiru erabiltzailetatik bik (%65ek) web orri horretan eskura dagoen informazio kantitatea ona dela uste dute.

Erdiek, gutxi gorabehera, ontzat eman dute web orria kargatzeko arintasuna (%52k) eta bilatzen zutena aurkitzeko erraztasuna (%50ek).

Gutxiago dira (%39) beren gestioa egiteko eman behar izandako pauso kopurua ontzat eman dutenak; dena den, gehiago dira alde hori ondo baloratu dutenak txarto baloratu dutenak baino (%18).

Biztanleria orokorraren laginaren barruan Jaurlaritzaren web orria izapideak egiteko erabili duten heritarrek balorazio positiboagoak eman dituzte Jaurlaritzaren bulegoetara joandakoen artean webaren bitartez izapideak egin dituztenek baino.

Dos de cada tres usuarios/as del Gobierno que en los dos últimos años han realizado alguna consulta o gestión mediante la página web del Gobierno (65%) consideran buena la cantidad de información disponible en dicha página web.

En torno a la mitad valora bien la velocidad de carga de la página web (52%) y la facilidad para encontrar lo que buscaba (50%).

Son menos (39%) quienes valoran bien el número de pasos que tuvieron que hacer para realizar su gestión; en cualquier caso, son más quienes consideran buena su experiencia en este sentido que quienes la califican de mala (18%).

Las ciudadanas y ciudadanos de la muestra de población general que han utilizado la web del Gobierno para realizar algún trámite han emitido valoraciones más positivas que los y las usuario/as que acuden a las oficinas del Gobierno y también han realizado trámites mediante la página web.

Web orriaren bidez egindako gestioekiko iritzia / Opiniones sobre las gestiones realizadas mediante la página web

Web orria kargatzeko arintasunaren balorazioa / Valoración de la velocidad de carga de la página web

(KOLEKTIBOKA | / POR COLECTIVOS I)

Esadazu, mesedez, Jaurlaritzaren web orriaren bidez gestio hori egitean zure esperientzia ona, ez ona ez txarra edo txarra izan zen ondoko aldeetan:
WEB ORRIA KARGATZEKO ARINTASUNA * /

Dígame, por favor, si su experiencia al realizar esa gestión mediante la página web fue buena, ni buena ni mala o mala en cuanto a: LA VELOCIDAD DE CARGA DE LA PÁGINA WEB *

	2005EKO URRIA-AZAROA OCTUBRE-NOVIEMBRE 2005	ZERBITZUAREN LURRALDEA / TERRITORIO DEL SERVICIO			ERABILITZAILEAREN UDALERRIAREN TAMAINA / TAMAÑO DE MUNICIPIO DE RESIDENCIA DEL USUARIO/A		
		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TXIKIA PEQUEÑO	ERTAINA MEDIANO	HIRIBURUA CAPITAL
ONA / BUENA	52	53	49	56	54	54	50
Ez ONA EZ TXARRA / Ni BUENA NI MALA	31	29	33	30	32	31	31
TXARRA / MALA	11	13	11	10	9	12	11
Ed-Ee / Ns-Nc	6	5	7	2	6	3	8
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100	100	100

	SEXUA / SEXO		ADIN TALDEAK GRUPOS DE EDAD			IKASKETA MAILA / NIVEL DE ESTUDIOS				
	GIZONEZKOA VARÓN	EMAKUMEZKOA MUJER	16-29	30-45	>45	LEHEN MAILAKOAK EDO BAXUAGOAK PRIMARIOS O INFERIORES	LANBIDE HEZIKETA FORMACIÓN PROFESIONAL	BIGARREN MAILAKOAK SECUNDARIOS	GOI-MAILAKO ERDIKOAK MEDIOS SUPERIORES	GOI-MAILAKOAK SUPERIORES
ONA / BUENA	53	51	59	51	47	63	56	55	51	49
Ez ONA EZ TXARRA / Ni BUENA NI MALA	32	30	25	32	35	24	30	24	37	31
TXARRA / MALA	8	13	10	11	12	5	9	8	9	14
Ed-Ee / Ns-Nc	6	6	6	7	5	9	5	13	4	6
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

* BAKARRIK GALDETU ZAIE JAURLARITZAREN BULEGOETARA DOAZENEN ARTEAN AZKEN BI URTEOTAN EUSKO JAURLARITZAREKIN GESTIOEN BAT JAURLARITZAREN WEB ORRIAREN BIDEZ EGIN DUTENEI (N=779) / PREGUNTA REALIZADA ÚNICAMENTE A QUIENES ACUDEN A LAS OFICINAS DEL GOBIERNO Y EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS HAN REALIZADO ALGUNA GESTIÓN CON EL GOBIERNO VASCO MEDIANTE LA PÁGINA WEB DEL GOBIERNO (N=779).

- Talde guztietan web orria kargatzeko arintasuna ontzat ematea da iritzirik zabalduena.
- Adina eta/edo ikasketa maila jaitsi ahala hobeto baloratzen da web orria kargatzeko arintasuna.

- En todos los colectivos la opinión más extendida es que la velocidad de carga de la página web es buena.
- A medida que desciende la edad y/o el nivel de estudios mejoran las valoraciones de la velocidad de carga de la página web.

Web orriaren bidez egindako gestioekiko iritzia / Opiniones sobre las gestiones realizadas mediante la página web

Web orria kargatzeko arintasunaren balorazioa / Valoración de la velocidad de carga de la página web

(KOLEKTIBOKA II / POR COLECTIVOS II)

Esadazu, mesedez, Jaurlaritzaren web orriaren bidez gestio hori egitean zure esperientzia ona, ez ona ez txarra edo txarra izan zen ondoko aldeetan:
WEB ORRIA KARGATZEKO ARINTASUNA * /

Dígame, por favor, si su experiencia al realizar esa gestión mediante la página web fue buena, ni buena ni mala o mala en cuanto a: LA VELOCIDAD DE CARGA DE LA PÁGINA WEB *

	2005EKO URRIA-AZAROA OCTUBRE-NOVIEMBRE 2005	LAN EGOERA / OCUPACIÓN PRINCIPAL		
		LAN ORDAINDUA ADMINISTRATIOAN TRABAJO REMUNERADO EN LA ADMINISTRACIÓN	LAN ORDAINDUA ADMINISTRATIOIK KANPO TRABAJO REMUNERADO FUERA DE LA ADMINISTRACIÓN	LAN ORDAINDURIK GABE SIN TRABAJO REMUNERADO
Ona / BUENA	52	47	57	47
Ez ona ez txarra / Ni BUENA NI MALA	31	32	30	31
Txarra / MALA	11	15	7	17
Ed-Ee / Ns-Nc	6	6	6	4
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100

	HIZTUNEN TIPOLOGIA / TIPOLOGÍA LINGÜÍSTICA				INTERNETEN ERABILERA / UTILIZACIÓN DE INTERNET	
	EUSKALDUN ELEBAKARRA EDO EUSKAL ELEBIDUNA VASCOHABLANTE MONOLINGÜE O BILINGÜE VASCOHABLANTE	ELEBIDUN OREKATUA BILINGÜE EQUILIBRADO	ERDAL ELEBIDUNA BILINGÜE CASTELLANOHABLANTE	ERDALDUN ELEBAKARRA EDO ERDAL ELEBIDUN HARTZAILEA CASTELLANOHABLANTE MONOLINGÜE O BILINGÜE PASIVO CASTELLANOHABLANTE	ASTEAN BEHIN EDO GEHIAGOTAN UNA O MÁS VECES POR SEMANA	ASTEAN BEHIN BAINO GUTXIAGOTAN MENOS DE UNA VEZ POR SEMANA
Ona / BUENA	57	48	54	51	53	38
Ez ona ez txarra / Ni BUENA NI MALA	26	33	31	31	30	39
Txarra / MALA	15	14	10	10	11	10
Ed-Ee / Ns-Nc	2	6	5	8	5	14
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100	100

* BAKARRIK GALDETU ZAIE JAURLARITZAREN BULEGOETARA DOAZENEN ARTEAN AZKEN BI URTEOTAN EUSKO JAURLARITZAREKIN GESTIOEN BAT JAURLARITZAREN WEB ORRIAREN BIDEZ EGIN DUTENEI (N=779) / PREGUNTA REALIZADA ÚNICAMENTE A QUIENES ACUDEN A LAS OFICINAS DEL GOBIERNO Y EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS HAN REALIZADO ALGUNA GESTIÓN CON EL GOBIERNO VASCO MEDIANTE LA PÁGINA WEB DEL GOBIERNO (N=779).

Administrazioetik kanpo lan egiten dutenek, euskaraz hobeto moldatzen direnek (euskaldun elebakar edo euskal elebidunek) eta internet gutxienez astean behin erabiltzen dutenek baloratu dute hobekien web orria kargatzeko arintasuna.

Quienes trabajan fuera de la administración, quienes se defienden mejor en euskera (vascohablantes monolingües o bilingües vascohablantes) y quienes utilizan internet al menos una vez a la semana son quienes mejor valoran la velocidad de carga de la página web.

Web orriaren bidez egindako gestioekiko iritzia / Opiniones sobre las gestiones realizadas mediante la página web

Bilatutakoa aurkitzeko erraztasunaren balorazioa / Valoración de la facilidad para encontrar lo buscado

(KOLEKTIBOKA I / POR COLECTIVOS I)

Esadazu, mesedez, Jaurlaritzaren web orriaren bidez gestio hori egitean zure esperientzia ona, ez ona ez txarra edo txarra izan zen ondoko aldeetan: **BILATUTAKOA AURKITZEKO ERRAZTASUNA** * /

Dígame, por favor, si su experiencia al realizar esa gestión mediante la página web fue buena, ni buena ni mala o mala en cuanto a: **LA FACILIDAD PARA ENCONTRAR LO BUSCADO** *

	2005EKO URRIA-AZAROA OCTUBRE-NOVIEMBRE 2005	ZERBITZUAREN LURRALDEA / TERRITORIO DEL SERVICIO			ERABILTZAILEAREN UDALERRIAREN TAMAINA / TAMAÑO DE MUNICIPIO DE RESIDENCIA DEL USUARIO/A		
		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	Txikia PEQUEÑO	ERTAINA MEDIANO	HIRIBURUA CAPITAL
ONA / BUENA	50	51	46	60	62	54	45
Ez ONA EZ TXARRA / Ni BUENA NI MALA	34	32	36	30	29	29	37
TXARRA / MALA	14	16	16	8	7	16	15
Ed-Ee / Ns-Nc	2	2	2	1	1	1	2
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100	100	100

	SEXUA / SEXO		ADIN TALDEAK GRUPOS DE EDAD			IKASKETA MAILA / NIVEL DE ESTUDIOS				
	GIZONEZKOA VARÓN	EMAKUMEZKOA MUJER	16-29	30-45	>45	LEHEN MAILAKOAK EDO BAXUAGOAK PRIMARIOS O INFERIORES	LANBIDE HEZIKETA FORMACIÓN PROFESIONAL	BIGARREN MAILAKOAK SECUNDARIOS	GOI-MAILAKO ERDIKOAK MEDIOS SUPERIORES	GOI-MAILAKOAK SUPERIORES
ONA / BUENA	48	52	43	49	59	65	55	45	54	46
Ez ONA EZ TXARRA / Ni BUENA NI MALA	34	34	38	36	27	25	29	37	32	37
TXARRA / MALA	14	14	17	13	13	10	13	16	12	16
Ed-Ee / Ns-Nc	3	1	3	2	1	0	3	2	1	2
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

* BAKARRIK GALDETU ZAIE JAURLARITZAREN BULEGOETARA DOAZENEN ARTEAN AZKEN BI URTEOTAN EUSKO JAURLARITZAREKIN GESTIOEN BAT JAURLARITZAREN WEB ORRIAREN BIDEZ EGIN DUTENEI (N=779) / PREGUNTA REALIZADA ÚNICAMENTE A QUIENES ACUDEN A LAS OFICINAS DEL GOBIERNO Y EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS HAN REALIZADO ALGUNA GESTIÓN CON EL GOBIERNO VASCO MEDIANTE LA PÁGINA WEB DEL GOBIERNO (N=779).

Gipuzkoako egoitzetara joandako lagunek, herri txikietan bizi direnek, 45 urtetik gorakoek eta lehen mailako ikasketak edo baxuagoak dituztenek baloratu dute hobekien bilatzen zutena aurkitzeko erraztasunari dagokion esperientzia.

Las personas que han acudido a las sedes de Gipuzkoa, las que residen en municipios pequeños, quienes cuentan con más de 45 años y quienes poseen estudios primarios o inferiores son quienes mejor valoran su experiencia en relación a la facilidad para encontrar lo que buscaban.

Web orriaren bidez egindako gestioekiko iritzia / Opiniones sobre las gestiones realizadas mediante la página web

Bilatutakoa aurkitzeko erraztasunaren balorazioa / Valoración de la facilidad para encontrar lo buscado

(KOLEKTIBOKA II / POR COLECTIVOS II)

Esadazu, mesedez, Jaurlaritzaren web orriaren bidez gestio hori egitean zure esperientzia ona, ez ona ez txarra edo txarra izan zen ondoko aldeetan: **BILATUTAKOA AURKITZEKO ERRAZTASUNA** * /

Dígame, por favor, si su experiencia al realizar esa gestión mediante la página web fue buena, ni buena ni mala o mala en cuanto a: **LA FACILIDAD PARA ENCONTRAR LO BUSCADO** *

	2005EKO URRIA-AZAROA OCTUBRE-NOVIEMBRE 2005	LAN EGOERA / OCUPACIÓN PRINCIPAL		
		LAN ORDAINDUA ADMINISTRAZIOAN TRABAJO REMUNERADO EN LA ADMINISTRACIÓN	LAN ORDAINDUA ADMINISTRAZIOTIK KANPO TRABAJO REMUNERADO FUERA DE LA ADMINISTRACIÓN	LAN ORDAINDURIK GABE SIN TRABAJO REMUNERADO
ONA / BUENA	50	53	48	52
Ez ONA EZ TXARRA / Ni BUENA NI MALA	34	36	35	27
TXARRA / MALA	14	11	14	18
Ed-Ee / Ns-Nc	2	0	3	2
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100

	HIZTUNEN TIPOLOGIA / TIPOLOGÍA LINGÜÍSTICA				INTERNETEN ERABILERA / UTILIZACIÓN DE INTERNET	
	EUSKALDUN ELEBAKARRA EDO EUSKAL ELEBIDUNA VASCOHABLANTE MONOLINGÜE O BILINGÜE VASCOHABLANTE	ELEBIDUN OREKATUA BILINGÜE EQUILIBRADO	ERDAL ELEBIDUNA BILINGÜE CASTELLANOHABLANTE	ERDALDUN ELEBAKARRA EDO ERDAL ELEBIDUN HARTZAILEA CASTELLANOHABLANTE MONOLINGÜE O BILINGÜE PASIVO CASTELLANOHABLANTE	ASTEAN BEHIN EDO GEHIAGOTAN UNA O MÁS VECES POR SEMANA	ASTEAN BEHIN BAINO GUTXIAGOTAN MENOS DE UNA VEZ POR SEMANA
ONA / BUENA	58	51	48	51	51	44
Ez ONA EZ TXARRA / Ni BUENA NI MALA	29	29	40	32	33	42
TXARRA / MALA	12	18	10	16	14	14
Ed-Ee / Ns-Nc	1	2	2	2	2	1
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100	100

* BAKARRIK GALDETU ZAIE JAURLARITZAREN BULEGOETARA DOAZENEN ARTEAN AZKEN BI URTEOTAN EUSKO JAURLARITZAREKIN GESTIOEN BAT JAURLARITZAREN WEB ORRIAREN BIDEZ EGIN DUTENEI (N=779) / PREGUNTA REALIZADA ÚNICAMENTE A QUIENES ACUDEN A LAS OFICINAS DEL GOBIERNO Y EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS HAN REALIZADO ALGUNA GESTIÓN CON EL GOBIERNO VASCO MEDIANTE LA PÁGINA WEB DEL GOBIERNO (N=779).

Internet gutxienez astean behin erabiltzen dutenak gutxiago erabiltzen dutenak baino errazago aurkitu dute nahi zutena.

Quienes utilizan internet al menos una vez a la semana han encontrado lo que buscaban con mayor facilidad que quienes lo utilizan con menor frecuencia.

Web orriaren bidez egindako gestioekiko iritzia / Opiniones sobre las gestiones realizadas mediante la página web

Gestioa egiteko eman behar izandako pauso kopuruaren balorazioa / Valoración del número de pasos necesarios para realizar la gestión

(KOLEKTIBOKA I / POR COLECTIVOS I)

Esadazu, mesedez, Jaurlaritzaren web orriaren bidez gestio hori egitean zure esperientzia ona, ez ona ez txarra edo txarra izan zen ondoko aldeetan:
GESTIOA EGITEKO EMAN BEHAR IZANDAKO PAUSO KOPURUA * /

Dígame, por favor, si su experiencia al realizar esa gestión mediante la página web fue buena, ni buena ni mala o mala en cuanto a: **EL NÚMERO DE PASOS QUE TUVO QUE HACER PARA HACER SU GESTIÓN ***

	2005EKO URRIA-AZAROA OCTUBRE-NOVIEMBRE 2005	ZERBITZUAREN LURRALDEA / TERRITORIO DEL SERVICIO			ERABILTZAILEAREN UDALERRIAREN TAMAINA / TAMAÑO DE MUNICIPIO DE RESIDENCIA DEL USUARIO/A		
		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TXIKIA PEQUEÑO	ERTAINA MEDIANO	HIRIBURUA CAPITAL
ONA / BUENA	39	40	34	52	47	37	37
EZ ONA EZ TXARRA / NI BUENA NI MALA	33	29	36	31	34	33	34
TXARRA / MALA	18	20	19	12	10	21	18
Ed-Ee / Ns-Nc	10	11	11	5	10	9	10
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100	100	100

	SEXUA / SEXO		ADIN TALDEAK GRUPOS DE EDAD			IKASKETA MAILA / NIVEL DE ESTUDIOS				
	GIZONEZKOA VARÓN	EMAKUMEZKOA MUJER	16-29	30-45	>45	LEHEN MAILAKOAK EDO BAXUAGOAK PRIMARIOS O INFERIORES	LANBIDE HEZIKETA FORMACIÓN PROFESIONAL	BIGARREN MAILAKOAK SECUNDARIOS	GOI-MAILAKO ERDIKOAK MEDIOS SUPERIORES	GOI-MAILAKOAK SUPERIORES
ONA / BUENA	38	40	33	39	46	33	48	41	43	34
EZ ONA EZ TXARRA / NI BUENA NI MALA	34	33	38	36	25	40	27	35	35	34
TXARRA / MALA	18	18	20	17	16	11	16	15	17	20
Ed-Ee / Ns-Nc	11	9	9	9	13	16	9	9	5	12
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

* BAKARRIK GALDETU ZAIE JAURLARITZAREN BULEGOETARA DOAZENEN ARTEAN AZKEN BI URTEOTAN EUSKO JAURLARITZAREKIN GESTIOEN BAT JAURLARITZAREN WEB ORRIAREN BIDEZ EGIN DUTENEI (N=779) / PREGUNTA REALIZADA ÚNICAMENTE A QUIENES ACUDEN A LAS OFICINAS DEL GOBIERNO Y EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS HAN REALIZADO ALGUNA GESTIÓN CON EL GOBIERNO VASCO MEDIANTE LA PÁGINA WEB DEL GOBIERNO (N=779).

Beren gestioa egiteko eman behar izandako pauso kopuruarekiko esperientzia hobekien baloratu dutenak ondokoak dira: Gipuzkoako egoitzetara joandakoak, herri txikietakoak, 45 urtetik gorakoak (egia esan, balorazioak hobekien dira adina igo ahala) eta lanbide ikasketak dituztenak.

Quienes mejor valoran su experiencia en cuanto al número de pasos necesarios a realizar para hacer su gestión son quienes han acudido a las sedes guipuzcoanas, quienes residen en municipios pequeños, quienes tienen más de 45 años (es más, esto es mejor valorado a medida que se incrementa la edad) y quienes tienen estudios profesionales.

Web orriaren bidez egindako gestioekiko iritzia / Opiniones sobre las gestiones realizadas mediante la página web

Gestioa egiteko eman behar izandako pauso kopuruaren balorazioa / Valoración del número de pasos necesarios para realizar la gestión

(KOLEKTIBOKA II / POR COLECTIVOS II)

Esadazu, mesedez, Jaurlaritzaren web orriaren bidez gestio hori egitean zure esperientzia ona, ez ona ez txarra edo txarra izan zen ondoko aldeetan:
GESTIOA EGITEKO EMAN BEHAR IZANDAKO PAUSO KOPURUA * /

Dígame, por favor, si su experiencia al realizar esa gestión mediante la página web fue buena, ni buena ni mala o mala en cuanto a: **EL NÚMERO DE PASOS QUE TUVO QUE HACER PARA HACER SU GESTIÓN ***

	2005EKO URRIA-AZAROA OCTUBRE-NOVIEMBRE 2005	LAN EGOERA / OCUPACIÓN PRINCIPAL		
		LAN ORDAINDUA ADMINISTRATIOAN TRABAJO REMUNERADO EN LA ADMINISTRACIÓN	LAN ORDAINDUA ADMINISTRATIOIK KANPO TRABAJO REMUNERADO FUERA DE LA ADMINISTRACIÓN	LAN ORDAINDURIK GABE SIN TRABAJO REMUNERADO
ONA / BUENA	39	41	38	41
Ez ONA EZ TXARRA / Ni BUENA NI MALA	33	31	35	32
TXARRA / MALA	18	18	17	19
Ed-Ee / Ns-Nc	10	11	10	8
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100

	HIZTUNEN TIPOLOGIA / TIPOLOGÍA LINGÜÍSTICA				INTERNETEN ERABILERA / UTILIZACIÓN DE INTERNET	
	EUSKALDUN ELEBAKARRA EDO EUSKAL ELEBIDUNA VASCOHABLANTE MONOLINGÜE O BILINGÜE VASCOHABLANTE	ELEBIDUN OREKATUA BILINGÜE EQUILIBRADO	ERDAL ELEBIDUNA BILINGÜE CASTELLANOHABLANTE	ERDALDUN ELEBAKARRA EDO ERDAL ELEBIDUN HARTZAILEA CASTELLANOHABLANTE MONOLINGÜE O BILINGÜE PASIVO CASTELLANOHABLANTE	ASTEAN BEHIN EDO GEHIAGOTAN UNA O MÁS VECES POR SEMANA	ASTEAN BEHIN BAINO GUTXIAGOTAN MENOS DE UNA VEZ POR SEMANA
ONA / BUENA	49	42	35	40	41	21
Ez ONA EZ TXARRA / Ni BUENA NI MALA	34	30	35	33	30	59
TXARRA / MALA	12	19	19	17	19	9
Ed-Ee / Ns-Nc	5	10	10	10	10	12
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100	100

* BAKARRIK GALDETU ZAIE JAURLARITZAREN BULEGOETARA DOAZENEN ARTEAN AZKEN BI URTEOTAN EUSKO JAURLARITZAREKIN GESTIOEN BAT JAURLARITZAREN WEB ORRIAREN BIDEZ EGIN DUTENEI (N=779) / PREGUNTA REALIZADA ÚNICAMENTE A QUIENES ACUDEN A LAS OFICINAS DEL GOBIERNO Y EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS HAN REALIZADO ALGUNA GESTIÓN CON EL GOBIERNO VASCO MEDIANTE LA PÁGINA WEB DEL GOBIERNO (N=779).

Talde guztietan gehiago dira beren gestioa egiteko eman behar izandako pauso kopuruarekiko esperientzia ontzat eman dutenak txartzat jo dutenak baino. Dena dela, alde hori euskaraz hobeto moldatzen direnek (hau, da euskaldun elebakarrek edo euskal elebidunek) baloratu dute hobekien. Internet maiz erabiltzeak ere eragin handia du alde horretan.

En todos los colectivos son más quienes consideran buena su experiencia en cuanto al número de pasos necesarios para realizar su gestión que quienes la consideran mala. En cualquier caso, quienes mejor valoran este aspecto son quienes se defienden mejor en euskera (esto es, las y los vascohablantes monolingües o bilingües vascohablantes). También el uso frecuente de internet incide notablemente en este aspecto.

Web orriaren bidez egindako gestioekiko iritzia / Opiniones sobre las gestiones realizadas mediante la página web

Orrian eskura dagoen informazio kantitatearen balorazioa / Valoración de la cantidad de información disponible en la página

(KOLEKTIBOKA I / POR COLECTIVOS I)

Esadazu, mesedez, Jaurlearitzaren web orriaren bidez gestio hori egitean zure esperientzia ona, ez ona ez txarra edo txarra izan zen ondoko aldeetan:
ORRIAN ESKURA DAGOEN INFORMAZIO KANTITATEA * /

Dígame, por favor, si su experiencia al realizar esa gestión mediante la página web fue buena, ni buena ni mala o mala en cuanto a: LA CANTIDAD DE INFORMACIÓN DISPONIBLE EN LA PÁGINA *

	2005EKO URRIA-AZAROA OCTUBRE-NOVIEMBRE 2005	ZERBITZUAREN LURRALDEA / TERRITORIO DEL SERVICIO			ERABILTZAILEREAREN UDALERRIAREN TAMAINA / TAMAÑO DE MUNICIPIO DE RESIDENCIA DEL USUARIO/A		
		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TXIKIA PEQUEÑO	ERTAINA MEDIANO	HIRIBURUA CAPITAL
ONA / BUENA	65	72	62	65	67	66	63
Ez ona ez txarra / Ni BUENA NI MALA	22	18	23	22	24	17	24
TXARRA / MALA	10	7	11	10	3	14	9
Ed-Ee / Ns-Nc	4	3	4	3	6	2	4
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100	100	100

	SEXUA / SEXO		ADIN TALDEAK GRUPOS DE EDAD			IKASKETA MAILA / NIVEL DE ESTUDIOS				
	GIZONEZKOA VARÓN	EMAKUMEZKOA MUJER	16-29	30-45	>45	LEHEN MAILAKOAK EDO BAXUAGOAK PRIMARIOS O INFERIORES	LANBIDE HEZIKETA FORMACIÓN PROFESIONAL	BIGARREN MAILAKOAK SECUNDARIOS	GOI-MAILAKO ERDIKOAK MEDIOS SUPERIORES	GOI-MAILAKOAK SUPERIORES
ONA / BUENA	66	64	58	67	66	58	63	69	67	64
Ez ona ez txarra / Ni BUENA NI MALA	18	25	25	21	20	31	20	18	22	23
TXARRA / MALA	11	9	12	8	11	6	13	9	8	10
Ed-Ee / Ns-Nc	5	2	5	3	3	5	4	4	4	3
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

* BAKARRIK GALDETU ZAIE JAURLARITZAREN BULEGOETARA DOAZENEN ARTEAN AZKEN BI URTEOTAN EUSKO JAURLARITZAREKIN GESTIOEN BAT JAURLARITZAREN WEB ORRIAREN BIDEZ EGIN DUTENEI (N=779) / PREGUNTA REALIZADA ÚNICAMENTE A QUIENES ACUDEN A LAS OFICINAS DEL GOBIERNO Y EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS HAN REALIZADO ALGUNA GESTIÓN CON EL GOBIERNO VASCO MEDIANTE LA PÁGINA WEB DEL GOBIERNO (N=779).

Web orrian eskura dagoen informazio kantitatea da hobekien baloratu den aldea, talde guztietan %50ek baino gehiagok ontzat eman baitute. Dena dela, baloraziorik onenak Arabako egoitzetara joandakoek eman dituzte. 29 urtetik gorakoek adin horretara heltzen ez direnek baino balorazio hobekak eman dituzte, baita lehen mailako ikasketak baino altuagoak dituztenek ere.

La cantidad de información disponible en la página web es el aspecto mejor valorado, con porcentajes de quienes la consideran buena superiores al 50% en todos los colectivos. En cualquier caso, las mejores valoraciones proceden de quienes han acudido a las sedes de Araba y también son mejores entre las y los mayores de 29 años que entre quienes no superan esa edad, así como entre quienes poseen estudios superiores a primarios.

Web orriaren bidez egindako gestioekiko iritzia / Opiniones sobre las gestiones realizadas mediante la página web

Orrian eskura dagoen informazio kantitatearen balorazioa / Valoración de la cantidad de información disponible en la página

(KOLEKTIBOKA II / POR COLECTIVOS II)

Esadazu, mesedez, Jaurlaritzaren web orriaren bidez gestio hori egitean zure esperientzia ona, ez ona ez txarra edo txarra izan zen ondoko aldeetan:
ORRIAN ESKURA DAGOEN INFORMAZIO KANTITATEA * /

Dígame, por favor, si su experiencia al realizar esa gestión mediante la página web fue buena, ni buena ni mala o mala en cuanto a: LA CANTIDAD DE INFORMACIÓN DISPONIBLE EN LA PÁGINA *

	2005EKO URRIA-AZAROA OCTUBRE-NOVIEMBRE 2005	LAN EGOERA / OCUPACIÓN PRINCIPAL		
		LAN ORDAINDUA ADMINISTRAZIOAN TRABAJO REMUNERADO EN LA ADMINISTRACIÓN	LAN ORDAINDUA ADMINISTRAZIOTIK KANPO TRABAJO REMUNERADO FUERA DE LA ADMINISTRACIÓN	LAN ORDAINDURIK GABE SIN TRABAJO REMUNERADO
Ona / BUENA	65	70	62	62
Ez ona ez txarra / Ni BUENA NI MALA	22	20	23	24
Txarra / MALA	10	7	11	12
Ed-Ee / Ns-Nc	4	3	4	2
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100

	HIZTUNEN TIPOLOGIA / TIPOLOGÍA LINGÜÍSTICA				INTERNETEN ERABILERA / UTILIZACIÓN DE INTERNET	
	EUSKALDUN ELEBAKARRA EDO EUSKAL ELEBIDUNA VASCOHABLANTE MONOLINGÜE O BILINGÜE VASCOHABLANTE	ELEBIDUN OREKATUA BILINGÜE EQUILIBRADO	ERDAL ELEBIDUNA BILINGÜE CASTELLANOHABLANTE	ERDALDUN ELEBAKARRA EDO ERDAL ELEBIDUN HARTZAILEA CASTELLANOHABLANTE MONOLINGÜE O BILINGÜE PASIVO CASTELLANOHABLANTE	ASTEAN BEHIN EDO GEHIAGOTAN UNA O MÁS VECES POR SEMANA	ASTEAN BEHIN BAINO GUTXIAGOTAN MENOS DE UNA VEZ POR SEMANA
Ona / BUENA	62	66	67	63	66	52
Ez ona ez txarra / Ni BUENA NI MALA	31	16	21	24	20	39
Txarra / MALA	5	12	9	10	10	5
Ed-Ee / Ns-Nc	2	6	3	3	4	3
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100	100

* BAKARRIK GALDETU ZAIE JAURLARITZAREN BULEGOETARA DOAZENEN ARTEAN AZKEN BI URTEOTAN EUSKO JAURLARITZAREKIN GESTIOEN BAT JAURLARITZAREN WEB ORRIAREN BIDEZ EGIN DUTENEI (N=779) / PREGUNTA REALIZADA ÚNICAMENTE A QUIENES ACUDEN A LAS OFICINAS DEL GOBIERNO Y EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS HAN REALIZADO ALGUNA GESTIÓN CON EL GOBIERNO VASCO MEDIANTE LA PÁGINA WEB DEL GOBIERNO (N=779).

Administrazioan lan egiten dutenek baloratu dute hobekien web orrian eskura dagoen informazio kantitatea. Internet gutxienaz astean behin erabiltzen dutenek ere gutxiago erabiltzen dutenek baino hobeto baloratu dute eskura dagoen informazio kantitatea.

Quienes trabajan en la administración son quienes mejor valoran la cantidad de información disponible en la página web. Quienes utilizan internet al menos una vez a la semana también valoran mejor la cantidad de información disponible que quienes lo utilizan menos frecuentemente.

Web orriaren bidez egindako gestioekiko iritzia / Opiniones sobre las gestiones realizadas mediante la página web

Web orriaren bidezko gestioan erabilitako hizkuntza / Lengua utilizada en la gestión realizada mediante la página web

(GUZTIZKOAK / TOTALES)

Eta zein hizkuntzatan egin zenuen gestio hori? * / ¿Y en qué lengua realizó Ud. esa gestión? *		
	EGOITZETARA JOANDAKOEN ARTEKO ERABILTZAILEAK / USUARIOS/AS ENTRE QUIENES HAN ACUDIDO A LAS SEDES	BIZTANLERIA OROKORREKO ERABILTZAILEAK **/ USUARIOS/AS DE ENTRE LA POBLACIÓN GENERAL **
	2005EKO URRIA-AZAROA OCTUBRE-NOVIEMBRE 2005	2005EKO URRIA OCTUBRE 2005
GAZTELANIAZ DENA EDO GEHIENA / EN CASTELLANO TODO O CASI TODO	77	78
EUSKARAZ DENA EDO GEHIENA / EN EUSKERA TODO O CASI TODO	23	22
Ed-Ee / Ns-Nc.....	0	0
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100

* BAKARRIK GALDETU ZAIE JAURLARITZAREN BULEGOETARA DOAZENEN ARTEAN AZKEN BI URTEOTAN EUSKO JAURLARITZAREKIN GESTIOEN BAT JAURLARITZAREN WEB ORRIAREN BIDEZ EGIN DUTENEI (N=779) / PREGUNTA REALIZADA ÚNICAMENTE A QUIENES ACUDEN A LAS OFICINAS DEL GOBIERNO Y EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS HAN REALIZADO ALGUNA GESTIÓN CON EL GOBIERNO VASCO MEDIANTE LA PÁGINA WEB DEL GOBIERNO (N=779).

** BIZTANLERIA OROKORREKO LAGIN BATETIK, BAKARRIK GALDETU ZAIE AZKEN BI URTEETAN JAURLARITZAREKIN WEB ORRIAREN BIDEZ GESTIOEN BAT EGINDUTENEI (N=39) / PREGUNTA REALIZADA ÚNICAMENTE A QUIENES, DE UNA MUESTRA DE LA POBLACIÓN GENERAL, EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS HAN REALIZADO ALGUNA GESTIÓN CON EL GOBIERNO MEDIANTE LA PÁGINA (N=39).

- Jaurlaritzaren egoitzetara joandakoen artean azken bi urteotan web orriaren bidez kontsulta edo gestioen bat egin dutenen hiru laurdenek (%77k) gaztelaniaz erabili dute web orri hori.
- Laurden batek (%23k) interneteko gestioa euskaraz egin duela dio.
- Web orriaren euskara eta gaztelaniaren erabilerrari dagozkien ehunekoak ia berdinak dira Jaurlaritzaren egoitzetara joandakoen eta biztanleria orokorraren artean.

- Tres cuartas partes de las personas que han acudido a las sedes del Gobierno y que han realizado alguna consulta o gestión mediante la página web en los dos últimos años (77%) dicen haber accedido a dicha página web en castellano.
- Una cuarta parte (23%) dice haber realizado su gestión por internet en euskera.
- Los porcentajes de utilización del euskera y del castellano en la página web entre quienes han acudido a las sedes del Gobierno y la población general son prácticamente idénticos.

Web orriaren bidez egindako gestioekiko iritzia / Opiniones sobre las gestiones realizadas mediante la página web

Web orriaren bidezko gestioan erabilitako hizkuntza / Lengua utilizada en la gestión realizada mediante la página web

(KOLEKTIBOKA I / POR COLECTIVOS I)

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

	2005EKO URRIA-AZAROA OCTUBRE-NOVIEMBRE 2005	ZERBITZUAREN LURRALDEA / TERRITORIO DEL SERVICIO			ERABILTAILEAREN UDALERRIAREN TAMAINA / TAMAÑO DE MUNICIPIO DE RESIDENCIA DEL USUARIO/A		
		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TXIKIA PEQUEÑO	ERTAINA MEDIANO	HIRIBURUA CAPITAL
GAZTELANIAZ DENA EDO GEHIENA / EN CASTELLANO TODO O CASI TODO	77	83	79	65	63	81	79
EUSKARAZ DENA EDO GEHIENA / EN EUSKERA TODO O CASI TODO	23	17	20	34	37	19	20
Ed-Ee / Ns-Nc	0	0	0	1	0	0	1
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100	100	100

	SEXUA / SEXO		ADIN TALDEAK GRUPOS DE EDAD			IKASKETA MAILA / NIVEL DE ESTUDIOS				
	GIZONEZKOA VARÓN	EMAKUMEZKOA MUJER	16-29	30-45	>45	LEHEN MAILAKOAK EDO BAXUAGOAK PRIMARIOS O INFERIORES	LANBIDE HEZIKETA FORMACIÓN PROFESIONAL	BIGARREN MAILAKOAK SECUNDARIOS	GOI-MAILAKO ERDIKOAK MEDIOS SUPERIORES	GOI-MAILAKOAK SUPERIORES
GAZTELANIAZ DENA EDO GEHIENA / EN CASTELLANO TODO O CASI TODO	79	75	72	79	76	89	90	93	67	72
EUSKARAZ DENA EDO GEHIENA / EN EUSKERA TODO O CASI TODO	20	25	28	20	24	10	9	7	33	27
Ed-Ee / Ns-Nc	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

* BAKARRIK GALDETU ZAIE JAURLARITZAREN BULEGOETARA DOAZENEN ARTEAN AZKEN BI URTEOTAN EUSKO JAURLARITZAREKIN GESTIOEN BAT JAURLARITZAREN WEB ORRIAREN BIDEZ EGIN DUTENEI (N=779) / PREGUNTA REALIZADA ÚNICAMENTE A QUIENES ACUDEN A LAS OFICINAS DEL GOBIERNO Y EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS HAN REALIZADO ALGUNA GESTIÓN CON EL GOBIERNO VASCO MEDIANTE LA PÁGINA WEB DEL GOBIERNO (N=779).

- Talde guztietan gehienek gaztelaniaz egin zuten beren gestioa.
- Beren gestioak egiteko euskara gehien erabili dutenak hauexek dira: Gipuzkoako egoitzetara joandakoak, herri txikietakoak eta goi-mailako edo erdi goi-mailako ikasketak dituztenak. Gazteek ere 29 urtetik gorakoek baino apur bat gehiago erabili dute euskara.

- En todos los colectivos la mayoría realizó su gestión en castellano.
- Quienes más han utilizado el euskera para realizar su gestión son quienes han acudido a las sedes de Gipuzkoa, quienes residen en municipios pequeños y quienes poseen estudios superiores o medios superiores. Las y los jóvenes también han empleado el euskera algo más que quienes superan los 29 años.

Web orriaren bidez egindako gestioekiko iritzia / Opiniones sobre las gestiones realizadas mediante la página web

Web orriaren bidezko gestioan erabilitako hizkuntza / Lengua utilizada en la gestión realizada mediante la página web

(KOLEKTIBOKA II / POR COLECTIVOS II)

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

	2005EKO URRIA-AZAROA OCTUBRE-NOVIEMBRE 2005	LAN EGOERA / OCUPACIÓN PRINCIPAL		
		LAN ORDAINDUA ADMINISTRAZIOAN TRABAJO REMUNERADO EN LA ADMINISTRACIÓN	LAN ORDAINDUA ADMINISTRAZIOTIK KANPO TRABAJO REMUNERADO FUERA DE LA ADMINISTRACIÓN	LAN ORDAINDURIK GABE SIN TRABAJO REMUNERADO
GAZTELANIAZ DENA EDO GEHIENA / EN CASTELLANO TODO O CASI TODO	77	59	86	82
EUSKARAZ DENA EDO GEHIENA / EN EUSKERA TODO O CASI TODO	23	41	13	18
Ed-Ee / Ns-Nc	0	0	1	0
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100

	HIZTUNEN TIPOLOGIA / TIPOLOGÍA LINGÜÍSTICA				INTERNETEN ERABILERA / UTILIZACIÓN DE INTERNET	
	EUSKALDUN ELEBAKARRA EDO EUSKAL ELEBIDUNA VASCOHABLANTE MONOLINGÜE O BILINGÜE VASCOHABLANTE	ELEBIDUN OREKATUA BILINGÜE EQUILIBRADO	ERDAL ELEBIDUNA BILINGÜE CASTELLANOHABLANTE	ERDALDUN ELEBAKARRA EDO ERDAL ELEBIDUN HARTZAILEA CASTELLANOHABLANTE MONOLINGÜE O BILINGÜE PASIVO CASTELLANOHABLANTE	ASTEAN BEHIN EDO GEHIAGOTAN UNA O MÁS VECES POR SEMANA	ASTEAN BEHIN BAINO GUTXIAGOTAN MENOS DE UNA VEZ POR SEMANA
GAZTELANIAZ DENA EDO GEHIENA / EN CASTELLANO TODO O CASI TODO	11	41	75	100	76	80
EUSKARAZ DENA EDO GEHIENA / EN EUSKERA TODO O CASI TODO	89	57	25	0	23	18
Ed-Ee / Ns-Nc	0	1	0	0	0	2
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100	100

* BAKARRIK GALDETU ZAIE JAURLARITZAREN BULEGOETARA DOAZENEN ARTEAN AZKEN BI URTEOTAN EUSKO JAURLARITZAREKIN GESTIOEN BAT JAURLARITZAREN WEB ORRIAREN BIDEZ EGIN DUTENEI (N=779) / PREGUNTA REALIZADA ÚNICAMENTE A QUIENES ACUDEN A LAS OFICINAS DEL GOBIERNO Y EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS HAN REALIZADO ALGUNA GESTIÓN CON EL GOBIERNO VASCO MEDIANTE LA PÁGINA WEB DEL GOBIERNO (N=779).

Euskararen erabilera gehien eragiten duen aldagaia, bistakoa denez, ezagutza da: euskaraz hobeto moldatzen diren artean (euskaldun elebakarrak edo euskal elebidunak) gehiago zabalak euskaraz egin du bere gestioa, hizkuntza bietan berdin moldatzen diren artean (elebidun orekatuak) gehixeago dira euskaraz egin dutenak, baina gaztelaniaz ere askok egin dute, eta gaztelaniaz hobeto moldatzen diren gehienek gaztelania erabili dute (hau da, erdal elebidunek, erdal elebidun hartzaileek eta erdaldun elebakarrek).

Gainera, administrazio barruan lan egiten dutenek gainontzekoek baino gehiago erabili dute euskara.

El conocimiento de euskera, evidentemente, incide de manera decisiva en su utilización: la gran mayoría de quienes se defienden mejor en euskera (vascohablantes monolingües o bilingües vascohablantes) han realizado su gestión en dicha lengua, quienes se defienden por igual en ambos idiomas (bilingües equilibrados) se reparten en el uso de ambos, si bien han tendido a utilizar algo más el euskera que el castellano, y quienes se defienden mejor en castellano (bilingües castellanohablantes, bilingües pasivos castellanohablantes y castellanohablantes monolingües) han utilizado mayoritariamente el castellano.

Además, quienes trabajan en la administración han utilizado el euskera más que el resto.

Web orriaren bidez egindako gestioekiko iritzia /
Opiniones sobre las gestiones realizadas mediante la página web
Gestioa gaztelaniaz egitearen arrazoiak / Razones para la realización de la gestión en castellano

(GUZTIZKOAK / TOTALES)

Zergatik egin zenuen gestioa gaztelaniaz? * / ¿Por qué realizó su gestión en castellano? *		
	EGOITZETARA JOANDAKOEN ARTEKO ERABILTZAILEAK / USUARIOS/AS ENTRE QUIENES HAN ACUDIDO A LAS SEDES	BIZTANLERIA OROKORREKO ERABILTZAILEAK **/ USUARIOS/AS DE ENTRE LA POBLACIÓN GENERAL **
	2005EKO URRIA-AZAROA OCTUBRE-NOVIEMBRE 2005	2005EKO URRIA OCTUBRE 2005
EUSKARAZ EZ DAKIZULAKO / PORQUE UD. NO SABE EUSKERA	41	39
EUSKARAZ JAKIN ARREN, GAZTELANIAZ EGITEA NAHIAGO ZENUELAKO / PORQUE, AUNQUE UD. SABE EUSKERA, PREFERÍA HACERLA EN CASTELLANO	45	46
WEB ORRIA EUSKARAZ BEGIRATZEN HASI, BAINA AZALPENAK GAZTELANIAZ ERRAZAGO JARRAITZEN ZENITUELAKO / PORQUE AUNQUE EMPEZÓ A MIRAR LA PÁGINA EN EUSKERA SE LE HACÍA MÁS FÁCIL SEGUIR LAS EXPLICACIONES EN CASTELLANO.....	7	8
ZUZENEAN WEB ORRIA GAZTELANIAZ IREKI ZITZAIZULAKO / PORQUE DIRECTAMENTE SE LE ABRIÓ LA PÁGINA EN CASTELLANO.....	3	7
BESTELAKO ARRAZOIAK / OTRAS RAZONES	3	0
Ed-Ee / Ns-Nc	0	0
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100

* BAKARRIK GALDETU ZAIE JAURLARITZAREN BULEGOETARA DOAZENEN ARTEAN AZKEN BI URTEOTAN EUSKO JAURLARITZAREKIN GESTIOEN BAT JAURLARITZAREN WEB ORRIAREN BIDEZ GAZTELANIAZ EGIN DUTENEI (N=598) / PREGUNTA REALIZADA ÚNICAMENTE A QUIENES ACUDEN A LAS OFICINAS DEL GOBIERNO Y EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS HAN REALIZADO ALGUNA GESTIÓN CON EL GOBIERNO VASCO MEDIANTE LA PÁGINA WEB DEL GOBIERNO EN CASTELLANO (N=598).

** BIZTANLERIA OROKORREKO LAGIN BATETIK, BAKARRIK GALDETU ZAIE AZKEN BI URTEETAN JAURLARITZAREKIN WEB ORRIAREN BIDEZ GESTIOEN BAT GAZTELANIAZ EGIN DUTENEI (N=30) / PREGUNTA REALIZADA ÚNICAMENTE A QUIENES, DE UNA MUESTRA DE LA POBLACIÓN GENERAL, EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS HAN REALIZADO ALGUNA GESTIÓN CON EL GOBIERNO MEDIANTE LA PÁGINA WEB EN CASTELLANO (N=30).

Web orriaren bidez gestioen bat gaztelaniaz egin dutenen artean, gaztelaniaz egitearen arrazoirik nagusienak hauexek izan dira: %41ek ez dakitela euskaraz esan dute, eta %45ek, nahiz eta euskaraz hitz egiten ondo jakin, nahiago zutela gaztelaniaz egitea. Gainera, %7k hasi zirela orria euskaraz begiratzen baina errazago egin zitzaizela azalpenak gaztelaniaz jarraitzea esan dute, beste %3k zuzenean orria gaztelaniaz ireki zitzaizela azaldu dute eta gainontzeko %3k bestelako arrazoiak eman dituzte.

Egoitzetara joandakoek adierazitako arrazoei dagozkien ehunekoak biztanleria orokorrean jasotakoetatik nahikoa hurbil daude.

Entre quienes han realizado una gestión mediante la página web en castellano, las principales razones aducidas para haber utilizado el castellano en su gestión son que no saben euskera (41%) y que, aún sabiéndolo, preferían realizar su gestión en castellano (45%). Además, un 7% señala que, aunque empezó a mirar la página en euskera, se le hacía más fácil seguir las explicaciones en castellano, otro 3% dice que directamente se le abrió la página en castellano y el 3% restante señala otras razones diferentes.

Los porcentajes de mención de las razones aducidas por las personas que han acudido a las sedes coinciden bastante con los recogidos en la población general.

Web orriaren bidez egindako gestioekiko iritzia /
Opiniones sobre las gestiones realizadas mediante la página web
Gestioa gaztelaniaz egitearen arrazoiak / Razones para la realización de la gestión en castellano

(KOLEKTIBOKA I / POR COLECTIVOS I)

Zergatik egin zenuen gestioa gaztelaniaz? * / ¿Por qué realizó su gestión en castellano? *							
	2005EKO URRIA-AZAROA OCTUBRE-NOVIEMBRE 2005	ZERBITZUAREN LURRALDEA / TERRITORIO DEL SERVICIO			ERABILTZAILEAREN UDALERRIAREN TAMAINA / TAMAÑO DE MUNICIPIO DE RESIDENCIA DEL USUARIO/A		
		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TXIKIA PEQUEÑO	ERTAINA MEDIANO	HIRIBURUA CAPITAL
EUSKARAZ EZ DAKIZULAKO / PORQUE UD. NO SABE EUSKERA	41	49	42	31	28	35	47
EUSKARAZ JAKIN ARREN, GAZTELANIAZ EGITEA NAHIAGO ZENUELAKO / PORQUE, AUNQUE UD. SABE EUSKERA, PREFERÍA HACERLA EN CASTELLANO	45	41	46	48	48	51	42
WEB ORRIA EUSKARAZ BEGIRATZEN HASI, BAINA AZALPENAK GAZTELANIAZ ERRAZAGO JARRAITZEN ZENITUELAKO / PORQUE AUNQUE EMPEZÓ A MIRAR LA PÁGINA EN EUSKERA SE LE HACÍA MÁS FÁCIL SEGUIR LAS EXPLICACIONES EN CASTELLANO	7	5	6	12	11	8	6
ZUZENEAN WEB ORRIA GAZTELANIAZ IREKI ZITZAIZULAKO / PORQUE DIRECTAMENTE SE LE ABRIÓ LA PÁGINA EN CASTELLANO	3	2	3	4	9	2	2
BESTELAKO ARRAZOIAK / OTRAS RAZONES	3	3	3	4	4	3	3
Ed-Ee / Ns-Nc	0	0	0	0	0	0	0
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100	100	100

* BAKARRIK GALDETU ZAIE JAURLARITZAREN BULEGOETARA DOAZENEN ARTEAN AZKEN BI URTEOTAN EUSKO JAURLARITZAREKIN GESTIOEN BAT JAURLARITZAREN WEB ORRIAREN BIDEZ GAZTELANIAZ EGIN DUTENEI (N=598) / PREGUNTA REALIZADA ÚNICAMENTE A QUIENES ACUDEN A LAS OFICINAS DEL GOBIERNO Y EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS HAN REALIZADO ALGUNA GESTIÓN CON EL GOBIERNO VASCO MEDIANTE LA PÁGINA WEB DEL GOBIERNO EN CASTELLANO (N=598).

Arabako egoitzetara joandakoen artean, baita hiriburuetan bizi direnen artean ere, arrazoirik aipatuena da euskaraz ez dakitela.

Bizkaiko eta Gipuzkoako egoitzetara joandakoen artean eta/edo herri txikietan edo ertaintan bizi direnen artean gehiago dira, nahiz eta euskaraz jakin, gestioa gaztelaniaz egitea nahiago zutela adierazi dutenak.

Gipuzkoako egoitzetara joan direnek, baita herri txikietakoek ere, gainontzekoek baino gehiago azaldu dute, nahiz eta web orria euskaraz begiratzeko hasi, errazago egiten zitzaizela azalpenak gaztelaniaz jarraitzea. Gainera, herri txikietakoek batezbestekoak baino gehiago diote orria zuzenean gaztelaniaz ireki zitzaizela.

La razón más señalada entre quienes han acudido a las sedes de Araba, así como entre quienes viven en las capitales es que no saben euskera.

Entre quienes han acudido a las sedes de Bizkaia y Gipuzkoa y/o viven en municipios pequeños o medianos son más quienes han señalado que, aunque saben euskera, preferían realizar su gestión en castellano.

Las y los que han acudido a sedes de Gipuzkoa, así como quienes residen en pequeños municipios, señalan más que el resto que, aunque empezaron a mirar la página web en euskera, se le hacía más fácil seguir las explicaciones en castellano. Así mismo, las y los residentes en pequeños municipios aducen en mayor medida que la media que directamente se les abrió la página en castellano.

Web orriaren bidez egindako gestioekiko iritzia /
Opiniones sobre las gestiones realizadas mediante la página web
Gestioa gaztelaniaz egitearen arrazoiak / Razones para la realización de la gestión en castellano

(KOLEKTIBOKA II / POR COLECTIVOS II)

Zergatik egin zenuen gestioa gaztelaniaz? * / ¿Por qué realizó su gestión en castellano? *											
	2005EKO URRIA-AZAROA OCTUBRE-NOVIEMBRE 2005	SEXUA / SEXO		ADIN TALDEAK GRUPOS DE EDAD			IKASKETA MAILA / NIVEL DE ESTUDIOS				
		GIZONEZKOA VARÓN	EMAKUMEZKOA MUJER	16-29	30-45	>45	LEHEN MAILAKOAK EDO BAXUAGOAK PRIMARIOS O INFERIORES	LANBIDE HEZIKETA FORMACIÓN PROFESIONAL	BIGARREN MAILAKOAK SECUNDARIOS	GOI-MAILAKO ERDIKOAK MEDIOS SUPERIORES	GOI-MAILAKOAK SUPERIORES
EUSKARAZ EZ DAKIZULAKO / PORQUE UD. NO SABE EUSKERA	41	45	38	33	39	52	70	44	52	42	33
EUSKARAZ JAKIN ARREN, GAZTELANIAZ EGITEA NAHIAGO ZENUELAKO / PORQUE, AUNQUE UD. SABE EUSKERA, PREFERÍA HACERLA EN CASTELLANO...	45	39	50	51	47	38	26	47	37	39	53
WEB ORRIA EUSKARAZ BEGIRATZEN HASI, BAINA AZALPENAK GAZTELANIAZ ERRAZAGO JARRAITZEN ZENITUELAKO / PORQUE AUNQUE EMPEZÓ A MIRAR LA PÁGINA EN EUSKERA SE LE HACÍA MÁS FÁCIL SEGUIR LAS EXPLICACIONES EN CASTELLANO.....	7	9	6	5	8	6	2	5	6	11	7
ZUZENEAN WEB ORRIA GAZTELANIAZ IREKI ZITZAIZULAKO / PORQUE DIRECTAMENTE SE LE ABRIÓ LA PÁGINA EN CASTELLANO.....	3	3	3	8	2	1	2	4	1	4	3
BESTELAKO ARRAZIOIAK / OTRAS RAZONES.....	3	4	2	4	3	2	0	1	4	4	4
Ed-Ee / Ns-Nc.....	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

* BAKARRIK GALDETU ZAIE JAURLARITZAREN BULEGOETARA DOAZENEN ARTEAN AZKEN BI URTEOTAN EUSKO JAURLARITZAREKIN GESTIOEN BAT JAURLARITZAREN WEB ORRIAREN BIDEZ GAZTELANIAZ EGIN DUTENEI (N=598) / PREGUNTA REALIZADA ÚNICAMENTE A QUIENES ACUDEN A LAS OFICINAS DEL GOBIERNO Y EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS HAN REALIZADO ALGUNA GESTIÓN CON EL GOBIERNO VASCO MEDIANTE LA PÁGINA WEB DEL GOBIERNO EN CASTELLANO (N=598).

Gizonezkoentzat, 45 urtetik gorakoentzat eta lehen mailako ikasketak edo baxuagoak edota bigarren mailako ikasketak dituztenentzat gestioa gaztelaniaz egitearen arrazoirik nagusiena euskaraz ez jakitea da. Nahiz eta euskaraz jakin, gaztelaniaz egitea nahiago izatea da emakumezkoen artean, 46 urtetik beherakoen artean eta goi-mailako ikasketak dituztenen artean gehien aipatu den arrazoiak. Lanbide heziketak edota goi-mailako erdiko ikasketak dituztenak ia erdibanatu dira aipatutako bi arrazoiaren artean.

Gainera, nahiz eta web orria euskaraz begiratzeko hasi, azalpenak gaztelaniaz errazago jarraitzen zituztela gehien adierazi dutenak goi-mailako erdiko ikasketak dituztenak dira. Bestalde, orria zuzenean gaztelaniaz ireki zitzaizela gehien diotenak gazteak dira.

Entre los hombres, quienes cuentan con más de 45 años y quienes poseen estudios primarios o inferiores o bien tienen estudios secundarios, la razón más señalada para realizar su gestión en castellano es que no saben euskera. Entre las mujeres, los y las menores de 46 años y quienes tienen estudios superiores la razón más mencionada es que, aunque saben euskera, preferían realizar su gestión en castellano. Quienes poseen estudios de formación profesional o medios superiores se reparten casi por igual entre las dos razones mencionadas.

Además, quienes poseen estudios medios superiores son quienes más señalan que, aunque empezaron a mirar la página en euskera, se les hacía más fácil seguir las explicaciones en castellano. Por otro lado, las y los jóvenes son quienes más aducen que la página se les abrió directamente en castellano.

Web orriaren bidez egindako gestioekiko iritzia /
Opiniones sobre las gestiones realizadas mediante la página web
Gestioa gaztelaniaz egitearen arrazoiak / Razones para la realización de la gestión en castellano

(KOLEKTIBOKA III / POR COLECTIVOS III)

Zergatik egin zenuen gestioa gaztelaniaz? * / ¿Por qué realizó su gestión en castellano? *				
	2005EKO URRIA-AZAROA OCTUBRE-NOVIEMBRE 2005	LAN EGOERA / OCUPACIÓN PRINCIPAL		
		LAN ORDAINDUA ADMINISTRAZIOAN TRABAJO REMUNERADO EN LA ADMINISTRACIÓN	LAN ORDAINDUA ADMINISTRAZIOTIK KANPO TRABAJO REMUNERADO FUERA DE LA ADMINISTRACIÓN	LAN ORDAINDURIK GABE SIN TRABAJO REMUNERADO
EUSKARAZ EZ DAKIZULAKO / PORQUE UD. NO SABE EUSKERA	41	23	46	54
EUSKARAZ JAKIN ARREN, GAZTELANIAZ EGITEA NAHIAGO ZENUELAKO / PORQUE, AUNQUE UD. SABE EUSKERA, PREFERÍA HACERLA EN CASTELLANO.....	45	64	40	35
WEB ORRIA EUSKARAZ BEGIRATZEN HASI, BAINA AZALPENAK GAZTELANIAZ ERRAZAGO JARRAITZEN ZENITUELAKO / PORQUE AUNQUE EMPEZÓ A MIRAR LA PÁGINA EN EUSKERA SE LE HACÍA MÁS FÁCIL SEGUIR LAS EXPLICACIONES EN CASTELLANO.....	7	10	6	4
ZUZENEAN WEB ORRIA GAZTELANIAZ IREKI ZITZAIZULAKO / PORQUE DIRECTAMENTE SE LE ABRÍÓ LA PÁGINA EN CASTELLANO	3	0	4	3
BESTELAKO ARRAZOIAK / OTRAS RAZONES	3	2	3	3
Ed-Ee / Ns-Nc.....	0	1	0	0
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES).....	100	100	100	100

* BAKARRIK GALDETU ZAIE JAURLARITZAREN BULEGOETARA DOAZENEN ARTEAN AZKEN BI URTEOTAN EUSKO JAURLARITZAREKIN GESTIOEN BAT JAURLARITZAREN WEB ORRIAREN BIDEZ GAZTELANIAZ EGIN DUTENEI (N=598) / PREGUNTA REALIZADA ÚNICAMENTE A QUIENES ACUDEN A LAS OFICINAS DEL GOBIERNO Y EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS HAN REALIZADO ALGUNA GESTIÓN CON EL GOBIERNO VASCO MEDIANTE LA PÁGINA WEB DEL GOBIERNO EN CASTELLANO (N=598).

- Administrazioan lan egin eta Jaurlearitzaaren web orriaren bidez gestioen bat gaztelaniaz egin dutenen artean, gehienek adierazi dute, nahiz eta euskaraz jakin, nahiago zutelara beren kontsulta edo gestioa gaztelaniaz egitea. Talde horretan batezbestekoa baino gehiago dira, orria euskaraz begiratzen hasi arren, azalpenak gaztelaniaz errazago jarraitzen zituztela diotenak ere.
- Lan ordaindurik ez dutenen artean (hau da, ikasle, jubilatu, etxeko lanetan dihardutenen artean,...) gestioa gaztelaniaz egin dutenen erdiek baino gehiagok diote euskaraz ez dakitela.
- Administrazioetik kanpo lan egiten dutenen artean gehien azaldu den arrazoa (nahiz eta taldekide gehienena ez izan) euskaraz ez jakitea da.

- Entre quienes trabajan en la Administración y han realizado alguna gestión mediante la página web del Gobierno en castellano, la mayoría señala que, aunque saben euskera, preferían realizar su consulta o gestión en castellano. En este grupo también son más que la media quienes señalan que, aunque empezaron a mirar la página en euskera, se les hacía más fácil seguir las explicaciones en castellano.
- Entre quienes no poseen un trabajo remunerado (estudiantes, jubilados y jubiladas, personas que se dedican a las labores de su hogar, etc), más de la mitad de quienes han realizado su gestión en castellano aducen que no saben euskera.
- Entre quienes trabajan fuera de la administración la razón más señalada, aunque no alcanza a ser mayoritaria, es que no saben euskera.

Web orriaren bidez egindako gestioekiko iritzia /
Opiniones sobre las gestiones realizadas mediante la página web
Gestioa gaztelaniaz egitearen arrazoiak / Razones para la realización de la gestión en castellano

(KOLEKTIBOKA IV / POR COLECTIVOS IV)

Zergatik egin zenuen gestioa gaztelaniaz? * / ¿Por qué realizó su gestión en castellano? *							
	2005EKO URRIA-AZAROA OCTUBRE-NOVIEMBRE 2005	HIZTUNEN TIPOLOGIA / TIPOLOGÍA LINGÜÍSTICA				INTERNETEN ERABILERA / UTILIZACIÓN DE INTERNET	
		EUSKALDUN ELEBAKARRA EDO EUSKAL ELEBIDUNA ** VASCOHABLANTE MONOLINGÜE O BILINGÜE VASCOHABLANTE **	ELEBIDUN OREKATUA BILINGÜE EQUILIBRADO	ERDAL ELEBIDUNA BILINGÜE CASTELLANOHABLANTE	ERDALDUN ELEBAKARRA EDO ERDAL ELEBIDUN HARTZAILEA CASTELLANOHABLANTE MONOLINGÜE O BILINGÜE PASIVO CASTELLANOHABLANTE	ASTEAN BEHIN EDO GEHIAGOTAN UNA O MÁS VECES POR SEMANA	ASTEAN BEHIN BAINO GUTXIAGOTAN MENOS DE UNA VEZ POR SEMANA
EUSKARAZ EZ DAKIZULAKO / PORQUE UD. NO SABE EUSKERA ...	41	0	0	0	71	41	46
EUSKARAZ JAKIN ARREN, GAZTELANIAZ EGITEA NAHIAGO ZENUELAKO / PORQUE, AUNQUE UD. SABE EUSKERA, PREFERÍA HACERLA EN CASTELLANO.....	45	61	60	78	25	46	44
WEB ORRIA EUSKARAZ BEGIRATZEN HASI, BAINA AZALPENAK GAZTELANIAZ ERRAZAGO JARRAITZEN ZENITUELAKO / PORQUE AUNQUE EMPEZÓ A MIRAR LA PÁGINA EN EUSKERA SE LE HACÍA MÁS FÁCIL SEGUIR LAS EXPLICACIONES EN CASTELLANO.....	7	0	24	13	1	7	4
ZUZENEAN WEB ORRIA GAZTELANIAZ IREKI ZITZAIZULAKO / PORQUE DIRECTAMENTE SE LE ABRIÓ LA PÁGINA EN CASTELLANO	3	21	7	6	0	3	3
BESTELAKO ARRAZOIAK / OTRAS RAZONES.....	3	18	9	3	2	3	3
Ed-Ee / Ns-Nc	0	0	0	0	0	0	0
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100	100	100

* BAKARRIK GALDETU ZAIE JAURLARITZAREN BULEGOETARA DOAZENEN ARTEAN AZKEN BI URTEOTAN EUSKO JAURLARITZAREKIN GESTIOEN BAT JAURLARITZAREN WEB ORRIAREN BIDEZ GAZTELANIAZ EGIN DUTENEI (n=598) / PREGUNTA REALIZADA ÚNICAMENTE A QUIENES ACUDEN A LAS OFICINAS DEL GOBIERNO Y EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS HAN REALIZADO ALGUNA GESTIÓN CON EL GOBIERNO VASCO MEDIANTE LA PÁGINA WEB DEL GOBIERNO EN CASTELLANO (n=598).

** TALDE HORRI DAGOZKION DATUAK EZ DIRA KOMENTATUKO OSO LAGUN GUTXI DAUDELAKO (5 LAGUN, HAIN ZUZEN ERE) / LOS DATOS CORRESPONDIENTES A ESTE COLECTIVO NO SERÁN COMENTADOS DADO QUE EN ÉL HAY MUY POCOS EFECTIVOS (ÚNICAMENTE 5 PERSONAS).

Euskaraz ondo jakin eta hizkuntza bietan berdin edo gaztelaniaz hobeto moldatzen direnen artean (elebidun orekatuak eta erdal elebidunak), gestioa gaztelaniaz egitearen arrazoirik aipatuena da horrela egitea nahiago zutela eta bigarren arrazoirik nagusia azalpenak gaztelaniaz errazago jarraitzen zituztela. Bestalde, euskaraz gutxi edo batere ez dakitenek (erdal elebidun hartzaileek edo erdaldun elebakarrek) gehien adierazitako arrazoa euskaraz ez jakitea da.

Interneten erabilerari dagokionez, ez dago alde handirik gehiago edo gutxiago erabiltzen dutenen artean; dena dela, gutxienez astean behin erabiltzen dutenen artean apur bat gehiago dira, nahiz eta euskaraz jakin, gaztelaniaz egitea nahiago zutela diotenak, eta gestioa gaztelaniaz egin eta internet astean behin baino gutxiagotan erabiltzen dutenen artean, aldiz, apur bat gehiago dira euskaraz ez dakitela aipatu dutenak.

Entre quienes dicen saber bien euskera y se defienden por igual en ambas lenguas o mejor en castellano (bilingües equilibrados o bilingües castellanohablantes) la razón más argumentada para haber realizado su gestión en castellano es que prefirieron hacerlo así y la segunda razón más mencionada es que se les hacía más fácil seguir las explicaciones en castellano. Por otro lado, quienes no saben euskera o saben poco euskera (bilingües pasivos castellanohablantes o castellanohablantes monolingües) aducen principalmente su desconocimiento de esta lengua.

En cuanto al uso de internet, no hay grandes diferencias entre quienes lo usan más o menos, si bien entre quienes lo usan al menos una vez a la semana son algunos más quienes argumentan que, aunque saben euskera, preferían realizar su gestión en castellano, y entre quienes utilizan internet menos de una vez a la semana y han realizado su gestión en castellano son unos pocos más quienes dicen que no saben euskera.

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

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

(GUZTIZKOAK / TOTALES)

**Etorkizunean, prest egongo zinateke Eusko Jaurlaritzarekin egin beharreko gestioak interneten bidez egiteko? * /
En el futuro, ¿estaría Ud. dispuesto/a a hacer sus gestiones con el Gobierno Vasco mediante internet? ***

	JAURLARITZAREN EGOITZETARA JOANDAKOAK PERSONAS QUE HAN ACUDIDO A LAS SEDES DEL GOBIERNO	EAEko BIZTANLERIA OROKORRA **/ POBLACIÓN GENERAL DE LA CAPV**
	2005EKO URRIA-AZAROA OCTUBRE-NOVIEMBRE 2005	2005EKO URRIA OCTUBRE 2005
BAI, EDOZEIN IZAPIDE EGITEKO / SI, PARA CUALQUIER TRÁMITE	50	24
BAI, GAUZA ZEHATZ BATZUK EGITEKO / SI, PARA ALGUNAS COSAS CONCRETAS	21	22
EZ NINTZATEKE PREST EGONGO / NO ESTARÍA DISPUESTO/A	27	50
ED-EE / NS-NC	2	4
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100

* **EUSKO JAURLARITZAREN BULEGOETAN KONTSULTAK EDO GESTIOAK EGIN DITUZTEN 2461 LAGUNEK OSATUTAKO LAGINARI EGIN ZAIO GALDERA / PREGUNTA REALIZADA A UNA MUESTRA DE 2461 PERSONAS QUE HAN REALIZADO CONSULTAS O GESTIONES EN OFICINAS DEL GOBIERNO VASCO.**

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

- Jaurlaritzaren egoitzetara kontsulta, izapide edo gestioak egiteko joandakoen erdiek (%50ek) etorkizunean Jaurlaritzarekin edozein izapide interneten bidez egiteko prest leudekeela diote.
- Beste %21ek bakarrik gauza zehatz batzuk egingo litzuketela adierazi dute.
- Laurden batek, gutxi gorabehera, (%27k) dio ez legokeela prest interneten bidez izapiderik egiteko.
- Jaurlaritzarekin izapideak edo tramiteak interneten bidez egiteko prestasuna dezente handiagoa da Jaurlaritzaren egoitzetara kontsultak edo gestioak egiteko joandakoen artean biztanleria orokorrean baino.

- La mitad de quienes han acudido a alguna sede del Gobierno Vasco a realizar alguna consulta, trámite o gestión dicen que en el futuro estarían dispuestos a realizar cualquier trámite con el Gobierno vía internet (50%).
- Otro 21% señala que estaría dispuesto a realizar únicamente algunas cosas concretas.
- En torno a una cuarta parte (27%) dice no estar dispuesta a realizar trámites por internet.
- La disposición a la utilización de internet para la realización de trámites o gestiones con el Gobierno Vasco es bastante más elevada entre quienes han acudido a las sedes del Gobierno a realizar alguna consulta o gestión que entre la población general.

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

(KOLEKTIBOKA I / POR COLECTIVOS I)

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

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

	2005EKO URRIA-AZAROA OCTUBRE-NOVIEMBRE 2005	ZERBITZUAREN LURRALDEA / TERRITORIO DEL SERVICIO			ERABILTZAILEAREN UDALERRIAREN TAMAINA / TAMAÑO DE MUNICIPIO DE RESIDENCIA DEL USUARIO/A		
		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TXIKIA PEQUEÑO	ERTAINA MEDIANO	HIRIBURUA CAPITAL
Bai, EDOZEIN IZAPIDE EGITEKO / Si, PARA CUALQUIER TRÁMITE	50	48	51	49	54	49	49
Bai, GAUZA ZEHATZ BATZUK EGITEKO / Si, PARA ALGUNAS COSAS CONCRETAS	21	25	20	21	19	23	21
Ez NINTZATEKE PREST EGONGO / No ESTARÍA DISPUESTO/A	27	24	27	28	25	27	28
Ed-Ee / Ns-Nc	2	3	2	1	2	2	3
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100	100	100

	SEXUA / SEXO		ADIN TALDEAK GRUPOS DE EDAD			IKASKETA MAILA / NIVEL DE ESTUDIOS				
	GIZONEZKOA VARÓN	EMAKUMEZKOA MUJER	16-29	30-45	>45	LEHEN MAILAKOAK EDO BAXUAGOAK PRIMARIOS O INFERIORES	LANBIDE HEZIKETA FORMACIÓN PROFESIONAL	BIGARREN MAILAKOAK SECUNDARIOS	GOI-MAILAKO ERDIKOAK MEDIOS SUPERIORES	GOI-MAILAKOAK SUPERIORES
Bai, EDOZEIN IZAPIDE EGITEKO / Si, PARA CUALQUIER TRÁMITE...	56	45	49	55	41	29	49	47	55	60
Bai, GAUZA ZEHATZ BATZUK EGITEKO / Si, PARA ALGUNAS COSAS CONCRETAS	20	22	26	20	19	14	20	21	26	23
Ez NINTZATEKE PREST EGONGO / No ESTARÍA DISPUESTO/A	21	31	23	23	36	52	28	30	18	16
Ed-Ee / Ns-Nc	3	2	2	2	3	5	3	1	1	2
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

* EUSKO JAURLARITZAREN BULEGOETAN KONTSULTAK EDO GESTIOAK EGIN DITUZTEN 2461 LAGUNEK OSATUTAKO LAGINARI EGIN ZAIO GALDERA / PREGUNTA REALIZADA A UNA MUESTRA DE 2461 PERSONAS QUE HAN REALIZADO CONSULTAS O GESTIONES EN OFICINAS DEL GOBIERNO VASCO.

Herri txikietan bizi direnek, gizonezkoek, 30-45 urte bitartekoek eta goi-mailako edo goi-mailako erdiko ikasketak dituztenek adierazi dute Jaurlaritzarekin edozein izapide interneten bidez egiteko prestasunik handiena.

45 urtetik gorakoak eta, batez ere, lehen mailako ikasketak edo baxuagoak dituztenak dira izapideak interneten bidez egiteko prestasunik txikiena adierazi dutenak.

Quienes residen en municipios pequeños, los varones, quienes tienen entre 30 y 45 años y quienes poseen estudios superiores o medios superiores son las y los más dispuestos a realizar cualquier gestión con el Gobierno Vasco por medio de internet.

Quienes cuentan con más de 45 años y, especialmente, quienes poseen estudios primarios o inferiores son las y los menos dispuestos a realizar trámites por internet.

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

(KOLEKTIBOKA II / POR COLECTIVOS II)

Etorkizunean, prest egongo zinateke Eusko Jaurlaritzarekin egin beharreko gestioak interneten bidez egiteko? *

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

	2005EKO URRIA-AZAROA OCTUBRE-NOVIEMBRE 2005	LAN EGOERA / OCUPACIÓN PRINCIPAL					
		LAN ORDAINDUA ADMINISTRAZIOAN TRABAJO REMUNERADO EN LA ADMINISTRACIÓN	LAN ORDAINDUA ADMINISTRAZIOETIK KANPO TRABAJO REMUNE- RADO FUERA DE LA ADMINISTRACIÓN	IKASTEN ESTUDIANDO	LANGABEZIAN EN PARO	ETXEKO LANAK LABORES DEL HOGAR	JUBILATUA JUBILADO/A
Bai, edozein izapide egiteko / Si, para cualquier trámite	50	48	55	54	41	29	33
Bai, gauza zehatz batzuk egiteko / Si, para algunas cosas concretas	21	30	18	28	28	10	13
Ez nintzateke prest egongo / No estaría dispuesto/a	27	21	24	13	30	56	48
Ed-Ee / Ns-Nc	2	2	2	5	1	5	6
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100	100	100

	HIZTUNEN TIPOLOGIA / TIPOLOGÍA LINGÜÍSTICA				INTERNETEN ERABILERA / UTILIZACIÓN DE INTERNET			
	EUSKALDUN ELEBAKARRA EDO EUSKAL ELEBIDUNA VASCOHABLANTE MONOLINGÜE O BILINGÜE VASCOHABLANTE	ELEBIDUN OREKATUA BILINGÜE EQUILIBRADO	ERDAL ELEBIDUNA BILINGÜE CASTELLANOHABLANTE	ERDALDUN ELEBAKARRA EDO ERDAL ELEBIDUN HARTZAILEA CASTELLANOHABLANTE MONOLINGÜE O BILINGÜE PASIVO CASTELLANOHABLANTE	ASTEAN BEHIN EDO GEHIAGOTAN UNA O MÁS VECES POR SEMANA	ASTEAN BEHIN BAINO GUTXIAGOTAN BAINA HILEAN BEHIN BAINO GEHIAGOTAN MENOS DE UNA VEZ POR SEMANA PERO MÁS DE UNA VEZ AL MES	HILEAN BEHIN BAINO GUTXIAGOTAN MENOS DE UNA VEZ AL MES	INOIZ EZ NUNCA
Bai, edozein izapide egiteko / Si, para cualquier trámite	49	55	54	47	64	41	31	19
Bai, gauza zehatz batzuk egiteko / Si, para algunas cosas concretas	30	23	23	19	22	31	32	14
Ez nintzateke prest egongo / No estaría dispuesto/a	17	21	21	31	12	24	37	62
Ed-Ee / Ns-Nc	4	1	1	3	1	4	0	5
(EHUNEKO BERTIKALAK) / (PORCENTAJES VERTICALES)	100	100	100	100	100	100	100	100

* EUSKO JAURLARITZAREN BULEGOETAN KONTSULTAK EDO GESTIOAK EGIN DITUZTEN 2461 LAGUNEK OSATUTAKO LAGINARI EGIN ZAIO GALDERA / PREGUNTA REALIZADA A UNA MUESTRA DE 2461 PERSONAS QUE HAN REALIZADO CONSULTAS O GESTIONES EN OFICINAS DEL GOBIERNO VASCO.

Etorkizunean Eusko Jaurlaritzarekin interneten bidez edozein izapide egiteko prestasunik handiena adierazi dutenak administrazioetik kanpo lan egiten dutenak eta ikasleak dira. Prestasunik txikiena adierazitakoak, aldiz, etxe lanetan dihardutenak eta jubilatuak dira.

Interneten erabilera areagotu ahala ere nabarmen zabaltzen da Jaurlaritzarekin bide horretatik edozein izapide egiteko prestasuna.

Las y los más dispuestos a utilizar internet para realizar cualquier gestión futura con el Gobierno Vasco son quienes trabajan fuera de la administración y las y los estudiantes. Por el contrario, las y los menos dispuestos a ello son quienes se dedican a la labores del hogar y quienes están jubilados.

A medida que aumenta la utilización de internet también lo hace de forma notable la disposición a realizar cualquier trámite con el Gobierno por esta vía.

Zehaztasun teknikoak / *Ficha técnica*

Informazio bilketa **2005eko urriaren 20tik azaroaren 18ra bitartean** egin zen -biak barne- galdesorta egituratu eta itxia erabiliz, Eusko Jaurlaritzaren egoitzetara kontsulta, izapide edo gestioaren bat egiteko joan diren lagunetatik zoriz aukeratutako lagin bati, han bertan egindako banakako elkarrizketen bidez.

Lagina, 16 urte edo gehiagoko lagunei zuzendua, honela banatu zen: 568 pertsona Arabako egoitzetan, 1227 Bizkaikoetan eta 667 Gipuzkoakoetan, beraz, 2461 pertsona elkarrizketatu ziren guztira.

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

La recogida de información se realizó entre **el 20 de octubre y el 18 de noviembre de 2005** -ambos inclusive- a través de entrevista individual mediante cuestionario estructurado y cerrado, realizada en las propias sedes del Gobierno Vasco a una muestra seleccionada al azar de personas que han acudido a dichas sedes a realizar algún tipo de consulta, trámite o gestión.

La **muestra**, dirigida a personas de 16 y más años, se distribuyó del siguiente modo: 568 personas en las sedes de Araba, 1227 en las de Bizkaia y 667 en las de Gipuzkoa, lo que supone un total de 2461 personas entrevistadas.

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