



# ZUZENEAN

zerbitzuaren euskadi.eus  
postontziaren eta Telegram  
zerbitzuaren erabiltzaileen  
espektatiba eta  
asebetetzeari buruzko  
2023ko ikerketa

2023ko abenduaren 29a

**Siadeco**<sup>x</sup>  
ikerketa aplikatua



Berio pasealekua 11, 20018 Donostia  
943 31 00 34  
[siadeco@siadeco.eus](mailto:siadeco@siadeco.eus)

# AURKIBIDEA

## 1. SARRERA: PLANTEAMENDU METODOLOGIKOA

- 1.1. Ikerketaren helburuak
- 1.2. Fitxa teknikoa

## 2. ERABILTZAILEEN PROFIL SOZIODEMOGRAFIKOA

- 2.1. Sexua
- 2.2. Adina
- 2.3. Bizilekua
- 2.4. Jaiolekua
- 2.5. Amaitutako ikasketa-maila
- 2.6. Lehentasunezko hizkuntza

## 3. KONTSULTAREN GAIA, ERABILERAREN MAIZTASUNA ETA SARBIDE-MOTA

- 3.1. Egindako kontsultaren gaia
- 3.2. Erabileraren maiztasuna
- 3.3. Sartzeko erabilitako gailuak
- 3.4. Erantzuna jasotzeko itxaron beharreko denbora (Telegram)

## 4. ARRETAREN BALORAZIOA

- 4.1. Emandako informazioarekiko gogobetetze-maila
- 4.2. Kontsultaren erantzuna
- 4.3. Arretarekiko asebetetze-maila
- 4.4. Zerbitzuarekiko asebetetze-maila orokorra

4

5

6

8

10

11

12

13

14

15

16

18

20

22

24

28

30

31

33

35

## **5. ZERBITZUA ERABILTZEKO ETA GOMENDATZEKO JOERA**

**36**

5.1. Zerbitzua erabiltzeko joera

38

5.2. Zerbitzua gomendatzea

40

## **6. TELEGRAM ETA HERRITARREKIN HARREMANETAN JARTZEKO KANAL BERRIAK**

**41**

6.1. Zuzenean-en Telegram zerbitzuaren inguruko ezagutza eta interesa

43

6.2. Zuzenean-en Telegram zerbitzua instalatzeko eta erabiltzeko erraztasuna

45

6.3. Herritarrekin harremanetan jartzeko kanal berriak

46

## **7. ZUZENEAN ZERBITZUAREN ZERBITZU-KARTARI LOTUTAKO ADIERAZLEAK**

**48**



# 1

## Sarrera: planteamendu metodologikoa

## 1.1.

### Ikerketaren helburuak

#### Helburu orokorra

Zuzenean Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren online kanaletako erabiltzaileek haiei buruz (bereziki, euskadi.eus postontzia eta Telegram) duten espektatiba- eta asebetetze-maila ezagutzea.

#### Helburu zehatzak

Helburu orokor honi erantzuteko, ondorengo helburu zehatz hauek azertu eta landu dira:

- Zuzenean zerbitzuaren online kanaletako **erabiltzaileen profil soziodemografikoa** aztertzea.
- Online kanalaren bidez **egindako kontsulten gaiak, erabileraren maiztasuna eta sarbide-mota** zehaztea.
- **Online zerbitzuekiko asebetetzea neurtzea** ondorengo alderdiei dagokienez: funtzionaltasuna; arretaren kalitatea (erantzuteko denbora, informazioaren argitasuna eta erabilgarritasuna, administrazioarekin online harremanetan jartzeko aukera); online zerbitzuekiko asebetetze orokorra.
- **Online kanalak erabiltzeko eta gomendatzeko joerak** aztertzea.
- **Zuzenean zerbitzuaren Telegram zerbitzua baloratzea** (ezagutza-maila, erabiltzeko interesa, instalatzeko erraztasuna) eta Zuzenean zerbitzuarekin harremanetan jartzeko **online kanal berriak** izateko interesa aztertzea.

## 1.2.

### Fitxa teknikoa

#### Metodologia

Esplorazioaren eta analisi kuantitatiboaren metodologia.

#### Ikerlanerako teknika

Plataforma digital batean integratutako web-formulario autoadministratuen bidez lan egin da, eta, horri esker, lortutako datu-baseak esportatu eta ustiatu ahal izan dira.

#### Aztergai den unibertsoa

Landa lana iraun bitartean, galdetegi elektronikora esteka bat bidali zaie euskadi.eus postontziaren bidez Zuzenean Herritarrentzako Arreta Zerbitzura kontsulta egin duten pertsona guztiei (arreta jaso duten eta posta elektronikoz erantzun duten pertsoneri) eta Telegram bidez arreta-zerbitzua erabili duten pertsoneri.

#### Laginaren tamaina eta akats-tartea

Azken laginaren tamaina 34 inkestakoa izan da euskadi.eus postontziaren erabiltzaileen kasuan eta 215 inkestakoa Telegram erabiltzaileen kasuan.

Laginaren errore-marjina:

- Euskadi.eus postontziari dagokionez: 2022eko azaroaren eta 2023ko urriaren artean 32.774 kontsulta erantzun ditu Zuzenean zerbitzuak **euskadi.eus postontziaren** bidez, beraz, jasotako datuen errore-marjina  $\pm \%17,14$ koa da (%95,5eko konfiantza-maila izateko,  $p=q=0,5$  izanik).
- **Telegram zerbitzuari** dagokionez: denbora tarte berean 10.209 kontsulta erantzun ditu Zuzenean zerbitzuak Telegram zerbitzuaren bidez, beraz, datuen  $\pm \%6,75$ koa da (%95,5eko konfiantza-maila izateko,  $p=q=0,5$  izanik).

## 1.2.

### Fitxa teknikoa

#### Azterketa burutzeko datak

- Galdetegiak onartzea: 2023ko irailaren 11a
- Autoadministratutako galdetegiak txertatu ziren lehen eguna: 2023ko irailaren 18a.
- Autoadministratutako galdetegiak txertatu ziren azken eguna;
  - Telegram: 2023ko azaroaren 29a
  - euskadi.eus postontzia: 2023ko abenduaren 13a.



## 2

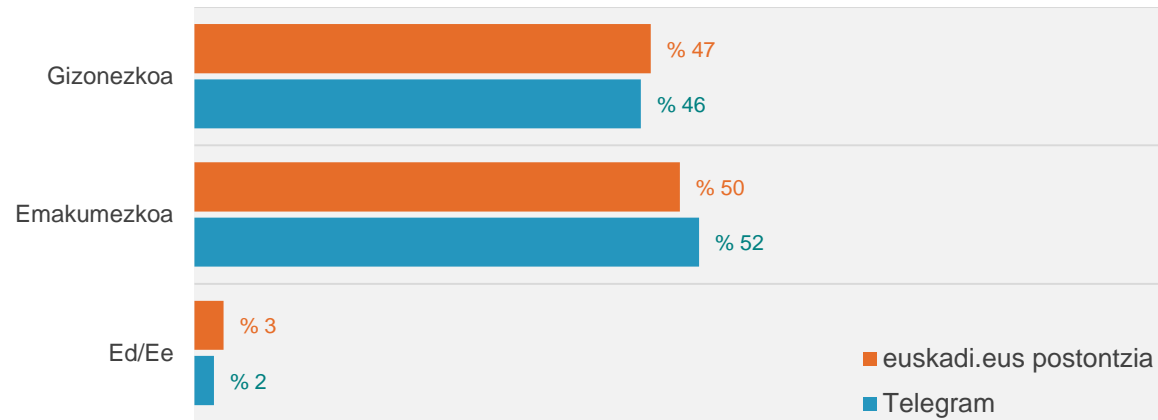
# Erabiltzaileen profil soziodemografikoa



- **Sexua:** emakumeak dira euskadi.eus postontziaren erabiltzaileen %50 eta Telegram zerbitzuaren erabiltzaileen %52.
- **Adina:** postontziaren erabiltzaileen batez besteko adina ia 49 urtekoa da; Telegram zerbitzuaren erabiltzaileen adina zertxobait baxuagoa da, 43 urte ingurukoa.
- **Bizilekua:** postontziaren erabiltzaileen %56 eta Telegram zerbitzuaren erabiltzaileen %53 Bizkaian bizi dira; Gipuzkoan erabiltzaileen %26 eta %22 hurrenez hurren eta Araban %3 eta %11 hurrenez hurren.
- **Jaiolekua:** postontziaren nahiz Telegram erabiltzaile gehienak EAEn jaiotuta dira; zehazki %83 eta %74 hurrenez hurren.
- **Ikasketa-maila:** postontziaren nahiz Telegram erabiltzaileen erdiak baino gehiagok unibertsitate-ikasketak dituzte, erabiltzaileen %53k eta %59k, hurrenez hurren.
- **Lehentasunezko hizkuntza:** gaztelania da bai postontziaren erabiltzaileen, baita Telegramen kasuan ere lehentasunezko hizkuntza (%74 eta %72, hurrenez hurren). Euskara hautatzen dutenak %6 dira postontziaren kasuan eta %11 Telegramen kasuan.

## 2.1. Sexua\*

Oinarria: Erabiltzaileen lagina

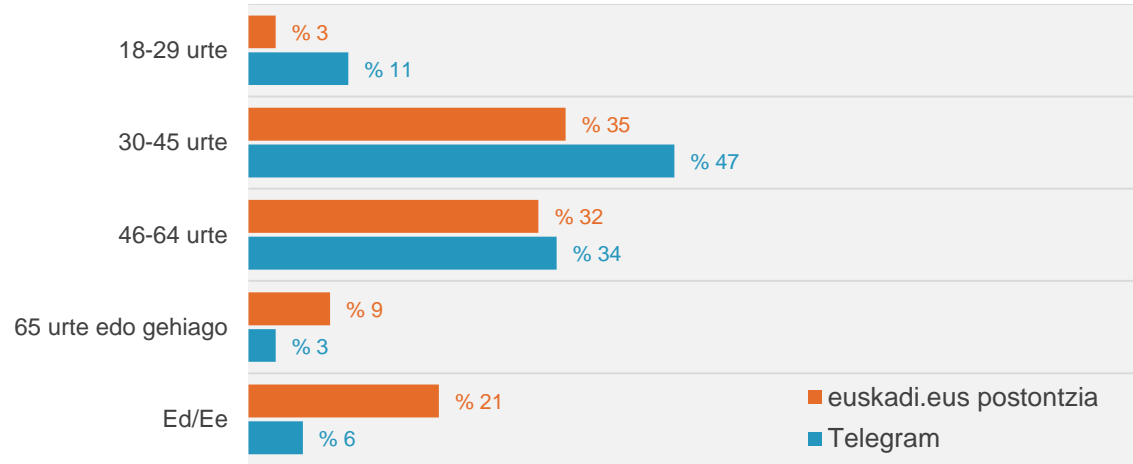


### Sexuaren bilakaera

	euskadi.eus postontzia							Telegram						
	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Gizonezkoa	%51	%59	%30	%43	%57	%33	%47	%52	%53	%45	%45	%40	%42	%46
Emakumezkoa	%41	%41	%65	%55	%41	%64	%50	%47	%45	%49	%54	%58	%54	%52
Ed/Ee	%7	---	%4	%3	%2	%3	%3	%1	%1	%6	%2	%2	%4	%2

## 2.2. Adina

Oinarria: Erabiltzaileen lagina



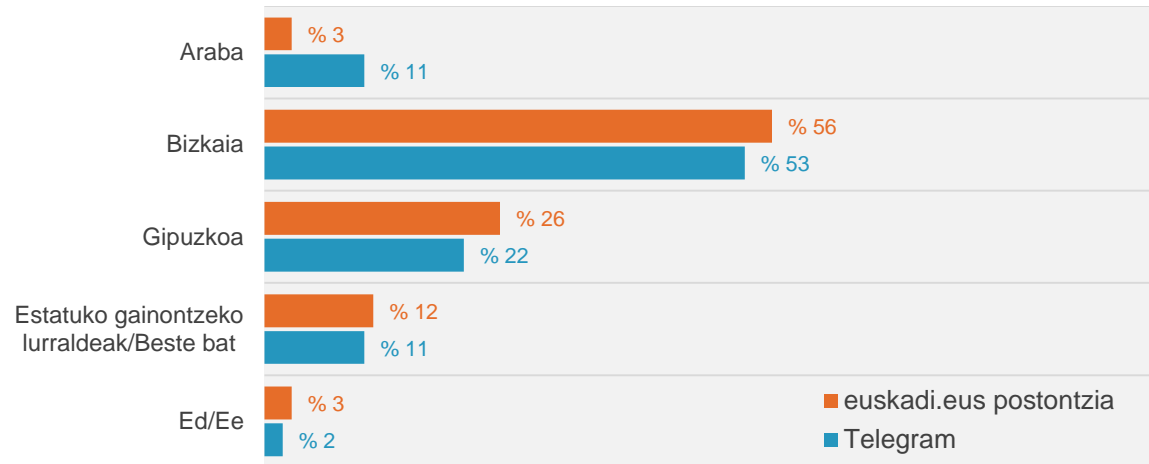
### Adinaren bilakaera

	euskadi.eus postontzia							Telegram						
	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
18-29 urte	%22	%3	%18	%8	%7	%7	%3	%25	%18	%19	%24	%11	%12	%11
30-45 urte	%31	%34	%45	%26	%25	%28	%35	%52	%55	%57	%51	%57	%51	%47
46-64 urte	%38	%52	%36	%48	%48	%39	%32	%19	%27	%22	%19	%27	%31	%34
65 urte edo gehiago	%5	%10	---	%9	%14	%9	%9	%2	---	---	%1	%1	%1	%3
Ed/Ee	%4	---	---	%9	%7	%16	%21	%2	---	%3	%7	%4	%5	%6
BATEZ BESTEKOA				48,9	51,6	46,7	48,6				37,6	41,1	41,3	42,6

## 2.3.

### Bizilekua

Oinarria: Erabiltzaileen lagina



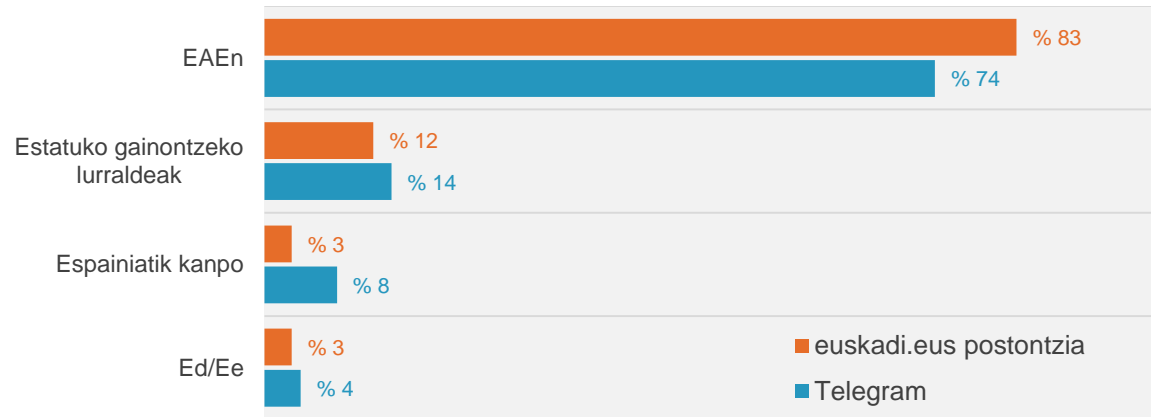
### Bizilekuaren bilakaera

	Buzón euskadi.eus							Telegram						
	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Araba	%7	%17	%17	%14	%14	%16	%3	%12	%11	%14	%14	%14	%20	%11
Bizkaia	%55	%41	%39	%48	%57	%43	%56	%51	%52	%52	%51	%52	%46	%53
Gipuzkoa	%13	%34	%35	%26	%23	%30	%26	%29	%36	%25	%27	%23	%23	%22
Estatuko gainontzeko lurraldeak/Beste bat	%18	%7	%4	%9	%7	%5	%12	%6	---	%6	%4	%7	%8	%11
Ed/Ee	%7	---	%4	%3	---	%4	%3	%2	%1	%3	%4	%4	%3	%2

## 2.4.

### Jaiolekua

Oinarria: Erabiltzaileen lagina



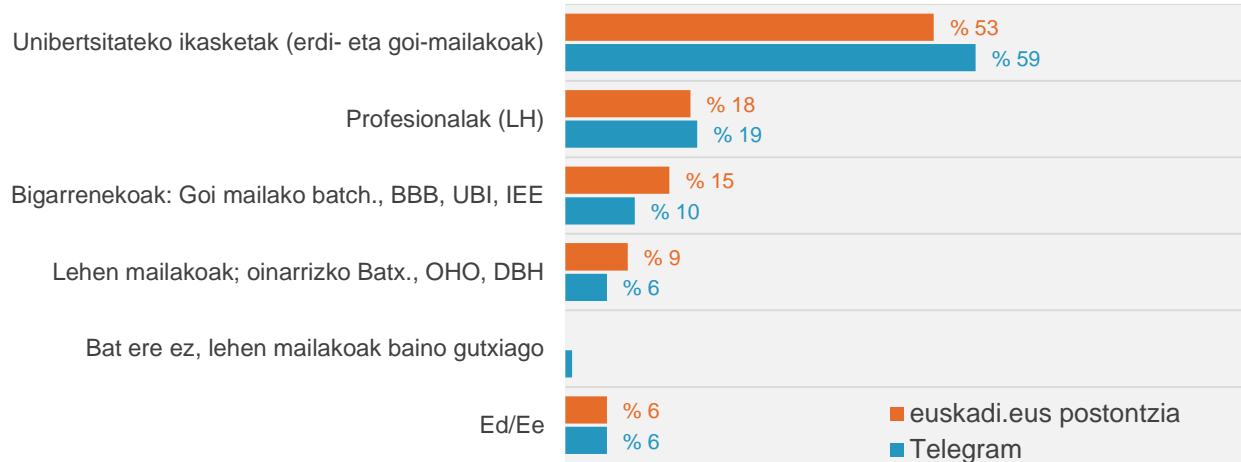
#### Jaiolekuaren bilakaera

	euskadi.eus postontzia							Telegram						
	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
EAEn	%64	%86	%74	%72	%68	%76	%83	%84	%85	%86	%69	%74	%70	%74
Estatuko gainontzeko lurraldeak	%18	%10	%9	%14	%11	%6	%12	%7	%10	%10	%9	%9	%10	%14
Espainiatik kanpo	%15	---	---	%7	%18	%10	%3	%6	---	---	%14	%11	%14	%8
Ed/Ee	%4	%3	%17	%8	%2	%7	%3	%3	%5	%4	%8	%6	%6	%4

## 2.5.

### Amaitutako ikasketa maila

Oinarria: Erabiltzaileen lagina



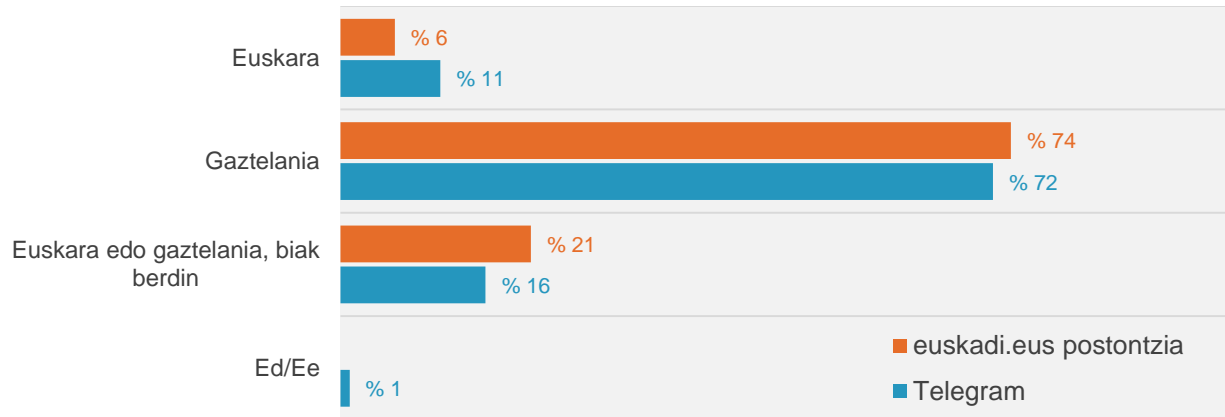
### Ikasketa-mailaren bilakaera

	euskadi.eus postontzia							Telegram						
	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Unibertsitateko ikasketak (erdi- eta goi-mailakoak)	%44	%34	%74	%61	%59	%58	%53	%52	%55	%49	%49	%52	%53	%59
Profesionalak (LH)	%24	%24	%9	%17	%11	%21	%18	%23	%26	%33	%25	%30	%25	%19
Bigarrenekoak: Goi mailako batch., BBB, UBI, IEE	%15	%17	%13	%12	%11	%3	%15	%13	%14	%9	%12	%9	%10	%10
Lehen mailakoak; oinarrizko Batx., OHO, DBH	%11	%17	%4	%7	%11	%9	%9	%9	%5	%6	%8	%6	%9	%6
Bat ere ez, lehen mailakoak baino gutxiago	%2	---	---	---	%2	---	---	%2	---	---	%2	%1	%0	%1
Ed/Ee	%5	%7	---	%3	%5	%9	%6	%2	---	%3	%4	%2	%3	%6

## 2.6.

### Lehentasunezko hizkuntza

Oinarria: Erabiltzaileen lagina



#### Lehentasunezko hizkuntzaren bilakaera

	Buzón euskadi.eus							Telegram						
	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Euskara	%9	---	%13	%7	%11	%15	%6	%22	%18	%12	%13	%11	%8	%11
Gaztelania	%71	%97	%74	%79	%82	%63	%74	%59	%74	%74	%72	%72	%74	%72
Euskara edo gaztelania, biak berdin	%16	%3	%4	%12	%7	%19	%21	%18	%8	%13	%15	%16	%17	%16
Ed/Ee	%4	---	%9	%2	----	%3	---	%1	---	%1	%1	%1	%2	%1



# 3

## Kontsultaren gaia, erabileraren maiztasuna eta sarbide-mota



**Gaiak:** euskadi.eus postontziaren kasuan, erabiltzaileen erdiak baino gehiagok **etxebizitza** gaiaren inguruan egin du kontsulta (**%56**). Ondoren, baina distantzia handira, **hezkuntza eta herri administrazioa**, erabiltzaileen %9k kontsultatutako gaiak. Telegramen kasuan ere **etxebizitza** da gehien kontsultatutako gaia (**%26**), baina postontziaren bidez baino gehiago dira hezkuntzaren (%22), gizarte-gaien (%13) edo herri administrazioaren (%11) inguruan egindako kontsultak.

**Erabilera-maiztasunak:** hau izan da **postontziaren eta Telegram erabiltzaileen ia erdiek kanal hori erabili duten lehen aldia** (%47 eta %53 hurrenez hurren). Aldiz, erabiltzaileen %18-19 inguruk urtean behin baino gehiagotan edo maizago erabiltzen dute.

**Harremanetarako gailuak:** **postontzira sartzeko gailu nagusia ordenagailua** da, mahai-gainekoa edo eramangarria (%62) eta %35 telefono mugikorraren bidez sartzten dira. Aldiz, **Telegramera** sartzeko gailu nagusia, alde handiarekin, **telefono mugikorra da (%83)**.

**Erantzun-denbora:** postontziaren kasuan, erabiltzaileen **%32k kontsulta egin zuten egun berean** jaso zuten erantzuna, eta **%38k bi lanegun baino gutxiagoan**. %27k, bi lanegun baino gehiagoan. **Telegramen** kasuan, aldiz, erabiltzaileen erdiek **10 minutu baino gutxiagoan (%52) jaso zuten erantzuna eta beste %20k 10-20 minutu artean**.

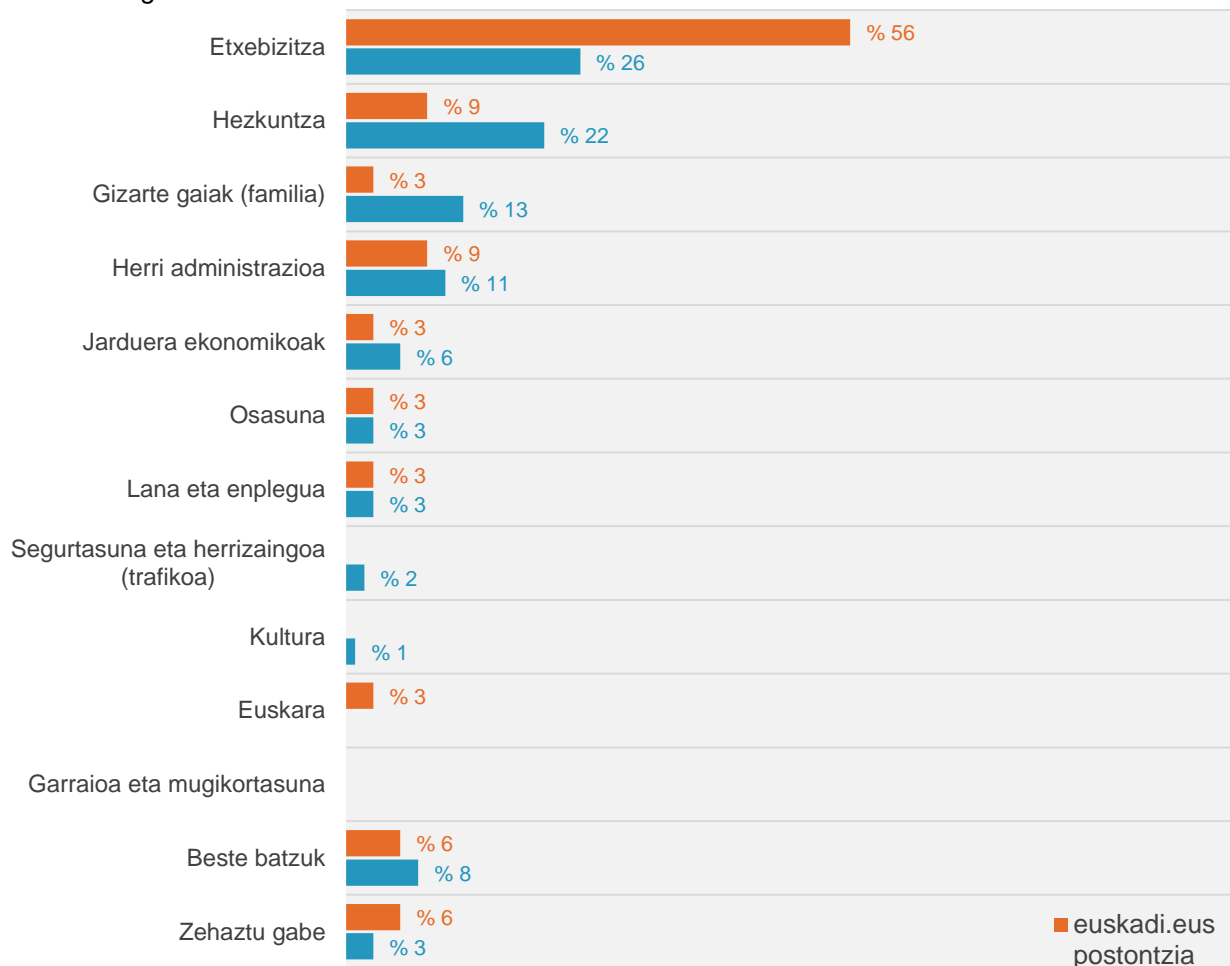
%91k, 2 ordu baino gutxiagoan jaso zuten erantzuna. %8k bakarrik itxaron behar izan zuten 2 ordu baino gehiago.

# 3.1.

## Egindako kontsultaren gaia

### 3.1.1. Zuzenean zerbitzuan egindako tramitea ondorengo gaiari dagokio...\*

Oinarria: Erabiltzaileen lagina



\* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

## 3.1.

### Egindako kontsultaren gaia

#### 3.1.2. Zuzenean zerbitzuan egindako kontsultaren bilakaera, gaiaren arabera\*

Oinarria: Erabiltzaileen lagina

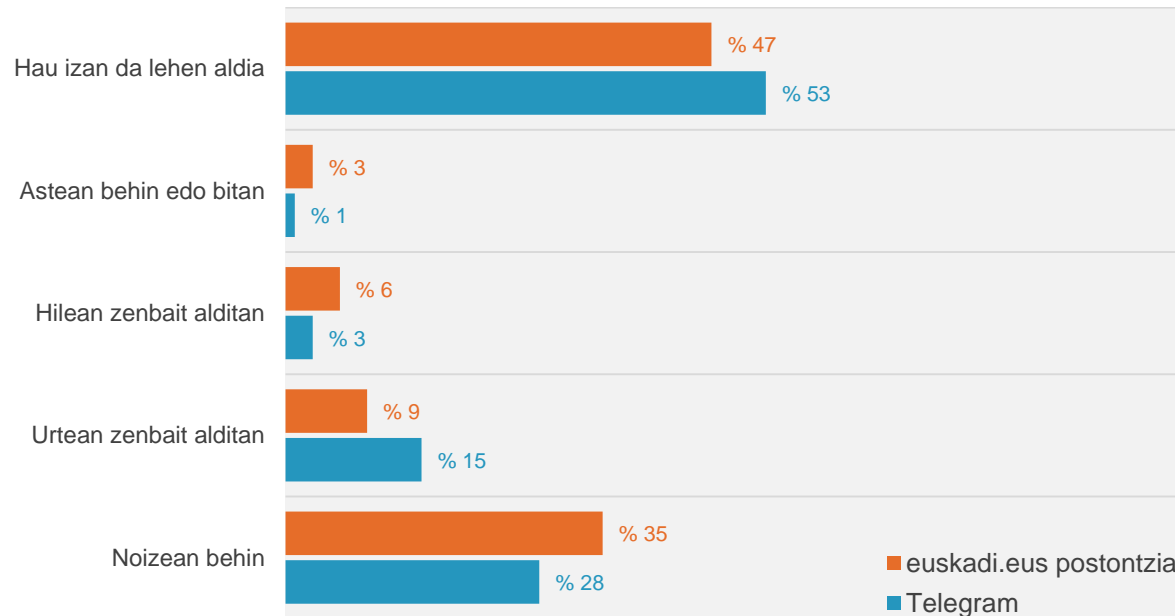
	euskadi.eus postontzia							Telegram						
	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Etxebizitza	%7	%38	%43	%7	%16	%37	%56	%18	%38	%33	%28	%22	%32	%26
Hezkuntza	%24	%17	%17	%4	%2	%13	%9	%28	%15	%17	%22	%21	%14	%22
Gizarte gaiak (familia)	%4	%10	%17	%6	%7	%10	%3	%9	%19	%6	%18	%13	%12	%13
Herri administrazioa	%4	%3	%4	%1	%5	%7	%9	%4	%10	%7	%3	%10	%9	%11
Jarduera ekonomikoak	%5	%7	---	%6	---	%7	%3	%2	%1	%3	%4	%6	%5	%6
Osasuna	%2	%10	%4	%13	%55	%1	%3	%3	%3	%3	%1	%6	%2	%3
Lana eta enplegua	%4	---	%2	%9	%0	%1	%3	%7	%4	%4	%3	%3	%8	%3
Segurtasuna eta herrizaingoa (trafikoa)	%5	%3	---	%6	----	%1	----	---	%3	%10	%2	%5	%3	%2
Kultura	---	%7	---	%2	---	---	---	%1	%3	%1	---	%1	%1	%1
Euskara	%4	---	---	---	%2	%1	%3	%5	%1	%1	%1	%1	%1	---
Garraioa eta mugikortasuna	%7	%3	---	%31	%0	%1	----	%4	---	---	%2	%1	%1	---
Beste batzuk	%34	---	%4	%18	%2	%9	%6	%19	%3	%13	%12	%10	%9	%8
Zehaztu gabe	---	---	---	---	---	%7	%6	---	---	---	---	---	%5	%3

## 3.2.

### Erabileraren maiztasuna

#### 3.2.1. Zein maiztasunekin erabiltzen duzu euskadi.eus postontzia edo Telegram zerbitzua?\*

Oinarria: Erabiltzaileen lagina



\* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

## 3.2.

### Erabileraren maiztasuna

#### 3.2.1. Zein maiztasunekin erabiltzen duzu euskadi.eus postontzia edo Telegram zerbitzua?\*

Oinarria: Erabiltzaileen lagina

	euskadi.eus postontzia		Telegram	
	2022	2023	2022	2023
Hau izan da lehen aldia	49%	47%	53%	53%
Astean behin edo bitan	3%	3%	5%	1%
Hilean zenbait alditan	3%	6%	3%	3%
Urtean zenbait alditan	15%	9%	15%	15%
Noizean behin	28%	35%	23%	28%
Ed/Ee	1%	----	----	----

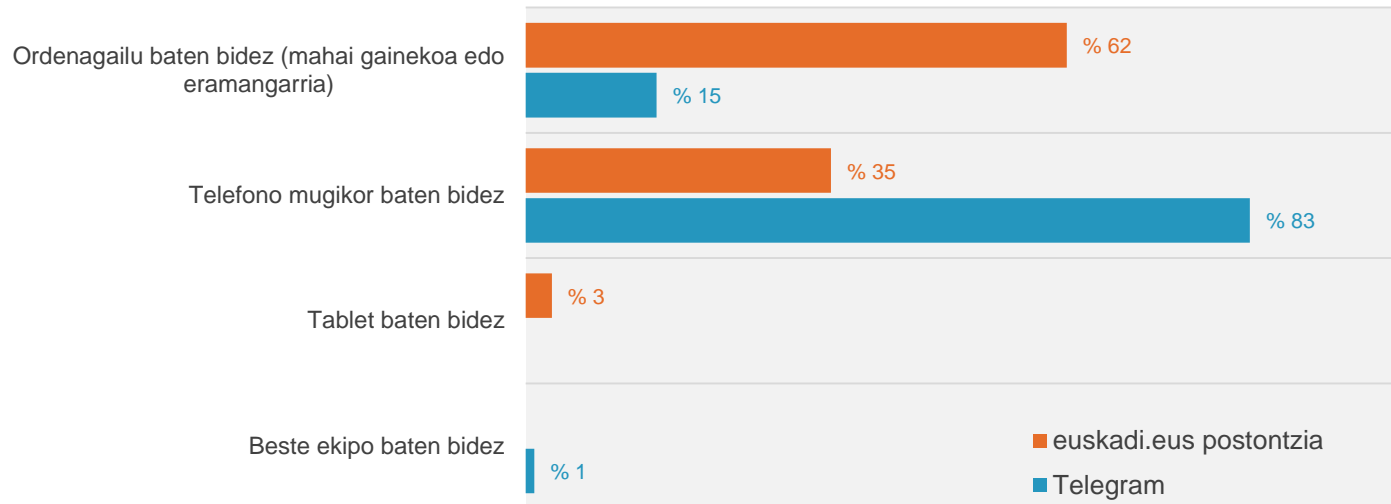
\* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

## 3.3.

### Sartzeko erabilitako gailuak

#### 3.3.1. Nola sartu zara euskadi.eus postontzian/Telegram-en?\*

Oinarria: Erabiltzaileen lagina



\* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

### 3.3.

## Sartzeko erabilitako gailuak

### 3.3.2. Euskadi.eus/Telegram informazio-postontzietara sartzeko erabilitako gailuen bilakaera\*

Oinarria: Erabiltzaileen lagina

	euskadi.eus postontzia							Telegram						
	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Ordenagailu baten bidez (mahai gainekoa edo eramangarria)	%82	%90	%57	%71	%80	%45	%62	%24	%29	%28	%11	%11	%7	%15
Telefono mugikor baten bidez	%15	%10	%35	%24	%16	%49	%35	%74	%64	%68	%86	%88	%90	%83
Tablet baten bidez	---	---	%4	%2	%2	%4	%3	%1	%5	%3	%2	%1	%2	----
Beste ekipo baten bidez	---	---	%4	%2	%2	---	----	%1	%1	%1	%1	%1	---	%1
Ed/Ee	%4	---	---	%2	----	%1	----	---	---	---	%1	%1	%1	----

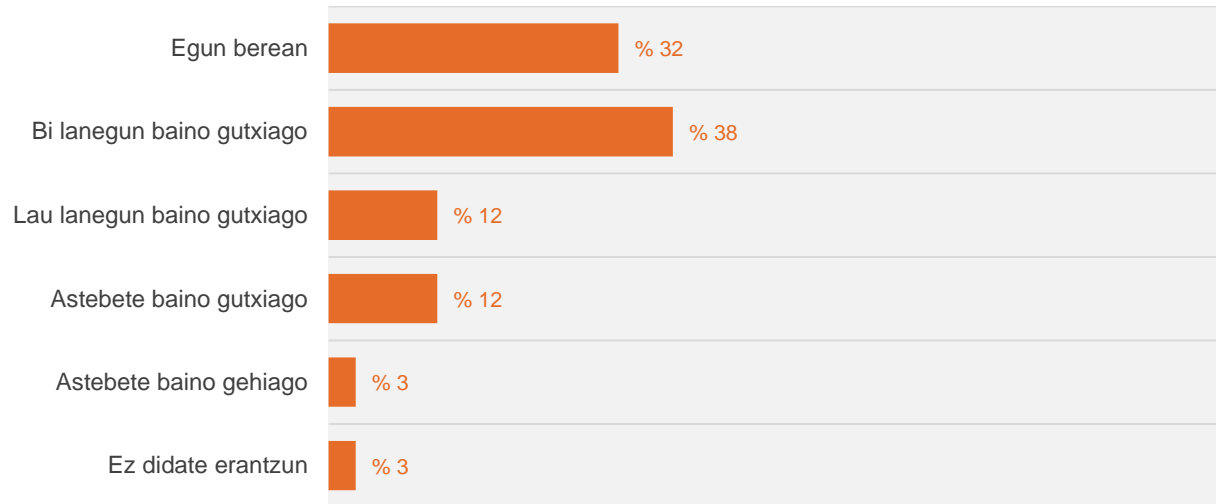
\* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

## 3.4.

### Erantzuna jasotzeko itxaron beharreko denbora

#### 3.4.1. Zure kontsultari euskadi.eus postontziaren bidez erantzuteko itxaronaldia honako hau izan da\*

Oinarria: euskadi.eus postontziaren erabiltzaileen lagina



\* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.



## 3.4.

### Erantzuna jasotzeko itxaron beharreko denbora

#### 3.4.1. Zure kontsultari euskadi.eus postontziaren bidez erantzuteko itxaronaldia honako hau izan da\*

Oinarria: euskadi.eus postontziaren erabiltzaileen lagina

	euskadi.eus postontzia	
	2022	2023
Egun berean	%67	%32
Bi lanegun baino gutxiago	%22	%38
Lau lanegun baino gutxiago	%3	%12
Astebete baino gutxiago	%1	%12
Astebete baino gehiago	%1	%3
Hilabete baino gehiago	-----	----
Ez didate erantzun	%4	%3
Ed/Ee	%2	---

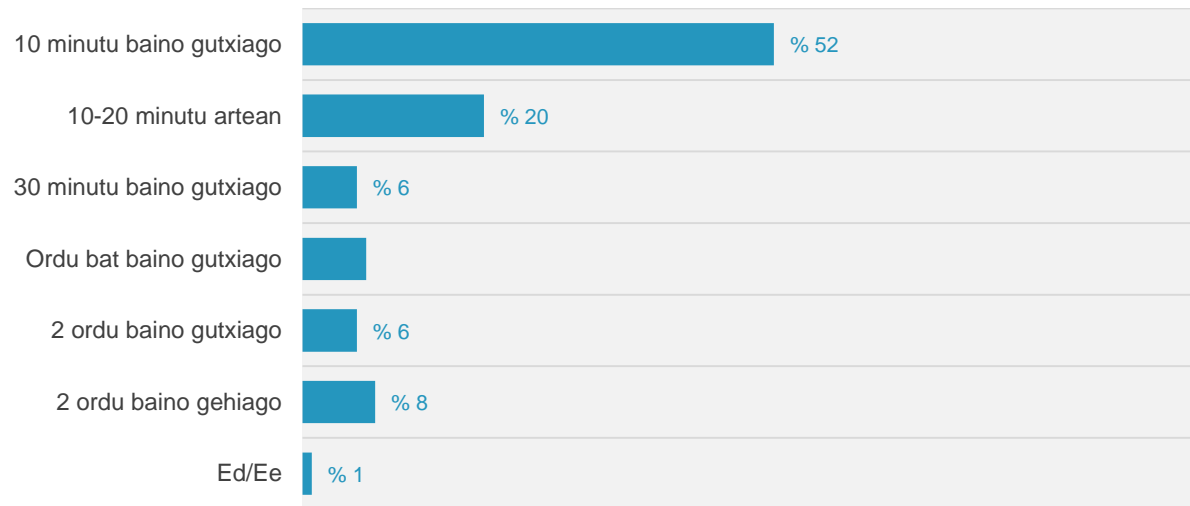
\* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

## 3.4.

### Erantzuna jasotzeko itxaron beharreko denbora

#### 3.4.2. Zure kontsultari Telegram bidez erantzuteko itxaronaldia honako hau izan da \*

Oinarria: Telegram zerbitzuaren erabiltzaileen lagina



\* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

## 3.4.

### Erantzuna jasotzeko itxaron beharreko denbora

#### 3.4.2. Zure kontsultari Telegram bidez erantzuteko itxaronaldia honako hau izan da \*

Oinarria: Telegram zerbitzuaren erabiltzaileen lagina

	Telegram		
	2021	2022	2023
10 minutu baino gutxiago	%50	%50	%52
10-20 minutu artean	%23	%21	%20
30 minutu baino gutxiago	%11	%6	%6
Ordu bat baino gutxiago	%5	%8	%7
2 ordu baino gutxiago	%3	%5	%6
2 ordu baino gehiago	%7	%8	%8
Ed/Ee	%1	%2	%1

\* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.



# 4

## Arretaren balorazioa

**Kudeaketa ebazteko emandako informazioari dagokionez**, erabiltzaileek lortutako **gogobetetze-maila** oso desberdina da kanalaren arabera: euskadi.eus postontziaren kasuan, erabiltzaileek emandako batez besteko balorazioa 5,2koa eta Telegramenean 7,2koa. Kasu batean ere ez dira lortzen 2023ko Zerbitzu-kartan helburu gisa finkatutako balorazioak: 6,0 postontziaren kasuan eta 7,5 Telegramenean.

**Ebazpen-funtzionaltasuna ere desberdina da kanalaren arabera: euskadi.eus** postontziaren erabiltzaileen **% 35ek uste dute kontsulta "erabat" ebatzi dela**, eta **Telegram** erabiltzaileen artean, berriz, **% 47k**. Aitzitik, postontziaren erabiltzaileen % 24k uste dute bere kontsulta ez dela erantzun, eta Telegram erabiltzaileen artean, berriz, % 15ek.

**Jasotako arretarekiko gogobetetze-maila handiagoa da Telegram erabiltzaileen artean postontziaren erabiltzaileen artean baino**, bai maila globalean, bai aztertutako alderdi bakoitzerako. Galdetzen diren alderdi guztiek 5,6 eta 6,8 arteko gogobetetze-maila lortu dute postontziaren kasuan, eta 7,3 eta 8,4 artekoa Telegramen kasuan (1,7-1,6 puntu gehiago). Ondorioz, jasotako arretari dagokionez, **postontziari dagokion batez besteko gogobetetze-maila 6,3 da eta Telegrami dagokiona, 7,9**.

**Kanal batean eta bestean jasotako zerbitzuarekiko adierazitako gogobetetze-maila orokorrak erakusten du berriz ere Telegramen balorazioa postontziarena baino altuagoa dela: 7,5 eta 5,5, hurrenez hurren.**

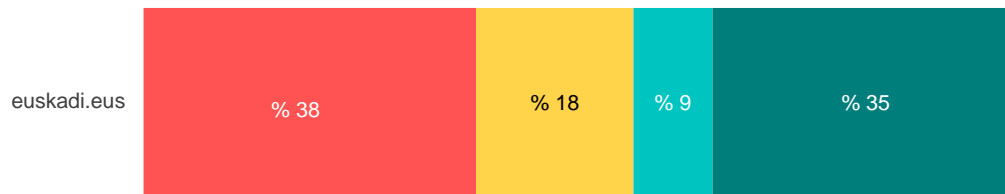
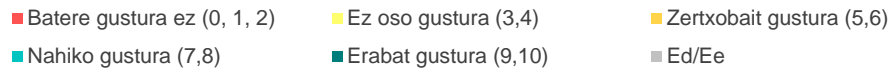
## 4.1.

### Emandako informazioarekiko gogobetetze-maila

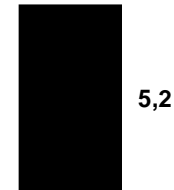
#### 4.1.1. Kudeaketa ebazteko posta elektronikoaren/Telegram bidez emandako informazioarekiko gogobetetze-maila\*

**(S1.B.2.1 eta S1.T.2.1 Adierazlea)**

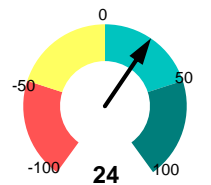
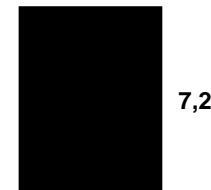
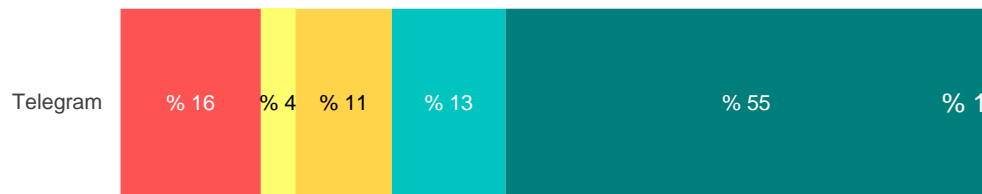
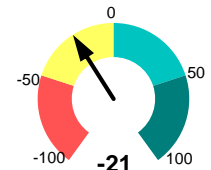
Oinarria: Erabiltzaileen lagina



Batez bestekoa\*



Gogobetetze-indizea\*\*



\* Eskala non gutxienekoa 0 "batere gustura ez" den, eta gehienekoa 10 "oso gustura".

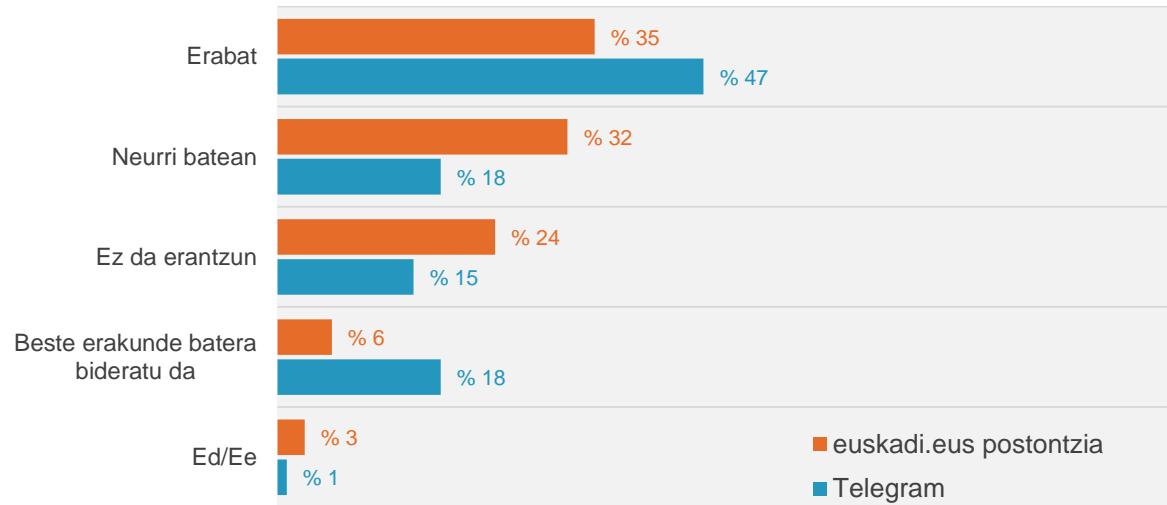
\*\* Gogobetetze-indizea: balorazio onenen (eskalen 9 edo 10) ehunekoari balorazio txarrenen (eskalen 6 edo gutxiago) ehunekoa kenduta lortzen den emaitza. Indize hori 100 (balorazio guztiak 9 edo 10ekoak direnean) eta -100 (balorazio guztiak 6 edo gutxiagokoak direnean) artekoa izango da.

## 4.2.

### Kontsultaren erantzuna

#### 4.2.1. Uste duzu zure kontsultari erantzun zaiola...\*

Oinarria: Erabiltzaileen lagina



\* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

## 4.2.

### Kontsultaren erantzuna

#### 4.2.2. Kontsultaren ebazpenaren bilakaera\*

Oinarria: Erabiltzaileen lagina

	euskadi.eus postontzia							Telegram						
	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Erabat	%53	%48	%61	%30	%70	%31	%35	%57	%48	%54	%59	%54	%56	%47
Neurri batean	%20	%21	%13	%13	%11	%22	%32	%15	%27	%22	%20	%21	%21	%18
Ez da erantzun	%24	%28	%22	%55	%11	%25	%24	%12	%15	%17	%10	%12	%11	%15
Beste erakunde batera bideratu da	---	%3	%4	%1	%7	%19	%6	%15	%10	%7	%11	%13	%11	%18
Ed/Ee	%4	---	---	%2	----	%1	%3	%1	---	---	%1	%1	%1	%1

\* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

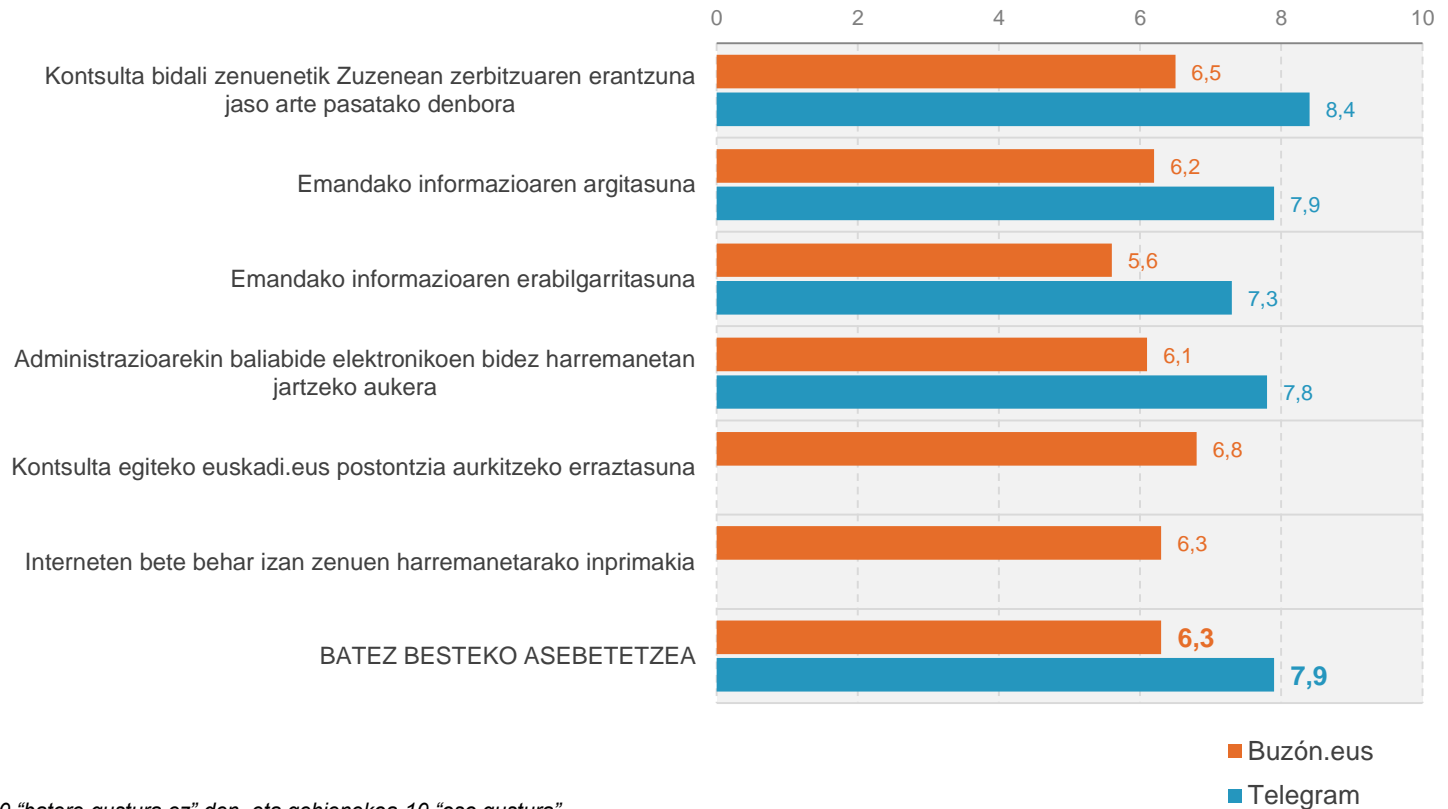


## 4.3.

### Arretarekiko asebetetze-maila

#### 4.3.1. Zein da zure asebetetze-maila ondorengoei dagokienean...?\*

Oinarria: Erabiltzaileen lagina



\* Eskala non gutxienekoa 0 "batere gustura ez" den, eta gehiengoa 10 "oso gustura".

## 4.3.

### Arretarekiko asebetetze-maila

#### 4.3.2. Arretarekiko batez besteko asebetetzearen bilakaera\*

Oinarria: Erabiltzaileen lagina

	euskadi.eus postontzia							Telegram						
	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Kontsulta bidali zenuenetik Zuzenean zerbitzuaren erantzuna jaso arte pasatako denbora	7,9	8,1	8,5	6,6	8,4	8,2	6,5	7,6	8,4	8,1	8,7	8,4	8,4	8,4
Emandako informazioaren argitasuna	6,7	6,7	6,5	4,4	8,0	5,9	6,2	7,2	7,7	7,4	8,3	7,8	7,9	7,9
Emandako informazioaren erabilgarritasuna	6,5	6,3	6,8	4,0	8,0	4,9	5,6	7,0	7,1	6,8	8,1	7,4	7,8	7,3
Administrazioarekin baliabide elektronikoen bidez harremanetan jartzeko aukera	7,7	7,4	7,7	6,6	8,1	6,3	6,1	7,5	8,5	8,0	8,6	8,2	8,4	7,8
Kontsulta egiteko euskadi.eus postontzia aurkitzeko erraztasuna	7,1	7,6	8,3	7,2	8,0	7,2	6,8							
Interneten bete behar izan zenuen harremanetarako inprimakia	7,3	8,0	8,2	7,6	8,5	6,8	6,3							
<b>BATEZ BESTEKO ASEBETETZEA</b>	<b>7,2</b>	<b>7,4</b>	<b>7,7</b>	<b>6,0</b>	<b>8,2</b>	<b>6,6</b>	<b>6,3</b>	<b>7,3</b>	<b>7,9</b>	<b>7,5</b>	<b>8,4</b>	<b>7,9</b>	<b>8,1</b>	<b>7,9</b>

\* Eskala non gutxienekoa 0 "batere gustura ez" den, eta gehienekoa 10 "oso gustura".

## 4.4.

### Zerbitzuarekiko balorazio orokorra

#### 4.4.1. Internet bidezko zerbitzuarekiko gogobetetze orokorra, euskadi.eus postontziaren eta Telegram zerbitzuaren bidez\*

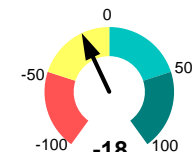
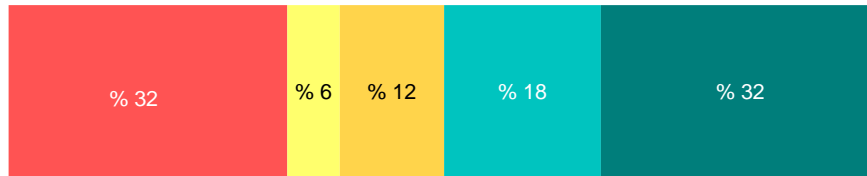
Oinarria: Erabiltzaileen lagina

- Batere gustura ez (0, 1, 2)
- Ez oso gustura (3,4)
- Zertxobait gustura (5,6)
- Nahiko gustura (7,8)
- Erabat gustura (9,10)
- Ed/Ee

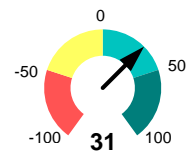
Batez bestekoa\*

Gogobetetze-indizea\*\*

euskadi.eus postontzia



Telegram



#### Zuzenean zerbitzuaren bilakaera

	euskadi.eus postontzia							Telegram						
	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Batez besteko gogobetetzea	6,8	6,4	6,6	4,5	7,8	5,6	5,5	7,5	7,7	7,1	8,4	7,7	8,0	7,5

\* Eskala non gutxienekoa 0 "batere gustura ez" den, eta gehienekoa 10 "oso gustura".

\*\* Gogobetetze-indizea: balorazio onenen (eskan 9 edo 10) ehunekoari balorazio txarrenen (eskan 6 edo gutxiago) ehunekoa kenduta lortzen den emaitza. Indize hori 100 (balorazio guztiak 9 edo 10ekoak direnean) eta -100 (balorazio guztiak 6 edo gutxiagokoak direnean) artekoa izango da.



# 5

## Zerbitzua erabiltzeko eta gomendatzeko joera

Postontziaren eta Telegram **erabiltzaile gehienek diote kanala berriro erabiliko luketela** antzeko beste kontsulta bat egiteko, baina postontziaren kasuan %65 badira ere, Telegramen kasuan ehuneko hori %85era igotzen da. Hau da, **postontziaren erabiltzaileen %35ek diote ez luketela berriro erabiliko**, eta aldiz, **Telegram erabiltzaileen %13k.**

**Telegram erabiltzaileen %65ek ziurtasun osoz gomendatuko lukete kanal hori erabiltzea** Zuzenean zerbitzuarekin harremanetan jartzeko; **postontziaren erabiltzaileen kasuan, berriz, ehuneko hori %38ra jaisten da.** Postontziaren kasuan, %38k adierazi dute ziurtasun osoz ez luketela gomendatuko (Telegramen kasuan, %12k ez luke gomendatuko)

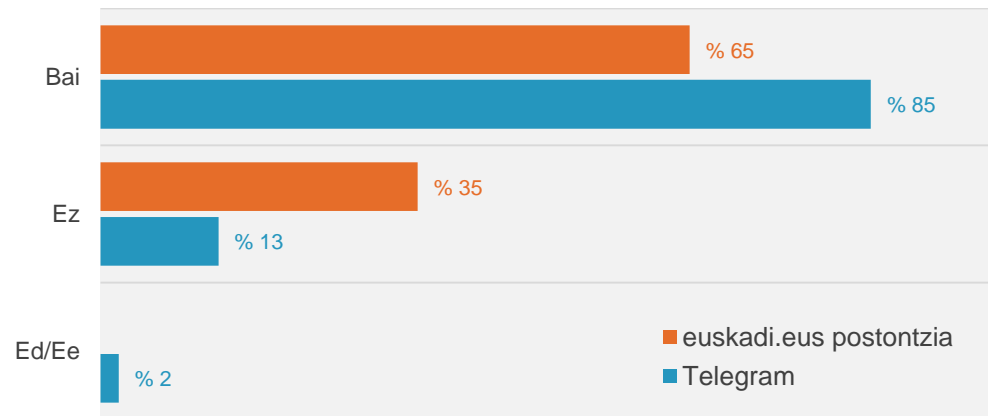
Ondorioz, N.P.S. adierazlea (Net Promoter Score) positiboa da Telegramen kasuan (%39) eta negatiboa berriz euskadi.eus postontziaren kasuan (%-6).

## 5.1.

### Zerbitzua erabiltzeko joera

#### 5.1.1. Berriz ere antzeko kontsulta bat egin beharko bazenu, erabiliko al zenuke euskadi.eus postontzia edo Telegram?

Oinarria: Erabiltzaileen lagina



## 5.1.

### Zerbitzua erabiltzeko joera

#### 5.1.2. Zerbitzua erabiltzeko joeraren bilakaera (kanal hauek berriz ere erabiliko lituzketen pertsonak)

Oinarria: Erabiltzaileen lagina

	euskadi.eus postontzia							Telegram						
	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Bai	%76	%72	%70	%56	%93	%64	%65	%90	%88	%87	%90	%87	%89	%85
Ez	%20	%28	%30	%41	%7	%34	%35	%7	%12	%13	%7	%12	%10	%13
Ed/Ee	%4	---	---	%3	---	%1		%3	---	---	%3	%1	%1	%2
R. S.	56	45	39	15	86	30	30	83	75	74	83	75	79	72

\* R.S. = berriz erabiliko lukeenen %-koa – berriz erabiliko ez lukeenen %-koa

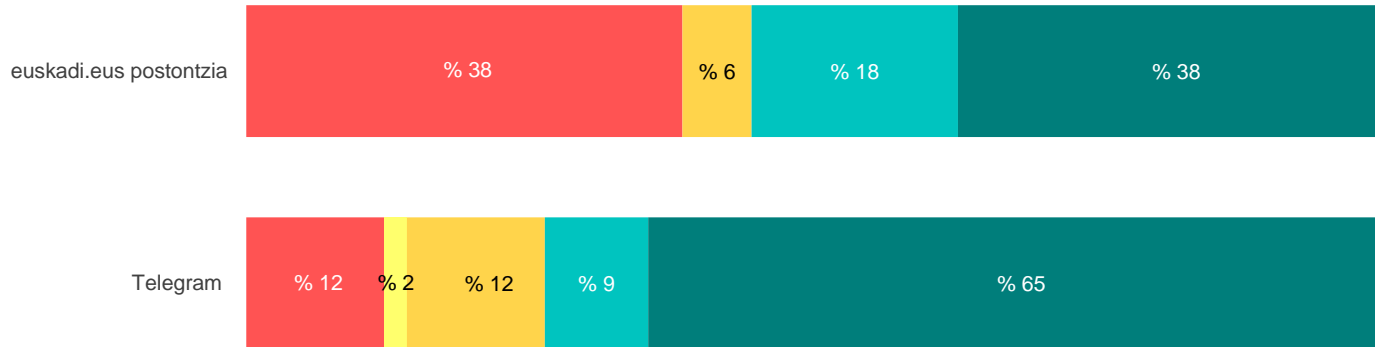
## 5.2.

### Zerbitzua gomendatzea

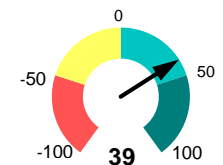
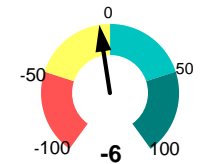
#### 5.2.1. Gomendatuko al zenioke euskadi.eus postontzia/Telegram beste pertsona bati?\*

Oinarria: Erabiltzaileen lagina

- Ez nuke inola ere gomendatuko (0, 1, 2)
- Ez dakit gomendatuko nukeen (5,6)
- Zalantzarik gabe gomendatuko nuke (9,10)
- Agian ez nuke gomendatuko (3,4)
- Agian gomendatuko nuke (7,8)
- Ed/Ed



N.P.S.



N.P.S. = (% zalantzarik gabe gomendatuko nuke) – (% ez dakit gomendatuko nukeen + % agian ez nuke gomendatuko + % ez nuke inolaz ere gomendatuko)

\* Eskala non gutxienekoa 0 "ez nuke inolaz ere gomendatuko" den, eta gehienekoa 10 "zalantzarik gabe gomendatuko nuke".





# 6

## Telegram eta herritarrekin harremanetan jartzeko kanal berriak

**euskadi.eus** postontziaren erabiltzaileen **%29k** ezagutzen dute Zuzenean-ek eskaintzen duten Telegram zerbitzua. Aldiz, **%71k ez dute ezagutzen**. Hala ere, **gehienek (%65)** uste dute **etorkizunean zerbitzu hori erabil lezaketela**.

**Telegram zerbitzuaren erabiltzaile ia guztiek (%96)** uste dute **erraz** instalatu eta administrazioarekin harremanetan ipintzeko **erraz erabil daitekeen aplikazioa dela**.,

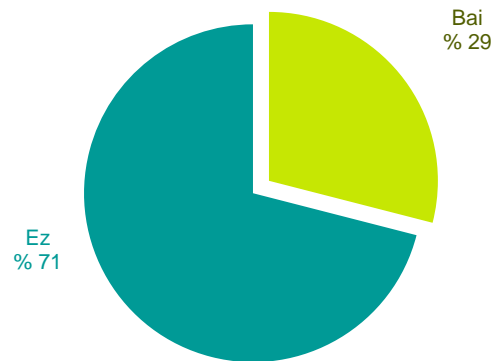
Zuzeneanek, harremanetarako, herritarrei eskaini liezazkiekeen kanal berrien artean, **WhatsApp da gustukoena**, **postontziaren erabiltzaileen %62k eta Telegramen %65ek adierazi baitute**. Ondoren, **online txat bat erabiltzeko interesa adierazi dute** erabiltzaileen **%41ek eta %33k**, hurrenez hurren.

## 6.1.

### Zuzenean-en Telegram zerbitzuaren inguruko ezagutza eta interesa

#### 6.1.1. Ezagutzen al duzu Zuzenean zerbitzuak telefono mugikorretarako eskaintzen duen Telegram bat-bateko mezularitza-zerbitzua (WhatsApp-aren antzekoa)?

Oinarria: euskadi.eus postontziaren erabiltzaileen lagina



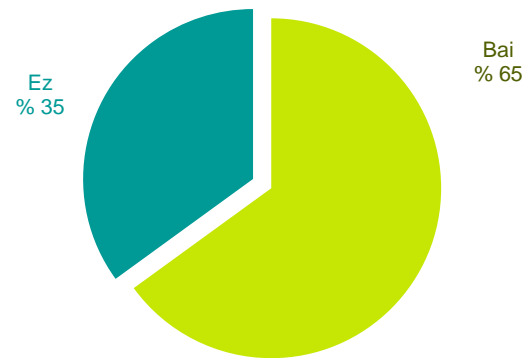
	euskadi.eus postontzia					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Bai	%21	%26	%17	%23	%54	%29
Ez	%79	%74	%80	%77	%42	%71
Ed/Ee			%3		%4	

## 6.1.

### Zuzenean-en Telegram zerbitzuaren inguruko ezagutza eta interesa

#### 6.1.2. Uste duzu erabil zenezakeela?

Oinarria: euskadi.eus postontziaren erabiltzaileen lagina



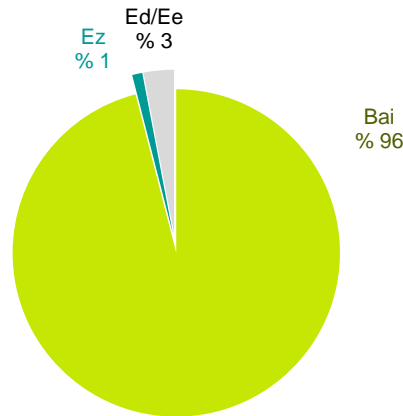
	euskadi.eus postontzia					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Bai	%66	%61	%56	%73	%70	%65
Ez	%34	%39	%37	%27	%28	%35
Ed/Ee			%7		%2	

## 6.2.

### Zuzenean-en Telegram zerbitzua instalatzeko eta erabiltzeko erraztasuna

#### 6.2.1. Erraza iruditzen zaizu Telegram instalatzea eta erabiltzea administrazioarekin harremanetan jartzeko?

Oinarria: Telegram zerbitzuaren erabiltzaileen lagina



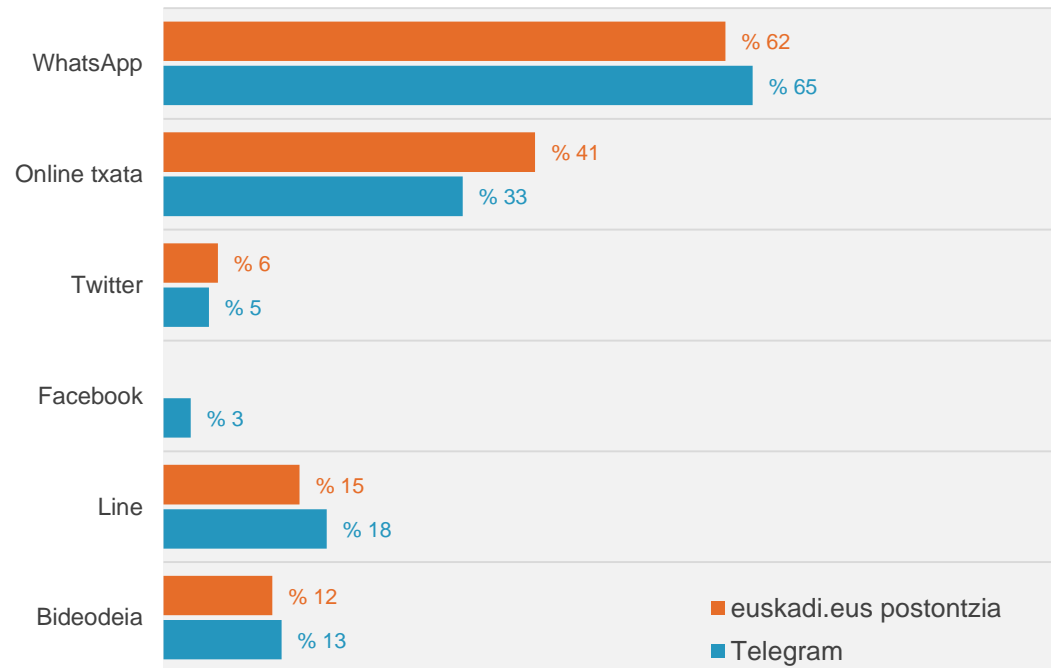
	Telegram					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Bai	%100	%96	%96	%98	%97	%96
Ez		%4	%2	%1	%2	%1
Ed/Ee			%2	%1	%1	%3

## 6.3.

### Herritarrekin harremanetan jartzeko kanal berriak

#### 6.3.1. Adieraziezaguzu, mesedez, herritarrekin harremanetan jartzeko Zuzenean zerbitzuak zein kanal berri eskaintzea gustatuko litzazuke?\*

Oinarria: Erabiltzaileen lagina



\* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bat baino gehiago onartu ziren.

## 6.3.

### Herritarrekin harremanetan jartzeko kanal berriak

#### 6.3.1. Adieraz diezaguzu, mesedez, herritarrekin harremanetan jartzeko Zuzenean zerbitzuak zein kanal berri eskaintzea gustatuko litzaizuke?\*

Oinarria: Erabiltzaileen lagina

##### Zuzenean zerbitzuko lehentasunezko kanal berrien bilakaera

	euskadi.eus postontzia		Telegram						
	2022	2023	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
WhatsApp	%51	%62	%59	%64	%68	%72	%61	%65	%65
Online txata	%36	%41	%37	%55	%41	%27	%32	%34	%33
Twitter	%3	%6	%5	%11	%12	%6	%4	%5	%5
Facebook	%3	---	%8	%7	%9	%7	%4	%3	%3
Line	%3		%1	%1	%1	%1	%1	%3	
Bideodeia		%15							%18
Beste batzuk	---		%5	%3	%12	%6	%3	---	
Bakar bat ere ez	%24	%12	---	%1	%3	%14	%12	%18	%13



# 7

## Zuzenean zerbitzuaren Zerbitzu-kartari lotutako adierazleak



## ZUZENEAN ZERBITZUAREN ZERBITZU-KARTAN JASOTAKO KONPROMISOEI LOTUTAKO ADIERAZLEETAN LORTUTAKO EMAITZAK (2023)

### HERRITARRENTZAKO INFORMAZIO ETA ARRETA ZERBITZUAK

		ADIERAZLE ZKIA. 2023	Emitza 2022	Helburua 2023	Emitza 2023	2022arekiko joera
<b>EUSKADI.EUS POSTONTZIA</b>						
2 Konpromisoa	<b>Herritarren beharretarako informazio baliagarria eta egokia ematea.</b>					
	1.12. Kudeaketa euskadi.eus postontziaren bidez ebazteko emandako informazioaren batez besteko balorazioa.	<b>S1.B.2.1.</b>	<b>4,9</b>	<b>6,0</b>	<b>5,2</b>	<b>▲</b>
<b>TELEGRAM</b>						
1 Konpromisoa	<b>Zerbitzu arina ematea, zentzuzko itxarote-denborak izango dituen.</b>					
	1.13. Telegram bidez egindako kontsultaren erantzuna bi ordu baino lehenago jasotzen duten pertsonen ehunekoa.		<b>90%</b>	<b>85%</b>	<b>91%</b>	<b>▲</b>
2 Konpromisoa	<b>Herritarren beharretarako informazio baliagarria eta egokia ematea.</b>					
	1.14. Kudeaketa Telegram zerbitzuaren bidez ebazteko emandako informazioaren batez besteko balorazioa.	<b>S1.T.2.1.</b>	<b>7,7</b>	<b>7,5</b>	<b>7,2</b>	<b>▼</b>