



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO

GOBERNANTZA PUBLIKO  
ETA AUTOGOBERNU SAILA

DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA  
PÚBLICA Y AUTOGOBIERNO



# ZUZENEAN

zerbitzuaren euskadi.eus  
postontziaren eta Telegram  
zerbitzuaren erabiltzaileen  
asebetetzeari buruzko  
2022ko ikerketa



2022ko abenduaren 23a

Siadeco<sup>x</sup>  
ikerketa aplikatua



Berio pasealekua 11, 20018 Donostia

943 31 00 34

[siadeco@siadeco.eus](mailto:siadeco@siadeco.eus)

# AURKIBIDEA

<b>1. SARRERA: PLANTEAMENDU METODOLOGIKOA</b>	<b>4</b>
1.1. Ikerketaren helburuak	5
1.2. Fitxa teknikoa	6
<b>2. ERABILTZAILIEN PROFIL SOZIODEMOGRAFIKOA</b>	<b>8</b>
2.1. Sexua	10
2.2. Adina	11
2.3. Bizilekua	12
2.4. Jaiolekua	13
2.5. Amaitutako ikasketa-maila	14
2.6. Lehentasunezko hizkuntza	15
<b>3. KONTSULTAREN GAIA, ERABILERAREN MAIZTASUNA ETA SARBIDE-MOTA</b>	<b>16</b>
3.1. Egindako kontsultaren gaia	18
3.2. Erabileraren maiztasuna	20
3.3. Sartzeko erabilitako gailuak	22
3.4. Erantzuna jasotzeko itxaron beharreko denbora (Telegram)	24
<b>4. ARRETAREN BALORAZIOA</b>	<b>27</b>
4.1. Emandako informazioarekiko gogobetetze-maila	29
4.2. Kontsultaren erantzuna	30
4.3. Arretarekiko asebetetze-maila	32
4.4. Zerbitzuarekiko asebetetze-maila orokorra	34

<b>5. ZERBITZUA ERABILTZEKO ETA GOMENDATZEKO JOERA</b>	<b>35</b>
5.1. Zerbitzua erabiltzeko joera	37
5.2. Zerbitzua gomendatzea	39
<b>6. TELEGRAM ETA HERRITARREKIN HARREMANETAN JARTZEKO KANAL BERRIAK</b>	<b>40</b>
6.1. Zuzenean-en Telegram zerbitzuaren inguruko ezagutza eta interesa	42
6.2. Zuzenean-en Telegram zerbitzua instalatzeko eta erabiltzeko erraztasuna	44
6.3. Herritarrekin harremanetan jartzeko kanal berriak	45
<b>7. ZUZENEAN ZERBITZUAREN ZERBITZU-KARTARI LOTUTAKO ADIERAZLEAK</b>	<b>47</b>



# 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 aztertu 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

Zuzenean Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren online kanalen bidez kontsulta bat egin duen pertsona oro, izan euskadi.eus postontziaren bidez (artatutako pertsonak eta korreo elektronikoko bidez erantzuna jaso dutenak) edota Telegram bidez.

#### Laginaren diseinua: tamaina eta akats-tartea

Azken laginaren tamaina ondorengo izan da: 67 inkesta euskadi.eus postontziaren erabiltzaileei eta 222 inkesta Zuzenean zerbitzuaren Telegram-aren erabiltzaileei.

Laginaren errore-marjina:

- Euskadi.eus postontziari dagokionez: 2021eko azaroaren eta 2022ko urriaren artean 36.254 kontsulta erantzun ditu Zuzenean zerbitzuak **euskadi.eus postontziaren** bidez, beraz, jasotako datuen errore-marjina  $\pm$  %12,21ekoa da (%95,5eko konfiantza-maila izateko,  $p=q=0,5$  izanik).
- **Telegram zerbitzuari** dagokionez: denbora tarte berean 12.292 kontsulta erantzun ditu Zuzenean zerbitzuak Telegram zerbitzuaren bidez, beraz, datuen  $\pm$  %6,65ekoa da (%95,5eko konfiantza-maila izateko,  $p=q=0,5$  izanik).

## 1.2.

### Fitxa teknikoa

#### **Azterketa burutzeko datak**

Azterketa burutzeko datak ondorengoak izan dira:

- Galdetegiak onartzea: 2022ko irailaren 27a.
- Sarean inkestak egiteko lanari ekitea: 2022ko urriaren 3a.
- Sarean inkestak egiteko lana bukatzea: 2022ko abenduaren 16a.



## 2

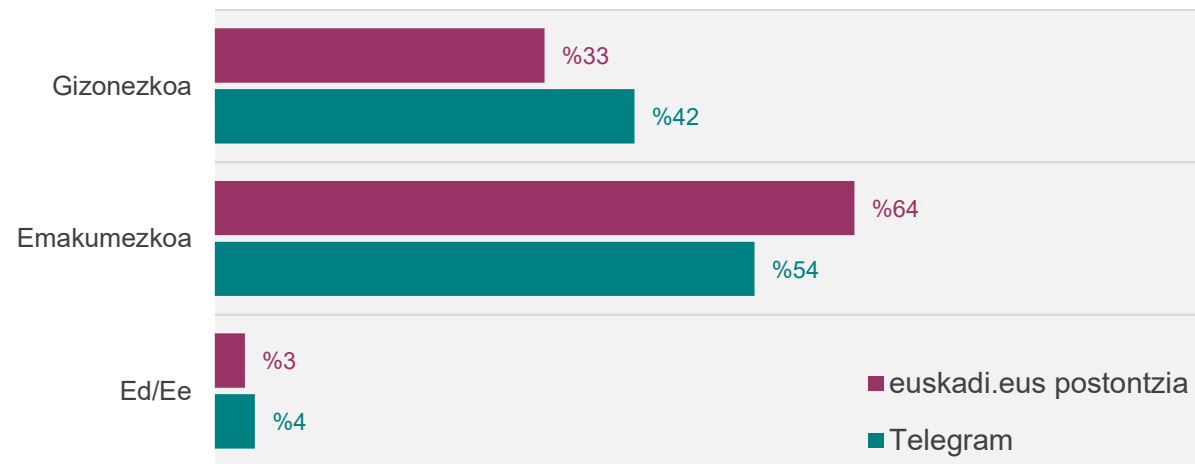
## Erabiltzaileen profil soziodemografikoa



- **Sexua:** emakumeak dira euskadi.eus postontziaren erabiltzaileen %64; aldiz, Telegram zerbitzuaren erabiltzaileen %54 dira emakumeak.
- **Adina:** postontziaren erabiltzaileen batez besteko adina ia 47 urtekoa da; Telegram zerbitzuaren erabiltzaileen adina baxuagoa da, 41 urtekoa hain zuzen ere.
- **Bizilekua:** postontziaren erabiltzaileen %43 eta Telegram zerbitzuaren erabiltzaileen %46 Bizkaian bizi dira; Gipuzkoan erabiltzaileen %30 eta %23 hurrenez hurren eta Araban %16 eta %20 hurrenez hurren.
- **Jaiolekua:** postontziaren nahiz Telegramen erabiltzaile gehienak EAEn jaio dira; zehazki %76 eta %70 hurrenez hurren.
- **Ikasketa-maila:** postontziaren nahiz Telegramen erabiltzaileen erdiak baino gehiagok unibertsitate-ikasketak dituzte, erabiltzaileen %58k eta %53k, hurrenez hurren.
- **Lehentasunezko hizkuntza:** gaztelania da bai postontziaren erabiltzaileen, baita Telegram-ekoen lehentasunezko hizkuntza (%63 eta %74, hurrenez hurren). Euskara hautatzen (bakarrik euskara) dutenen portzentajea %15ekoa da postontziaren kasuan eta %8koa Telegramen kasuan.

## 2.1. Sexua\*

Oinarria: Pertsona erabiltzaileen lagina

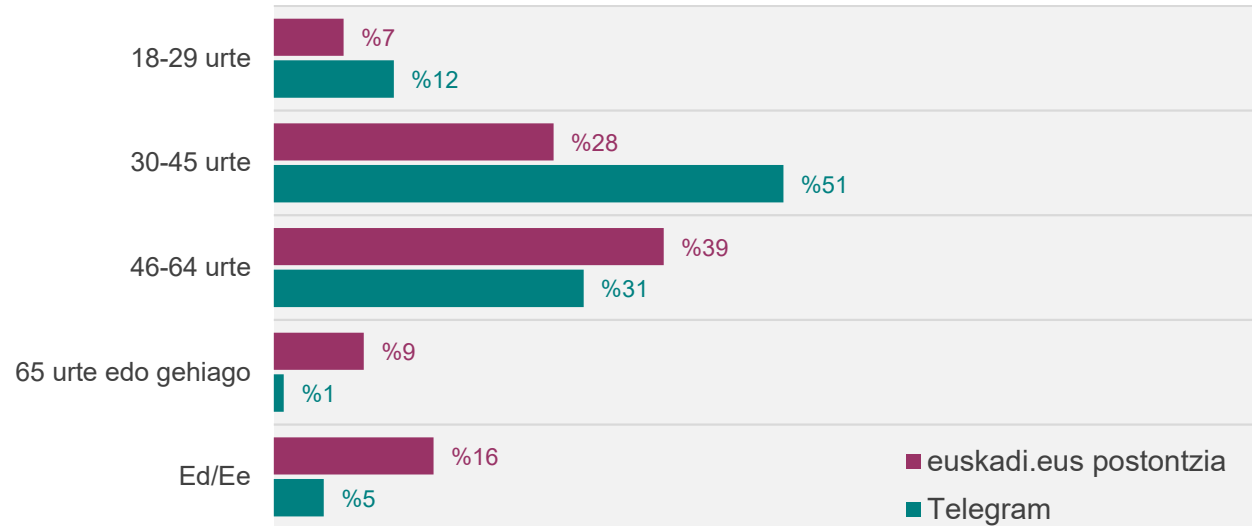


### Sexuaren bilakaera

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

## 2.2. Adina

Oinarria: Pertsona erabiltzaileen lagina



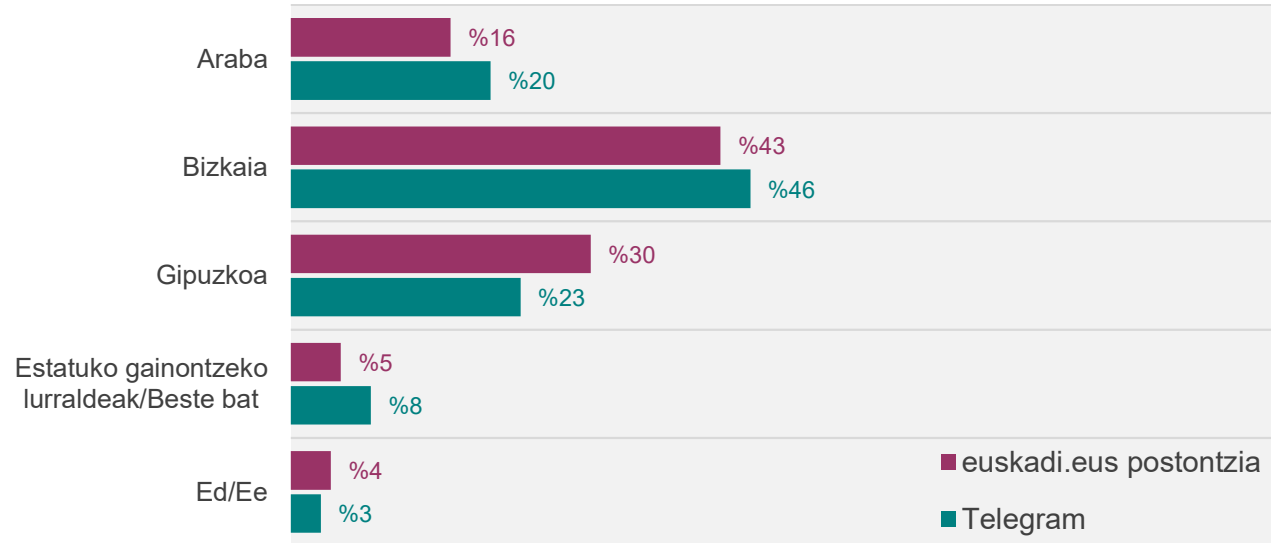
### Adinaren bilakaera

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

## 2.3.

### Bizilekua

Oinarria: Pertsona erabiltzaileen lagina



### Bizilekuaren bilakaera

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

## 2.4.

### Jaiolekua

Oinarria: Pertsona erabiltzaileen lagina



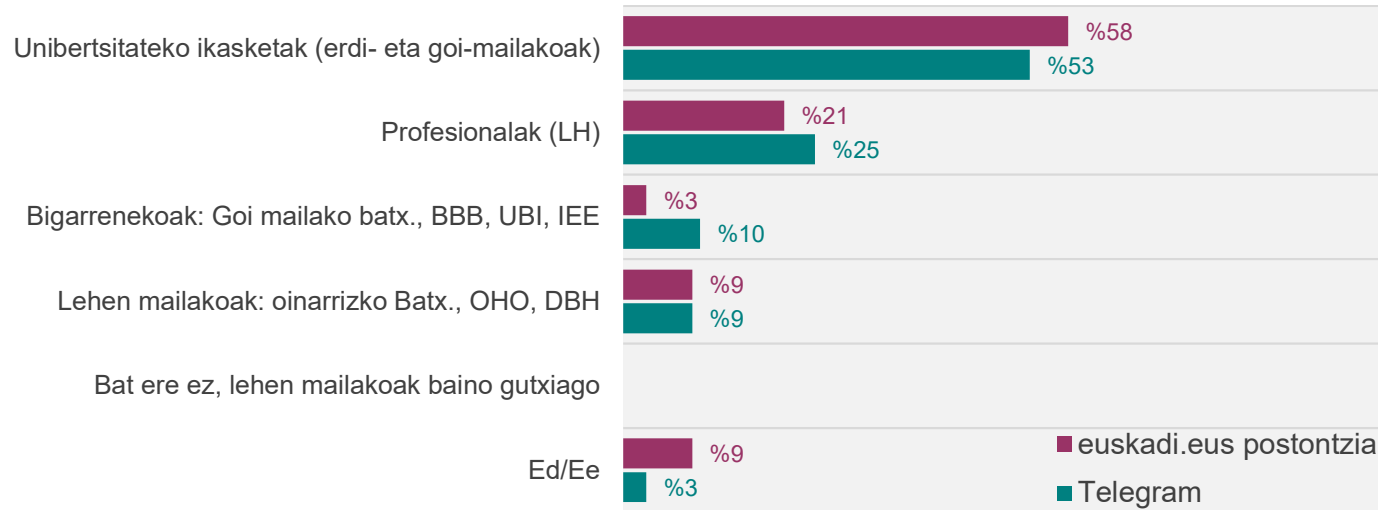
#### Jaiolekuaren bilakaera

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

## 2.5.

### Amaitutako ikasketak-maila

Oinarria: Pertsona erabiltzaileen lagina



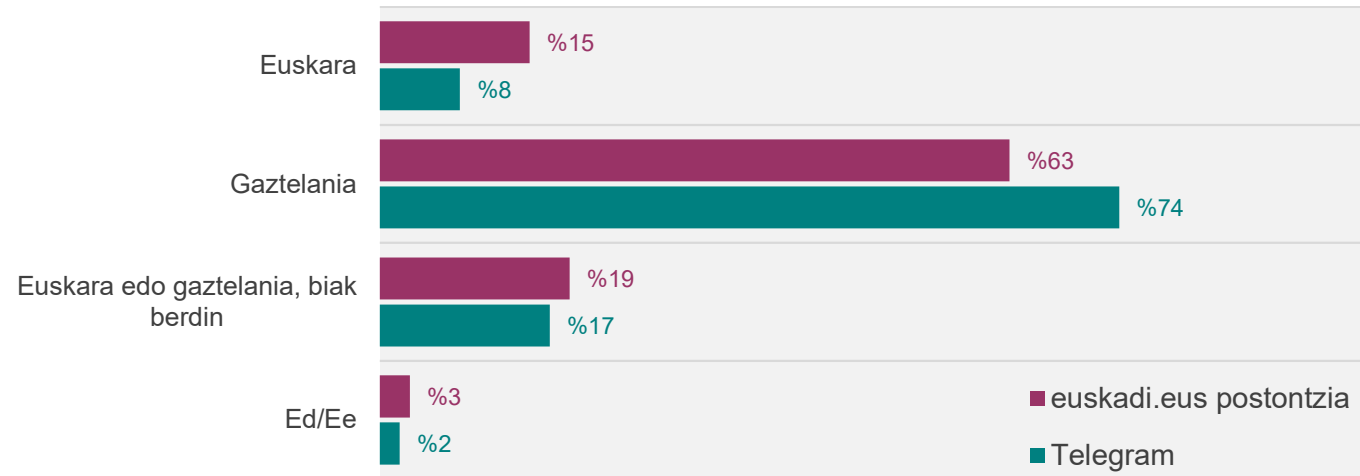
### Ikasketak-mailaren bilakaera

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

## 2.6.

### Lehentasunezko hizkuntza

Oinarria: Pertsona erabiltzaileen lagina



#### Lehentasunezko hizkuntzaren bilakaera

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



# 3

## **Kontsultaren gaia, erabileraren maiztasuna eta sarbide-mota**



**Gaiak:** erabiltzaileen kontsulten gai nagusiak bat datoz euskadi.eus postontziaren bidez zein Telegram zerbitzuaren bidez bideratutakoetan: **etxebizitza** (kontsulta guztien %37 eta %31, hurrenez hurren); **hezkuntza** (%13 eta %14, hurrenez hurren) eta **gizarte-gaiak** (familia) (%10 eta %12, hurrenez hurren).

Bilakaera aztertzen badugu, **2021arekin alderatuz**, nabarmentzekoa da **etxebizitzari buruzko kontsulten kopurua asko igo** dela, batez ere postontziaren bidez egindako kontsultetan (%16tik %37ra), eta baita Telegram zerbitzuaren bidez egindakoetan ere (%22tik %32ra). **Postontziaren kasuan**, nabarmentzekoa da **osasunari buruzko kontsulten ehuneko beharakada** (%55etik %1era, seguruenik COVID-19aren eraginaren beharakadaren ondorioz), eta hezkuntzari buruzko kontsulten gorakada, baina neurri txikiagoan (%2tik %13ra). **Telegram zerbitzuaren kasuan, hezkuntzari buruzko kontsultek behera** egin dute (%21etik %14ra).

**Erabilera-maiztasunak:** postontziaren erabiltzaileen artean, ia erdiak (%49k) lehen aldiz erabili du kanal hori, aldiz, **Telegrameko erabiltzaileen** artean ehuneko hori %53koa da. **Bi kasuetan, 2021arekin alderatuz, lehen aldiz kanal hauek erabili dituzten pertsonen ehunekoa igo** egin da (%39tik %47ra, hurrenez hurren).

**Harremanetarako gailuak:** Telegram zerbitzura sartzeko mugikorra da harremanetarako gailu nagusia (erabiltzaileen %90), aurreko urteetako joera berretsiz. **Postontziaren kasuan, 2022an joera-aldaketa bat ikusten da:** mugikorraren bidez sartzten diren pertsonak guztizkoaren ia erdia dira (%49) (aurreko urteetan ehuneko hori askoz txikiagoa zen); **ordenagailuaren bidez sartzten diren pertsonen ehunekoa, aldiz, nabarmen jaitsi da (2022an %45 ziren)**, aurreko urteetan sarbide nagusia izan arren (guztizkoaren %70 baino gehiago).

**Erantzun-denbora:** 2021ean bezala, **Telegram zerbitzuaren erabiltzaileen erdiak bere kontsultaren erantzuna 10 minutu baino gutxiagoan eskuratu du**, eta %21k 10-20 minutu artean. **Postontziaren kasuan, 3 pertsonatik 2k (%67) kontsulta egin den egun berean jaso dute erantzuna**, eta %22k bi lanegun baino gutxiagoan.

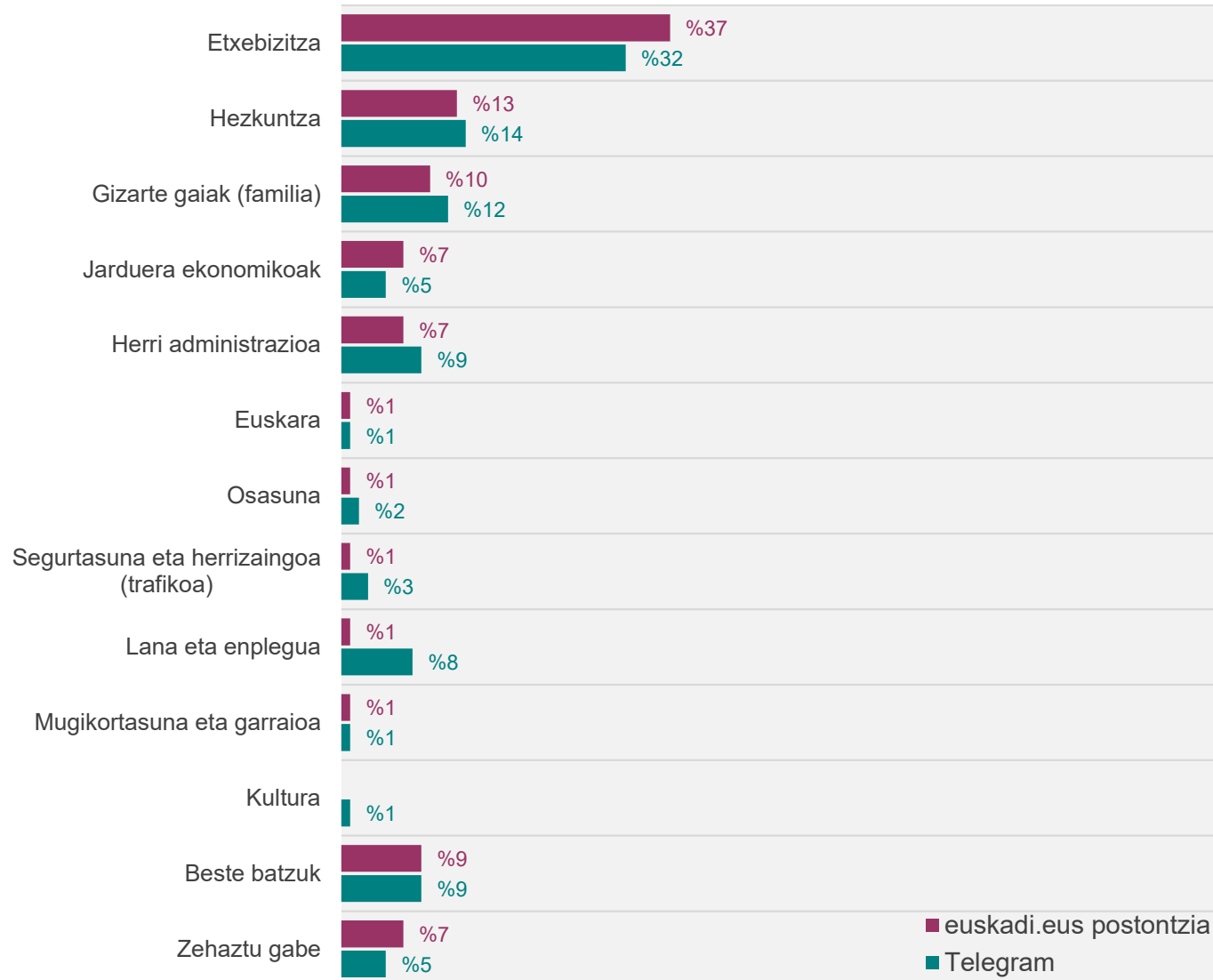
*2022ko erabilera-maiztasunari buruzko datuak ezin dira erabat alderatu aurreko edizioetan lortutakoarekin, galdetegian jasotako erantzun-modalitate batzuk aldatu baitira. euskadi.eus postontziaren kasuan, erantzuteko denbora 2022an eskuratu da lehen aldiz.*

## 3.1.

### Egindako kontsultaren gaia

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

Oinarria: Pertsona erabiltzaileen lagina



## 3.1.

### Egindako kontsultaren gaia

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

Oinarria: Pertsona erabiltzaileen lagina

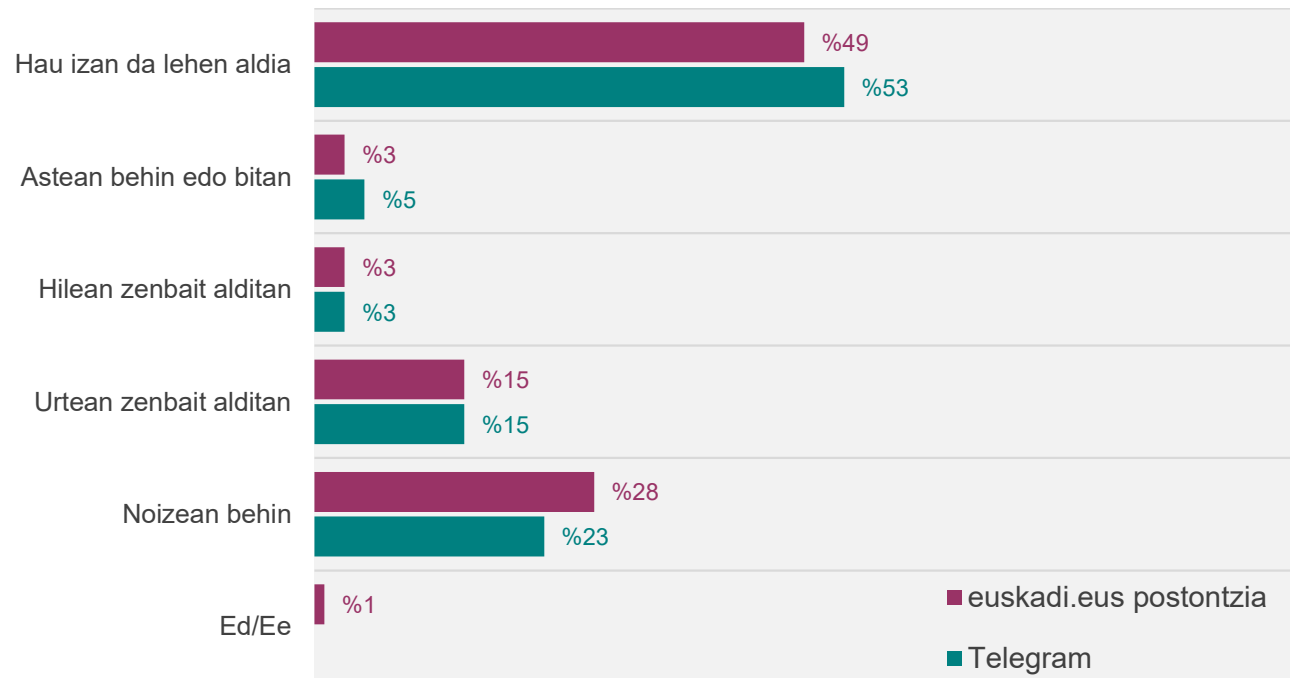
	euskadi.eus postontzia						Telegram					
	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2016	2018	2019	2020	2021	2022
Etxebizitza	%7	%38	%43	%7	%16	%37	%18	%38	%33	%28	%22	%32
Hezkuntza	%24	%17	%17	%4	%2	%13	%28	%15	%17	%22	%21	%14
Gizarte gaiak (familia)	%4	%10	%17	%6	%7	%10	%9	%19	%6	%18	%13	%12
Jarduera ekonomikoak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

## 3.2.

### Erabileraren maiztasuna

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

Oinarria: Pertsona 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: Pertsona erabiltzaileen lagina

		Arretarako kanala	
		euskadi.eus postontzia	Telegram
Zein maiztasunekin erabiltzen duzu euskadi.eus postontzia edo Telegram zerbitzua?	Hau izan da lehen aldia	%49	%53
	Astean behin edo bitan	%3	%5
	Hilean zenbait alditan	%3	%3
	Urtean zenbait alditan	%15	%15
	Noizean behin	%28	%23
	Ed/Ee	%1	%0
Guztira		%100	%100

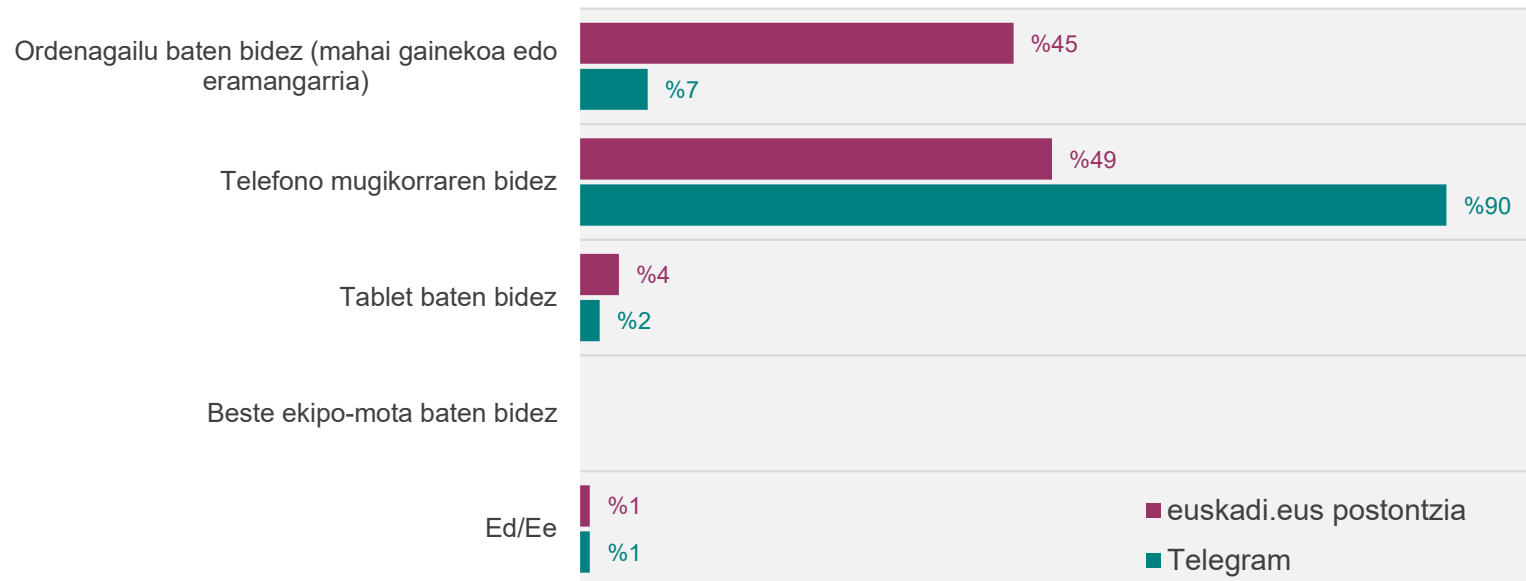
\* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

### 3.3.

## Sartzeko erabilitako gailuak

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

Oinarria: Pertsona 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: Pertsona erabiltzaileen lagina

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

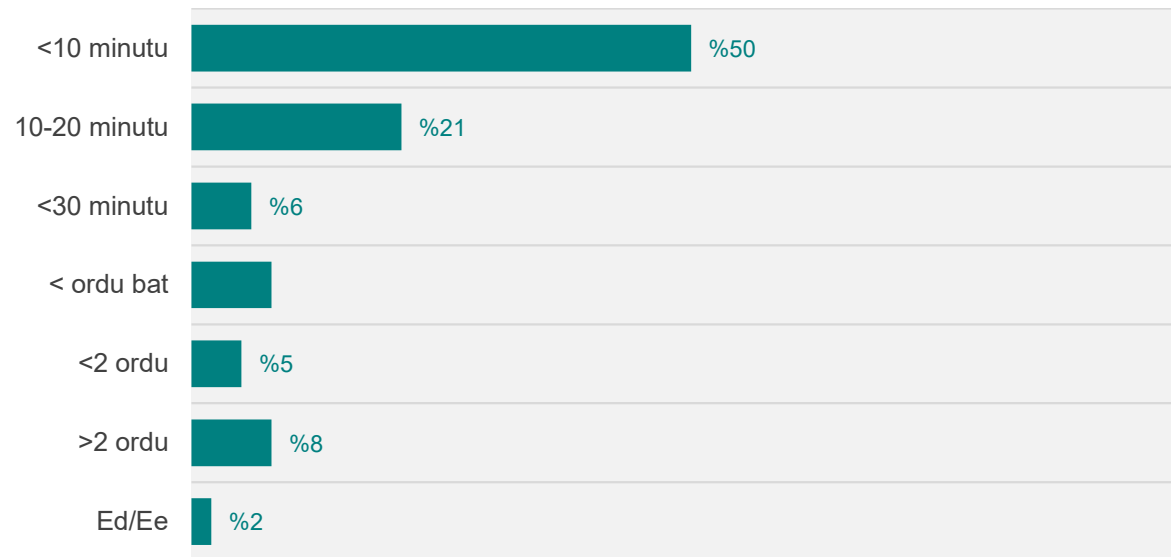
\* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

## 3.4.

### Erantzuna jasotzeko itxaron beharreko denbora

#### 3.4.1. Zure kontsultari 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

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

Oinarria: Telegram zerbitzuaren erabiltzaileen lagina

	Telegram	
	2021	2022
<10 minutu	%50	%50
10-20 minutu	%23	%21
<30 minutu	%11	%6
<ordu bat	%5	%8
<2 ordu	%3	%5
>2 ordu	%7	%8
Ed/Ee	%1	%2

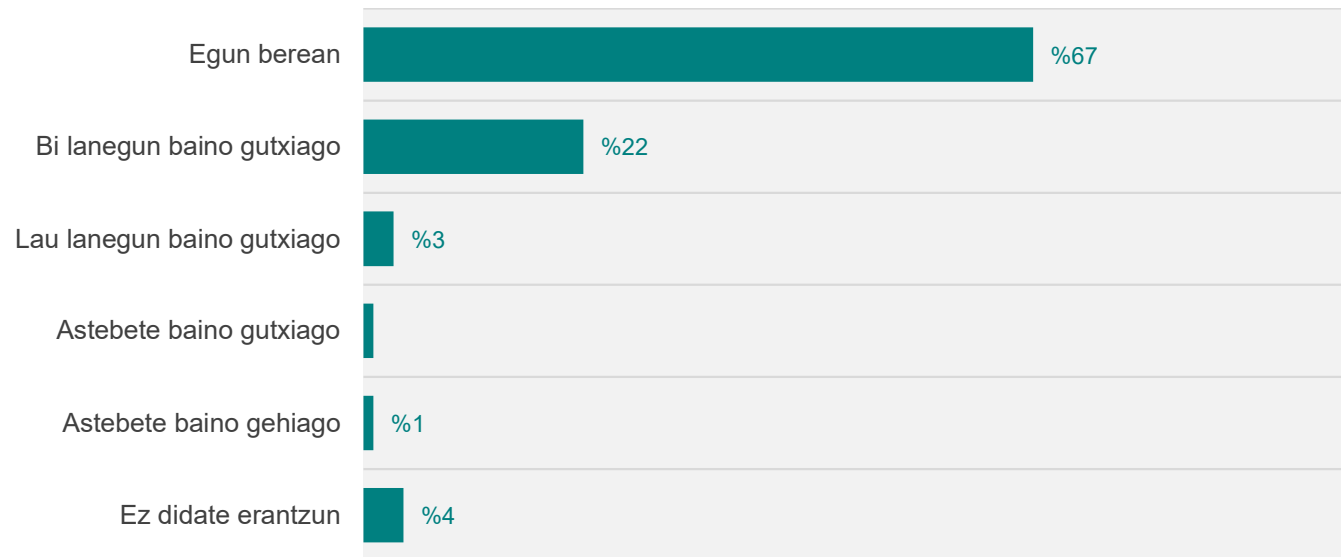
\* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

## 3.4.

### Erantzuna jasotzeko itxaron beharreko denbora

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

Oinarria: euskadi.eus postontzi zerbitzuaren erabiltzaileen lagina



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



# 4

## Arretaren balorazioa

**Kudeaketa ebazteko emandako informazioari dagokionez, gogobetetze-mailaren balorazioan alde nabarmenak daude kanalaren arabera: euskadi.eus postontziaren kasuan, erabiltzaileek emandako batez besteko balorazioa 4,9koa da, 2022ko Zerbitzu Kartan helburu gisa ezarritako 7,1etik nahiko urrun. Telegramen kasuan, aldiz, erabiltzaileek emandako batez besteko balorazioa 7,7koa da, Zerbitzuen Kartan ezarritako 7,0ko helburua gaindituz.**

**Bi kanalen ebazpenerako gaitasuna oso desberdina da: euskadi.eus postontziaren erabiltzaileen %31k uste du kontsulta “erabat” ebatzi dela (2021ean %70 izan ziren). Telegramen erabiltzaileen artean, aldiz, ehuneko hori %56ra igotzen da (2021ean %54 ziren). Bilakaera aztertzen badugu, 2021arekin alderatuta, behera egin du postontziaren ebazpen-ahalmenak, eta Telegramen kasuan, apur bat gora.**

**Telegram zerbitzuaren erabiltzaileen arretarekiko asebetetze-maila postontziaren erabiltzaileena baino handiagoa da, bai maila orokorrean, baita aztertutako hainbat alderdietan ere: postontziaren arretari dagokionez, batez besteko asebetetze-maila orokorra 6,6koa da, eta Telegramena 8,1ekoa.**

**Kanal bakoitzeko erabiltzaileen gogobetetzeari dagokionez, alderik handiena emandako informazioaren erabilgarritasunaren batez besteko balorazioan dago: postontziaren kasuan 4,9koa eta Telegramena 7,8koa.**

**2021arekin alderatuta, mantendu edo apur bat hobetu da Telegramen erabiltzaileen asebetetze-maila (batez besteko gogobetetze orokorra 7,9tik 8,1 izatera igaro da). euskadi.eus postontziari dagokionez, nabarmen jaitsi da erabiltzaileen batez besteko asebetetze-maila aztertutako alderdi guztietan: batez besteko asebetetze orokorra 8,2tik 6,6ra jaitsi da, eta emandako informazioaren erabilgarritasunari dagokionez, nabarmentzekoa da batez besteko asebetetzearen beherakada, 8,0tik 4,9ra.**

**Internet bidez jasotako zerbitzuarekiko batez besteko asebetetze-maila orokorrari dagokionez, Telegramen balorazioa postontziarena baino nabarmen hobea da, berriro ere: 8 eta 5,6, hurrenez hurren.**

**Bilakaerari erreparatuz, 2021arekin alderatuta, postontziaren erabiltzaileen batez besteko asebetetze-maila nabarmen jaitsi da (7,8tik 5,6ra), eta Telegramen erabiltzaileen asebetetzea apur bat handitu da (7,7tik 8,9ra).**

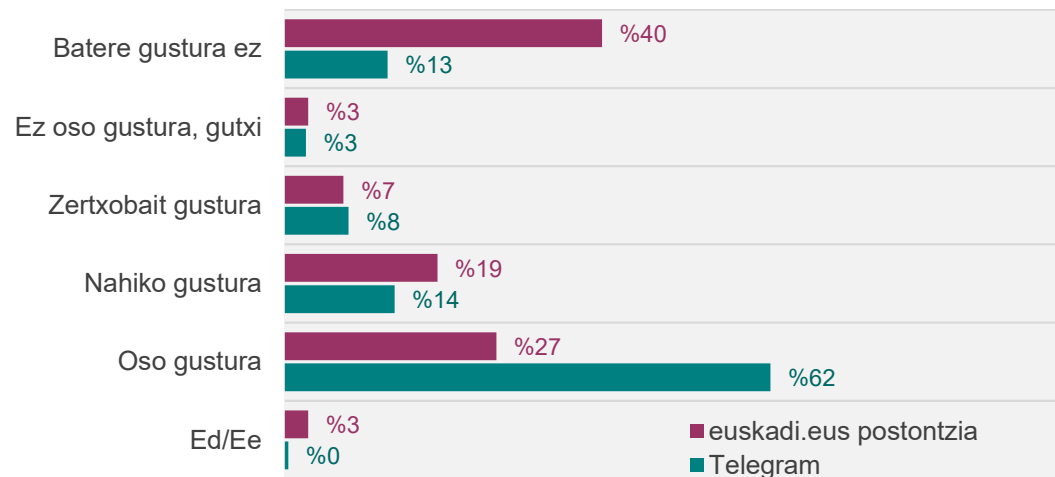
## 4.1.

### 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)

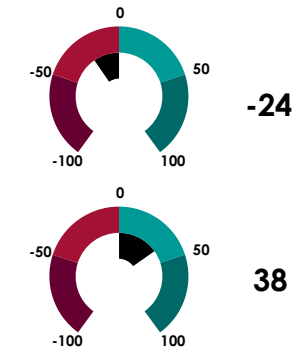
Oinarria: Pertsona erabiltzaileen lagina



#### Batez bestekoa



#### Asebetetze-indizea



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

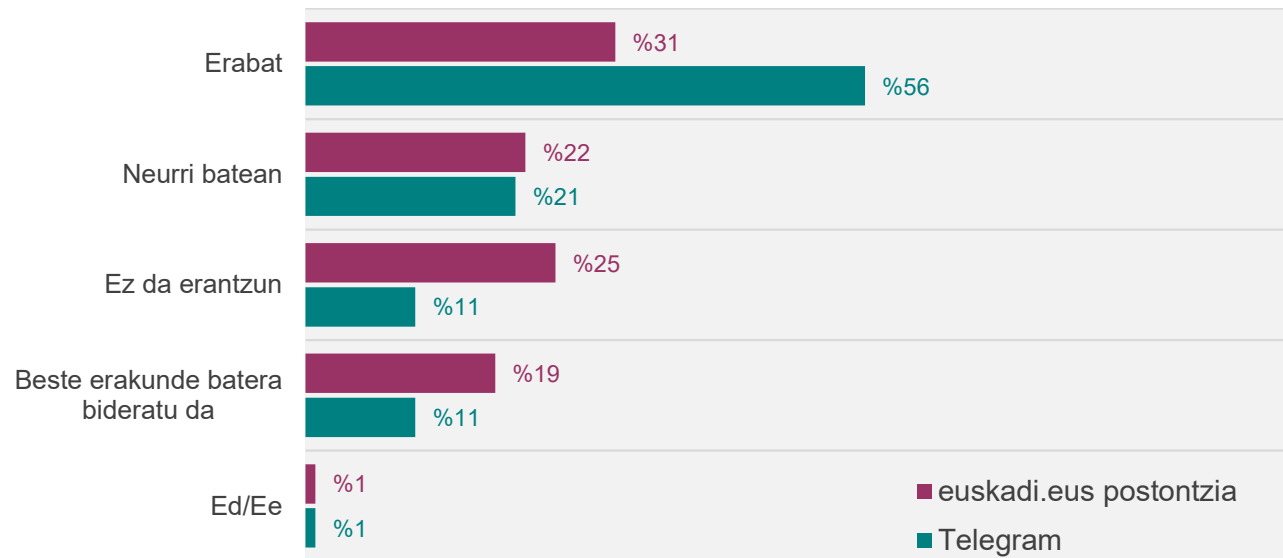
\*\* Gogobetetze-indizea: Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

## 4.2.

### Kontsultaren erantzuna

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

Oinarria: Pertsona erabiltzaileen lagina



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

## 4.2.

### Kontsultaren erantzuna

#### 4.2.2. Kontsultaren ebazpenaren bilakaera\*

Oinarria: Pertsona erabiltzaileen lagina

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

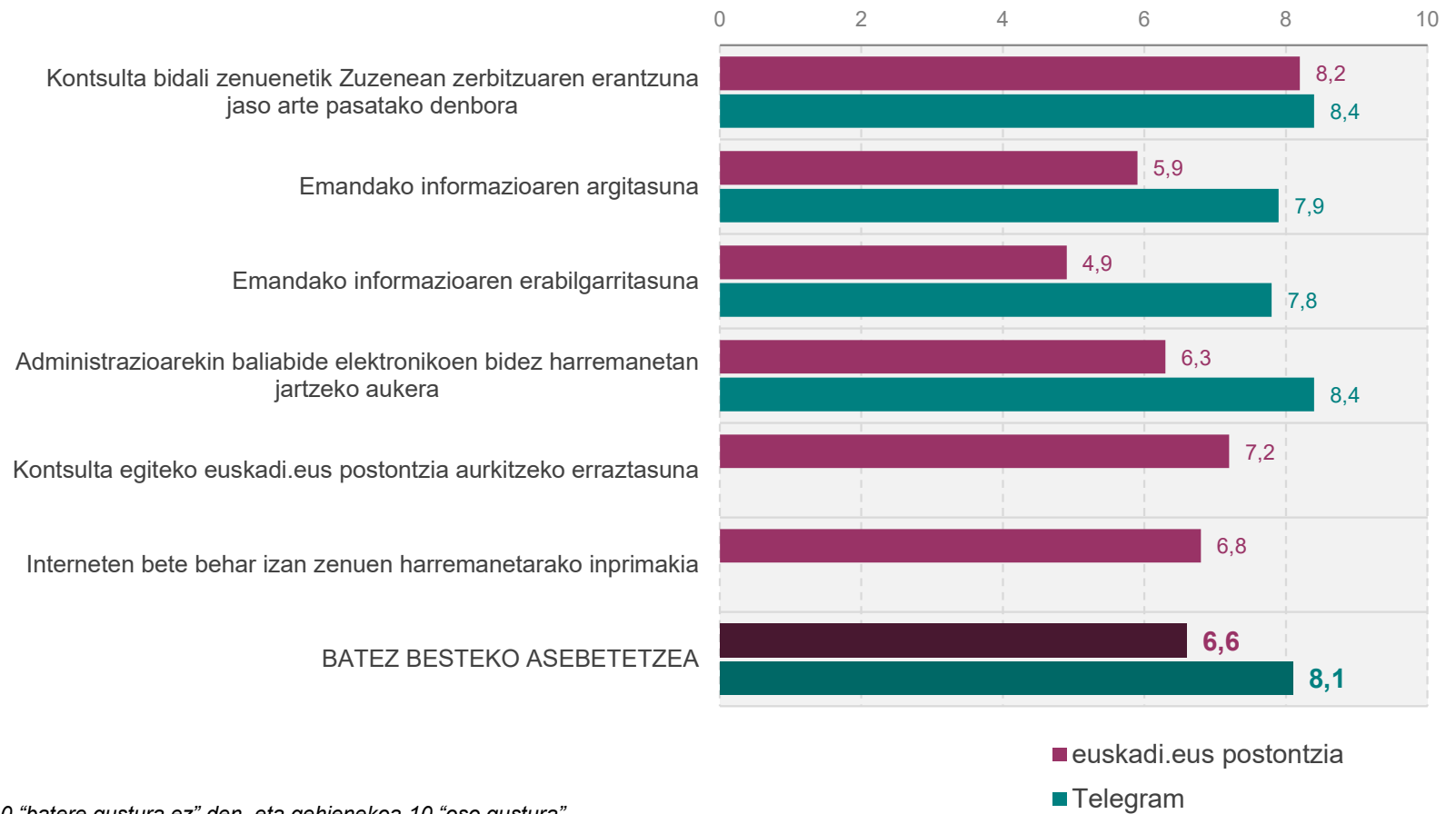
\* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

## 4.3.

### Arretarekiko asebetetze-maila

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

Oinarria: Pertsona erabiltzaileen lagina



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



## 4.3.

### Arretarekiko asebetetze-maila

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

Oinarria: *Pertsona erabiltzaileen lagina*

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

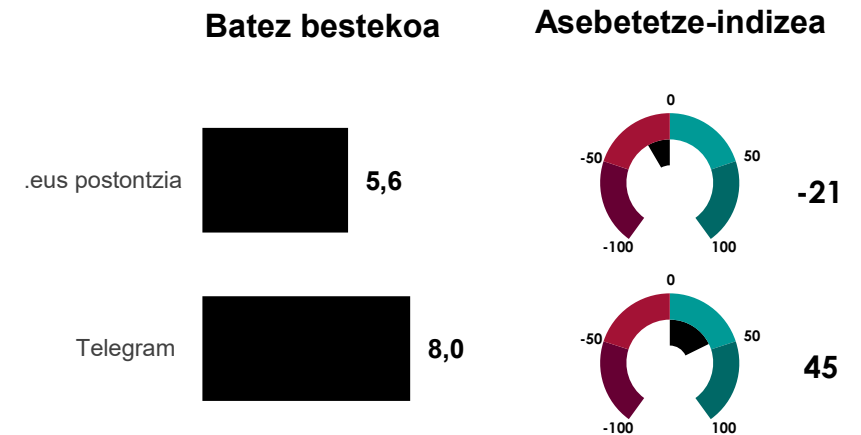
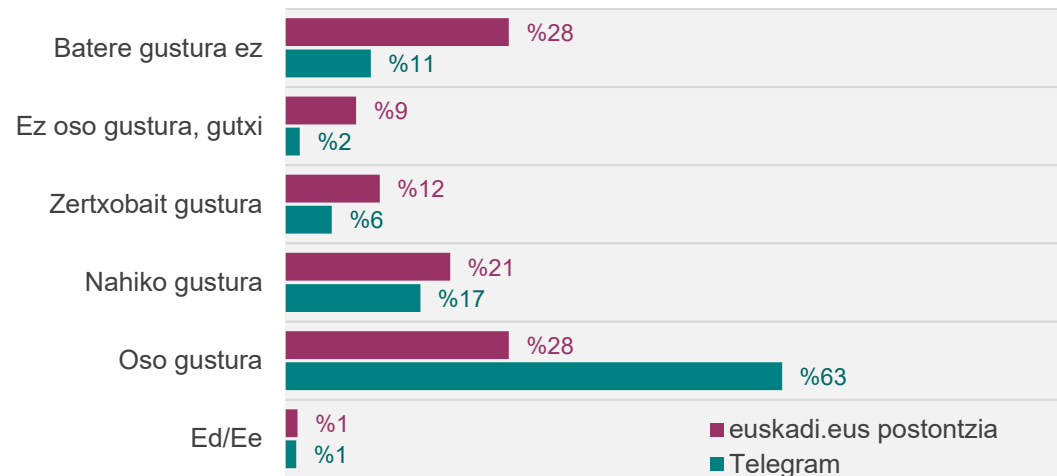
\* Eskala non gutxienekoa 0 "batere gustura ez" den, eta gehienekoa 10 "oso gustura".

## 4.4.

### Zerbitzuarekiko balorazio orokorra

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

Oinarria: Pertsona erabiltzaileen lagina



#### Zuzenean zerbitzuaren bilakaera

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

\* Eskala non gutxienez 0 0 "batere gustura ez" den, eta gehienekoa 10 "oso gustura". Gogotsuenen (9 o 10) %-aren eta gogo gutxi dutenen (6 o menos) %-aren arteko aldea.



# 5

## Zerbitzua erabiltzeko eta gomendatzeko joera

Beste kontsulta bat egiteko dagokion **kanala berriro erabiltzeko duten joerari dagokionez, alde nabarmena ikusten da postontziaren eta Telegramen erabiltzaileen artean: antzeko kontsultak egiteko postontzia berriro erabiliko luketen erabiltzaileak %64 dira, aldiz, Telegramen kasuan portzentaje hori %89ra igotzen da. Bilakaerari dagokionez, 2021arekin alderatuta, postontzia berriro erabiliko dutela dioten erabiltzaileen ehunekoak nabarmen egin du behera (%93tik %64ra), 2020an eta aurreko urteetan erregistratutako zenbatekoetara gerturatuz. Telegram zerbitzuari dagokionez, ehunekoak ez dira nabarmen aldatzen, eta beraz, kanal hori erabiltzeko joera aurreko urteetako mailen antzekoa da.**

**Telegram zerbitzuaren erabiltzaileen %70ak Zuzenean-ekin harremanetan jartzeko zerbitzu hau ziurtasun osoz gomendatuko luke; aldiz, postontziaren erabiltzaileen %36k gomendatuko luke zerbitzu hau. Postontziaren kasuan erabiltzaileen %30ek ziurtasun osoz ez luke gomendatuko (Telegramen kasuan ehuneko hori %10ekoa da).**

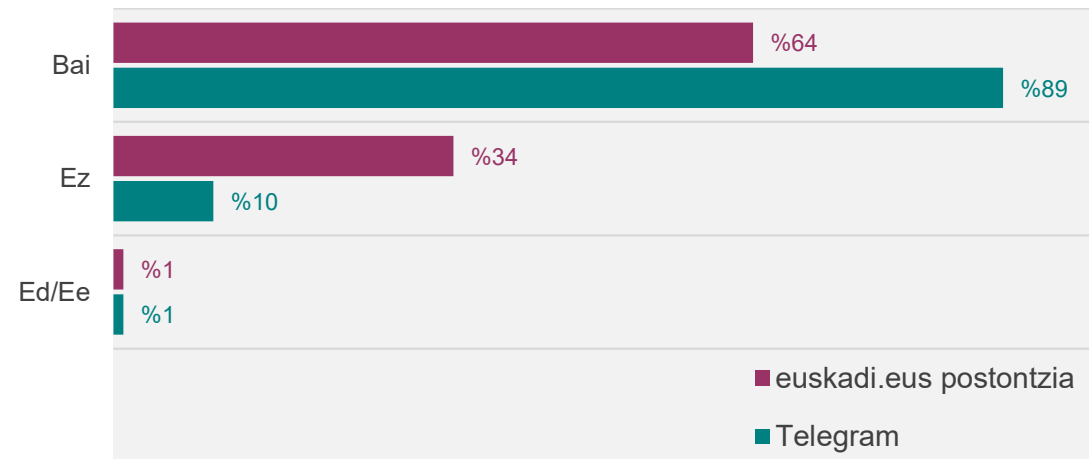
Ondorioz, N.P.S (Net Promoter Score) adierazlea positiboa da Telegram-en kasuan (%55) eta negatiboa euskadi.eus postontziaren kasuan (%-12).

## 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: Pertsona erabiltzaileen lagina



## 5.1.

### Zerbitzua erabiltzeko joera

#### 5.1.2. Zerbitzua erabiltzeko joeraren bilakaera

Oinarria: *Pertsona erabiltzaileen lagina*

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

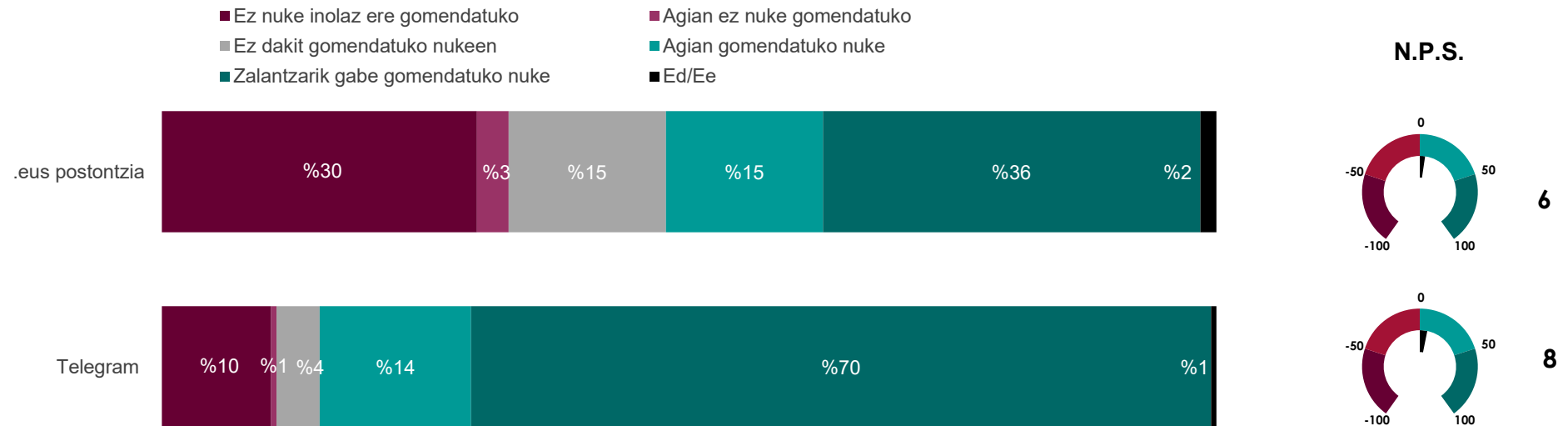
\* R.S. = berriz erabiliko luketenen %-koa – berriz erabiliko ez luketenen %-koa

## 5.2.

### Zerbitzua gomendatzea

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

Oinarria: Pertsona erabiltzaileen lagina



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 erdiak baino zertxobait gehiagok (%54) **Zuzenean-ek eskaintzen duen Telegram zerbitzua ezagutzen du**, aldiz %42k ez dute ezagutzen. **Ezagutzen dutenen ehunekoa aurreko urteetako baino nabarmen handiagoa da** (ehuneko hori beti izan da %26 baino baxuagoa).

**euskadi.eus** postontziaren erabiltzaileen %70ek **uste dute etorkizunean zerbitzu hori erabil lezaketela**. Ehuneko hau 2021ean erregistratutakoaren (%73) antzekoa da (zertxobait baxuagoa).

**Telegram zerbitzuaren ia erabiltzaile guztiek (%97k) uste dute bai bere instalazioa eta bai administrazioarekin harremanetan jartzeko erabilera, errazak direla**. Horrela, aurreko urteetako balorazioa mantendu egiten da.

Zuzenean-ek herritarrekin harremanetan jartzeko eskaini ditzakeen bide berrien artean WhatsApp nabarmentzen da: Telegram-en erabiltzaileen %65ek proposatu dute eta postontziaren erabiltzaileen %51k. Bigarrenik daude Zuzenean zerbitzuarekin online txat baten bidez harremanetan jarri nahiko luketen erabiltzaileak, Telegrameko erabiltzaileen %34 eta postontziaren erabiltzaileen %36 hain xuxen ere.

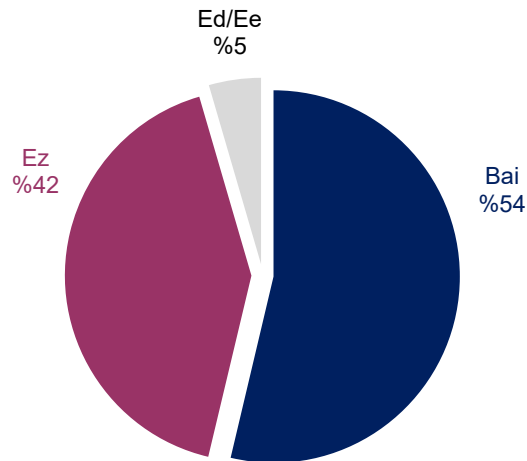
**Bilakaerari erreparatuta, datu hauek aurreko urteen parekoak direla ikus daiteke**, aldaketa gutxirekin (Telegram zerbitzuaren erabiltzaileen artean. **euskadi.eus** postontziaren erabiltzaileei edizio honetan egin zaie galdera lehen aldiz).

## 6.1.

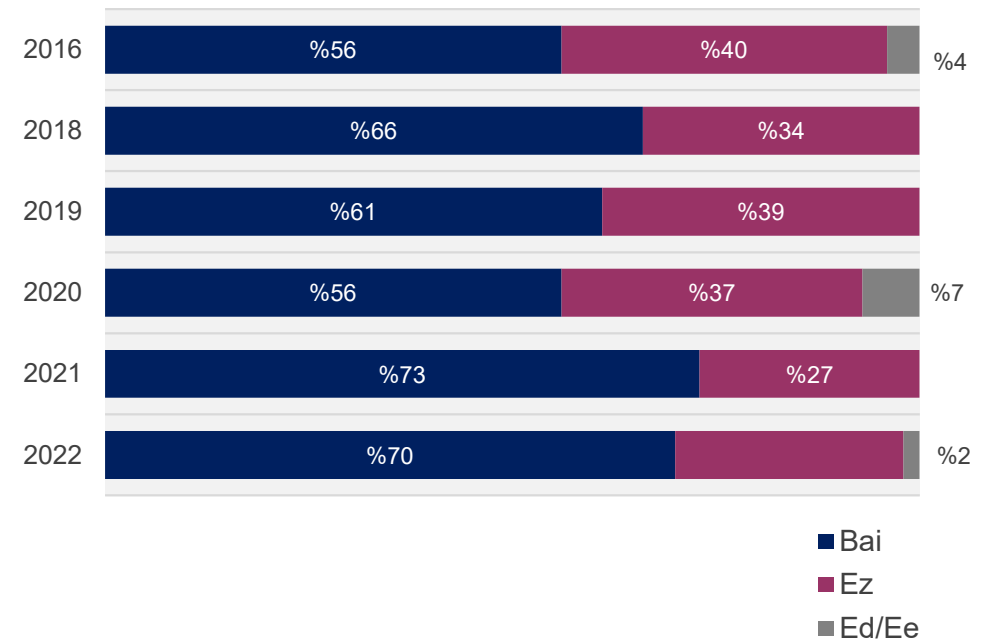
### Zuzenean-en Telegram zerbitzuaren inguruko ezagutza eta interesa

#### 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



#### Zuzenean-en Telegram zerbitzuaren ezagutzaren bilakaera euskadi.eus postontziaren erabiltzaileen artean



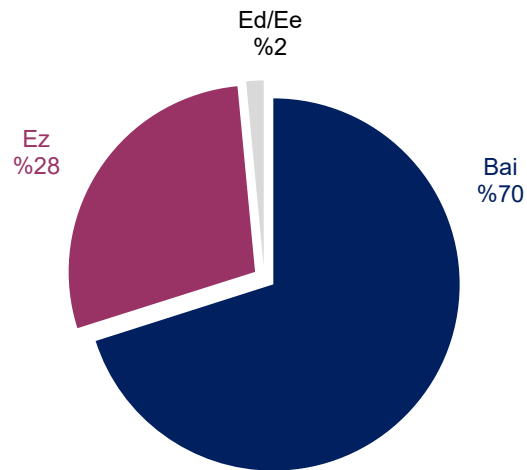
■ Bai  
■ Ez  
■ Ed/Ee

## 6.1.

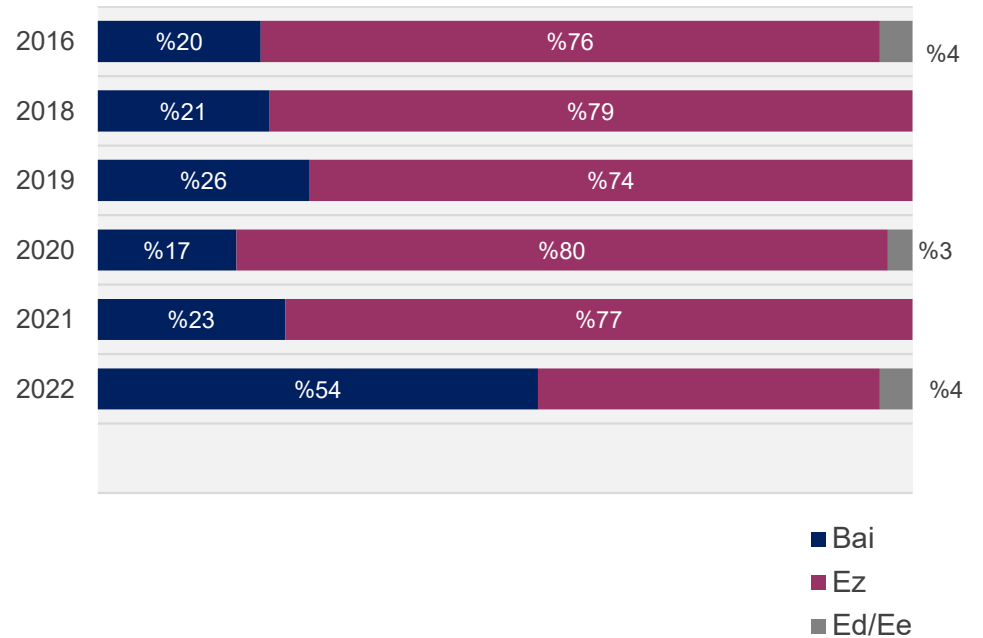
### Zuzenean-en Telegram zerbitzuaren inguruko ezagutza eta interesa

#### 6.1.2. Uste duzu erabil zenezakeela?

Oinarria: euskadi.eus postontziaren erabiltzaileen lagina



Zuzenean-en Telegram zerbitzua erabil dezaketela uste duten euskadi.eus postontziaren erabiltzaileen ehunekoaren bilakaera

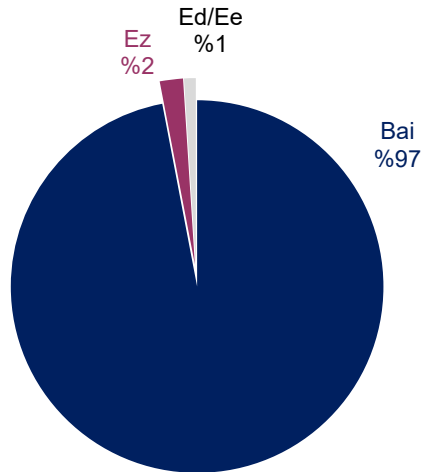


## 6.2.

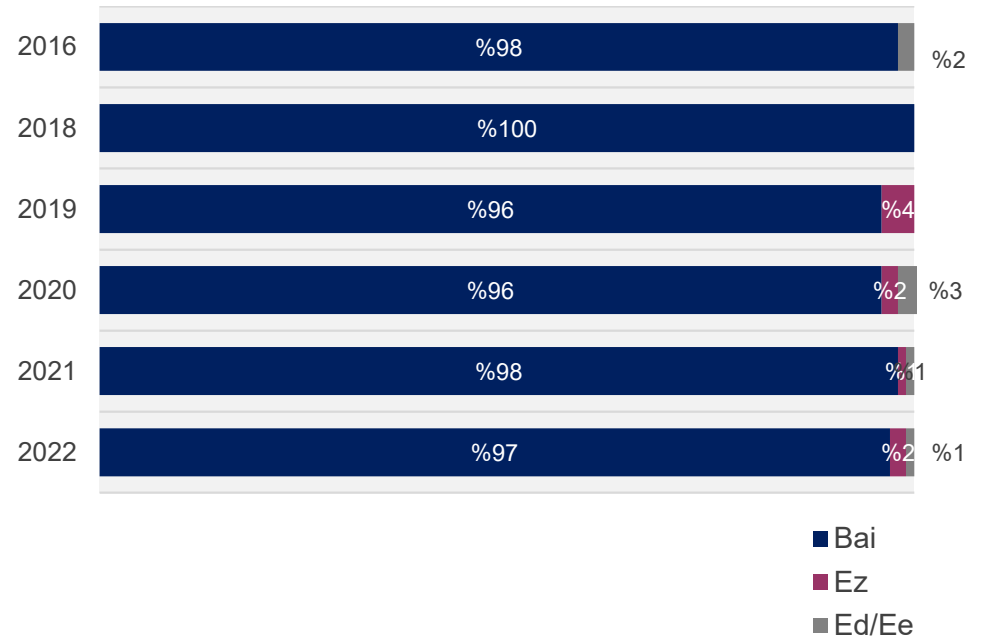
### Zuzenean-en Telegram zerbitzua instalatzeko eta erabiltzeko erraztasuna

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

Oinarria: Telegram zerbitzua erabili duten pertsonen lagina



#### Zuzenean-en Telegram zerbitzua instalatzea eta erabiltzea erraza dela dioten pertsona erabiltzaileen ehunekoaren bilakaera

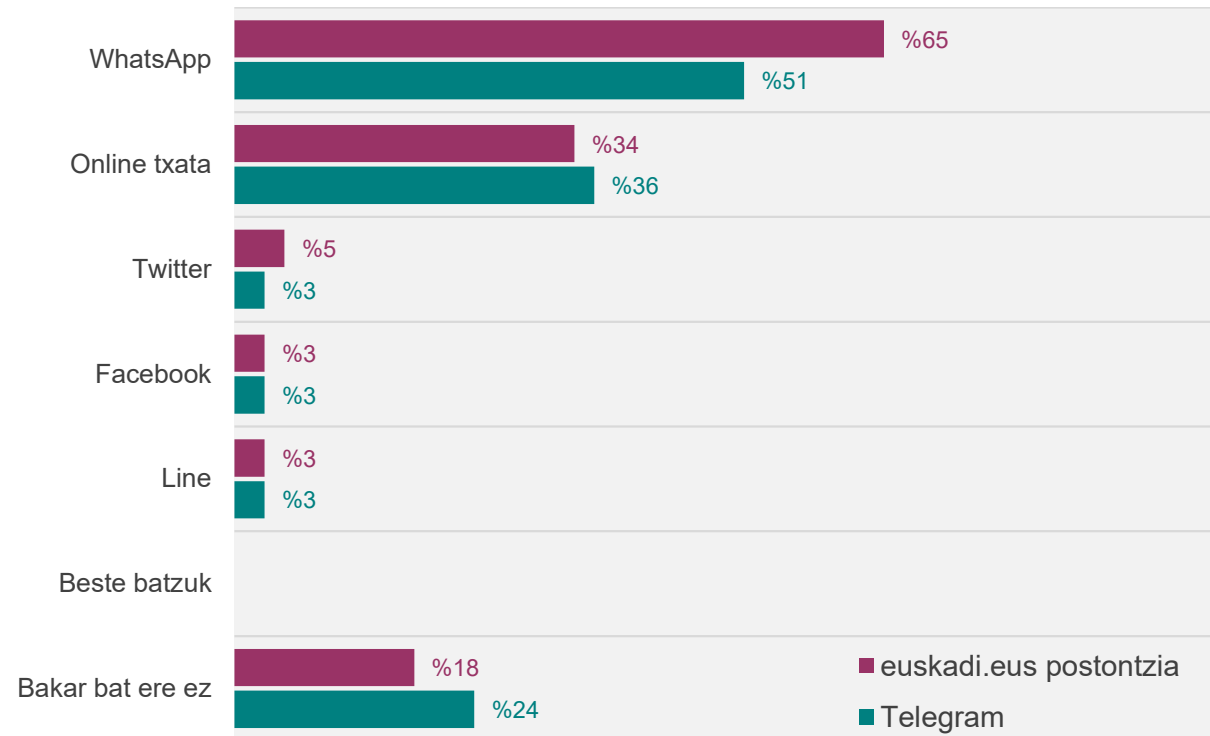


## 6.3.

### Herritarrekin harremanetan jartzeko kanal berriak

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

Oinarria: Pertsona erabiltzaileen lagina



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

## 6.3.

### Herritarrekin harremanetan jartzeko kanal berriak

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

Oinarria: Pertsona erabiltzaileen lagina

##### Zuzenean zerbitzuko lehentasunezko kanal berrien bilakaera

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



# 7

## Zuzenean zerbitzuaren Zerbitzu-Kartari lotutako adierazleak

## ZUZENEAN ZERBITZUAREN ZERBITZU-KARTAN JASOTAKO KONPROMISOEI LOTUTAKO ADIERAZLEETAN LORTUTAKO EMAITZAK (2022)

### HERRITARRENTZAKO INFORMAZIO ETA ARRETA ZERBITZUAK

		2022 ADIERAZLE ZKIA.	2021 emaitza	2022 emaitza	2022 Helburua	2021arekiko 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.		7,4	4,9	7,1	▼
<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.		%92	%90	%70	▼
2 Konpromisoa	<b>Herritarren beharretarako informazio baliagarria eta egokia ematea.</b>					
	1.14. Kudeaketa Telegram zerbitzuaren bidez ebazteko emandako informazioaren batez besteko balorazioa.		7,4	7,7	7,1	▲