

ZUZENEAN

zerbitzuaren euskadi.eus postontziaren eta
Telegram zerbitzuaren erabiltzaileen
asebetetzeari buruzko 2021eko ikerketa



2021eko abenduaren 23a



Siadeco^x
ikerketa aplikatua

Berio pasealekua 11, 20018 Donostia
943 31 00 34
siadeco@siadeco.eus



Aurkibidea

1. SARRERA: PLANTEAMENDU METODOLOGIKOA	4
1.1. Ikerketaren helburuak	5
1.2. Fitxa teknikoa	6
2. ERABILTZAILIEN PROFIL SOZIODEMOGRAFIKOA	8
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
3. KONTSULTAREN GAIA, ERABILERAREN MAIZTASUNA ETA SARBIDE-MOTA	16
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
4. ARRETAREN BALORAZIOA	25
4.1. Emandako informazioarekiko gogobetetze-maila	27
4.2. Kontsultaren erantzuna	28
4.3. Arretarekiko asebetetze-maila	30
4.4. Zerbitzuarekiko asebetetze-maila orokorra	32

Aurkibidea

5. ZERBITZUA ERABILTZEKO ETA GOMENDATZEKO JOERA	33
5.1. Zerbitzua erabiltzeko joera	35
5.2. Zerbitzua gomendatzea	37
6. TELEGRAM ETA HERRITARREKIN HARREMANETAN JARTZEKO KANAL BERRIAK	38
6.1. Zuzenean-en Telegram zerbitzuaren inguruko ezagutza eta interesa	40
6.2. Zuzenean-en Telegram zerbitzua instalatzeko eta erabiltzeko erraztasuna	42
6.3. Herritarrekin harremanetan jartzeko kanal berriak	43
7. ZUZENEAN ZERBITZUAREN ZERBITZU-KARTARI LOTUTAKO ADIERAZLEAK	44

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 kanalen 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, erantzuna jasotzeko itxaronaldia, 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: 44 inkesta euskadi.eus postontziaren erabiltzaileei eta 195 inkesta Zuzenean zerbitzuaren Telegram-aren erabiltzaileei.

Laginaren errore-marjina:

- **Euskadi.eus postontziari** dagokionez: 2020ko azaroaren eta 2021eko urriaren artean 16.645 kontsulta erantzun ditu Zuzenean zerbitzuak **euskadi.eus postontziaren** bidez, beraz, jasotako datuen errore marjina \pm %15,06koa da (%95,5-eko konfiantza-maila izateko, $p=q=0,5$ izanik).
- **Telegram zerbitzuari** dagokionez: denbora tarte berean 15.233 kontsulta erantzun ditu Zuzenean zerbitzuak **Telegram zerbitzuaren** bidez, beraz, datuen errore-marjina \pm %7,12koa da (%95,5eko konfiantza-maila izateko, $p=q=0,5$ izanik).

Landa-lana burutzeko datak

Azterketa burutzeko datak ondorengoak izan dira:

- › Galdetegiak onartzea: 2021eko urriaren 13a.
- › Sarean inkestak egiteko lanari ekitea: 2020ko urriaren 18a.
- › Sarean inkestak egiteko lana bukatzea:
 - › Euskadi.eus postontziari lotutako formularioa: 2021eko abenduaren 23a.
 - › Telegram zerbitzuari lotutako formularioa: abenduaren 2a.

2

Erabiltzaileen profil soziodemografikoa

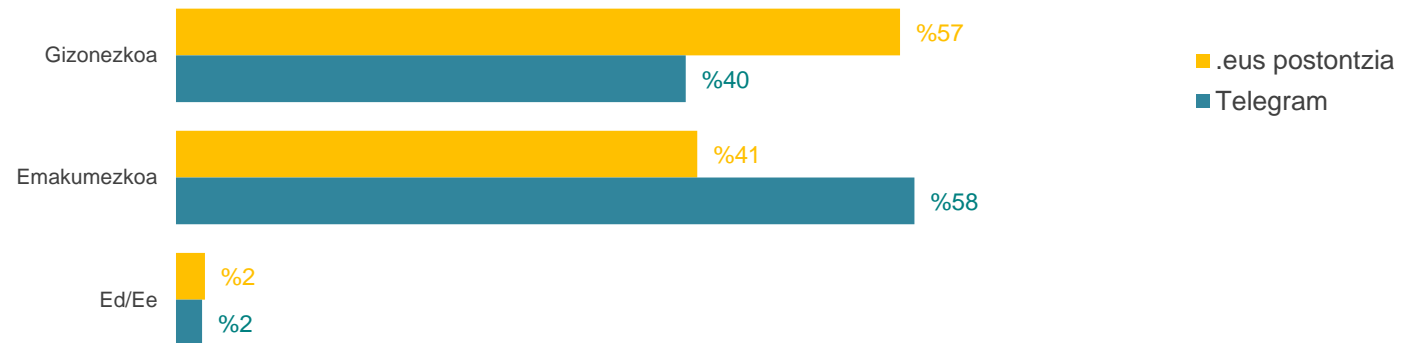


- **Sexua:** gizonak dira euskadi.eus postontziaren erabiltzaileen %57; aldiz, Telegram zerbitzuaren erabiltzaileen %58 emakumeak dira.
- **Adina:** postontziaren erabiltzaileen batez besteko adina 52 urtekoa da; Telegram zerbitzuaren erabiltzaileen adina 10 urte baxuagoa da, 41 urtekoa hain zuzen ere.
- **Bizilekua:** postontziaren eta Telegram zerbitzuaren erabiltzaileen erdia baino gehiago Bizkaian bizi dira (%57 eta %52, hurrenez hurren), %23 Gipuzkoan eta %14 Araban.
- **Jaiolekua:** postontziaren nahiz Telegramen erabiltzaile gehienak EAEn jaio dira; zehazki, 10etik 7.
- **Ikasketa-maila:** postontziaren erabiltzaileen 10etik 6ek unibertsitate-ikasketak dituzte (%59), eta Telegramen erabiltzaileen kasuan ere erdiek unibertsitate-ikasketak dituzte (%52), eta %30ek lanbide heziketako ikasketak dituzte.
- **Lehentasunezko hizkuntza:** gaztelania da bai postontziaren erabiltzaileen, baita Telegram-ekoen lehentasunezko hizkuntza (%82 eta %72, hurrenez hurren). Bi kanaletan euskara hautatzen (bakarrik euskara) dutenen portzentajea %11koa da.

2.1.

Sexua*

Oinarria: Pertsona erabiltzaileen lagina



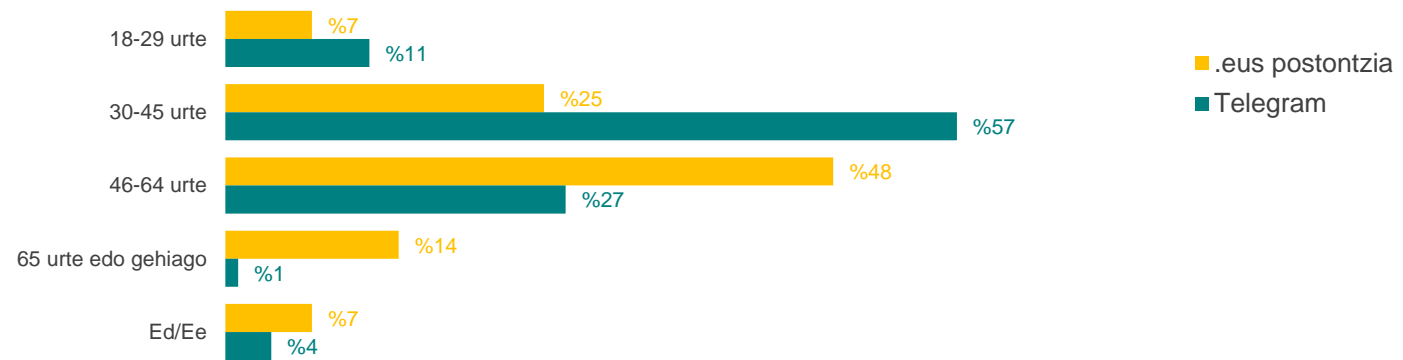
Sexuaren bilakaera

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

2.2.

Adina

Oinarria: Pertsona erabiltzaileen lagina



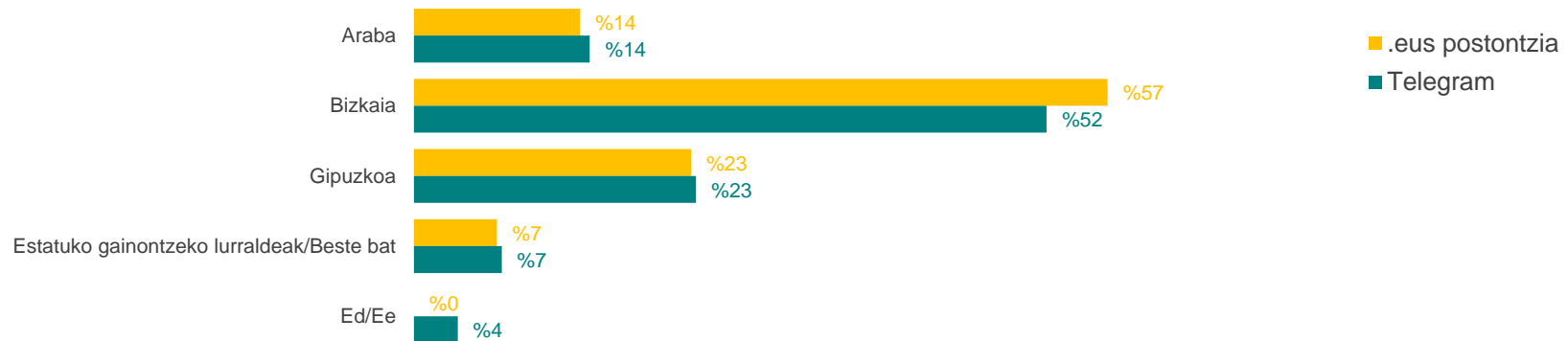
Adinaren bilakaera

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

2.3.

Bizilekua

Oinarria: Pertsona erabiltzaileen lagina



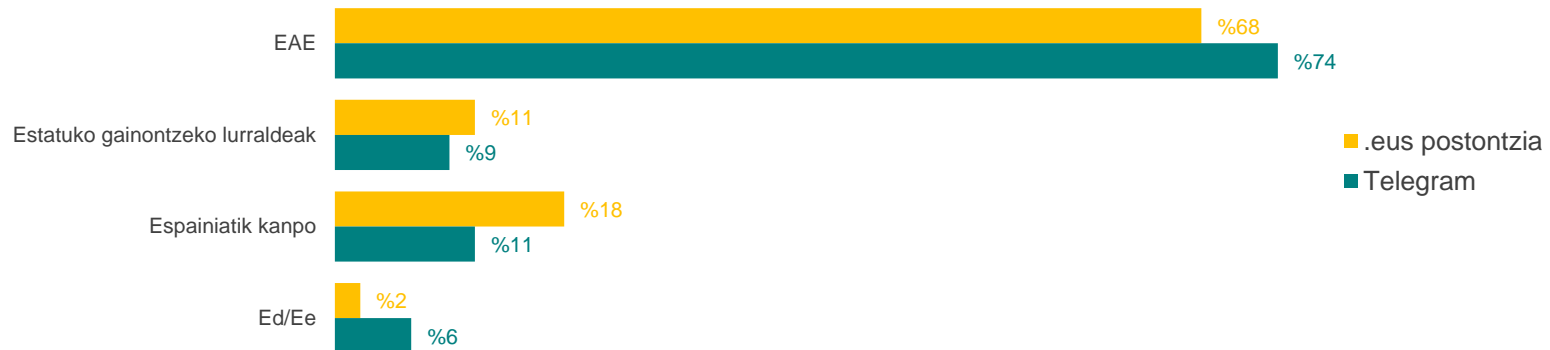
Bizilekuaren bilakaera

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

2.4.

Jaiolekua

Oinarria: Pertsona erabiltzaileen lagina



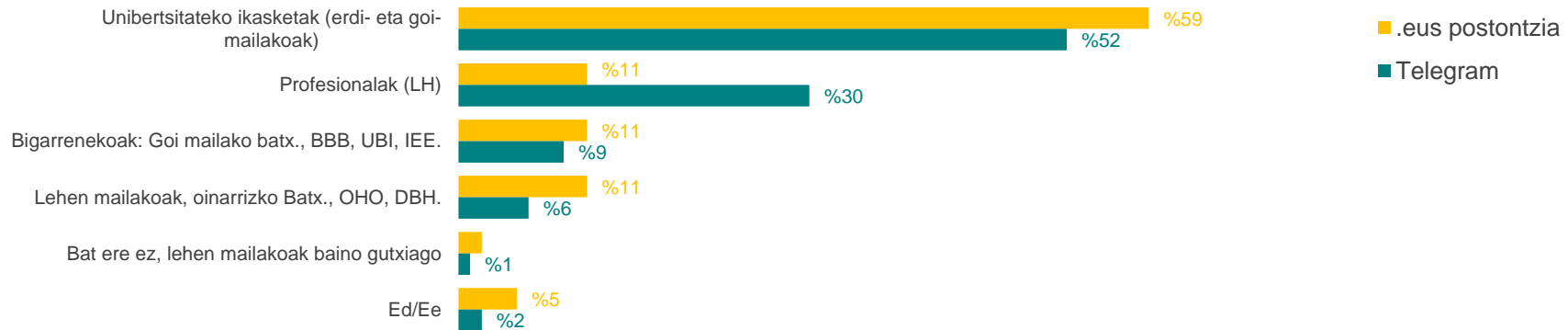
Jaiolekuaren bilakaera

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

2.5.

Amaitutako ikasketa-maila

Oinarria: Pertsona erabiltzaileen lagina



Ikasketa-mailaren bilakaera

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

2.6.

Lehentasunezko hizkuntza

Oinarria: Pertsona erabiltzaileen lagina



Lehentasunezko hizkuntzaren bilakaera

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

3

Kontsultaren gaia, erabileraren maiztasuna eta sarbide-mota



Erabiltzaile kontsulten **gaiak zertxobait aldatzen dira kanalaren arabera. Osasuna (%55) da euskadi.eus postontziko kontsulta-gai nagusia, Telegram zerbitzuaren kasuan, aldiz, etxebizitzari (%22), hezkuntzari (%21), gizarte-gaiei eta familiari (%13) eta herri administrazioari (%10) buruzkoak nabarmentzen dira.**

Bilakaera aztertzen badugu, nabarmentzekoa da postontziaren bidez osasunari buruzko kontsulten kopurua asko igo dela (2020an %13 ziren; 2021ean, aldiz, %55), eta garraioari eta mugikortasunari buruzkoek, aldiz, behera egin dute (2020an %31 ziren; 2021ean, aldiz, bat ere ez da egin). Telegramen kasuan, herri administrazioari buruzko kontsultek (%3tik %10era) eta osasunari buruzkoek (%1etik %6ra) gora egin dute. Aldiz, behera egin dute etxebizitzari (%28tik %22ra) eta gizarte-gaiei eta familiari (%18tik %13ra) buruzkoek.

Postontziaren erabiltzaileen artean, **%39k lehen aldiz erabili** du kanal hori (2020an, aldiz, %67k); gainerako ia pertsona guztiek noizean behin/hainbat aldiz erabiltzen dute urtean zehar. Telegrameko erabiltzaileen artean, lehen aldiz erabili dutela adierazi dutenen ehunekoa %47koa da (2020an %59koa izan zen), eta gora egin dute noizbehinkako erabiltzaileek (%34).

Harremanetarako gailua ere kanalaren araberakoa da: **euskadi.eus postontziaren erabiltzaileen %80 ordenagailuaren** (mahai gainerakoa edo eramangarria) bitartez sartzen da; **Telegram zerbitzuaren erabiltzaileen artean, aldiz, mugikorra da harremanetarako gailu nagusia (%88)**. Kanal bakoitzeko harremanetarako erabilitako modu ohikoenetan aldea handitzen ari dela ikus daiteke.

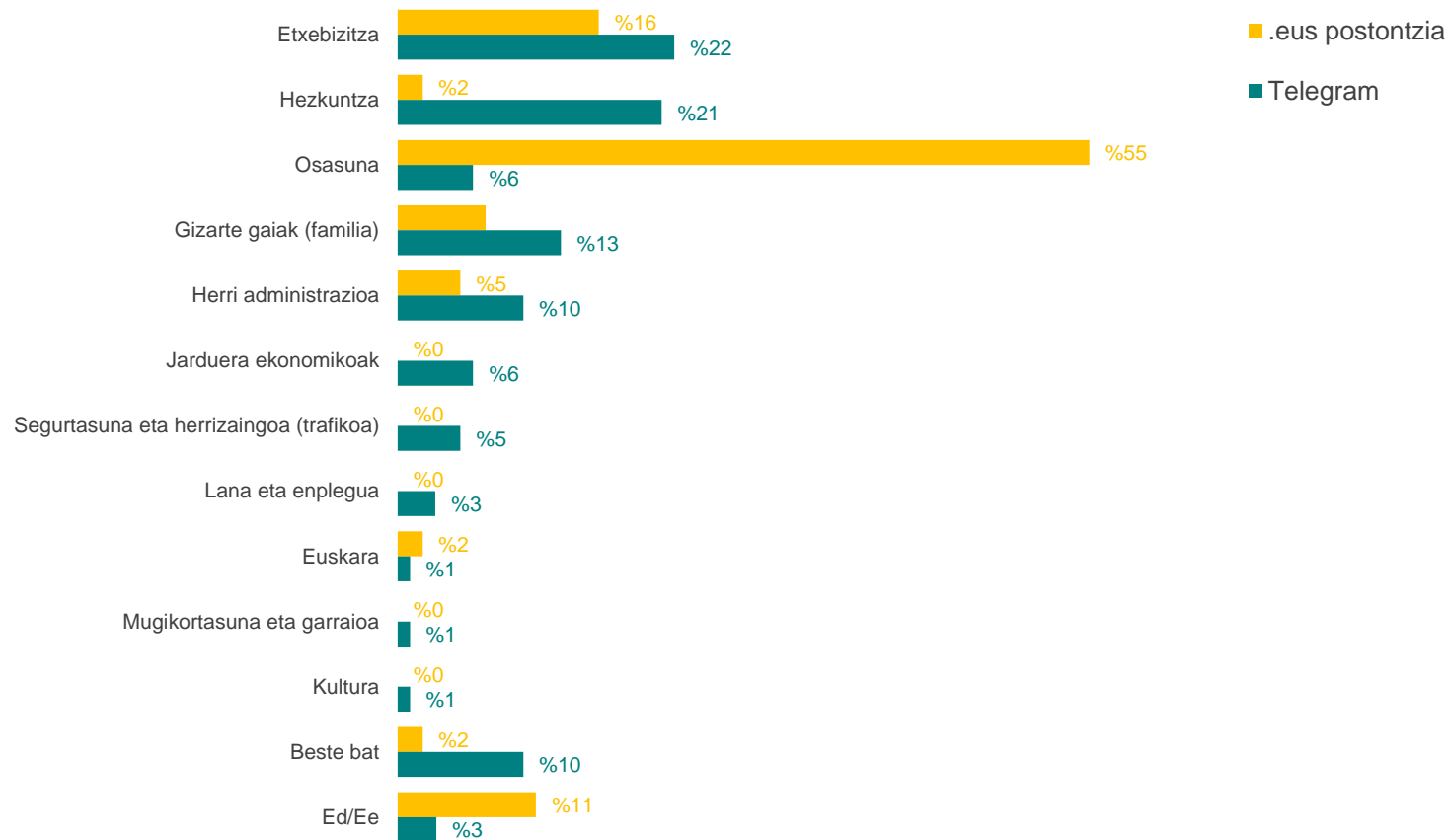
Telegram zerbitzuaren erabiltzaileen erdiak bere kontsultaren erantzuna 10 minutu baino gutxiagoan eskuratu du, eta %23k 10-20 minutu artean.

3.1.

Egindako kontsultaren gaia

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

Oinarria: Pertsona erabiltzaileen lagina



* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

3.1.2. Zuzenean zerbitzuan egindako kontsultaren bilakaera, gaiaren arabera *

Oinarria: Pertsona erabiltzaileen lagina

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

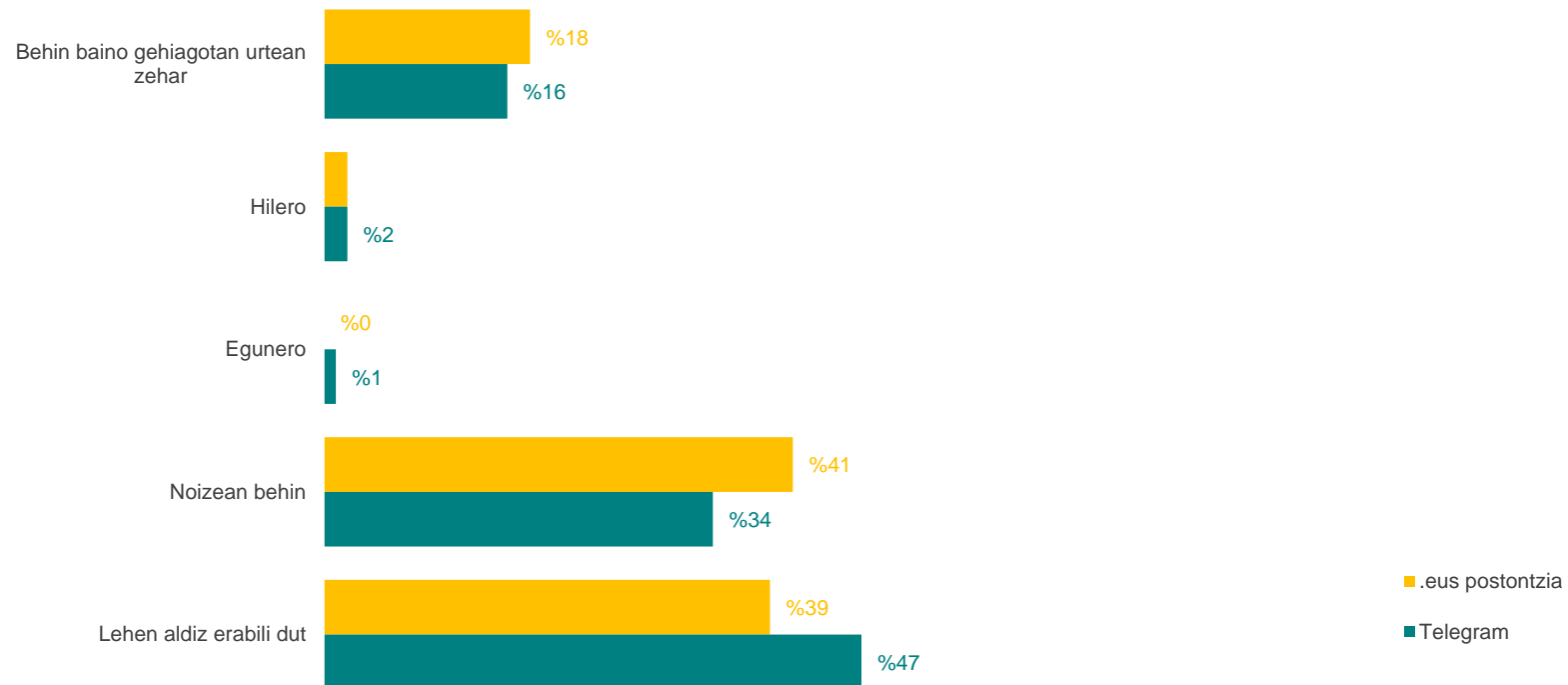
* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

3.2.

Erabileraren maiztasuna

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

Oinarria: Pertsona erabiltzaileen lagina



* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

3.2.2. Euskadi.eus informazio-postontziaren/Telegram zerbitzuaren erabilera-maiztasunaren bilakaera*

Oinarria: Pertsona erabiltzaileen lagina

	euskadi.eus postontzia					Telegram				
	2016	2018	2019	2020	2021	2016	2018	2019	2020	2021
Behin baino gehiagotan urtean zehar	%9	%7	%4	%4	%18	%1	%25	%13	%12	%16
Hilero	%2	---	---	%1	%2	%4	%1	%1	%3	%2
Egunero	---	---	---	%1	---	%1	%1	---	%1	%1
Noizean behin	%27	%28	%35	%26	%41	%19	%26	%42	%24	%34
Lehen aldiz erabili dut	%58	%66	%61	%67	%39	%61	%47	%43	%59	%47
Ed/Ee	%4	---	---	%1	----	---	---	---	%1	---

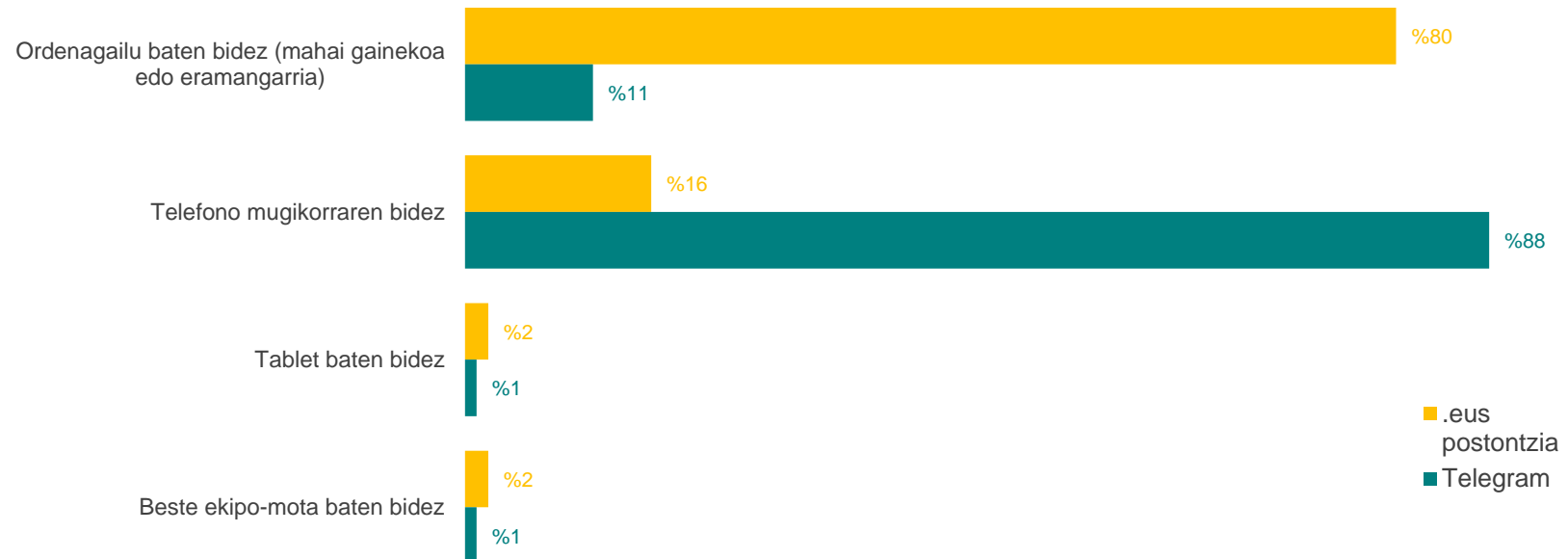
* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

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.

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

Oinarria: Pertsona erabiltzaileen lagina

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

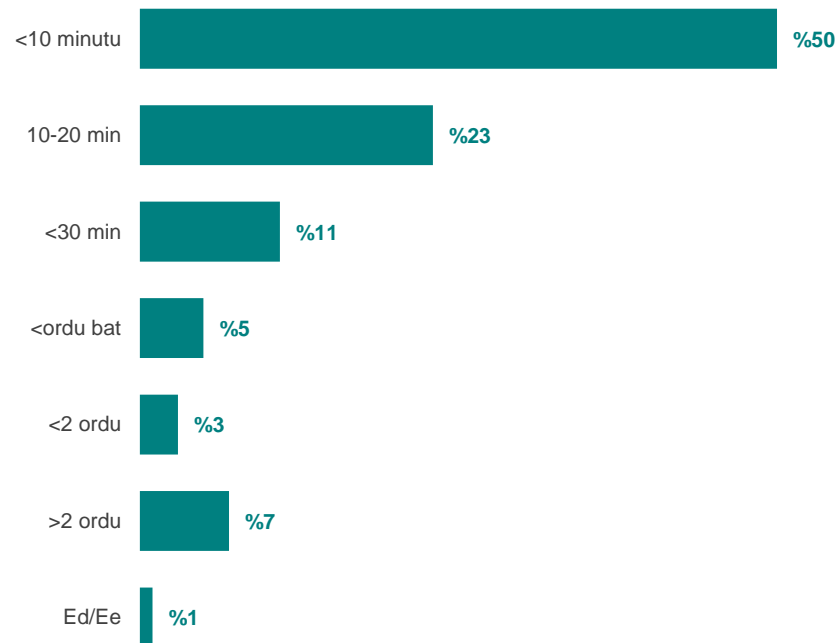
* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

3.4

Erantzuna jasotzeko itxaron beharreko denbora (Telegram)

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

Oinarria: Telegram zerbitzuaren pertsona erabiltzaileen lagina



* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen

4

Arretaren balorazioa



Kudeaketa ebazteko emandako informazioari dagokionez, gogobetetze-maila 7,4koa da, batez beste, bai postontziaren erabiltzaileen, bai Telegramen artean. Bi kasuetan betetzen da Zerbitzuen-Kartan hartutako konpromisoa (7,0 kasu bietan).

euskadi.eus postontziaren ebazpenerako gaitasuna Telegram zerbitzuarena baino handiagoa izan da: postontziaren erabiltzaileen %70ek uste dute bere kontsulta <<erabat>> ebatzi dela, eta Telegram-en erabiltzaileen artean, berriz, ehuneko hori %54koa da.

Bilakaera aztertzen badugu, 2020arekin alderatuta, nabarmen handitu da postontziaren ebazpen gaitasuna (%30etik %70era), eta apur bat jaitsi Telegramena (%59tik %54ra).

Postontziaren erabiltzaileen arretarekiko asebetetze-maila Telegram zerbitzuaren erabiltzaileena baino pixka bat handiagoa da, bai maila orokorrean, baita aztertutako hainbat alderdietan ere: **postontziaren** arretari dagokionez, batez besteko asebetetze-maila orokorra **8,2koa** da, eta **Telegramena 7,9koa**.

Zehazki, postontziaren kasuan, zertxobait handiagoa da emandako informazioaren erabilgarritasunari (8,0, aldiz, Telegram-en 7,4) eta emandako informazioaren argitasunari (8,0, aldiz, Telegram-en 7,8) emandako batez besteko balorazioa .

2020arekin alderatuta, nabarmen hobetu da euskadi.eus postontziaren erabiltzaileen arretarekiko asebetetze-maila, bai orokorrean (6,0tik 8,2ra), baita aztertutako alderdi bakoitzean ere; aldiz, apur bat jaitsi da Telegram-en erabiltzaileena, bai orokorrean (8,4tik 7,9ra), baita aztertutako alderdi bakoitzean ere.

Internet bidez jasotako zerbitzuarekiko, postontziaren eta Telegramen bidez, asebetetze-maila orokorra oso antzekoa da bi kasuetan: 7,8 eta 7,7, hurrenez hurren.

2020arekin alderatuta, eta orain arte ikusitakoarekin, postontziaren erabiltzaileen batez besteko asebetetze-maila nabarmen handitu da (4,5etik 7,8ra), eta Telegramen erabiltzaileen artean, aldiz, beherakada txiki bat izan da (8,4tik 7,7ra).

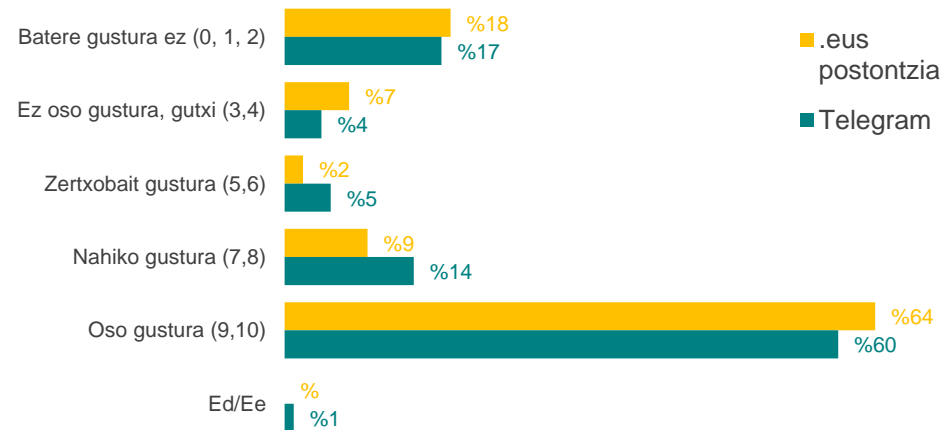
4.1.

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

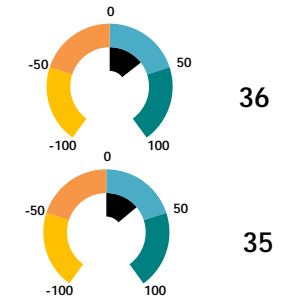


Batez bestekoa

.eus postontzia 7,4

Telegram 7,4

Asebetetze-indizea



* 0tik 10erako eskala, non gutxienekoa, 0, 'batere gustura ez' den, eta gehienezkoa, 10, 'oso gustura'.

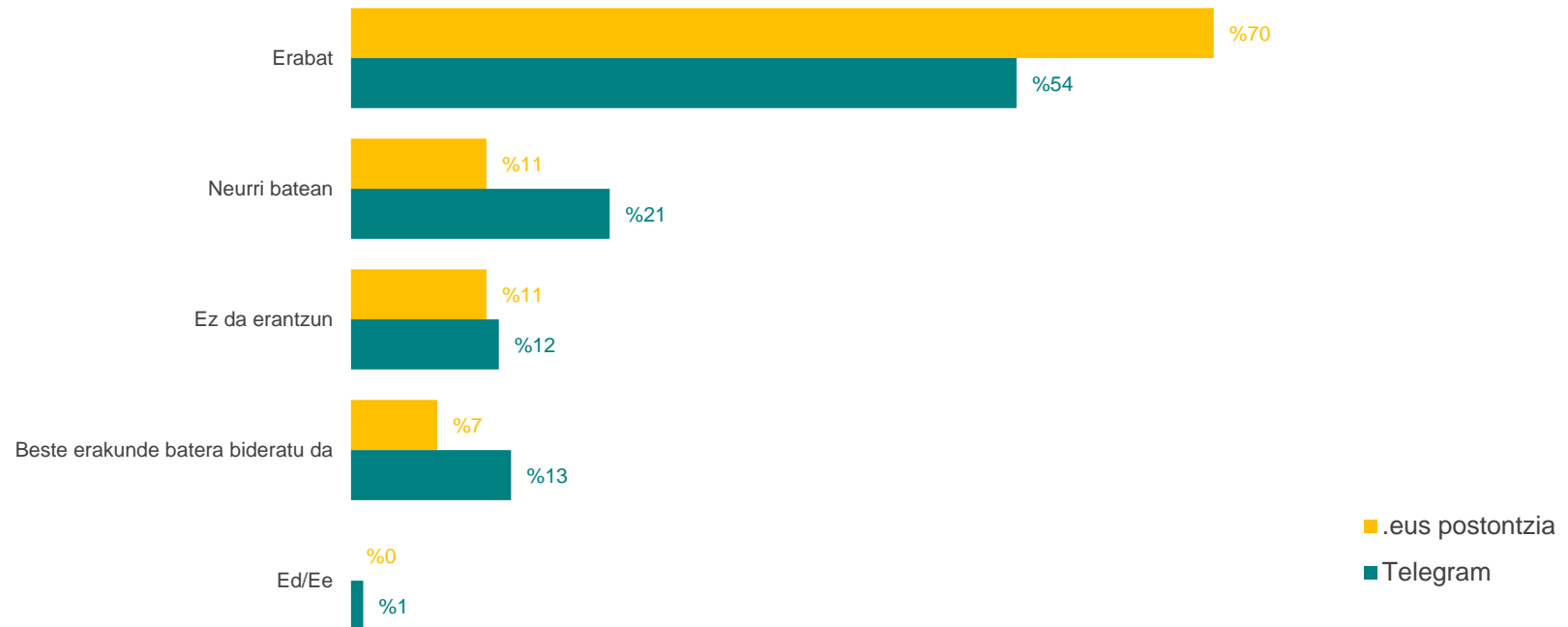
** Gogobetetze-indizea: balorazio onenen (eskalan 9 edo 10) ehunekoari balorazio txarrenen (eskalan 6 edo gutxiago) ehunekoa kenduta lortzen den emaitza. Indize hori 100 (balorazio guztiak 9 edo 10ekoak direnean) eta -100 (balorazio guztiak 6 edo gutxiagokoak direnean) artekoa izango da.

4.2.

Kontsultaren erantzuna

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

Oinarria: Pertsona erabiltzaileen lagina



* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

4.2.2. Kontsultaren ebazpenaren bilakaera*

Oinarria: Pertsona erabiltzaileen lagina

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

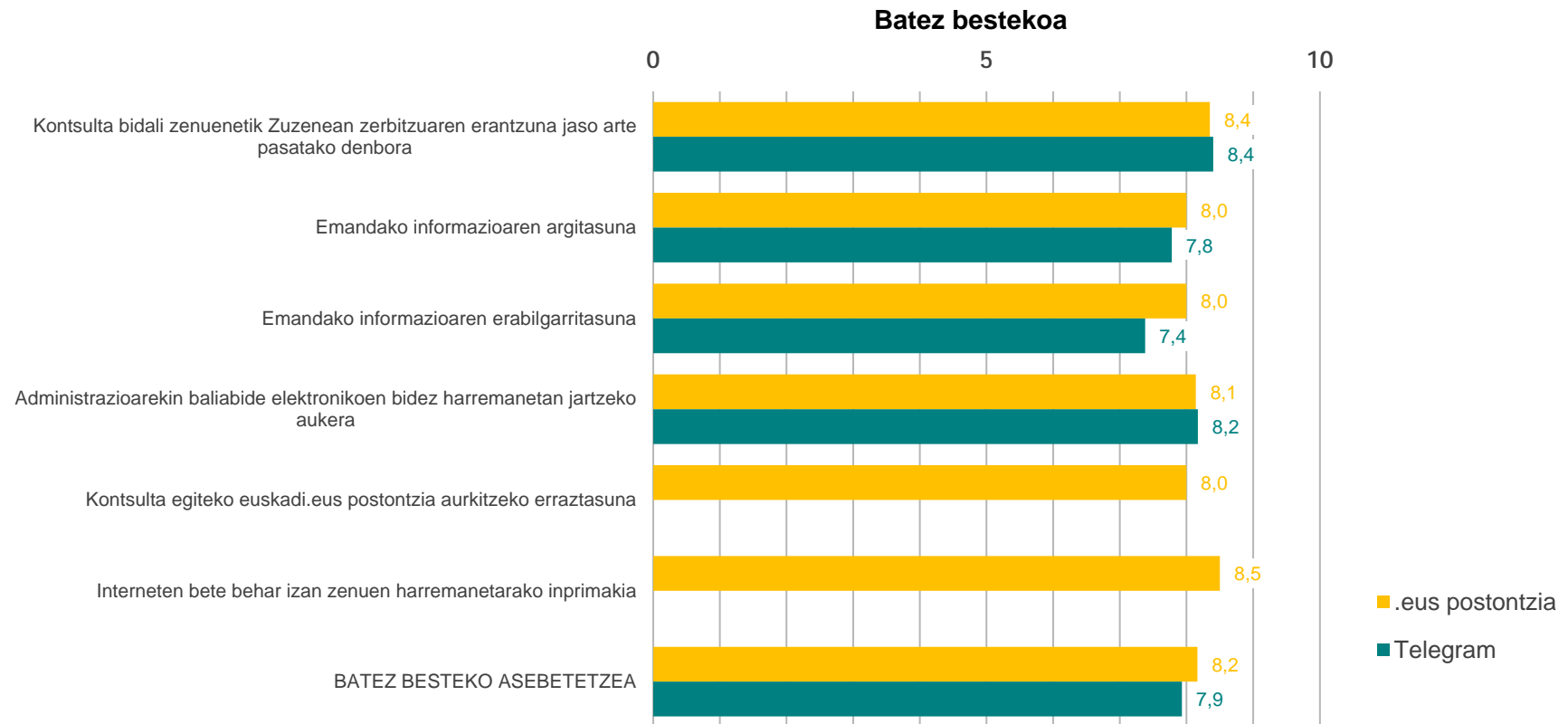
* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

4.3.

Arretarekiko asebetetze-maila

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

Oinarria: Pertsona erabiltzaileen lagina



* Orik 10erako eskala, non gutxienezkoa, 0, 'batere gustura ez' den, eta gehienezkoa, 10, 'oso gustura'.

4.3.2. Arretarekiko batez besteko asebetetzearen bilakaera*

Oinarria: Pertsona erabiltzaileen lagina

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

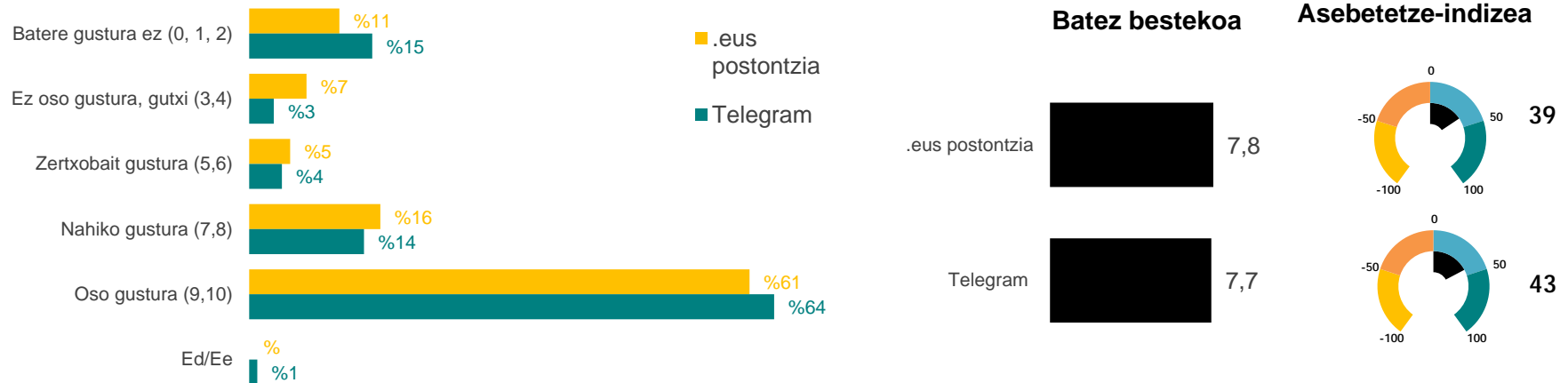
* Otik 10erako eskala, non gutxienekoa, 0, 'batere gustura ez' den, eta gehienezkoa, 10, 'oso gustura'.

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	2016	2018	2019	2020	2021
Batez besteko asebetetzea	6,8	6,4	6,6	4,5	7,8	7,5	7,7	7,1	8,4	7,7

* 0tik 10erako eskala, non gutxienekoa, 0, 'batere gustura ez' den, eta gehienezkoa, 10, 'oso gustura'. Gogotsuenen (9 edo 10) eta gogo gutxien dutenen (6 edo gutxiago) %-aren arteko aldea.

5

Zerbitzua erabiltzeko eta gomendatzeko joera



Antzeko kontsultak egiteko Euskadi.eus postontzia eta Telegram zerbitzua berriro ere erabiliko luketen erabiltzaileen proportzioa oso handia da (%93 eta %87). Bilakaerari dagokionez, postontzia berriro erabiliko dutela dioten erabiltzaileen ehunekoak gora egin du (%56tik %93ra).

Azkenik, postontziaren erabiltzaileen %66k Zuzenean-ekin harremanetan jartzeko zerbitzu hau gomendatuko luke, eta Telegram zerbitzuaren erabiltzaileen %72k. Bi kasuetan, erabiltzaileen %10ak adierazi du ziurtasun osoz ez lukeela gomendatuko.

Ondorioz, N.P.S (Net Promoter Score) adierazlea positiboa da bi kasuetan, baina handiagoa da Telegram-en kasuan (%57) postontziaren kasuan baino (%41).

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



5.1.2. Zerbitzua erabiltzeko joeraren bilakaera

Oinarria: Pertsona erabiltzaileen lagina

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

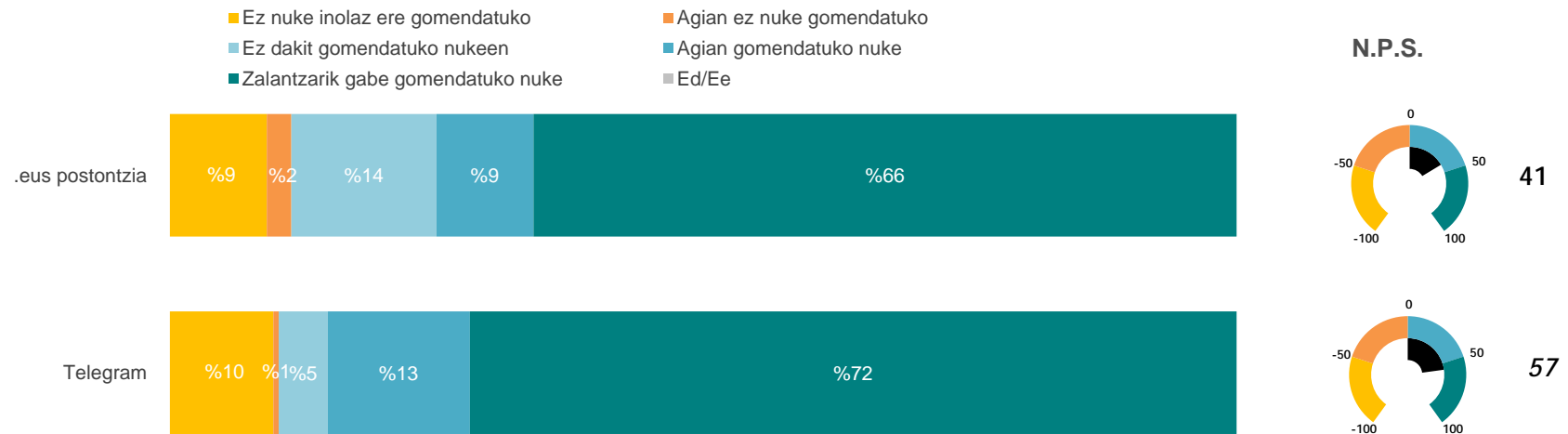
R.S. = Berriz erabiliko luketenen %-koa – Berriz erabiliko ez luketenen %-koa

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 'inola ere ez' den, eta gehienekoa 10 'zalantzarik gabe'

6

Telegram eta herritarrekin harremanetan jartzeko kanal berriak



euskadi.eus postontziaren erabiltzaile gehienek (%77k) ez dute ezagutzen Zuzenean-ek eskaintzen duen **Telegram zerbitzua**. Erabiltzaile horien %23k besterik ez du ezagutzen. Hala ere, ehuneko hau handiagoa da 2020an ezagutzen zutela esan zutenena baino (%17).

Hala eta guztiz ere, **euskadi.eus** postontziaren erabiltzaileen %73k uste dute **etorkizunean zerbitzu hori erabil lezaketela**. Ehuneko hau 2020an erregistratutakoa baina zertxobait handiagoa da (%56).

Telegram zerbitzuaren ia erabiltzaile guztiek (%98k) uste dute bai bere instalazioa eta bai administrazioarekin harremanetan jartzeko erabilera, errazak direla.

Telegrameko erabiltzaileek herritarrekin harremanetan jartzeko proposatu dituzten bide berrien artean WhatsApp nabarmentzen da: %61ek proposatu dute; aurreko edizioko ehunekoa baino txikiagoa da, baina hala ere proposatutako beste bideak baino nabarmenagoa izaten jarraitzen du. Nahiz eta pisu erlatibo txikiagoa izan, bigarrenik dago **Zuzenean zerbitzuarekin online txat baten bidez harremanetan jarri nahiko luketen Telegram erabiltzaileen ehunekoa (%32)**, ehunekoak pixka bat gora egin du aurreko ediziokoarekin alderatuta.

6.1.

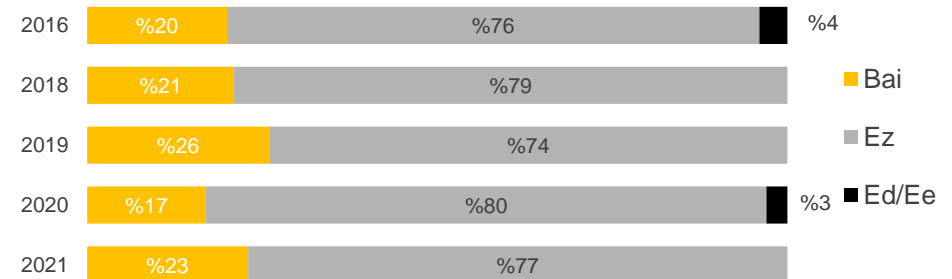
Zuzenean-en Telegram zerbitzuaren inguruko ezagutza eta interesa.

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

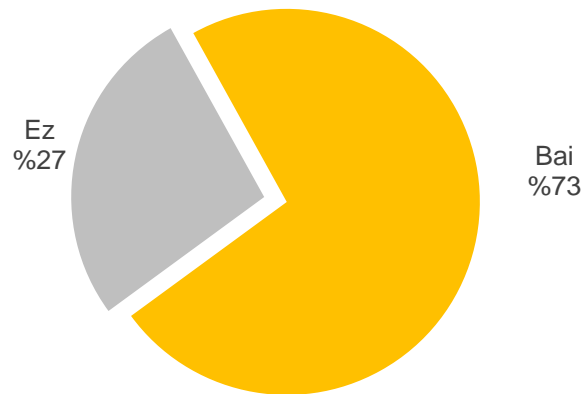


Zuzenean-en Telegram zerbitzuaren ezagutzaren bilakaera euskadi.eus postontziaren erabiltzaileen artean

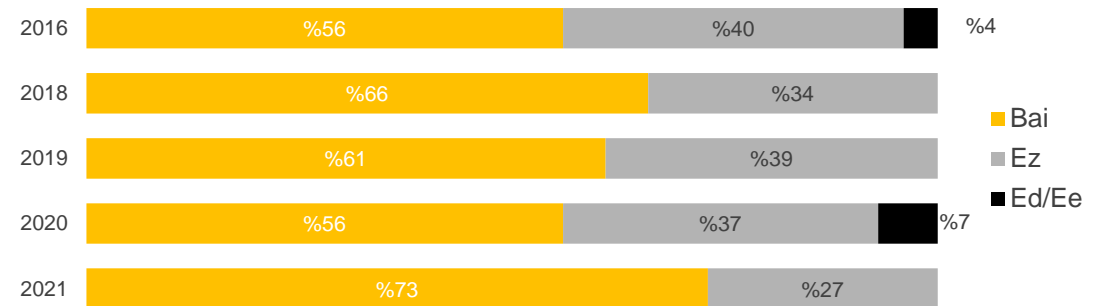


6.1.2. Uste duzu erabil zenezakeela?

Oinarria: euskadi.eus postontziaren erabiltzaileen lagina



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

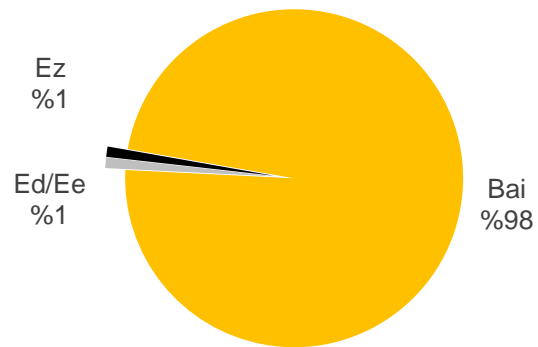


6.2.

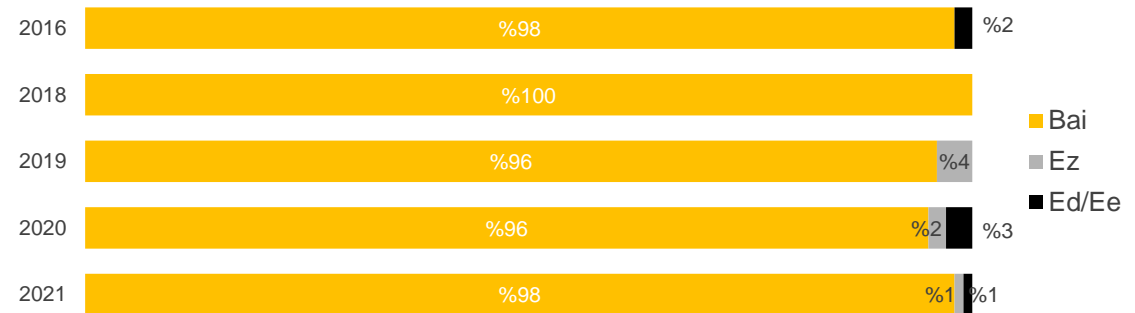
Zuzenean-en Telegram zerbitzua instalatzeko eta erabiltzeko erraztasuna

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

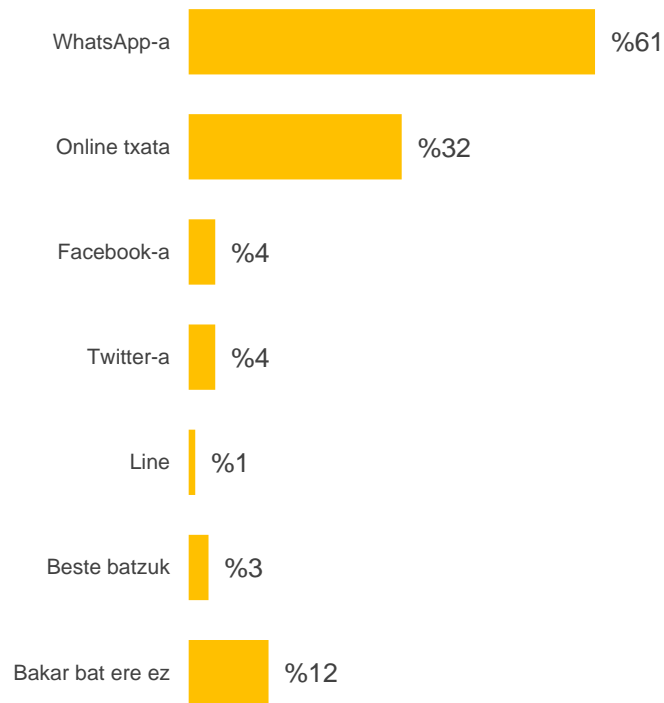


6.3.

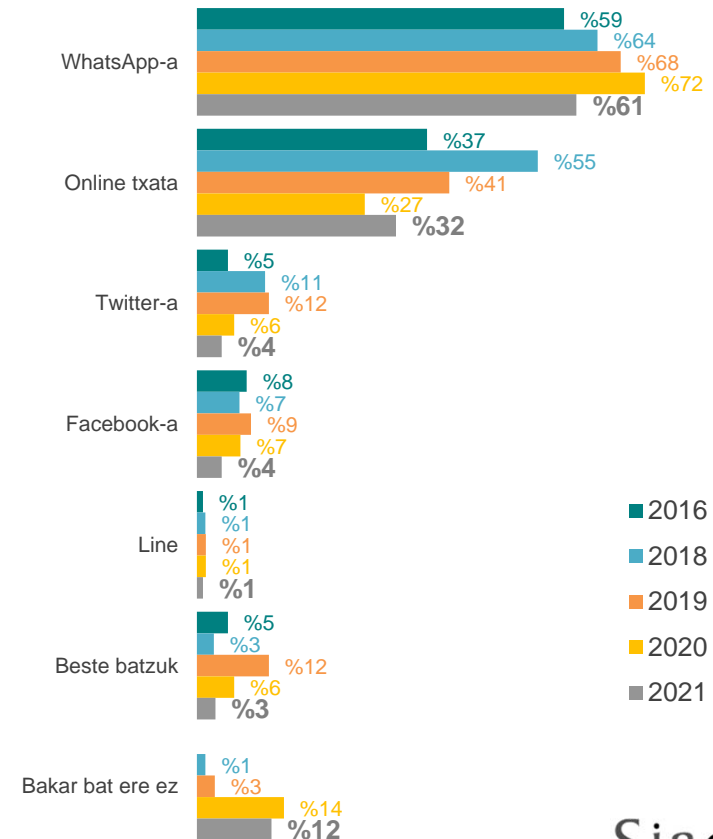
Herritarrekin harremanetan jartzeko kanal berriak

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

Oinarria: Telegram zerbitzuaren erabiltzaileen lagina



Zuzenean zerbitzuko lehentasunezko kanal berrien bilakaera



7

Zuzenean zerbitzuaren Zerbitzu-Kartari lotutako adierazleak



ZUZENEAN ZERBITZUAREN ZERBITZU-KARTAN JASOTAKO KONPROMISOEI LOTUTAKO ADIERAZLEETAN LORTUTAKO EMAITZAK (2021)

EUSKADI.EUS POSTONTZIA Y TELEGRAM

2021
 ADIERAZLE
 ZKIA.

2020

2021

2021
 Helburua

2020areki
 ko joera

HERRITARREI EMAN BEHARREKO ZERBITZUA ETA ARRETA

euskadi.eus postontzia

2 Konpromisoa:	Herritarren beharretarako informazio baliagarria eta egokia ematea.				
	2.1. Kudeaketa euskadi.eus postontziaren bidez ebazteko emandako informazioaren batez besteko balorazioa.	S1.B.2.1.	7,4	7	

Telegram

1 Konpromisoa:	Zerbitzu arina ematea, zentzuzko itxarote-denborak izango dituen.				
	1.1. Telegram bidez egindako kontsultaren erantzuna bi ordu baino lehenago jasotzen duten pertsonen ehunekoa	S1.T.1.1.	%92	%70	
2 Konpromisoa:	Herritarren beharretarako informazio baliagarria eta egokia ematea.				
	2.1. Telegram bidez herritarren beharrak asetzeko emandako informazioaren batez besteko balorazioa.	S1.T.2.1.	7,4	7	

ERREGISTRO ELEKTRONIKO OROKORRA

2021
 ADIERAZLE
 ZKIA.

2020

2021

2021
 Helburua

2020areki
 ko joera

ESPEDIENTEEN ERREGISTRO- ETA TRAMITAZIO-ZERBITZUA

1 Konpromisoa:	Eusko Jaurlaritzaren Erregistro Elektronikoko Orokorren bidez dokumentazioa erregistratu eta tramitatzeko zerbitzu erraz eta eraginkorra ematea.				
	1.1. Arreta emandako pertsonen dokumentazioa erregistratzeari eta tramitatzeari dagokienez erakutsi duten gogobetetzearen batez besteko balorazioa.	S3.RE.1.1.	7,7	7	