



***Zuzenean zerbitzuaren euskadi.eus  
postontzia eta Telegram zerbitzua  
erabiltzen duten pertsonen  
gogobetetasun inkesta***

*2018ko abenduaren 5a*



<b>1.- SARRERA: PLANTEAMENDU METODOLOGIKOA</b>	<b>3</b>
1.1. Ikerketaren helburuak	4
1.2. Fitxa teknikoa	7
<b>2.- PERTSONA ERABILTZAILAILEEN PROFILA</b>	<b>10</b>
2.1. Sexua	11
2.2. Adina	13
2.3. Bizilekua	15
2.4. Jaiolekua	17
2.5. Ikasketa-maila	19
2.6. Lehentasunezko hizkuntza	21
<b>3.- KONTSULTAREN GAIA, ERABILERA-MAIZTASUNA ETA SARBIDE MOTA</b>	<b>23</b>
3.1. Egindako kontsultaren gaia	25
3.2. Erabilera-maiztasuna	28
3.3. Sartzeko gailuak	31
<b>4.- ARRETAREN BALORAZIOA</b>	<b>34</b>
4.1. Kontsultaren erantzuna	36
4.2. Arretarekiko gogobetetasun-maila	39
4.3. Zerbitzuarekiko gogobetetasun-maila orokorra	42
<b>5.- ZERBITZUA ERABILTZEKO ETA GOMENDATZEKO JOERA</b>	<b>44</b>
5.1. Zerbitzua erabiltzeko joera	46
5.2. Zerbitzua gomendatzea	49
<b>6.- TELEGRAM ETA HERRITARREKIN HARREMANETAN JARTZEKO KANAL BERRIAK</b>	<b>52</b>
6.1. Telegram zerbitzuaren ezagutza	54
6.2. Telegram zerbitzua instalatzeko eta erabiltzeko erraztasuna	57
6.3. Herritarrekin harremanetan jartzeko kanal berriak	59
<b>7.- ZUZENEANEN ZERBITZUEN KARTA</b>	<b>61</b>



## ***1.- SARRERA: PLANTEAMENDU METODOLOGIKOA***



## ***1.1.- IKERKETAREN HELBURUAK***



---

## Helburu nagusia

«Zuzenean Herritarrentzako Zerbitzuaren sareko kanalen erabiltzaileek kanal horietaz espero dutena eta haiekiko duten gogobetetasun-maila ezagutzea»



## Helburu espezifikoak

Helburu nagusi horri erantzun bat emateko landu diren **helburu zehatzak** Zuzeneanen Zerbitzuen Kartan jasota dauden alderdietan nahiz bestelako alderdi interesgarrietan ardaztu dira.

- Zuzenean zerbitzuaren sareko kanalen **erabiltzaileen profila** aztertzea, aldagai soziodemografikoei dagokienez.
- Sareko **kontsulten gaiak** zehaztea.
- Zerbitzuaren zenbait alderdirekiko **gogobetetasun-maila** neurtzea; besteak beste, hauek: Zuzenean zerbitzuak erantzun bat eman arte pasatzen den denbora; harremanetarako postontzia topatzeko erraztasuna; emandako informazioaren argitasuna; emandako informazioaren erabilgarritasuna; sarean administrazioarekin harremanetan jartzeko aukera.
- Besteak beste, gogobetetasun orokorra, erabiltzeko joera, txandatzea eta gomendatzea bezalako adierazleetatik abiatuta, sareko kanalek sortzen duten **loturan** sakontzea.



---

## **1.2.- FITXA TEKNIKOA**



## Metodologia

Esplorazioaren eta analisi kuantitatiboaren metodologia

## Ikertzeko teknika

Sareko inkestren (C.A.W.I.) bidez lan egin dugu, gehienbat galdera itxiz osatutako galdetegi batekin.

## Ikerketaren xede-taldea

Zuzenean Herritarrentzako Zerbitzuan euskadi.eus postontziaren bitartez kontsultaren bat egin duten pertsona guztiak (posta elektronikoko bidez erantzun bat jaso dutenak) eta zerbitzua Telegram bidez erabili duten pertsona guztiak.

## Laginaren diseinua: tamaina

Azken laginaren tamaina honako hau izan da: **29 elkarrizketa euskadi.eus postontziaren** bidez eta **73 elkarrizketa Telegram** bidez.

Laginaren errore-marjina, **euskadi.eus postontziari** dagokionez 492 kontsulta erantzun direla kontuan izanik, hau da: **e= ± 18,0%\***. **Telegram** zerbitzuaren kasuan, abiapuntua 323 kontsulta izanik, laginaren errore-marjina honako hau da: **e= ± 10,3%**.





## Laginareen diseinua: tamaina

Bi ikerketen parte-hartze tasa honako hau izan da:

	Euskadi.eus postontzia
Kontsultak, guztira	2.892
Zuzenean zerbitzuak kudeatutako kontsultak	2.308
Erantzundako kontsultak	492
Parte-hartze tasa (erantzundako inkestak/erantzundako kontsultak)	5,9%

	Telegram
Kontsultak, guztira	323
Parte-hartze tasa (erantzundako inkestak/erantzundako kontsultak)	22,6%

## Ikerketaren egunak

Honako egun hauetan egin da ikerketa:

- Galdetegiak onartzea: 2018ko irailaren 27a.
- Sarean inkestak egiteko lanari ekitea: 2018ko urriaren 1a.
- Sarean inkestak egiteko lana amaitzea: 2018ko azaroaren 16a.
- Kodetzea, tabulazioa, estatistika-ustiapena: 2018ko azaroaren 19tik 21era.
- Emaizten aurkezpena: 2018ko abenduaren 5a.



---

## ***2.- PERTSONA ERABILTZAILEEN PROFILA***

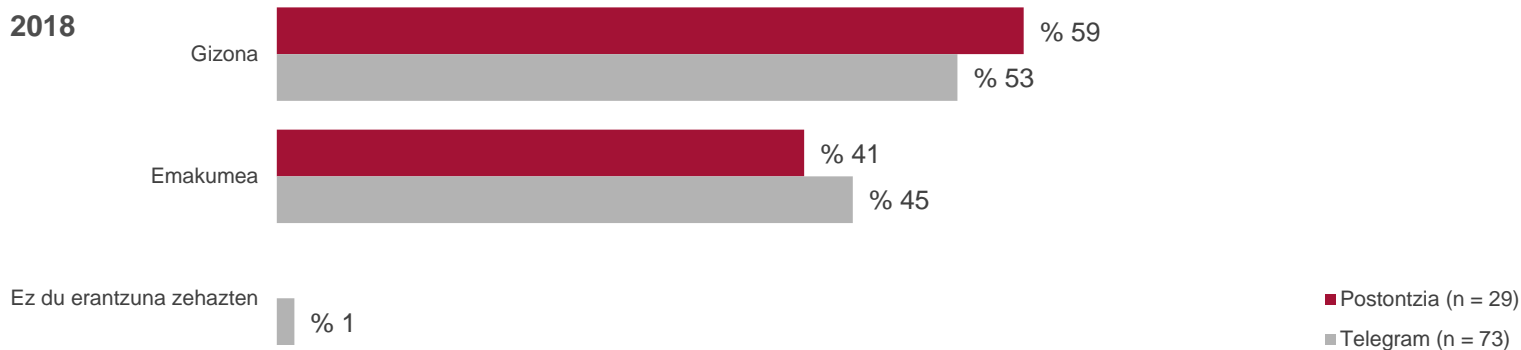


## 2.1.- SEXUA



## P.12.: Sexua

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak, guztira.



## Zuzenean ikerketen bilakaera

	ARRETA EGITEKO KANALA				Aurrez aurrekoa / telefono bidezkoa guztira		Postontzia.eus		Telegram	
	Aurrez aurre		Telefonoz		2016	2018	2016	2018	2016	2018
	2016	2018	2016	2018						
Gizona	% 42	% 39	% 30	% 32	% 37	% 36	% 51	% 59	% 52	% 53
Emakumea	% 58	% 61	% 70	% 68	% 63	% 64	% 41	% 41	% 47	% 45
Ez du erantzuna zehazten	---	---	---	---	---	---	% 7	---	% 1	% 1



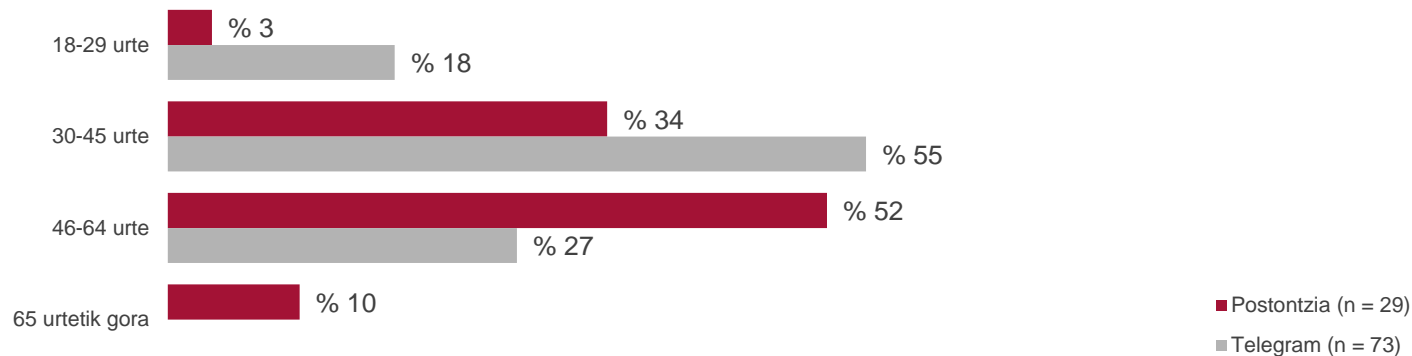
## ***2.2.- ADINA***



### P.13.: Adina

Oinarria: *Elkarrizketatutako pertsonak, guztira.*

**2018**



### Zuzenean ikerketen bilakaera

	ARRETA EGITEKO KANALA				Aurrez aurrekoa / telefono bidezkoa guztira		Postontzia.eus		Telegram	
	Aurrez aurre		Telefonoz		2016	2018	2016	2018	2016	2018
	2016	2018	2016	2018						
18 urtetatik 29 urtetara	% 12	% 16	% 10	% 14	% 11	% 15	% 22	% 3	% 25	% 18
30 urtetatik 45 urtetara	% 52	% 48	% 56	% 52	% 54	% 50	% 31	% 34	% 52	% 55
46 urtetatik 64 urtetara	% 32	% 31	% 28	% 29	% 30	% 30	% 38	% 52	% 19	% 27
65 urtetik gora	% 4	% 4	% 7	% 4	% 5	% 4	% 5	% 10	% 2	---
Ez du erantzuna zehazten	---	---	---	% 2	---	% 1	% 4	---	% 2	---
<b>BATEZ BESTEKOAK</b>	<b>42,3</b>	<b>41,9</b>	<b>43,1</b>	<b>41,9</b>	<b>42,6</b>	<b>41,9</b>	---	---	---	---

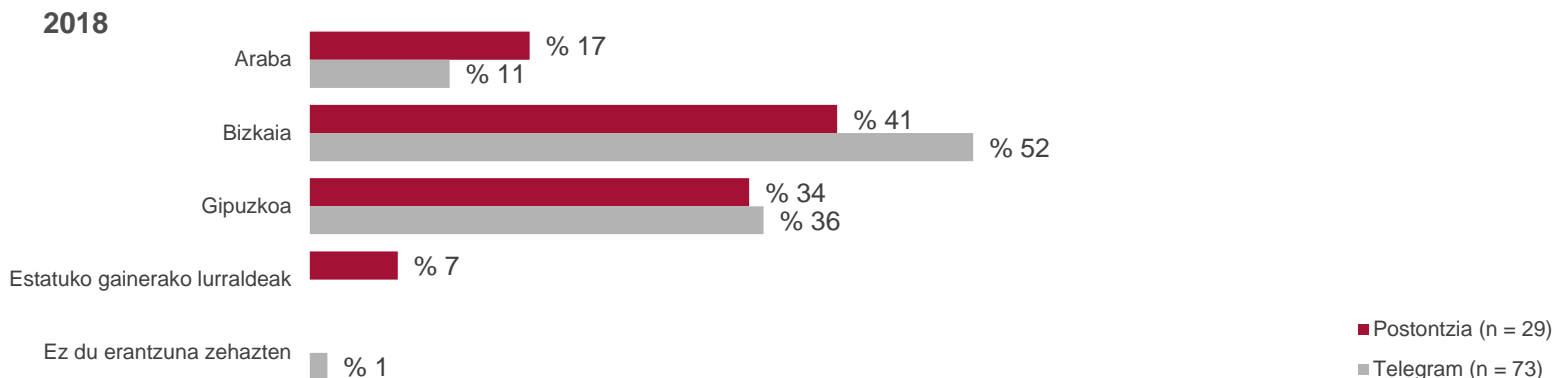


## ***2.3.- BIZILEKUA***



## P.14.: Zein lurraldetan bizi zara?

Oinarria: Elkarrikeretatutako pertsonak, guztira.



## Zuzenean ikerketen bilakaera

	ARRETA EGITEKO KANALA				Aurrez aurrekoa / telefono bidezkoa guztira		Postontzia.eus		Telegram	
	Aurrez aurre		Telefonoz		2016	2018	2016	2018	2016	2018
	2016	2018	2016	2018						
Araba	% 24	% 24	% 13	% 15	% 20	% 20	% 7	% 17	% 12	% 11
Bizkaia	% 49	% 52	% 47	% 51	% 48	% 51	% 55	% 41	% 51	% 52
Gipuzkoa	% 26	% 24	% 32	% 27	% 29	% 25	% 13	% 34	% 29	% 36
Estatuko gainerako lurraldeak	% 1	% 1	% 7	% 6	% 3	% 3	% 18	% 7	% 6	---
Ez du erantzuna zehazten	---	---	---	% 1	---	% 1	% 7	---	% 2	% 1



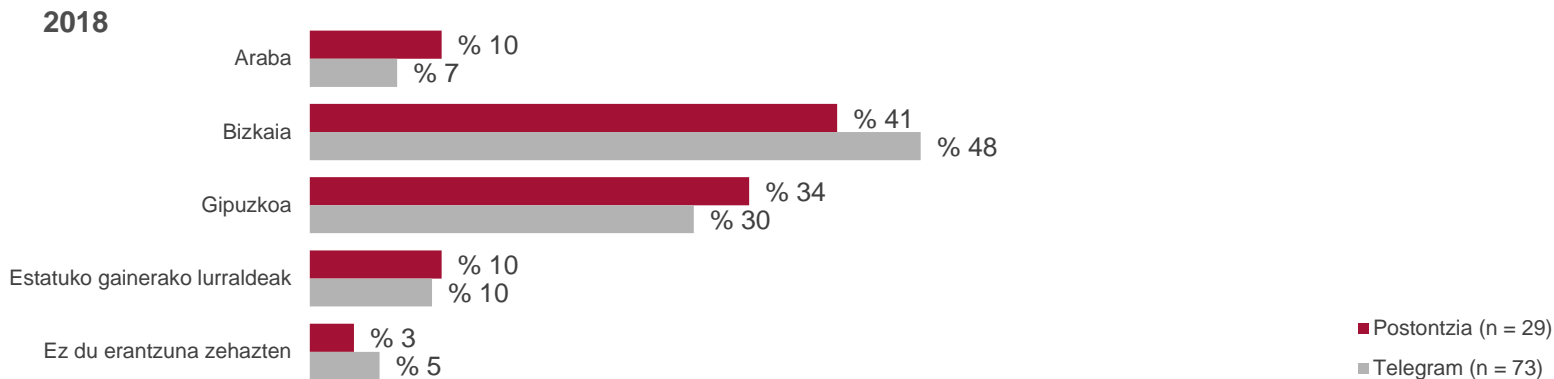


## **2.4.- JAIOLEKUA**



## P.15.: Jaiolekua

Oinarria: *Elkarrizketatutako pertsonak, guztira.*



## Zuzenean ikerketen bilakaera

	ARRETA EGITEKO KANALA				Aurrez aurrekoa / telefono bidezkoa guztira		Postontzia.eus		Telegram	
	Aurrez aurre		Telefonoz		2016	2018	2016	2018	2016	2018
	2016	2018	2016	2018						
EAEn	% 71	% 72	% 79	% 71	% 75	% 71	% 64	% 86	% 84	% 85
Estatuko gainerako lurraldeetan	% 9	% 16	% 13	% 8	% 11	% 11	% 18	% 10	% 7	% 10
Espainiatik kanpo	% 19	% 11	% 8	% 21	% 14	% 17	% 15	---	% 6	---
Ez du erantzuna zehazten	---	% 1	---	---	---	% 1	% 4	% 3	% 3	% 5

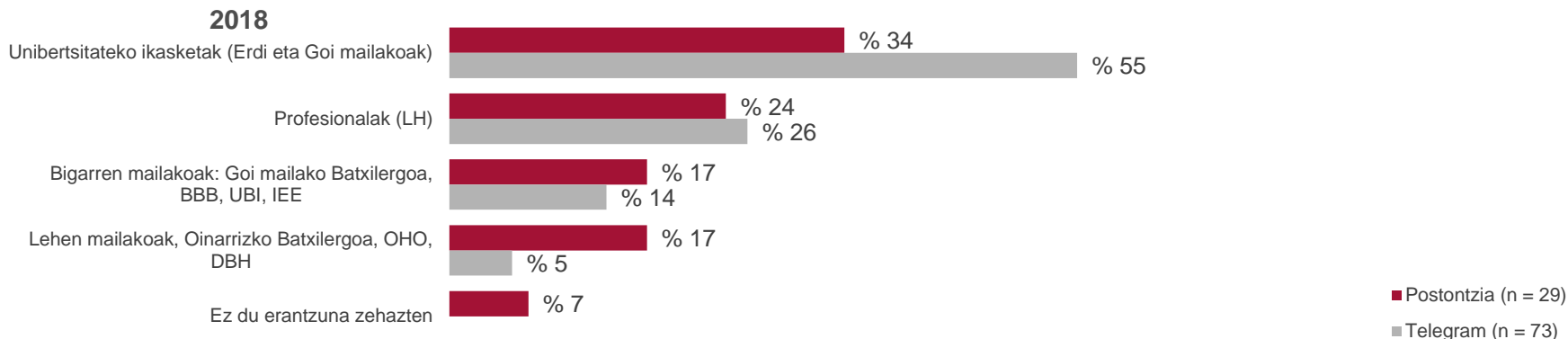


## ***2.5.- IKASKETA MAILA***



### P.15.: Zein dira egin dituzun maila altueneko ikasketak?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak, guztira.



### Zuzenean ikerketen bilakaera

	ARRETA EGITEKO KANALA				Aurrez aurrekoa / telefono bidezkoa guztira		Postontzia.eus		Telegram	
	Aurrez aurre		Telefonoz		2016	2018	2016	2018	2016	2018
	2016	2018	2016	2018						
Unibertsitateko ikasketak (Erdi eta Goi mailakoak)	% 44	% 43	% 57	% 51	% 49	% 46	% 44	% 34	% 52	% 55
Profesionalak (LH)	% 22	% 19	% 12	% 20	% 18	% 19	% 24	% 24	% 23	% 26
Bigarren mailakoak: Goi mailako Batxilergoa, BBB, UBI, IEE	% 15	% 17	% 15	% 13	% 15	% 16	% 15	% 17	% 13	% 14
Lehen mailakoak, Oinarrizko Batxilergoa, OHO, DBH	% 17	% 20	% 13	% 13	% 15	% 17	% 11	% 17	% 9	% 5
Bat ere ez, lehen mailakoak baino gutxiago	% 2	% 1	% 2	% 0	% 2	% 1	% 2	---	% 2	---
Ez du erantzuna zehazten	% 1	% 0	% 1	% 3	% 1	% 1	% 5	% 7	% 2	---



---

## **2.6.- HIZKUNTZA LEHENETSIA**



## P.17.: Zein hizkuntza lehenesten duzu administrazioarekin dituzun hartu-emanetarako?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak, guztira.

2018



## Zuzenean ikerketen bilakaera

	ARRETA EGITEKO KANALA				Aurrez aurrekoa / telefono bidezkoa guztira		Postontzia.eus		Telegram	
	Aurrez aurre		Telefonoz		2016	2018	2016	2018	2016	2018
	2016	2018	2016	2018						
Euskara	% 11	% 14	% 13	% 11	% 12	% 13	% 9	---	% 22	% 18
Gaztelania	% 81	% 73	% 79	% 75	% 80	% 74	% 71	% 97	% 59	% 74
Berdin zaie bata edo bestea	% 7	% 13	% 8	% 13	% 8	% 13	% 16	% 3	% 18	% 8
Ez du erantzuna zehazten	---	---	---	% 1	---	% 1	% 4	---	% 1	---



### **3.- KONTSULTAREN GAIA, ERABILERA-MAIZTASUNA ETA SARBIDE MOTA**



---

**Etxebizitza** da Zuzenean Herritarrentzako Zerbitzuan euskadi.eus eta Telegram kanalen bidez egiten diren kontsulten **gai nagusia**. Bigarren postuan, garrantzi txikiagoarekin, Hezkuntzaren arloa kokatzen da. 2016an gai horren inguruan egiten ziren kontsulta gehien bi kanal horien bidez.

**Euskadi.eus postontzia** erabili duten pertsonen % **66k lehen aldiz** erabili du zerbitzu hori. **Telegram** zerbitzuaren erabiltzaileen kasuan, ratio hori txikiagoa da; zehazki, % **47**. Telegram-en kasuan egiaztatzen da erabiltzaileek gehiagotan erabiltzen dutela zerbitzu hori eta maizago errepikatzen dutela kontsulta. Telegram zerbitzuaren lau erabiltzaileetatik batek urtean zehar behin baino gehiagotan erabili du zerbitzua.

**Euskadi.eus postontziaren** bidez harremanetan jartzeko, gehienbat **ordenagailua** (mahai gainekoa, eramangarria) erabiltzen da; **Telegram**, aldiz, batez ere **telefono mugikorraren** bidez erabiltzen da.



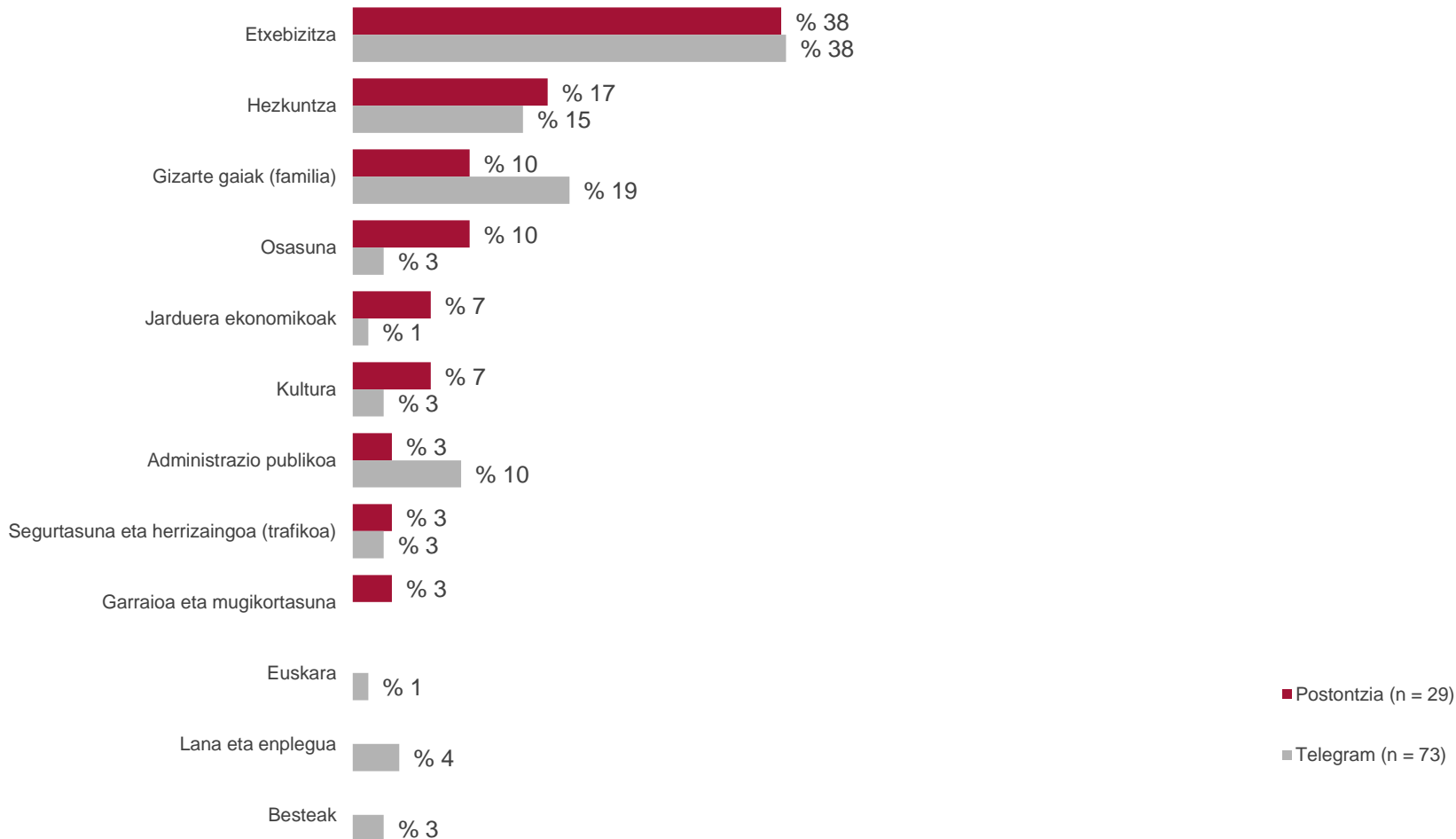


## ***3.1.- EGINDAKO KONTSULTAREN GAIA***



**P.1.: Zuzenean zerbitzuarekin egin duzun kontsulta gai honen ingurukoa izan da...\***

*Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak, guztira.*



\*Ordezko erantzunak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.



## Zuzenean zerbitzuarekin egindako kontsultaren bilakaera, gaiaren arabera\*

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak, guztira.

	Postontzia.eus		Telegram	
	2016	2018	2016	2018
Etxebizitza	% 7	% 38	% 18	% 38
Hezkuntza	% 24	% 17	% 28	% 15
Gizarte gaiak (familia)	% 4	% 10	% 9	% 19
Osasuna	% 2	% 10	% 3	% 3
Jarduera ekonomikoak	% 5	% 7	% 2	% 1
Kultura	---	% 7	% 1	% 3
Administrazio publikoa	% 4	% 3	% 4	% 10
Segurtasuna eta herrizaingoa (trafikoa)	% 5	% 3	---	% 3
Garraioa eta mugikortasuna	% 7	% 3	% 4	---
Euskara	% 4	---	% 5	% 1
Lana eta enplegua	% 4	---	% 7	% 4
Besteak	% 34	---	% 19	% 3

\*Ordezko erantzunak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

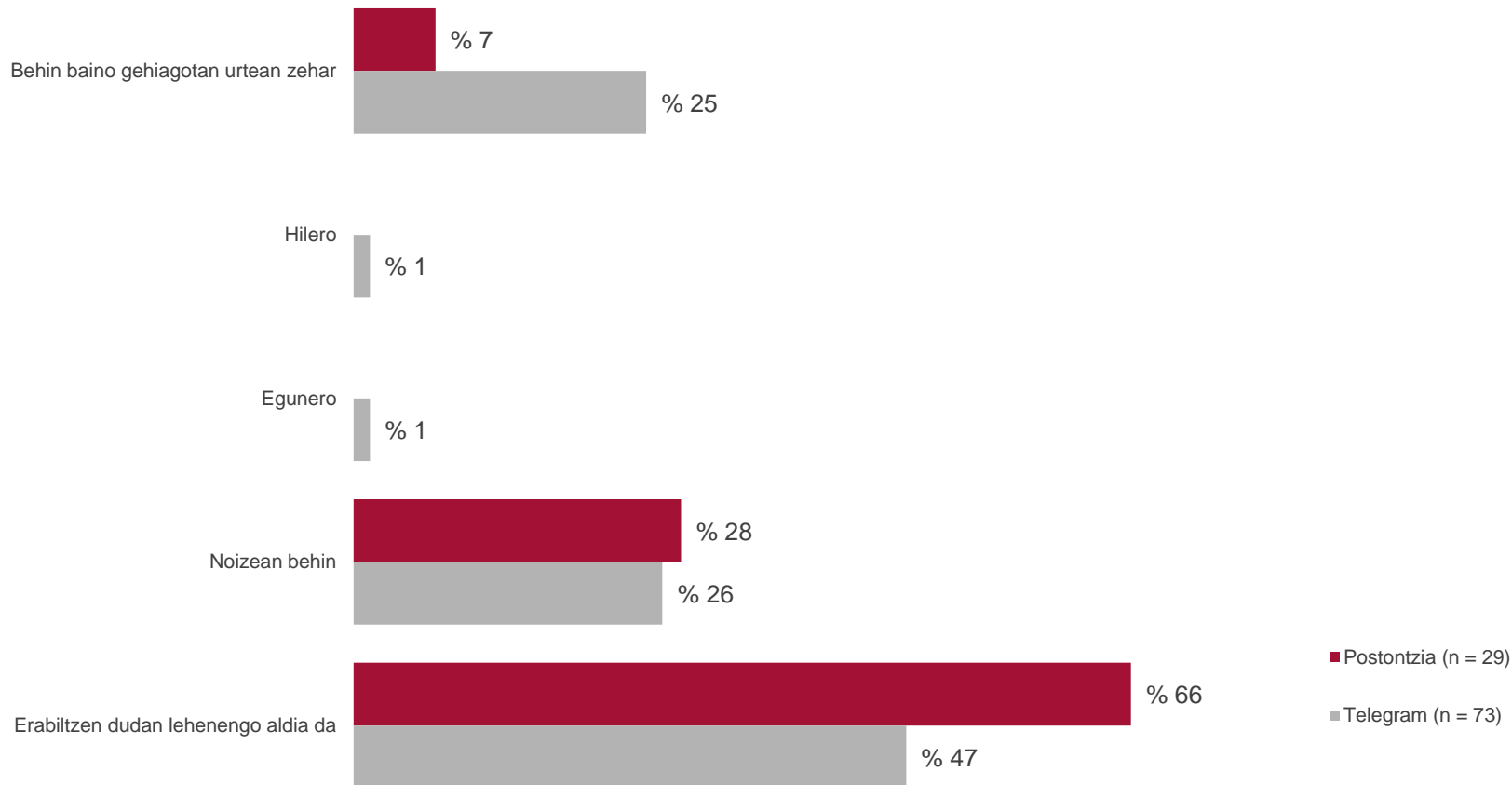


## ***3.2.- ERABILERA-MAIZTASUNA***



#### P.4.: Zein maiztasunekin erabiltzen duzu euskadi.eus informazio-postontzia edo Telegram?\*

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak, guztira.





## Euskadi.eus informazio-postontziaren edo Telegram-en erabilera-maiztasunaren bilakaera\*

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak, guztira.

	Postontzia.eus		Telegram	
	2016	2018	2016	2018
Behin baino gehiagotan urtean zehar	% 9	% 7	% 1	% 25
Hilero	% 2	---	% 4	% 1
Egunero	---	---	% 1	% 1
Noizean behin	% 27	% 28	% 19	% 26
Erabiltzen dudan lehenengo aldia da	% 58	% 66	% 61	% 47
Ez du erantzuna zehazten	% 4	---	---	---

\*Ordezko erantzunak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.



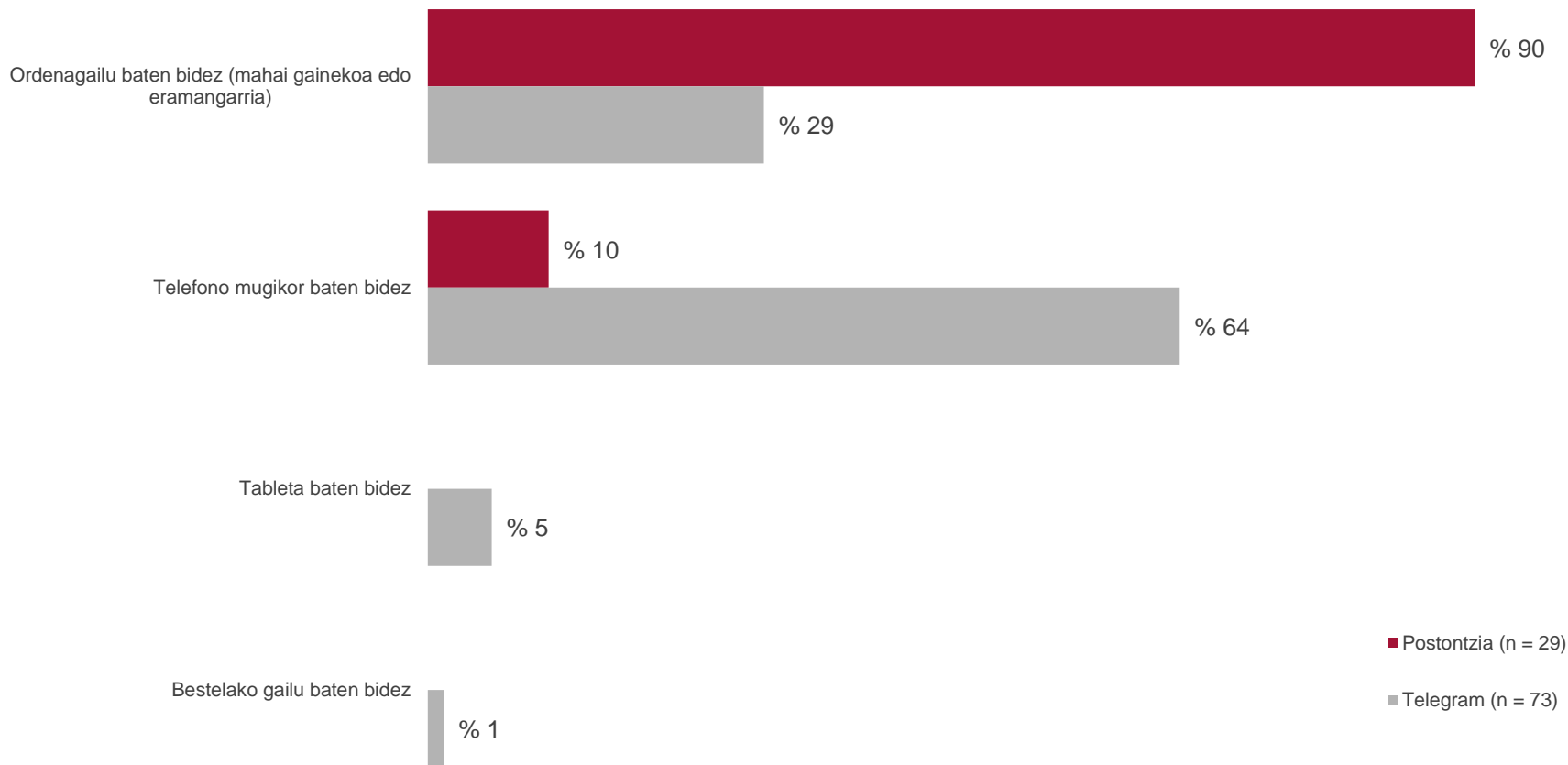
---

### **3.3.- SARTZEKO GAILUAK**



### P.7.: Nola sartu zara euskadi.eus informazio-postontzira edo Telegram-era?\*

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak, guztira.



\*Ordezko erantzunak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.





## Euskadi.eus informazio-postontzira edo Telegram-era sartzeko gailuen bilakaera\*

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak, guztira.

	Postontzia.eus		Telegram	
	2016	2018	2016	2018
Ordenagailu baten bidez (mahai gainekoa edo eramangarria)	% 82	% 90	% 24	% 29
Telefono mugikorraren bidez	% 15	% 10	% 74	% 64
Tableta baten bidez	---	---	% 1	% 5
Bestelako gailu baten bidez	---	---	% 1	% 1
Ez du erantzuna zehazten	% 4	---	---	---

\*Ordezko erantzunak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.



---

## ***4.- ARRETAREN BALORAZIOA***



---

Kontsultaren **ebazpen-tasa**, Telegram nahiz euskadi.eus informazio-postontziaren bidez, % **48**koa da maila osoan, eta % 27 eta % 21koa, hurrenez hurren, maila partzialean.

Zerbitzuaren jarduna **hobetu** egin da 2016. urtearekin alderatuz, **kontsulta bidali denetik Zuzenean zerbitzuaren erantzuna jaso arte pasatzen den denborari** dagokionez. Alderdi edo adierazle hori Zuzeneanen Zerbitzuen Kartan jasota dago.

Telegram zerbitzuaren erabiltzaileen gogobetetasun-maila, informazioaren eta administrazioarekin elektronikoki harremanetan jartzeko kanalaren argitasunari dagokionez, nabarmenki areagotzen ari da.

Euskadi.eus postontziaren erabiltzaileen kasuan, atzerapauso txiki bat eman da jardunean, informazioaren erabilgarritasunari dagokionez eta administrazioarekin elektronikoki harremanetan jartzeko kanal gisa.

Orokorrean, **euskadi.eus informazio-postontziaren gogobetetasun-ratioa okerrera doa eta Telegram zerbitzuarena**, aldiz, **hobetzen** ari da. Hala eta guztiz ere, bi kanalak oso urrun daude aurrez aurreko eta telefono bidezko kanalen jardunetik eta lotura-ratioetatik.

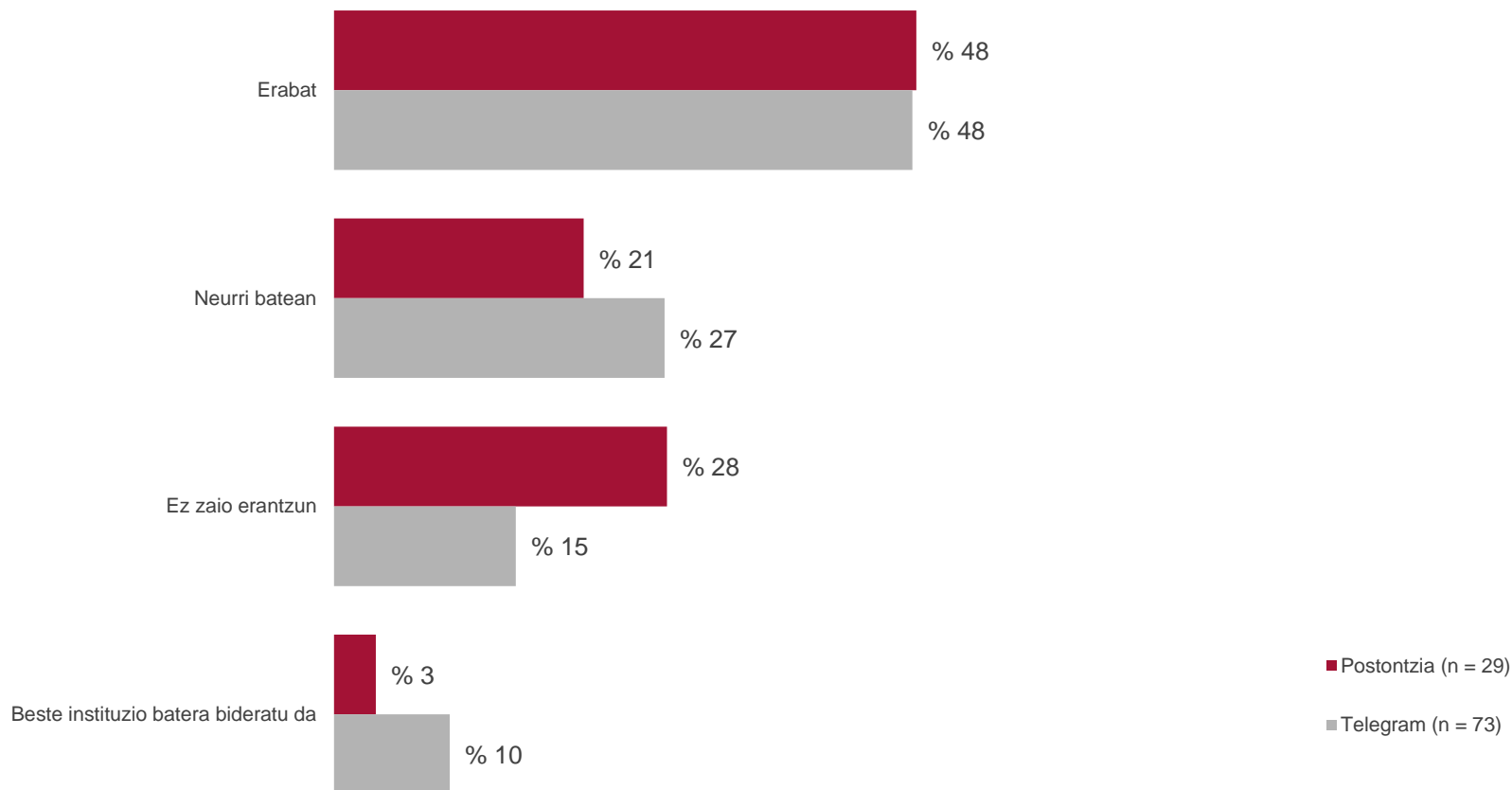


## ***4.1.- KONTSULTAREN ERANTZUNA***



P.3.: Uste duzu zure kontsultari erantzun zaiola...\*

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak, guztira.



\*Ordezko erantzunak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.



## Kontsultaren ebazpenaren bilakaera\*

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak, guztira.

	Postontzia.eus		Telegram	
	2016	2018	2016	2018
Erabat	% 53	% 48	% 57	% 48
Neurri batean	% 20	% 21	% 15	% 27
Ez zaio erantzun	% 24	% 28	% 12	% 15
Beste instituzio batera bideratu da	---	% 3	% 15	% 10
Ez du erantzuna zehazten	% 4	---	% 1	---

\*Ordezko erantzunak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

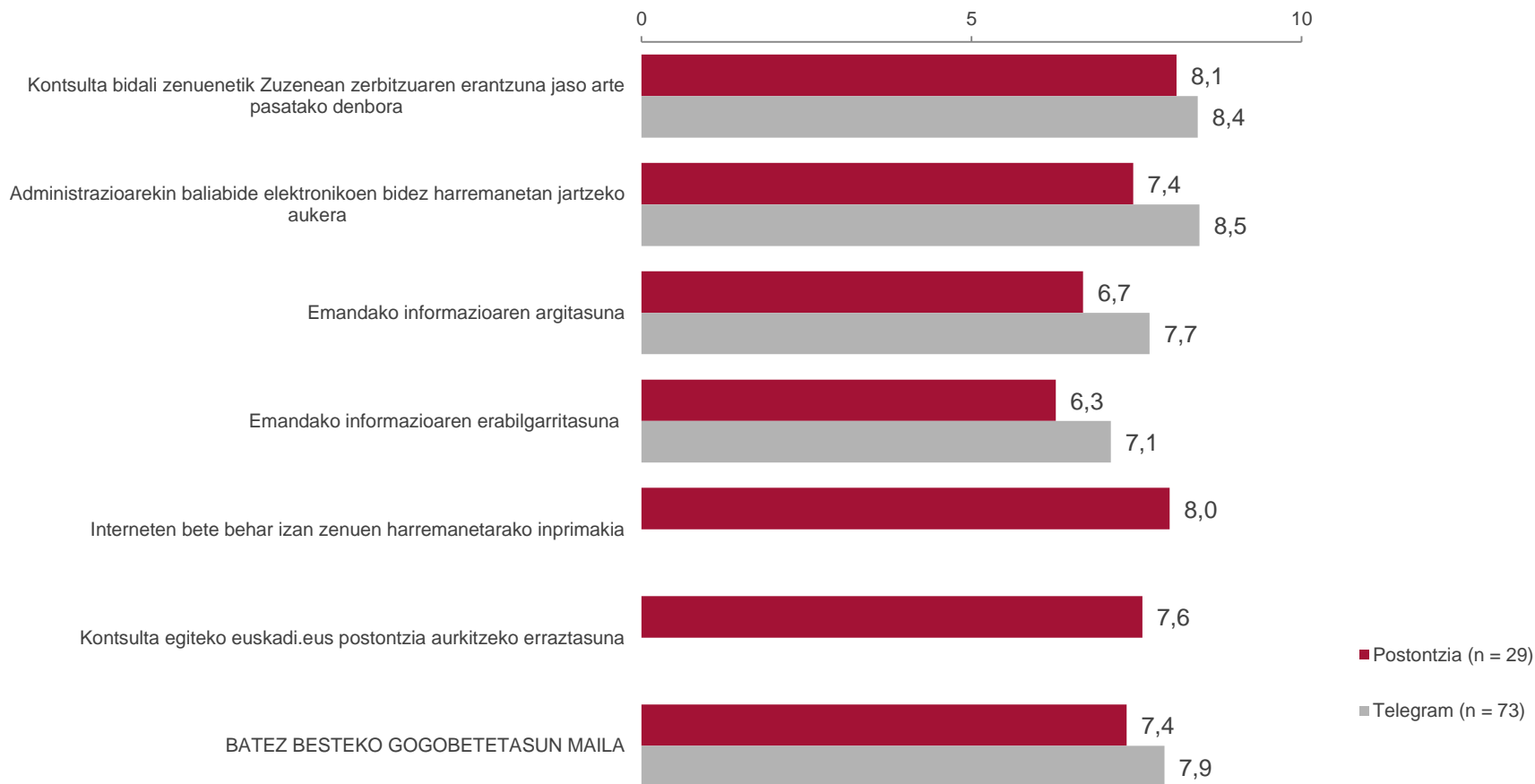


## **4.2.- ARRETAREKIKO GOGOBEKETASUN-MAILA**



### P.3.: Zein da zure gogobetetasun-maila alderdi hauen inguruan?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak, guztira.



\* Gutxienekoa 0, "bat ere pozik"; gehienekoa 10, "oso pozik".





## Arretarekiko gogobetetasun-mailaren bilakaera\*

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak, guztira.

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

\* Gutxienekoa 0, "bat ere pozik"; gehienekoa 10, "oso pozik"



---

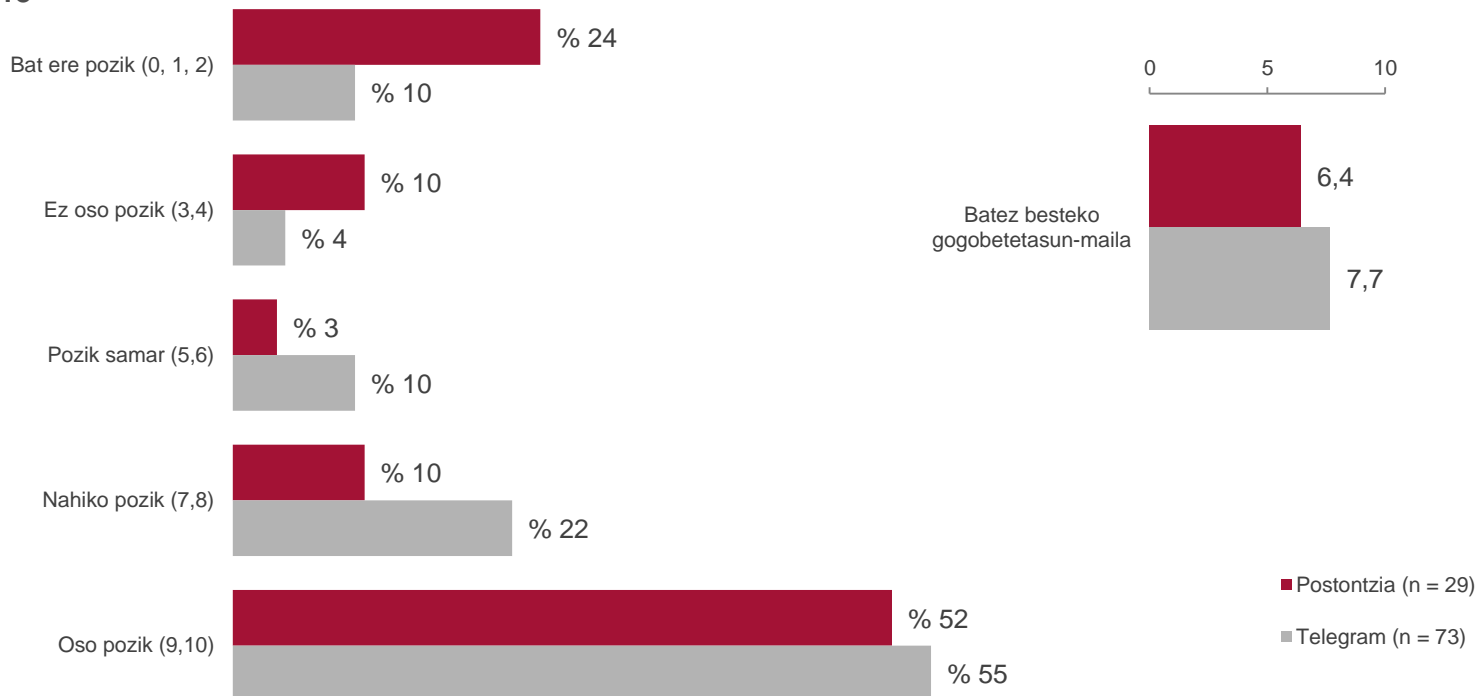
## **4.3.- ZERBITZUAREKIKO GOGOBETETASUN-MAILA OROKORRA**



P.8./P.11.: Zerbitzuarekiko gogobetetasun-maila orokorra\*

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak, guztira.

2018



ZUZENEAN ZERBITZUEN BILAKAERA

	ARRETA EGITEKO KANALA				Aurrez aurrekoa / telefono bidezkoa guztira		Postontzia.eus		Telegram	
	Aurrez aurre		Telefonoz		2016	2018	2016	2018	2016	2018
	2016	2018	2016	2018						
Batez besteko gogobetetasun maila	8,5	8,4	9,0	8,9	8,7	8,7	6,8	6,4	7,5	7,7

\* Gutxienekoa 0, "bat ere pozik"; gehienekoa 10, "oso pozik"



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



---

**Sareko arreta-kanalen txandatze-ratioa**, berriz erabiltzearen ratioa, **altua da**, **Telegram** zerbitzuan batez ere.

**Telegram berriz erabiliko luketen** erabiltzaileen proportzioa **hamarretik bederatzi da**, 2016an hautemandako joerarekin jarraituz. **Euskadi.eus informazio-postontziaren** kasuan, proportzio hori **hamarretik zazpi da**, gutxi gora-behera 2016an bezala.

**Telegram-ek lotura gehiago sortzen ditu Zuzenean zerbitzuarekin euskadi.eus informazio-postontziak baino**. Lau erabiltzailetik hiruk (% 75) ziurtasun osoz gomendatuko luke Telegram zerbitzua, euskadi.eus informazio-postontziari dagokionez adierazitakoa baino 20 puntu gehiago. Telegram zerbitzua, Zuzeneanen beste zerbitzuen ratio bikainak lortzea kostatu egiten bazaio ere, aurrez aurreko eta telefono bidezko arretari dagokionez hautemandako joeraren ildo berean kokatzen da.

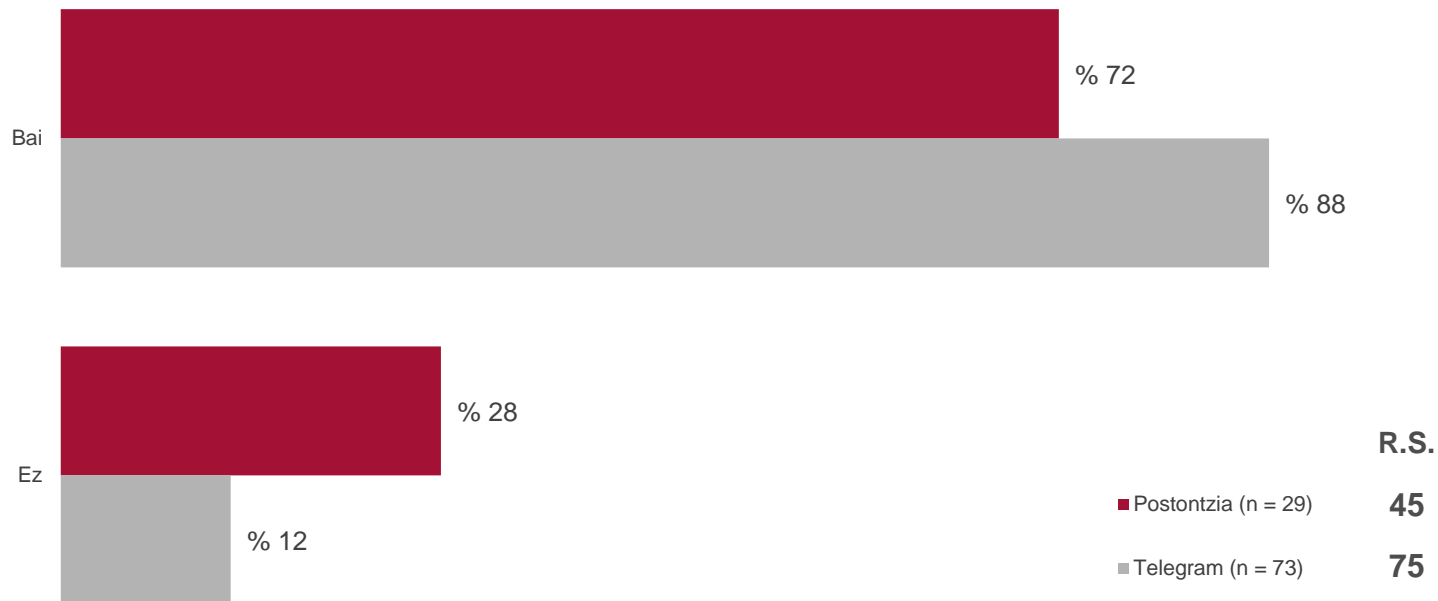


## ***5.1.- ZERBITZUA ERABILTZEKO JOERA***



**P.5.: Berriz ere antzeko kontsulta bat egin behar bazenu, berriz ere erabiliko al zenuke euskadi.eus postontzia edo Telegram?**

*Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak, guztira.*



R.S. = % berriz erabiliko nuke - % ez  
nuke berriz erabiliko



## Zerbitzua erabiltzeko joeraren bilakaera

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak, guztira.

	Postontzia.eus		Telegram	
	2016	2018	2016	2018
Bai	% 76	% 72	% 90	% 88
Ez	% 20	% 28	% 7	% 12
Ez du erantzuna zehazten	% 4	---	% 3	---
<b>R. S.</b>	<b>56</b>	<b>45</b>	<b>83</b>	<b>75</b>

R.S. = % berriz erabiliko nuke - % ez

nuke berriz erabiliko



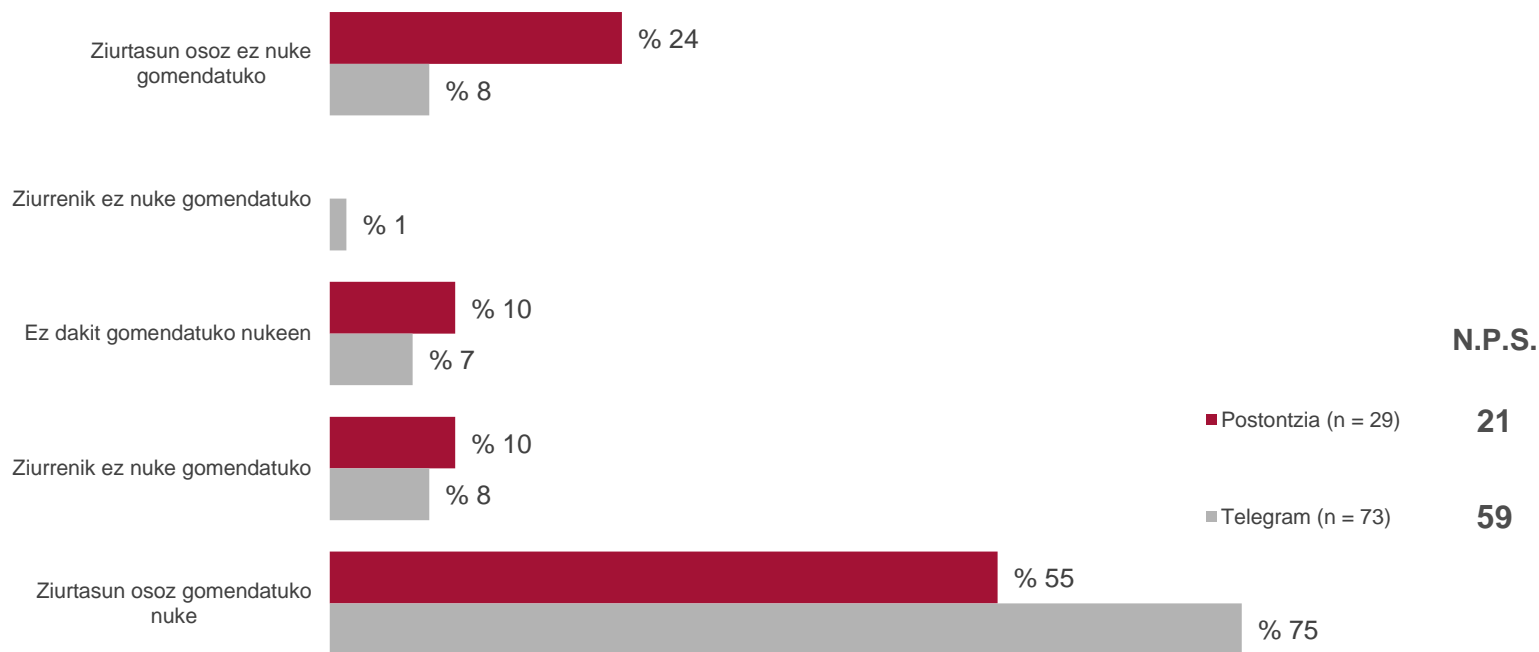


## ***5.2.- ZERBITZUA GOMENDATZEA***



**P.6.: Gomendatuko al zenioke euskadi.eus postontzia edo Telegram beste pertsona bati?**

*Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak, guztira.*



**N.P.S. = (% ziurtasun osoz gomendatuko nuke) – (% ez dakit gomendatuko nukeen + % ziurrenik ez nuke gomendatuko + % ziurtasun osoz ez nuke gomendatuko)**

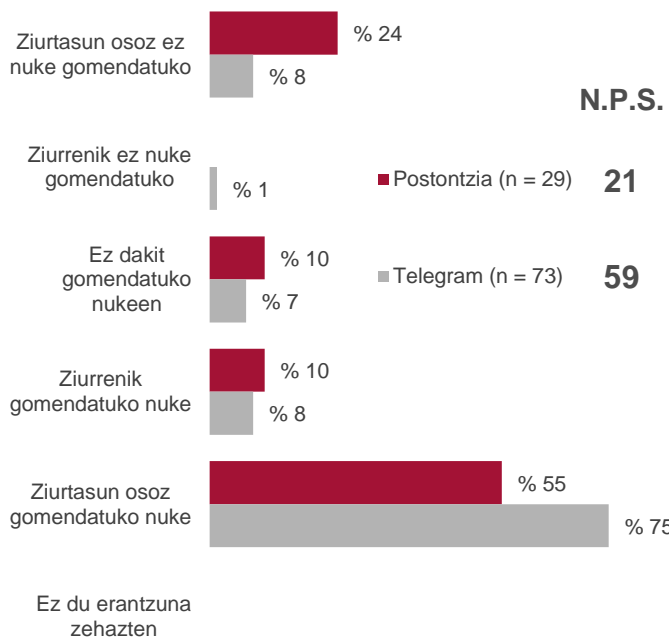
\* Gutxienekoa 0, "ziurtasun osoz ez nuke gomendatuko"; gehienekoa 10, "ziurtasun osoz gomendatuko nuke".



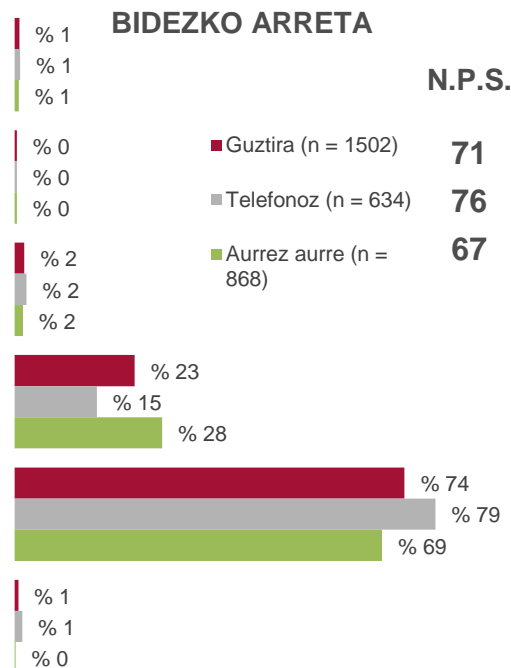
Zuzenean zerbitzuaren arreta-kanal desberdinak gomendatzea\*

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak, guztira.

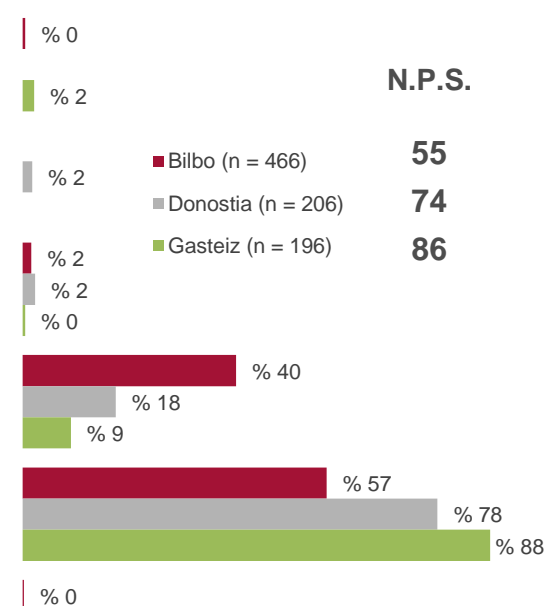
SAREKO KANALA



AURREZ AURREKO ETA TELEFONO BIDEZKO ARRETA



AURREZ AURREKO ARRETA



N.P.S. = (% ziurtasun osoz gomendatuko nuke) – (% ez dakit gomendatuko nukeen + % ziurrenik ez nuke gomendatuko + % ziurtasun osoz ez nuke gomendatuko)

\* Gutxienekoa 0, "ziurtasun osoz ez nuke gomendatuko"; gehienekoa 10, "ziurtasun osoz gomendatuko nuke"



---

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



---

Euskadi.eus informazio-postontziaren erabiltzaileen artean, Telegram zerbitzua ezagutzen dutenen ehunekoa 2016koaren antzekoa da: % 21. Telegram zerbitzua erabiltzen duten pertsonen proaktibotasuna 10 puntu areagotu da.

Telegram zerbitzuaren erabiltzaile ia guztiek uste dute euskarria instalatzea eta erabiltzea erraza dela.

Telegramen ordezeko euskarri bezala WhatsApp aipatzen da oraindik ere, baita sareko txata ere, 2016. urtearekin alderatuz 18 puntu igo den euskarria.

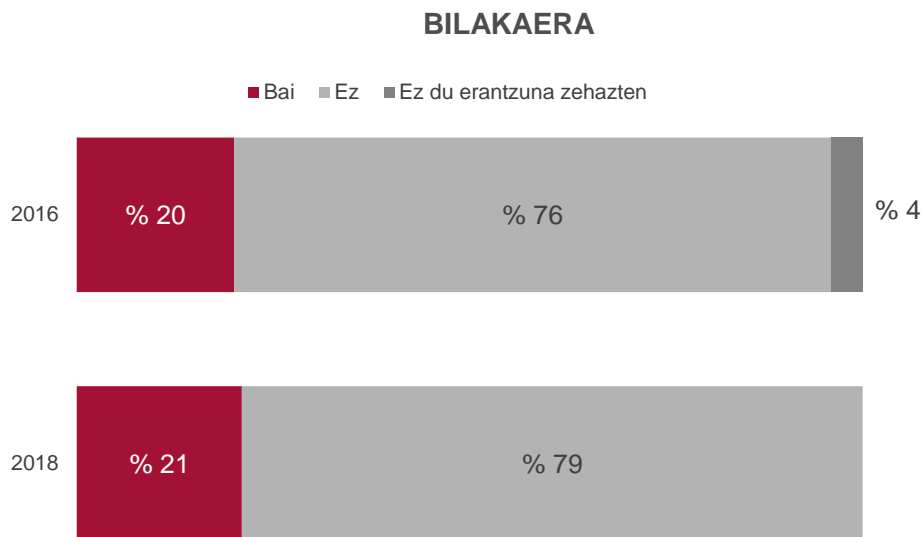
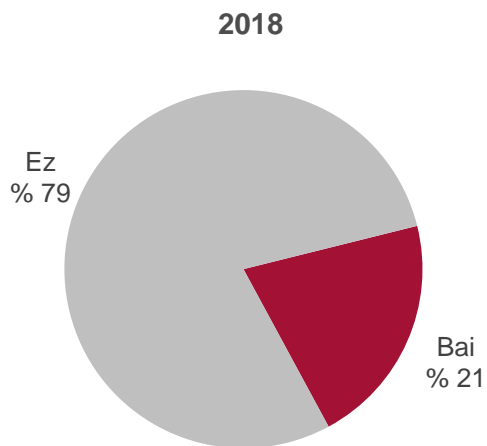


## ***6.1.- TELEGRAM ZERBITZUAREN EZAGUTZA***



**P.9.: Ezagutzen al duzu Zuzenean telefono mugikorretarako eskaintzen duen Telegram bat-bateko mezularitza zerbitzua (whatsapparen antzekoa)?**

*Oinarria: Elkarrizketatutako euskadi.eus postontziko pertsonak, guztira*

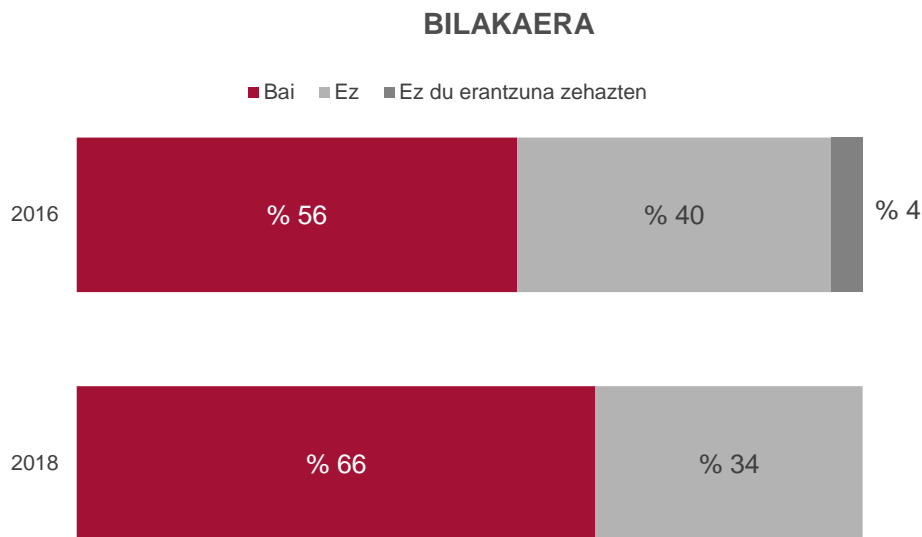
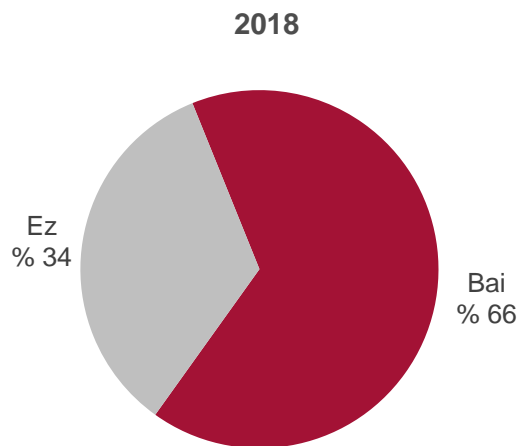


***Euskadi.eus postontzia***



### P.10.: Erabiliko zenukeela uste duzu?

Oinarria: Elkarriketatutako euskadi.eus postontziko pertsonak, guztira



**Euskadi.eus postontzia**





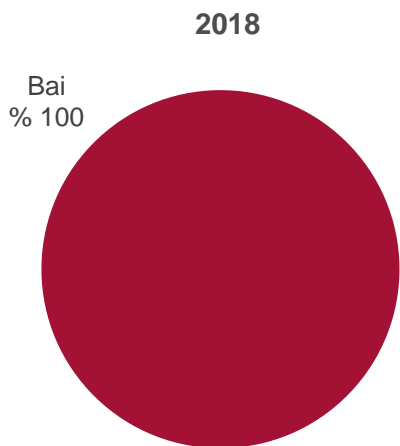
---

## **6.2.- TELEGRAM INSTALATZEKO ETA ERABILTZEKO ERRAZTASUNA**



**P.8.: Telegram instalatzea eta administrazioarekin harremanetan jartzeko erabiltzea erraza dela uste duzu?**

*Oinarria: Elkarrizketatutako Telegram zerbitzuko pertsonak, guztira*



**Telegram**



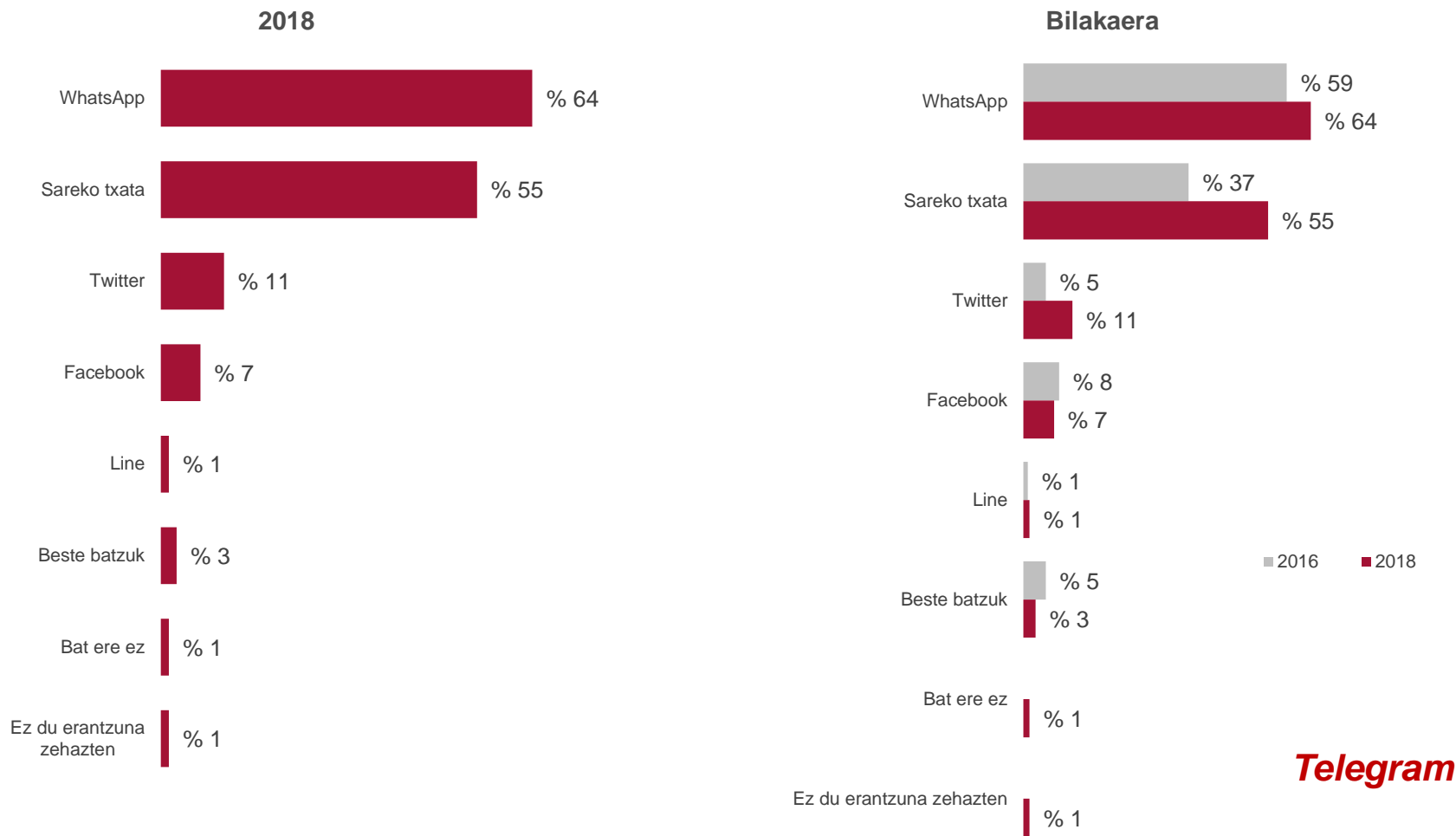
---

## ***6.3.- HERRITARREKIN HARREMANETAN JARTZEKO KANAL BERRIAK***



**P.10.: Esan diezaguzu, mesedez, herritarrekin harremanetan jartzeko zein kanal berri nahiko zenuke eskaintzea Zuzenean zerbitzuak?\***

Oinarria: Elkarrizketatutako Telegram zerbitzuko pertsonak, guztira



**Telegram**

\*Ordezko erantzunak iradoki ziren. Erantzun bat baino gehiago emateko aukera.



---

## ***7.- ZUZENEANEN ZERBITZUEN KARTA***



 **ZUZENEANEN ZERBITZUEN KARTAN JASOTA DAUDEN KONPROMISOAK: BETE EDO GAINDITU EGITEN DIRENAK**

	Joera orokorra, 2016 urtearekin alderatuz
(1.1. ADIERAZLEA): Bulegoko instalazioak	↘
(1.2. ADIERAZLEA): Bulegoko ingurune-baldintzak	=
(2.1. ADIERAZLEA): Arreta egiten duten langileen prestakuntza-maila	↗
(2.2. ADIERAZLEA): Adeitasuna eta tratua	=
(2.3. ADIERAZLEA): Arreta eskaini zuen pertsonaren argitasunaren eta ulertzeko erraztasuna	=
(2.4. ADIERAZLEA): Hizkuntzara egokitzeko gaitasuna	=
(3.1. ADIERAZLEA): Jendearentzako ordutegiaren zabaltasuna (aurrez aurre/telefonoz)	↘
(3.5. ADIERAZLEA): Telefono bidezko arreta-zerbitzuan itxaron beharreko denbora	↗
(3.7. ADIERAZLEA): Mezu elektronikoak erantzuteko denbora	↗
(5.1. ADIERAZLEA): Aurrez aurreko/telefono bidezko arretaren balorazio orokorra	=
(5.3. ADIERAZLEA): Telegram zerbitzuaren balorazio orokorra	↗



## ZUZENEANEN ZERBITZUEN KARTAN JASOTA DAUDEN KONPROMISOAK: EZ DIRENAK BETETZEN

	Joera orokorra, 2016 urtearekin alderatuz
(3.5. ADIERAZLEA): Aurrez aurreko arreta-zerbitzuan itxaron beharreko denbora	↘
(5.2. ADIERAZLEA): euskadi.eus postontziaren balorazio orokorra	↘



## Zerbitzuen kartako adierazleen eta betetako konpromisoen bilakaera

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018ko xede-balioa	2018ko balio erreala	Balio errealaren diferentzial a (2018- 2016)	2018ko balio errealaren eta 2018ko xede- balioaren diferentziala
<b>1. INSTALAZIOAK ETA AZPIEGITURA</b>										
1.1. Bulegoko instalazioen batez besteko balorazioa: eremu fisikoa, eserlekuak, komunak, irisgarritasuna, e.a. (aurrez aurre)	7,7	7,8	8,0	7,6	8,1	8,3	8,0	8,2	-0,1	0,2
1.2. Bulegoko ingurune-baldintzen batez besteko balorazioa: garbitasuna, txukuntasuna, tenperatura, argiztapena, zarata, e.a. (aurrez aurre)	8,0	8,2	8,2	7,7	8,4	8,5	8,0	8,5	0,0	0,5
<b>2. ARRETA EGITEKO LANGILEAK</b>										
2.1. Arreta eskaini zizun pertsonaren prestakuntza-mailaren batez besteko balorazioa	8,0	8,2	8,9	8,5	8,7	9,0	8,5	9,1	0,1	0,6
2.2. Zuzenean zerbitzuko langileen adeitasunaren eta emandako tratua batez besteko balorazioa (aurrez aurre eta telefonoz)	8,5	8,8	9,2	8,8	8,9	9,1	8,6	9,1	0,0	0,5
2.3. Arreta eskaini zizun pertsonaren argitasunaren eta ulertzeko erraztasunaren batez besteko balorazioa	8,3	8,5	9,0	8,7	8,8	9,1	8,6	9,1	0,0	0,5
2.4. Solaskideak hizkuntzara egokitzeko izandako gaitasunaren batez besteko balorazioa (gaztelaniaz edo euskaraz)	8,7	9,1	9,4	8,9	9,2	9,3	8,8	9,3	0,0	0,5
<b>3. ERANTZUTEKO AHALMENA</b>										
3.1. Jendearentzako ordutegiaren zabalasunari dagokionez erabiltzaileek egiten duten batez besteko balorazioa (aurrez aurre eta telefonoz)	8,4	8,5	9,2	8,2	8,9	9,0	8,5	8,9	-0,1	0,4
3.3. Aurrez aurreko arreta jaso aurretik itxaron behar izaten den denborari dagokionez erabiltzaileek egiten duten batez besteko balorazioa	---	---	8,0	7,7	8,0	8,3	8,0	7,8	-0,5	-0,2
3.5. Telefono bidezko arreta jaso aurretik itxaron behar izaten den denborari dagokionez erabiltzaileek egiten duten batez besteko balorazioa	---	---	8,7	8,3	8,7	8,6	8,1	8,2	-0,4	0,1
3.7. Zuzenean zerbitzuan jasotzen diren mezu elektronikoei erantzuteko pasatzen den denborari dagokionez erabiltzaileek egiten duten batez besteko balorazioa	---	---	---	---	7,8	7,9	7,9	8,3	0,4	-7,9
<b>5. ZERBITZUAREN KALITATE OROKORRA</b>										
5.1. Zuzenean aurrez aurreko eta telefono bidezko arreta zerbitzuaren kalitateari dagokionez erabiltzaileek egiten duten batez besteko balorazioa	7,9	8,1	8,6	8,1	8,5	8,7	8,2	8,7	0,0	0,5
5.2. Zuzenean arreta zerbitzu telematikoa (www.euskadi.eus postontzia) kalitateari dagokionez erabiltzaileek egiten duten batez besteko balorazioa	---	---	---	---	6,6	6,8	7,0	6,4	-0,4	-7,0
5.3. Zuzenean bat-bateko mezularitza bidezko arreta zerbitzuaren kalitateari dagokionez erabiltzaileek egiten duten batez besteko balorazioa	---	---	---	---	---	7,5	7,5	7,7	0,2	-7,5