

ZUZENEAN

Eusko Jaurlaritzako Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren aurrez aurreko eta telefono bidezko erabiltzaileen espektatibei eta 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. ERABILTZAILEEN PROFIL SOZIODEMOGRAFIKOA	9
2.1. Sexua	11
2.2. Adina	12
2.3. Bizilekuaren lurraldea	13
2.4. Jaiolekua	14
2.5. Amaitutako ikasketa-maila	15
2.6. Egungo okupazioa	16
2.7. Euskararen ahozko ezagutza	17
2.8. Lehenetsitako hizkuntza	18
3. ZUZENEAN ZERBITZUAREN EZAGUTZA ETA ERABILERA	19
3.1. Zuzenean zerbitzuaren urteko erabilera-maila	21
3.2. Zuzenean zerbitzura jotzeko arrazoiak	22
3.3. Tramitearen gaia	25
3.4. Zerbitzua ezagutzeko modua	27
3.5. Webgunearen ezagutza eta erabilera	30
3.6. Posta elektronikoa bidezko zerbitzuaren eta Telegram bat-bateko mezularitza-zerbitzuaren ezagutza eta erabilera	34
3.7. "B@KQ" identifikazio elektronikorako ziurtagiria	40

Aurkibidea

4. ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNAREN BALORAZIOA	41
4.1. Jardunaren balorazio orokorra	44
4.2. Zuzenean zerbitzuaren balorazio alderatua	47
4.3. Espazio fisikoaren balorazioa	50
4.4. Aurretiko hitzorduaren kudeaketaren balorazioa	52
4.5. Arretako langileen balorazioa	53
4.6. Emandako informazioaren balorazioa	56
4.7. Dokumentuak erregistratzeko eta tramitatzeko prozesuaren balorazioa	59
4.8. Zerbitzuaren alderdi nagusien bilakaera ordezkariaren eta kanalaren arabera	63
5. ITXARONALDIA, EBAZPENA ETA ASEBETETZEA	67
5.1. Jendurreko ordutegiaren zabalera	71
5.2. Itxaronaldia bulegoetan	74
5.3. Dei kopurua eta itxaronaldia telefono bidezko arretan	76
5.4. Operadore birtualak eskainitako arretaren balorazioa	84
5.5. Tramitearen ebazpena	87
5.6. Zuzenean zerbitzua gomendatzea	94
6. AURRETIKO HITZORDUAREN ETA KORONABIRUSARI AURRE EGITEKO NEURRIEN EGOKITASUNAREN BALORAZIOA	97
6.1. Aurrez aurreko arretarako aurretiko hitzorduaren balorazioa	99
6.2. Aurretiko hitzordua ezeztatzeke kudeaketaren balorazioa	104
6.3. Koronabirusari aurre egiteko neurrien egokitasunaren balorazioa	107
7. ZUZENEAN ZERBITZUAREN ZERBITZU-KARTARI LOTUTAKO ADIERAZLEAK	108

1

Sarrera: planteamendu metodologikoa



1.1.

Ikerketaren helburuak

Helburu orokorra

Zuzenean Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren 2021eko erabiltzaileen espektatiba- eta asebetetze-maila ezagutzea

Helburu zehatzak

Helburu orokorrari erantzuteko landutako **helburu zehatzak** Zuzenean zerbitzuaren zerbitzu-kartan jasota daude. Gainera, COVID-19 pandemiari aurre egiteko ezarritako neurrien asebetetze-maila aztertu da. Hori horrela, oinarriko helburu zehatzak ondorengoak dira :

- Zuzenean zerbitzuaren bulegoen azpiegiturei eta instalazioei buruzko asebetetzea.
- Zuzenean zerbitzuaren bulegoetako aurretiko hitzorduaren kudeaketari buruzko asebetetzea.
- Arretarako langileei buruzko asebetetzea.
- Artatua izateko itxaronaldiari buruzko asebetetzea.
- Emandako informazioari buruzko asebetetzea.
- Jendaurreko ordutegiaren zabaltasunari buruzko asebetetzea.
- Zerbitzuaren kalitateari buruzko asebetetze orokorra.
- Zuzenean zerbitzua gomendatzea.
- Aurrez aurreko arretarako Zuzenean zerbitzuaren bulegoetara joateko aurretiko hitzorduaren sistemaren asebetetzea.
- Koronabirusari aurre egiteko bulegoetan ezarritako neurrien egokitasun-mailaren balorazioa.

1.2.

Fitxa teknikoa

Metodologia

Zuzenean Arreta Zerbitzuaren erabiltzaileen lagin adierazgarri bati egindako telefono bidezko inkestaren bidez jasotako datuak esploratzeko eta kuantitatiboki aztertzeke metodologia.

Ikerlanerako teknika

Galdera irekiez eta itxiez osatutako galdetegi batean oinarritutako **telefono bidezko elkarrizketa** Zuzenean zerbitzuaren arreta, bulegoetan aurrez aurre zein telefono bidez, jaso dutenei.

Aztergai den unibertsoa

Zuzenean Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren erabiltzaileak, bulegoetan aurrez aurreko arreta jasotzeko aurretiko hitzorduaren sistema ezarri ondoren.

Laginaren diseinua: tamaina eta akats tartea

Azken laginaren tamaina **1.500 elkarrizketakoa** da: telefono bidezko 1.000 elkarrizketa arreta Zuzenean zerbitzuaren bulegoetan jaso dutenei, eta beste 500, aldiz, telefono bidez jaso dutenei. 1.500 elkarrizketek osatutako lagin osoarentzat, datuen errore-marjina $\pm \%2,6$ da, $\%95,5$ eko konfiantza-mailarako ($p=q=0,5$ izanik).

Laginaren banaketa

Inkesta-lanerako lagina esleipen-irizpide sinplearen bidez zehaztu da, kanal bakoitzerako lagin-oinarri nahikoa izateko helburuarekin, datuek trinkotasun estatistikoa izan dezaten.

Ondoren, lortutako datuak azken 12 hilabetetan kanal bakoitzaren bidez izandako arreta errealen arabera haztatu dira, Zuzenean zerbitzuak eskaintzen duen Herritarrentzako Arreta Zerbitzuari buruz emandako argazkia ahalik eta errealena izan dadin.

Jarraian azaltzen dira erabili diren laginak, esleipen-irizpideak eta haztapan-irizpideak:

	Egindako inkesta kopurua	Egindako inkestak ehunekotan	2020ko abendutik 2021eko azarora arteko arretak, biak barne	Kanalaren pisua 2020ko abendutik 2021eko azarora arteko arretaren arabera	Inkestak, arretari doitutako kanal-pisuaren arabera (2020ko abendutik 2021eko azarora)	Haztapan-indizea 2021
Bilboko bulegoa	400	26,7	173.732	25,0	375	0,937086021273
Donostiako bulegoa	310	20,7	68.837	9,9	149	0,479093052082
Vitoria-Gasteizko bulegoa	290	19,3	75.135	10,8	162	0,558989852848
Aurrez aurreko kanala	1.000	66,7	317.704	45,7	685	
Telefono bidezko kanala	500	33,3	377.531	54,3	815	1,629079376038
Guztira	1.500	100,0	695.235	100,0	1.500	

Landa-lana burutzeko datak

Azterketa burutzeko datak ondorengoak izan dira:

- › Galdetegiak onartzea: 2021eko urriaren 20a.
- › Telefono bidezko inkesta-lanaren hasiera: 2021eko azaroaren 2a.
- › Telefono bidezko inkesta-lanaren bukaera: 2021eko azaroaren 18a.

2

Erabiltzaileen profil soziodemografikoa



Lagina osatzen duten erabiltzaileen **ezaugarri soziodemografikoak** ondorengoak dira:

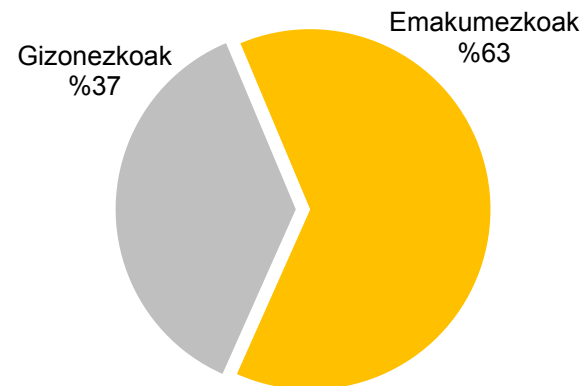
- **Sexua: emakumezkoak** dira gehienbat (%63, gainontzeko %37 gizonezkoa da)
- **Adina:** elkarrizketatuen batez besteko adina 43,4 urtekoa da; **ehunekotan, 30-45 adin-tartea da handiena (lagin osoaren %45)**
- **Bizilekuaren lurraldea:** elkarrizketatuen erdia (%51) **Bizkaian bizi** da, %28 Gipuzkoan, eta %18, aldiz, Araban.
- **Jaiolekua:** elkarrizketatuen %61 EAEn jaio dira eta %27 Estatu espainiarretik kanpo. Nabarmentzekoa da Espainiatik kanpo jaiotakoen ehunekoa altuagoa dela aurrez aurreko arretaren erabiltzaileen artean telefono bidezko zerbitzuaren erabiltzaileen artean baino (%34 eta %20, hurrenez hurren).
- **Amaitutako ikasketa-maila:** unibertsitate-ikasketak dituzte elkarrizketatuen %36ek, eta %26ek, aldiz, lanbide heziketako ikasketaren bat. Araban nabarmentzekoa da oinarrizko ikasketak edo DBH dutenen ehunekoa (%31; EAE lagin osoan, aldiz, %20).
- **Okupazioa:** elkarrizketatuen artean, 10etik 6k (%64) lan ordaindua dute, eta 10etik 2 (%19), aldiz, langabezia daude.
- **Euskararen ezagutza:** elkarrizketatutako pertsonen %24k adierazi du euskaraz hitz egiteko gai dela. Ehuneko hori handiagoa da telefono bidezko arreta jaso duten pertsonen kasuan (%30).
- **Arreta jasotzerakoan lehenetsitako hizkuntza:** elkarrizketatutako pertsonen %84k gaztelania aukeratu du arreta jasotzeko hizkuntza gisa. Euskaraz artatua izatea erabaki du %7k; Gipuzkoaren kasuan, ehuneko hori %17koa da.

2.1.

Erabiltzaileen profila

2.1.1. Sexua

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

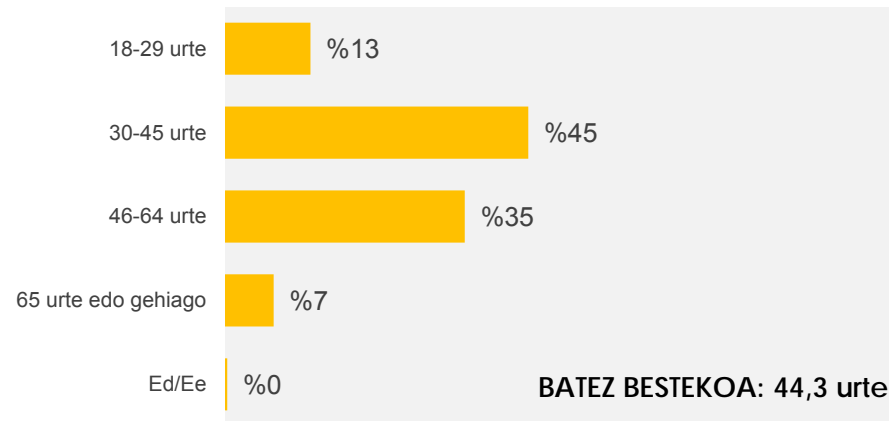


	ZUZENEAN ARRETA		
	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Gizonezkoak	%40	%35	%37
Emakumezkoak	%60	%65	%63

	AURREZ AURREKO ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz
Gizonezkoak	%39	%39	%42
Emakumezkoak	%61	%61	%58

2.1.2. Adina

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

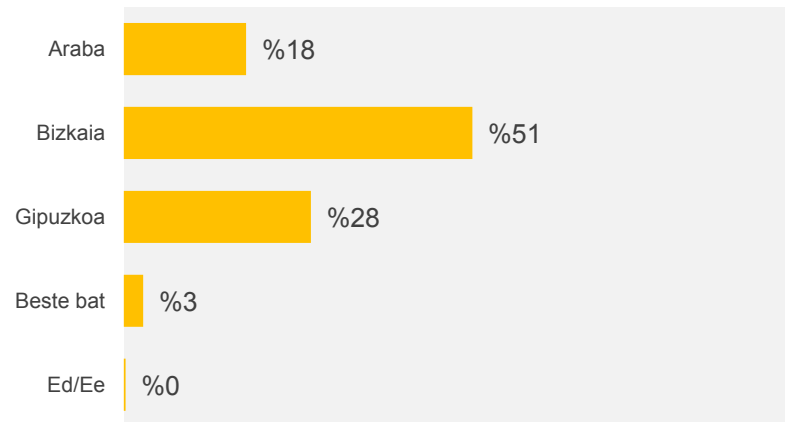


	ZUZENEAN ARRETA		
	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
18-29 urte	%13	%12	%13
30-45 urte	%46	%43	%45
46-64 urte	%32	%38	%35
65 urte edo gehiago	%9	%6	%7
Ed/Ee	%1	%0	%0
BATEZ BESTEKOA	44,3	44,3	44,3

	AURREZ AURREKO ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz
18 -29 urte	%14	%12	%11
30-45 urte	%46	%47	%46
46-64 urte	%31	%33	%33
65 urte edo gehiago	%9	%8	%9
Ed/Ee	%1	%0	%1
BATEZ BESTEKOA	44,3	44,0	44,7

2.1.3. Bizilekuaren lurraldea

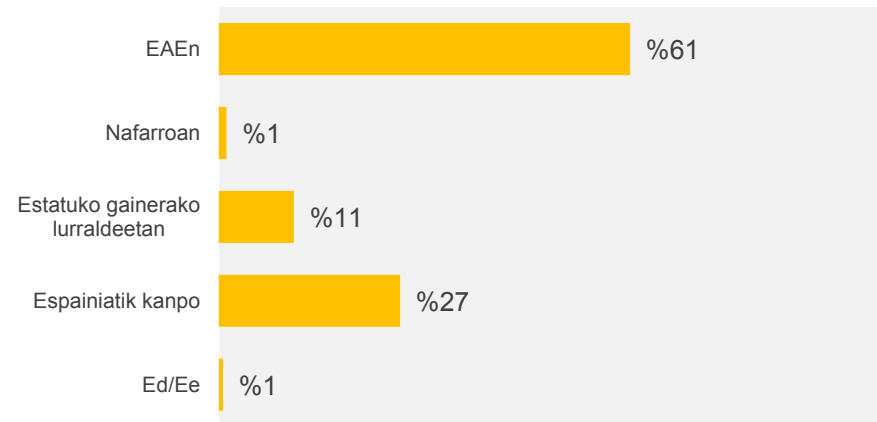
Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



	ZUZENEAN ARRETA		
	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Araba	%23	%14	%18
Bizkaia	%54	%49	%51
Gipuzkoa	%22	%32	%28
Beste bat	%1	%5	%3
Ed/Ee	%0	%1	%0

2.1.4. Jaiolekua

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

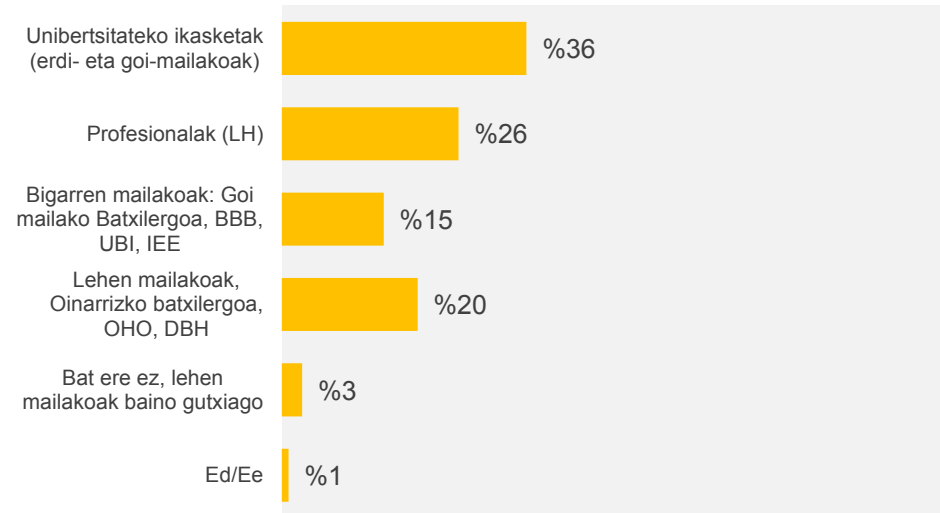


	ZUZENEAN ARRETA		
	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
EAEn	%52	%68	%61
Nafarroan	%1	%1	%1
Estatuko gainerako lurraldeetan	%12	%11	%11
Espainiatik kanpo	%34	%20	%27
Ed/Ee	%1	%1	%1

	AURREZ AURREKO ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz
EAEn	%53	%56	%47
Nafarroan	%1	%2	%1
Estatuko gainerako lurraldeetan	%13	%7	%12
Espainiatik kanpo	%33	%34	%39
Ed/Ee	%1	%1	%0

2.1.5. Amaitutako ikasketak-maila

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

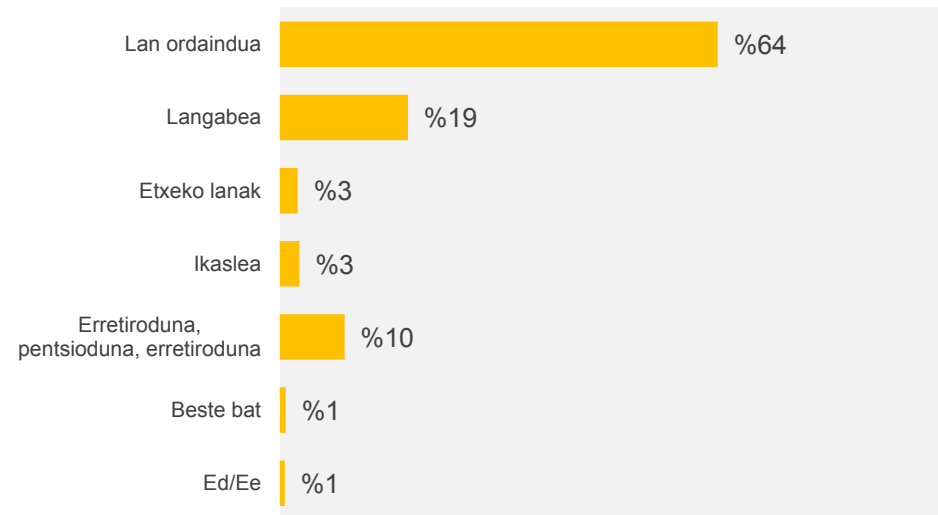


	ZUZENEAN ARRETA		
	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Bat ere ez, lehen mailakoak baino gutxiago	%6	%1	%3
Lehen mailakoak, oinarrizko Batx., OHO, DBH	%23	%17	%20
Bigarrenekoak: Goi mailako batx., BBB, UBI, IEE	%17	%13	%15
Profesionalak (LH)	%22	%29	%26
Unibertsitateko ikasketak (erdi- eta goi-mailakoak)	%32	%40	%36
Ed/Ee	%1	%1	%1

	AURREZ AURREKO ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz
Bat ere ez, lehen mailakoak baino gutxiago	%7	%6	%4
Lehen mailakoak, oinarrizko Batx., OHO, DBH	%20	%19	%31
Bigarrenekoak: Goi mailako batx., BBB, UBI, IEE	%17	%20	%15
Profesionalak (LH)	%22	%20	%24
Unibertsitateko ikasketak (erdi- eta goi-mailakoak)	%34	%34	%26
Ed/Ee	%1	%1	%1

2.1.6. Egungo okupazioa

Oinarria: Elkarriketatuak guztira

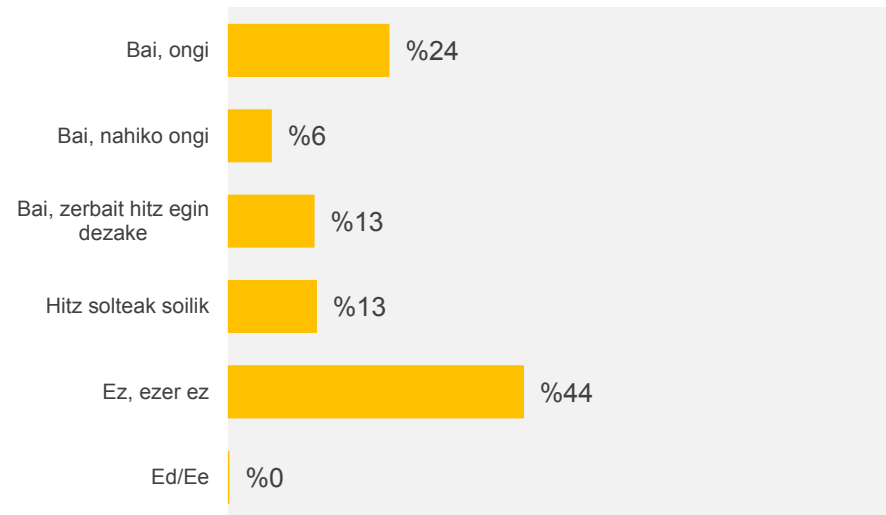


	ZUZENEAN ARRETA		
	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Lan ordaindua	%58	%70	%64
Langabea	%23	%16	%19
Etxeko lanak	%4	%2	%3
Ikaslea	%3	%3	%3
Erretiroduna, pentsioduna, errentaduna	%10	%9	%10
Beste bat	%2	%0	%1
Ed/Ee	%0	%1	%1

	AURREZ AURREKO ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz
Lan ordaindua	%57	%62	%57
Langabea	%23	%20	%24
Etxeko lanak	%4	%3	%5
Ikaslea	%3	%3	%2
Erretiroduna, pentsioduna, errentaduna	%11	%10	%11
Beste bat	%2	%2	%1
Ed/Ee	%1	%0	%0

2.1.7. Euskararen ahozko ezagutza

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

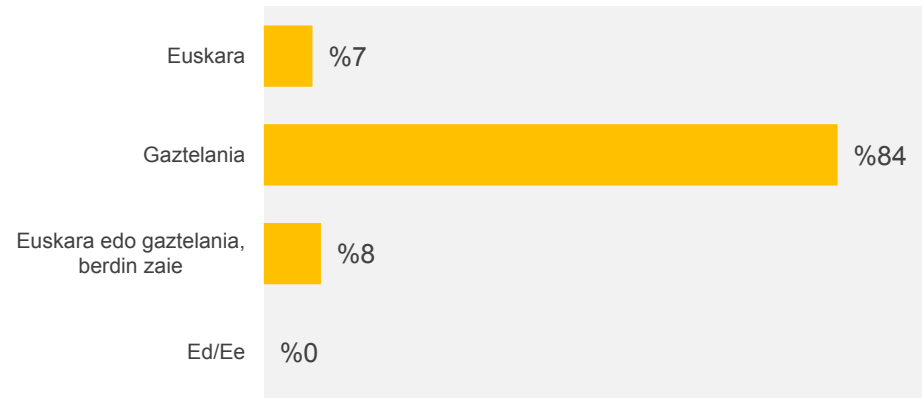


	ZUZENEAN ARRETA		
	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Bai, ongi	%17	%30	%24
Bai, nahiko ongi	%6	%7	%6
Bai, zerbait hitz egin dezake	%14	%12	%13
Hitz solteak soilik	%22	%6	%13
Ez, ezer ez	%41	%46	%44
Ed/Ee	%0	%0	%0

	AURREZ AURREKO ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz
Bai, ongi	%16	%24	%12
Bai, nahiko ongi	%6	%7	%5
Bai, zerbait hitz egin dezake	%15	%19	%9
Hitz solteak soilik	%22	%20	%23
Ez, ezer ez	%41	%29	%51
Ed/Ee	%0	%0	%0

2.1.8. Arreta jasotzerakoan lehenetsitako hizkuntza

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



	ZUZENEAN ARRETA		
	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Euskara	%7	%8	%7
Gaztelania	%86	%83	%84
Euskara edo gaztelania, berdina zaie	%7	%9	%8
Ed/Ee	%0	%0	%0

	AURREZ AURREKO ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz
Euskara	%5	%17	%2
Gaztelania	%88	%76	%91
Euskara edo gaztelania, berdina zaie	%8	%7	%7
Ed/Ee	%0	%0	%0

3

Zuzenean zerbitzuaren ezagutza eta erabilera



Elkarrizketatuen erdiek (%49k) 2 eta 5 aldiz jo du Zuzenean Herritarrentzako Arreta Zerbitzura azken urtean, eta beste %15ek 6 aldiz baino gehiago (%20 telefono bidezko arreta jaso dutenen artean).

Zuzenean zerbitzuaren bulegoetara jotzeko **arrazoi nagusia tramiteren bat egitea (%76)** da.

Etxebizitza (%36), gizarte-gaiak (familiako gaiekin zerikusia duen guztia (%15), **hezkuntza (%11) eta herri administrazioa** (identifikazio elektronikoari dagokiona barne) (%10) dira tramite gehien sortzen dituzten arloak.

Orokorrean, Zuzenean zerbitzuaren ezagutza-kanal nagusia lagunen edo senideen gomendioa da (%32), hauxe izanik aurrez aurreko arreta jaso dutenen ezagutza-kanal nagusia (%37). Telefono bidezko arreta jaso dutenen artean, aldiz, ezagutza-kanal nagusia webgunea da (%30).

Erabiltzaileen %83k dio Eusko Jaurlaritzaren euskadi.eus webgunea ezagutzen duela. Horietatik, **%77k dio inoiz erabili duela (erabiltzaile guztien %64).**

Hurrenez hurren, **informazioa bilatzeko (%87) eta tramiteak egiteko (%74)** erabiltzen da gehien Eusko Jaurlaritzaren webgunea. Telefono bidezko arretaren erabiltzaileek aurrez aurreko erabiltzaileek baino gehiago erabiltzen dute webgunea ondorengo funtzioetarako: **informazioa bilatzeko, tramiteak egiteko eta kontsultak edo iradokizunak egiteko.**

Elkarrizketatuen %39k euskadi.eus webguneko posta elektronikoko bidezko arreta- zerbitzua ezagutzen du, eta horietatik %54k erabili du inoiz (elkarrizketatu guztien %21). Telefono bidezko arreta-zerbitzuaren erabiltzaileen artean ezagutza (%43) eta erabilera maila (%60) handiagoak dira.

Elkarrizketatuen **%9k ezagutzen du Zuzenean-ek eskaintzen duen Telegram bat-bateko mezularitza zerbitzua, eta horietatik %24k erabili du inoiz (elkarrizketatu guztien %2 inguru).**

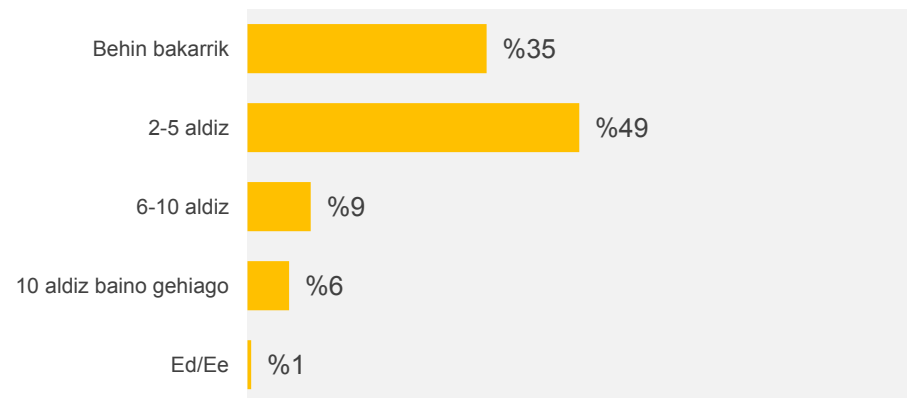
Bukatzeko, **aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuen %31k adierazi du “BakQ” identifikazio elektronikorako ziurtagiria doan eskuratzeko aukera eskaini diotela.**

3.1.

Zuzenean zerbitzuaren urteko erabilera-maila

3.1.1. Zenbat aldiz erabili duzu Zuzenean Herritarrentzako Arreta Zerbitzua azken urtean?*

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



	ZUZENEAN ARRETA		
	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Behin bakarrik	%38	%33	%35
2-5 aldiz	%53	%45	%49
6-10 aldiz	%7	%11	%9
10 aldiz baino gehiago	%2	%9	%6
Ed/Ee	%0	%1	%1

	AURREZ AURREKO ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz
Behin bakarrik	%38	%40	%35
2-5 aldiz	%52	%52	%55
6-10 aldiz	%8	%6	%8
10 aldiz baino gehiago	%3	%2	%2
Ed/Ee	%0	%0	%0

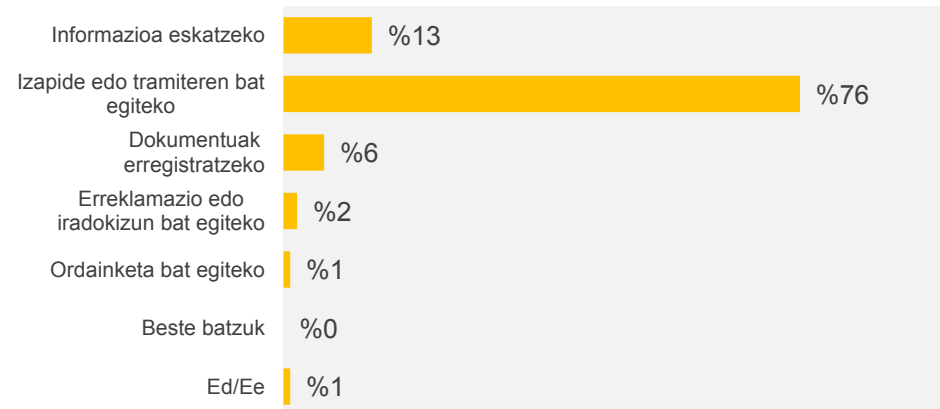
* Zuzenean zerbitzua azken urtean zenbat aldiz erabili duten gogoratzen ez zuten kasuetan, erantzuteko aukerak iradoki ziren.

3.2.

Zuzenean zerbitzura jotzeko arrazoi nagusiak

3.2.1. Zein izan da Zuzenean zerbitzura jotzeko arrazoi nagusia?*

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira



	AURREZ AURREKO ARRETA			
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Guztira
Informazioa eskatzeko	%12	%10	%19	%13
Izapide edo tramiteren bat egiteko	%77	%74	%73	%76
Dokumentuak erregistratzeko	%7	%9	%4	%6
Erreklamazio edo iradokizun bat egiteko	%2	%2	%3	%2
Ordainketa bat egiteko	%1	%1	%1	%1
Beste batzuk	%0	%0	%0	%0
Ed/Ee	%1	%3	%1	%1

* Ez da erantzuteko aukerarik iradoki. Erantzun bakarra onartu da.

3.2.2. Zuzenean zerbitzura joateko/harremanetan jartzeko arrazoi nagusiaren bilakaera

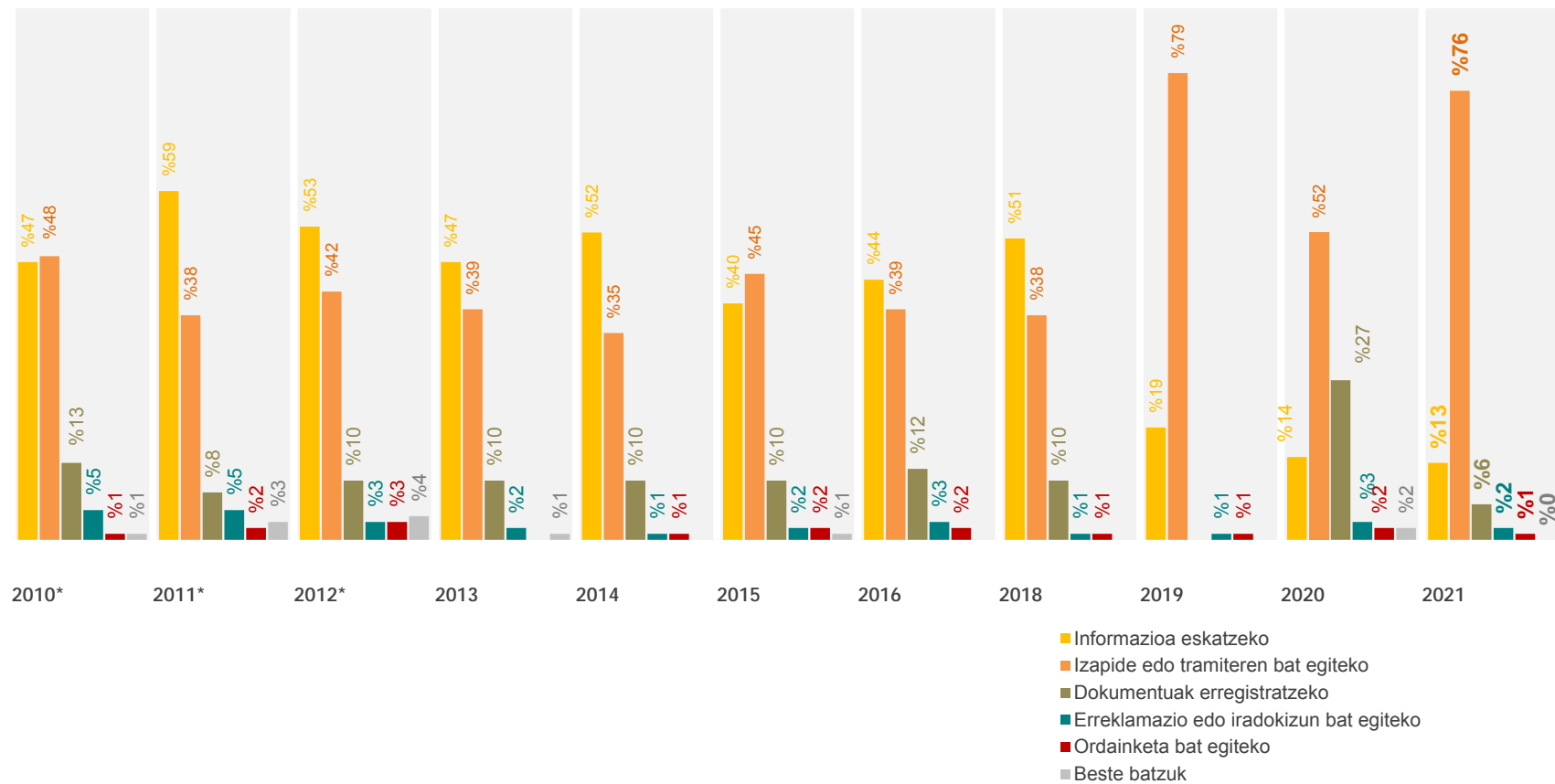
Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira

	2010*	2011*	2012*	2013	2014	2015	2016	2018	2019*	2020	2021
Informazioa eskatzeko	%47	%59	%53	%47	%52	%40	%44	%51	%19	%14	%13
Izapide edo tramiteren bat egiteko	%48	%38	%42	%39	%35	%45	%39	%38	%79	%52	%76
Dokumentuak erregistratzeko	%13	%8	%10	%10	%10	%10	%12	%10		%27	%6
Erreklamazio edo iradokizun bat egiteko	%5	%5	%3	%2	%1	%2	%3	%1	%1	%3	%2
Ordainketa bat egiteko	%1	%2	%3	%0	%1	%2	%2	%1	%1	%2	%1
Beste batzuk	%1	%3	%4	%1	%0	%1	%0	%0	%0	%2	%0
Ed/Ee	%0	%0	%0	%0	%0	%0	%0	%0	%0	%0	%1

* Urte hauetan erantzun bat baino gehiago ematea onartu zen. 2019an ez da jaso 'dokumentuak erregistratzeko' aukera

3.2.2. Zuzenean zerbitzura joateko/harremanetan jartzeko arrazoi nagusiaren bilakaera

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira



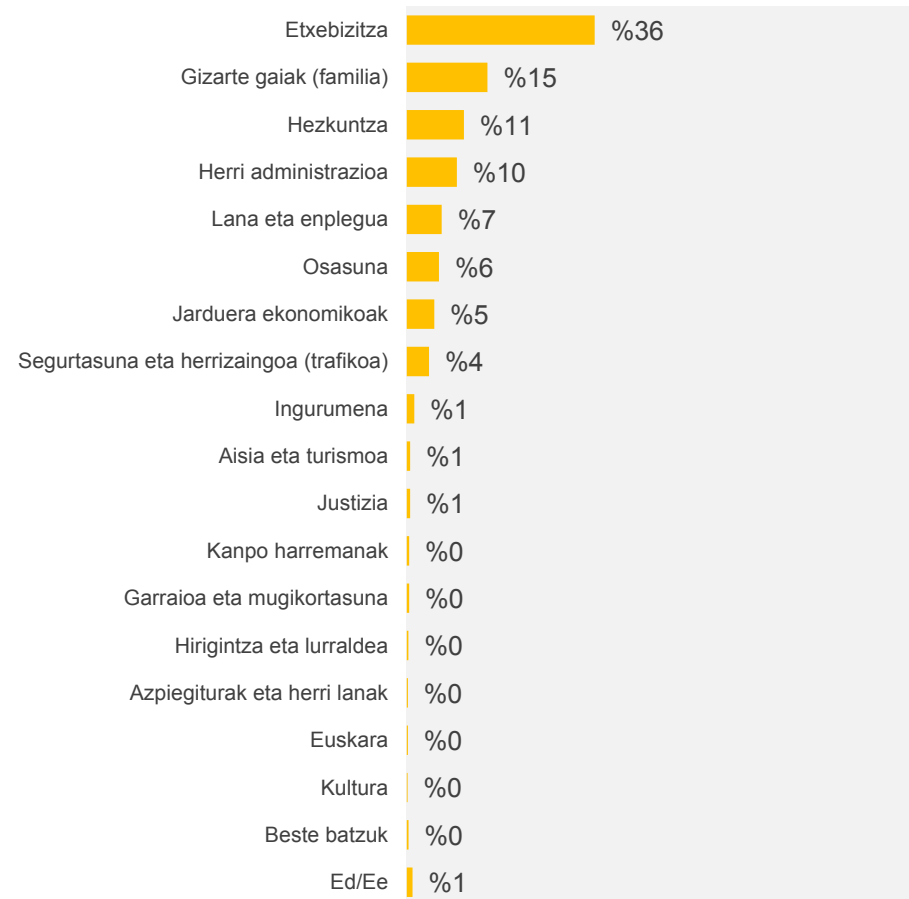
* Urte hauetan erantzun bat baino gehiago ematea onartu zen. 2019an ez da jaso 'dokumentuak erregistratzeko' aukera.

3.3.

Tramitearen gaia

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

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



* Erantzun bakarra onartu da.

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

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

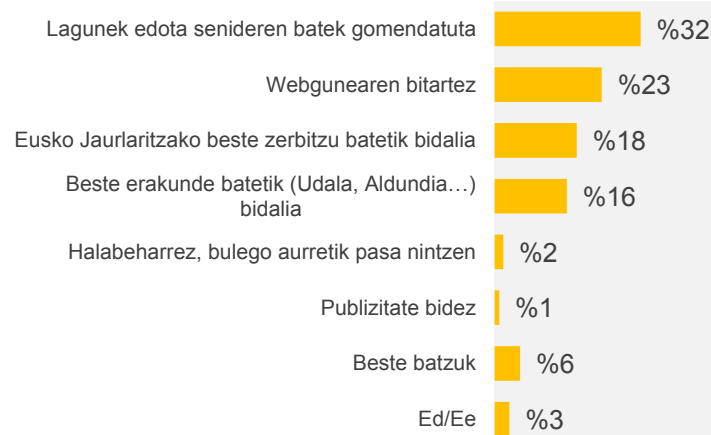
	AURREZ AURREKO ARRETA			ZUZENEAN ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Etxebizitza	%40	%34	%39	%38	%34	%36
Gizarte gaiak (Familia)	%17	%20	%26	%20	%12	%15
Hezkuntza	%12	%13	%4	%10	%11	%11
Herri administrazioa	%11	%7	%12	%10	%9	%10
Lana eta enplegua	%5	%8	%4	%6	%8	%7
Osasuna	%7	%7	%7	%7	%6	%6
Jarduera ekonomikoak	%3	%5	%1	%3	%7	%5
Segurtasuna eta herrizaingoa (trafikoa)	%2	%4	%4	%3	%5	%4
Ingurumena	%0	%0	%0	%0	%3	%1
Aisia eta turismoa	%0	%0	%0	%0	%1	%1
Justizia	%0	%1	%0	%0	%1	%1
Kanpo harremanak	%1	%0	%0	%0	%1	%0
Garraioa eta mugikortasuna	%1	%1	%0	%1	%0	%0
Hirigintza eta lurraldea	%0	%0	%1	%0	%0	%0
Azpiegitura eta herri lanak	%0	%0	%0	%0	%0	%0
Euskara	%0	%0	%0	%0	%0	%0
Kultura	%0	%0	%0	%0	%0	%0
Beste batzuk	%1	%1	%0	%1	%0	%0
Ed/Ee	%1	%0	%1	%1	%1	%1

3.4.

Zerbitzua ezagutzeko modua

3.4.1. Nola izan zenuen Zuzenean Herritarren Arreta Zerbitzuaren berri?*

Oinarria: Elkarriketatuak guztira



	AURREZ AURREKO ARRETA			ZUZENEAN ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Lagunek edota senideren batek gomendatuta	%41	%31	%33	%37	%27	%32
Webgunearen bitartez	%18	%17	%5	%15	%30	%23
Eusko Jaurlaritzako beste zerbitzu batetik bidalia	%14	%13	%36	%19	%17	%18
Beste erakunde batetik (Udala, Aldundia...) bidalia	%12	%22	%12	%14	%17	%16
Halabeharrez, bulego aurretik pasa nintzen	%2	%3	%2	%2	%2	%2
Publizitate bidez	%1	%4	%0	%1	%1	%1
Beste batzuk	%9	%7	%7	%8	%3	%6
Ed/Ee	%5	%3	%4	%4	%2	%3

* Ez da erantzunik iradoki. Erantzun bakarra onartu da..

3.4.2. Zuzenean Herritarrentzako Arreta Zerbitzua ezagutzeko moduaren bilakaera *

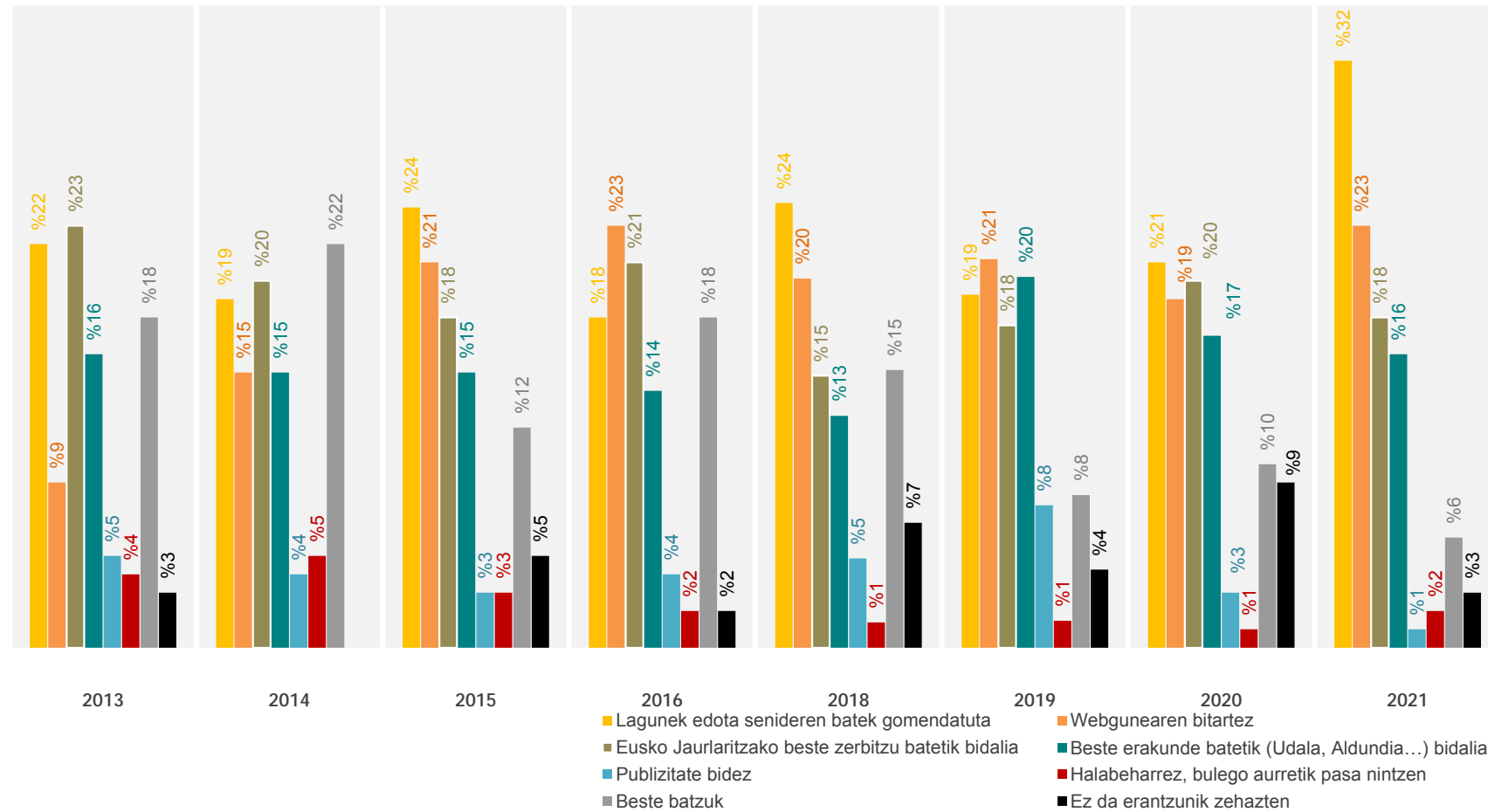
Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021
Lagunek edota senideren batek gomendatuta	%22	%19	%24	%18	%24	%19	%21	%32
Webgunearen bitartez	%9	%15	%21	%23	%20	%21	%19	%23
Eusko Jaurlaritzako beste zerbitzu batetik bidalia	%23	%20	%18	%21	%15	%18	%20	%18
Beste erakunde batetik (Udala, Aldundia...) bidalia	%16	%15	%15	%14	%13	%20	%17	%16
Publizitate bidez	%5	%4	%3	%4	%5	%8	%3	%1
Halabeharrez, bulego aurretik pasa nintzen	%4	%5	%3	%2	%1	%1	%1	%2
Beste batzuk	%18	%22	%12	%18	%15	%8	%10	%6
Ez du erantzunik zehazten/Ed/Ee.	%3	---	%5	%2	%7	%4	%9	%3

* Ez da erantzunik iradoki. Erantzun bakarra onartu da.

3.4.2. Zuzenean Herritarrentzako Arreta Zerbitzua ezagutzeko moduaren bilakaera *

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



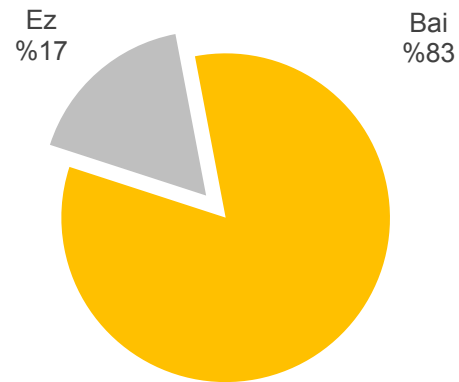
* Ez da erantzunik iradoki. Erantzun bakarra onartu da.

3.5.

Webgunearen ezagutza eta erabilera

3.5.1. Ezagutzen al duzu Eusko Jaurlaritzaren euskadi.eus webgunea?

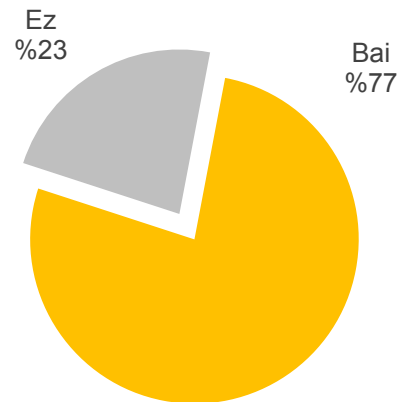
Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



	AURREZ AURREKO ARRETA			ZUZENEAN ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Bai	%83	%76	%76	%80	%86	%83
Ez	%17	%24	%24	%20	%14	%17
Ed/Ee	%0	%0	%0	%0	%0	%0

3.5.2. Erabili al duzu?

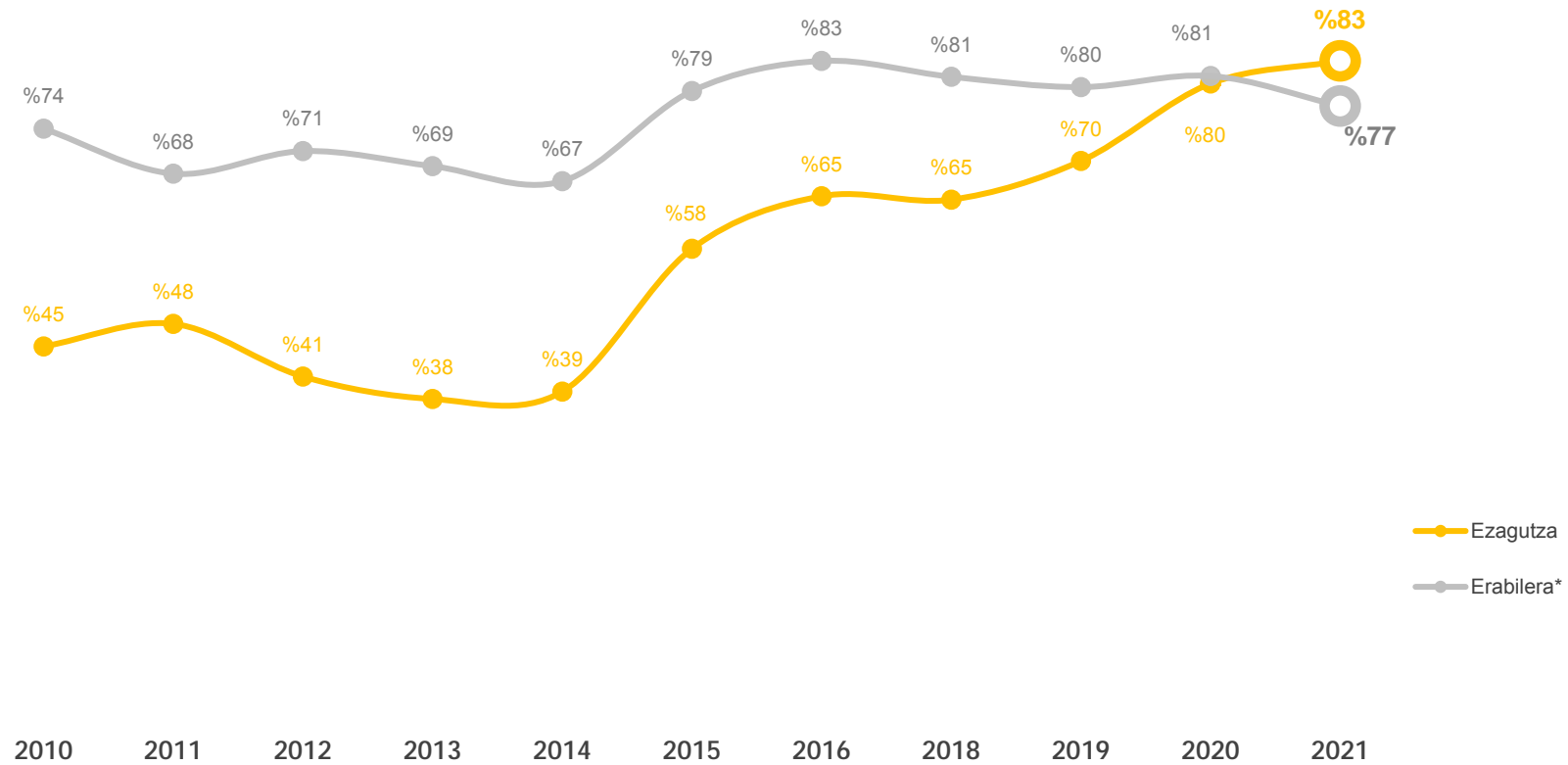
Oinarria: Eusko Jaurlaritzaren euskadi.eus webgunea ezagutzen dutela dioten elkarrizketatuak (83,2%)



	AURREZ AURREKO ARRETA			ZUZENEAN ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Bai	%76	%78	%77	%77	%76	%77
Ez	%24	%22	%23	%23	%24	%23
Ed/Ee	%0	%0	%0	%0	%0	%0

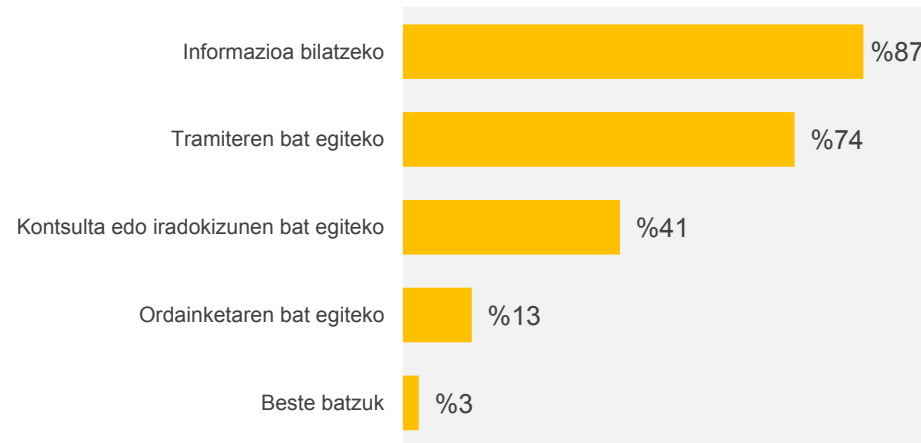
3.5.3. Eusko Jaurlaritzaren euskadi.eus webgunearen ezagutzaren eta erabileraren bilakaera

Oinarria: Ezagutza: Elkarrizketatuak guztira; Erabilera: Webgunea ezagutzen duten elkarrizketatuak



3.5.4. Zertarako erabili da?

Oinarria: Eusko Jaurlaritzaren euskadi.eus webgunea erabili dutela adierazi duten elkarrizketatuak (ezagutzen dutenen %77; elkarrizketatu guztien %64)



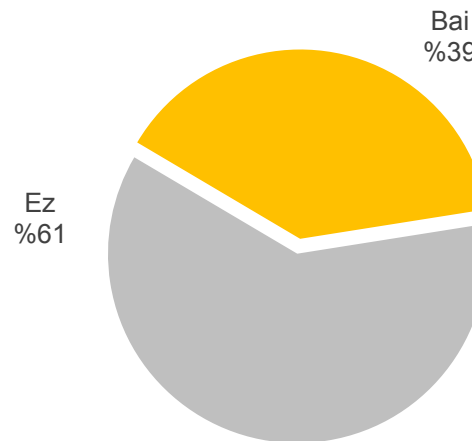
	AURREZ AURREKO ARRETA			ZUZENEAN ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Informazioa bilatzeko	%82	%83	%82	%82	%92	%87
Tramiteren bat egiteko	%70	%62	%63	%67	%80	%74
Kontsulta edo iradokizunen bat egiteko	%27	%33	%18	%26	%52	%41
Ordainketaren bat egiteko	%14	%12	%6	%12	%14	%13
Beste batzuk	%3	%2	%2	%3	%2	%3

3.6.

Posta elektronikoko bidezko zerbitzuaren eta Telegram bat-bateko mezularitza-zerbitzuaren ezagutza eta erabilera

3.6.1. euskadi.eus-en posta elektronikoko bidezko zerbitzua ezagutzen al duzu?

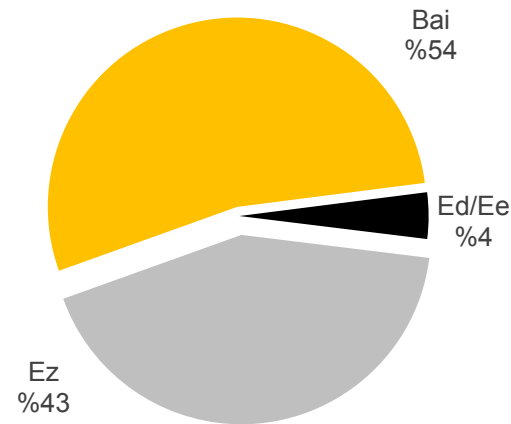
Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



	AURREZ AURREKO ARRETA			ZUZENEAN ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Bai	%39	%34	%29	%35	%43	%39
Ez	%62	%66	%71	%65	%57	%61
Ed/Ee	%0	%0	%0	%0	%0	%0

3.6.2. Erabili al duzu inoiz?

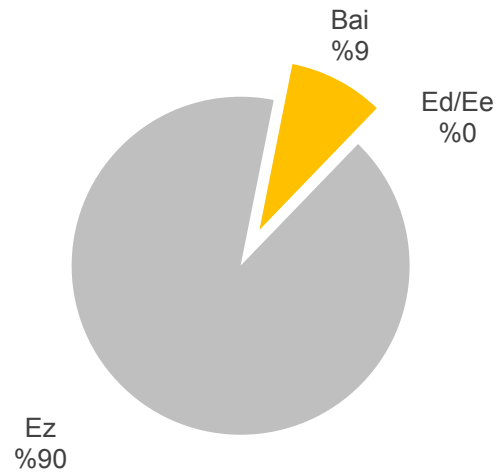
Oinarria: euskadi.eus posta elektronikoa bidezko arreta zerbitzua ezagutzen dutela adierazi duten elkarrizketatuak (%39)



	AURREZ AURREKO ARRETA			ZUZENEAN ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Bai	%43	%52	%42	%45	%60	%54
Ez	%52	%43	%58	%51	%36	%43
Ed/Ee	%5	%5	%0	%4	%3	%4

3.6.3. Ezagutzen al duzu Zuzenean-ek telefono mugikorrentzako eskaintzen duen Telegram bat-bateko mezularitza-zerbitzua (WhatsApp-aren antzekoa)?

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



	AURREZ AURREKO ARRETA			ZUZENEAN ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Bai	%9	%7	%3	%7	%11	%9
Ez	%91	%93	%97	%92	%89	%90
Ed/Ee	%1	%0	%0	%0	%0	%0

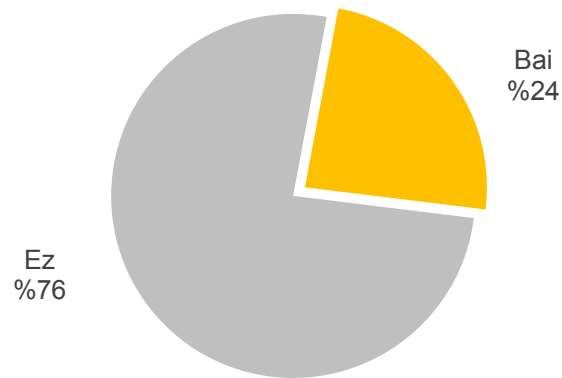
3.6.4. Zuzenean zerbitzuaren Telegram bat-bateko mezularitza-zerbitzuaren ezagutzaren bilakaera

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

	2016	2018	2019	2020	2021
Bai	%14	%13	%8	%11	%9
Ez	%86	%87	%92	%89	%90
Ed/Ee	---	%1	---	%1	---

3.6.5. Erabili al duzu inoiz?

Oinarria: Zuzenean-en Telegram bat-bateko mezularitza-zerbitzua ezagutzen dutela adierazi duten elkarrizketatuak (%9)



	ZUZENEAN ARRETA		
	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Bai	%26	%24	%24
Ez	%74	%76	%76
Ed/Ee	%0	%0	%0

3.6.6. Zuzenean-en Telegram bat-bateko mezularitza-zerbitzuaren erabileraren bilakaera

Oinarria: Zuzenean-en Telegram bat-bateko mezularitza-zerbitzua ezagutzen dutela adierazi duten elkarrizketatuak

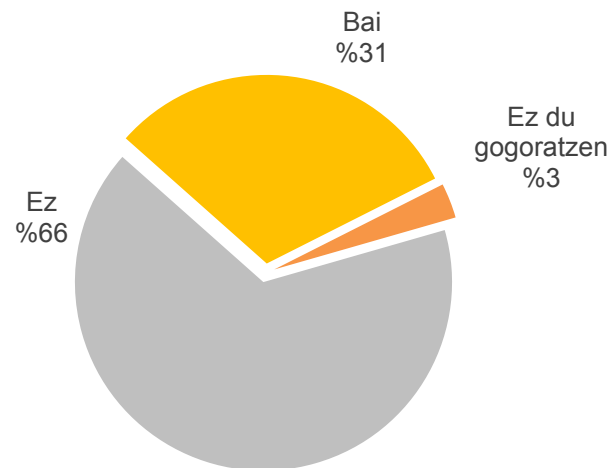
	2016	2018	2019	2020	2021
Bai	%15	%33	%29	%35	%24
Ez	%85	%67	%71	%64	%76
Ed/Ee	---	%1	---	%1	---

3.7.

“BakQ” identifikazio elektronikorako ziurtagiria

3.7.1. Zuzenean zerbitzuaren aurrez aurreko arreta-bulegoan, “BakQ” identifikazio elektronikorako ziurtagiria doan eskuratzeko aukera eskaini dizute?*

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak



	AURREZ AURREKO ARRETA			
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Guztira
Bai	%33	%25	%32	%31
Ez	%65	%70	%64	%66
Ez du gogoratzen	%3	%5	%3	%3
Ed/Ee	%0	%0	%0	%0

4

Zuzenean zerbitzuaren jardunaren balorazioa



Zuzenean Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren **erabiltzaileen %53k** adierazi du **oso pozik dagoela zerbitzuaren jardun orokorrekin, eta %37k nahiko pozik**. Elkarriketatuen %3k adierazi du ez duela asebate edo oso gutxi asebate duela, eta %6k, aldiz, zertxobait asebate duela. 0tik 10erako eskalan, batez besteko balorazioa 8,4 da, eta gogobetetze-indizea %44.

Aurrez aurreko arreta jaso dutenak gusturago daude telefono bidezko arreta jaso dutenak baino: batez besteko balorazioak **8,6 eta 8,0** dira, hurrenez hurren, eta gogobetetze-indizeak, **%50 eta %32**.

Batez besteko balorazio orokorrak 2019an lortutako balioa berreskuratu du, telefono bidezko arretaren balorazioa zertxobait igotzearen ondorioz.

Erabiltzaileen %38k beste erakundeen arreta-zerbitzuak baino hobeto baloratzen du Zuzenean. %4k dio beste erakunde batzuek emandakoa baino okerragoa dela.

Zuzenean bulegoen espazio fisikoari dagokionez, erabiltzaileen batez besteko gogobetetze-maila (8,7) Zuzenean-en Zerbitzu-kartak ezarritako konpromisoa (8,0) baino handiagoa da, eta 2020an lortutakoaren berdina da (8,7).

Aurrez aurreko arretako bulegoetan aurretiko hitzorduaren kudeaketari dagokionez (identifikazioa, sarbidea, itxaronaldia), balorazioa positiboa da (8,6), Zerbitzuen Kartan hartutako konpromisoa (8,0) gainditzen du eta 2020an lortutako (8,4) baino zertxobait handiagoa da.

Zuzenean zerbitzuko arretako langileekiko **asebetetze-maila altua da (8,6)** adeitasunari, prestakuntzari eta kontsulta ulertu eta konpontzeko erraztasunari dagokionez. Aurrez aurreko arretako langileek jasotzen duten batez besteko balorazioa telefono bidezko arretako langileek jasotzen dutena baino handiagoa da (8,7 eta 8,3 hurrenez hurren). Hala ere, **bi kasuetan Zerbitzuen Kartan hartutako konpromisoa (8,0) gainditu da.**

Bilakaera kontuan hartzen badugu, Zuzenean-eko langileek eskainitako zerbitzuarekiko asebetetze-maila zertxobait errekuperatu da: 2020an batez besteko balorazioa 8,4koa izan zen, eta 2021ean, aldiz, 8,6koa.

Kudeaketa ebazteko emandako informazioari dagokionez, batez besteko gogobetetze-maila 8,0koa da. Aurrez aurreko arreta-zerbitzuaren erabiltzaileen artean gogobetetze-maila handiagoa da (8,3) telefono-zerbitzuaren erabiltzaileen artean baino (7,5). Bi kasuetan, Zerbitzuen Kartan hartutako konpromisoak betetzen dira (aurrez aurrekoan 8,0 eta telefono bidezkoan 7,5).

Bilakaerari erreparatuz gero, adierazle horren balorazioa 2021ean zertxobait handiagoa da 2020an erregistratutakoa baino, baina aurreko urteetan lortutakora iritsi gabe, horietan beti 8,3 edo hortik gorako balioak erregistratu baitira.

Aurrez aurreko arreta-zerbitzuaren erabiltzaileen %66k adierazi du dokumenturen bat erregistratu edo tramitatu duela. Pertsona horiek zerbitzu horrekin duten batez besteko asebetetze-maila 8,2koa da, Zuzenean zerbitzuaren Zerbitzu-Kartan hartutako konpromisoaren gainetik (8,0).

Aurrez aurreko arreta-zerbitzuaren erabiltzaileen %14k adierazi du tramiteren bat burutu duela Eusko Jaurlaritzaren Erregistro Elektronikoko Orokorraren bidez. Pertsona horiek zerbitzu horrekin duten batez besteko asebetetze-maila 7,7koa da, Zuzenean zerbitzuaren Zerbitzu-Kartan hartutako konpromisoaren gainetik (7,0).

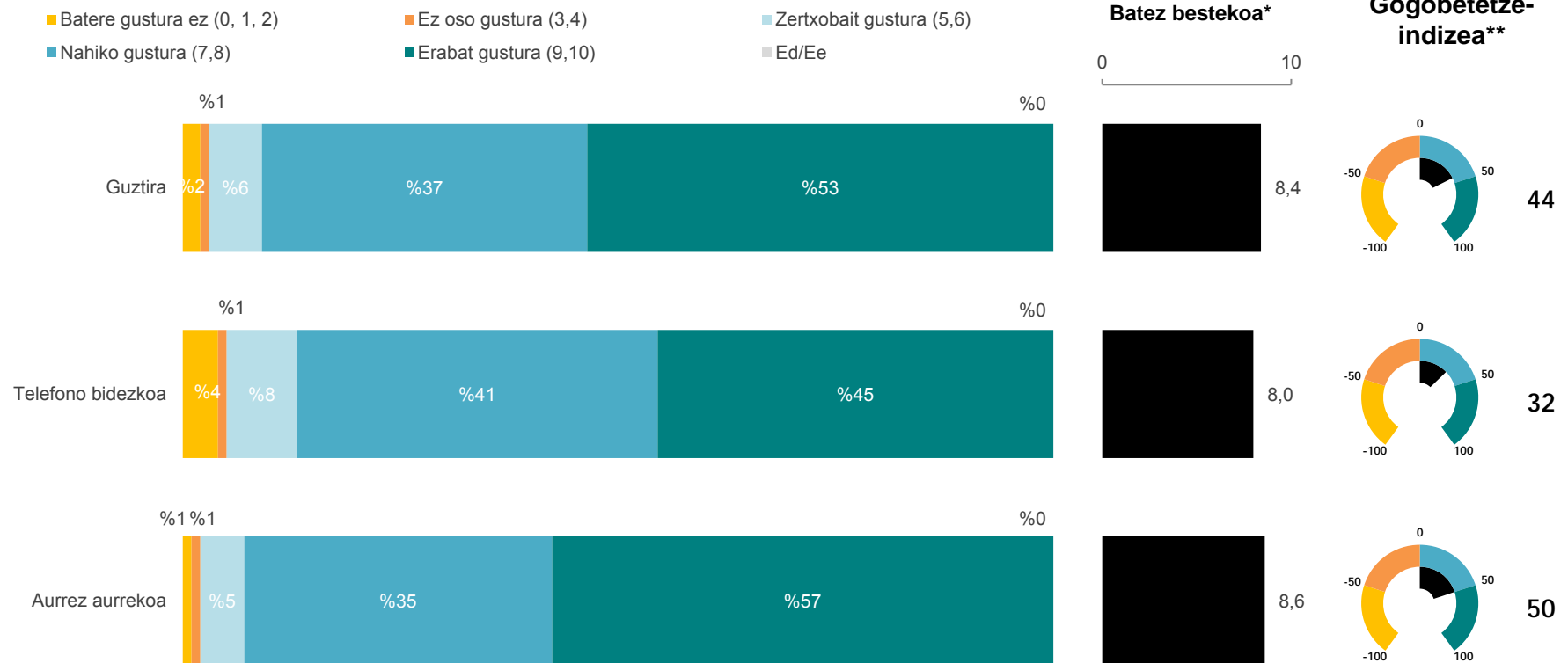
4.1.

Jardueraren balorazio orokorra

4.1.1. Zein da zure gogobetetze-maila orokorra Zuzenean Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan jaso duzun arretarekiko?

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

ZUZENEAN ARRETA



*Gutxieneko 0 'batere gustura ez', eta gehieneko 10 'erabat gustura' eskala.

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

4.1.1. Zein da zure gogobetetze-maila orokorra Zuzenean Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan jaso duzun arretarekiko?

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



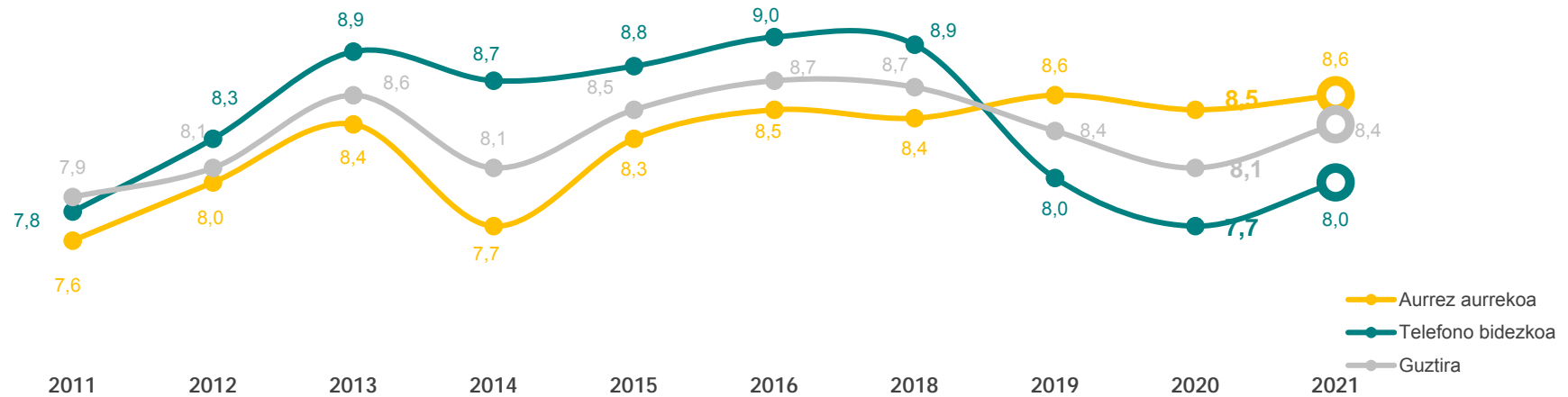
*Gutxieneko 0 "batere gustura ez", eta gehieneko 10 'erabat gustura' eskala.

** 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.

4.1.2. Balorazio orokorraren bilakaera *

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021
Aurrez aurrekoa	7,6	8,0	8,4	7,7	8,3	8,5	8,4	8,6	8,5	8,6
Telefono bidezkoa	7,8	8,3	8,9	8,7	8,8	9,0	8,9	8,0	7,7	8,0
Guztira	7,9	8,1	8,6	8,1	8,5	8,7	8,7	8,4	8,1	8,4



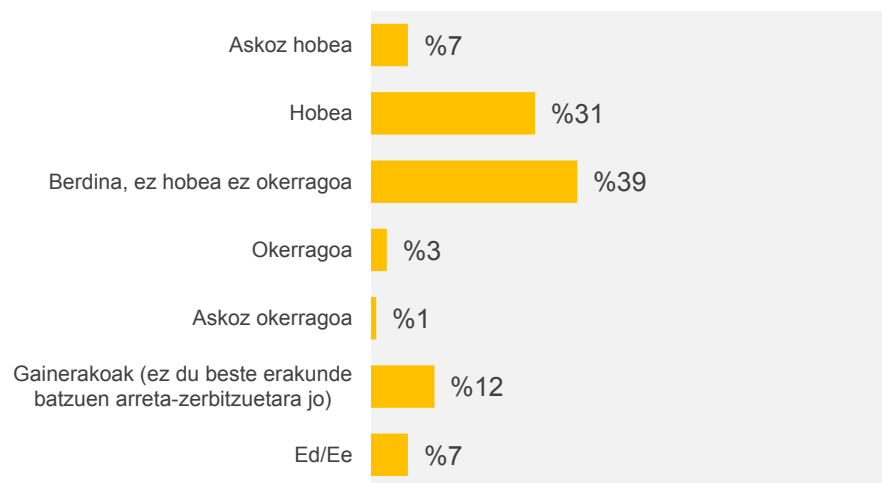
* Gutxieneko 0 "batere gustura ez", eta gehieneko 10 'erabat gustura' eskala

4.2.

Zuzenean zerbitzuaren balorazio alderatua

4.2.1. Nola baloratzen duzu Eusko Jaurlaritzako Zuzenean zerbitzuak emandako arreta, bestelako erakunde publikoetan (Estatua, Aldundia, Udala) jasotakoarekin alderatuta?*

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



	AURREZ AURREKO ARRETA			ZUZENEAN ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Askoz hobea	%9	%9	%6	%8	%6	%7
Hobea	%28	%36	%22	%28	%33	%31
Berdina, ez hobea ez okerragoa	%33	%38	%43	%36	%41	%39
Okerragoa	%3	%1	%5	%3	%3	%3
Askoz okerragoa	%2	%0	%0	%1	%2	%1
Ed/Ee	%6	%4	%10	%7	%7	%7
Gainerakoak (ez du beste erakunde batzuen arreta-zerbitzuetara jo)	%21	%12	%13	%17	%8	%12

* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen

4.2.2. Zuzenean zerbitzuaren balorazio alderatuaren bilakaera *

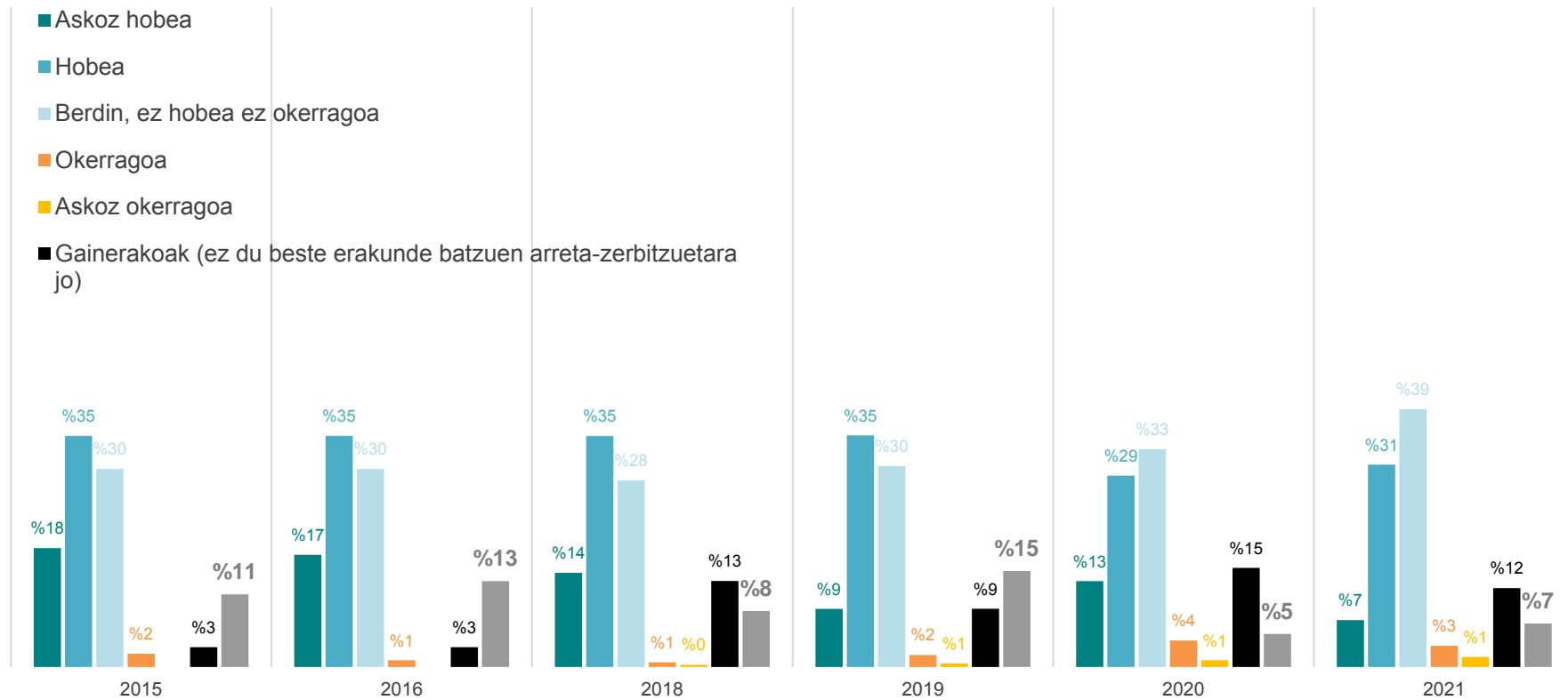
Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021
Askoz hobea	%15	%12	%18	%17	%14	%9	%13	%7
Hobea	%32	%35	%35	%35	%35	%35	%29	%31
Berdina, ez hobea ez okerragoa	%27	%30	%30	%30	%28	%30	%33	%39
Okerragoa	%1	%1	%2	%1	%1	%2	%4	%3
Askoz okerragoa	---	---	---	---	%0	%1	%1	%1
Gainerakoak (ez du beste erakunde batzuen arreta-zerbitzuetara jo)	%13	%21	%3	%3	%13	%9	%15	%12
Ed/Ee	%11	---	%11	%13	%8	%15	%5	%7

* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen

4.2.2. Zuzenean zerbitzuaren balorazio alderatuaren bilakaera *

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen

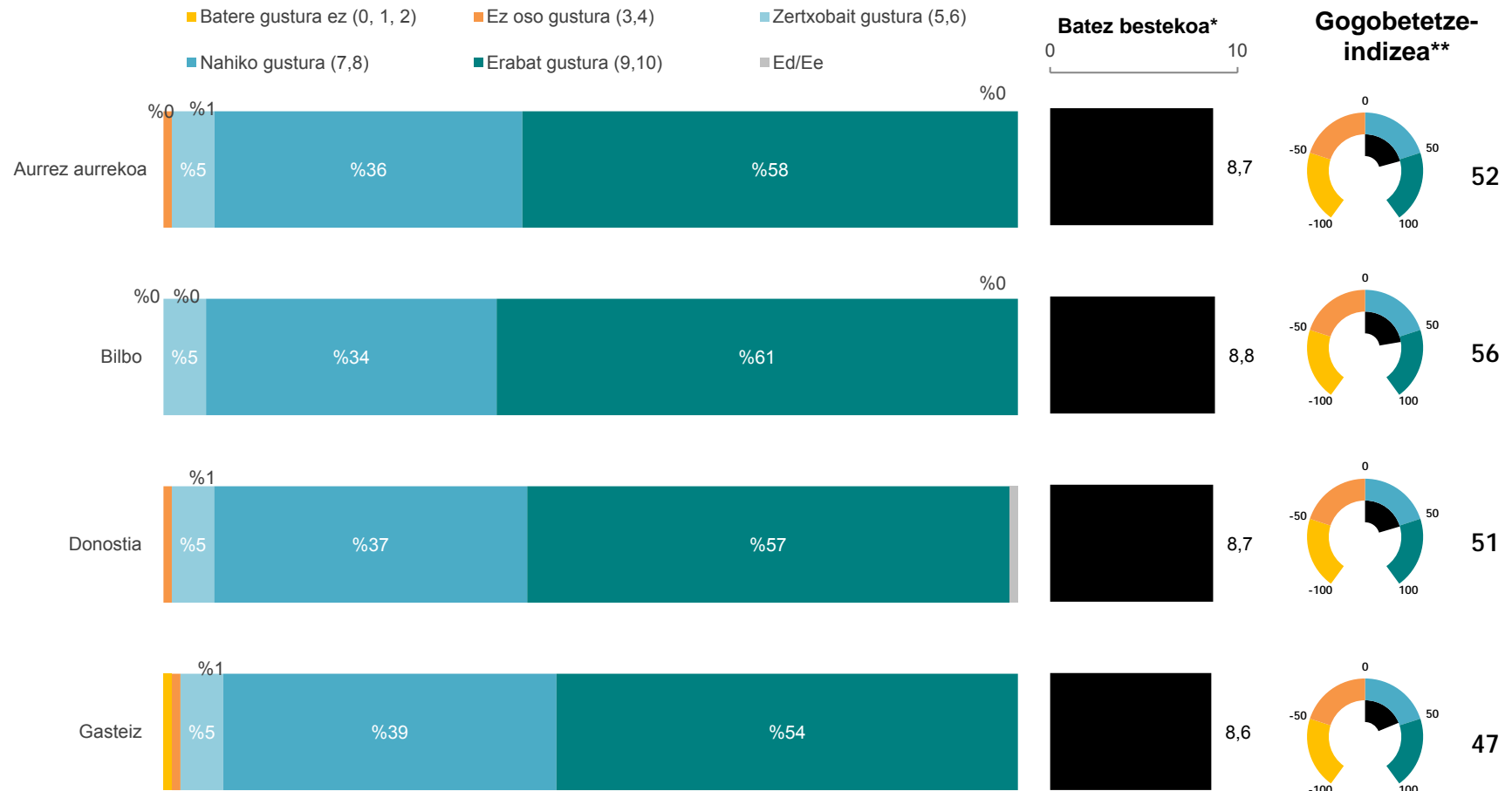
4.3.

Espazio fisikoaren balorazioa

4.3.1. Zein da asebetetze-maila, oro har, espazioarekiko, irisgarritasunarekiko, temperaturarekiko eta argiztapenarekiko? (S1.AP.1.1 Adierazlea)

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira

AURREZ AURREKO ARRETA

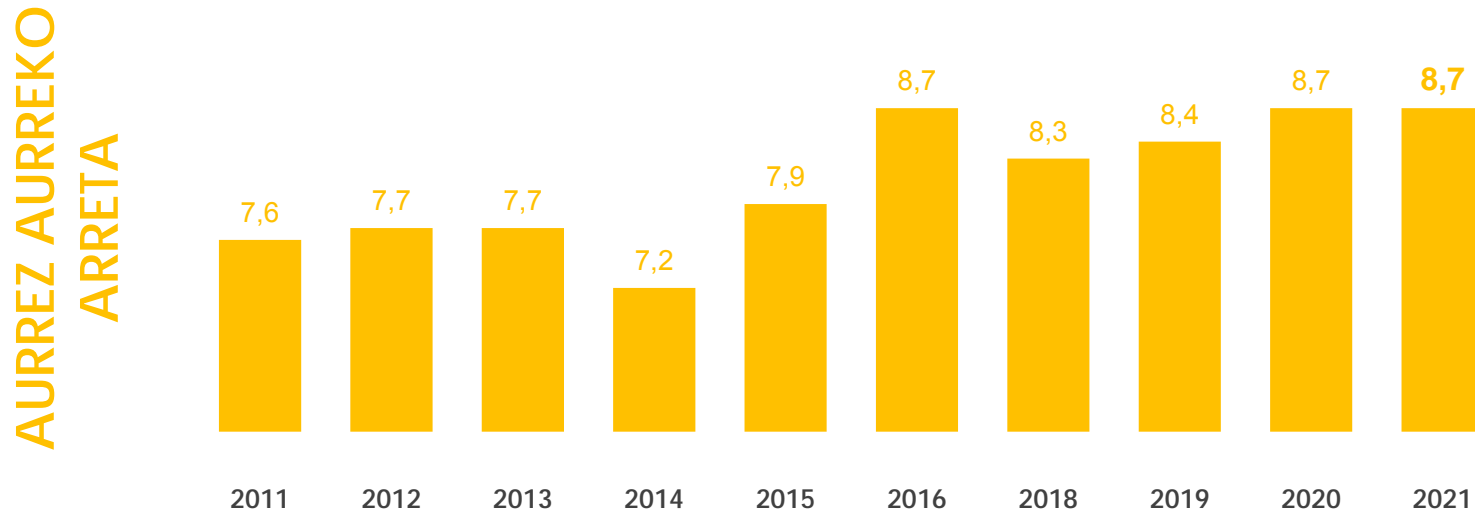


* Eskala non gutxienekoa 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'.

** Gogobetetze-indizea: balorazio onenen (eskanan 9 edo 10) ehunekoari balorazio txarrenen (eskanan 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.

4.3.2. Zuzenean zerbitzuaren aurrez aurreko bulegoen gogobetetzearen bilakaera espazio fisikoari dagokionean (S1.AP.1.1 Adierazlea)*

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira



* Eskala non gutxienekoa 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'.

4.4.

Aurretiko hitzorduaren kudeaketaren balorazioa

4.4.1. Zein da zure gogobetetze-maila aurretiko hitzorduaren kudeaketari dagokionez (identifikazioa, sarbidea, itxaronaldia)? (S1.AP.1.2 Adierazlea)

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira

AURREZ AURREKO ARRETA



* Eskala non gutxienekoa 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'.

** Gogobetetze-indizea: balorazio onenen (eskanan 9 edo 10) ehunekoari balorazio txarrenen (eskanan 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

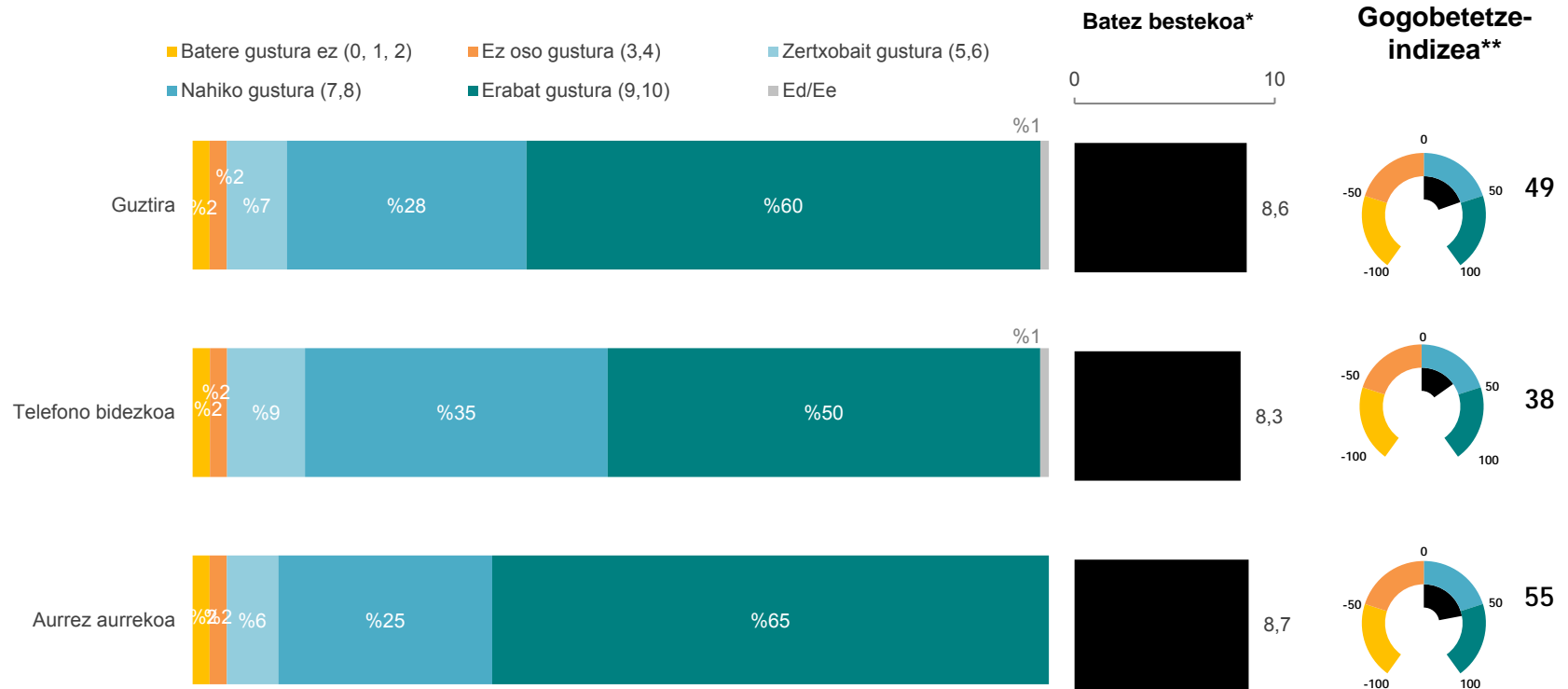
4.5.

Arretako langileen balorazioa

4.5.1. Zuzenean zerbitzuan arreta eman dizuten langileei dagokienez, zein da zure gogobetetze-maila orokorra haien adeitasunari, prestakuntzari eta kontsulta ulertzeko eta konpontzeko erraztasunari dagokienez?
(S1.AP.3.1 eta S1.AT.2.1 Adierazleak)

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

ZUZENEAN ARRETA



* Eskala non gutxienekoa 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat 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 gutxiagoak direnean) artekoa izango da.

4.5.2. Zuzenean zerbitzuan arreta eman dizuten langileei dagokienez, zein da zure gogobetetze-maila orokorra haien adeitasunari, prestakuntzari eta kontsulta ulertzeko eta konpontzeko erraztasunari dagokienez?

(S1.AP.3.1 eta S1.AT.2.1 Adierazleak)

Oinarria: Elkarriketatuak guztira

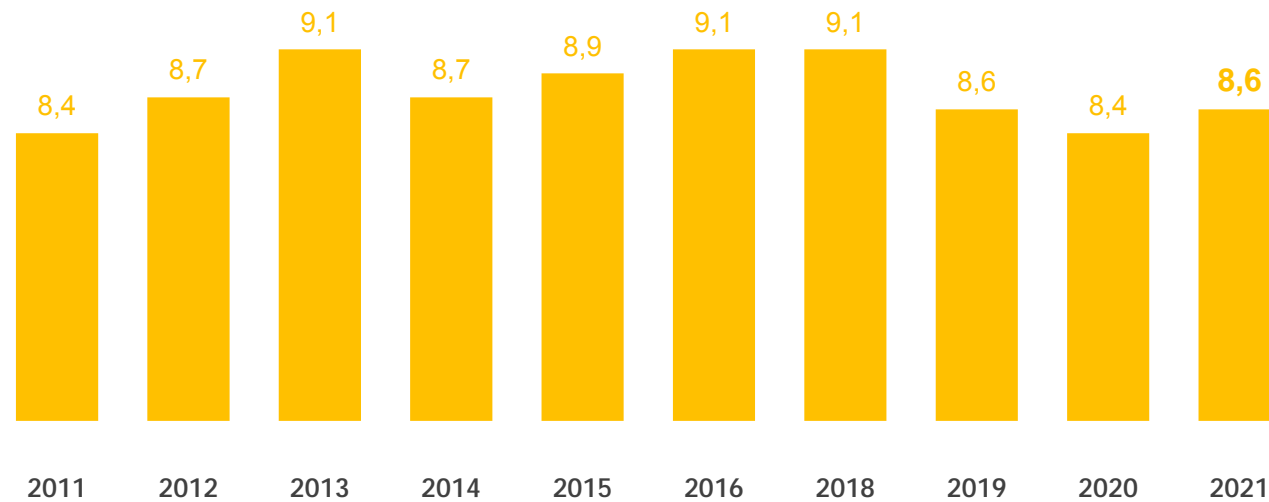


* Eskala non gutxienez 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'.

** 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.

4.5.3. Zuzenean zerbitzuaren arretako langileekiko gogobetetzearen bilakaera*

Oinarria: Ekarrizketatuak guztira



* Eskala non gutxienekoa 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'.

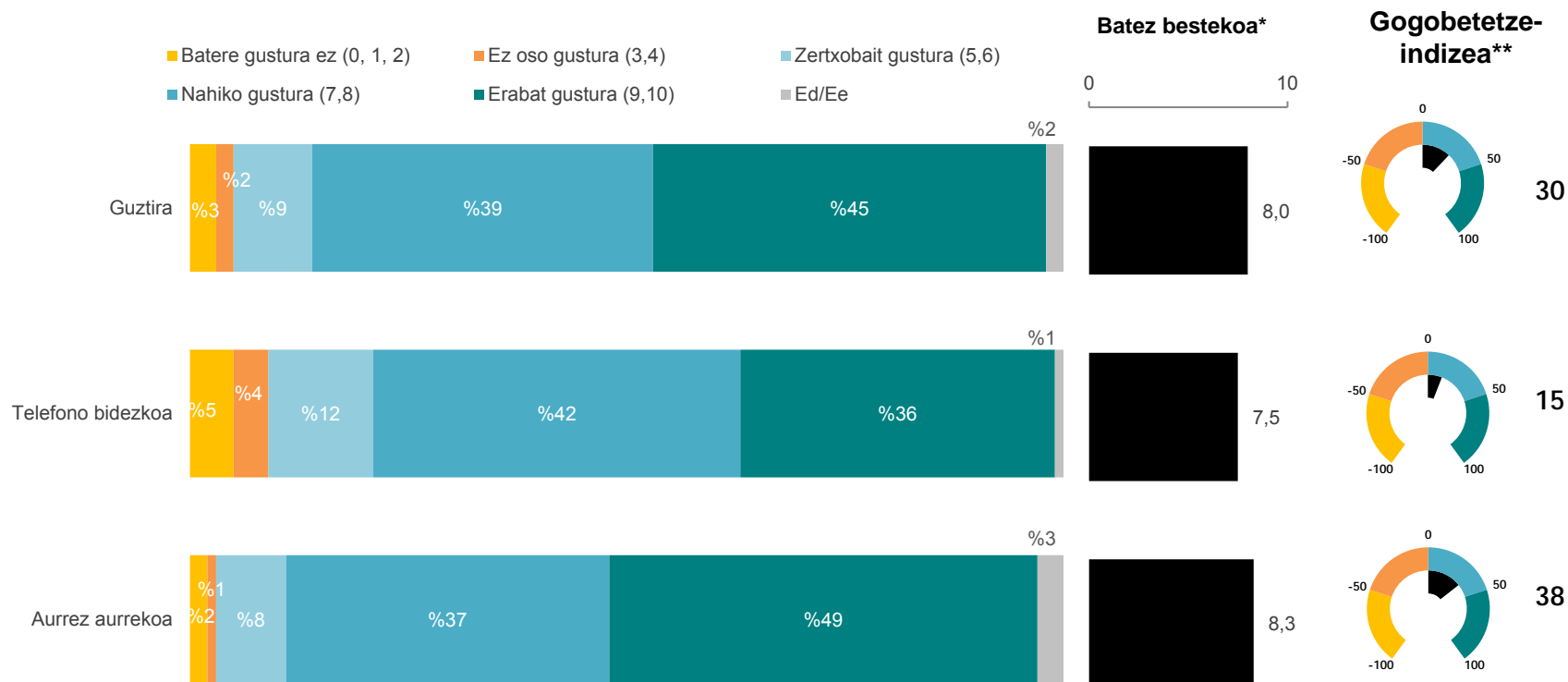
4.6.

Emandako informazioaren balorazioa

4.6.1 Zein da zure gogobetetze-maila kudeaketa ebazteko emandako informazioarekin? (S1.AP.5.1. eta S1.AT.4.1 Adierazleak)

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

ZUZENEAN ARRETA



* Eskala non gutxienez 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'.

** Gogobetetze-indizea: balorazio onenen (eskanan 9 edo 10) ehunekoari balorazio txarren (eskanan 6 edo gutxiago) ehunekoak kenduta lortzen den emaitza. Indize hori 100 (balorazio guztiak 9 edo 10ekoak direnean) eta -100 (balorazio guztiak 6 edo gutxiagoak direnean) artekoa izango da

4.6.2. Zein da zure gogobetetze-maila kudeaketa ebazteko emandako informazioarekin?

(S1.AP.5.1. eta S1.AT.4.1 Aderazleak)

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

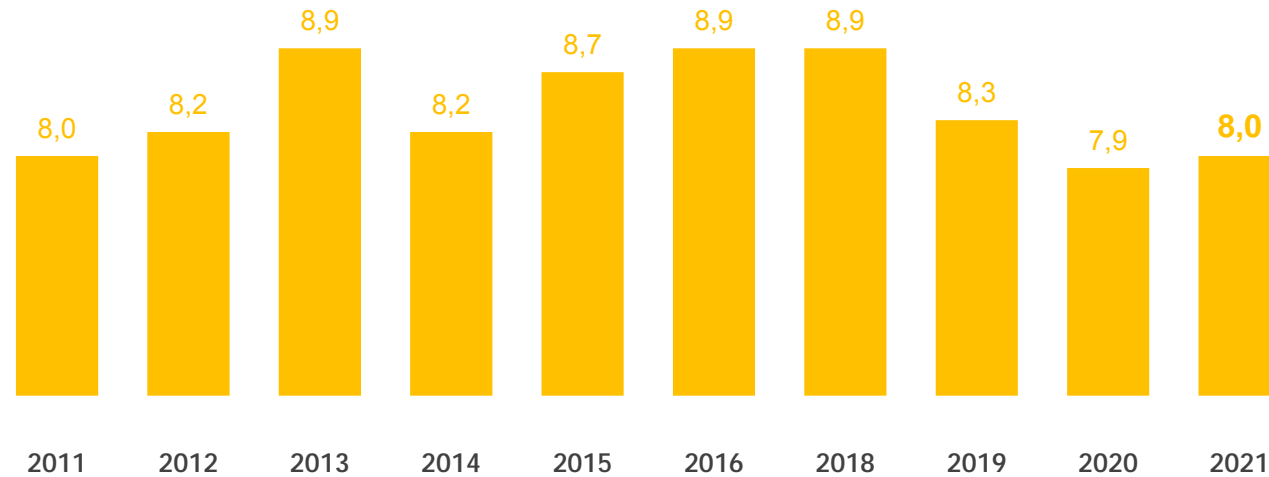


* Eskala non gutxienekoa 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'.

** 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.

4.6.3. Zuzenean zerbitzuak emandako informazioarekiko gogobetetzearen bilakaera *

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



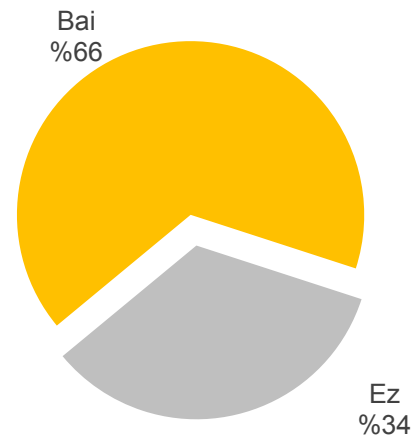
* Eskala non gutxienekoa 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'.

4.7.

Dokumentuak erregistratzeko eta tramitzeko prozesuaren balorazioa

4.7.1 Dokumenturen bat erregistratu edo tramitatu duzu?

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira

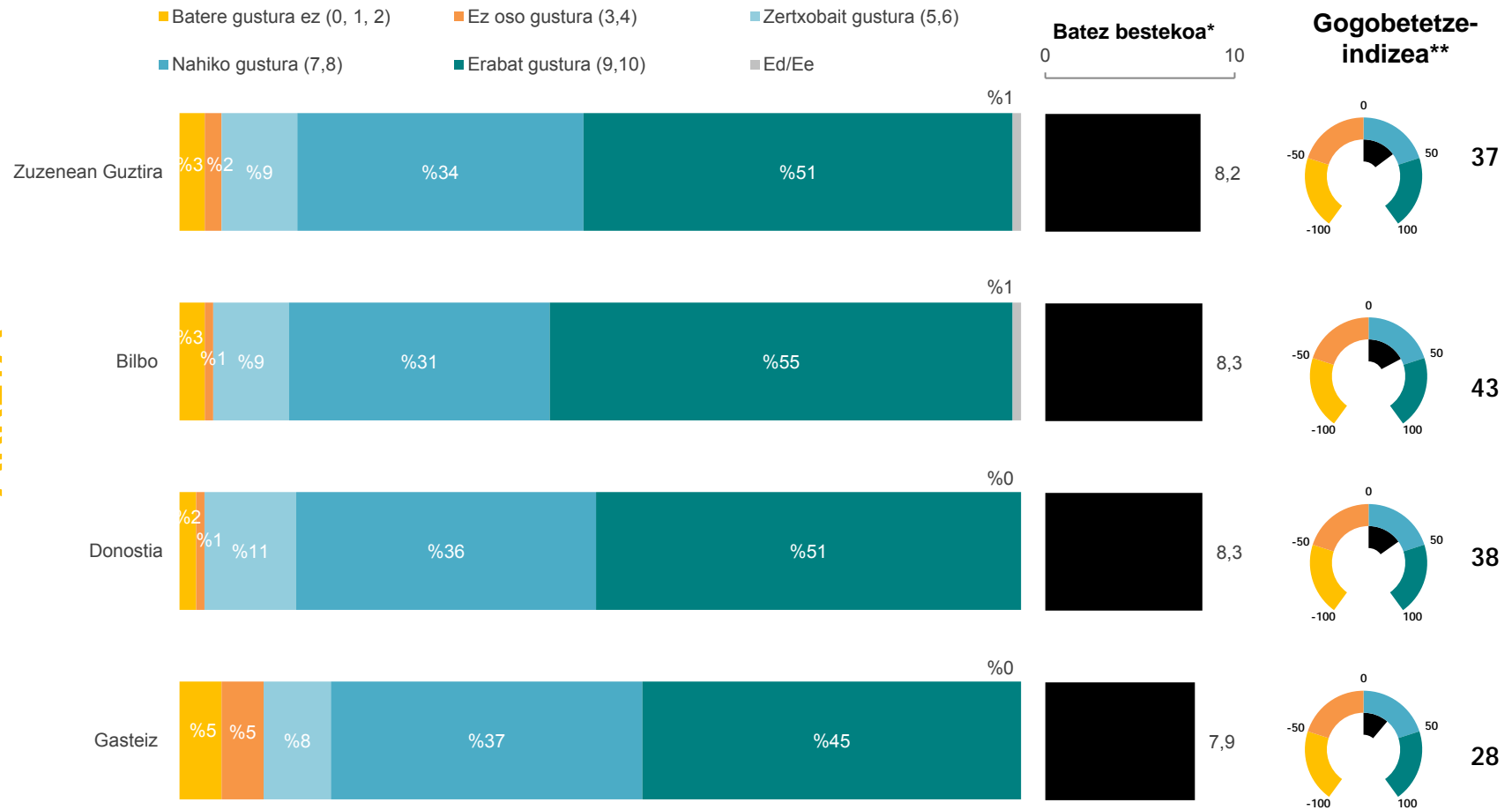


AURREZ AURREKO ARRETA				
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Guztira
Bai	%67	%61	%68	%66
Ez	%33	%39	%31	%34
Ed/Ee	%0	%0	%0	%0

4.7.2. Nola baloratzen duzu zure gogobetetze-maila arreta presentzialeko bulegoetan dokumentuen erregistro edo tramitazioari dagokionez? (S3.AP.1.1. Adierazlea)

Oinarria: Dokumenturen bat erregistratu edo tramitatu duten elkarrizketatuak guztira (aurrez aurreko arretaren %66)

AURREZ AURREKO ARRETA



* Eskala non gutxienez 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'.

** Gogobetetze-indizea: balorazio onenen (eskanan 9 edo 10) ehunekoari balorazio txarrenen (eskanan 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.

4.7.3. Tramiterik egin al duzu Eusko Jaurlaritzaren Erregistro Elektronikoren bidez?

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira



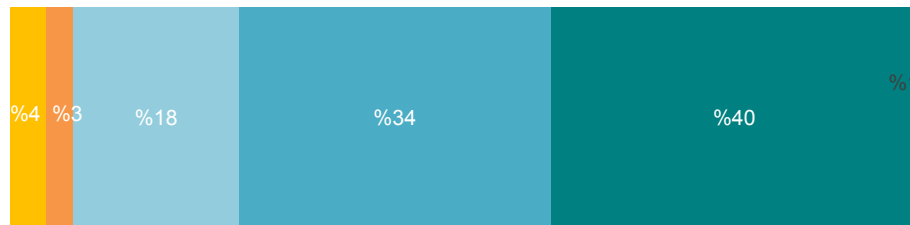
	AURREZ AURREKO ARRETA			
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Guztira
Bai	%14	%16	%12	%14
Ez	%87	%84	%88	%86
Ed/Ee	%0	%0	%0	%0

4.7.4. Nola baloratzen duzu dokumentuak Eusko Jaurlaritzaren Erregistro Elektronikoroaren bidez erregistratzeko eta tramitatzeko erraztasuna eta eraginkortasuna? (S3.RE.1.1. Adierazlea)

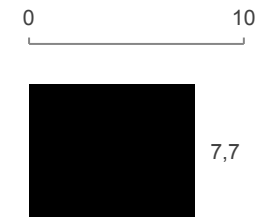
Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso eta Eusko Jaurlaritzaren EEOaren bidez dokumenturen bat erregistratu edo tramitatu duten elkarrizketatuak guztira (aurrez aurreko arretaren %14)

**AURREZ
AURREKO
ARRETA**

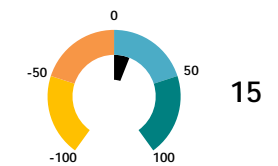
- Batere gustura ez (0, 1, 2)
- Ez oso gustura (3,4)
- Zertxobait gustura (5,6)
- Nahiko gustura (7,8)
- Erabat gustura (9,10)
- Ed/Ee



Batez bestekoa*



Gogobetetze-indizea**



* Eskala non gutxienekoa 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'.

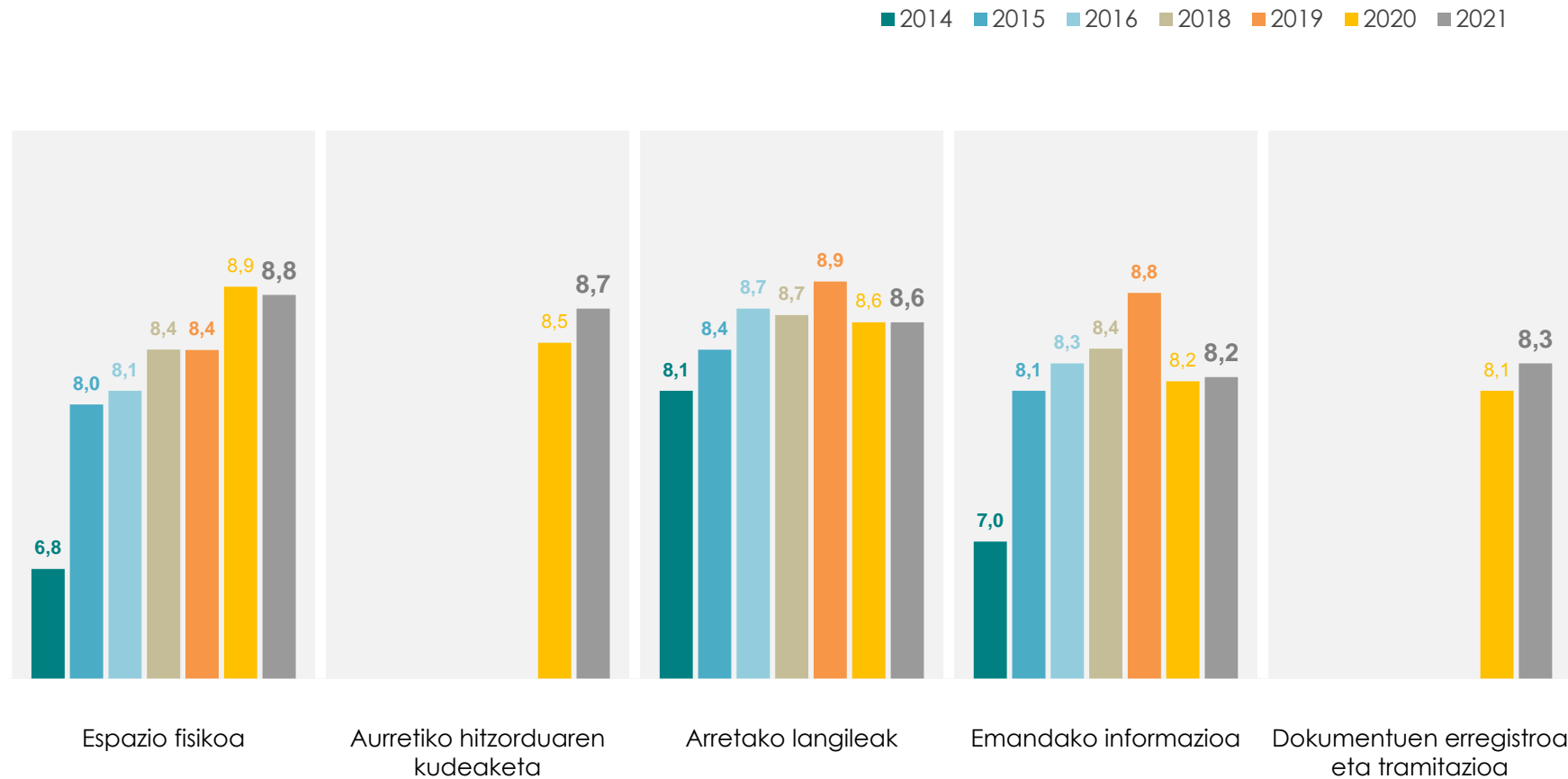
** Gogobetetze-indizea: balorazio onenen (eskanan 9 edo 10) ehunekoari balorazio txarrenen (eskanan 6 edo gutxiago) ehunekoa kenduta lortzen den emaitza. Indize hori 100 (balorazio guztiak 9 edo 10ekoak direnean) eta -100 (balorazio guztiak 6 edo gutxiagokoak direnean) artekoa izango da

4.8.

Zerbitzuaren alderdi nagusien bilakaera, ordezkariaren eta kanalaren arabera

4.8.1. Bilboko Zuzenean zerbitzuaren gogobetetze-maila zenbait alderdiri dagokienean*

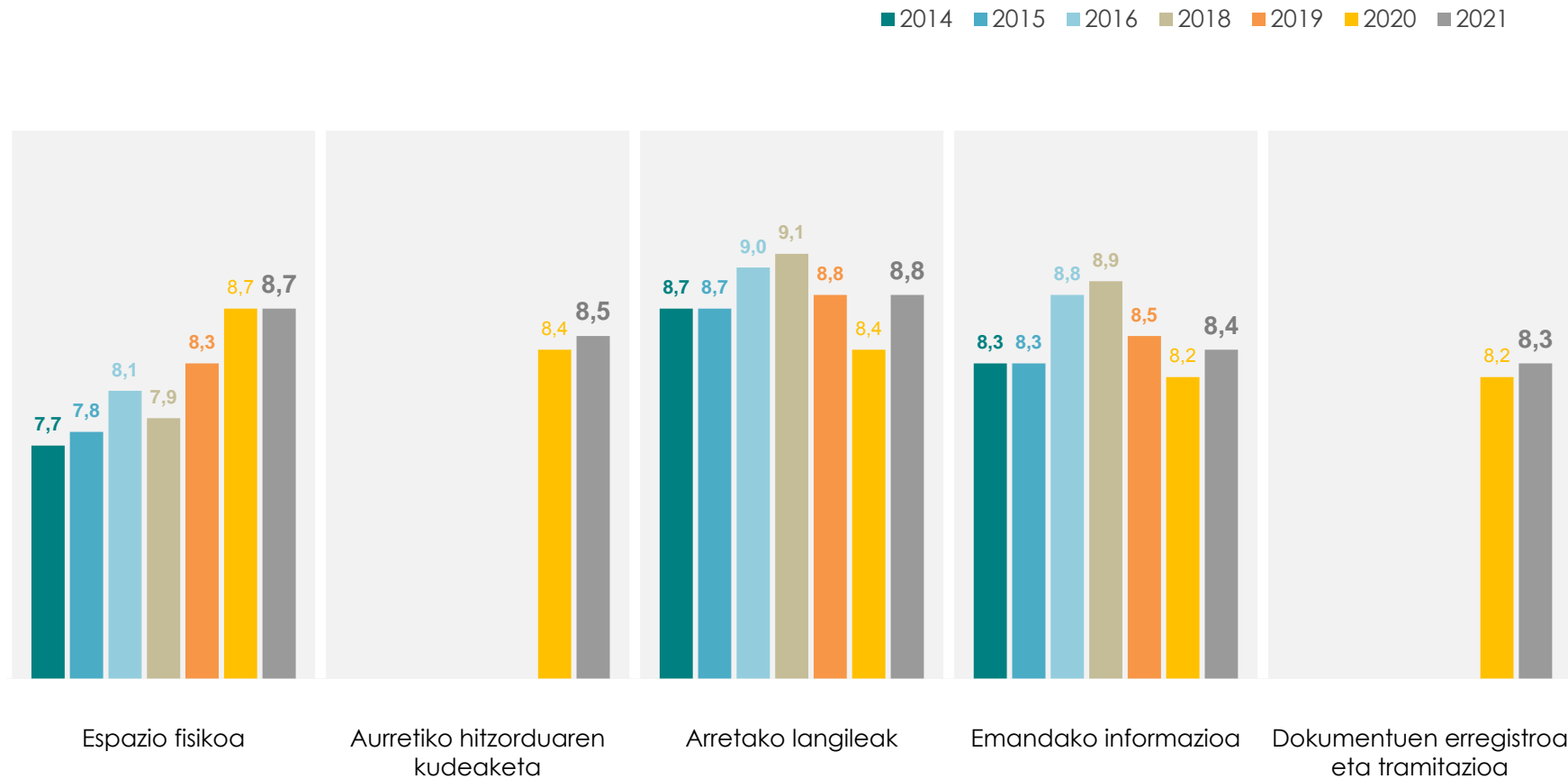
Oinarria: Aurrez aurreko arreta Bilbon jaso duten elkarrizketatuak guztira



* Otik 10erako eskalaren batez besteko balioa, non 0= 'batere gustura ez' den, eta 10= 'erabat gustura'.

4.8.2. Donostiako Zuzenean zerbitzuaren gogobetetze-maila zenbait alderdiri dagokienean*

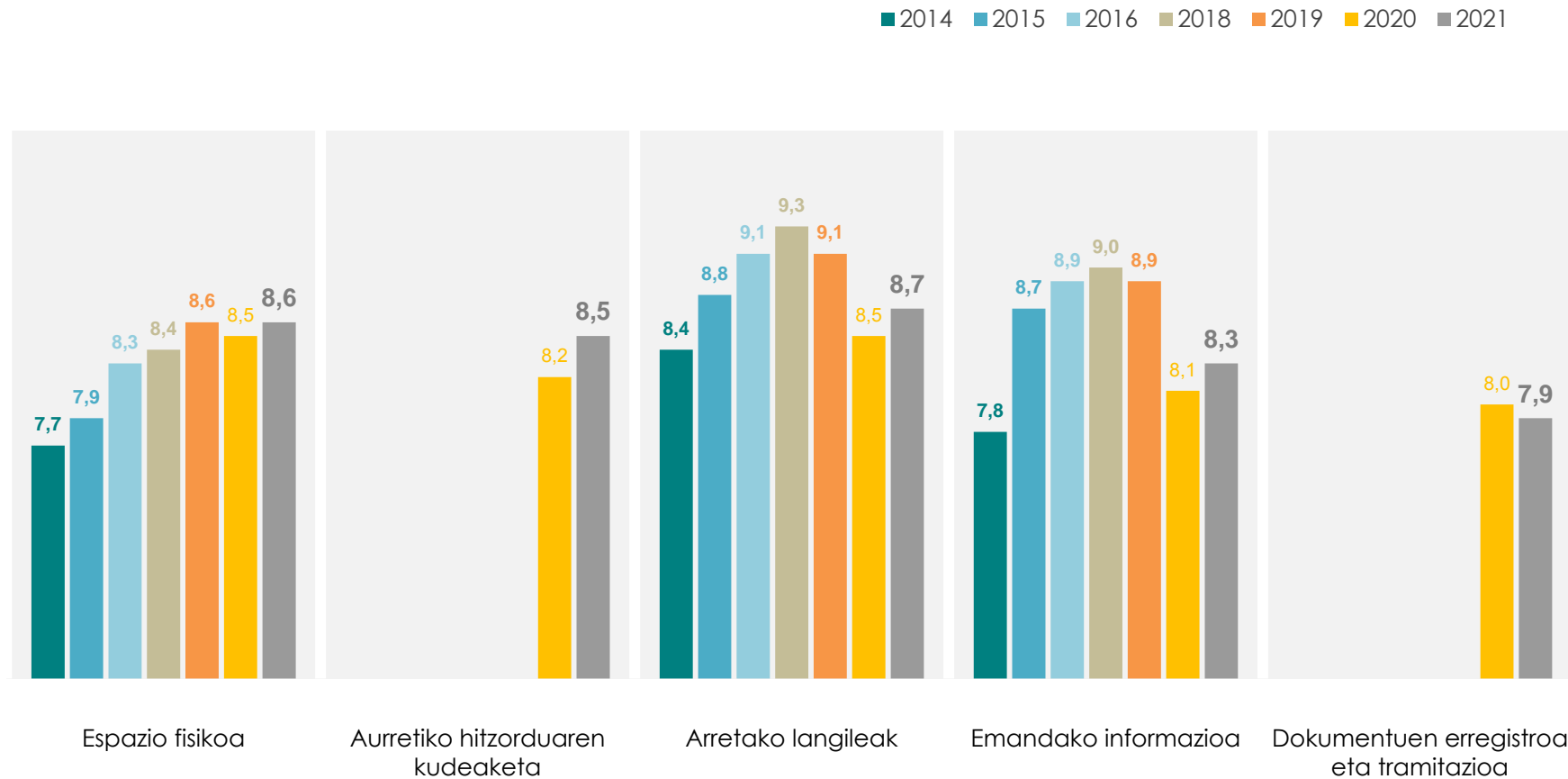
Oinarria: Aurrez aurreko arreta Donostian jaso duten elkarrizketatuak guztira



* Otik 10erako eskalaren batez besteko balioa, non 0= 'batere gustura ez' den, eta 10= 'erabat gustura'.

4.8.3. Gasteizko Zuzenean zerbitzuaren gogobetetze-maila zenbait alderdiri dagokienean*

Oinarria: Aurrez aurreko arreta Gasteizen jaso duten elkarrizketatuak guztira

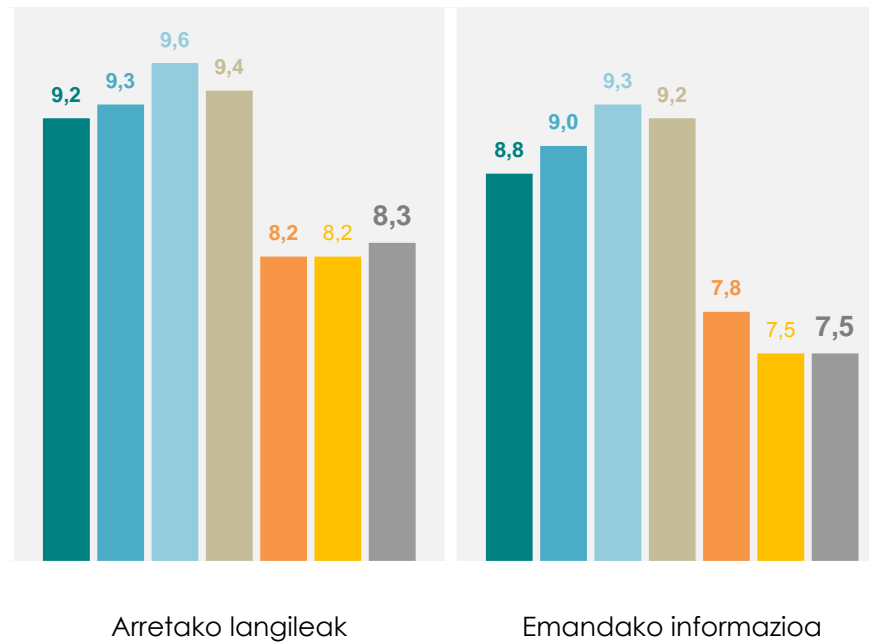


* Otik 10erako eskalaren batez besteko balioa, non 0= 'batere gustura ez' den, eta 10= 'erabat gustura'.

4.8.4. Telefono bidezko Zuzenean zerbitzuaren gogobetetze-maila zenbait alderdiri dagokienean*

Oinarria: Telefono bidezko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira

■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021



* Otik 10erako eskalaren batez besteko balioa, non 0= 'batere gustura ez' den, eta 10= 'erabat gustura'.

5

Itxaronaldia, ebazpena eta asebetetzea



Elkarrizketatutako pertsonen **%72 oso gustura dago Zuzenean zerbitzuaren ordutegi jarraituak duen zabalerarekin, eta %23 nahiko pozik**. Bilakaera aztertzen badugu, **batez besteko asebetetze-maila (9,1)** aurreko urteetan erregistratutakoa baino zertxobait handiagoa da. Arreta-kanalari erreparatuta, ikusten da **bulegoetan artatutako pertsonen gogobetetze-maila (9,1) zertxobait handiagoa dela telefono bidezko arreta jaso dutenena baino (8,9)**. Bi kasuetan **Zerbitzu-Kartan ezarritako konpromisoa baino handiagoa da** (aurrez aurrekoan 8,5 eta telefono bidezkoan 8,3).

Arreta jaso arteko **itxaronaldiarekin** bulegoetara joan diren erabiltzaileen **asebetetze-maila altua da (8,7)** eta **aurreko urteetako batez besteko balorazioa eta Zerbitzu-Kartan ezarritako konpromisoa gainditzen du (8,1)**.

Bestalde, egiaztatu da telefono bidezko arreta jaso duten pertsonak **batez beste 4,3 dei** egin behar izan dituztela zerbitzuarekin harremanetan jartzeko, zehazki **%36k 4 dei edo gehiago egin behar izan ditu**. Pertsona bakoitzak batez beste egindako dei kopurua, 2020ko kopurua (4,6) baino zertxobait txikiagoa da, baina aurreko urteetakoaren gainetik egoten jarraitzen du.

Horren ondorioz, **elkarrizketatutako pertsonen erdia baino gutxiago (%44) agertu da pozik telefono bidez arreta jaso arteko itxaronaldiarekin, eta batez besteko asebetetze-maila 5,8koa da, Zerbitzu-Kartan ezarritako helburua (6,0) baino txikiagoa**. Bilakaera aztertzen badugu, ikus daiteke, nahiz eta batez besteko asebetetze-maila 2020koa baino handiagoa izan, aurreko urteetakoa baino zertxobait txikiagoa dela (7tik gora beti).

Telefono bidezko arreta jaso duten pertsonen artean, %42 ez dago batere gustura edo oso gutxi dago hasieran operadore birtual batek artatzearekin. Horren ondorioz, hasierako arreta **operadore birtual baten bidez ematearekiko batez besteko gogobetetze-mailaren balorazioa 4,6 ka da**.

Zuzenean zerbitzuaren **telefono bidezko arreta jaso duten pertsonen %43k** adierazi du aurrez aurreko arreta jasotzeko **operadore birtualaren hitzorduaren sistema erabili duela noizbait**, eta horietatik, %9k adierazi du **ez zuela lortu** aurretiko hitzorduaren **prozesua arrakastaz amaitzea**. **Aurretiko hitzordua eskatzeko sistema hau erabili duten pertsonen arazo nagusia sistemak haien ahotsa ez ulertzea izan da (%26).**

Planteatutako tramitearen edo kudeaketaren ebazpena aztertzen bada, **elkarrizketatutako pertsonen %73k adierazi du modu egokian ebatzi dela**; ehuneko hori handiagoa da telefono bidez artatutakoen artean (%77), bulegoetan artatutakoen artean baino (%68).

Bilakaerari erreparatuz gero, tramitea edo kudeaketa behar bezala ebatzi dela dioten pertsonen ehunekoa zertxobait suspertu da 2020tik (%66), baina ez da aurreko urteetako ehunekora iritsi (%80tik gora).

Aitzitik, tramitea edo kudeaketa ez dela ebatzi edo partzialki baino ez dela egin dioten pertsonen ehunekoa altua izaten jarraitzen du (%25).

Tramitea edo kudeaketa ez dela ebatzi adierazten duten erabiltzaileen artean (elkarrizketatu guztien %25), **ez ebaztearen arrazoi nagusia da gaia argitze bidean edo erabakitzeke dagoela (%53)**. Aurrez aurreko arretan arrazoi honek ebatzi gabeko kasuen %69 ordezkaten du.

Azkenik, zerbitzua erabiltzeko gomendioari dagokionez **Zuzenean zerbitzuak lortutako N.P.S. (Net Promoter Score) adierazlea positiboa da (%34)**. Hala ere, ikusten da **adierazle orokor honek bi errealitate oso desberdin biltzen dituela** arreta-kanalaren arabera. Horrela, **bulegoetako erabiltzaileek %47ko NPS bat eskaintzen dute, eta telefono bidezko kanalaren erabiltzaileek, aldiz, %9ko NPS bat eskaintzen dute**, hau da, Zuzenean zerbitzuaren "sustatzaileen" ehunekoa (zerbitzua gomendatuko luketenak, zalantzarik gabe) beren "kontrakoen" ehunekoa baino 9 puntu handiagoa bakarrik da (gomendatuko ez luketen edo gomendatuko luketen ere ez dakiten pertsonak).

Hala eta guztiz ere, telefono bidezko kanalaren NPSaren hazkundeak - %0tik %9ra igaro da – **Zuzenean zerbitzuaren NPS orokorraren igoera bat eragin du 2020arekin alderatuta**; izan ere, aurrez aurreko kanalaren NPSa zertxobait jaitsi da (2020an %50 izatetik 2021ean %47 izatera). Bulegoen arabera, Bilboko eta Gasteizko bulegoek erregistro negatiboak dituzte, eta Donostiakoak bakarrik egin du zertxobait gora.

5.1.

Arretako ordutegiaren zabalera

5.1.1 Zuzenean zerbitzuak 08:00etatik 19:30era bitarteko ordutegi jarraitua du, astelehenetik ostiralera. Nola baloratzen duzu jendaurreko ordutegiaren zabalera? (S1.AP.2.1. eta S1.AT.1.1. Adierazleak)

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

ZUZENEAN ARRETA



* Eskala non gutxienekoa 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'.

** Gogobetetze-indizea: balorazio onenen (eskanan 9 edo 10) ehunekoari balorazio txarrenen (eskanan 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.

5.1.2. Zuzenean zerbitzuak 08:00etatik 19:30era bitarteko ordutegi jarraitua du, astelehenetik ostiralera. Nola baloratzen duzu jendaurreko ordutegiaren zabalera?
(S1.AP.2.1. eta S1.AT.1.1. Adierazleak)

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

AURREZ AURREKO ARRETA

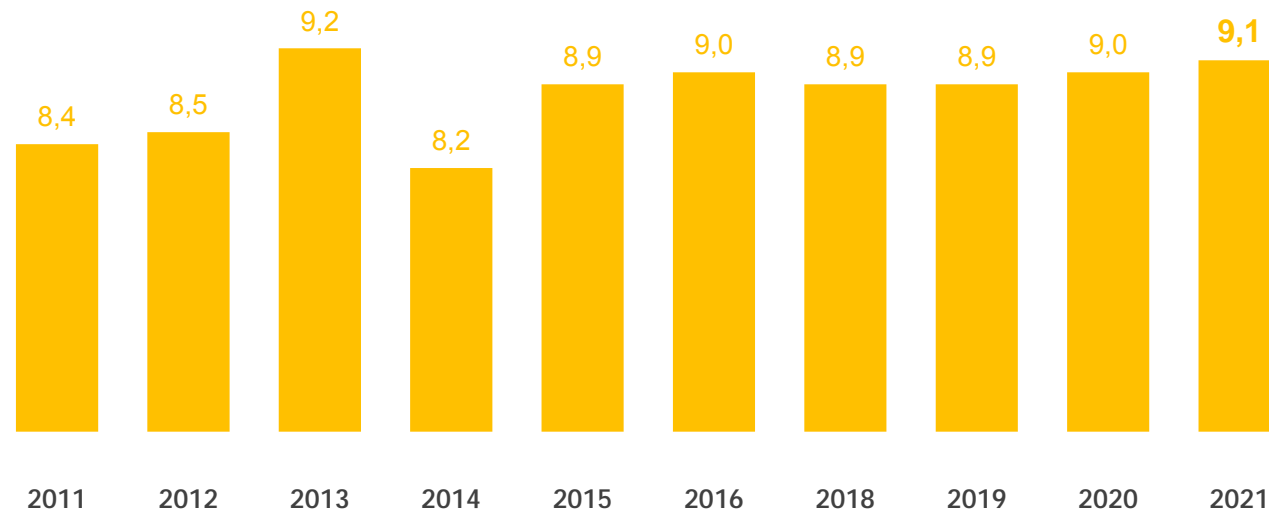


* Eskala non gutxienekoa 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'.

** Gogobetetze-indizea: balorazio onenen (eskanan 9 edo 10) ehunekoari balorazio txarrenen (eskanan 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.

5.1.3. Arretako ordutegiaren zabalerari buruzko balorazioaren bilakaera (S1.AP.2.1. eta S1.AT.1.1. Adierazleak)*

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



* Eskala non gutxienekoa 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'.

5.2.

Itxaronaldia bulegoetan

5.2.1. Nola baloratuko zenuke artatua izan arte itxarondako denbora? (S1.AP.4.1 Adierazlea)

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira

AURREZ AURREKO ARRETA

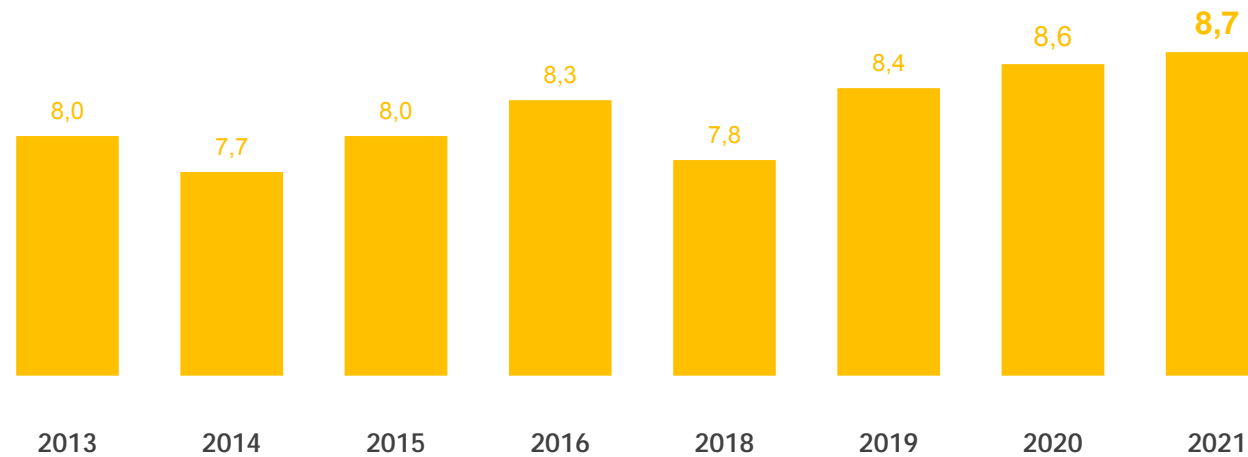


* Eskala non gutxienez 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'.

** Gogobetetze-indizea: balorazio onenen (eskalen 9 edo 10) ehunekoa 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 gutxiagoak direnean) artekoa izango da.

5.2.2. Aurrez aurreko arretan artatua izan arte itxarondako denborari buruzko balorazioaren bilakaera (S1.AP.4.1 Adierazlea)*

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira



* Eskala non gutxienekoa 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'.

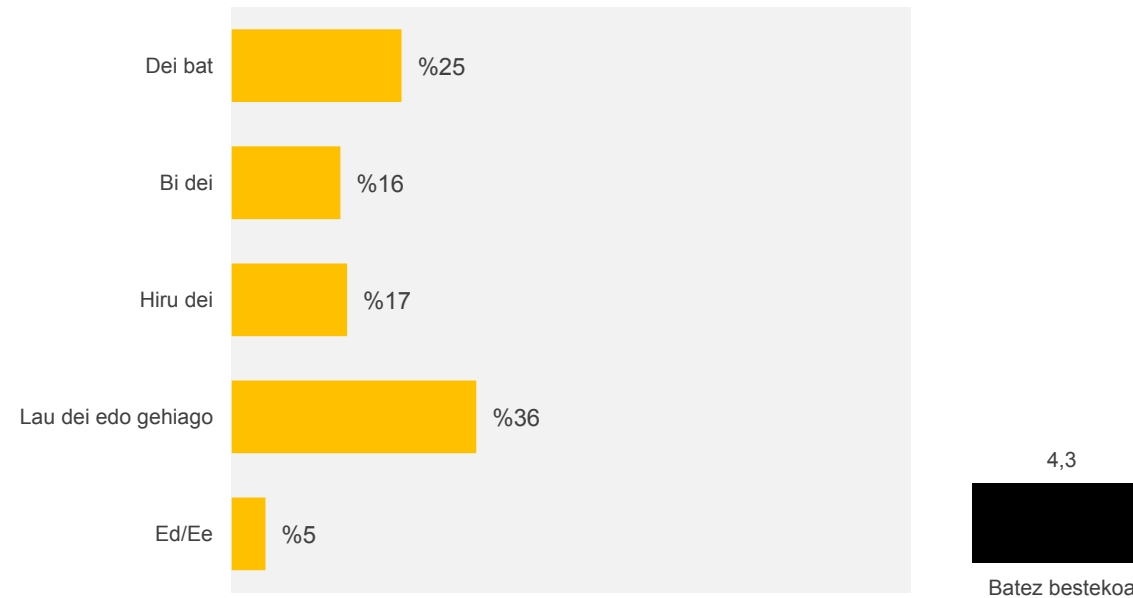
5.3.

Dei kopurua eta itxaronaldia telefono bidezko arretan

5.3.1. Zenbat dei egin behar izan dituzu Zuzenean zerbitzuarekin harremanetan jarri ahal izateko?

Oinarria: Telefono bidezko arreta jaso duten pertsona elkarrizketatuak guztira

TELEFONO BIDEZKO ARRETA



5.3.2. Zuzenean zerbitzuarekin harremanetan jartzeko egindako dei kopuruaren bilakaera

Oinarria: Telefono bidezko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira

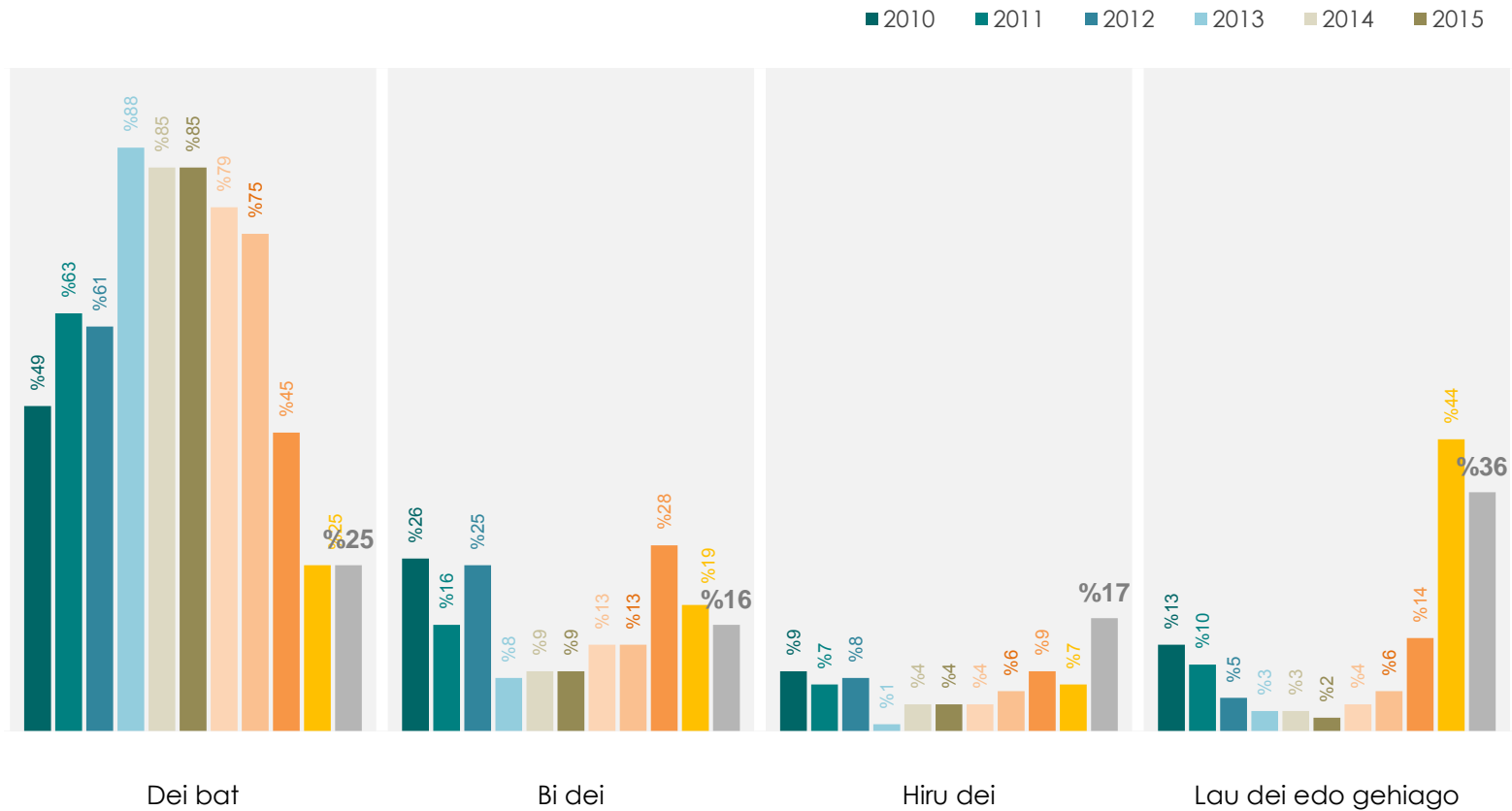
TELEFONO BIDEZKO ARRETA

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021
Dei bat	%49	%63	%61	%88	%85	%85	%79	%75	%45	%25	%25
Bi dei	%26	%16	%25	%8	%9	%9	%13	%13	%28	%19	%16
Hiru dei	%9	%7	%8	%1	%4	%4	%4	%6	%9	%7	%17
Lau dei edo gehiago	%13	%10	%5	%3	%3	%2	%4	%6	%14	%44	%36
Ed/Ee	%3	%4	---	---	---	---	---	---	%4	%5	%5
Batez besteko dei kopurua	2	2	2	1	1	1	1	1,6	2,3	4,6	4,3

5.3.2. Zuzenean zerbitzuarekin harremanetan jartzeko egindako dei kopuruaren bilakaera

Oinarria: Telefono bidezko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira

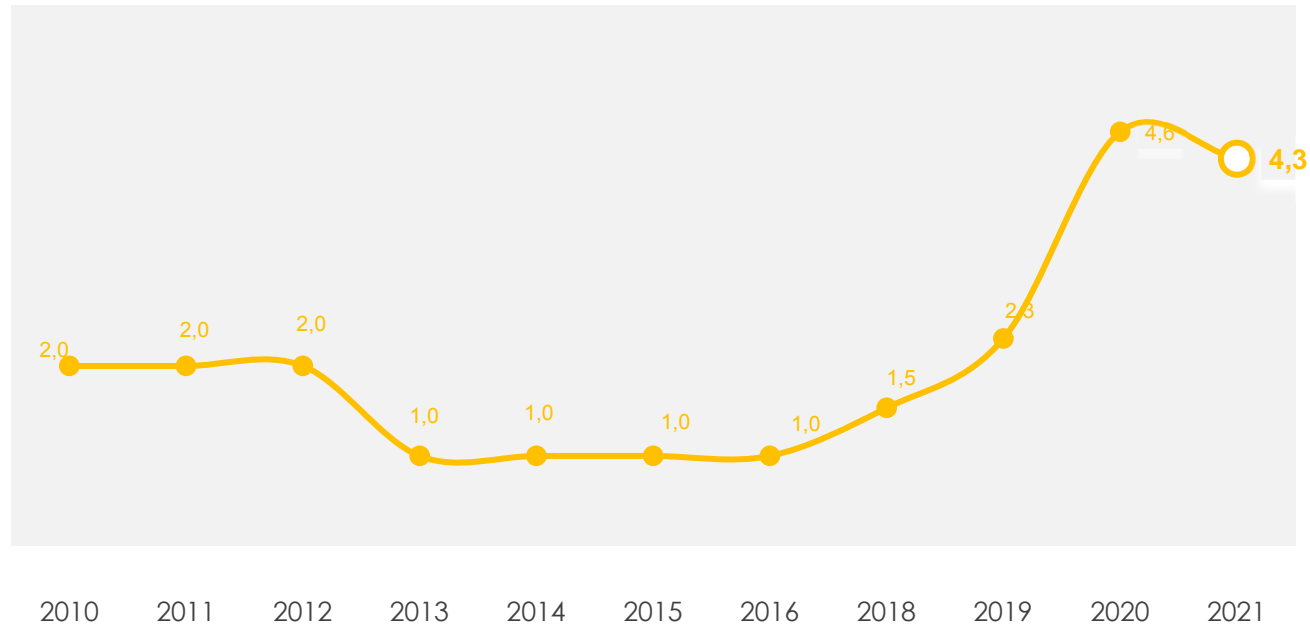
TELEFONO BIDEZKO ARRETA



5.3.2. Zuzenean zerbitzuarekin harremanetan jartzeko egindako dei kopuruaren bilakaera

Oinarria: Telefono bidezko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira

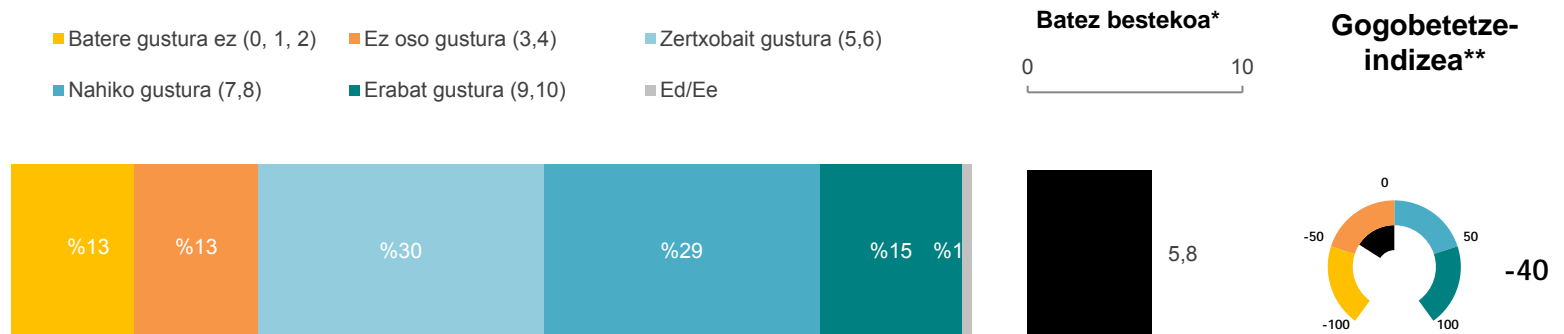
TELEFONO BIDEZKO
ARRETA



5.3.3. Nola baloratuko zenuke artatua izateko itxaron behar izan duzun denbora? (S1.AT.3.1. Adierazlea)

Oinarria: Telefono bidezko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira

TELEFONO BIDEZKO ARRETA



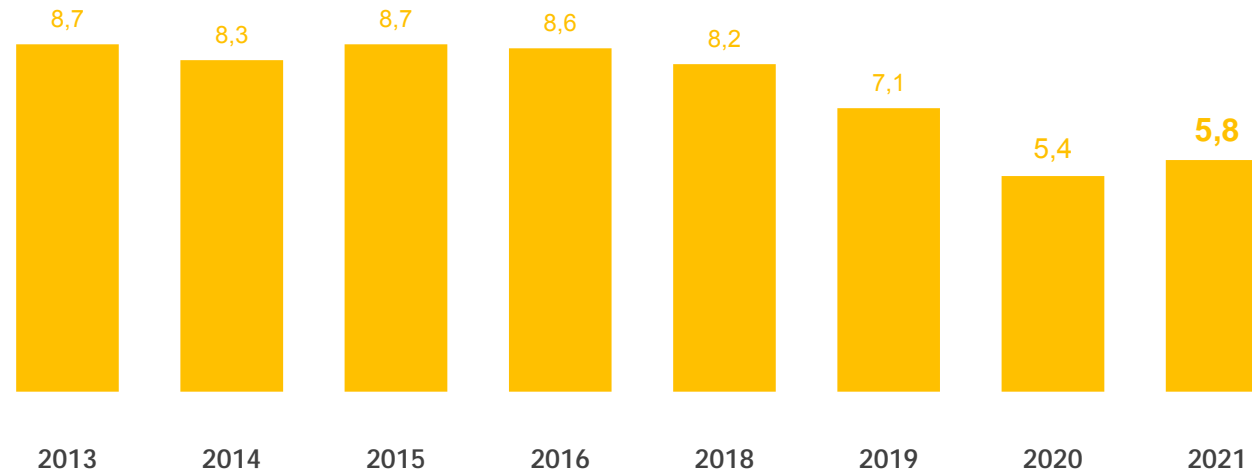
* Eskala non gutxienekoa 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'.

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

5.3.4. Telefono bidez artatua izateko itxaronaldiari buruzko balorazioaren bilakaera (S1.AT.3.1. Adierazlea)*

Oinarria: Telefono bidezko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira

TELEFONO BIDEZKO
ARRETA

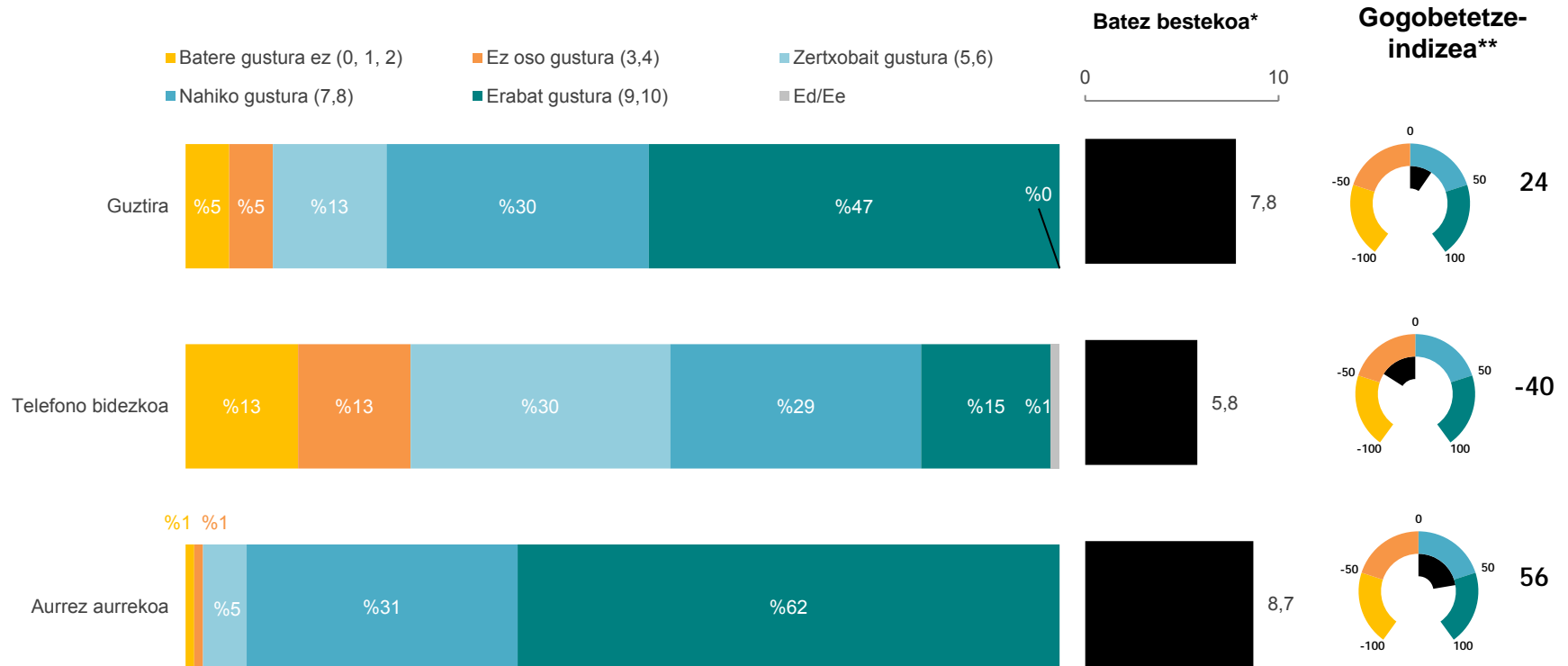


* Eskala non gutxienekoa 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'.

5.3.5 Nola baloratuko zenuke artatua izateko itxaron behar izan duzun denbora? (S1.AP.4.1. eta S1.AT.3.1 Aderazleak)

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

ZUZENEAN ARRETA

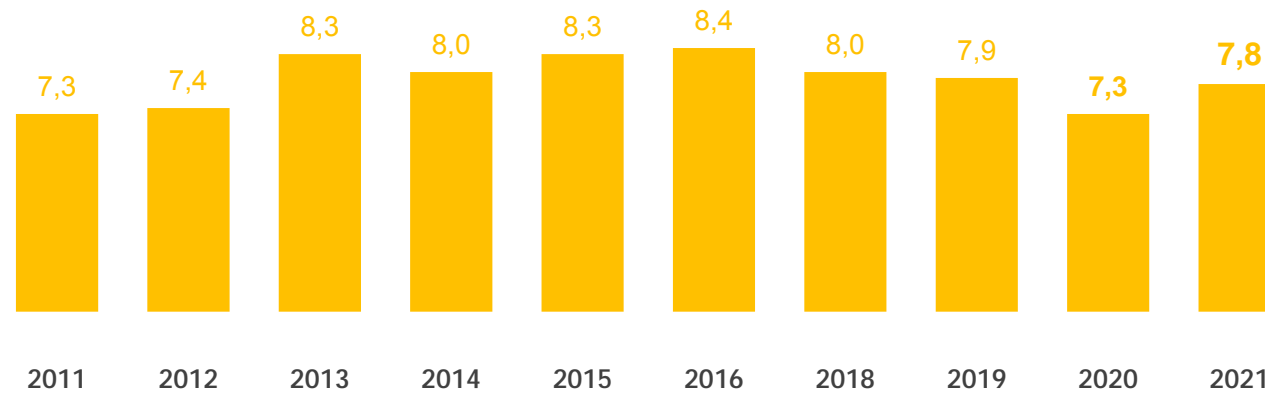


* Eskala non gutxienekoa 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'.

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

5.3.6. Artatua izateko itxaronaldiari buruzko balorazioaren bilakaera (S1.AP.4.1. eta S1.AT.3.1 Adierazleak)*

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



* Eskala non gutxienekoa 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'.

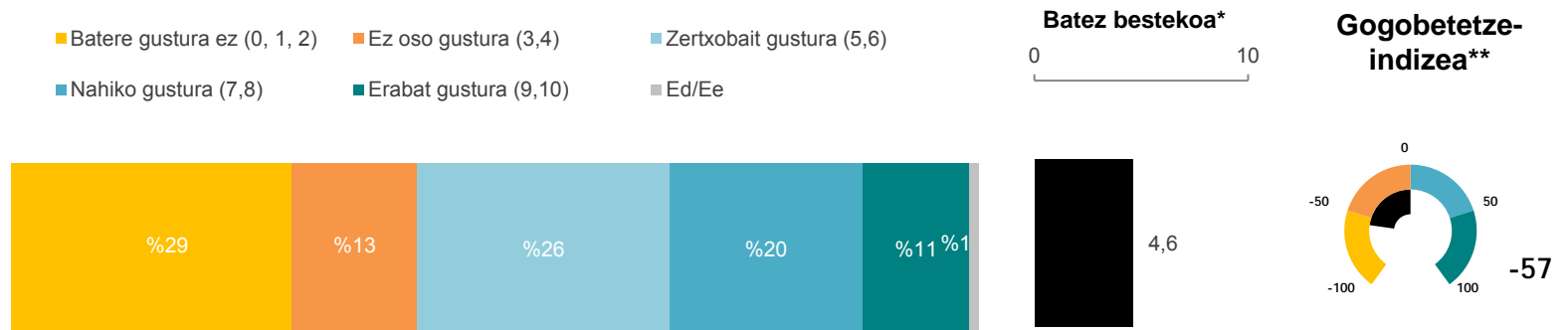
5.4.

Operadore birtualak eskainitako arretaren balorazioa

5.4.1. Zenbateraino gogobete zaitu lehen arreta, pertsona batek beharrean operadore birtual batek (“makina batek”) eskaini izanak?

Oinarria: Telefono bidezko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira

TELEFONO BIDEZKO ARRETA

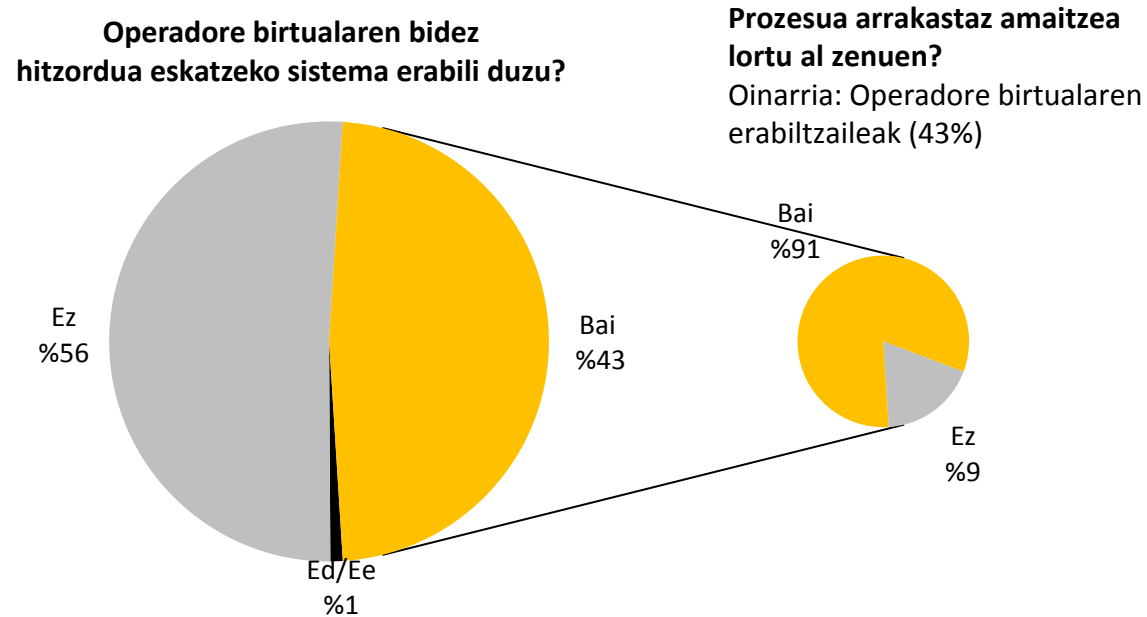


* Eskala non gutxienekoa 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'.

** 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 gutxiagoak direnean) artekoa izango da.

5.4.2. Operadore birtualaren (makinaren) bidez hitzordua eskatzeko sistema erabili duzu? Eta erabili bazenuen, prozesua arrakastaz amaitzea lortu al zenuen?

Oinarria: Telefono bidezko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira



* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

5.4.3. Operadore birtualaren bidez aurretiko hitzordua eskatzeko sistema erabili bazenuen, honako arazoren bat izan al zenuen hitzordua lortzeko?

Oinarria: Telefono bidezko arreta jaso duten elkarrizketatuak eta operadore birtual bidez aurretiko hitzordua eskatzeko sistema erabili dutenak (%43)

	TELEFONO BIDEZKO ARRETA *	
	2020	2021
Deia moztu egin zen	24%	17%
Sistemak ez zuen nire ahotsa ulertzen	19%	26%
Sistemak hitzordu okerra eman zion	4%	7%
Sistemak eman zidan hitzordua ez zetorkidan ondo	17%	14%
Ez zegoen hitzordurik eskuragarri	8%	13%
Beste batzuk	6%	0%

* Balizko arazo bakoitzeko baiezko erantzunak.

5.5.

Tramitearen ebazpena

5.5.1. Azkenean, Zuzenean zerbitzuak eskaini al dio konponbiderik bertara joateko edo telefonoz deitzeko izan duzun arrazoiari?

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

	AURREZ AURREKO ARRETA			ZUZENEAN ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Bai, modu egokian	%68	%71	%67	%68	%77	%73
Bai, baina ez oso modu egokian	%1	%1	%3	%1	%2	%2
Erdizka konpondu da	%2	%4	%2	%2	%5	%4
Ez, oraindik ez da konpondu	%30	%25	%27	%28	%16	%21
Ed/Ee	%0	%0	%0	%0	%0	%0

* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

5.5.2. Tramitearen ebazpenaren bilakaera*

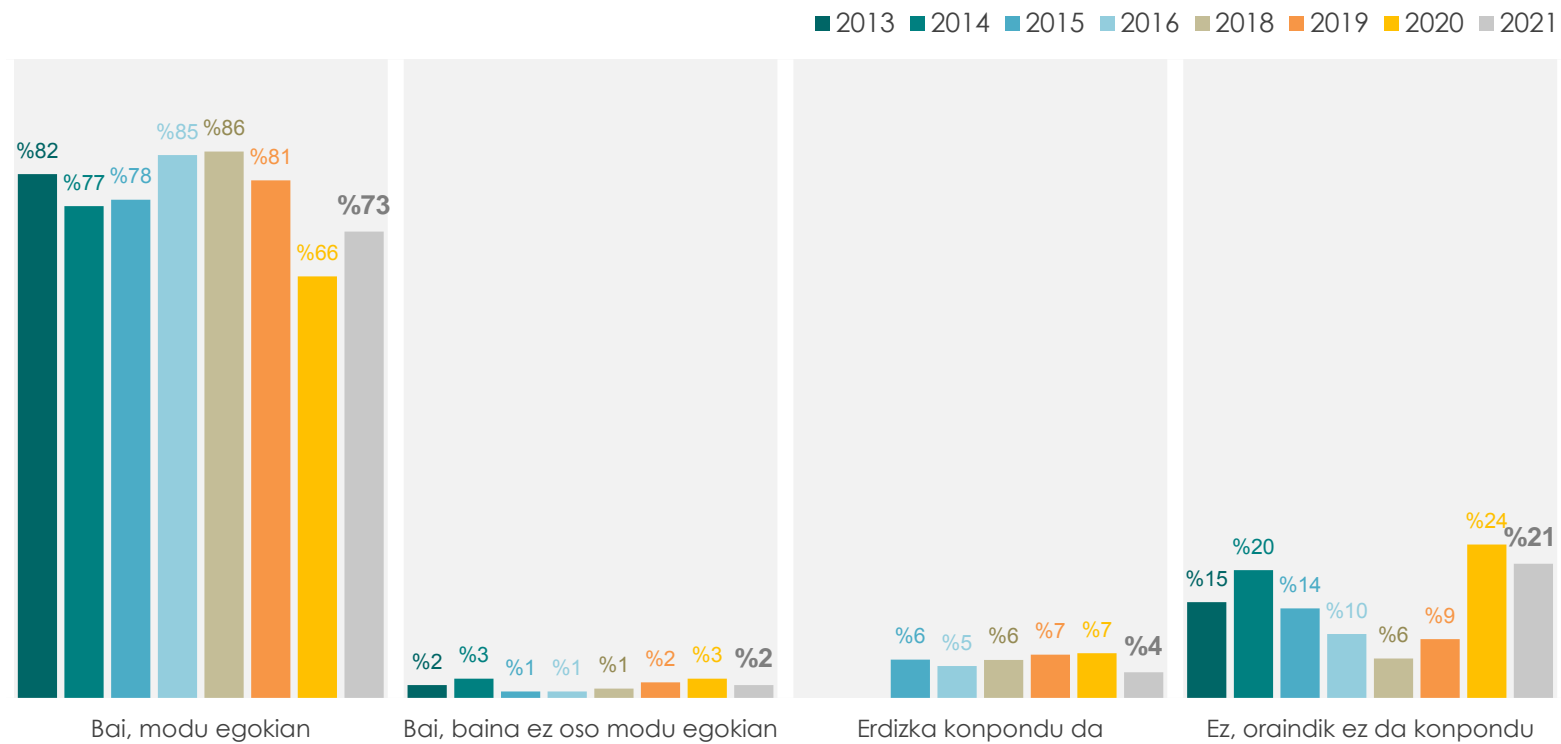
Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021
Bai, modu egokian	%82	%77	%78	%85	%86	%81	%66	%73
Bai, baina ez oso modu egokian	%2	%3	%1	%1	%1	%2	%3	%2
Erdizka konpondu da	---	---	%6	%5	%6	%7	%7	%4
Ez, oraindik ez da konpondu	%15	%20	%14	%10	%6	%9	%24	%21
Ed/Ee	---	%1	%1	---	%1	%1	%1	---

* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

5.5.2. Tramitearen ebazpenaren bilakaera*

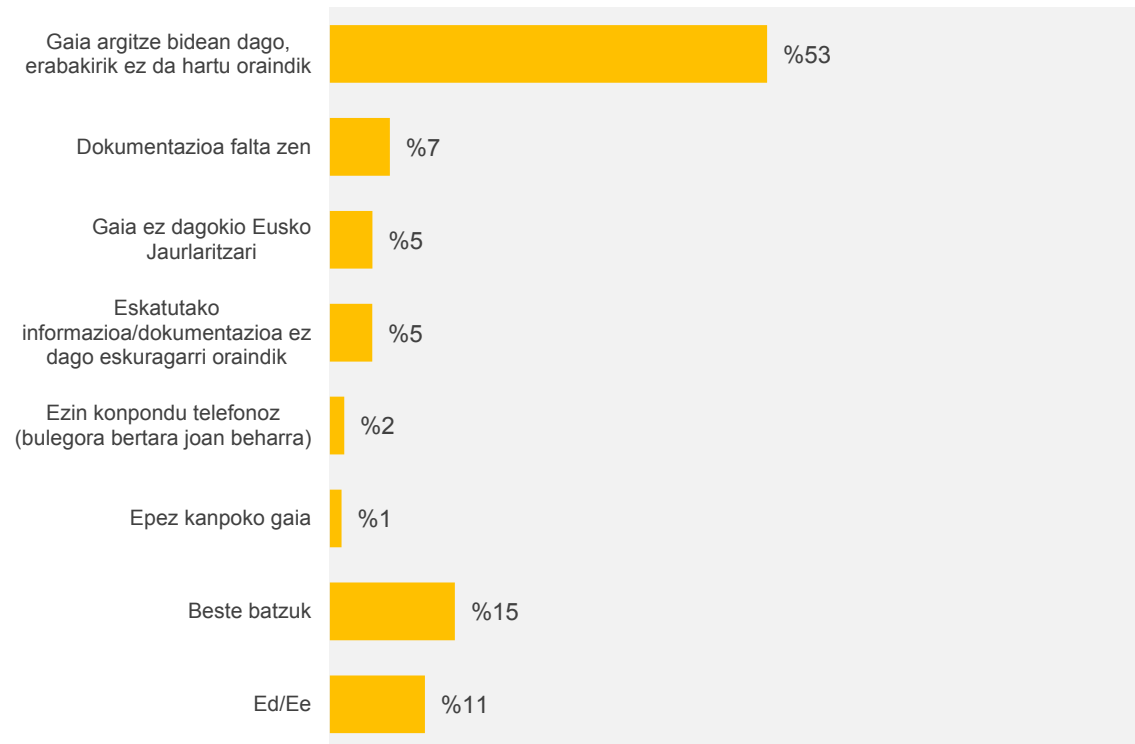
Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

5.5.3. Konponbidea eman ez izanaren arrazoi nagusia zein da?*

Oinarria: Zuzenean-ek tramitea erdizka konpondu edo konpondu ez diela adierazi duten elkarrizketatuak guztira (elkarrizketatu guztien %25)



* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

5.5.3. Zein izan da konponbidea eman ez izanaren arrazoi nagusia?*

Oinarria: Zuzenean-ek tramitea erdizka konpondu edo konpondu ez diela adierazi duten elkarrizketatuak guztira (elkarrizketatu guztien %25)

	AURREZ AURREKO ARRETA			ZUZENEAN ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Gaia argitze bidean dago, erabakirik ez da hartu oraindik	%72	%56	%74	%69	%33	%53
Dokumentazioa falta zen	%6	%16	%12	%9	%5	%7
Gaia ez dagokio Eusko Jaurlaritzari	%4	%3	%4	%4	%7	%5
Eskatutako informazioa/dokumentazioa ez dago eskuragarri oraindik	%6	%9	%1	%5	%5	%5
Ezin konpondu telefonoz (bulegora bertara joan beharra)	%0	%0	%0	%0	%4	%2
Epez kanpoko gaia	%0	%3	%1	%1	%2	%1
Beste batzuk	%10	%8	%4	%8	%23	%15
Ed/Ee	%2	%5	%5	%3	%21	%11

* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

5.5.4. Tramitea ebatzi ez izanaren arrazoi nagusiaren bilakaera*

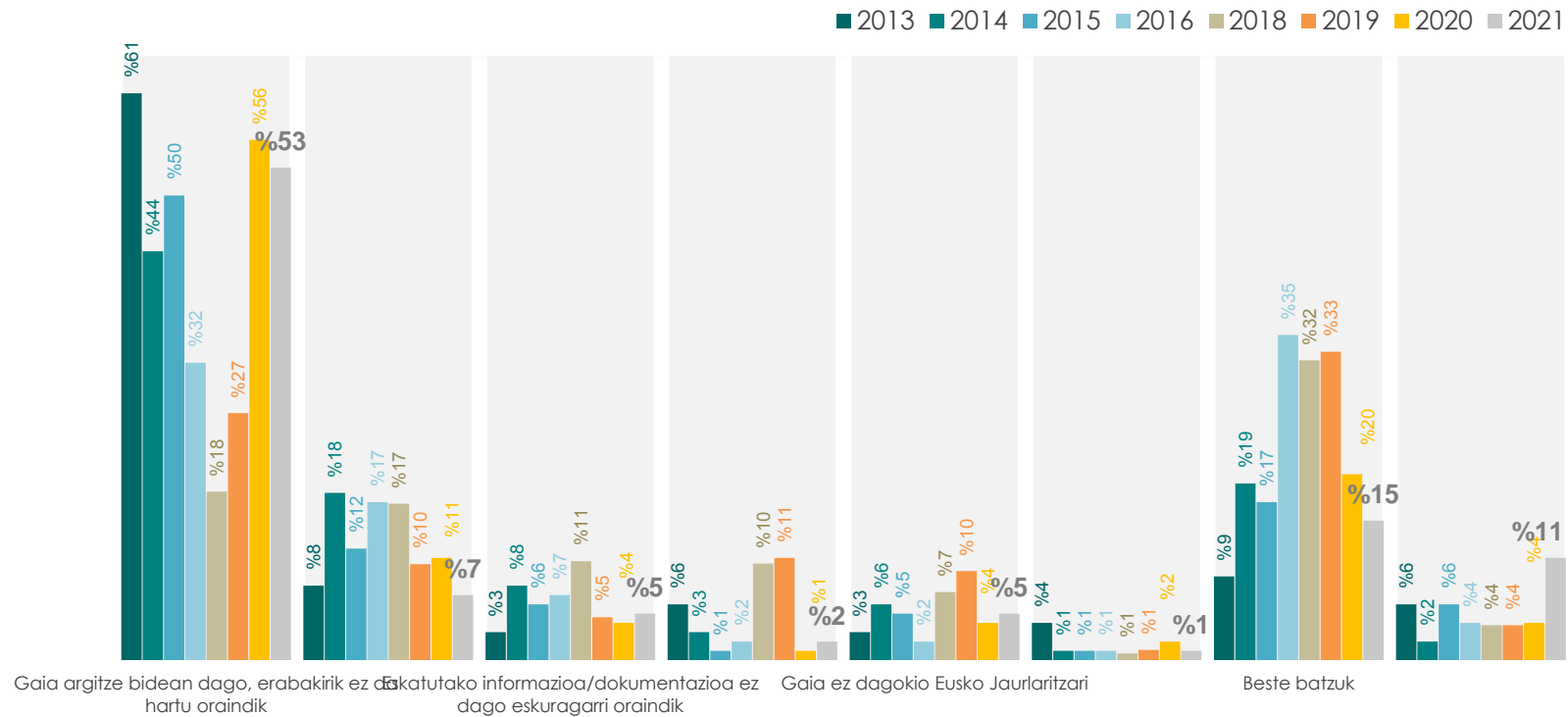
Oinarria: Zuzenean-ek tramitea konpondu ez diela adierazi duten elkarrizketatuak guztira (elkarrizketatu guztien %25)

	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021
Gaia argitze bidean dago, erabakirik ez da hartu oraindik	%61	%44	%50	%32	%18	%27	%56	%53
Dokumentazioa falta zen	%8	%18	%12	%17	%17	%10	%11	%7
Eskatutako informazioa/dokumentazioa ez dago eskuragarri oraindik	%3	%8	%6	%7	%11	%5	%4	%5
Ezin konpondu telefonoz (bulegora bertara joan beharra)	%6	%3	%1	%2	%10	%11	%1	%2
Gaia ez dagokio Eusko Jaurlaritzari	%3	%6	%5	%2	%7	%10	%4	%5
Epez kanpoko gaia (epea igarota)	%4	%1	%1	%1	%1	%1	%2	%1
Beste batzuk	%9	%19	%17	%35	%32	%33	%20	%15
Ed/Ee	%6	%2	%6	%4	%4	%4	%4	%11

* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

5.5.4. Tramitea ebatzi ez izanaren arrazoi nagusiaren bilakaera*

Oinarria: Zuzenean-ek tramitea konpondu ez diela adierazi duten elkarrizketatuak guztira (elkarrizketatu guztien %25)



* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

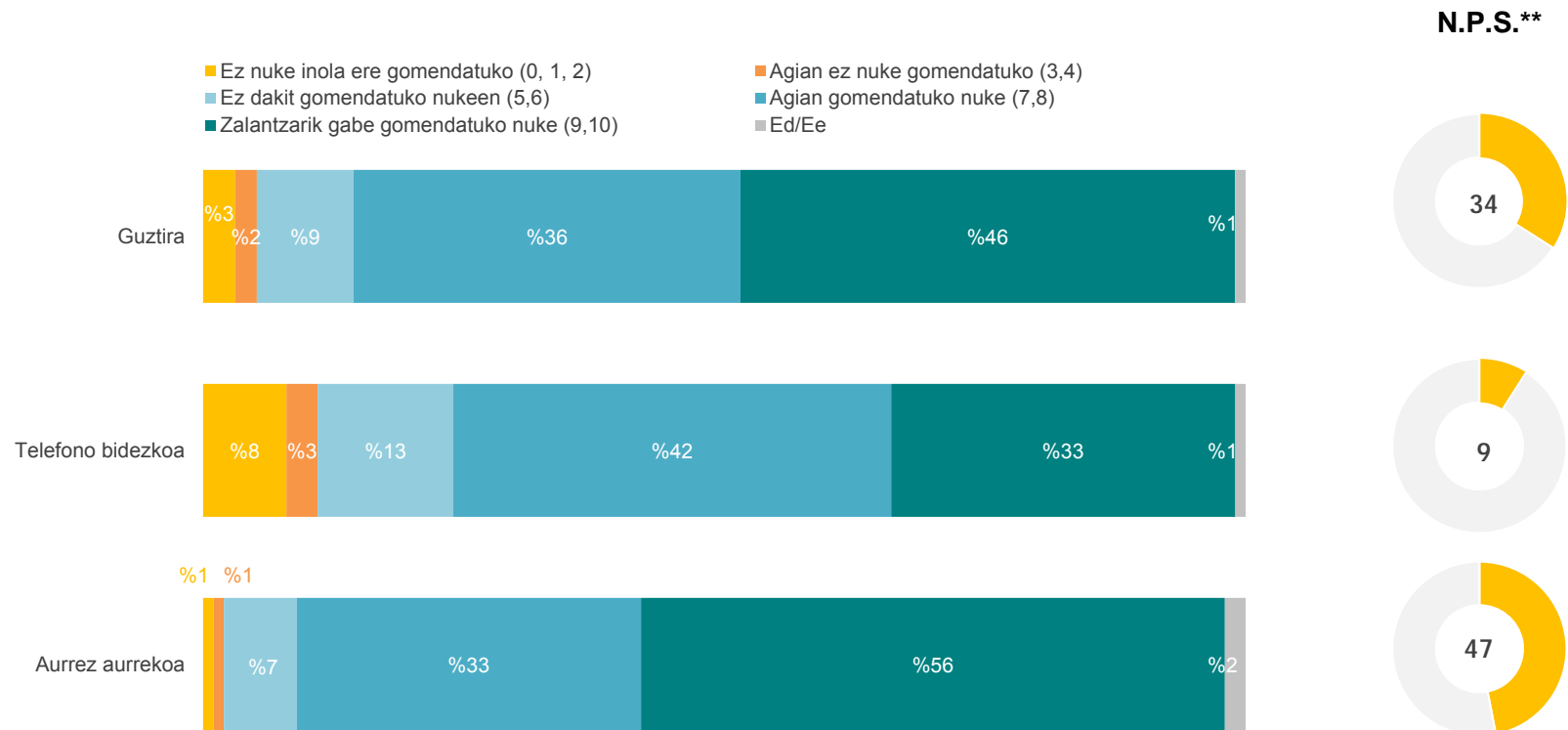
5.6.

Zuzenean zerbitzua gomendatzea

5.6.1 Zuzenean zerbitzuko bulego hau edo telefono bidezko arreta gomendatuko al zenuke?*

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

ZUZENEAN ARRETA

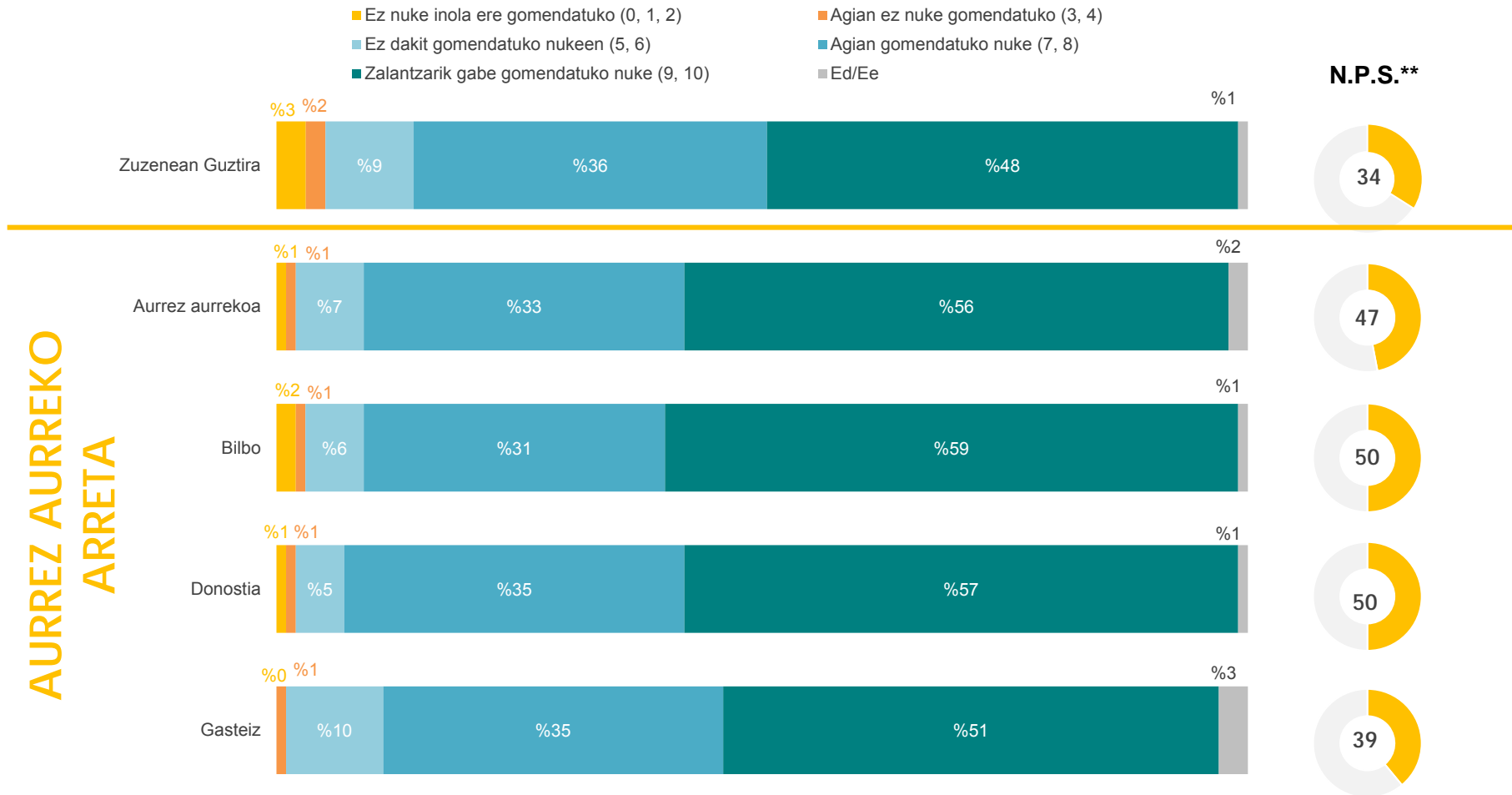


* Eskala non gutxieneak 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'.

**N.P.S.: = (% zalantzarik gabe gomendatuko nuke) - (% ez dakit gomendatuko nukeen + % agian ez nuke gomendatuko + % ez nuke inola ere gomendatuko).

5.6.1 Zuzenean zerbitzuko bulego hau edo telefono bidezko arreta gomendatuko al zenuke?*

Oinarria: Elkarriketatuak guztira



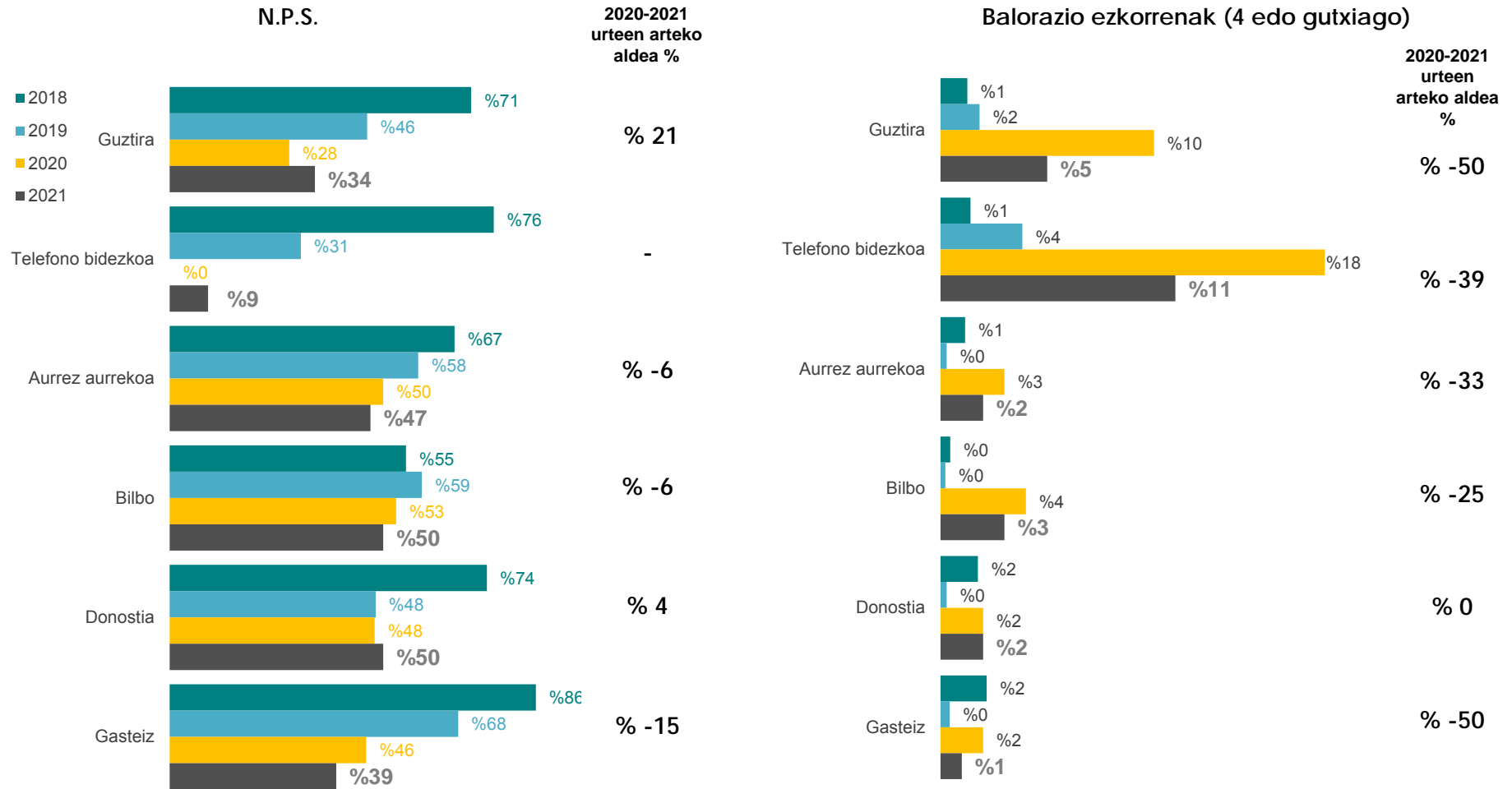
AURREZ AURREKO
ARRETA

*Eskala non gutxienekoa 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'. 95

**N.P.S.: = (% zalantzarik gabe gomendatuko nuke) - (% ez dakit gomendatuko nukeen + % agian ez nuke gomendatuko + % ez nuke inola ere gomendatuko).

5.6.2 Zuzenean zerbitzuaren N.P.S-aren bilakaera *

Oinarria: Elkarriketatuak guztira



* Eskala non gutxieneak 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'.

**N.P.S.: = (% zalantzarik gabe gomendatuko nuke) - (% ez dakit gomendatuko nukeen + % agian ez nuke gomendatuko + % ez nuke inola ere gomendatuko).

6

Aurretiko hitzordua kudeatzeko zerbitzuaren eta koronabirusari aurre egiteko neurrien egokitzapenaren balorazioa



Aurrez aurreko arreta jaso duten **elkarrizketatuen %50 oso pozik dago bulegoetan ezarritako aurretiko hitzordua kudeatzeko sistemarekin**, eta %35 nahiko pozik. Sistema honekiko **batez besteko gogobetetze-maila 8,2koa da**, eta argi eta garbi gaitzen du Zerbitzuen-Kartan ezarritako konpromisoa (7,0).

Elkarrizketatutako pertsona gehienek (**%78**) **online sistemaren bidez hartu dute hitzordua**, eta %21ek, **aldiz, telefono bidez**.

Telefono bidez hitzordua eskatu duen multzoaren barruan, %56k operadore birtual baten bidez ("makina" bat) eskatu du, %38k telefono bidezko arreta-agente batekin hitz egin du.

Elkarrizketatutako pertsonen %50 oso pozik dago aurretiko hitzordua lortzeko erabilitako sistemarekin, eta %33 nahiko pozik. **Aurretiko hitzordua lortzeko erabilitako sistemarekiko batez besteko asebetetze-maila 8,1ekoa da**. Egiaztatu da **aurretiazko hitzorduaren online sistemarekiko gogobetetze-maila handiagoa dela telefono bidezko aurretiko hitzorduarekikoa baino (8,4 eta 7,1, hurrenez hurren)**.

Elkarrizketatutako pertsonen %21ek Zuzenean zerbitzuko bulegoetara joateko aurretiko hitzordua ezeztatu behar izan dute inoiz; horietatik, %76ek **Zuzeneanen Internet bidezko aurretiko hitzorduak kudeatzeko aplikazioaren bidez egin dute**. Oro har, **batez besteko asebetetze-maila altua da aurretiko hitzordua ezeztatzeko erabilitako sistemarekin (8,1)**.

Zuzenean zerbitzuaren bulegoetan koronabirusari aurre egiteko hartutako neurrien balorazioa positiboa da: **elkarrizketatutako pertsonen %60 oso gustura dago neurriekin**, eta %30 nahiko gustura. **Batez besteko asebetetze-maila 8,6koa da**.

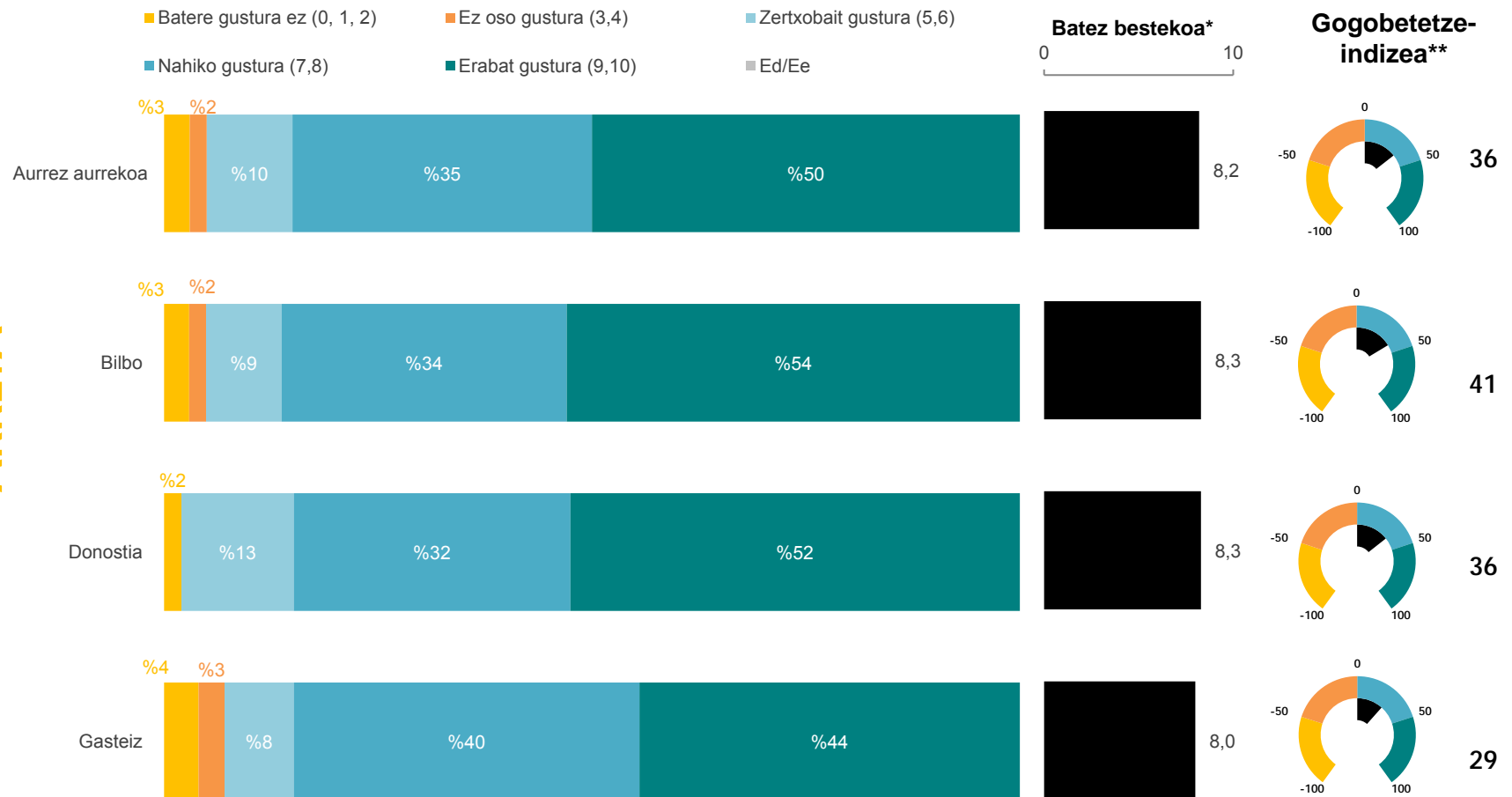
6.1.

Aurrez aurreko arretarako aurretiko hitzorduaren balorazioa

6.1.1. Zein da zure gogobetetze-maila aurrez aurreko arreta-bulegoetan ezarritako aurretiko hitzorduaren kudeaketa-sistemarekin?
(S2.AP.1.1. Adierazlea)*

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira

AURREZ AURREKO ARRETA

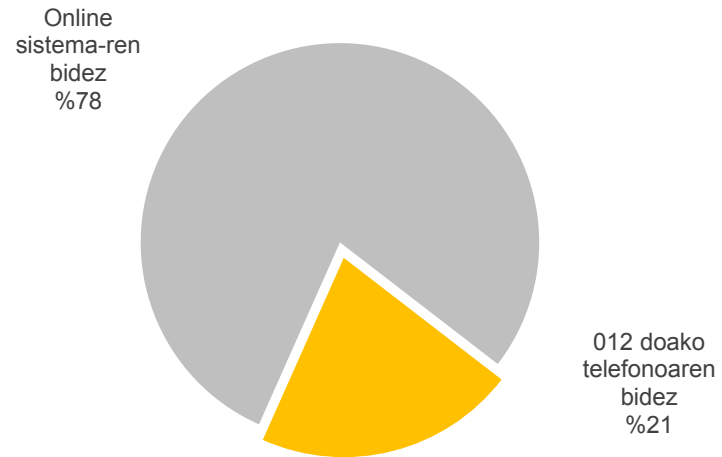


* Eskala non gutxienez 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'.

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

6.1.2. Zein sistemaren bidez eskatu zenuen aldez aurreko hitzordua?*

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira

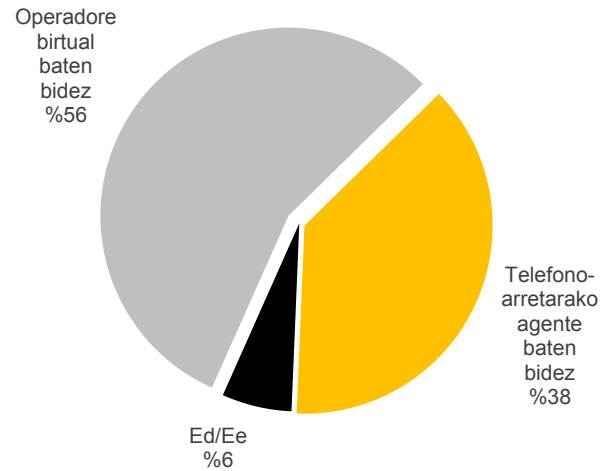


	AURREZ AURREKO ARRETA			
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Guztira
Online sistemaren bidez	%80	%76	%77	%78
012 doako telefonoaren bidez	%20	%23	%23	%21
Ed/Ee	%1	%1	%0	%0

* Erantzuko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

6.1.3. Operadore birtual baten bidez edo telefono-arretarako agente baten eskutik eskatu zenuen hitzordua?*

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten eta 012 telefonoaren bitartez hitzordua eskatu duten elkarrizketatuak guztira (aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuen %21)



	AURREZ AURREKO ARRETA			
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Guztira
Operadore birtual baten bidez	%54	%57	%58	%56
Telefono-arretarako agente baten bidez	%38	%38	%37	%38
Ed/Ee	%8	%6	%4	%6

* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen

6.1.4. Zein da aurretiko hitzordurako erabili zenuen sistemarekiko gogobetetze-maila? (arreta bulegoaren arabera)*

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira

AURREZ AURREKO ARRETA



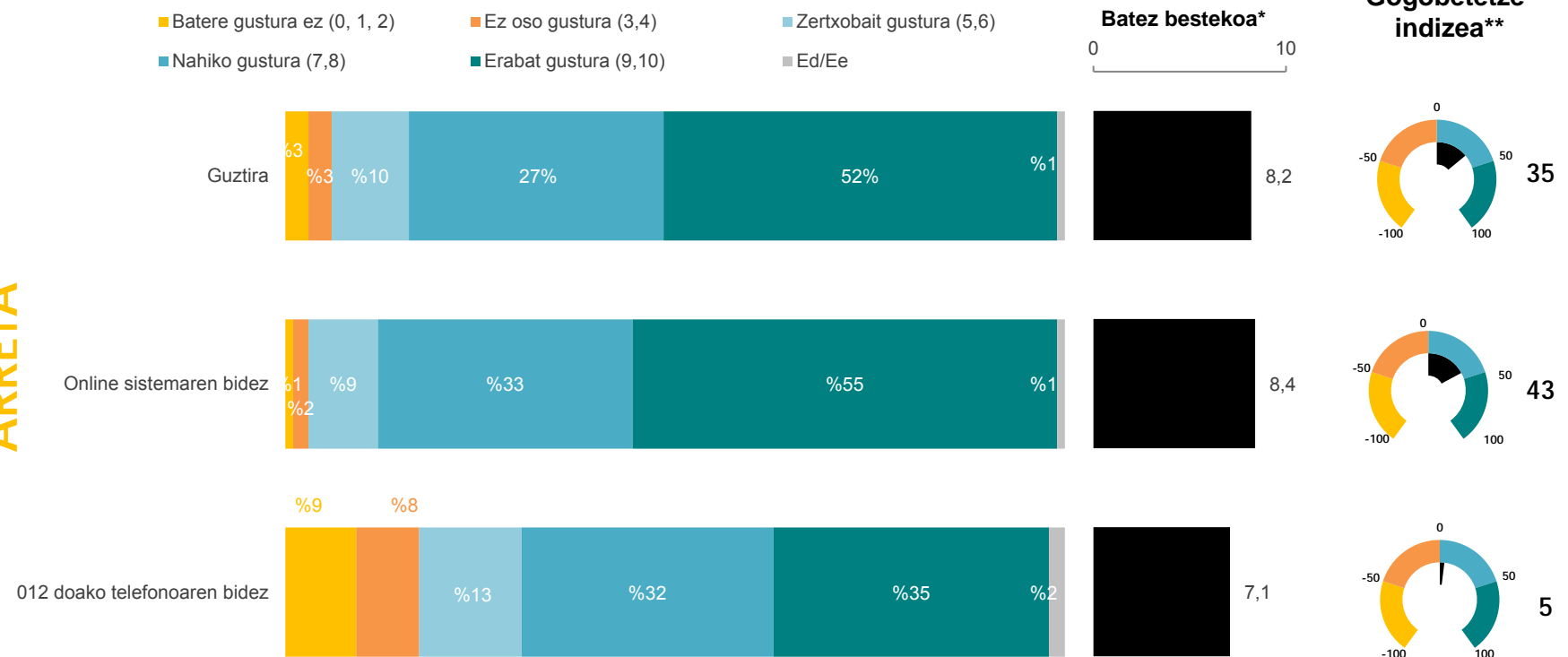
* Eskala non gutxienekoa 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'.

** Gogobetetze-indizea: balorazio onenen (eskanan 9 edo 10) ehunekoari balorazio txarrenen (eskanan 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.

6.1.5. Zein da aurretiko hitzordurako erabili zenuen sistemarekiko gogobetetze-maila? (erabilitako sistemaren arabera)*

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira

AURREZ AURREKO ARRETA



* Eskala non gutxienekoa 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'.

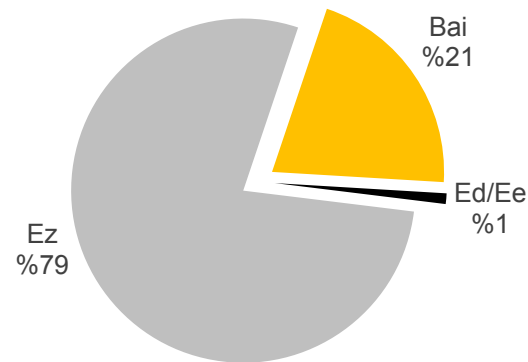
** Gogobetetze-indizea: balorazio onenen (eskanan 9 edo 10) ehunekoari balorazio txarrenen (eskanan 6 edo gutxiago) ehunekoa kenduta lortzen den emaitza. Indize hori 100 (balorazio guztiak 9 edo 10ekoak direnean) eta -100 (balorazio guztiak 6 edo gutxiagokoak direnean) artekoa izango da.

6.2.

Aurretiko hitzordua ezeztatzeko kudeaketaren balorazioa

6.2.1. Zuzenean zerbitzuaren aurrez aurreko arreta bulegoetarako aurretiko hitzordua ezeztatu behar izan duzu inoiz?

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



	AURREZ AURREKO ARRETA			ZUZENEAN ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Bai	%28	%26	%26	%27	%16	%21
Ez	%72	%74	%74	%73	%83	%79
Ed/Ee	%1	%1	%0	%0	%1	%1

6.2.2. Zein bideren bitartez ezeztatu duzu? *

Oinarria: Noizbait hitzorduren bat ezeztatu behar izan duten elkarriketatuen (%21)

	ZUZENEAN ARRETA		
	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Telefono-operadore birtual baten bidez	%18	%25	%21
Zuzenean-eko agente batekin harremanetan jarriz	%2	%8	%5
Aurrez egindako hitzorduak Internet bidez kudeatzeko Zuzenean zerbitzuak duen aplikazioaren bidez	%82	%69	%76

* Proposatutako bitarteko bakoitza erabili zuten pertsonen ehunekoa.

6.2.3. Oro har, zein da aurretiko hitzordua baliogabetzeko erabili duzun sistemarekiko gogobetetze-maila?

Oinarria: Noizbait hitzorduren bat ezeztatu behar izan duten elkarrizketatuak (%21)

	ZUZENEAN ARRETA		
	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Batez besteko gogobetetze-maila*	8,2	7,8	8,1

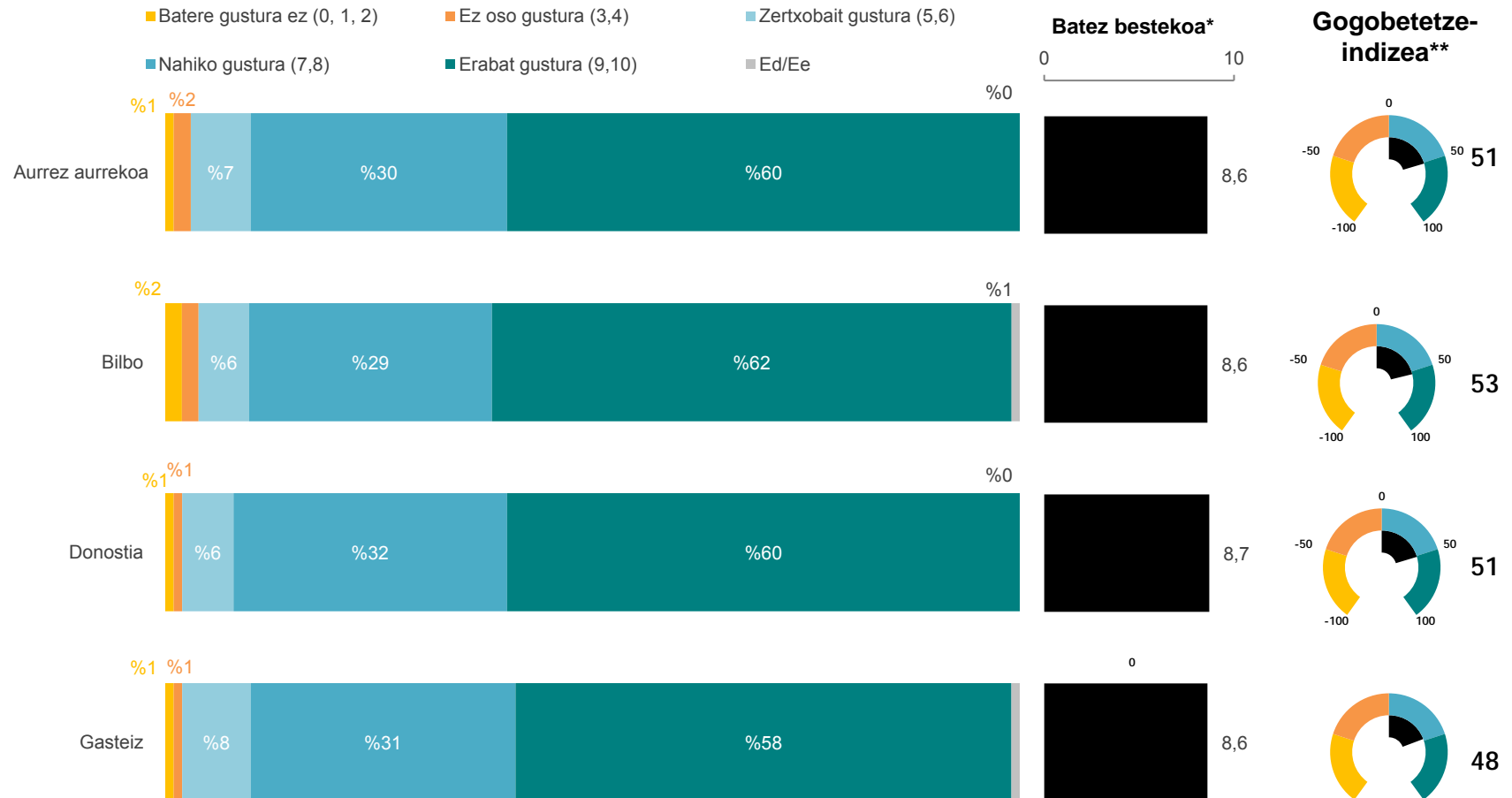
6.3.

Koronabirusari aurre egiteko neurrien egokitasunaren balorazioa

6.3.1. Zein da zure gogobetetze-maila bulegoetan koronabirusaren aurka hartutako neurriekin?*

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarriketatutak guztira

AURREZ AURREKO ARRETA



* Eskala non gutxienekoa 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'.

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

7

Zuzenean zerbitzuaren Zerbitzu-Kartari lotutako adierazleak



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

AURREZ AURREKO ARRETA		2021 ADIERAZLE ZKIA.	2020 Emaizta	2021 Emaizta	2021 Helburua	2020arekiko joera
HERRITARREI EMAN BEHARREKO ZERBITZUA ETA ARRETA						
	Instalazio egokiak edukitzea, haietan ematen den arreta-zerbitzurako.					
1 Konpromisoa:	1.1. Aurrez aurreko arreta-bulegoekiko asebetetze-mailaren batez besteko balorazioa, espazioari, irisgarritasunari, tenperaturari eta argiztapenari dagokionez.	S1.AP.1.1.	8,7	8,7	8,2	=
	1.2. Aurrez aurreko arreta-bulegoekiko asebetetze-mailaren batez besteko balorazioa, alde aurreko hitzorduaren kudeaketari dagokionez (identifikatzea, sartzeta, itxarotedenbora).	S1.AP.1.2.	8,4	8,6	8,0	▲
2 Konpromisoa:	Arreta-ordutegi zabala eta jarraitua ematea ohiko ordutegian: astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 19:30era (abuztuan izan ezik: 08:00etatik 14:30era).					
	2.1. Aurrez aurreko arretan jendeari arreta emateko ordutegi zabalari buruz erabiltzaileen batez besteko balorazioa.	S1.AP.2.1.	9,0	9,1	8,5	▲
3 Konpromisoa:	Profesional gaituak eskaintzea herritarrei, haien beharrei arreta egokia eman diezaien.					
	3.1. Aurrez aurreko arretan Zuzenean zerbitzuko herritarren arretarako langileekiko gogobetetze-mailaren batez besteko balorazioa, langileen adeitasunari, prestakuntzari eta egindako kontsulta ulertzeko eta konpontzeko erraztasunari dagokionez.	S1.AP.3.1.	8,4	8,7	8,0	▲
4 Konpromisoa:	Zerbitzu arina ematea, zentzuzko itxarotedenborak izango dituen.					
	4.1. Aurrez aurreko zerbitzua jaso aurreko itxarotedenborari erabiltzaileek ematen dioten batez besteko balorazioa.	S1.AP.4.1.	8,6	8,7	8,1	▲
5 Konpromisoa:	Herritarren beharretarako informazio baliagarria eta egokia ematea.					
	5.1. Aurrez aurreko arretan herritarren beharrak asetzeko emandako informazioaren batez besteko balorazioa.	S1.AP.5.1.	8,2	8,3	8,0	▲
AURRETIKO HITZORDUA KUDEATZEKO ZERBITZUA						
1 Konpromisoa:	Aurretiko hitzordu-zerbitzu arin eta eraginkorra ematea, aurrez aurreko arreta-bulegoetako arreta-fluxuak behar bezala erregulatu ahal izateko.					
	1.1. Aurrez aurreko arreta-bulegoetan ezarritako aurretiko hitzorduak kudeatzeko sistemarekiko gogobetetze-mailaren batez besteko balorazioa.	S2.AP.1.1.		8,2	7	
ESPEDIENTEEN ERREGISTRO- ETA TRAMITAZIO-ZERBITZUA						
1 Konpromisoa:	Aurrez aurreko arretarako bulegoetan 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.AP.1.1.	8,1	8,2	8	▲

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

TELEFONO BIDEZKO ARRETA		2021 ADIERAZLE ZKIA.	2020	2021	2021 Helburua	2020areki ko joera
HERRITARREI EMAN BEHARREKO ZERBITZUA ETA ARRETA						
1 Konpromisoa:	Arreta-ordutegi zabala eta jarraitua ematea ohiko ordutegian: astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 19:30era (abuztuan izan ezik: 08:00etatik 14:30era).					
	1.1. Telefono bidezko arretan jendeari arreta emateko ordutegi zabalari buruz erabiltzaileen batez besteko balorazioa.	S1.AT.1.1.	8,8	8,9	8,3	▲
2 Konpromisoa:	Profesional gaituak eskaintzea herritarrei, haien beharrei arreta egokia eman diezaien.					
	2.1. Telefono bidezko arretan Zuzenean zerbitzuko herritarren arretarako langileekiko gogobetetze-mailaren batez besteko balorazioa, langileen adeitasunari, prestakuntzari eta egindako kontsulta ulertzeko eta konpontzeko erraztasunari dagokionez.	S1.AT.2.1.	8,2	8,3	8	▲
3 Konpromisoa:	Zerbitzu arina ematea, zentzuzko itxarote-denborak izango dituen.					
	3.1. Telefono bidezko zerbitzua jaso aurreko itxarote-denborari erabiltzaileek ematen dioten batez besteko balorazioa.	S1.AT.3.1.	5,4	5,8	6	▲
4 Konpromisoa:	Herritarren beharretarako informazio baliagarria eta egokia ematea.					
	4.1. Telefono bidezko arretan herritarren beharrak asetzeko emandako informazioaren batez besteko balorazioa.	S1.AT.4.1.	7,5	7,5	7,5	=

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	

ZERBITZU-KARTAKO ADIERAZLEEN BILAKAERA ETA KONPROMISOAK BETETZEA

AURREZ AURREKO ARRETA		2021 ADIERAZLE ZKIA.	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021	2021 Helburua	Balio erreklaren aldea (2021- 2020)	2021eko balio erreklaren eta helburuaren arteko aldea
HERRITARREI EMAN BEHARREKO ZERBITZUA ETA ARRETA															
Instalazio egokiak edukitzea, haietan ematen den arreta-zerbitzurako															
1 Konpromisoa	1.1. Aurrez aurreko arreta-bulegoekiko asebetetze-mailaren batez besteko balorazioa, espazioari, irisgarritasunari, tenperaturari eta argiztapenari dagokionez.	S1.AP.1.1.	7,6	7,7	7,7	7,2	7,9	8,7	8,3	8,4	8,7	8,7	8,2	0,0	0,5
	1.2. Aurrez aurreko arreta-bulegoekiko asebetetze-mailaren batez besteko balorazioa, alde zuzeneko hitzorduaren kudeaketari dagokionez (identifikatzea, sartzea, itxarotedenbora).	S1.AP.1.2.									8,4	8,6	8,0	0,2	0,6
Arreta-ordutegi zabala eta jarraitua ematea ohiko ordutegian: asteleheneetik ostiralera, 08:00etatik 19:30era (abuztuan izan ezik: 08:00etatik 14:30era).															
2 Konpromisoa:	2.1. Aurrez aurreko arretan jendeari arreta emateko ordutegi zabalari buruz erabiltzaileen batez besteko balorazioa.	S1.AP.2.1.	8,4	8,5	9,2	8,2	8,9	9,0	8,9	8,9	9,0	9,1	8,5	0,1	0,6
Profesional gaituak eskaintzea herritarrei, haien beharrei arreta egokia eman diezaien.															
3 Konpromisoa:	3.1. Aurrez aurreko arretan Zuzenean zerbitzuko herritarren arretarako langileekiko gogobetetze-mailaren batez besteko balorazioa, langileen adeitasunari, prestakuntzari eta egindako kontsulta ulertzeko eta konpontzeko erraztasunari dagokionez.	S1.AP.3.1.	8,4	8,7	9,1	8,7	8,9	9,1	9,1	8,6	8,4	8,7	8,0	0,3	0,7
Zerbitzu arina ematea, zentzuzko itxarote-denborak izango dituen.															
4 Konpromisoa:	4.1. Aurrez aurreko zerbitzua jaso aurreko itxarote-denborari erabiltzaileek ematen dioten batez besteko balorazioa.	S1.AP.4.1.	---	---	8,0	7,7	8,0	8,3	7,8	8,4	8,6	8,7	8,1	0,1	0,6
Herritarren beharretarako informazio baliagarria eta egokia ematea.															
5 Konpromisoa:	5.1. Aurrez aurreko arretan herritarren beharrak asetzeko emandako informazioaren batez besteko balorazioa.	S1.AP.5.1.	8,0	8,2	8,9	8,2	8,7	8,9	8,9	8,3	8,2	8,3	8,0	0,1	0,3
AURRETIKO HITZORDUA KUDEATZEKO ZERBITZUA															
Aurretiko hitzordu-zerbitzu arin eta eraginkorra ematea, aurrez aurreko arreta-bulegoetako arreta-fluxuak behar bezala erregulatu ahal izateko.															
1 Konpromisoa:	1.1. Aurrez aurreko arreta-bulegoetan ezarritako aurretiko hitzorduak kudeatzeko sistemarekiko gogobetetze-mailaren batez besteko balorazioa.	S2.AP.1.1.										8,2	7,0	8,2	1,2
ESPEDIENTEEN ERREGISTRO- ETA TRAMITAZIO-ZERBITZUA															
Aurrez aurreko arretarako bulegoetan dokumentazioa erregistratu eta tramitzeko zerbitzu eraginkorra ematea.															
1 Konpromisoa:	1.1. Arreta emandako pertsonen dokumentazioa erregistratzei eta tramitzatzei dagokienez erakutsi duten gogobetetzearen batez besteko balorazioa.	S3.AP.1.1.									8,1	8,2	8,0	0,1	0,2

ZERBITZU-KARTAKO ADIERAZLEEN BILAKAERA ETA KONPROMISOAK BETETZEA

TELEFONO BIDEZKO ARRETA		2021 ADIERAZLE ZKIA.	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021	2021 Helburu a	Balio erreklaren aldea (2021-2020)	2021eko balio erreklaren eta helburuaren arteko aldea
HERRITARREI EMAN BEHARREKO ZERBITZUA ETA ARRETA															
1 Konpromisoa:	Arreta-ordutegi zabala eta jarraitua ematea ohiko ordutegian: astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 19:30era (abuztuan izan ezik: 08:00etatik 14:30era).														
	1.1. Telefono bidezko arretan jendeari arreta emateko ordutegi zabalari buruz erabiltzaileen batez besteko balorazioa.	S1.AT.1.1.	8,4	8,5	9,2	8,2	8,9	9,0	8,9	8,9	8,8	8,9	8,3	0,1	0,6
2 Konpromisoa:	Profesional gaituak eskaintzea herritarrei, haien beharrei arreta egokia eman diezaien.														
	2.1. Telefono bidezko arretan Zuzenean zerbitzuko herritarren arretarako langileekiko gogobetetze-mailaren batez besteko balorazioa, langileen adetasunari, prestakuntzari eta egindako kontsulta ulertzeko eta konpontzeko erraztasunari dagokionez.	S1.AT.2.1.	8,4	8,7	9,1	8,7	8,9	9,1	9,1	8,6	8,2	8,3	8,0	0,1	0,3
3 Konpromisoa:	Zerbitzu arina ematea, zentzuzko itxarote-denborak izango dituen.														
	3.1. Telefono bidezko zerbitzua jaso aurreko itxarote-denborari erabiltzaileek ematen dioten batez besteko balorazioa.	S1.AT.3.1.	---	---	8,7	8,3	8,7	8,6	8,2	7,1	5,4	5,8	6,0	0,4	-0,2
4 Konpromisoa:	Herritarren beharretarako informazio baliagarria eta egokia ematea.														
	4.1. Telefono bidezko arretan herritarren beharrak asetzeko emandako informazioaren batez besteko balorazioa.	S1.AT.4.1.									7,5	7,5	7,5	0,0	0,0