

# ZUZENEAN

zerbitzuaren euskadi.eus postontziaren eta Telegram  
zerbitzuaren erabiltzaileen asebetetzeari buruzko 2020ko ikerketa

2020ko abenduaren 23a

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

Berio pasealekua 11, 20018 Donostia

943 31 00 34

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



## Aurkibidea

<b>1. SARRERA: PLANTEAMENDU METODOLOGIKOA</b>	<b>4</b>
1.1. Ikerketaren helburuak	5
1.2. Fitxa teknikoa	6
<b>2. ERABILTZAIILEEN PROFIL SOZIODEMOGRAFIKOA</b>	<b>8</b>
2.1. Sexua	10
2.2. Adina	11
2.3. Bizilekua	12
2.4. Jaiolekua	13
2.5. Amaitutako ikasketa-maila	14
2.6. Lehentasunezko hizkuntza	15
<b>3. KONTSULTAREN GAIA, ERABILERAREN MAIZTASUNA ETA SARBIDE-MOTA</b>	<b>16</b>
3.1. Egindako kontsultaren gaia	18
3.2. Erabileraren maiztasuna	20
3.3. Sartzeko erabilitako gailuak	22
<b>4. ARRETAREN BALORAZIOA</b>	<b>24</b>
4.1. Kontsultaren balorazioa	26
4.2. Arretarekiko asebetetze-maila	28
4.3. Zerbitzuarekiko asebetetze-maila orokorra	30

## Aurkibidea

<b>5. ZERBITZUA ERABILTZeko ETA GOMENDATZeko JOERA</b>	<b>31</b>
5.1. Zerbitzua erabiltzeko joera	33
5.2. Zerbitzua gomendatzea	35
<b>6. TELEGRAM ETA HERRITARREKIN HARREMANETAN JARTZeko KANAL BERRIAK</b>	<b>37</b>
6.1. Zuzenean-en Telegram zerbitzuaren ezagutza eta interesa	39
6.2. Zuzenean-en Telegram zerbitzua instalatzeko eta erabiltzeko erraztasuna	41
6.3. Herritarrekin harremanetan jartzeko kanal berriak	42

# 1

Sarrera: planteamendu metodologikoa



## 1.1.

### Ikerketaren helburua

#### Helburu orokorra

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

#### Helburu zehatzak

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

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

## 1.2.

### Fitxa teknikoa

#### Metodologia

Esplorazioaren eta analisi kuantitatiboaren metodologia.

#### Ikerlanerako teknika

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

#### Aztergai den unibertsoa

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

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

Azken laginaren tamaina ondorengoa izan da: 183 inkesta euskadi.eus postontziaren erabiltzaileei eta 162 inkesta Zuzenean zerbitzuaren Telegram-aren erabiltzaileei.

Laginaren errore-marjina:

- **Euskadi.eus postontziari** dagokionez: 2019an zehar 4.430 kontsulta erantzun ditu Zuzenean zerbitzuak euskadi.eus postontziaren bidez, beraz, jasotako datuen errore-marjina  $\pm$  %7,24-koa da (%95,5-eko konfiantza-maila izateko,  $p=q=0,5$  izanik).
- **Telegram** zerbitzuari dagokionez: 2019an zehar 3.569 kontsulta erantzun ditu Zuzenean zerbitzuak Telegram bidez, beraz, datuen errore-marjina  $\pm$  %7,68-koa da ((%95,5-eko konfiantza-maila izateko,  $p=q=0,5$  izanik).

## Landa-lana burutzeko datak

Azterketa burutzeko datak ondorengoak izan dira:

- › Galdetegiak onartzea: 2020ko irailaren 20a.
- › Sarean inkestak egiteko lanari ekitea: 2020ko urriaren 1a.
- › Sarean inkestak egiteko lana bukatzea:
  - › Euskadi.eus postontziari lotutako formularioa: 2020ko azaroaren 23a.
  - › Telegram zerbitzuari lotutako formularioa: 2020ko abenduaren 8a.

## 2

### Erabiltzaileen **profil** soziodemografikoa

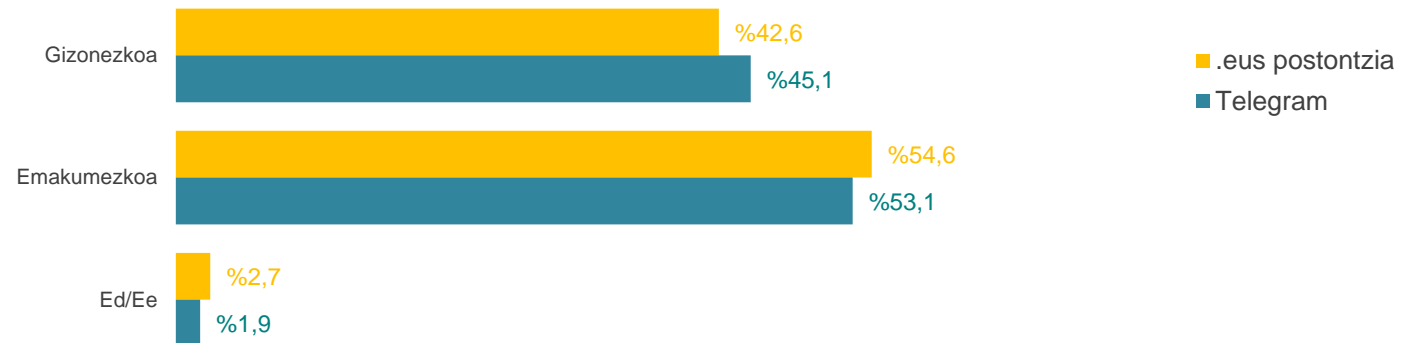




- **Sexua:** emakumeak dira euskadi.eus postontziaren eta Telegram zerbitzuaren erabiltzaile guztien %50 baino gehiago (%55 eta %53, hurrenez hurren).
- **Adina:** postontziaren erabiltzaileen batez besteko adina 49 urtekoa da; Telegram zerbitzuaren erabiltzaileen adina baxuagoa da, 37,6 urtekoa, hain zuzen.
- **Bizilekua:** postontziaren eta Telegram zerbitzuaren erabiltzaileen %50 inguru Bizkaian bizi dira, %26 inguru, Gipuzkoan, eta %14, Araban.
- **Jaiolekua:** postontziaren nahiz Telegramen erabiltzaile gehienak EAEn jaio dira; zehazki, 10etik 7.
- **Ikasketa-maila:** bai postontziaren, eta bai Telegramen erabiltzaileen kasuan, ehunekorik altuena unibertsitate-ikasketak dituztenei dagokie (%61 eta %49, hurrenez hurren). Jarraian, lanbide heziketako ikasketak dituztenez portzentajea da nabarmenena (%17 postontziaren erabiltzaileen artean, eta %25, aldiz, Telegram zerbitzuaren erabiltzaileen artean).
- **Lehentasunezko hizkuntza:** gaztelania da bai postontziaren erabiltzaileen, baita Telegram-ekoen lehentasunezko hizkuntza (%79 eta %72, hurrenez hurren). Telegram zerbitzuaren kasuan, euskara hautatzen dutenen ehuneko nabarmen altuagoa da postontziaren kasuan baino (%13 eta %7, hurrenez hurren).

## 2.1. Sexua

Oinarria: pertsona erabiltzaileen lagina



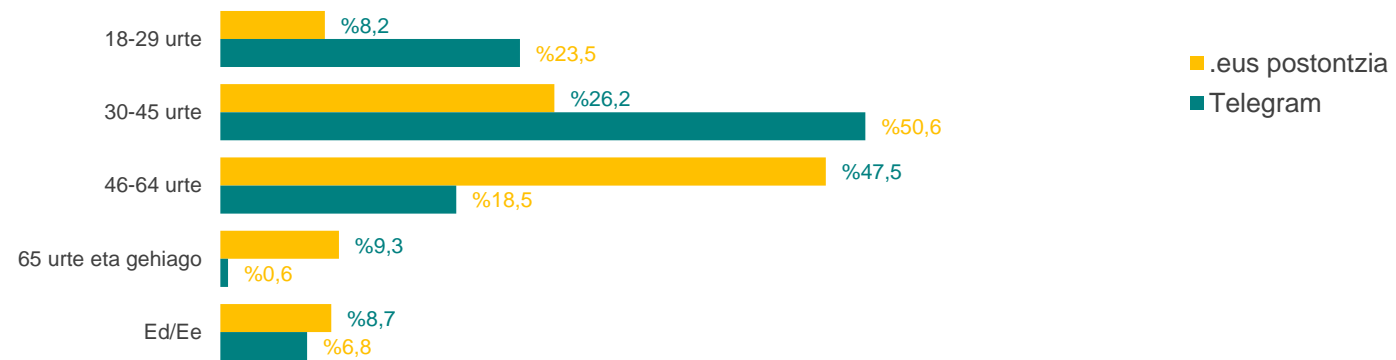
### Sexuaren bilakaera

	ARRETA-KANALA (%)								Aurrez aurrekoa/telefono bidezkoa guztira				euskadi.eus postontzia				Telegram			
	Aurrez aurrekoa				Telefono bidezkoa				2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020
	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020												
Gizonezkoa	42	39	47	37	30	32	36	37	37	36	42	37	51	59	30	43	52	53	45	45
Emakumezkoa	58	61	53	63	70	68	64	63	63	64	58	63	41	41	65	55	47	45	49	54
Ed/Ee	---	---	---		---	---	---		---	---	---		7	---	4	3	1	1	6	2

## 2.2.

### Adina

Oinarria: pertsona erabiltzaileen lagina



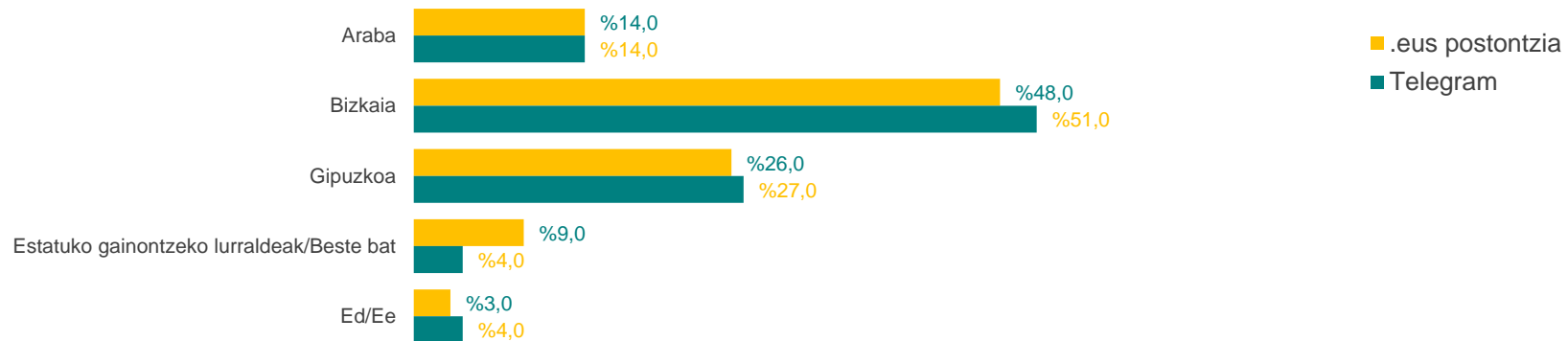
### Adinaren bilakaera

	ARRETA-KANALA (%)								Aurrez aurrekoa/telefono bidezkoa guztira				euskadi.eus postontzia				Telegram			
	Aurrez aurrekoa				Telefono bidezkoa															
	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020
18-29 urte	12	16	18	13	10	14	8	13	11	15	14	13	22	3	18	8	25	18	19	24
30-45 urte	52	48	45	47	56	52	48	46	54	50	47	47	31	34	45	26	52	55	57	51
46-64 urte	32	31	31	3	28	29	39	34	30	30	35	33	38	52	36	48	19	27	22	19
65 urte eta gehiago	4	4	6	6	7	4	3	7	5	4	5	7	5	10	---	9	2	---	---	1
Ed/Ee	---	---	---	---	---	2	1	---	---	1	0	---	4	---	---	9	2	---	3	7
<b>BATEZ BESTEKOA</b>	<b>42,3</b>	<b>41,9</b>	<b>41,6</b>	<b>43,3</b>	<b>43,1</b>	<b>41,9</b>	<b>43,7</b>	<b>43,5</b>	<b>42,6</b>	<b>41,9</b>	<b>42,5</b>	<b>43,4</b>				<b>48,9</b>				<b>37,6</b>

## 2.3.

### Bizilekua

*Oinarria: pertsona erabiltzaileen lagina*



### Bizilekuaren bilakaera

	ARRETA-KANALA								Aurrez aurrekoa/telefono bidezkoa guztira				Euskadi.eus postontzia				Telegram			
	Aurrez aurrekoa				Telefono bidezkoa															
	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020
Araba	24	24	22	23	13	15	15	16	20	20	19	20	7	17	17	14	12	11	14	14
Bizkaia	49	52	51	51	47	51	51	52	48	51	51	51	55	41	39	48	51	52	52	51
Gipuzkoa	26	24	26	26	32	27	28	28	29	25	27	27	13	34	35	26	29	36	25	27
Estatuko gainontzeko lurraldeak/beste bat	1	1	1	---	7	6	5	4	3	3	3	2	18	7	4	9	6	---	6	4
Ed/Ee	---	---	---	---	---	1	1	---	---	1	---	---	7	---	4	3	2	1	3	4

## 2.4.

### Jaiolekua

*Oinarria: pertsona erabiltzaileen lagina*



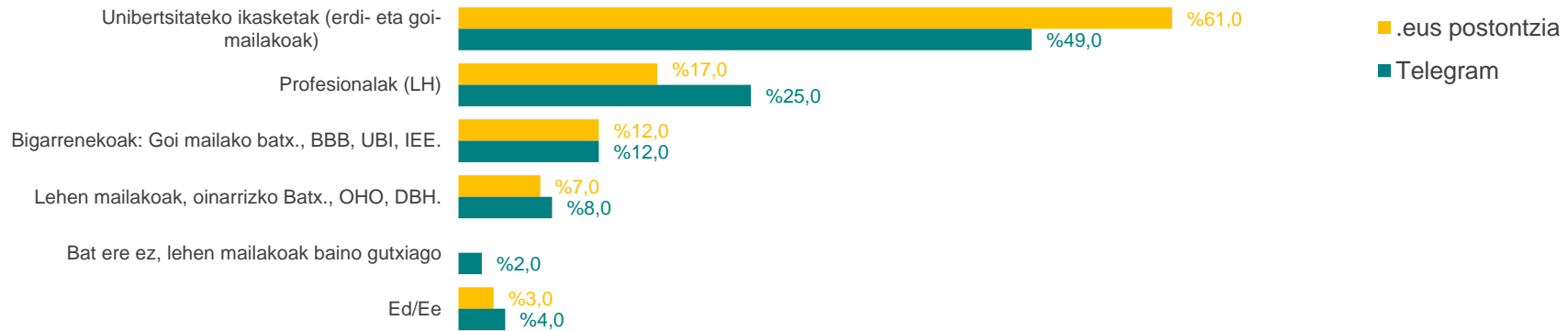
### Jaiolekuaren bilakaera

	ARRETA-KANALA (%)								Aurrez aurrekoa/telefono bidezkoa guztira				Euskadi.eus postontzia				Telegram			
	Aurrez aurrekoa				Telefono bidezkoa				2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020
	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020												
EAE	71	72	66	53	79	71	81	71	75	71	73	61	64	86	74	72	84	85	86	69
Estatuko gainontzeko lurraldeak	9	16	8	10	13	8	9	8	11	11	9	9	18	10	9	14	7	10	10	9
Espainiatik kanpo	19	11	26	37	8	21	9	20	14	17	18	30	15	---	---	7	6	---	---	14
Ed/Ee	---	1	0	1	---	---	0	---	---	1	0	1	4	3	17	8	3	5	4	8

## 2.5.

### Amaitutako ikasketa-maila

*Oinarria: pertsona erabiltzaileen lagina*



### Ikasketa-mailaren bilakaera

	ARRETA-KANALA (%)								Aurrez aurrekoa/Telefono bidezkoa guztira				Euskadi.eus postontzia				Telegram			
	Aurrez aurrekoa				Telefono bidezkoa				2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020
	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020												
Unibertsitateko ikasketak (erdi- eta goi-mailakoak)	44	43	42	40	57	51	56	42	49	46	48	41	44	34	74	61%	52%	55%	49%	49%
Profesionalak (LH)	22	19	21	20	12	20	16	29	18	19	19	24	24	24	9%	17%	23%	26%	33%	25%
Bigarrenekoak: Goi mailako batx., BBB, UBI, IEE.	15	17	19	17	15	13	14	15	15	16	17	16	15	17	13%	12%	13%	14%	9%	12%
Lehen mailakoak, oinarrizko Batx., OHO, DBH.	17	20	17	19	13	13	14	11	15	17	15	16	11	17	4%	7%	9%	5%	6%	8%
Bat ere ez, lehen mailakoak baino gutxiago	2	1	1	2	2	0	---	2	2	1	0	2	2	---	---	---	2%	---	---	2%
Ed/Ee	1	0	---	---	1	3	0	---	1	1	0	---	5	7	---	3%	2%	---	3%	4%

## 2.6.

### Lehentasunezko hizkuntza

*Oinarria: pertsona erabiltzaileen lagina*



### Lehentasunezko hizkuntzaren bilakaera

	ARRETA-KANALA (%)								Aurrez aurrekoa/telefono bidezkoa guztira				Euskadi.eus postontzia				Telegram			
	Aurrez aurrekoa				Telefono bidezkoa															
	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020
Euskara	11	14	17	9	13	11	13	13	12	13	15	11	9	---	13	7	22	18	12	13
Gaztelania	81	73	75	84	79	75	71	76	80	74	73	81	71	97	74	79	59	74	74	72
Euskara edo gaztelania, biak berdin	7	13	9	7	8	13	16	11	8	13	12	8	16	3	4	12	18	8	13	15
Ed/Ee	---	---	---	---	---	1	0	---	---	1	0	---	4	---	9	2	1	---	1	1

### 3

Kontsultaren gaia, erabileraren maiztasuna eta sarbide-mota





Erabiltzaileen kontsulten **gaiak zertxobait aldatzen dira kanalaren arabera. Garraioa eta mugikortasuna (%31) da euskadi.eus postontziko kontsulta-gai nagusia; Telegram zerbitzuaren kasuan, aldiz, etxebizitzari ( % 28), hezkuntzari ( % 22) eta gizarte-gaiei eta familiari ( % 18) buruzkoak nabarmentzen dira.**

Bilakaera aztertzen badugu, nabarmentzekoa da postotziaren bidez etxebizitzari buruzko kontsulten kopurua jaitsi egin dela (2019an %43 ziren; 2020an, aldiz, %7), eta garraioari eta mugikortasunari buruzkoek, aldiz, gora egin dute (2019an ez zen gai horri buruzko kontsultarik erregistratu, eta 2020an, aldiz, %31 izan da). Telegramen kasuan, aldiz, etxebizitzari buruzko kontsultek behera egin dute (%33tik %28ra), baita segurtasunari eta herrizaingoari buruzkoek ere (%10etik %2ra). Aldiz, areagotu egin dira gizarte gaiei eta familiari (%6tik %18ra), baita hezkuntzari buruzko kontsultak ere (%17tik %22ra)

Postontziaren nahiz Telegramen erabiltzaile gehienek adierazi dute behin baino ez dutela erabili; %67ek eta %59ek, hurrenez hurren. Kanal horiek noizean behin erabiltzen dituztenak %25 dira. Bilakaera kontuan hartuta, Telegramen kasuan erabiltzaile berrien (lehen aldiz erabili duten pertsonak) kopuruaren gorakada nabarmentzekoa da - 2019an %43 izan zen, eta 2020an, aldiz, %59-, baita noizbehinkako erabiltzaileen beherakada ere (%42tik %24ra).

**Telegram** zerbitzuaren erabiltzaileek **erabilera maiztasun handiagoa** dute, kontsulta errepikatzeko joera handiagoa. Telegrameko erabiltzaileen %12k bat-bateko mezularitza-zerbitzua hainbat aldiz erabili du urtean zehar, eta euskadi.eus-eko postontziaren erabiltzaileen % 4ek erabili dute zerbitzu hura maiztasun berberarekin.

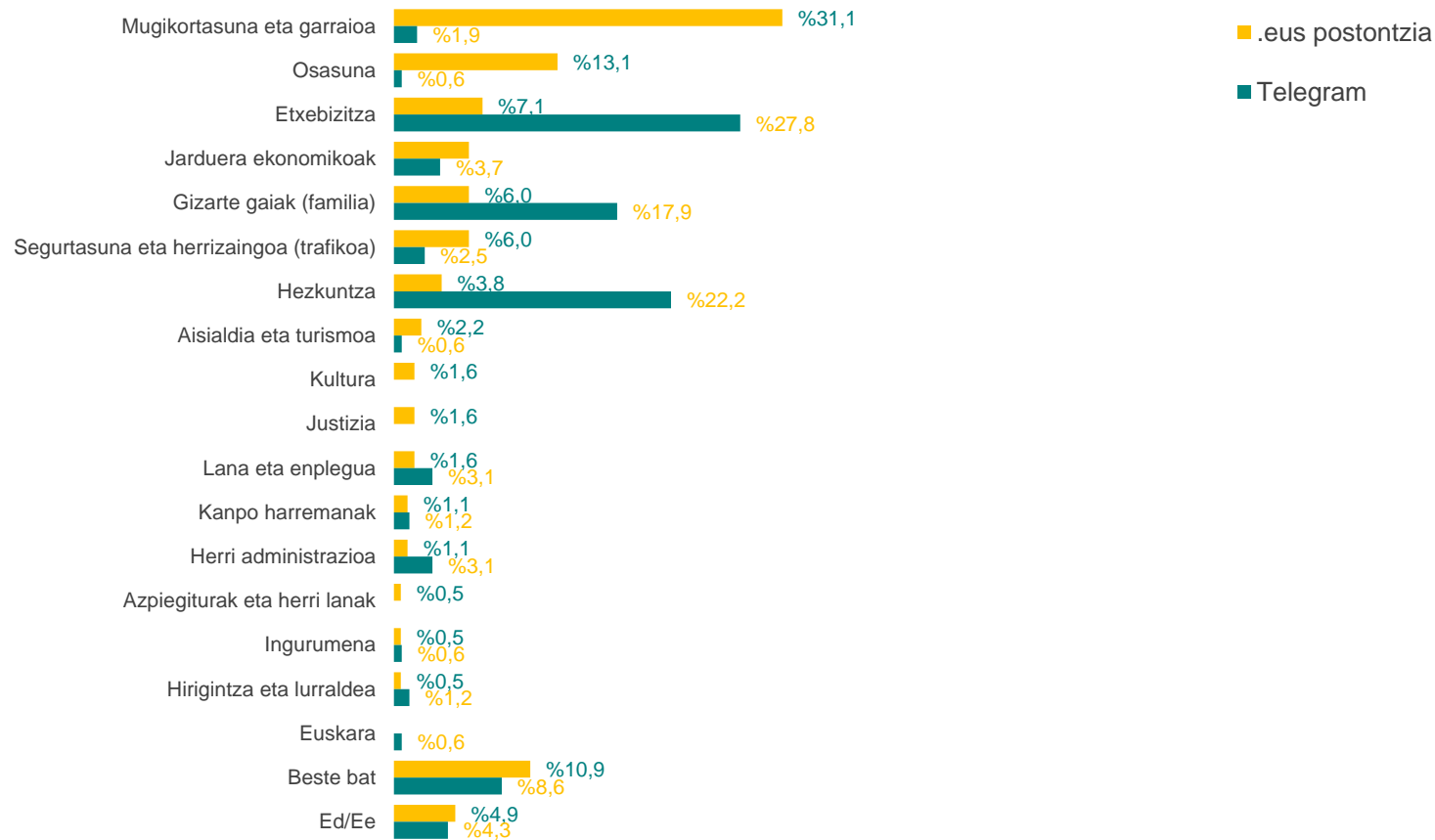
**Harremanetarako gailua** ere kanalaren araberkoa da: **Euskadi.eus postontziaren erabiltzaileen %71ek ordenagailuaren** (mahai gainekoa edo eramangarria) bitartez sartzten da; **Telegram zerbitzuaren erabiltzaileen artean, aldiz, mugikorra da harremanetarako gailua (%86)**. Gainera, egiaztatu da kanal bakoitzean ohikoenak diren harremanetarako modu horien erabilera areagotu egin dela 2019ko datuekin alderatuta.

## 3.1.

### Egindako kontsultaren gaia

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

*Oinarria: pertsona erabiltzaileen lagina*



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

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

*Oinarria: pertsona erabiltzaileen lagina*

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

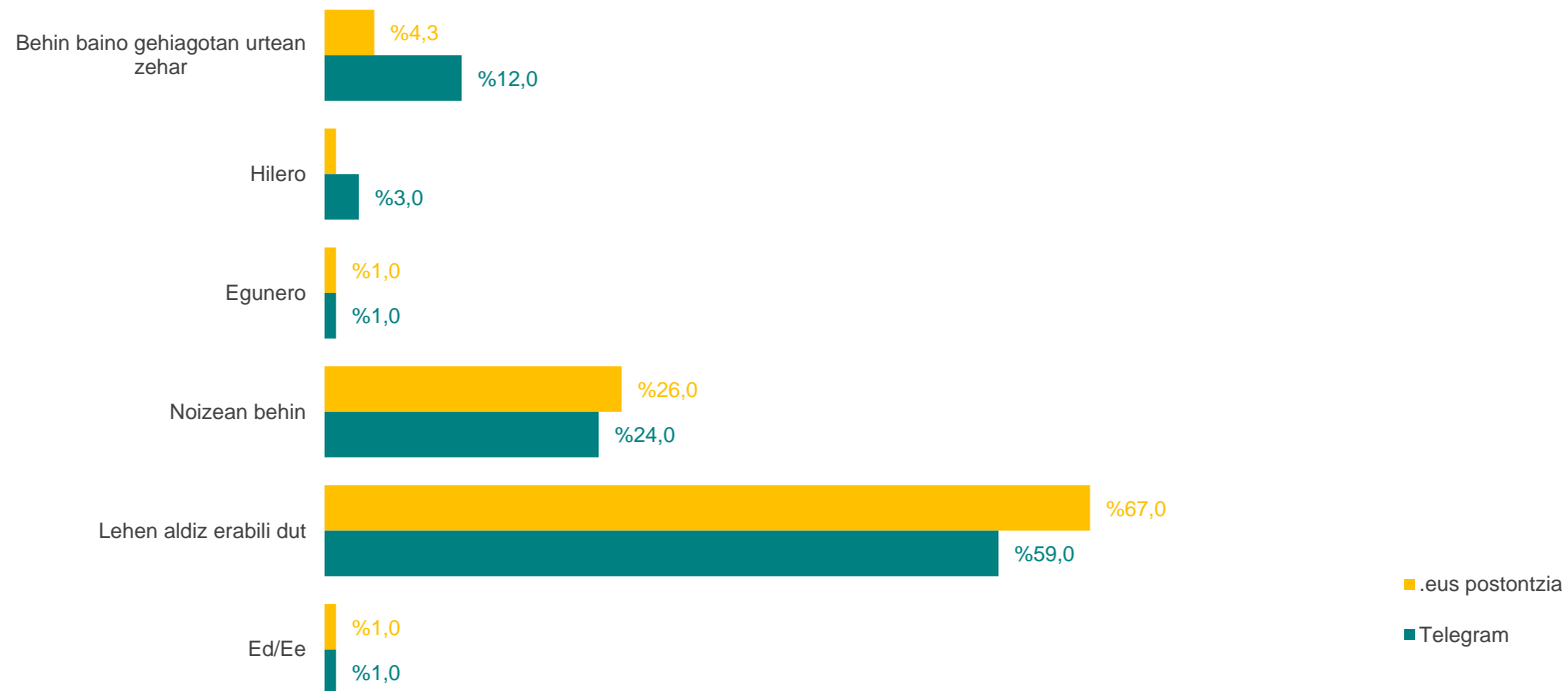
\* Ordezko erantzunak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

## 3.2.

### Erabileraren maiztasuna

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

*Oinarria: pertsona erabiltzaileen lagina.*



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

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

*Oinarria: pertsona erabiltzaileen lagina*

	<i>Euskadi.eus postontzia</i>				<i>Telegram</i>			
	<i>2016</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>	<i>2016</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>
Urtean zehar behin baino gehiagotan	9	7	4	4	1	25	13	12
Hilero	2	---	---	1	4	1	1	3
Egunero	---	---	---	1	1	1	---	1
Noizean behin	27	28	35	26	19	26	42	24
Lehen aldiz erabili dut	58	66	61	67	61	47	43	59
Ed/Ee	4	---	---	1	---	---	---	1

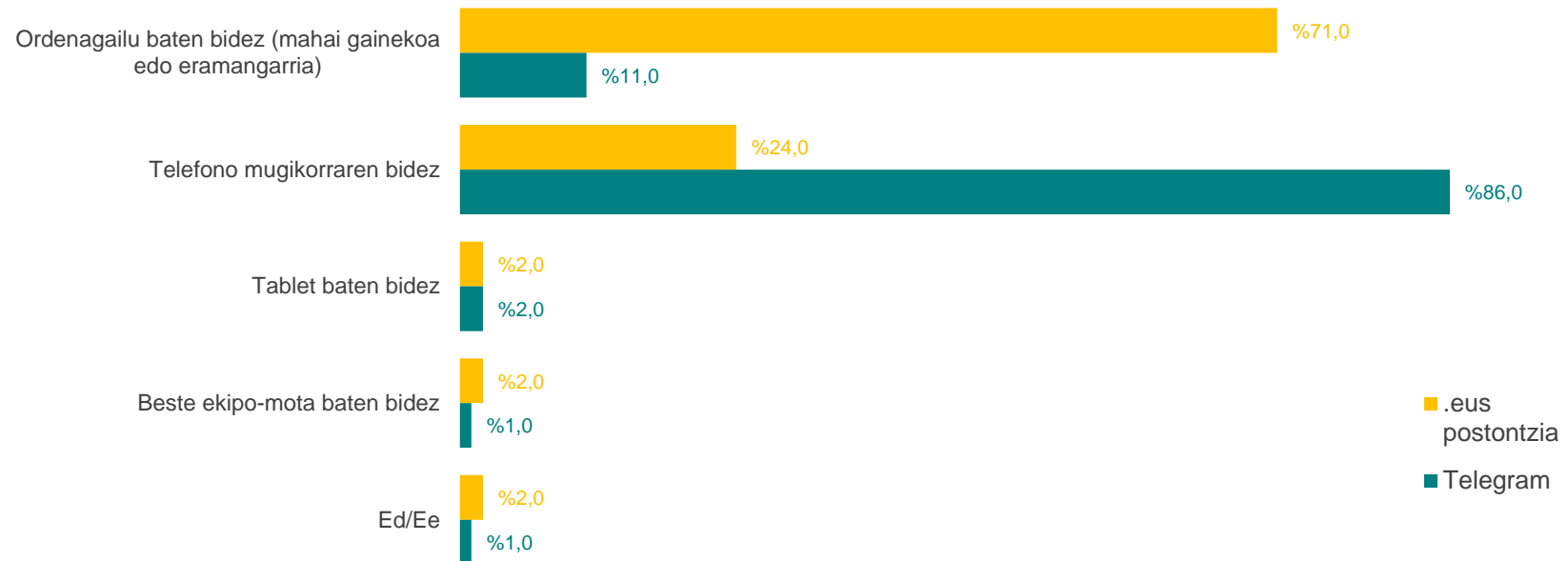
\* Ordezko erantzunak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

### 3.3.

#### Sartzeko erabilitako gailuak

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

*Oinarria: pertsona erabiltzaileen lagina*



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

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

*Oinarria: pertsona erabiltzaileen lagina*

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

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

# 4

## Arretaren balorazioa





**Telegramen ebazpenerako gaitasuna Euskadi.eus postontziarena baino handiagoa dela egiaztatu da:** Telegrameko erabiltzaileen %59ek uste dute kontsulta «erabat» ebatzi dela; postontziaren erabiltzaileen artean, aldiz, ehuneko hori %30era jaisten da, eta era berean, %55ek uste dute kontsulta «ez dela erantzun».

Kanal bakoitzaren ebazpenerako gaitasunari buruzko balorazioa indartu egin da 2019an erregistratutakoarekin alderatuta: Telegram zerbitzuaren ebazpenerako gaitasuna handitu egin da zertxobait (2019an %54koa zen); postontziaren gaitasuna, aldiz, txikitu (2019an %61ekoa zen).

**Telegramen erabiltzaileen arretarekiko asebetetze-maila nabarmen handiagoa da postontziaren erabiltzaileena baino**, bai maila orokorrean, baita aztertutako alderdietan ere: **Telegramen arretari dagokionez, batez besteko asebetetze-maila orokorra 8,4-koa da, eta postontziaren kasuan, 6,0-koa.** Telegramen kasuan, arretari lotutako alderdien batez besteko balorazioa (erantzuna jaso arte pasatako denbora, informazioaren argitasuna, informazioaren erabilgarritasuna, baliabide elektronikoen bidez harremanetan jartzeko aukera) 8-tik gorakoa da. Postontziaren kasuan, aldiz, bi alderdik ez dute 5-a gainditzen: informazioaren argitasunak eta erabilgarritasunak (4,4 eta 4, hurrenez hurren).

2019arekin alderatuta, Telegram zerbitzuaren erabiltzaileen arretarekiko asebetetze-maila hobetu da; Euskadi.eus postontziaren erabiltzaileena, aldiz, okertu.

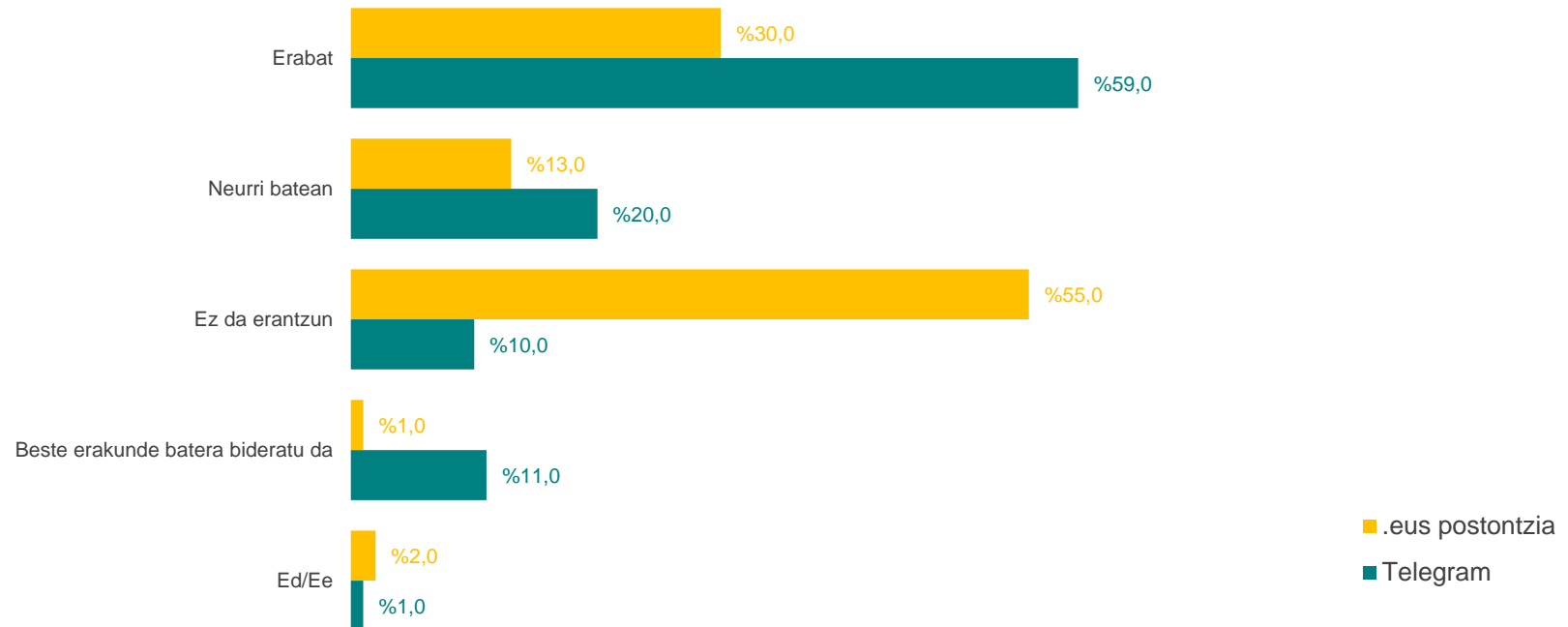
**Telegram zerbitzuaren eta Euskadi.eus postontziaren erabiltzaileek egin duten asebetetzearen balorazio orokorrean alde handia dago: Telegramen kasuan gogobetetasuna handia da (8,4), baina postontziaren kasuan, ez da nahikoa (4,5).** 2019koarekin alderatuta, asebetetze orokorra hobetu egin da Telegramen kasuan, baina zertxobait okertu da postontziaren kasuan (2,1 puntuko jaitsiera).

## 4.1.

### Kontsultaren erantzuna

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

*Oinarria: pertsona erabiltzaileen lagina*



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

#### 4.1.2. Kontsultaren ebazpenaren bilakaera\*

*Oinarria: pertsona erabiltzaileen lagina*

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

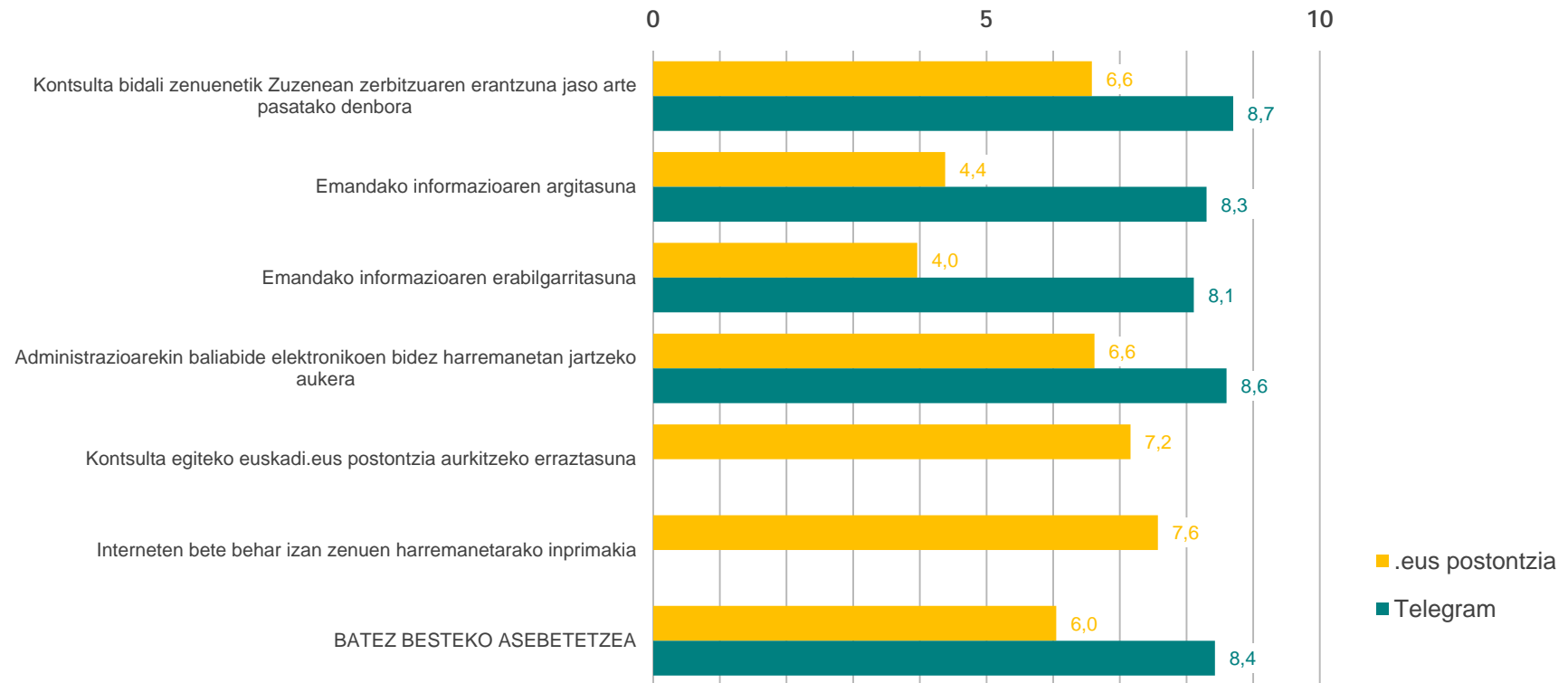
\* Ordezko erantzunak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

## 4.2.

### Arretarekiko asebetetze-maila

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

*Oinarria: Pertsona erabiltzaileen lagina*



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

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

*Oinarria: pertsona erabiltzaileen lagina*

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

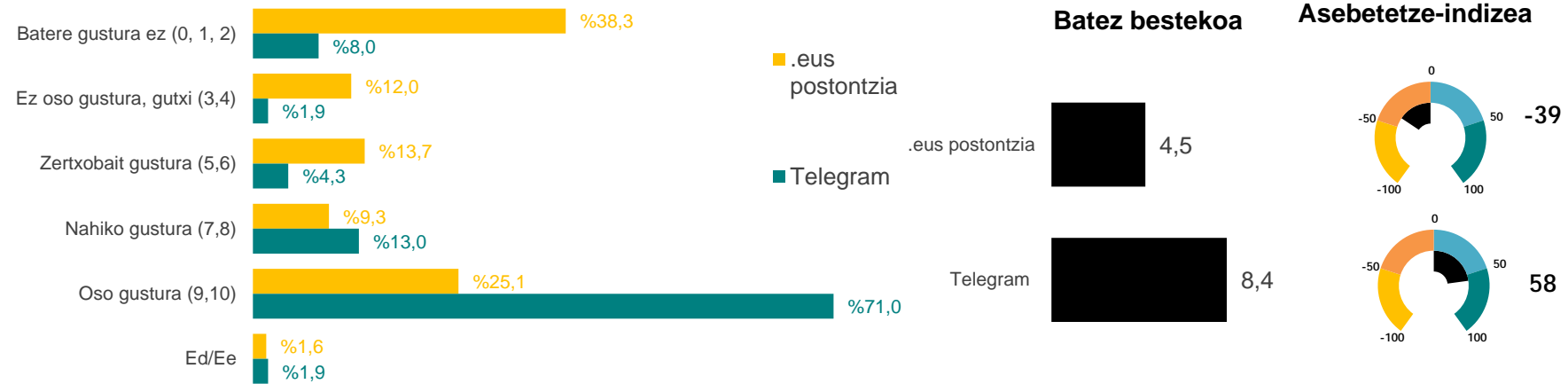
\* Oitk 10erako eskala, non gutxienekoa, 0, 'batere gustura ez' den, eta gehienezkoa, 10, 'oso gustura'.

## 4.3.

### Zerbitzuarekiko balorazio orokorra

#### 4.3.1. Zerbitzuarekiko asebetetze orokorra\*

*Oinarria: pertsona erabiltzaileen lagina*



#### Zuzenean zerbitzuen bilakaera

	ARRETA-KANALA								Aurrez aurrekoa/telefono bidezkoa guztira				Euskadi.eus postontzia				Telegram			
	Aurrez aurrekoa				Telefono bidezkoa				2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020
	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020												
Batez besteko asebetetzea	8,5	8,4	8,6	8,5	9,0	8,9	8,0	7,7	8,7	8,7	8,4	8,1	6,8	6,4	6,6	4,5	7,5	7,7	7,1	8,4

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

# 5

Zerbitzua erabiltzeko eta gomendatzeko joera



Aurreko urteetan ikusitakoaren ildo beretik, antzeko kontsultak egiteko **Telegram zerbitzua berriro ere erabiliko luketen erabiltzaileen proportzioa oso handia da (%90),**

**Euskadi.eus postontziaren** zerbitzuaren kasuan, proportzioa zertxobait txikiagoa da (%56), eta **%41ek adierazten dute ez lukeela berriro erabiliko**. Gainera, bilakaerari erreparatzen badiogu, aurreko urteekin alderatuta nabarmen jaitsi da kanal hori berriro erabiltzeko joera.

Aurretik esandakoarekin bat eginda, **Telegram-en erabiltzaileen %77ek kanal hau erabiltzea gomendatuko lioke beste pertsona bati; postontziaren erabiltzaileen kasuan, aldiz, ehuneko hori %28ra jaitsi da** (%37ak ziurtasun osoz dio ez lukeela gomendatuko).

Ondorioz, N.P.S (Net Promoter Score) adierazlea oso positiboa da Telegram-en kasuan, eta negatiboa, aldiz, postontziaren kasuan (-%32).

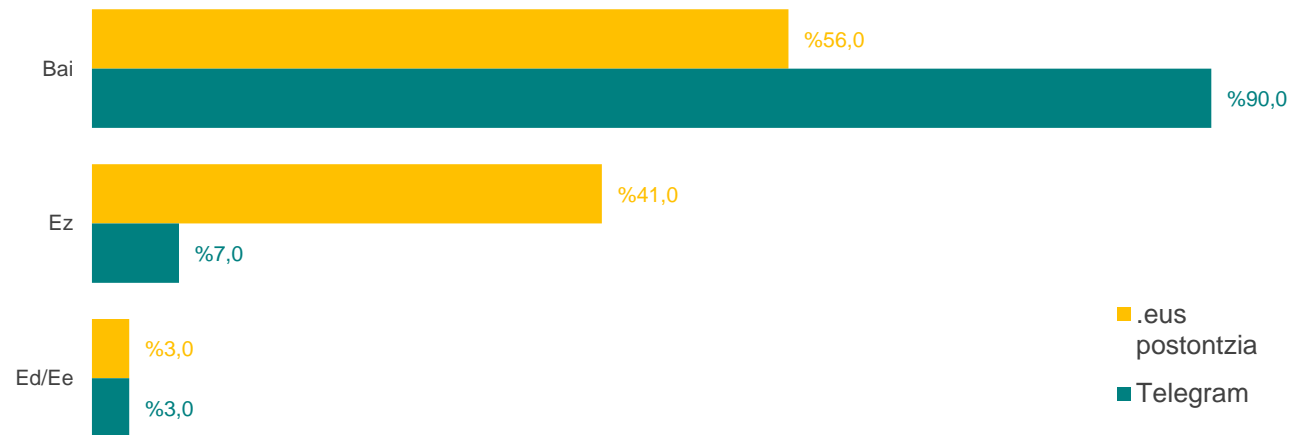


## 5.1.

### Zerbitzua erabiltzeko joera

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

*Oinarria: pertsona erabiltzaileen lagina*



### 5.1.2. Zerbitzua erabiltzeko joeraren bilakaera

*Oinarria: pertsona erabiltzaileen lagina*

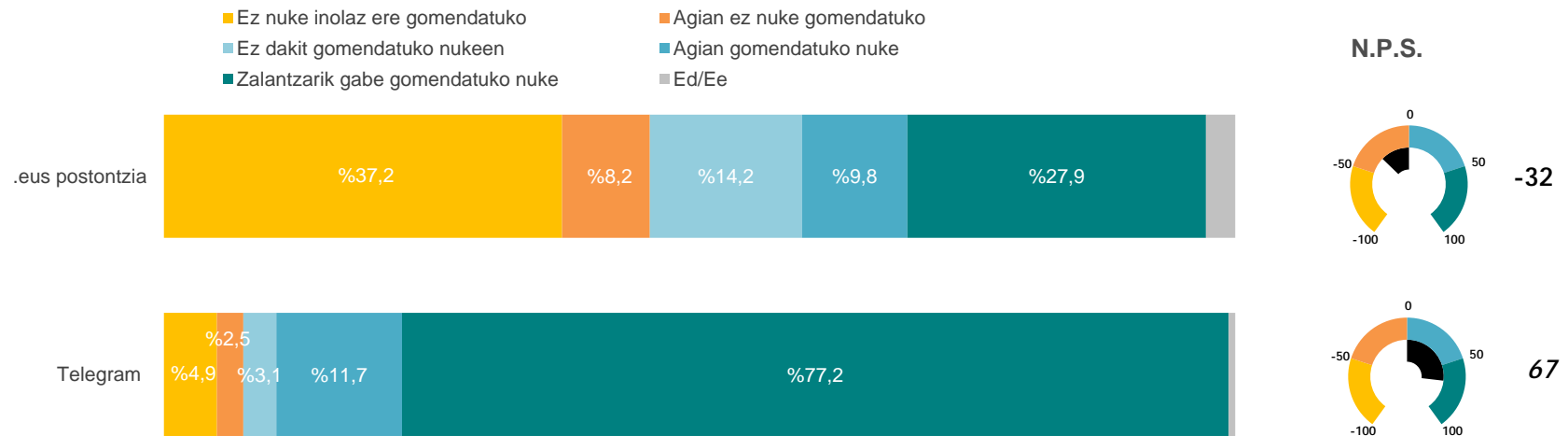
	<b>Euskadi.eus postontzia (%)</b>				<b>Telegram (%)</b>			
	<b>2016</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2016</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Bai	76	72	70	56	90	88	87	90
Ez	20	28	30	41	7	12	13	7
Ed/Ee	4	---	---	3	3	---	---	3
<b>R. S.</b>	<b>56</b>	<b>45</b>	<b>39</b>	<b>15</b>	<b>83</b>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

## 5.2.

### Zerbitzua gomendatzea

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

*Oinarria: pertsona erabiltzaileen lagina*

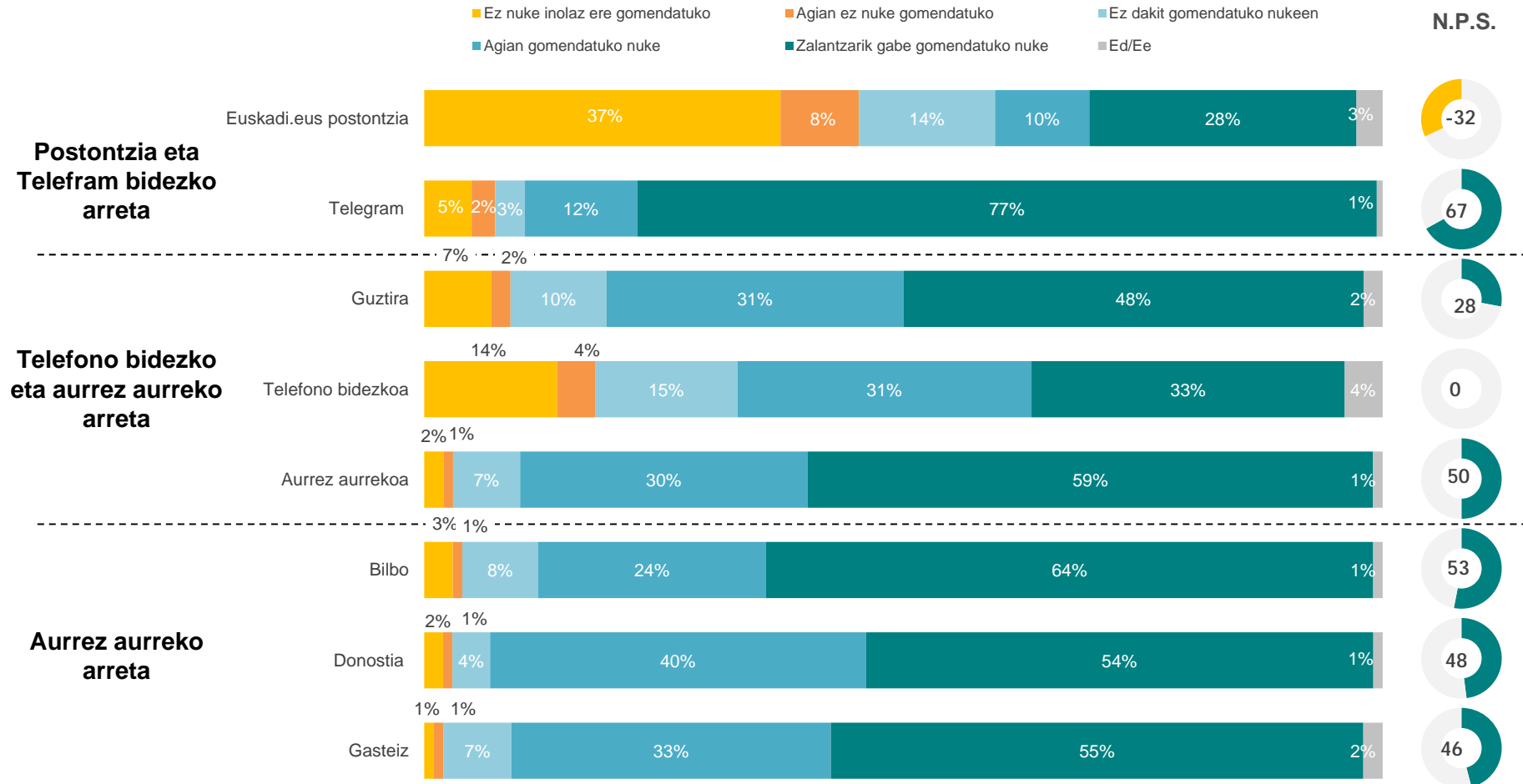


N.P.S.: = (% ziurtasun osoz gomendatuko nuke) – (% ez dakit gomendatuko nukeen + % ziurrenik ez nuke gomendatuko + % ziurtasun osoz ez nuke gomendatuko).

Eskala non gutxienekoa 0 'inola ere ez' den, eta gehienekoa 10 'zalantzarik gabe'

## 5.2.2. Zuzenean zerbitzuaren arreta-kanalak gomendatzea\*

Oinarria: pertsona erabiltzaileen lagina



N.P.S.: = (% ziurtasun osoz gomendatuko nuke) – (% ez dakit gomendatuko nukeen + % ziurrenik ez nuke gomendatuko + % ziurtasun osoz ez nuke gomendatuko).  
Eskala non gutxienekoa 0 'inola ere ez' den, eta gehienekoa 10 'zalantzarik gabe'

# 6

Telegram eta herritarrekin harremanetan jartzeko kanal berriak



Euskadi.eus postontziaren erabiltzaile gehienek (%80) ez dute ezagutzen Zuzenean-ek eskaintzen duen Telegram zerbitzua, aurreko urteetan ikusitako joera indartuz. Erabiltzaile horien %17ak besterik ez du ezagutzen Telegram zerbitzua.

Euskadi.eus postontziaren erabiltzaileen erdiak baino zertxobait gehiagok (%56) uste du etorkizunean zerbitzu hori erabil lezakeela. Ehuneko hau 2019an erregistratutakoa baino txikiagoa da (%61).

Telegram zerbitzuaren ia erabiltzaile guztiek (%96) uste dute instalazioa eta erabilera erraza dela administrazioarekin harremanetan jartzeko.

Lehenik, **Telegram**eko erabiltzaileek herritarrekin harremanetan jartzeko proposatu dituzten bide berrien artean **Whatsapp** nabarmentzen da, % 72ek proposatu dute. Hala, Zuzenean zerbitzuarekin bide horretatik harremanetan jarriko litzatekeen erabiltzaile kopuruaren goranzko joera berresten da. Nahiz eta pisu erlatibo txikiagoa izan, bigarrenik dago **Zuzenean zerbitzuarekin online txat baten bidez harremanetan jarri nahiko luketen Telegram erabiltzaileen ehuneko** (%27). Bilakaera aztertuz gero, ehuneko horrek kanal hori aukeratu dutenen beheranzko joera berresten du.

## 6.1.

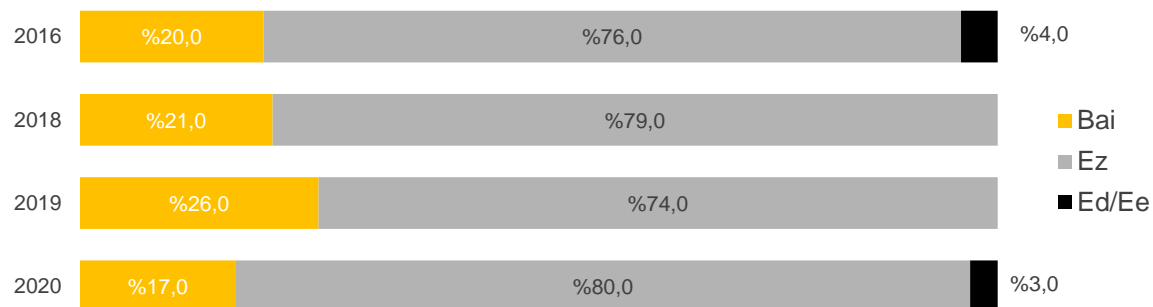
### Zuzenean-en Telegram zerbitzuaren ezagutza eta interesa

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

*Oinarria: Euskadi.eus postontziaren erabiltzaileen lagina*

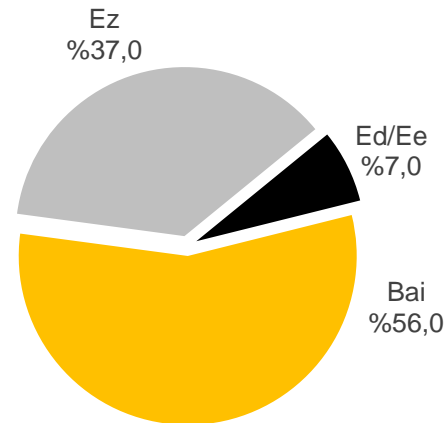


#### Zuzenean-en Telegram zerbitzuaren ezagutzaren bilakaera Euskadi.eus postontziaren erabiltzaileen artean

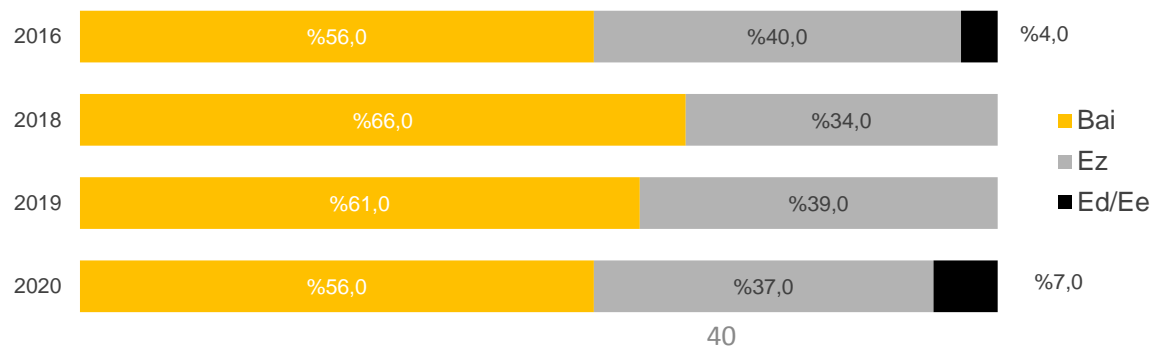


### 6.1.2. Uste duzu erabil zenezakeela?

Oinarria: Euskadi.eus postontziaren erabiltzaileen lagina



#### Zuzenean zerbitzuaren Telegram zerbitzua erabil dezaketela uste duten Euskadi.eus postontziaren erabiltzaileen ehunekoaren bilakaera



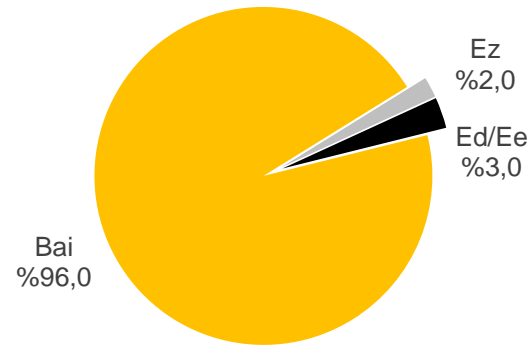


## 6.2.

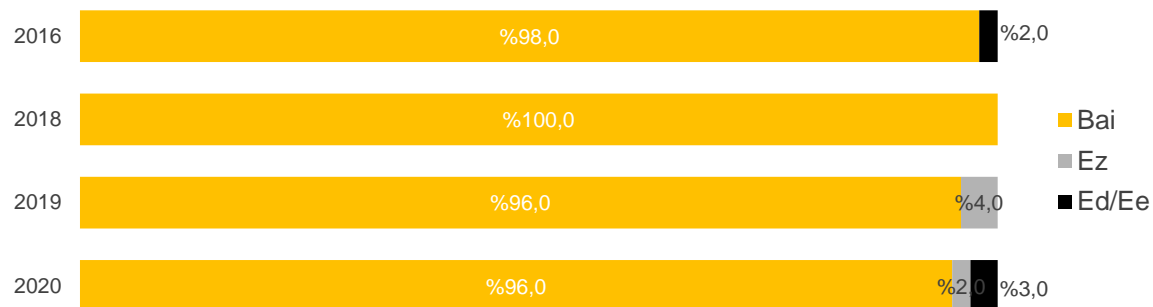
### Zuzenean-en Telegram zerbitzua instalatzeko eta erabiltzeko erraztasuna

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

*Oinarria: Telegram zerbitzua erabili duten pertsonen lagina*



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

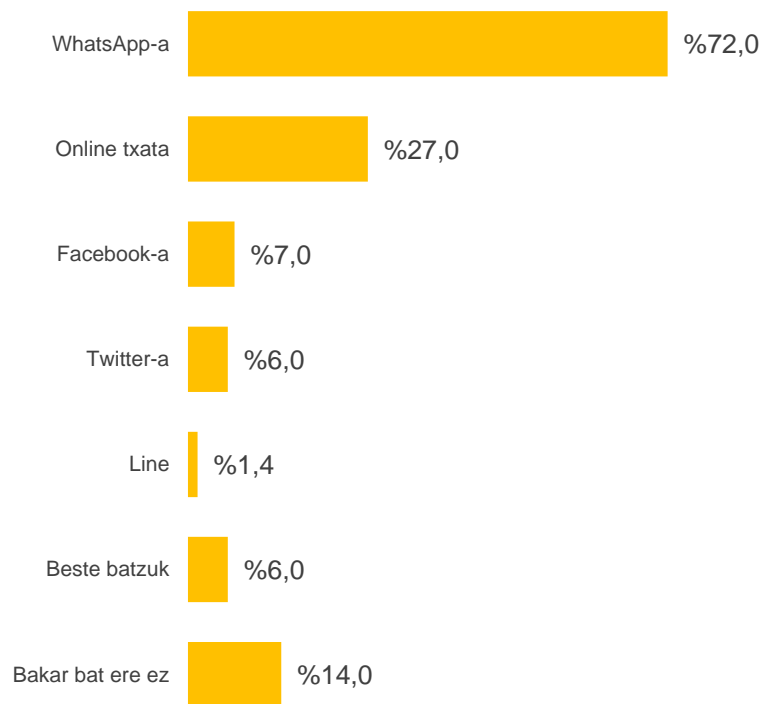


## 6.3.

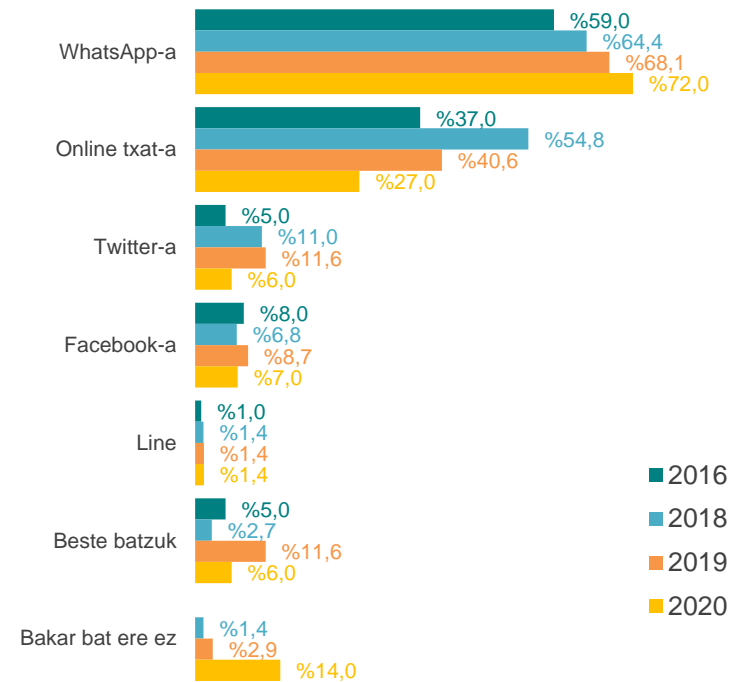
### Herritarrekin harremanetan jartzeko kanal berriak

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

Oinarria: Telegram zerbitzuaren erabiltzaileen lagina



#### Zuzenean zerbitzuko lehenatasunezko kanal berrien bilakaera



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