



ZUZENEAN

Eusko Jaurlaritzako
Herritarrentzako Arreta
Zerbitzuaren aurrez
aurreko eta telefono
bidezko erabiltzaileen
espektatibei eta
asebetetzeari buruzko
2023ko ikerketa

2023ko abenduaren 29a

Siadeco^x
ikerketa aplikatua



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

AURKIBIDEA

1. SARRERA: PLANTEAMENDU METODOLOGIKOA

- 1.1. Ikerketaren helburuak
- 1.2. Fitxa teknikoa

2. ERABILTZAILEEN PROFIL SOZIODEMOGRAFIKOA

- 2.1. Sexua
- 2.2. Adina
- 2.3. Bizilekuaren lurraldea
- 2.4. Jaiolekua
- 2.5. Amaitutako ikasketa-maila
- 2.6. Egungo okupazioa
- 2.7. Euskararen ahozko ezagutza
- 2.8. Lehenetsitako hizkuntza

3. AURRETIKO HITZORDUA KUDEATZEKO ZERBITZUAREN BALORAZIOA

- 3.1. Aurrez aurreko arretan aurretiko hitzorduaren balorazioa
- 3.2. Aurretiko hitzordua ezeztatzeke kudeaketaren balorazioa

4. ZUZENEAN ZERBITZUAREN EZAGUTZA ETA ERABILERA

- 4.1. Zuzenean zerbitzuaren urteko erabilera-maila
- 4.2. Zuzenean zerbitzura joateko arrazoi nagusiak
- 4.3. Tramitearen gaia
- 4.4. Zerbitzua ezagutzeko modua
- 4.5. Webgunearen ezagutza eta erabilera
- 4.6. Posta elektronikoko bidezko zerbitzuaren eta Telegram bat-bateko mezularitza-zerbitzuaren ezagutza eta erabilera
- 4.7. "B@KQ" identifikazio elektronikorako ziurtagiria

4
5
6
9
11
12
13
14
15
16
17
18
19
21
26
29
31
32
35
37
40
47
53

5. ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNAREN BALORAZIOA

- 5.1. Jardunaren balorazio orokorra
- 5.2. Zuzenean zerbitzuaren balorazio alderatua
- 5.3. Espazio fisikoaren balorazioa
- 5.4. Aurretiko hitzorduaren kudeaketaren balorazioa
- 5.5. Arretako langileen balorazioa
- 5.6. Emandako informazioaren balorazioa
- 5.7. Tramitazio elektronikoaren prozesuaren balorazioa
- 5.8. Zerbitzuaren alderdi nagusien bilakaera ordezkartzaren eta kanalaren arabera

6. ITXARONALDIA, EBAZPENA ETA ASEBETETZEA

- 6.1. Jendaurreko ordutegiaren zabalera
- 6.2. Itxaronaldia bulegoetan
- 6.3. Dei kopurua eta itxaronaldia telefono bidezko arretan
- 6.4. Arreta jaso aurreko itxaronaldiaren balorazioa
- 6.5. Operadore birtualak eskainitako arretaren balorazioa
- 6.6. Tramitearen ebazpena
- 6.7. Zuzenean zerbitzua gomendatzea

7. ZUZENEAN ZERBITZUAREN ZERBITZU-KARTARI LOTUTAKO ADIERAZLEAK

54

57

60

63

65

66

69

72

76

80

83

86

88

94

96

99

103

106



1

Sarrera: Planteamendu metodologikoa

1.1.

Ikerketaren helburuak

Helburu orokorra

Zuzenean Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren 2023ko erabiltzaileen espektatiba- eta asebetetze-maila ezagutzea

Helburu zehatzak

Helburu orokorrari erantzuteko landutako **helburu zehatzak** Zuzenean zerbitzuaren Zerbitzu-kartan jasota daude eta ondorengoak dira:

- Zuzenean zerbitzuaren bulegoen azpiegiturei eta instalazioei buruzko asebetetzea.
- Zuzenean zerbitzuaren bulegoetako aurretiko hitzorduaren kudeaketari buruzko asebetetzea (identifikazioa, sarbidea, itxaron-denbora).
- Arretarako langileei buruzko asebetetzea.
- Artatua izateko itxaronaldiari buruzko asebetetzea.
- Emandako informazioari buruzko asebetetzea.
- Jendaurreko ordutegiaren zabaltasunari buruzko asebetetzea.
- Aurrez aurreko arretako Zuzenean zerbitzuko bulegoetara joateko aurretiko hitzorduaren sistemarekiko (eskaera egiteko moduarekiko) asebetetzea
- Zuzenean zerbitzuaren bulegoetan aurretiko hitzordua lortzeko behar den epeari buruzko asebetetzea.
- Gaitutako funtzionarioaren bidez, herritarraren baimenarekin egindako izapidetze elektronikoko prozesuari buruzko asebetetzea.
- Eusko Jaurlaritzaren webguneko izapidetze elektronikokoaren prozesuari buruzko asebetetzea.
- euskadi.eus webguneari buruzko asebetetzea
- Zerbitzuaren kalitateari buruzko asebetetze orokorra.
- Zuzenean zerbitzua gomendatzea.

1.2.

Fitxa teknikoa

Aztergai den unibertsoa

Eusko Jaurlaritzaren Zuzenean Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren aurrez aurreko arreta-zerbitzuaren eta telefono bidezko arreta-zerbitzuaren erabiltzaileak.

Metodologia

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

Ikerlanerako teknika

Elkarrizketa pertsonala Zuzenean zerbitzuko arreta-bulegoetan aurrez aurreko arreta jaso berri duten pertsoneri, eta telefono bidezko elkarrizketa aurrez telefono bidezko arreta jaso duten pertsoneri, arreta-kanal bakoitzera egokitutako galdera itxiez osatutako galdetegi batetik abiatuta.

Laginaren diseinua: tamaina eta akats tartea

Azken laginaren tamaina **1.500 elkarrizketakoa** izan da. Bulegoan bertan elkarrizketatu dira Zuzenean zerbitzuaren bulegoetan aurrez aurreko arreta jaso duten 1.000 pertsona, eta telefonoz elkarrizketatu dira telefono bidezko arreta-zerbitzuaren bidez arreta jaso duten beste 500 pertsona. 1.500 elkarrizketa guztietarako, datuen lagin-errorearen marjina \pm % 2,58 da, % 95,5eko konfiantza-mailarako ($p = q = 0,5$).

* %95,5eko konfiantza-maila izateko,, $p = q = 0,5$ izanik.

Laginaren banaketa

1.500 inkestako lagin-tamaina batetik abiatuta, arreta-kanal eta bulego bakoitzerako errore estatistikoaren marjinak optimizatzeko asmoz, ausazko laginketa-diseinu geruzatu bat egin da. Geruza bakoitzean emandako arretetik esleipena ez da proportzionala, baina bere pisua kontuan hartzen du.

Lortutako datuak 2023ko lehen 9 hilabeteetan kanal bakoitzaren bidez artatutako arreta errearen arabera haztatu dira, Zuzenean zerbitzuak eskaintzen duen Herritarrentzako Arreta Zerbitzuari buruz emandako argazkia ahalik eta erreala izan dadin.

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

	Egindako inkesta kopurua		Errore-marjinak*	2023ko urtarrila-iraila arteko arretak, biak barne		Haztapan indizea 2023	Inkestak, arretari doitutako kanal - pisuaren arabera (2023ko urtarrila-iraila)	
	Kop	%		Kop.	%		Kop	%
Bilboko bulegoa	400	26,7	±%4,99	122.157	27,4	1,02700810685989	411	27,4
Donostiako bulegoa	290	19,3	±%5,85	49.171	11,0	0,57019912613765	165	11,0
Gasteizko bulegoa	310	20,7	±%5,67	63.226	14,2	0,68588217715936	213	14,2
Aurrez aurreko kanala	1.000	66,7	±%3,16	234.554	52,6		789	52,6
Telefono bidezko kanala	500	33,3	±%4,47	211.488	47,4	1,42243107151345	711	47,4
Guztira	1.500	100,0	±%2,58	446.042	100,0		1,500	100,0

* Errore-marjinak, %95,5eko konfiantza-mailareko (non p=q=%0,5)

Landa lana burutzeko datak

Azterketa burutzeko datak ondorengoak izan dira:

- › Galdetegia onartzea : 2023ko irailaren 12a.
- › Aurrez aurreko inkesta lana 2023ko urriaren 23tik 31ra bitartean egin zen.
- › Telefono bidezko inkesta lana 2023ko urriaren 24tik azaroaren 3ra bitartean egin zen
- › Intzidentziak: landa-lana egiteko epea bat etorri zen euskal sektore publikoaren urriaren 25eko greba-deialdiarekin. Egun horretan ez zen inkestarik egin, eta sortutako atzerapena berreskuratu egin zen landa-lana hasieran aurreikusitakoa baino egun bat gehiago luzatuz.



2

Erabiltzailearen profil soziodemografikoa

Lagina osatzen duten Zuzenean herritarrentzako zerbitzuko erabiltzaileen **ezaugarri soziodemografikoak** ondorengoak dira:

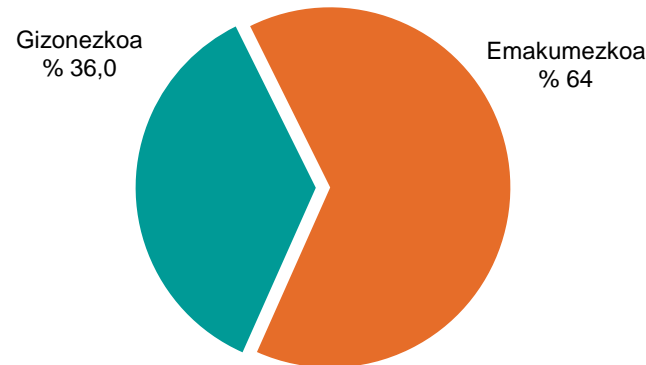
- **Sexua:** emakumezkoak dira gehienak (%64, gainerako %36 gizonezkoa da)
- **Adina:** elkarrizketatuen batez besteko adina 43,3 urtekoa da; ehunekotan, **30-45 adin-tartea** da handiena (**lagin osoaren %45**), eta ondoren 46-64 adin-tartea (%32).
- **Bizilekuaren lurraldea:** elkarrizketatuen erdiak (**%49**) **Bizkaian** bizi dira, **%26 Gipuzkoan** eta **%22 Araban**.
- **Jaiolekua:** elkarrizketatuen **%54 EAEn jaio dira eta %36 Estatu espainiarretik kanpo**. Aipatzekoa da **Espainiatik kanpo jaiotakoehunekoa nabarmen altuagoa dela aurrez aurreko arretaren erabiltzaileen artean, telefono bidezko erabiltzaileen artean baino (%49 eta %22 hurrenez hurren)**.
- **Amaitutako ikasketa maila:** unibertsitate-ikasketak dituzte elkarrizketatuen %35ek, %22k lanbide heziketako ikasketaren bat amaituta dute, %20k lehen mailako ikasketak eta %19k bigarren mailakoak. Telefono bidezko arretaren erabiltzaileen artean, gehiago dira proportzionalki lanbide edo unibertsitate ikasketak amaituta dituztenak (%25 eta %39 hurrenez hurren); aurrez aurreko arretaren erabiltzaileen artean aldiz, gehiago dira lehen mailako//OHO edo bigarren mailako/BBB ikasketak dituztenak (%23 eta %22 hurrenez hurren).
- **Okupazioa:** elkarrizketatuen **%61ek lan ordaindua dute, eta %20, aldiz, langabezian daude**.
- **Euskararen ezagutza:** elkarrizketatutako pertsonen **%20k** adierazi dute **euskaraz ongi hitz egiteko gai direla**, eta beste %8k nahiko ongi. Euskararen ezagutza handiagoa da telefono bidezko arreta jaso dutenen artean (%25) eta Donostiako bulegora joan direnen artean (%27).
- **Arreta jasotzerakoan lehenetsitako hizkuntza:** elkarrizketatutakoen **%82k gaztelania** aukeratu dute arreta jasotzeko hizkuntza modura. Euskara hautatzen dute %11k. Telefono bidezko arreta jaso dutenen artean, %14k, eta Donostiako bulegoan %19k.

2.1.

Erabiltzailearen profila

2.1.1. Sexua

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

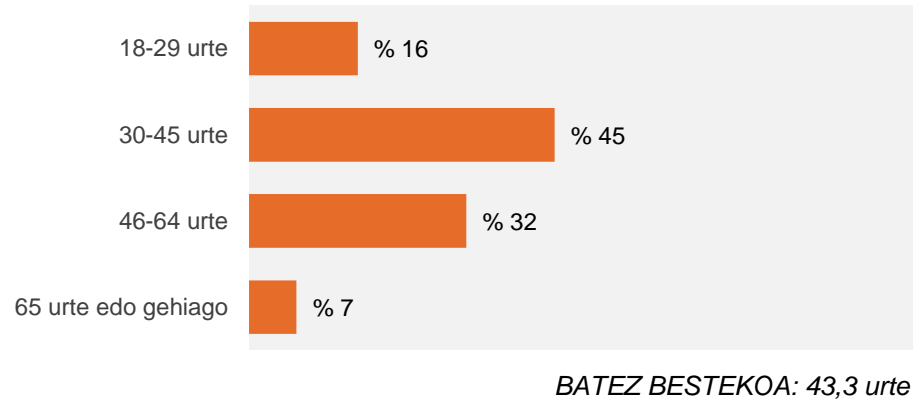


ZUZENEAN ARRETA			
	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
Gizonezkoa	%35	%38	%36
Emakumezkoa	%65	%62	%64

AURREZ AURREKO ARRETA			
	Bilbo	Donostia	Gasteiz
Gizonezkoa	%33	%34	%38
Emakumezkoa	%67	%66	%62

2.1.2. Adina

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

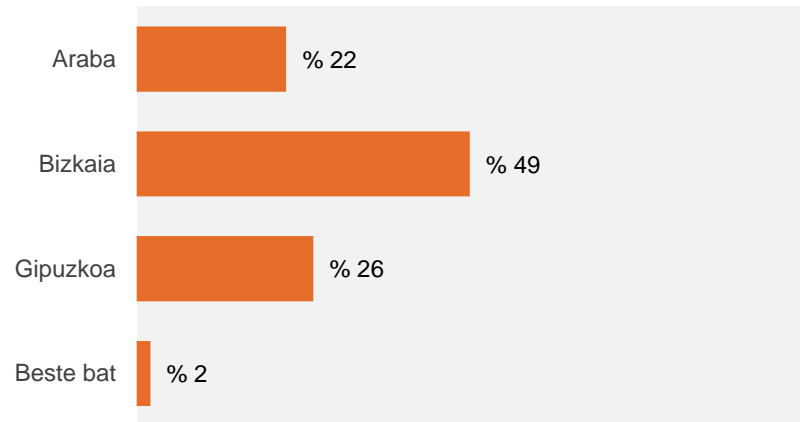


ZUZENEAN ARRETA			
	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
18-29 urte	%16	%15	%16
30-45 urte	%43	%47	%45
46-64 urte	%32	%33	%32
65 urte edo gehiago	%9	%5	%7
BATEZ BESTEKOA	43,8	42,8	43,3

AURREZ AURREKO ARRETA			
	Bilbo	Donostia	Gasteiz
18-29 urte	%17	%16	%13
30-45 urte	%43	%41	%45
46-64 urte	%33	%32	%31
65 urte edo gehiago	%7	%12	%11
BATEZ BESTEKOA	43,0	44,8	44,6

2.1.3. Bizilekuaren lurraldea

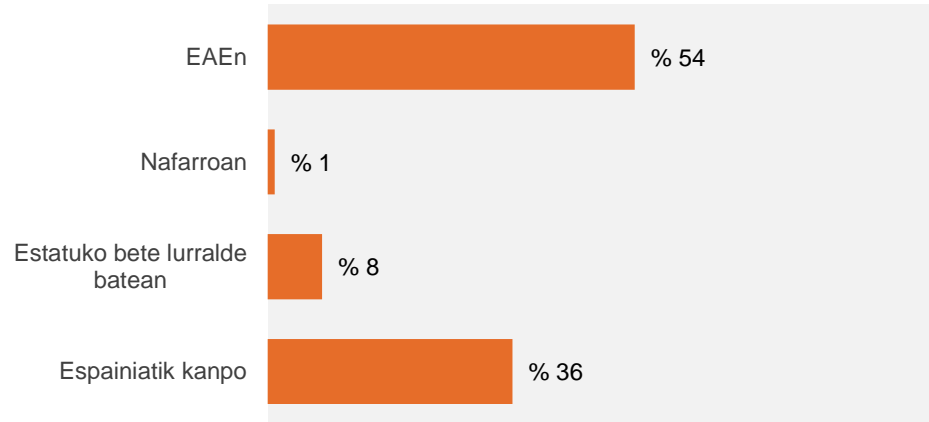
Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



ZUZENEAN ARRETA			
	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
Araba	%26	%16	%22
Bizkaia	%51	%48	%49
Gipuzkoa	%22	%31	%26
Beste bat	%0	%5	%2

2.1.4. Jaiolekua

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

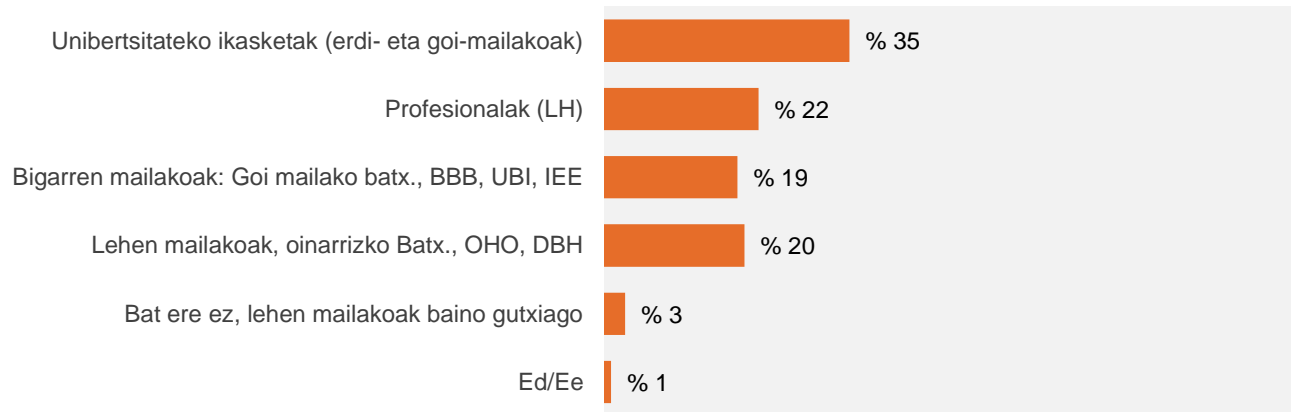


ZUZENEAN ARRETA			
	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
EAEn	%42	%67	%54
Nafarroan	%1	%2	%1
Estatuko bete lurralde batean	%7	%10	%8
Espainiatik kanpo	%49	%22	%36

AURREZ AURREKO ARRETA			
	Bilbo	Donostia	Gasteiz
EAEn	%42	%48	%38
Nafarroan	%1	%1	%1
Estatuko bete lurralde batean	%8	%7	%7
Espainiatik kanpo	%49	%44	%54

2.1.5. Amaitutako ikasketa-maila

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

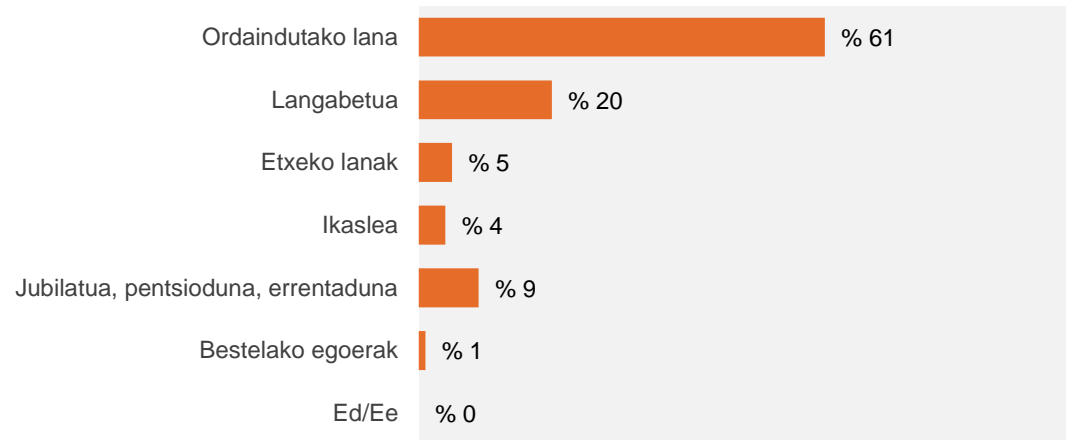


ZUZENEAN ARRETA			
	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
Bat ere ez, lehen mailakoak baino gutxiago	%4	%2	%3
Lehen mailakoak, oinarrizko Batx., OHO, DBH	%23	%17	%20
Bigarren mailakoak: Goi mailako batx., BBB, UBI, IEE	%22	%15	%19
Profesionalak (LH)	%19	%25	%22
Unibertsitateko ikasketak (erdi- eta goi-mailakoak)	%31	%39	%35
Ed/Ee	%1	%1	%1

AURREZ AURREKO ARRETA		
Bilbo	Donostia	Gasteiz
%5	%1	%5
%25	%18	%26
%22	%25	%20
%17	%23	%21
%31	%32	%28
%1	%1	%0

2.1.6. Egungo okupazioa

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



ZUZENEAN ARRETA

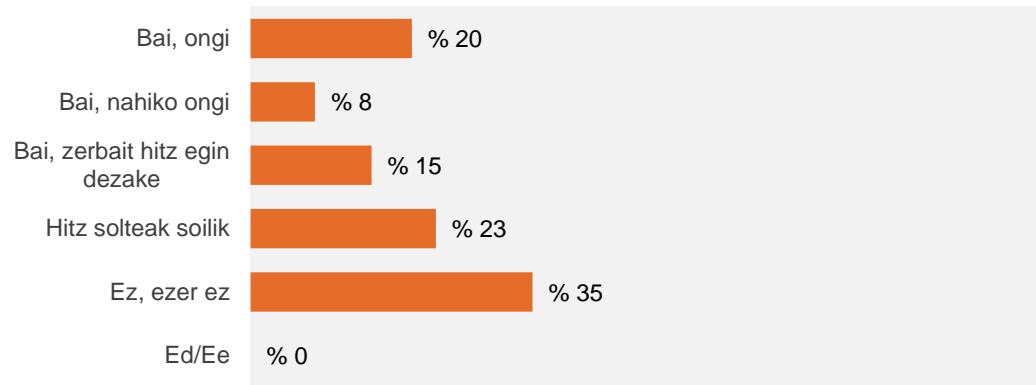
	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
Ordaindutako lana	%56	%66	%61
Langabetua	%23	%18	%20
Etxeko lanak	%4	%5	%5
Ikaslea	%5	%3	%4
Jubilatua, pentsioduna, errentaduna	%11	%7	%9
Bestelako egoerak	%1	%0	%1
Ed/Ee	%0	%0	%0

AURREZ AURREKO ARRETA

	Bilbo	Donostia	Gasteiz
Ordaindutako lana	%54	%61	%56
Langabetua	%27	%17	%19
Etxeko lanak	%3	%3	%6
Ikaslea	%6	%4	%5
Jubilatua, pentsioduna, errentaduna	%9	%14	%12
Bestelako egoerak	%1	%1	%2
Ed/Ee	%0	%0	%0

2.1.7. Euskararen ahozko ezagutza

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

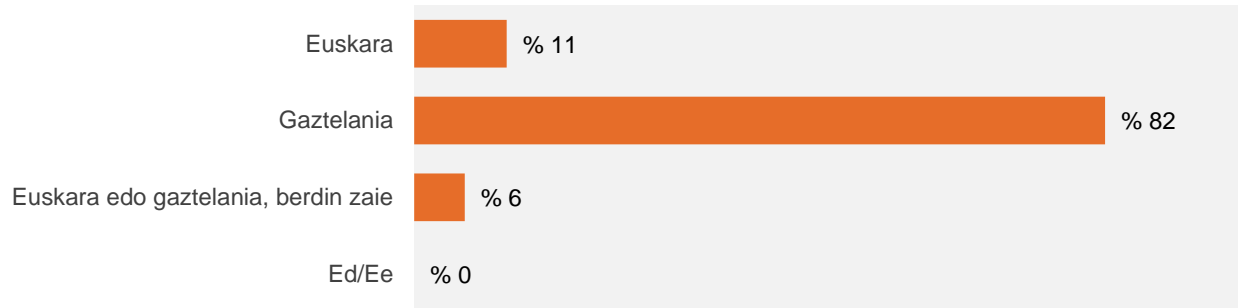


ZUZENEAN ARRETA			
	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
Bai, ongi	%16	%25	%20
Bai, nahiko ongi	%7	%9	%8
Bai, zerbait hitz egin dezake	%14	%16	%15
Hitz solteak soilik	%26	%18	%23
Ez, ezer ez	%37	%32	%35
Ed/Ee	%0	%0	%0

AURREZ AURREKO ARRETA			
	Bilbo	Donostia	Gasteiz
Bai, ongi	%13	%27	%14
Bai, nahiko ongi	%9	%5	%4
Bai, zerbait hitz egin dezake	%17	%13	%8
Hitz solteak soilik	%20	%32	%34
Ez, ezer ez	%40	%24	%41
Ed/Ee	%0	%0	%0

2.1.8. Arreta jasotzerakoan lehenetsitako hizkuntza

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



ZUZENEAN ARRETA			
	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
Euskara	%8	%14	%11
Gaztelania	%86	%79	%82
Euskara edo gaztelania, berdin zaie	%6	%7	%6
Ed/Ee	%0	%0	%0

AURREZ AURREKO ARRETA			
	Bilbo	Donostia	Gasteiz
	%5	%19	%6
	%88	%77	%89
	%7	%4	%6
	%0	%0	%0



3

Aurretiko hitzordua kudeatzeko zerbitzuaren balorazioa

Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuen **%76 oso gustura daude bulegoetan ezarritako aurretiko hitzorduaren kudeaketa sistemarekin**, eta %17 nahiko gustura. Sistema horrekiko **batez besteko gogobetetze-maila 9,1ekoa da, Zerbitzuen Kartan ezarritako konpromisoa baino nabarmen handiagoa (8,2).**

Elkarrizketatutako gehienek (**%74**) **on line sistemaren bidez lortu dute hitzordua**, eta **%22k, berriz, telefono bidez** (%17k 012aren bidez eta %5ek telefono bidezko arretarako agente baten bidez). Erabiltzaile gehienek **nahiago dute oraingo aurretiko hitzordu-sistema (%81)**, aurretiko hitzordurik gabe joatea baino (%16).

Elkarrizketatuen %75 oso gustura daude aurretiko hitzordua lortzeko behar izan duten denbora-tartearekin, eta %19 nahikoa gustura. Sistemarekiko **batez besteko gogobetetze-maila 9,1ekoa da, eta Zerbitzuen Karta ezarritako konpromisoa aise gainditzen du (6,0).**

Elkarrizketatuen %77k, egun berean (%41) edo hurrengo egunean (%36) lortu zuten hitzordua, eta %18k handik 2-3 egunetara. Batez besteko itxaronaldia egun batekoa da.

Elkarrizketatuen %27k Zuzenean bulegoetara joateko aurretiko hitzordu bat bertan behera utzi behar izan du noizbait; eta horietatik, %75ek Zuzenean zerbitzuaren internet bidezko aurretiazko hitzorduek kudeatzeko aplikazioaren bidez egin dute. Aurretiko hitzordua bertan behera uzteko erabilitako sistemarekiko batez besteko gogobetetze-maila oso altua da: 9,0.

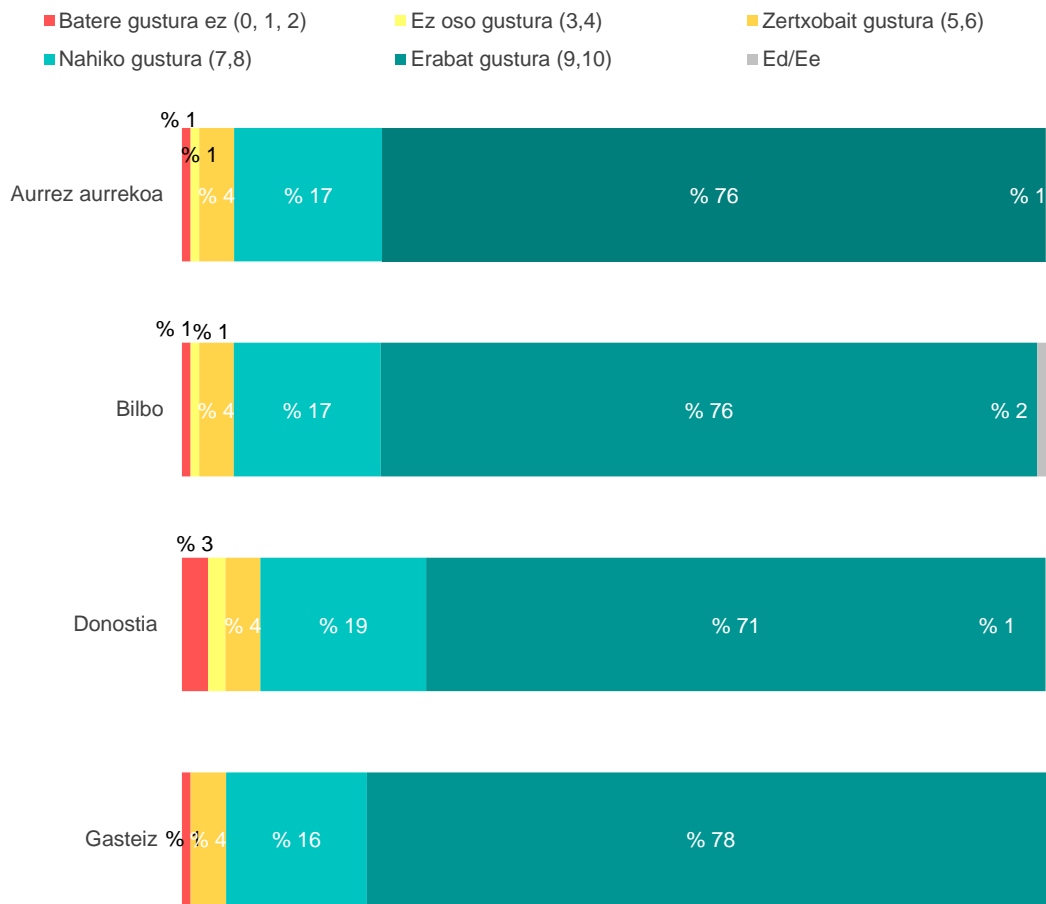
3.1.

Aurrez aurreko arretan aurretiko hitzorduaren balorazioa

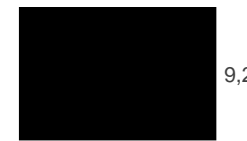
3.1.1. Zein da zure gogobetetze-maila Zuzenean zerbitzuko aurrez aurreko arreta-bulegoetara joateko aurretiko hitzordua kudeatzeko sistemarekin? (S2.AP.2.1. Adierazlea)*

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak

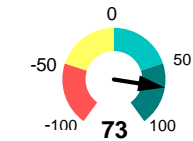
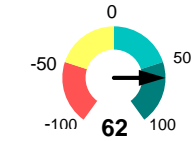
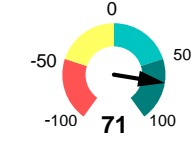
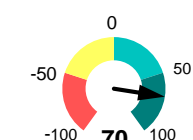
AURREZ AURREKO ARRETA



Batez bestekoa*



Gogobetetze indizea**

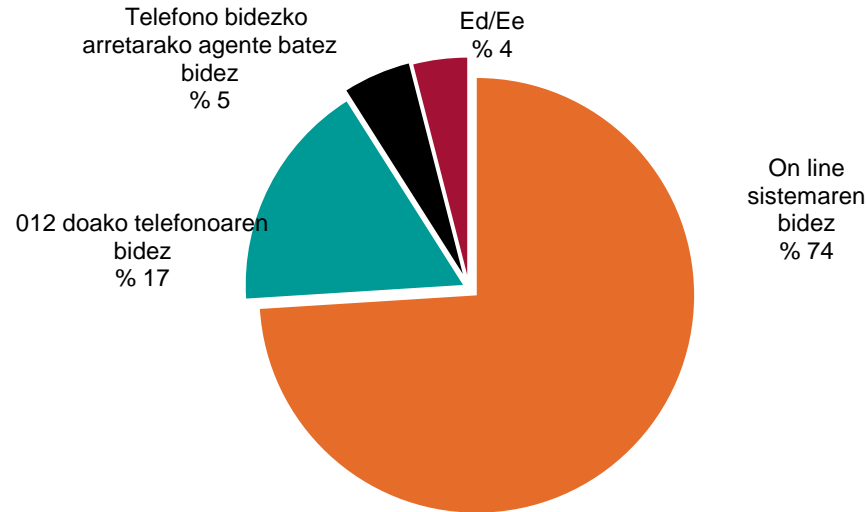


* Gutxieneko 0 "batere gustura ez" eta gehieneko 10 "erabat gustura" eskala.

** 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.

3.1.2. Zein sistemaren bidez eskatu zenuen hitzordua?*

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak

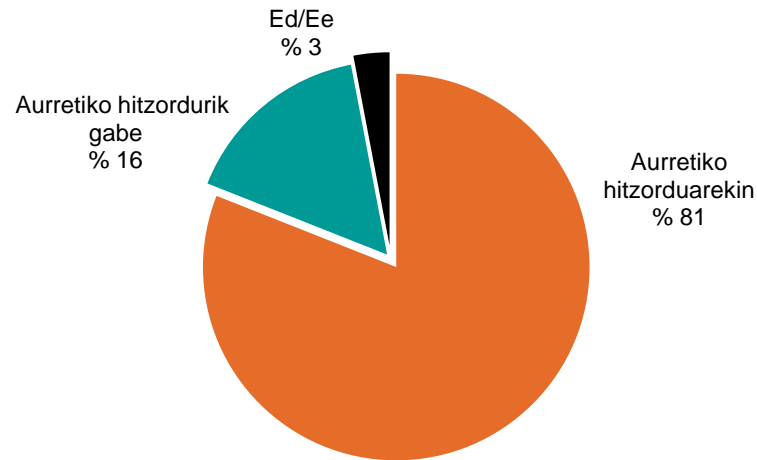


AURREZ AURREKO ARRETA				
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Guztira
On line sistemaren bidez (ordenagailua, tableta, mugikorra...)	%76	%66	%76	%74
012 doako telefonoaren bidez	%13	%21	%22	%17
Telefono bidezko arretarako agente batez bidez	%6	%8	%1	%5
Ed/Ee	%5	%5	%1	%4

* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

3.1.2. Zer duzu nahiago, oraingo aurretiko hitzordu-sistema ala hitzordurik gabe etortzea?*

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak



AURREZ AURREKO ARRETA				
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Guztira
Aurretiko hitzorduarekin	%82	%77	%80	%81
Aurretiko hitzordurik gabe	%15	%20	%17	%16
Ed/Ee	%3	%3	%3	%3

* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

3.1.1. Zein da zure gogobetetze-maila aurretiko hitzordua lortzeko behar izan duzun denbora tartearekin? (S2.RE.2.3 Adierazlea)*

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak

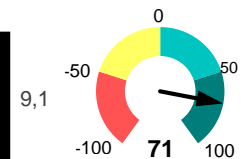
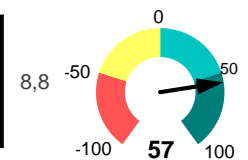
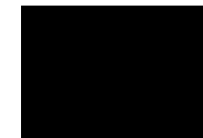
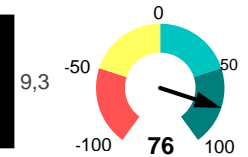
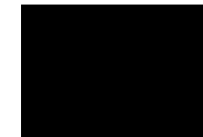
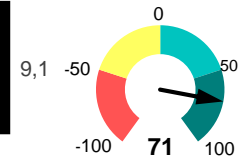
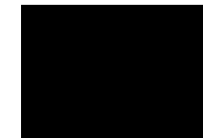
AURREZ AURREKO ARRETA

- 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 **

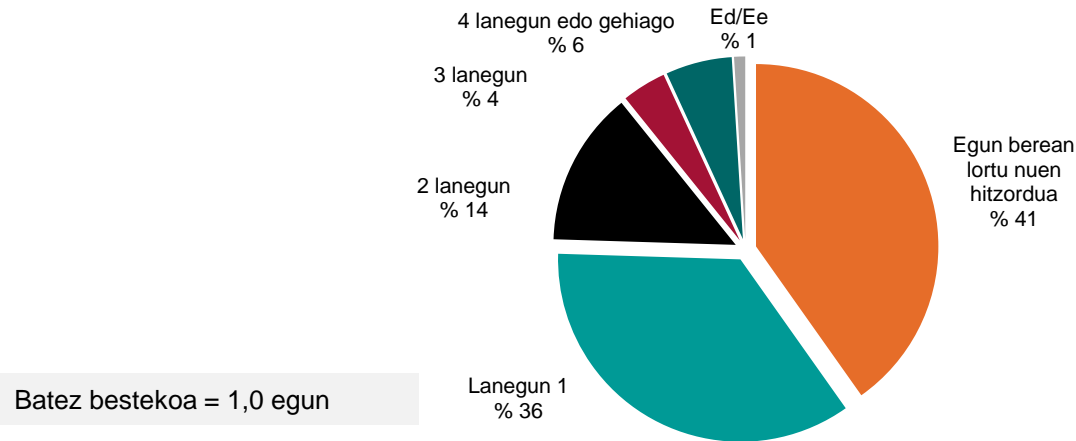


* Gutxieneko 0 "batere gustura ez" eta gehieneko 10 "erabat gustura" eskala.

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

3.1.2. Zenbat denbora itxaron behar izan zenuen?*

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak



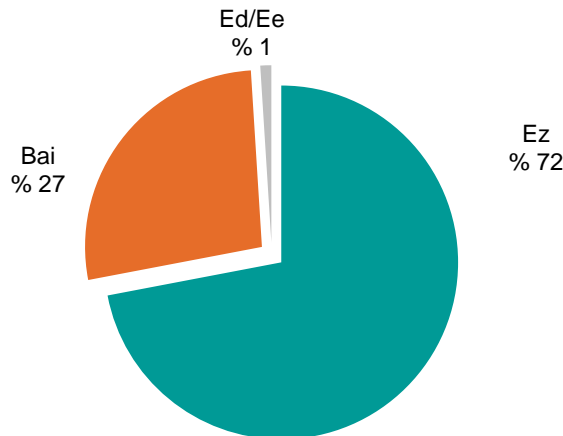
AURREZ AURREKO ARRETA				
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Guztira
Egun berean lortu nuen hitzordua	%48	%45	%23	%41
Lanegun 1	%35	%37	%38	%36
2 lanegun	%9	%11	%25	%14
3 lanegun	%4	%2	%5	%4
4 lanegun	%1	%1	%1	%1
5 lanegun	%1	%1	%0	%1
6 lanegun	%0	%1	%1	%1
7 lanegun edo gehiago	%1	%2	%5	%3
Ed/Ee	%0	%0	%1	%1

3.2.

Aurretiko hitzordua ezeztatzeko kudeaketaren balorazioa

3.2.1. Zuzenean zerbitzuaren aurrez aurreko arretarako bulegoetarako aurretiko hitzordua ezeztatu behar izan al duzu inoiz?

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak, eta telefono bidezko elkarrizketatuen artean, aurrez aurreko arretako bulegoetan hitzordua eskatzeko Zuzenean zerbitzuaren telefonora inoiz deitu dutenak (guztira elkarrizketatutakoen %77)



	AURREZ AURREKO ARRETA			ZUZENEAN ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
Bai	%29	%21	%38	%30	%21	%27
Ez	%71	%79	%62	%70	%77	%72
Ed/Ee	%1	%0	%0	%0	%2	%1

3.2.2. Zein bideren bitartez ezeztatu duzu? *

Oinarria: Inoiz aurretiko hitzorduren bat baliogabetu behar izan duten pertsonak (aurrez aurreko arreta-bulegoetarako aurretiko hitzordua eskatu duen %77aren %27a; elkarrizketatu guztien %21).

ZUZENEAN ARRETA			
	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
Telefono-operadore birtual baten bidez	%18	%27	%20
Zuzenean-zerbitzuko agente batekin harremanetan jarriz	%4	%9	%5
Aurrez egindako hitzorduak Internet bidez kudeatzeko Zuzenean zerbitzuak duen aplikazioaren bidez	%79	%64	%75

* Proposatutako bitarteko bakoitza erabili zuten pertsonen ehunekoa.

3.2.3. Oro har, zein da aurretiazko hitzordua baliogabetzeko erabili duzun sistemarekiko gogobetetze-maila?

Oinarria: Inoiz aurretiko hitzorduren bat baliogabetu behar izan duten pertsonak (aurrez aurreko arreta-bulegoetarako aurretiko hitzordua eskatu duen %77aren %27a; elkarrizketatu guztien %21).

ZUZENEAN ARRETA			
	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
Batez besteko gogobetetze-maila*	9,1	8,9	9,0

* Eskala non gutxienez 0 "batere gustura ez" den, eta gehienez 10 "erabat gustura".



4

Zuzenean zerbitzuaren ezagutza eta erabilera

Hirutik bi elkarrizketatuk (%67) noizean behin jo dute Zuzenean Herritarrentzako Arreta Zerbitzura azken urtean; %27entzako hau izan da lehen aldia.

Zuzenean zerbitzuaren bulegoetara jotzeko **arrazoi nagusia tramiteren bat egitea da** (%54), eta ondoren **Informazioa eskatzea** (%22)

Etxebizitza (%38), **Gizarte-gaiak** (familia-gaiekin zerikusia duen guztia ere biltzen duena)(%24) eta **Hezkuntza** (%11) dira tramite gehien eragiten dituzten arloak.

Orokorrean, Zuzenean zerbitzuaren ezagutza-kanal nagusia lagunen edo senideen gomendioa da (%35) eta ondoren, **webgunea** (%20). Baina aldeak nabarmenak dira arreta-kanalaren arabera: arreta telefonikoaren erabiltzaileen %34k webgunea aipatzen dute; aldiz, aurrez aurreko arretako erabiltzaileen artean, lagunen eta senideen gomendioa gailentzen da (%41).

Erabiltzaileen **%79k** diote Eusko **Jaurlaritzaren euskadi.eus webgunea ezagutzen dutela**. Horietatik %83k diote inoiz erabili dutela (hots, erabiltzaile guztien %66)

Informazioa bilatzeko (%85) tramiteak egiteko (%66) eta kontsulta edo iradokizunak egiteko (%60) erabiltzen da gehien Eusko Jaurlaritzaren webgunea. Arreta telefonikoaren erabiltzaileek, galdetzen den funtzio guztietarako, gehiago erabiltzen dute webgunea aurrez aurreko arretako erabiltzaileek baino.

Eusko Jaurlaritzaren webguneko erabiltzaileen **%38 oso gustura agertzen dira webgunearekin** eta %43 nahiko gustura. Batez besteko gogobetetze-maila **7,9**koa da.

Egin beharreko kudeaketen berri izateko **gehien erabiltzen den kanala, Zuzenean zerbitzuaren bulegora joan aurretik, internet da (orokorrean)**. Izan ere, aurrez aurreko arreta jaso duten pertsonen **%17k erabili dute**. Ondoren, **lagunak edo pertsona ezagunak (%13) eta euskadi.eus webgunea (%13)**.

Elkarrizketatuen **%35ek ezagutzen dute** euskadi.eus webguneko **posta elektronikoko bidezko arreta-zerbitzua**. Arreta telefonikoko erabiltzaileen artean altuagoa da ezagutza maila aurrez aurreko arretako erabiltzaileen artean baino (%41 eta %29 hurrenez hurren). **Ezagutzen dutenen %50ek erabili dute inoiz** (hau da, elkarrizketatu guztien %18k)

Elkarrizketatuen **%8k ezagutzen dute** Zuzeneanek eskaintzen duen **Telegram bat bateko mezularitza bidezko zerbitzua**; eta **horietatik, %24k erabili dute inoiz** (elkarrizketatu guztien %2 inguru).

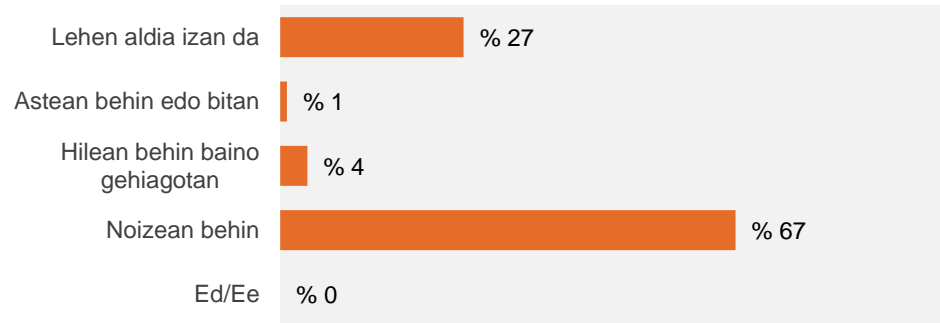
Azkenik, aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuen **%32k adierazi dute eskaini zaiela “BakQ” identifikazio elektronikorako ziurtagiria eskuratzeko aukera**.

4.1.

Zuzenean zerbitzuaren urteko erabilera-maila

4.1.1. Zuzenean Herritarrentzako Arreta Zerbitzua erabili duzun lehen aldia izan da, edo lehenago erabili izan duzu inoiz? Lehenago erabili izan baduzu, zein maiztasunez egin duzu azken urtean?

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



ZUZENEAN ARRETA			
	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
Lehen aldia izan da	%20	%36	%27
Astean behin edo bitan	%2	%1	%1
Hilean behin baino gehiagotan	%4	%4	%4
Noizean behin	%74	%59	%67
Ed/Ee	%0	%0	%0

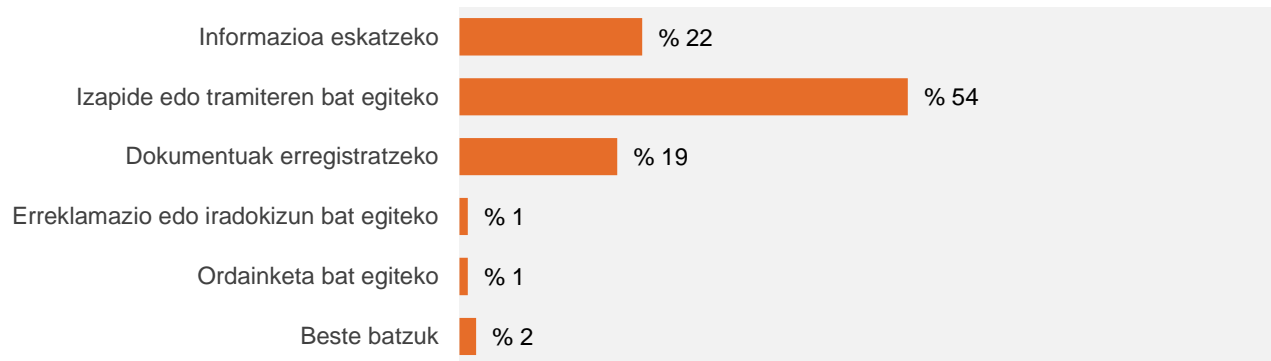
AURREZ AURREKO ARRETA			
	Bilbo	Donostia	Gasteiz
Lehen aldia izan da	%29	%17	%36
Astean behin edo bitan	%2	%3	%1
Hilean behin baino gehiagotan	%8	%7	%4
Noizean behin	%61	%72	%59
Ed/Ee	%0	%0	%0

4.2.

Zuzenean zerbitzura jotzeko arrazoi nagusiak

4.2.1. 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	%20	%25	%25	%22
Izapide edo tramiteren bat egiteko	%51	%54	%58	%54
Dokumentuak erregistratzeko	%24	%17	%11	%19
Erreklamazio edo iradokizun bat egiteko	%1	%2	%1	%1
Ordainketa bat egiteko	%2	%2	%1	%1
Beste batzuk	%2	%1	%5	%2
Ed/Ee	%0	%0	%0	%0

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

4.2.2. Zuzenean zerbitzura joateko/harremanetan jartzeko arrazoi nagusiaren bilakaera

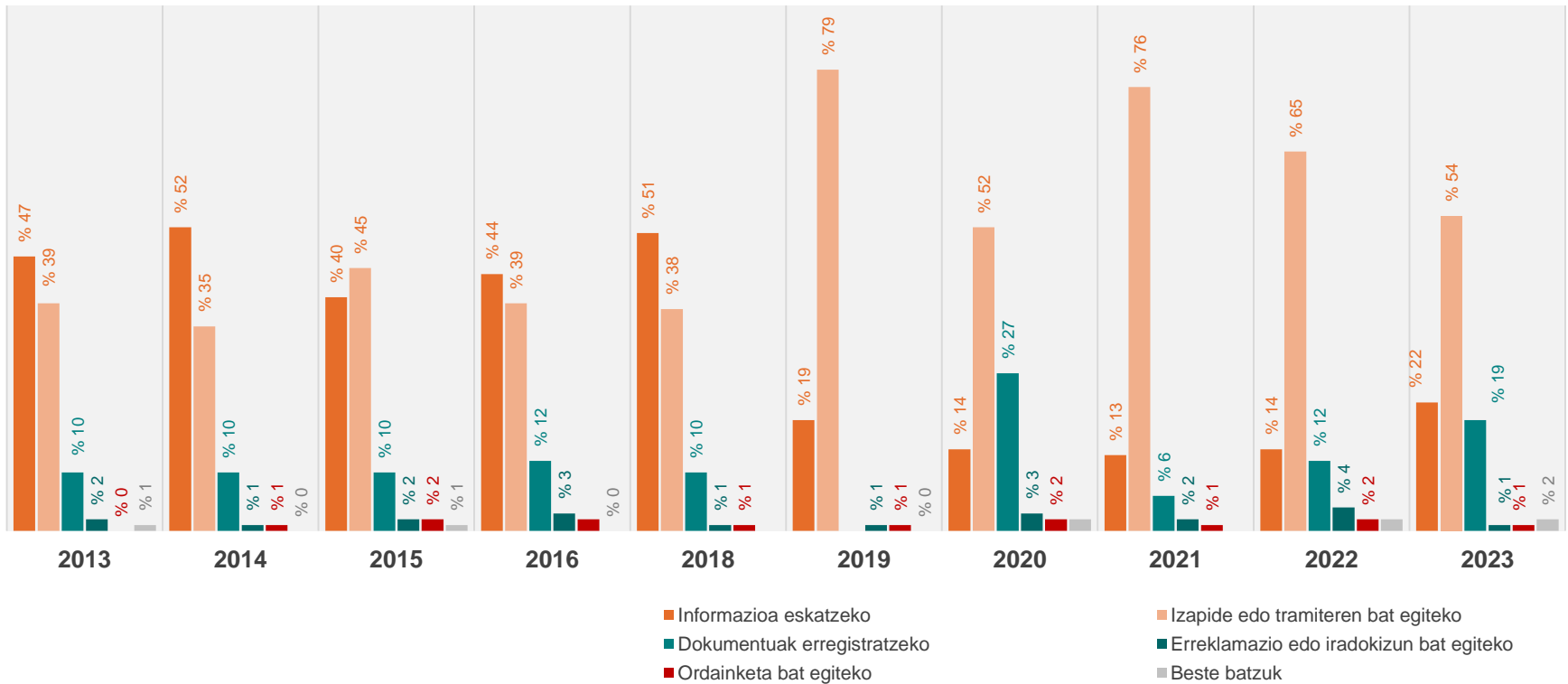
Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira

	2013	2014	2015	2016	2018	2019*	2020	2021	2022	2023
Informazioa eskatzeko	%47	%52	%40	%44	%51	%19	%14	%13	%14	%22
Izapide edo tramiteren bat egiteko	%39	%35	%45	%39	%38	%79	%52	%76	%65	%54
Dokumentuak erregistratzeko	%10	%10	%10	%12	%10		%27	%6	%12	%19
Erreklamazio edo iradokizun bat egiteko	%2	%1	%2	%3	%1	%1	%3	%2	%4	%1
Ordainketa bat egiteko	%0	%1	%2	%2	%1	%1	%2	%1	%2	%1
Beste batzuk	%1	%0	%1	%0	%0	%0	%2	%0	%2	%2
Ed/Ee	%0	%0	%0	%0	%0	%0	%0	%1	%0	%0

* 2019an ez da jaso 'dokumentuak erregistratzeko' aukera.

4.2.2. Zuzenean zerbitzura joateko/harremanetan jartzeko arrazoi nagusiaren bilakaera

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira

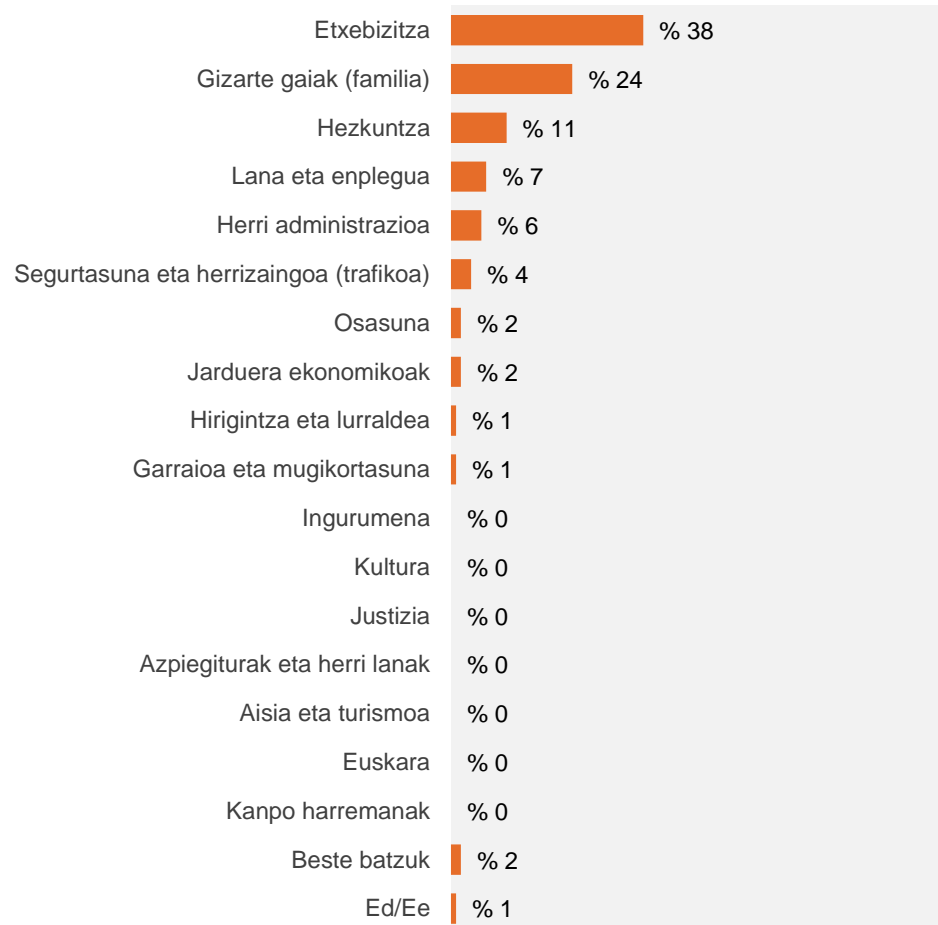


4.3.

Tramitearen gaia

4.3.1. Zuzenean zerbitzuan egindako tramitea ondorengo gaiari dagokion...*

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



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

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

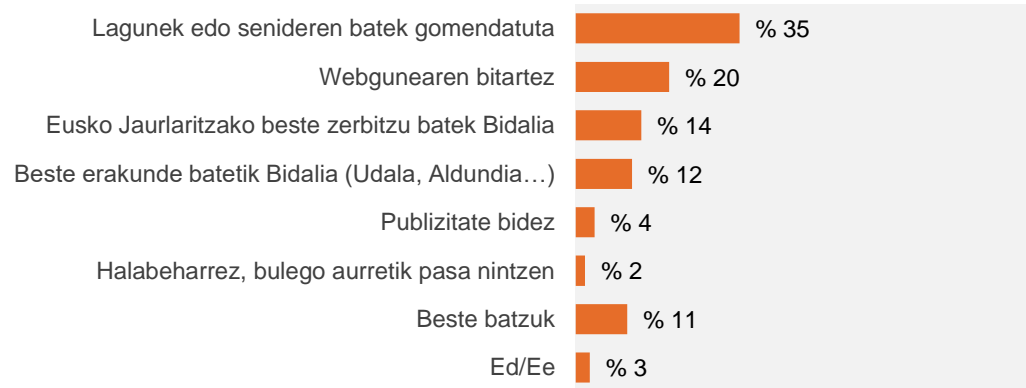
	AURREZ AURREKO ARRETA			ZUZENEAN ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
Etxebizitza	%42	%46	%46	%44	%31	%38
Gizarte gaiak (familia)	%21	%24	%23	%22	%25	%24
Hezkuntza	%12	%10	%5	%9	%12	%11
Lana eta enplegua	%9	%7	%7	%8	%7	%7
Herri administrazioa	%8	%2	%4	%6	%5	%6
Segurtasuna eta herrizaingoa (trafikoa)	%3	%6	%3	%4	%5	%4
Osasuna	%1	%1	%3	%2	%2	%2
Jarduera ekonomikoak	%1	%1	%2	%1	%2	%2
Hirigintza eta lurraldea	%1	%5	%1	%1	%2	%1
Garraioa eta mugikortasuna	%1	%1	%0	%1	%1	%1
Ingurumena	%0	%0	%0	%0	%1	%0
Kultura	%1	%0	%1	%1	%0	%0
Justizia	%0	%1	%0	%0	%0	%0
Azpiegiturak eta herri lanak	%0	%1	%0	%0	%0	%0
Aisia eta turismoa	%0	%0	%0	%0	%0	%0
Euskara	%0	%0	%0	%0	%0	%0
Kanpo harremanak	%0	%0	%0	%0	%0	%0
Beste batzuk	%0	%0	%4	%1	%3	%2
Ed/Ee	%0	%0	%1	%0	%2	%1

4.4.

Zerbitzua ezagutzeko modua

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

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



	AURREZ AURREKO ARRETA			ZUZENEAN ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
Lagunek edo senideren batek gomendatuta	%43	%36	%42	%41	%28	%35
Webgunearen bitartez	%11	%6	%5	%9	%34	%20
Eusko Jaurlaritzako beste zerbitzu batek Bidalia	%13	%30	%6	%15	%12	%14
Beste erakunde batetik Bidalia (Udala, Aldundia...)	%12	%19	%15	%14	%9	%12
Publizitate bidez	%3	%2	%5	%4	%4	%4
Halabeharrez, bulego aurretik pasa nintzen	%3	%1	%3	%2	%1	%2
Beste batzuk	%12	%4	%16	%12	%11	%11
Ed/Ee	%2	%3	%7	%4	%1	%3

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

4.4.2. Zuzenean Herritarrentzako Arreta Zerbitzua ezagutzeko moduaren bilakaera*

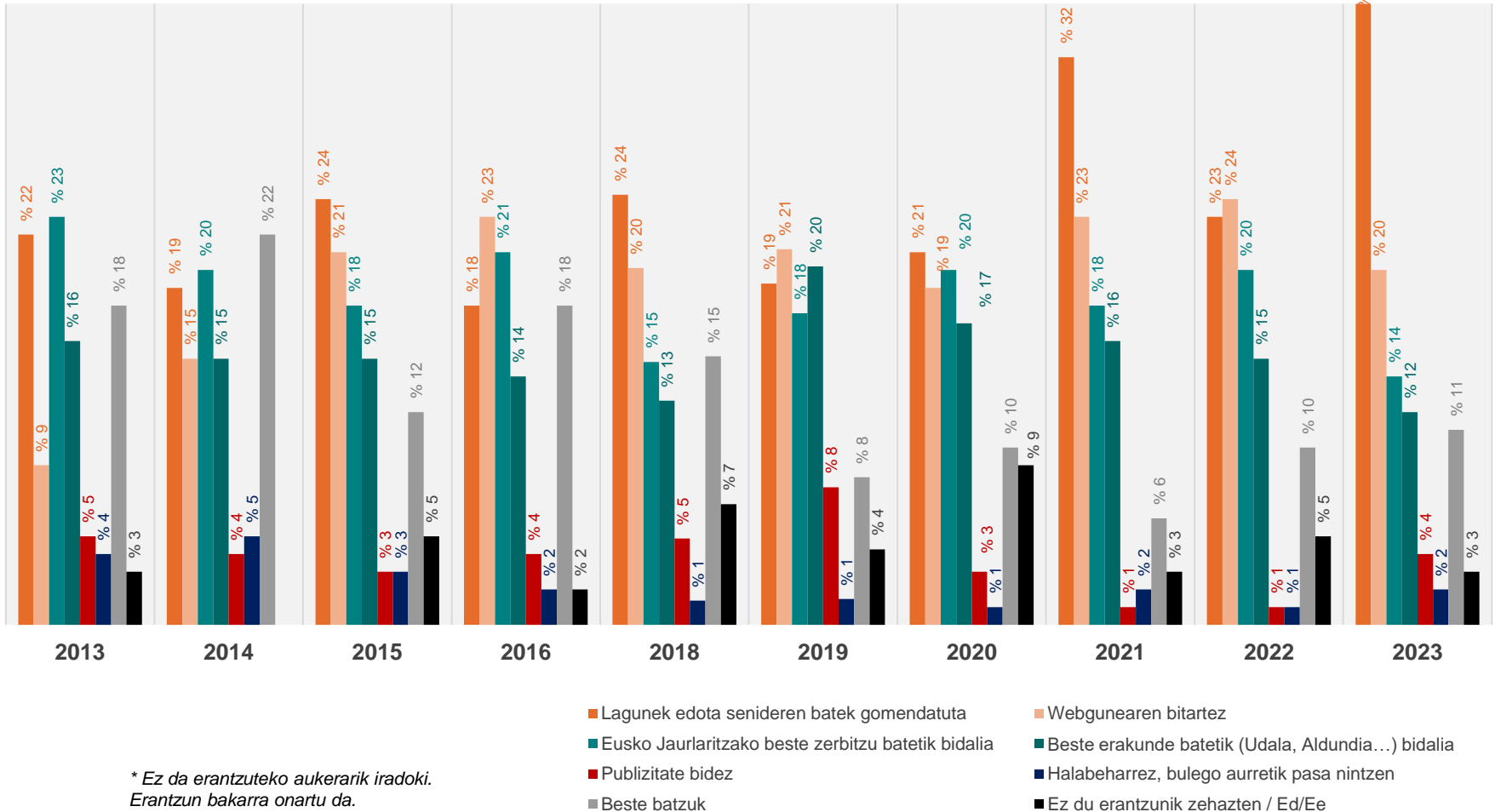
Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Lagunek edota senideren batek gomendatuta	%22	%19	%24	%18	%24	%19	%21	%32	%23	%35
Webgunearen bitartez	%9	%15	%21	%23	%20	%21	%19	%23	%24	%20
Eusko Jaurlaritzako beste zerbitzu batetik bidalia	%23	%20	%18	%21	%15	%18	%20	%18	%20	%14
Beste erakunde batetik (Udala, Aldundia...) bidalia	%16	%15	%15	%14	%13	%20	%17	%16	%15	%12
Publizitate bidez	%5	%4	%3	%4	%5	%8	%3	%1	%1	%4
Halabeharrez, bulego aurretik pasa nintzen	%4	%5	%3	%2	%1	%1	%1	%2	%1	%2
Beste batzuk	%18	%22	%12	%18	%15	%8	%10	%6	%10	%11
Ez du erantzunik zehazten / Ed/Ee.	%3	---	%5	%2	%7	%4	%9	%3	%5	%3

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

4.4.2. Zuzenean Herritarrentzako Arreta Zerbitzua ezagutzeko moduaren bilakaera*

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



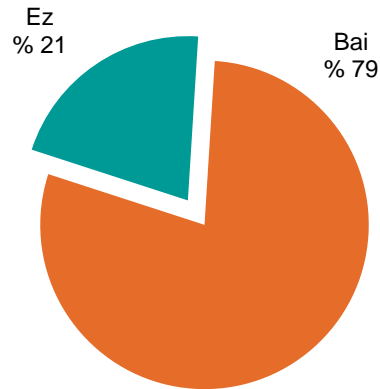
* Ez da erantzuteko aukerarik iradoki.
Erantzun bakarra onartu da.

4.5.

Webgunearen ezagutza eta erabilera

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

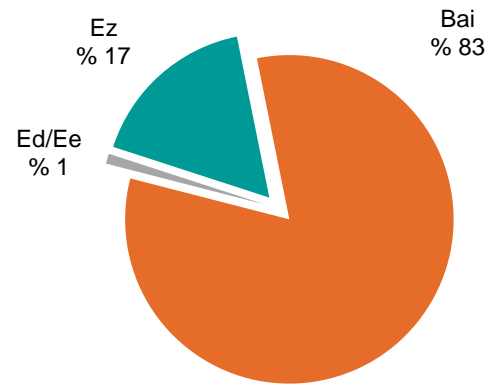
Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



	AURREZ AURREKO ARRETA			ZUZENEAN ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
Bai	%78	%72	%75	%76	%81	%79
Ez	%22	%28	%24	%24	%19	%21
Ed/Ee	%0	%0	%1	%0	%0	%0

4.5.2. Erabili al duzu?

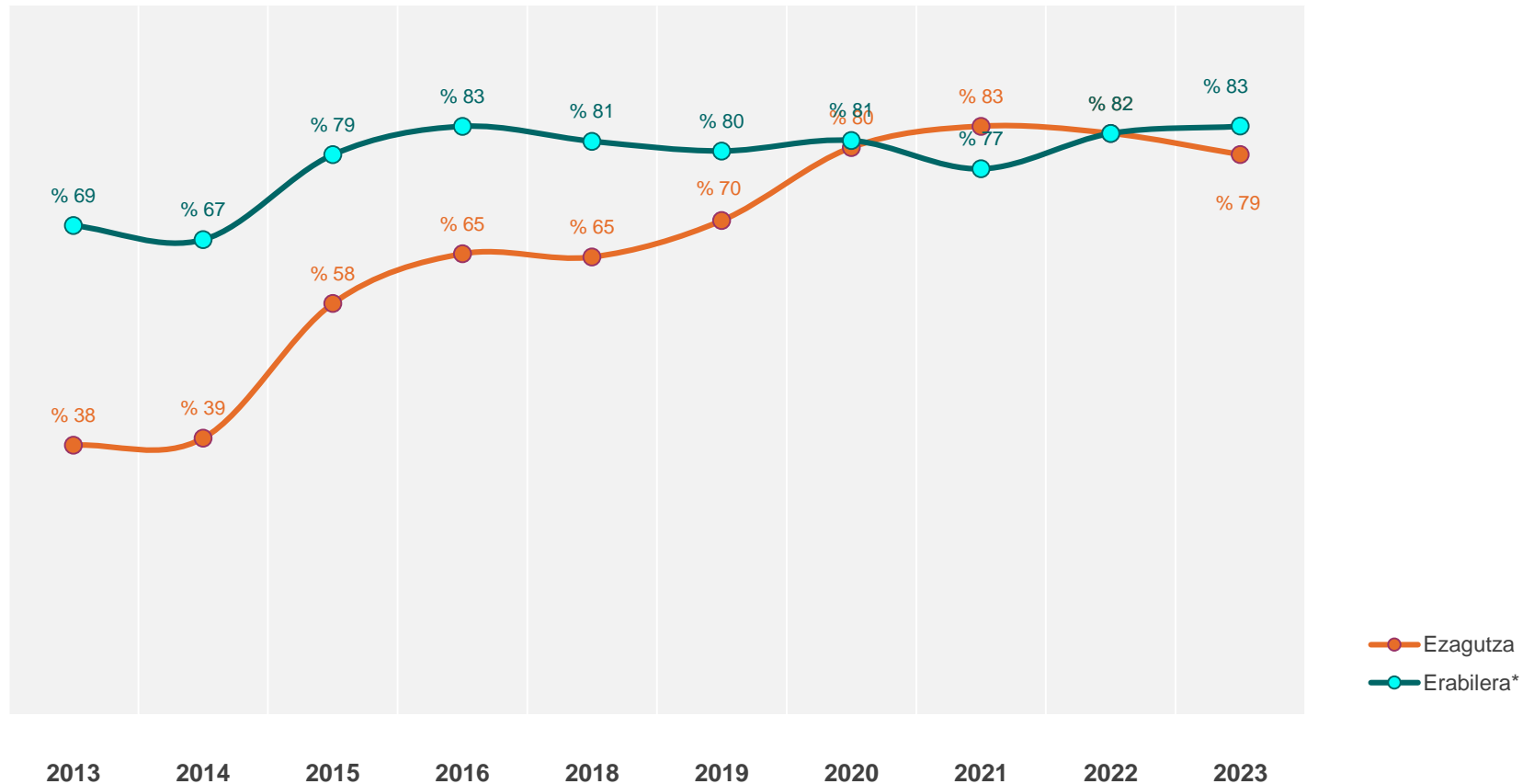
Oinarria: Eusko Jaurlaritzaren euskadi.eus webgunea ezagutzen dutela dioten elkarrizketatuak (% 79)



	AURREZ AURREKO ARRETA			ZUZENEAN ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
Bai	%82	%83	%78	%81	%85	%83
Ez	%16	%17	%22	%18	%15	%17
Ed/Ee	%2	%0	%0	%1	%0	%1

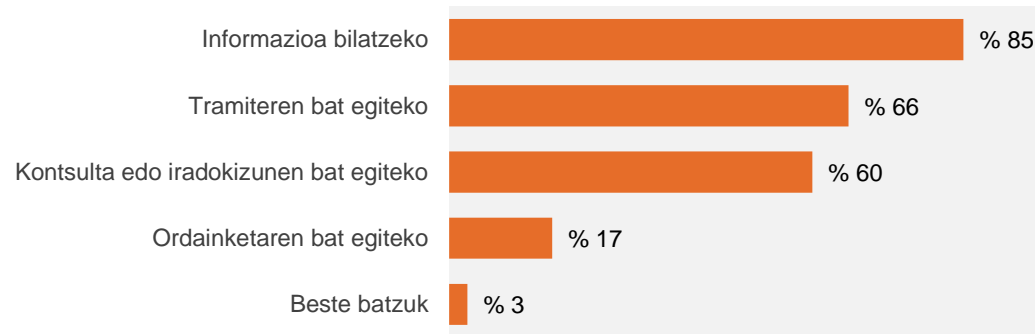
4.5.3. Eusko Jaurlaritzaren euskadi.eus webgunearen ezagutzaren eta erabileraren bilakaera

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



4.5.4. Zertarako erabili da?

Oinarria: Eusko Jaurlaritzaren euskadi.eus webgunea erabili dutela adierazi duten elkarrizketatuak (ezagutzen dutenen %83; elkarrizketatu guztien %66)



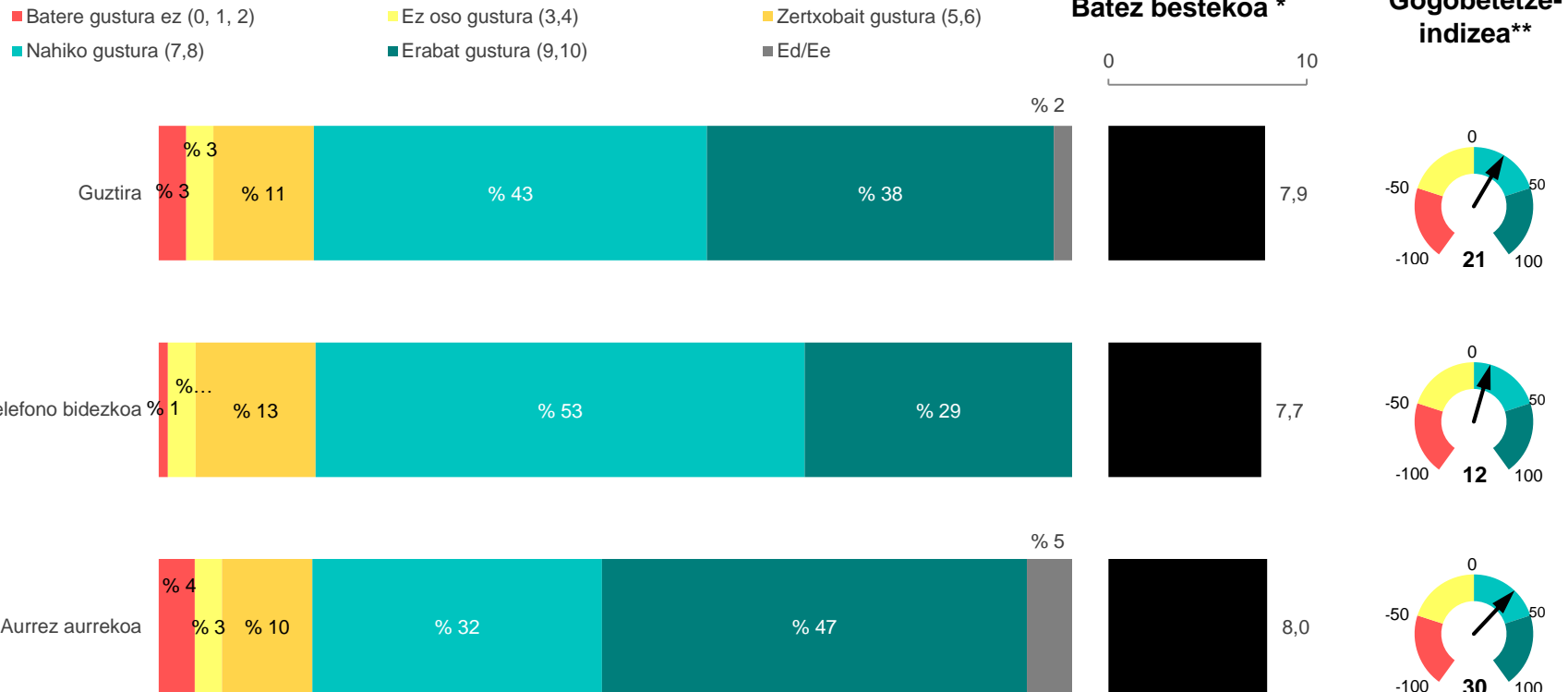
	AURREZ AURREKO ARRETA			ZUZENEAN ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
Informazioa bilatzeko	%75	%80	%84	%78	%92	%85
Tramiteren bat egiteko	%59	%50	%53	%55	%77	%66
Kontsulta edo iradokizunen bat egiteko	%59	%33	%40	%49	%72	%60
Ordainketaren bat egiteko	%11	%9	%9	%10	%23	%17
Beste batzuk	%3	%2	%2	%3	%3	%3

* Baiezko erantzunak erabilera arrazoi bakoitzerako.

3.1.1. Zein da euskadi.eus webgunearikiko asebetetze-maila? *

Oinarria: Eusko Jaurlaritzaren euskadi.eus webgunea erabili duten elkarrizketatuak (%66)

ZUZENEAN ARRETA



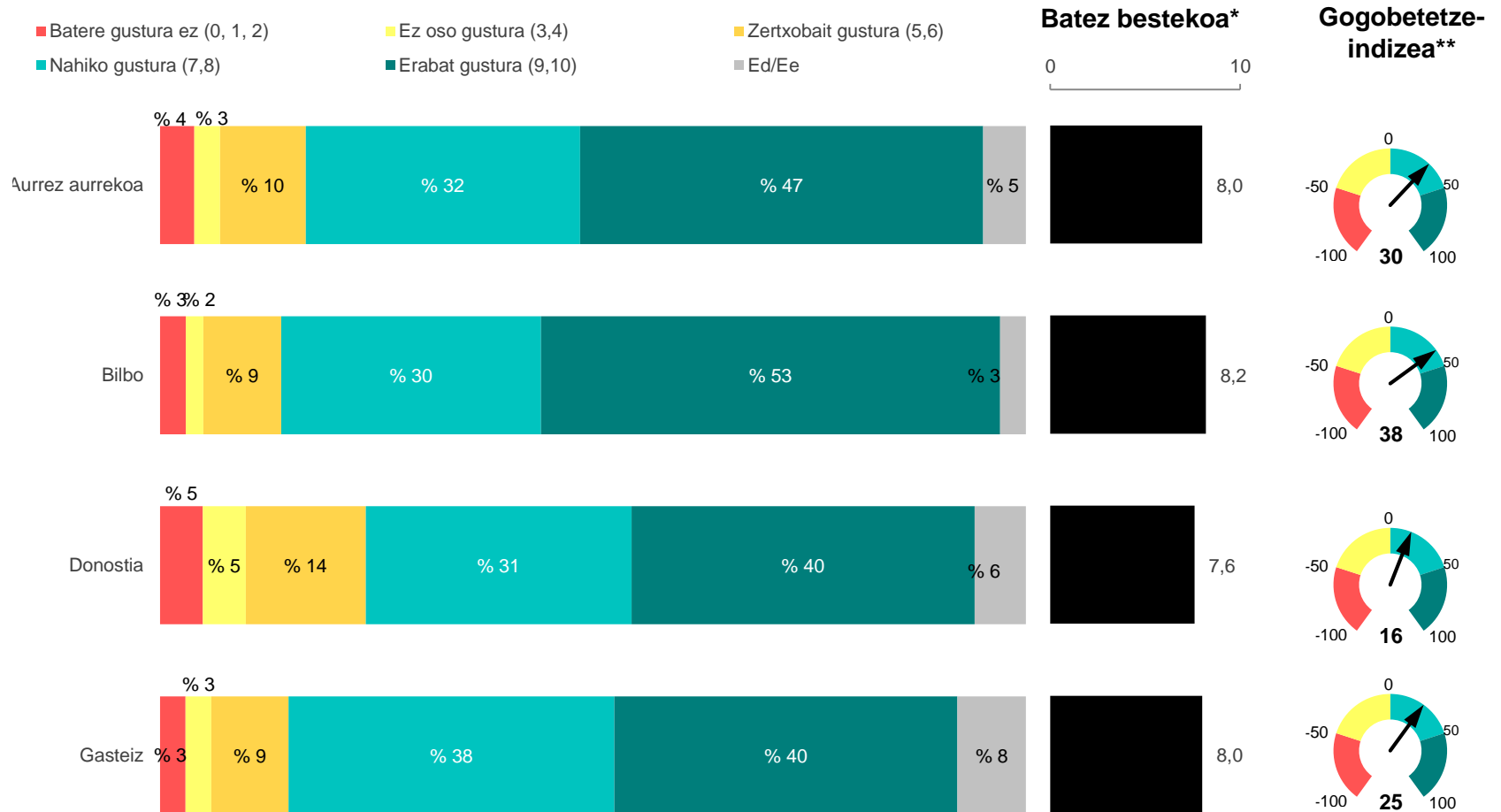
* Gutxieneko 0 "batere gustura ez" eta gehieneko 10 "erabat gustura" eskala.

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

3.1.1. Zein da euskadi.eus webgunearikiko asebetetze-maila? *

Oinarria: Eusko Jaurlaritzaren euskadi.eus webgunea erabili duten elkarrizketatuak (%66)

AURREZ AURREKO ARRETA

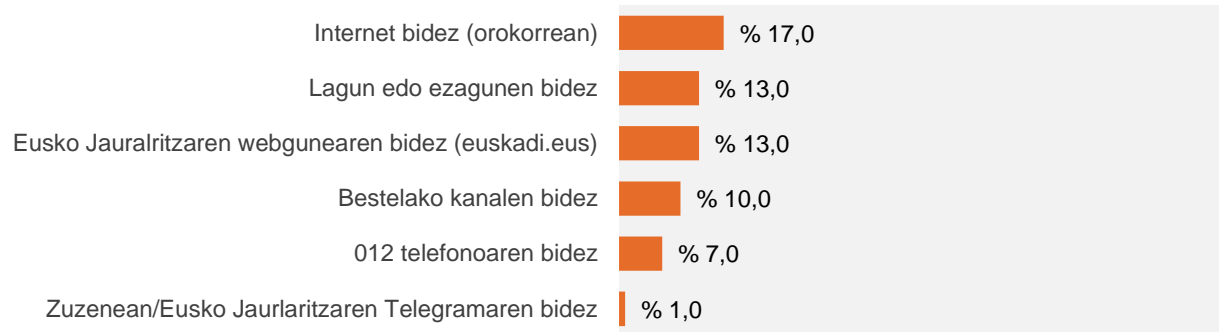


* Gutxieneko 0 "batere gustura ez" eta gehieneko 10 "erabat gustura" eskala.

** Gogobetetze-indizea: balorazio onenen (eskan 9 edo 10) ehunekoari balorazio txarrenen (eskan 6 edo gutxiago) 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.

4.5.6. Gaur Zuzenean-eko bulegora etorri aurretik, informatu al zara zure izapideen inguruan ondorengo kanal hauetatik?

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatu guztiak



	AURREZ AURREKO ARRETA			ZUZENEAN ARRETA
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Guztira
Internet bidez (orokorrean)	17%	13%	19%	17%
Lagun edo ezagunen bidez	13%	11%	17%	13%
Eusko Jaurlaritzaren webgunearen bidez (euskadi.eus)	14%	11%	14%	13%
Bestelako kanalen bidez	10%	6%	14%	10%
012 telefonoaren bidez	8%	4%	9%	7%
Zuzenean/Eusko Jaurlaritzaren Telegramaren bidez	0%	1%	2%	1%

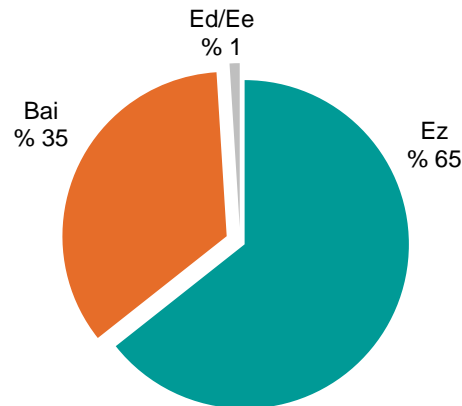
* Baiezko erantzunak Informazioa jasotzeko kanal bakoitzerako.

4.6.

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

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

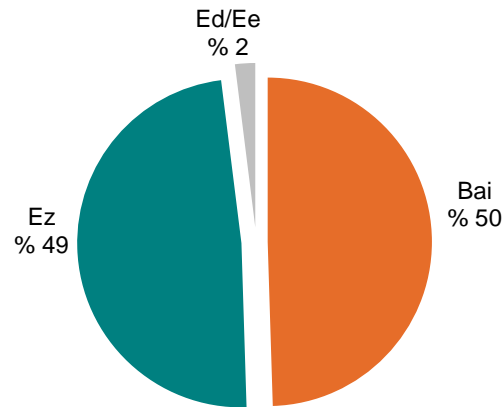
Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



	AURREZ AURREKO ARRETA			ZUZENEAN ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
Bai	%28	%37	%25	%29	%41	%35
Ez	%71	%63	%74	%70	%59	%65
Ed/Ee	%1	%0	%1	%1	%0	%1

4.6.2. Erabili al duzu inoiz?

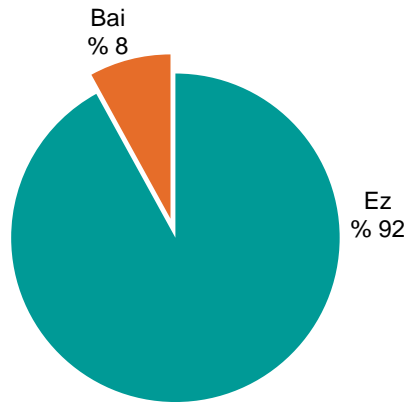
Oinarria: euskadi.eus posta elektronikoa bidezko arreta-zerbitzua ezagutzen dutela adierazi duten elkarrizketatuak (% 35)



	AURREZ AURREKO ARRETA			ZUZENEAN ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
Bai	%51	%59	%49	%53	%47	%50
Ez	%47	%37	%48	%45	%52	%49
Ed/Ee	%2	%4	%3	%2	%1	%2

4.6.3. 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	Telefonikoa	Guztira
Bai	%5	%7	%8	%6	%10	%8
Ez	%95	%93	%92	%94	%90	%92
Ed/Ee	%0	%0	%0	%0	%1	%0

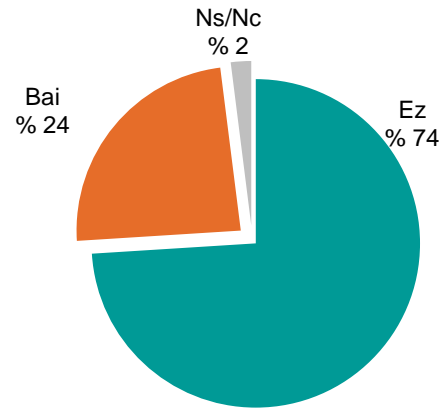
4.6.4. Zuzenean zerbitzuaren Telegram bat-bateko mezularitza-zerbitzuaren ezagutzaren bilakaera

Oinarria: *Elkarrizketatuak guztira*

	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Bai	%14	%13	%8	%11	%9	%8	%8
Ez	%86	%87	%92	%89	%90	%91	%92
Ed/Ee	---	%1	---	%1	---	%1	%0

4.6.5. Erabili al duzu inoiz?

Oinarria: Zuzenean-en Telegram bat-bateko mezularitza-zerbitzua ezagutzen dutela adierazi duten elkarrizketatuak (%8)



ZUZENEAN ARRETA			
	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
Bai	%27	%21	%24
Ez	%67	%79	%74
Ed/Ee	%5	%0	%2

4.6.6. Zuzenean-eko Telegram bat-bateko mezularitza-zerbitzuaren erabileraren bilakaera

Oinarria: Zuzenean-en Telegram bat-bateko mezularitza-zerbitzua ezagutzen dutela adierazi duten elkarrizketatuak (%8)

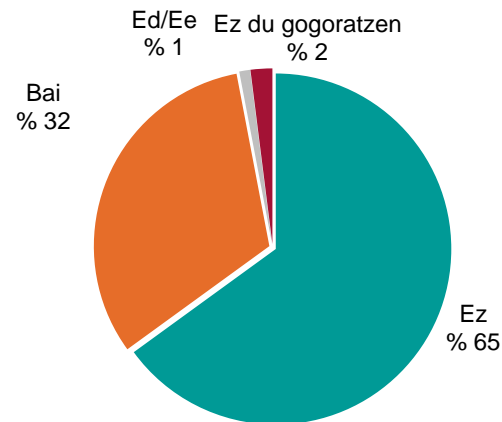
	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Bai	%15	%33	%29	%35	%24	%29	%24
Ez	%85	%67	%71	%64	%76	%71	%74
Ed/Ee	---	%1	---	%1	---	%0	%2

4.7.

“BakQ” identifikazio elektronikorako ziurtagiria

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

Oinarria: Aurre aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak



AURREZ AURREKO ARRETA				
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Guztira
Bai	%30	%27	%41	%32
Ez	%66	%71	%56	%65
Ez du gogoratzen	%3	%1	%2	%2
Ed/Ee	%1	%0	%1	%1



5

Zuzenean zerbitzuaren jardunaren balorazioa

Zuzenean Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren **erabiltzaileen %62k** adierazi **dute oso gustura daudela zerbitzuaren jardun orokorrarekin, eta %31k nahiko gustura**. Elkarriketatuen %2k adierazi dute batere gustura ez daudela edo ez oso gustura, eta %4k, zertxobait gustura daudela. 0tik 10erako eskala batean, **batez besteko balorazioa 8,7koa da**.

Aurrez aurreko arreta jaso duten erabiltzaileak gusturago daude telefono bidezkoa jaso dutenak baino: batez besteko balorazioa, **9,1 eta 8,2** dira hurrenez hurren.

Erabiltzaileen %41ek adierazi dute Zuzenean zerbitzuak bestelako erakunde publikoen arreta-zerbitzuek baino **zerbitzu hobea (%30) edo askoz hobea (%11) eskaintzen duela**. Beste erakunde batzuek emandakoa baino zerbitzu okerragoa eskaintzen duela diotenak %3 dira.

Zuzenean zerbitzuko **bulegoen espazio fisikoari dagokionez**, erabiltzaileen **batez besteko asebetetze-maila 8,9koa da**. **Indize hau, 2022. urtean jasotakoa baino altuagoa da (8,1) eta Zuzenean-en Zerbitzuen-kartan hartutako konpromisoa gainditzen du (8,0)**.

Aurrez aurreko arretako bulegoetan **aurretiko hitzorduaren kudeaketari** dagokionez (identifikazioa, sarbidea, itxaronaldia), **asebetetze-maila oso altua da (9,2)**; 2022an lortutakoa baino altuagoa (8,7), **Zerbitzuen-kartan hartutako konpromisoa aise gainditzen du (8,2)**.

Zuzenean zerbitzuko arretako langileekiko asebetetze-maila ere oso altua da (9,0), bere adeitasunari, prestakuntzari eta kontsulta ulertu eta konpontzeko erraztasunari dagokionez. Aurrez aurreko arretako langileek jasotzen duten batez besteko balorazioa altuagoa da telefono bidezko arretako langileek jasotzen dutena baino (9,3 eta 8,6 hurrenez hurren). Hala ere, **bi kasuetan gainditu da Zerbitzuen-kartan hartutako konpromisoa (8,6 eta 8,0 hurrenez hurren)**.

Bilakaerari erreparatuta, igo egin da langileekiko asebetetze-maila, bai aurrez aurreko arretako erabiltzaileen artean, baita telefono bidezko erabiltzaileen artean ere (2022an 9,1 eta 8,2 hurrenez hurren)

Kudeaketa ebazteko emandako informaziori dagokionez, batez besteko asebetetze-maila 8,7koa da. Aurrez aurreko arretako erabiltzaileen artean, asebetetze-maila 9,1ekoa da, arreta telefonikoko erabiltzaileen artean baina altuagoa (8,3). Bi kasuetan, Zerbitzuen-kartan hartutako konpromisoa betetzen da (8,3 aurrez aurreko arretan eta 7,5 telefonikoan).

Bilakaerari erreparatuz gero, 2022koarekiko, adierazle honek gora egin du, bai aurrez aurreko arretan, baina telefonikoan ere (8,8 eta 7,6 hurrenez hurren).

Aurrez aurreko arreta-zerbitzuaren erabiltzaileen %36k adierazi dute eskaini dietela **tramitea osorik egitea, beraiek baimena emanda**. Bere baimenarekin egindako tramitazio elektronikorako prozesuarekin erabiltzaileek adierazitako asebetetze-maila **9,2koa da, eta Zuzenean-en Zerbitzuen-karta hartutako konpromisoaren oso gainetik kokatu da (6,0).**

Aurrez aurreko arreta-zerbitzuaren erabiltzaileen %42k adierazi dute burutu dutela **tramiteren bat Eusko Jaurlaritzaren webgunean**, modu elektronikoa identifikatuta (BakQ, Izenpe, NAN elektronikoa edo bestelako identifikazio elektronikoren bat erabiliz). Erabiltzaile hauen **batez besteko asebetetze-maila 7,7koa da, eta Zerbitzuen-kartan hartutako konpromisoaren gainetik kokatu da (6,0)**

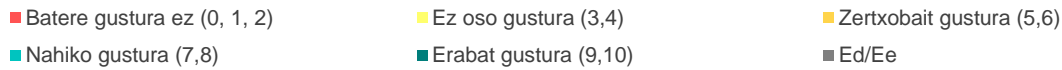
5.1.

Jardueraren balorazio orokorra

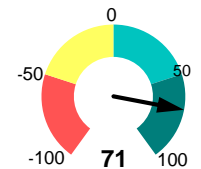
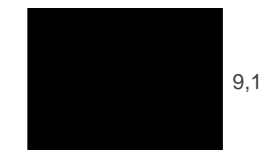
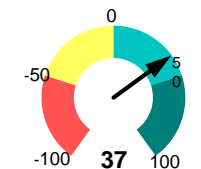
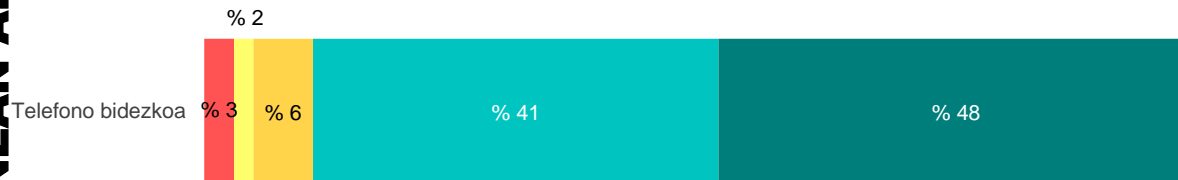
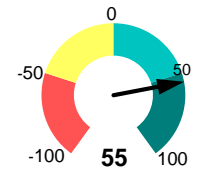
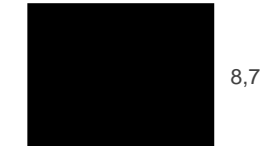
5.1.1. Zein da zure gogobetetze-maila orokorra Zuzenean Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan jaso duzun arretarekiko?

Oinarria: *Elkarrizketatuak guztira*

ZUZENEAN ARRETA



Gogobetetze-indizea**

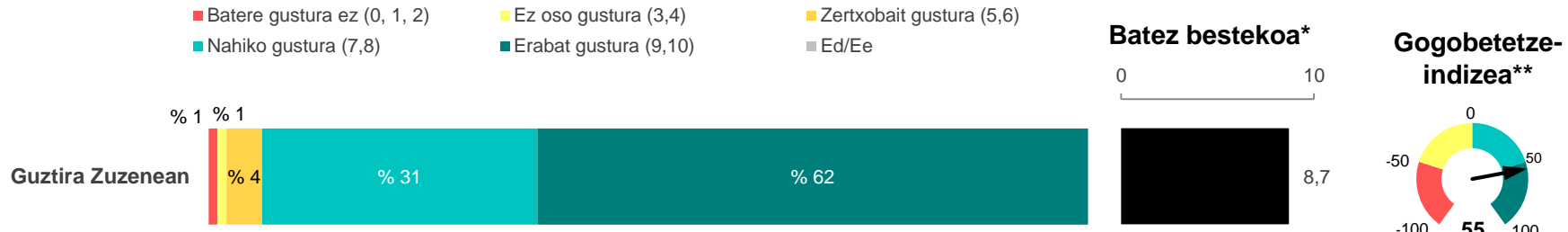


* Gutxieneko 0 "batere gustura ez", eta gehieneko 10 "erabat gustura" eskala.

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

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

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



AURREZ AURREKO ARRETA



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

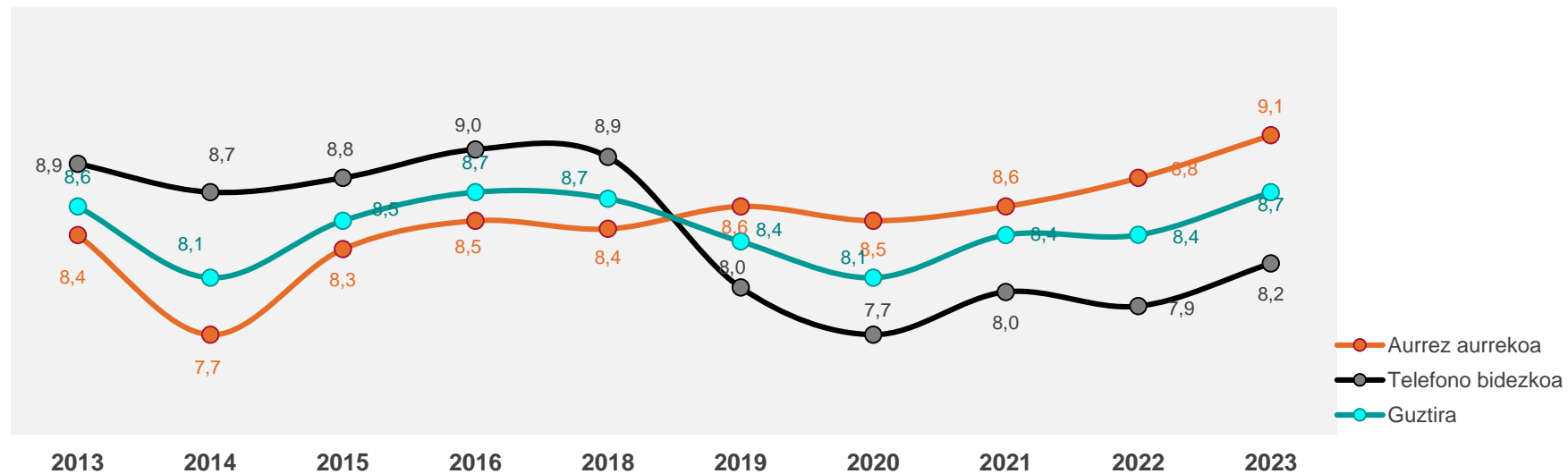
** Gogobetetze-indizea: balorazio onenen (eskanan 9 edo 10) ehunekoari balorazio txarrenen (eskanan 6 edo gutxiago) ehunekoak kenduta lortzen den emaitza. Indize hori 100 (balorazio guztiak 9 edo 10ekoak direnean) eta -100 (balorazio guztiak 6 edo gutxiagoak direnean) artekoa izango da.

5.1.2. Balorazio orokorraren bilakaera *

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Aurrez aurrekoa	7,6	8,0	8,4	7,7	8,3	8,5	8,4	8,6	8,5	8,6	8,8	9,1
Telefono bidezkoa	7,8	8,3	8,9	8,7	8,8	9,0	8,9	8,0	7,7	8,0	7,9	8,2
Guztira	7,9	8,1	8,6	8,1	8,5	8,7	8,7	8,4	8,1	8,4	8,4	8,7

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

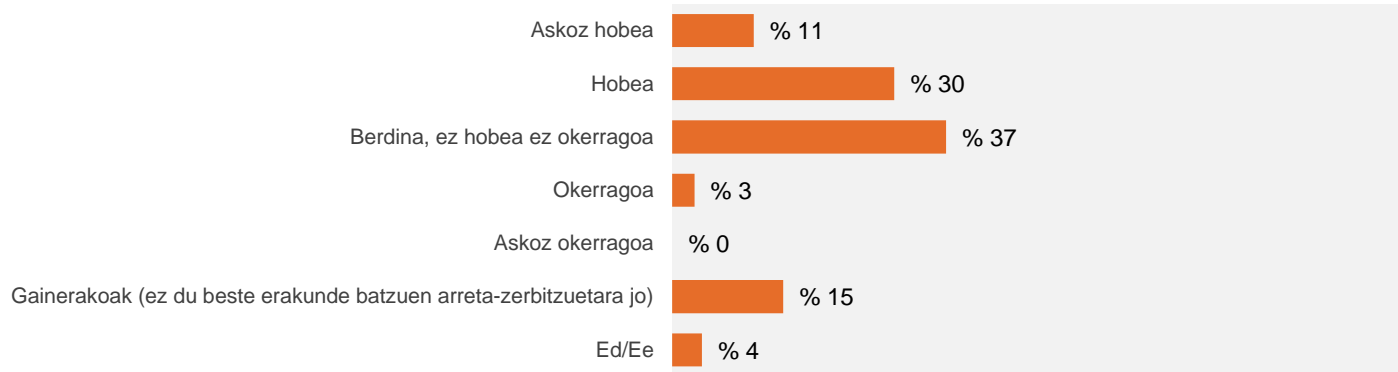


5.2.

Zuzenean zerbitzuaren balorazio alderatua

5.2.1. 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	Telefonikoa	Guztira
Askoz hobea	%15	%12	%5	%12	%10	%11
Hobea	%36	%21	%28	%31	%28	%30
Berdina, ez hobea ez okerragoa	%32	%48	%46	%39	%35	%37
Okerragoa	%1	%1	%2	%2	%4	%3
Askoz okerragoa	%1	%0	%0	%0	%0	%0
Ed/Ee	%5	%3	%12	%6	%1	%4
Gainerakoak (ez du beste erakunde batzuen arreta-zerbitzuetara jo)	%10	%14	%6	%10	%21	%15

5.2.2. Zuzenean zerbitzuaren balorazio alderatuaren bilakaera*

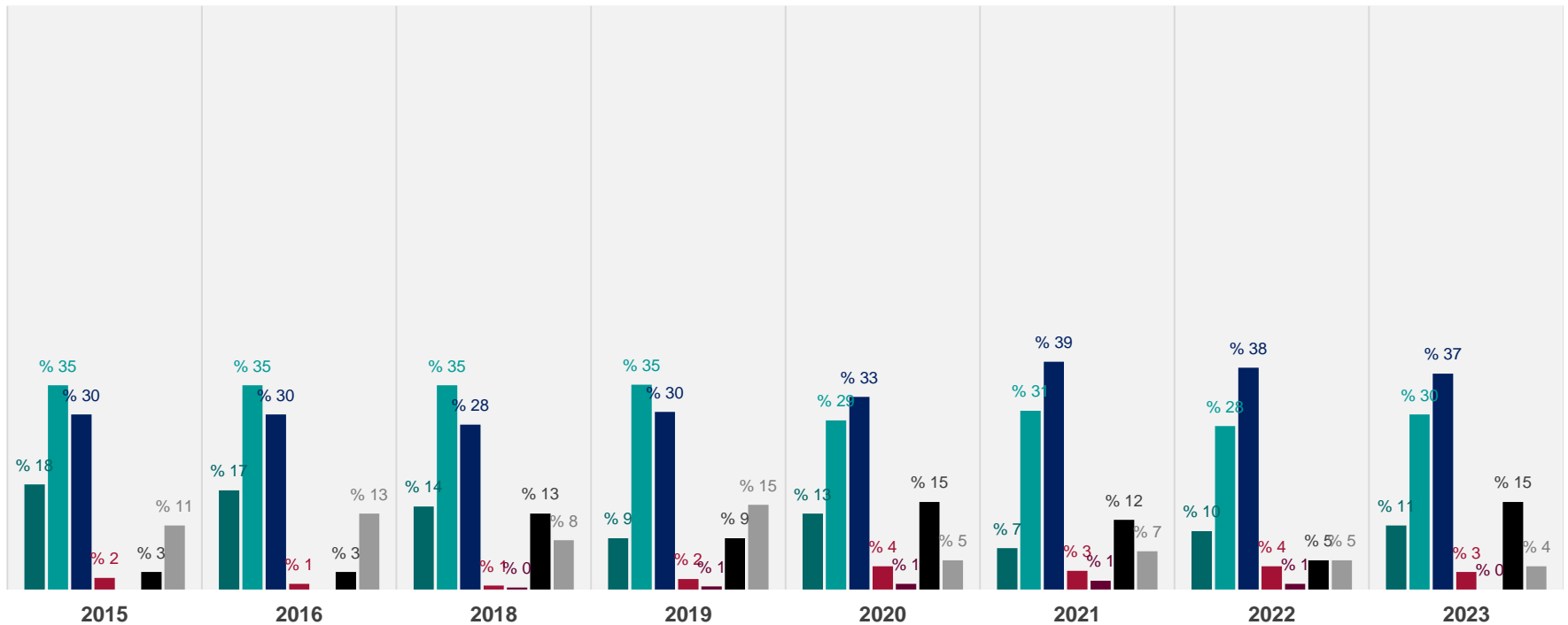
Oinarria: Elkarriketatuak guztira

	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Askoz hobea	%15	%12	%18	%17	%14	%9	%13	%7	%10	%11
Hobea	%32	%35	%35	%35	%35	%35	%29	%31	%28	%30
Berdina, ez hobea ez okerragoa	%27	%30	%30	%30	%28	%30	%33	%39	%38	%37
Okerragoa	%1	%1	%2	%1	%1	%2	%4	%3	%4	%3
Askoz okerragoa	---	---	---	---	%0	%1	%1	%1	%1	%0
Gainerakoak (ez du beste erakunde batzuen arreta-zerbitzuetara jo)	%13	%21	%3	%3	%13	%9	%15	%12	%14	%15
Ed/Ee	%11	---	%11	%13	%8	%15	%5	%7	%5	%4

5.2.2. Zuzenean zerbitzuaren balorazio alderatuaren bilakaera*

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

- Askoz hobea
- Berdin, ez hobea ez okerragoa
- Askoz okerragoa
- Ed/ee
- Hobea
- Okerragoa
- Gainerakoak (ez du beste erakunde batzuen arreta-zerbitzuetara jo)



5.3.

Espazio fisikoaren balorazioa

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

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira

■ 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**

AURREZ AURREKO
ARRETA



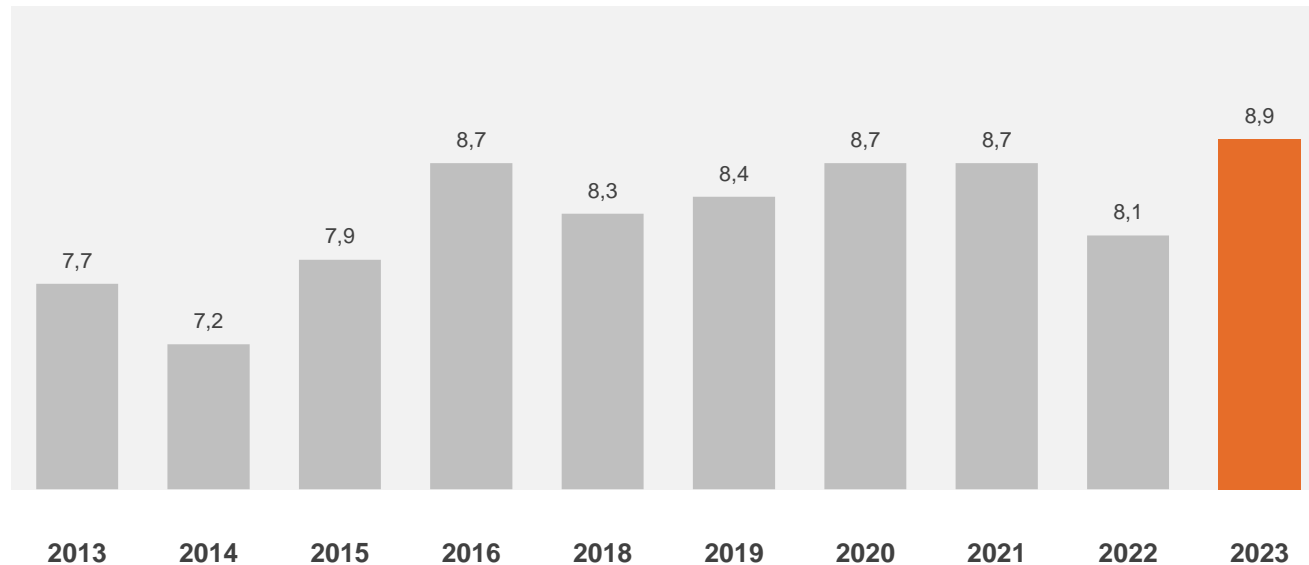
*Gutxieneko 0 "batere gustura ez", eta gehieneko 10 'erabat gustura' eskala.

** 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.

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

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira

**AURREZ AURREKO
ARRETA**



* Eskala non gutxienez 0 "batere gustura ez" den, eta gehienez 10 "erabat gustura". Batez besteko balioa.

5.4.

Aurretiko hitzorduaren kudeaketaren balorazioa

5.4.1. 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

- 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*
0 10

Gogobetetze-
indizea**



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

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

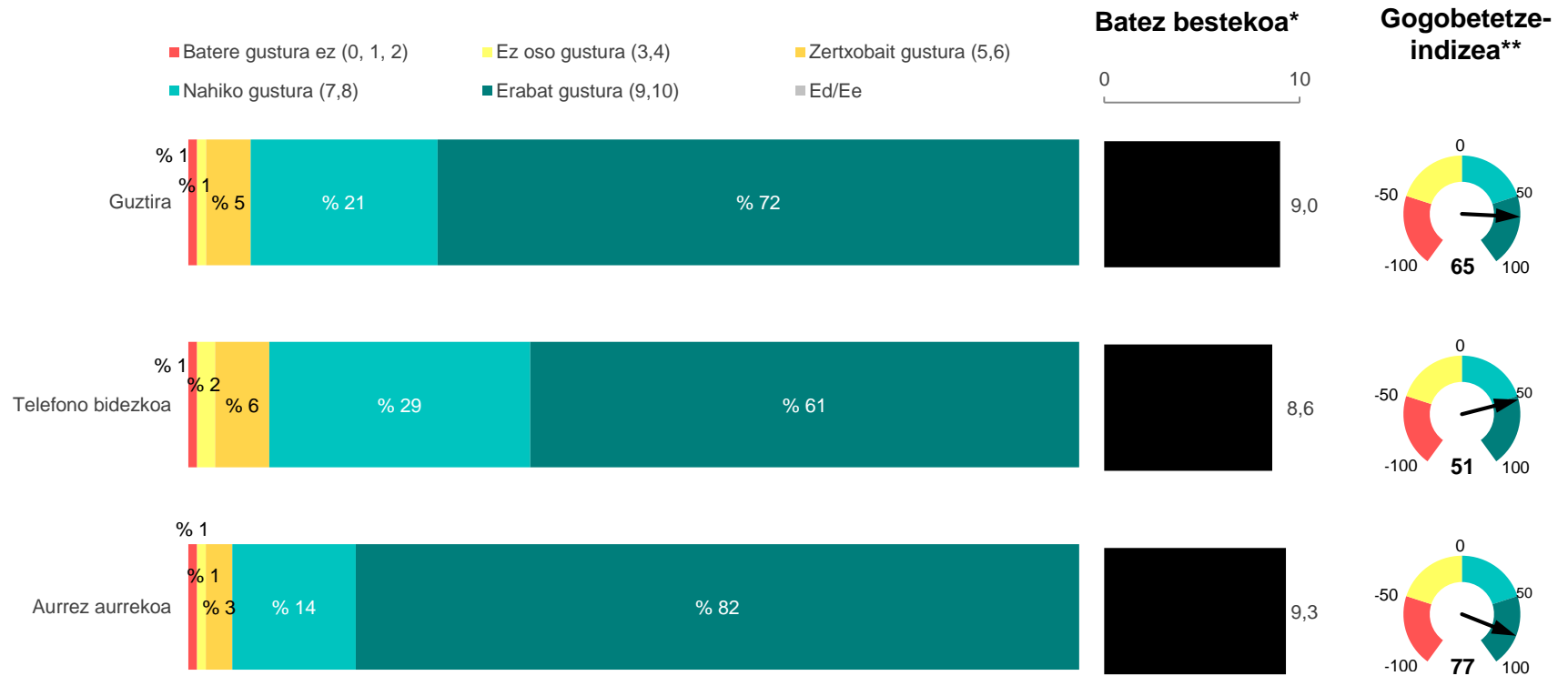
5.5.

Arretako langileen balorazioa

5.5.1. Zuzenean zerbitzuan arreta eman dizuten langileei dagokienez, zein da zure gogobetetze-maila orokorra haien adeitasunari, prestakuntzari eta kontsulta ulertzeko eta konpontzeko erraztasunari dagokionez? (*S1.AP.1.4 y S1.AT.1.8 Adierazleak*)

Oinarria: elkarrizketatuak guztira

ZUZENEAN ARRETA



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

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

5.5.2. 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.1.4 y S1.AT.1.8 Aderazleak)

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

AURREZ AURREKO ARRETA

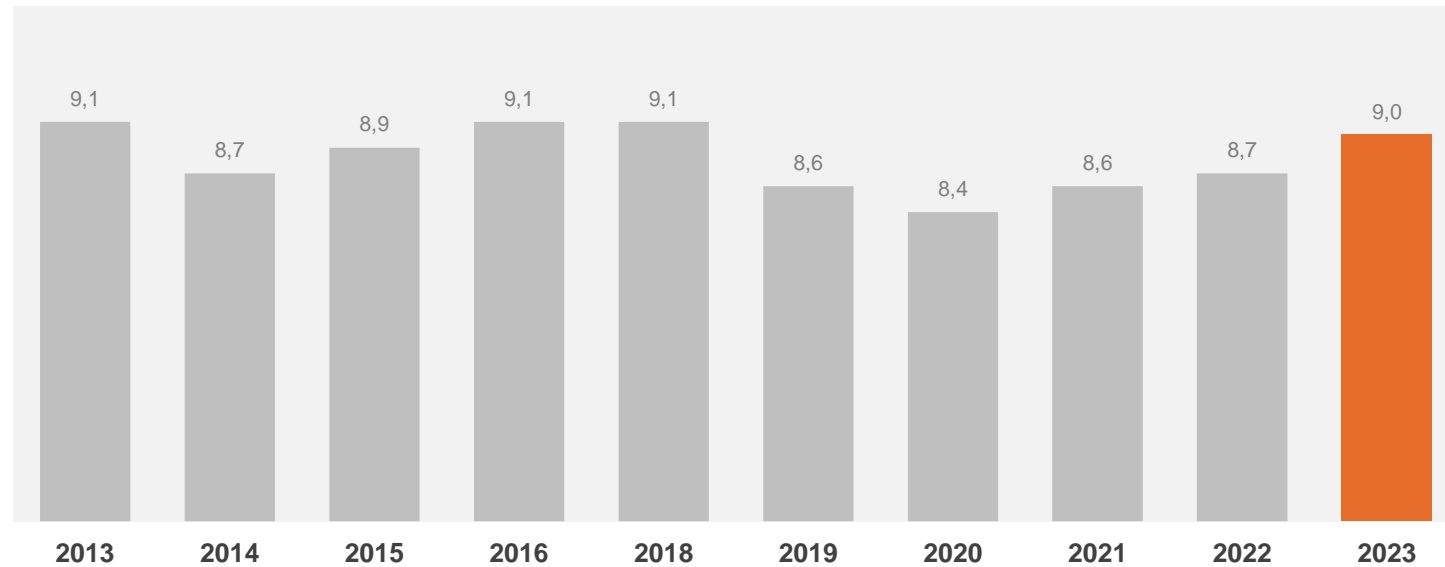


*Gutxieneko 0 "batere gustura ez", eta gehieneko 10 "erabat gustura" eskala.

** Gogobetetze-indizea: balorazio onenen (eskan 9 edo 10) ehunekoari balorazio txarrenen (eskan 6 edo gutxiago) 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.

5.5.3. Zuzenean zerbitzuaren arretako langileekiko gogobetetzearen bilakaera*

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



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

5.6.

Emandako informazioaren balorazioa

5.6.1 Zein da zure gogobetetze-maila kudeaketa ebazteko emandako informazioarekin? (S1.AP.1.6. y S1.AT.1.10 Adierazleak)

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

ZUZENEAN ARRETA

Batere gustura ez (0, 1, 2)
Nahiko gustura (7,8)

Ez oso gustura (3,4)
Erabat gustura (9,10)

Zertxobait gustura (5,6)
Ed/Ee

Batez bestekoa*

0 10

Gogobetetze-
indizea**



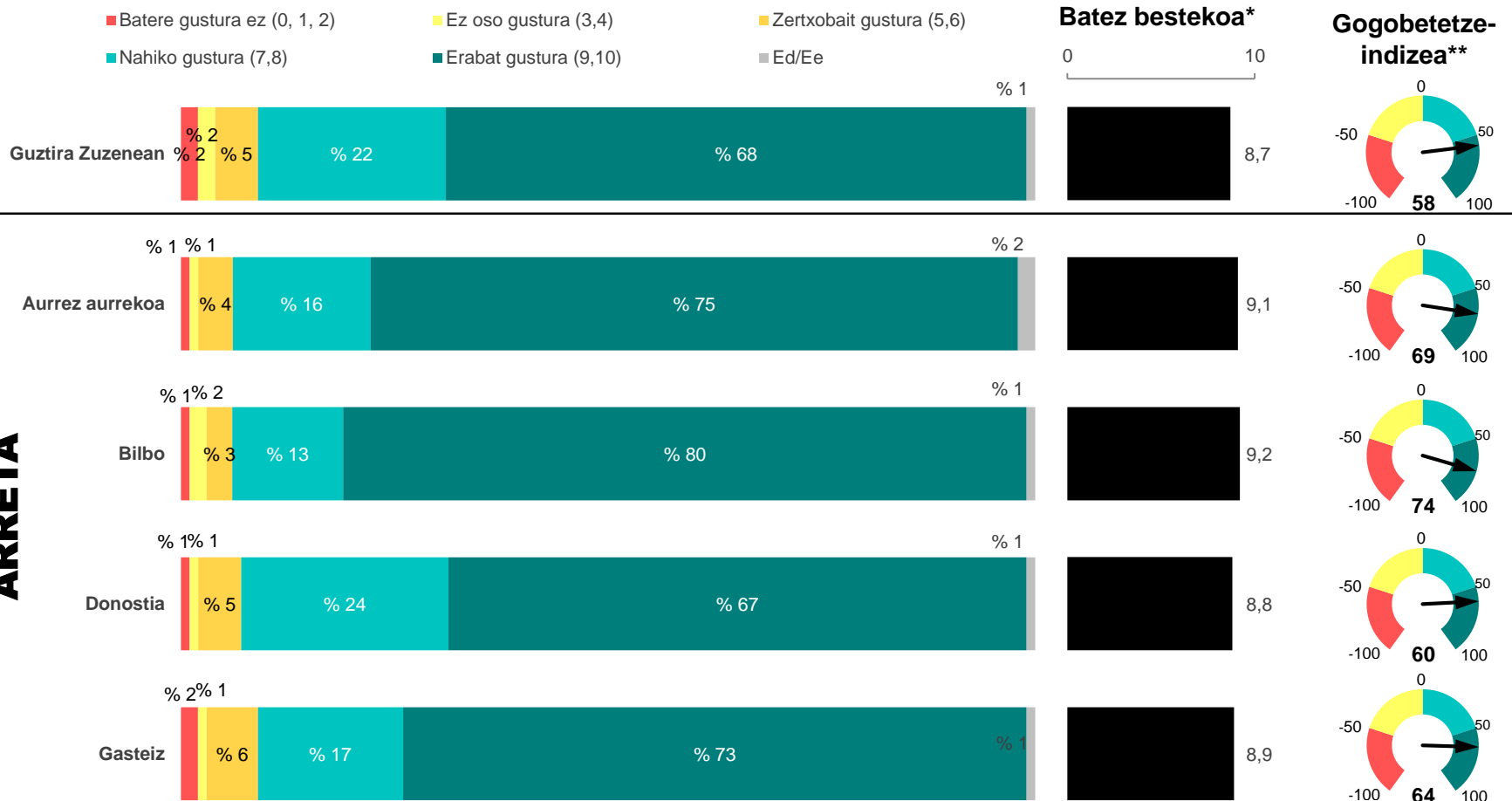
*Gutxieneko 0 "batere gustura ez", eta gehieneko 10 'erabat gustura' eskala.

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

5.6.2. Zein da zure gogobetetze-maila kudeaketa emandako informazioarekin? (S1.AP.1.6. y S1.AT.1.10 Adierazleak)

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

AURREZ AURREKO ARRETA

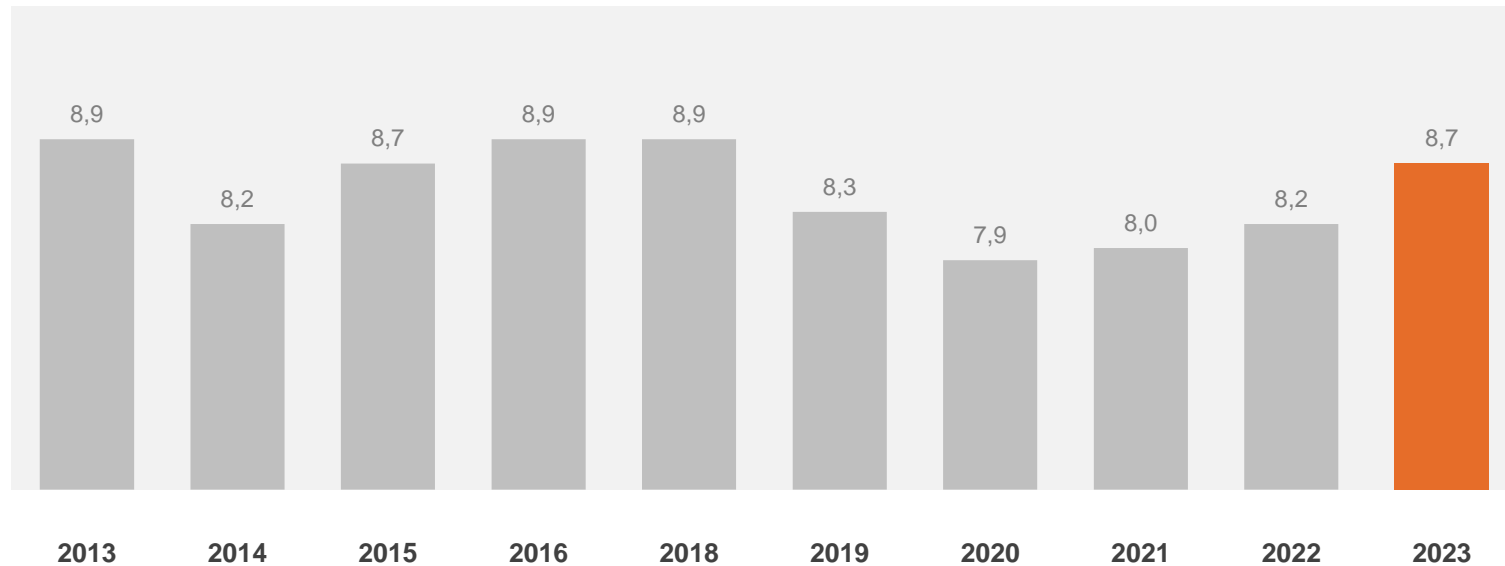


*Gutxieneko 0 "batere gustura ez", eta gehieneko 10 'erabat gustura' eskala.

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

5.6.3. Zuzenean zerbitzuak emandako informazioarekiko gogobetetzearen bilakaera*

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



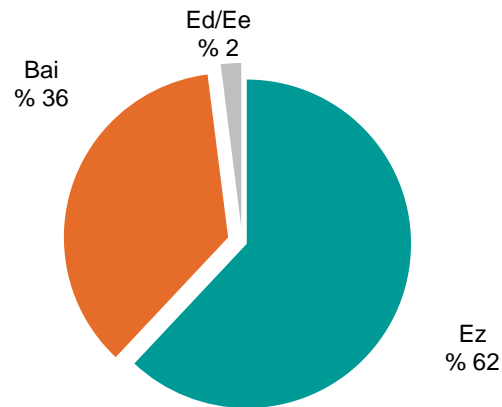
* Eskala non gutxienekoa 0 "batere gustura ez" den, eta gehienekoa 10 "erabat gustura".

5.7.

Tramitazio elektronikoaren prozesuaren balorazioa

5.7.1 Eskaini al dizute zure tramitea osorik egitea, zuk baimena emanda?

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira

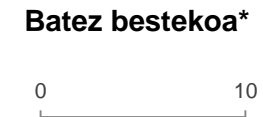


AURREZ AURREKO ARRETA				
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Guztira
Bai	%26	%44	%49	%36
Ez	%71	%54	%49	%62
Ed/Ee	%3	%1	%2	%2

5.7.2. Zein da zure gogobetetze-maila zure baimenarekin egin den tramitazio elektronikoen prozesuarekin? (**S3.RE.3.1. Adierazlea**)

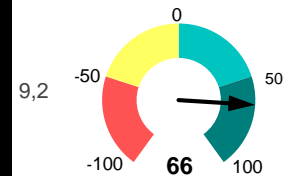
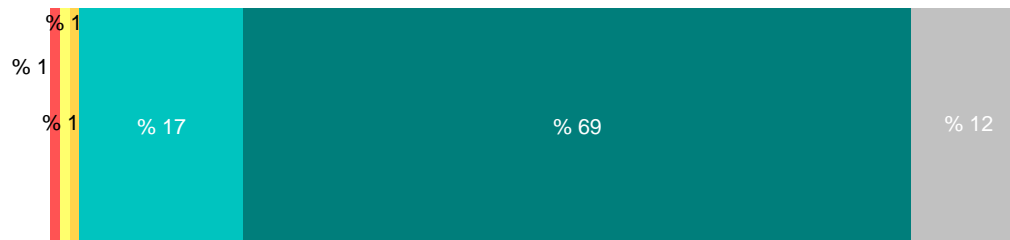
Oinarria: Beraien baimena emanda, tramitazio elektronikoa bidez, tramitea osorik egitea eskaini zaien pertsonak (aurrez aurreko arreta jaso duten pertsonen %36)

- 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



Gogobetetze-indizea**

AURREZ AURREKO ARRETA



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

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

5.7.3. Inoiz egin al duzu izapiderik Eusko Jaurlaritzaren webgunean modu elektronikoan identifikatuta (BakQ, Izenpe, NAN elektronikoa edo bestelako identifikazio elektronikoren bat erabiliz)?

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak



AURREZ AURREKO ARRETA				
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Guztira
Bai	%37	%45	%48	%42
Ez	%63	%54	%51	%58
Ed/Ee	%0	%1	%1	%0

5.7.4. Zein da zure gogobetetze-maila Eusko Jaurlaritzaren webguneko tramitazio elektronikoen prozesuarekiko? (S3.RE.3.2. Adierazlea)

Oinarria: Eusko Jaurlaritzaren webgunean noizbait izapideren bat egin duten eta beren burua elektronikoki identifikatu duten elkarrizketatuak (aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuen % 42)

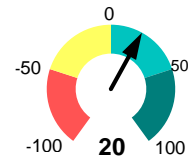
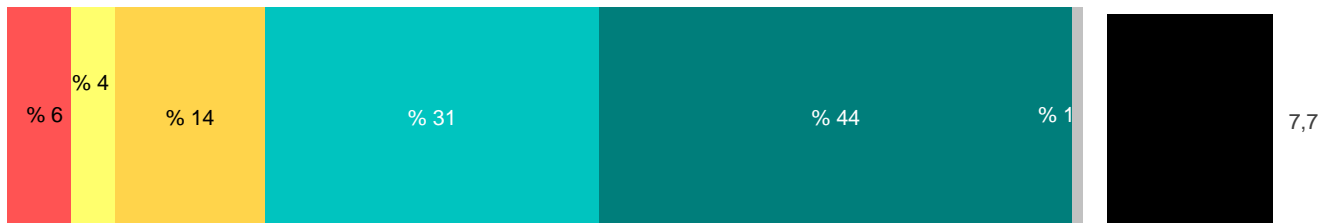
- Batere gustura ez (0, 1, 2)
- Ez oso gustura (3,4)
- Zertxobait gustura (5,6)
- Nahiko gustura (7,8)
- Erabat gustura (9,10)
- Ed/Ee

Batez bestekoa*



Gogobetetze-indizea**

AURREZ AURREKO ARRETA



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

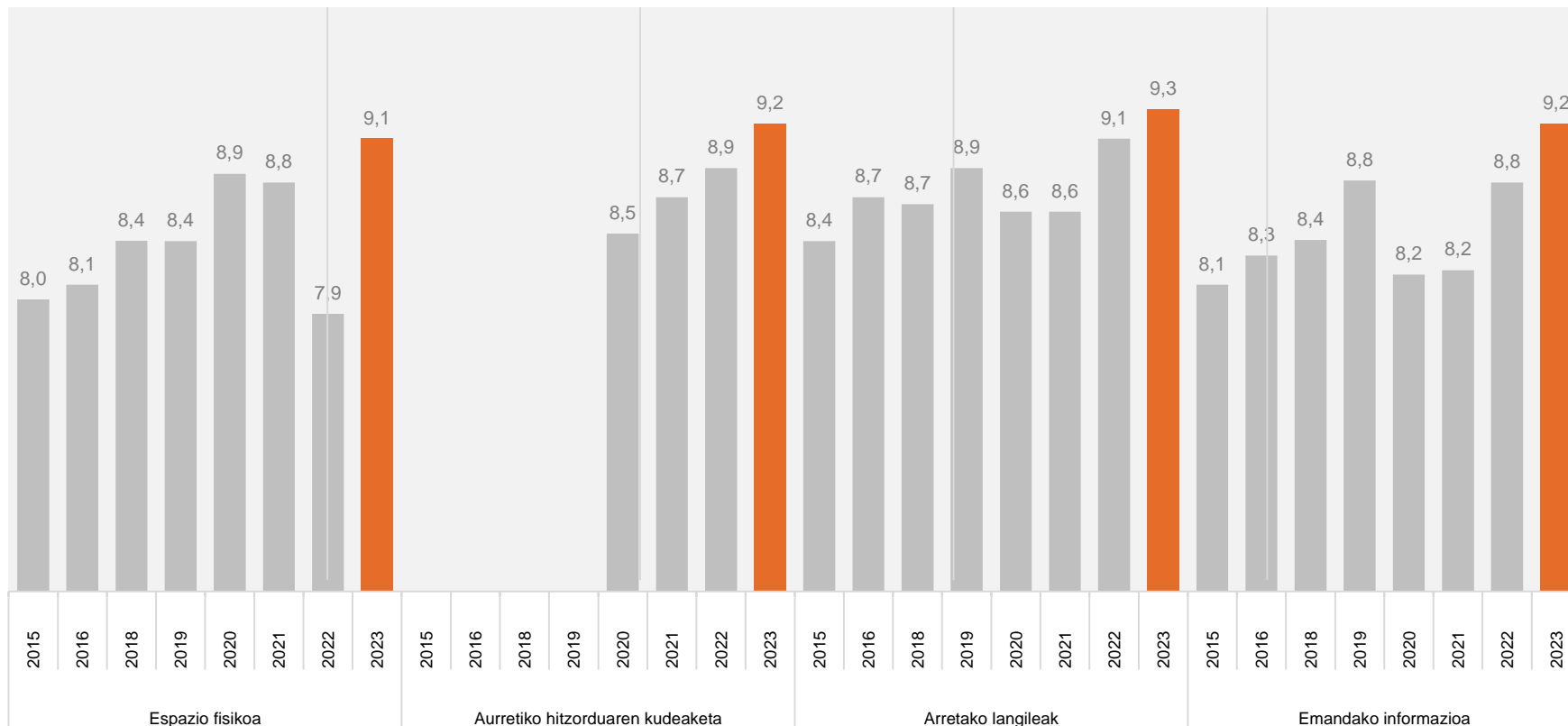
** Gogobetetze-indizea: balorazio onenen (eskanan 9 edo 10) ehunekoari balorazio txarrenen (eskanan 6 edo gutxiago) ehunekoa kenduta lortzen den emaitza. Indize hori 100 (balorazio guztiak 9 edo 10ekoak direnean) eta -100 (balorazio guztiak 6 edo gutxiagokoak direnean) artekoa izango da.

5.8.

Zerbitzuaren alderdi nagusien bilakaera, ordezkariaren eta kanalaren arabera

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

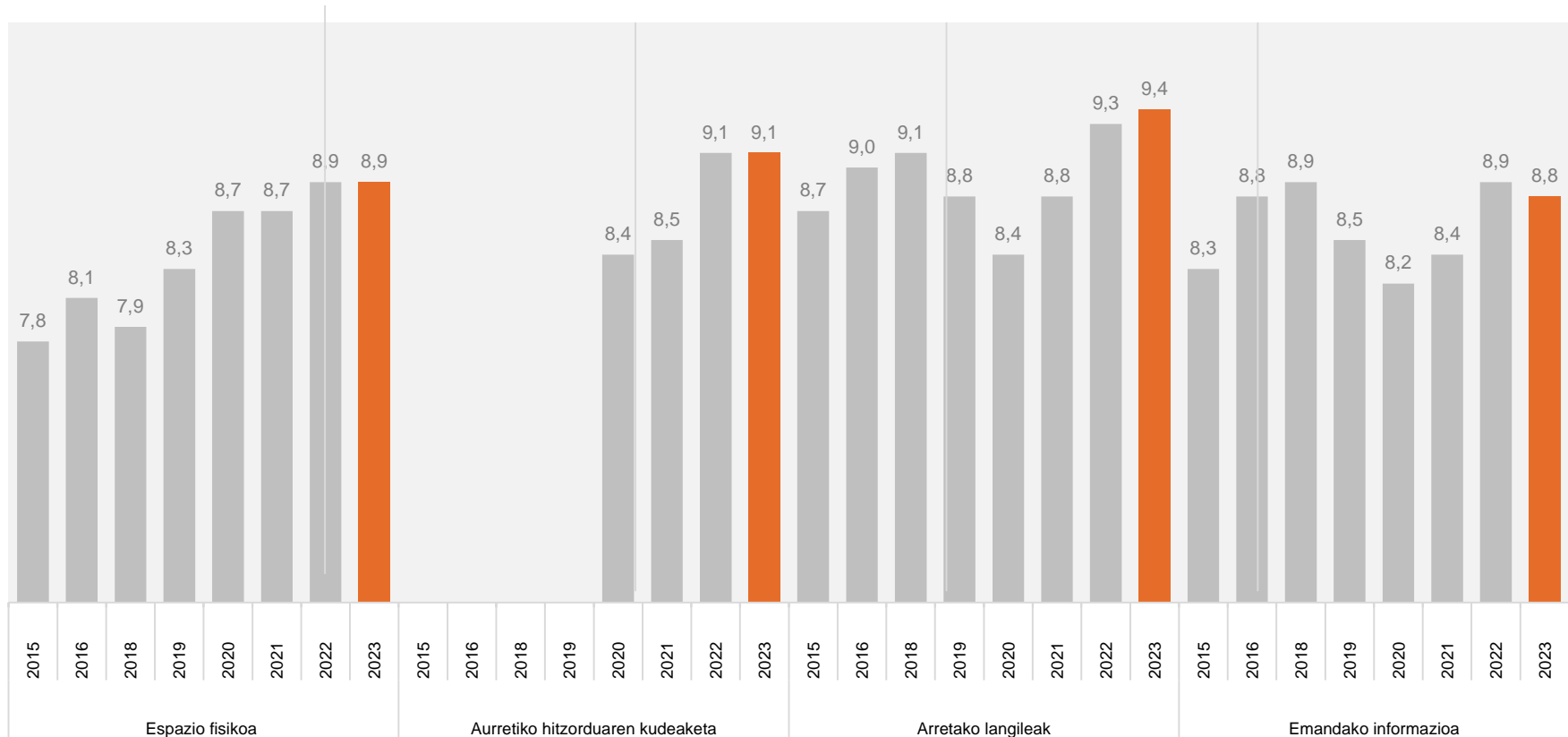
Oinarria: Aurrez aurreko arreta Bilbon jaso duten elkarrizketatuak guztira



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

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

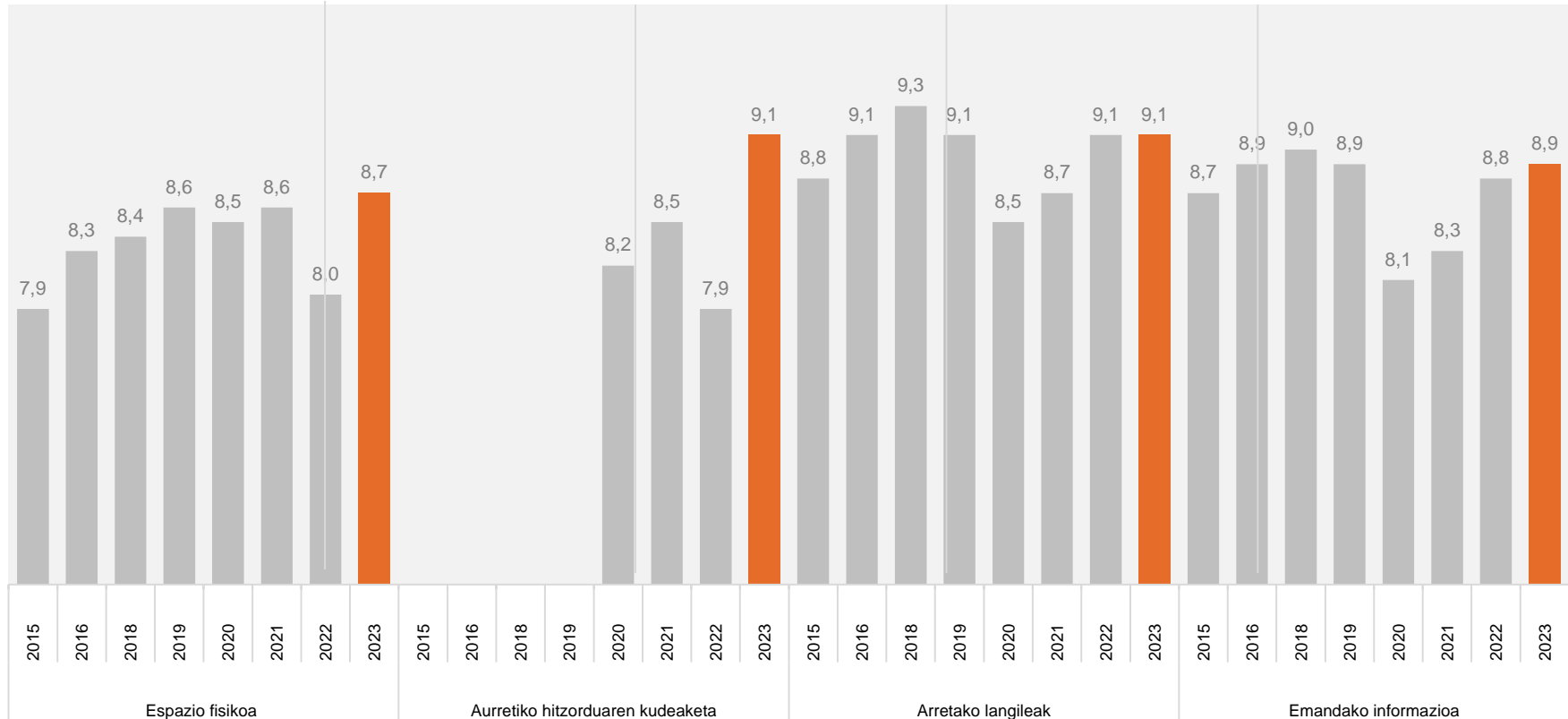
Oinarria: Aurrez aurreko arreta Donostian jaso duten elkarrizketatuak guztira



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

5.8.3. Gasteizko Zuzenean zerbitzuaren gogobetetze-maila zenbait aldagairi dagokienean*

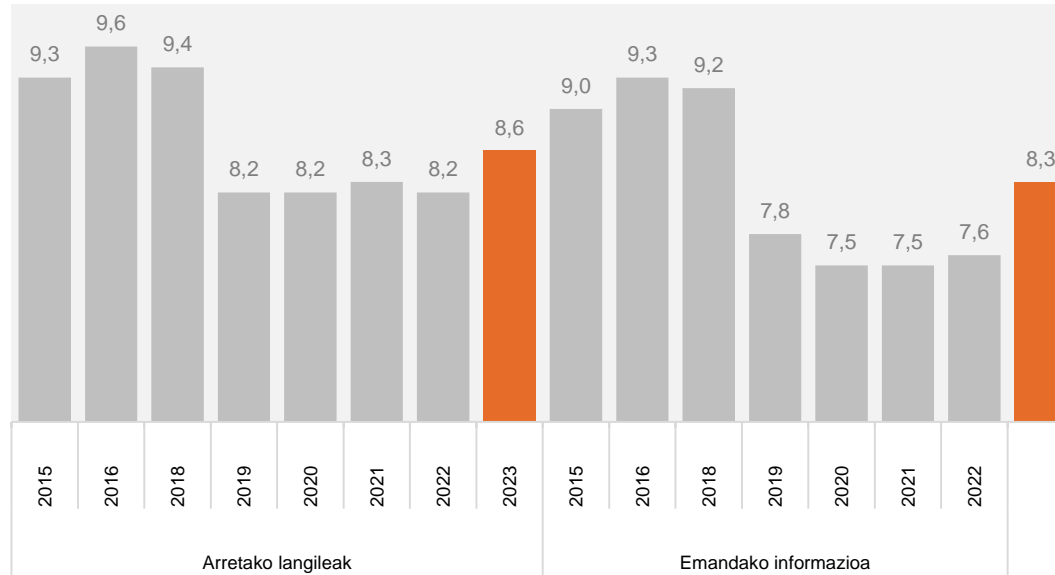
Oinarria: Aurrez aurreko arreta Gasteizen jaso duten elkarrizketatuak guztira



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

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

Oinarria: Telefono bidezko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira



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



6

Itxaronaldia, ebazpena eta asebetetzea

Elkarrizketatutako pertsonen **%80 oso gustura dago Zuzenean zerbitzuaren ordutegi jarraituak duen zabalerarekin eta %17 nahikoa gustura**. Arreta-kanalari erreparatuta, ikusten da **bulegoetan artatutako pertsonen gogobetetze-maila (9,4) zertxobait** altuagoa dela telefono bidezko arreta jaso dutenena baino (9,1). Hala ere, bi kasuetan, **altuagoa da Zerbitzu-kartan ezarritako konpromisoa baino** (aurrez aurrekoan 8,9 eta telefono bidezkoan 8,3)

Arreta jaso arteko **itxaronaldiarekin** bulegoetara joan diren erabiltzaileen **gogobetetze-maila altua da (9,3), Zerbitzu-kartan ezarritako konpromisoa gainditzen du (8,5)**, eta 2022koa baino zertxobait altuagoa da (9,0)

Bestetik, telefono bidezko arreta jaso dutenek, **batez beste 2,2 dei** egin behar izan dituzte zerbitzuarekin harremanetan jartzeko; %44k lehen deian lortu dute harremanetan jartzea, eta %27k bigarrenean. %15ek 4 dei edo gehiago egin behar izan dituzte (2022an berriz %29k). Beraz, pertsona bakoitzeko batez besteko deien kopurua nabarmen jaitsi da azken urteetakoarekin alderatuta.

Horren ondorioz, elkarrizketatutakoen %71 oso edo nahiko pozik agertu dira telefonoz arreta jaso arteko itxaronaldiarekin (2022an %49 izan ziren), eta batez besteko gogobetetze-maila 7,2koa da. Bilakaerari dagokionez, batez besteko gogobetetze indizea, 2022koa baino altuagoa da (6,1).

Telefono bidezko arreta jaso dutenen artean, **%30 oso gustura daude deien arreta automatizatuko sistema erabiltzeak duen erraztasunarekin** eta %37 nahikoa gustura. %14 aldiz, gutxi edo batere gustura ez. Batez besteko gogobetetze-maila 7,1 da.

Zuzenean zerbitzuaren telefono bidezko arreta jaso dutenen **%38k adierazi dute aurrez aurreko arreta jasotzeko Zuzeneanen telefonora deitu dutela noizbait; %56k lortu zuten operadore birtual bidez hitzordua lortzea eta %43k pertsona (operadore fisiko) baten bidez eskuratu behar izan zuen.**

Operadore birtuala erabili duten pertsonak izandako **arazo nagusiak** izan dira **deia moztu egiten zela (%11) eta itxaron-denbora gainditu egiten zela (%10)**. Nolanahi ere, bilakaeraren ikuspegitik, nabarmen jaitsi da operadore birtualaren bidez (makina) hitzordua lortzeko arazoren bat izan duten pertsonen kopurua.

Planteatutako tramitearen edo **kudeaketaren ebazpena aztertuta, elkarrizketatuen %71k erabat ebatzi dela adierazi dute**, %12k partzialki eta %17k ebatzi gabe dagoela. 2022arekiko bilakaera positiboa da: 2022an erabat ebatzitako tramiteak gutxiago izan ziren (%67), eta ebatzi gabekoak gehiago (%23)

Tramitea edo kudeaketa ez dela ebatzi adierazi duen kolektiboaren barruan (gutzizkoaren %17), ebatzi gabe egoteko **arrazoi nagusia da gaia argitze bidean edo erabakitzeaz dagoela (%41)**. Aurrez aurreko arretan, arrazoi hori konpondu gabeko kasuen %46ri dagokie eta telefono bidezko arretan, %37ri. Telefono bidezko arretan, %31k adierazi dute bere tramitea ezin daitekeela 012 telefonoaren bidez kudeatu.

Elkarrizketatutako pertsonen %68k ziurtasun osoz gomendatuko lukete Zuzenean zerbitzua erabiltzea. Aurrez aurreko arretaren kasuan, ehuneko hori %75 da, eta telefono bidezkoan, aldiz, %59.

Bilakaerari dagokionez, 2022arekin alderatuz, Zuzenean zerbitzua segurtasun osoz gomendatuko luketen erabiltzaileen ehunekoak gora egin du: bai maila orokorrean (2022an %53 ziren), bai kanalen mailan (2022an presentzian %62 eta telefonikoan %42 ziren). Bulegoei dagokionez, **Bilbon eta Gasteizen nabarmen igo dira aurrez aurreko zerbitzua segurtasun osoz gomendatuko luketenak** (%62tik %77ra eta %55etik %75era hurrenez hurren) eta **Donostian zertxobait jaitsi dira** (%70etik %69ra)

6.1.

Arreta ordutegiaren zabalera

6.1.1 Zuzenean zerbitzuak 08:00etatik 19:30era bitarteko ordutegi jarraitua du, astelehenetik ostiralera. Nola baloratzen duzu jendaurreko ordutegiaren zabalera? (S1.AP.1.3. y S1.AT.1.7. Adierazleak)

Oinarria: Elkarriketatuak guztira

ZUZENEAN ARRETA



*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) ehunekoia 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. Zuzenean zerbitzuak 08:00etatik 19:30era bitarteko ordutegi jarraitua du, astelehenetik ostiralera. Nola baloratzen duzu jendaurreko ordutegiaren zabalera? (S1.AP.1.3. y S1.AT.1.7. Aderazleak)

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

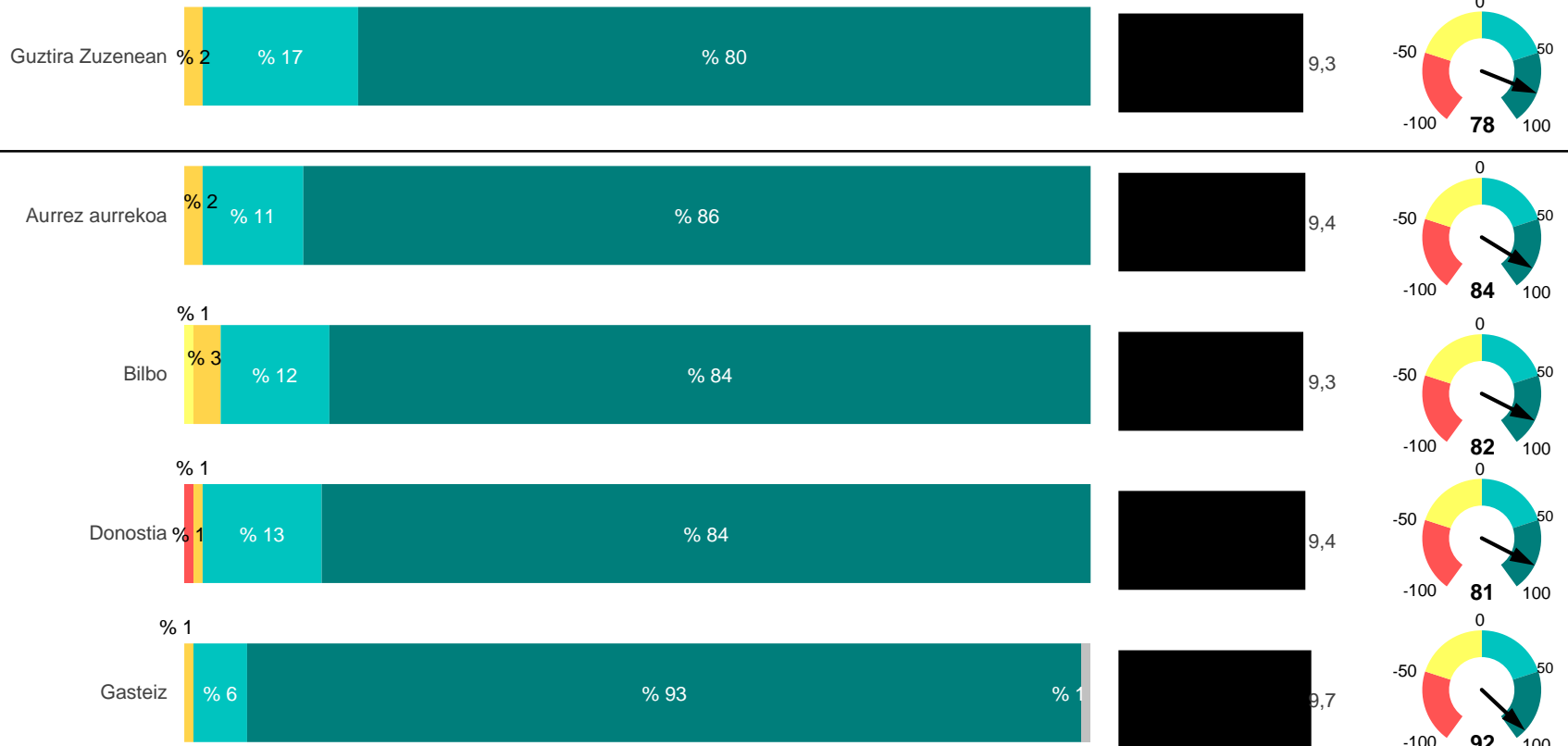
Batere gustura ez (0, 1, 2)
Nahiko gustura (7,8)

Ez oso gustura (3,4)
Erabat gustura (9,10)

Zertxobait gustura (5,6)
Ed/Ee

Batez bestekoa*
0 10

Gogobetetze-
indizea**



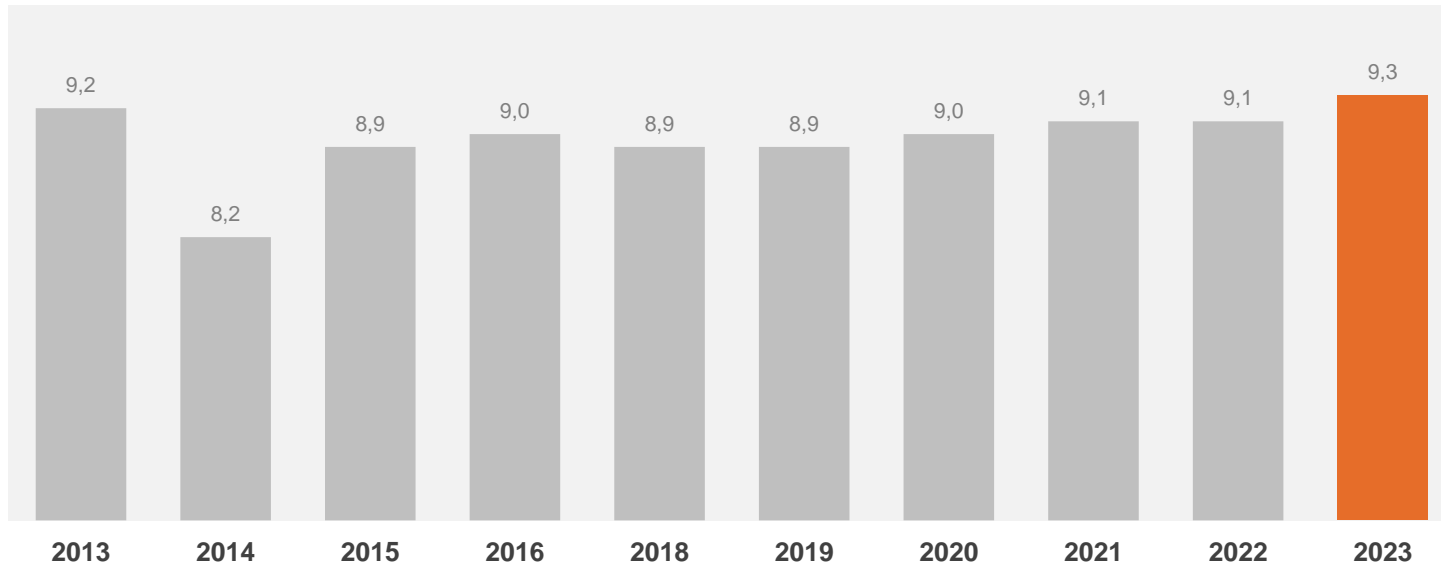
*Gutxieneko 0 "batere gustura ez", eta gehieneko 10 "erabat gustura" eskala.

** Gogobetetze-indizea: balorazio onenen (eskan 9 edo 10) ehunekoari balorazio txarrenen (eskan 6 edo gutxiago) 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.

**AURREZ AURREKO
ARRETA**

6.1.3. Arretako ordutegiaren zabalerari buruzko balorazioaren bilakaera (*S1.AP.1.3. eta S1.AT.1.7. Adierazleak*)*

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



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

6.2.

Itxaronaldia bulegoetan

6.2.1. Aurretiko hitzordura joatean, nola baloratuko zenuke artatua izan arte itxarondako denbora? (S1.AP.1.5 Adierazlea)

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira

AURREZ AURREKO ARRETA

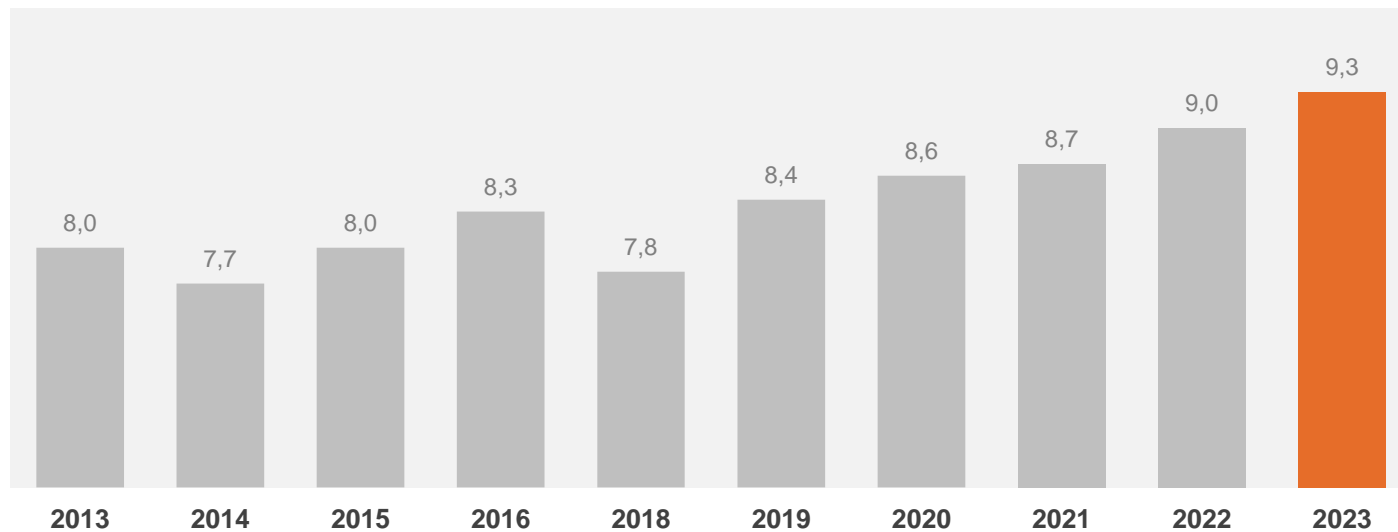


*Gutxieneko 0 "batere gustura ez", eta gehieneko 10 'erabat gustura' eskala.

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

6.2.2. Aurrez aurreko arretan artatua izan arte itxarondako denborari buruzko balorazioaren bilakaera (**\$1.AP.1.5 Adierazlea**)

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira



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

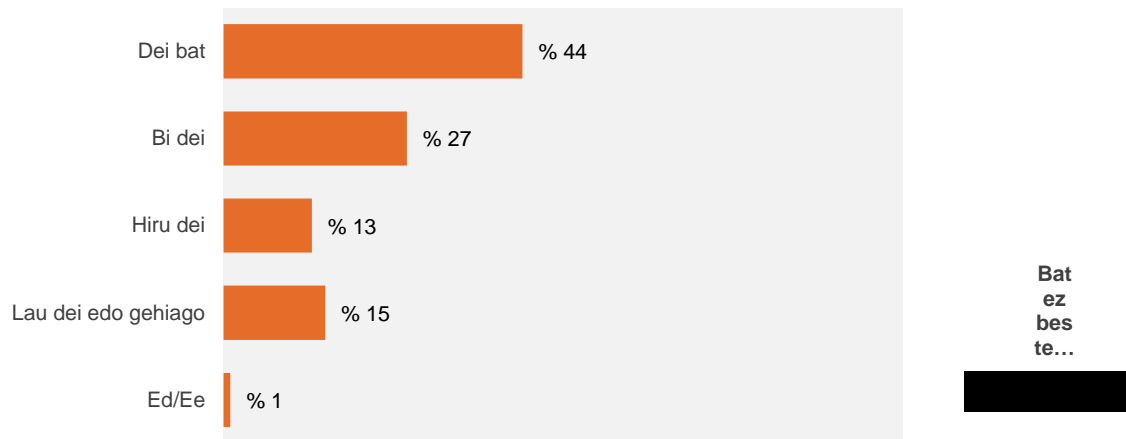
6.3.

Dei kopurua eta itxaronaldia telefono bidezko arretan

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

Oinarria: Telefono bidezko arreta jaso duten pertsona elkarrizketatuak guztira

TELEFONO BIDEZKO ARRETA



6.3.2. Zuzenean zerbitzuarekin harremanetan jartzeko egindako dei kopuruaren bilakaera

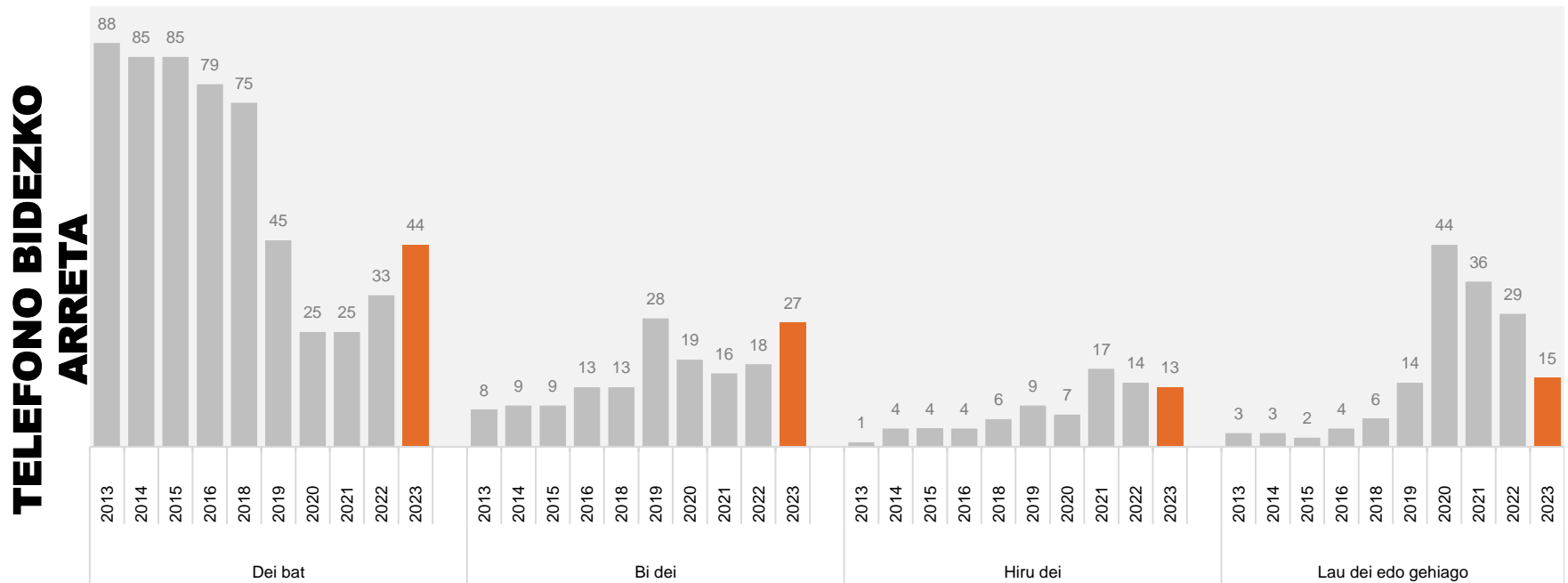
Oinarria: Telefono bidezko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira

TELEFONO BIDEZKO ARRETA

	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Dei bat	%88	%85	%85	%79	%75	%45	%25	%25	%33	%44
Bi dei	%8	%9	%9	%13	%13	%28	%19	%16	%18	%27
Hiru dei	%1	%4	%4	%4	%6	%9	%7	%17	%14	%13
Lau dei edo gehiago	%3	%3	%2	%4	%6	%14	%44	%36	%29	%15
Ed/Ee	---	---	---	---	---	%4	%5	%5	%5	%1
<i>Batez besteko dei kopurua</i>	1	1	1	1	1,6	2,3	4,6	4,3	3,6	2,2

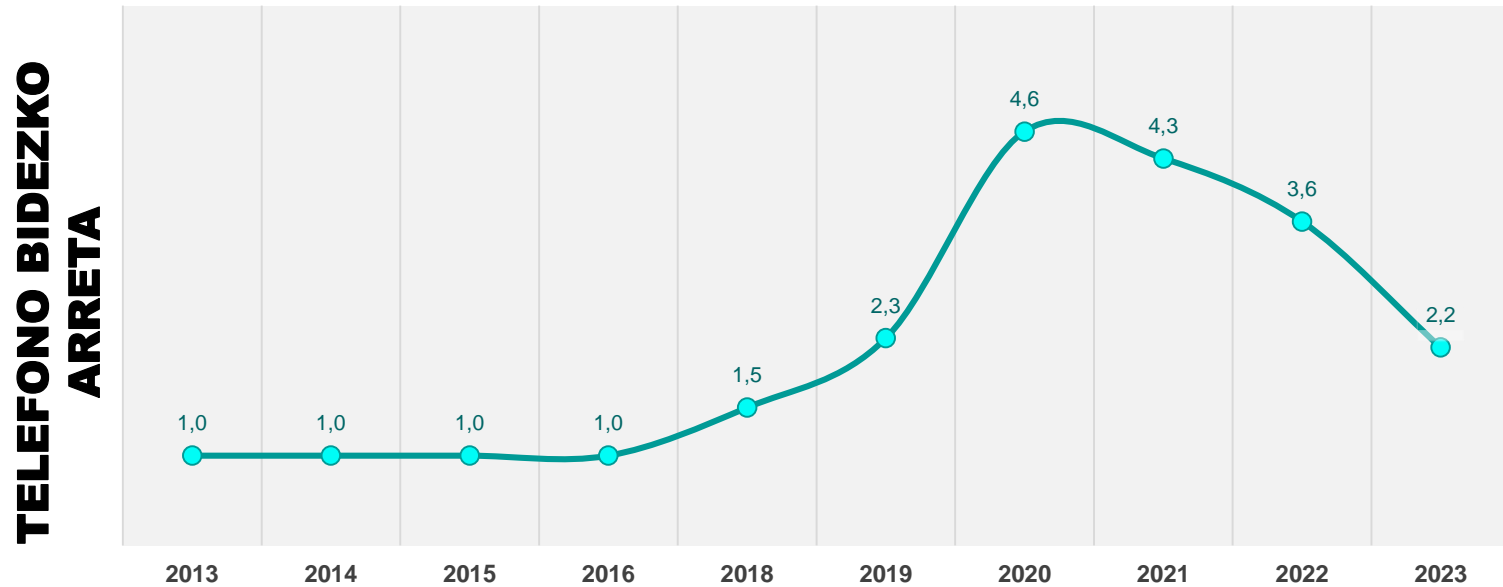
6.3.2. Zuzenean zerbitzuarekin harremanetan jartzeko egindako dei kopuruaren bilakaera

Oinarria: Telefono bidezko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira



6.3.2. Zuzenean zerbitzuarekin harremanetan jartzeko egindako dei kopuruaren bilakaera

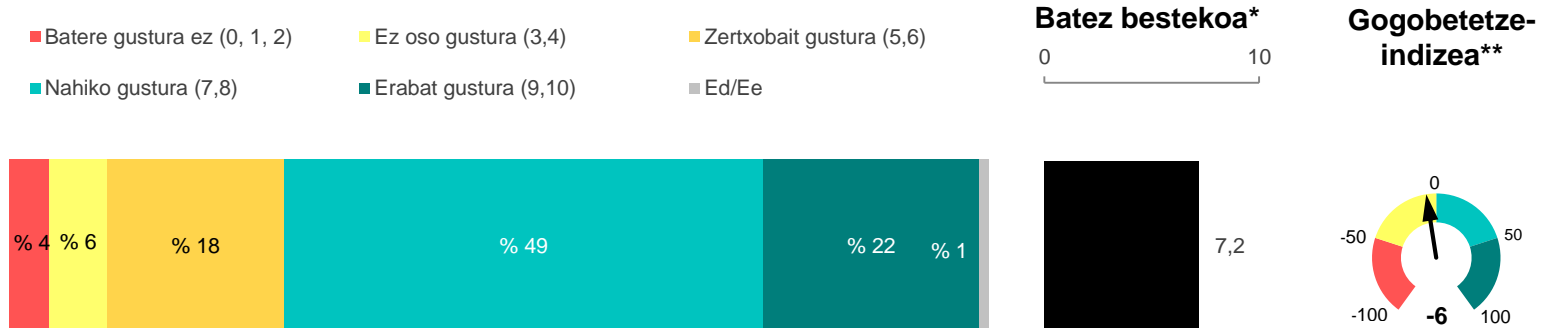
Oinarria: Telefono bidezko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira



6.3.3. Nola baloratuko zenuke artatua izateko itxaron behar izan duzun denbora?

Oinarria: Telefono bidezko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira

TELEFONO BIDEZKO ARRETA



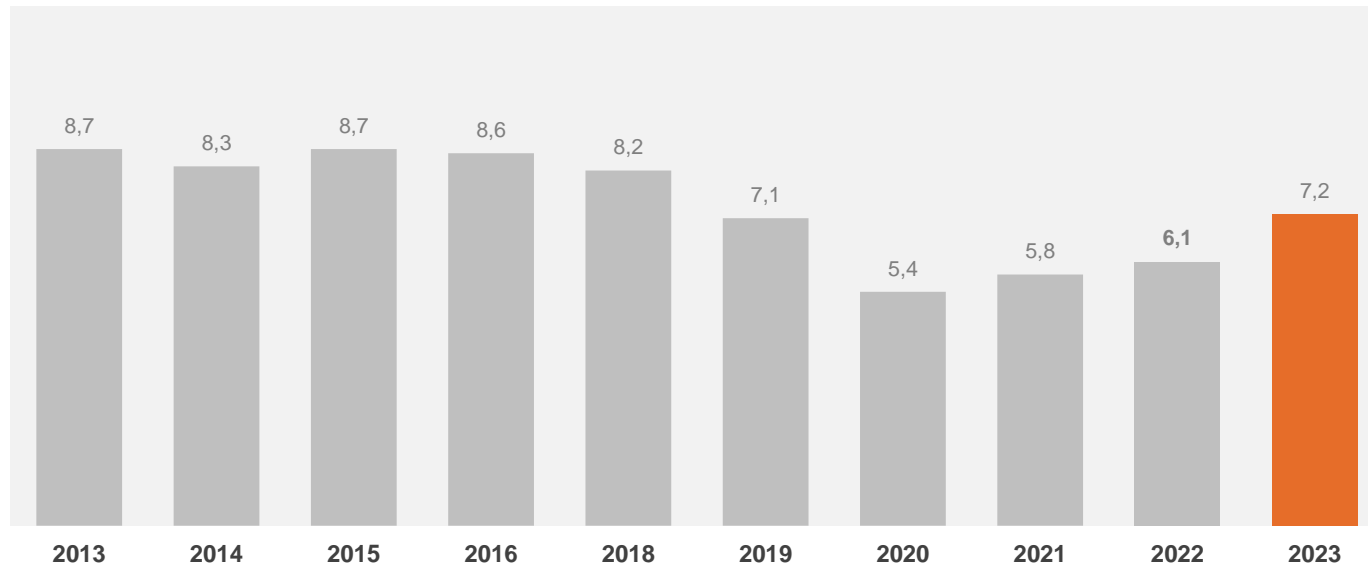
*Gutxieneko 0 "batere gustura ez", eta gehieneko 10 'erabat gustura' eskala.

** Gogobetetze-indizea: balorazio onenen (eskan 9 edo 10) ehunekoari balorazio txarrenen (eskan 6 edo gutxiago) 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.

6.3.4. Telefono bidez artatua izateko itxaronaldiari buruzko balorazioaren bilakaera

Oinarria: Telefono bidezko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira

**TELEFONO BIDEZKO
ARRETA**



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

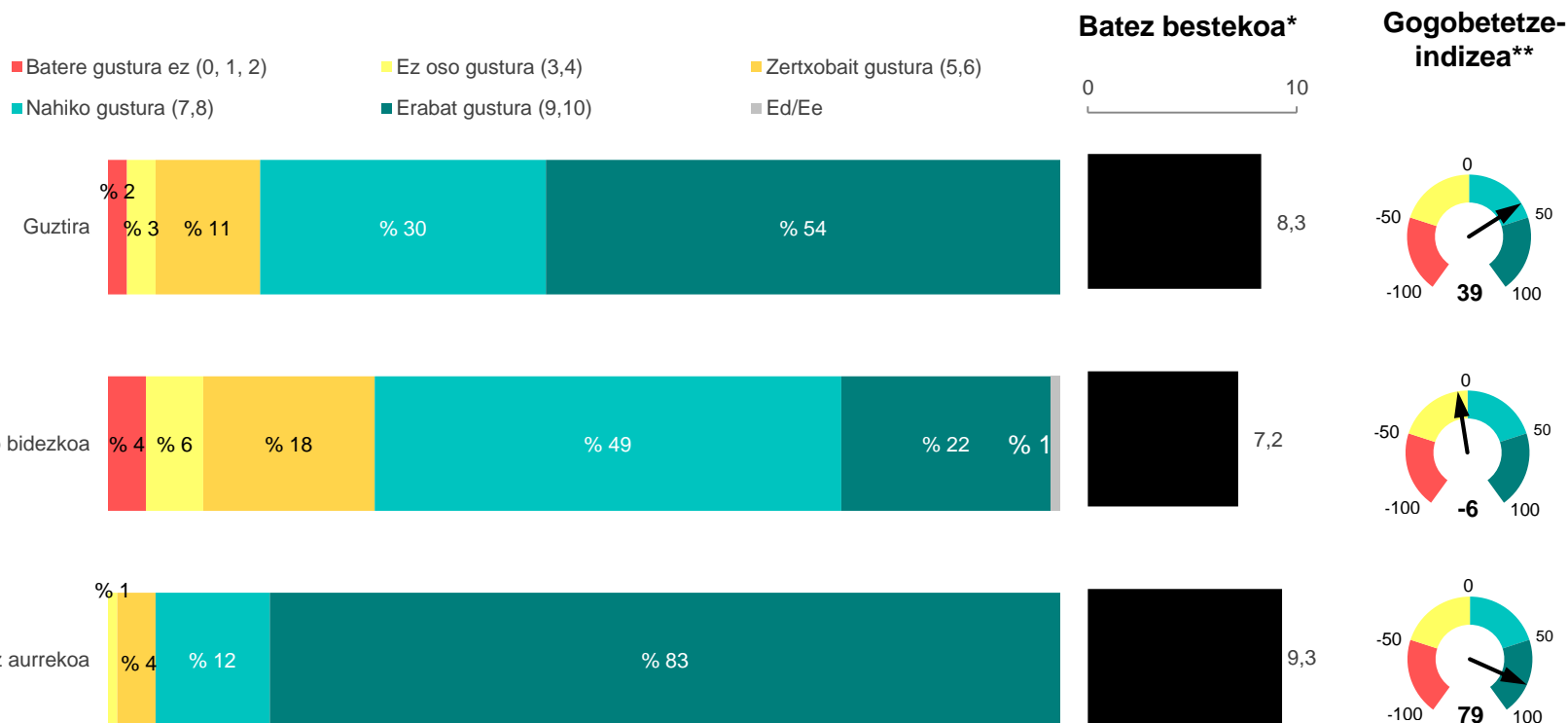
6.4.

Artatua izateko itxaron behar izan duen denboraren balorazioa

6.4.1 Nola baloratuko zenuke artatua izateko itxaron behar izan duzun denbora?

Oinarria: Elkarriketatuak guztira

ZUZENEAN ARRETA

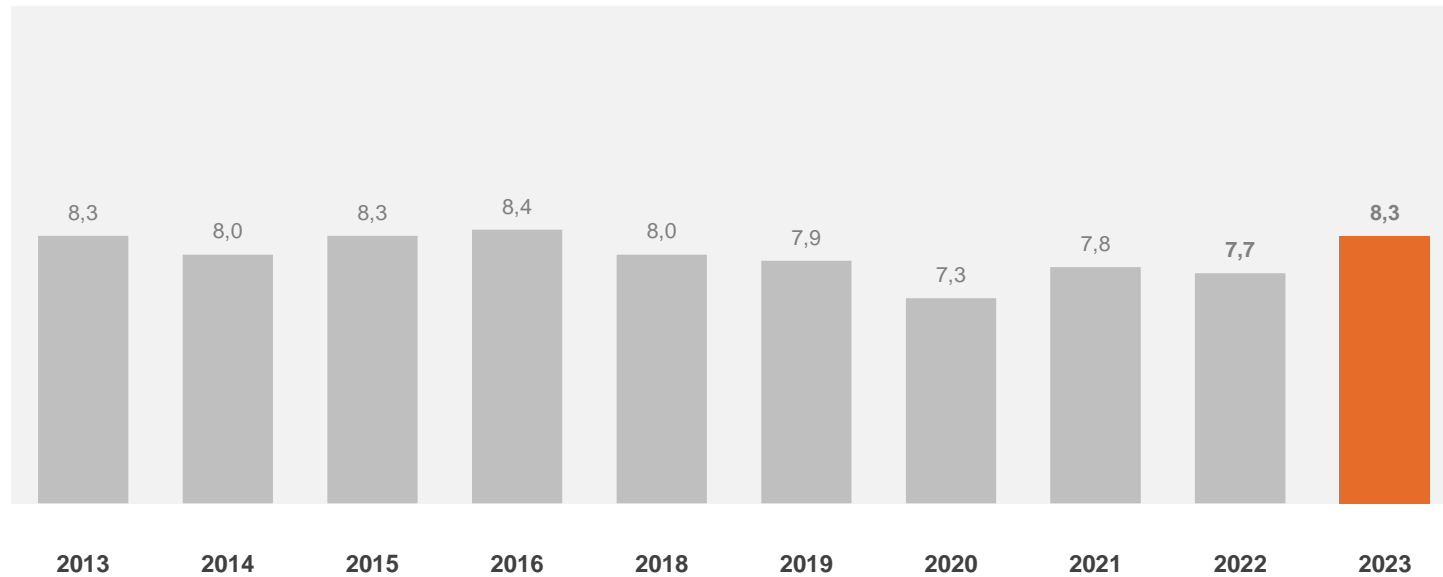


*Gutxieneko 0 "batere gustura ez", eta gehieneko 10 'erabat gustura' eskala.

** Gogobetetze-indizea: balorazio onenen (eskalan 9 edo 10) ehunekoari balorazio txarren (eskalan 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.

6.4.2. Artatua izateko itxaronaldiari buruzko balorazioaren bilakaera*

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



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

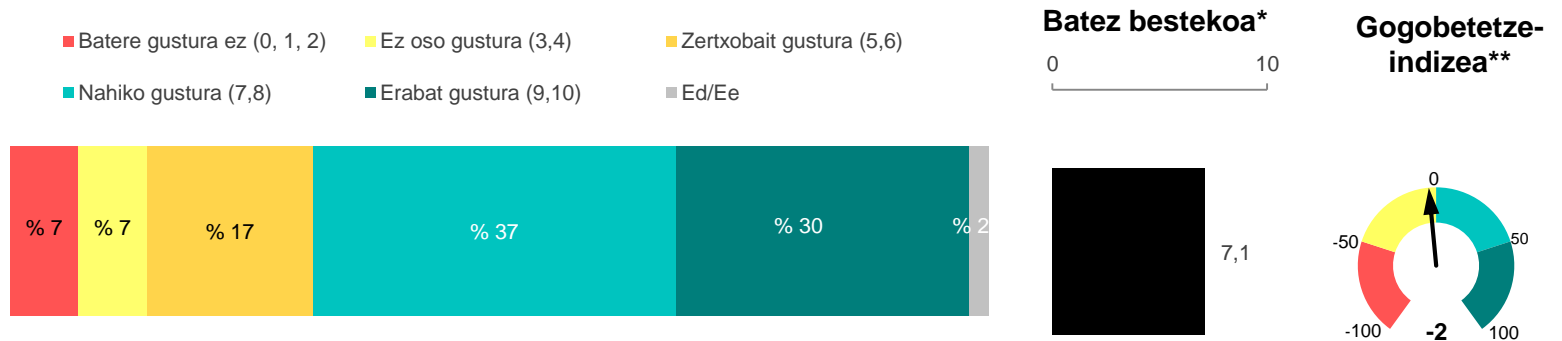
6.5.

Operadore birtualak eskainitako arretaren balorazioa

6.5.1. Nola baloratzen duzu arreta-sistema automatizatuaren erabiltzeko erraztasuna?

Oinarria: Telefono bidezko arreta jasotzen duten elkarrizketatuak guztira

TELEFONO BIDEZKO ARRETA



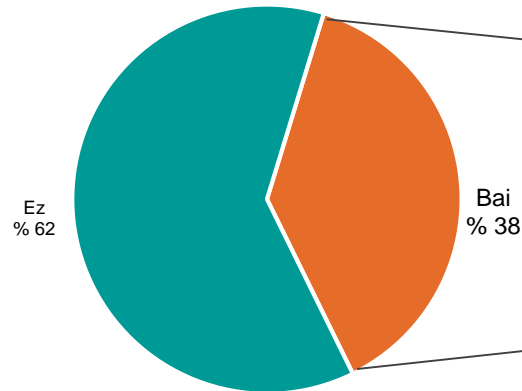
*Gutxieneko 0 "batere gustura ez", eta gehieneko 10 'erabat gustura' eskala.

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

6.5.2. Zuzenean zerbitzuaren telefonora deitu al duzu inoiz, aurrez aurreko arreta-bulegoetan hitzordua eskatzeko? Eta hori egin baduzu, zure hitzordua operadore birtualaren (makina) bidez finkatu ahal izan zenuen, edo operadore fisiko baten bidez egin behar izan zenuen (pertsona)?

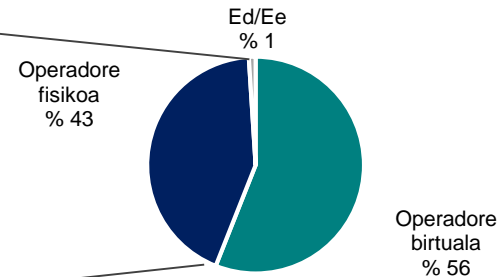
Zuzenean zerbitzuaren telefonora deitu al duzu inoiz, aurrez aurreko arreta-bulegoetan hitzordua eskatzeko?

Oinarria: Telefono bidezko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira



Azkenean, zure hitzordua operadore birtualaren bidez finkatu ahal izan zenuen edo operadore fisiko baten bidez egin behar izan zenuen?

Oinarria: Hitzordua eskatzeko Zuzenean zerbitzuaren telefonora deitu duten elkarrizketatuak (% 38)



TELEFONO BIDEZKO ARRETA		
Zuzenean zerbitzuaren telefonora deitu al duzu inoiz, aurrez aurreko arreta-bulegoetan hitzordua eskatzeko?	Bai	%38
	Ez	%62
	Ed/Ee	%0

TELEFONO BIDEZKO ARRETA		
Azkenean, zure hitzordua operadore birtualaren bidez finkatu ahal izan zenuen, edo operadore fisiko baten bidez egin behar izan zenuen?	Operadore birtuala (makina)	%56
	Operadore fisikoa (pertsona)	%43
	Ed/Ee	%1

6.5.3. Inoiz Zuzenean zerbitzuaren telefonora deitu baduzu, aurrez aurreko arretako bulegoetan hitzordua eskatzeko, honako arazoren bat izan al zenuen operadore birtualaren bidez (makina) zure hitzordua lortzeko?

Oinarria: Telefono bidezko arreta jaso eta aurretiko hitzordua eskatzeko inoiz Zuzenean zerbitzuaren telefonora deitu duten elkarrizketatuak (%38)

	TELEFONO BIDEZKO ARRETA *			
	2020	2021	2022	2023
Deia moztu egin zen	%24	%17	%23	%11
Sistemak ez zuen nire ahotsa ulertzen**	%19	%26		
Sistemak hitzordu okerra eman zion**	%4	%7		
Sistemak eman zidan hitzordua ez zetorkidan ondo	%17	%14	%20	%8
Ez zegoen hitzordurik eskuragarri	%8	%13	%16	%5
Aldez aurreko lokuzioak erabiltzeko/ulertzeko zailtasunak			%9	%8
Itxaron-denbora gainditu egin zen			%38	%10
Beste batzuk	%6	%0	%1	%1

- *Balizko arazo bakoitzeko baiezko erantzunak
- **2022an eta 2023an erantzun aukera hauek ez dira eskaini

6.6.

Tramitearen ebazpena

6.6.1. 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	Telefonikoa	Guztira
Gutziz	%75	%63	%65	%70	%73	%71
Erdizka	%10	%25	%19	%16	%8	%12
Ez da konpondu	%14	%12	%16	%14	%19	%17
Ed/Ee	%1	%0	%0	%0	%0	%0

* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

6.6.2. Tramitearen ebazpenaren bilakaera*

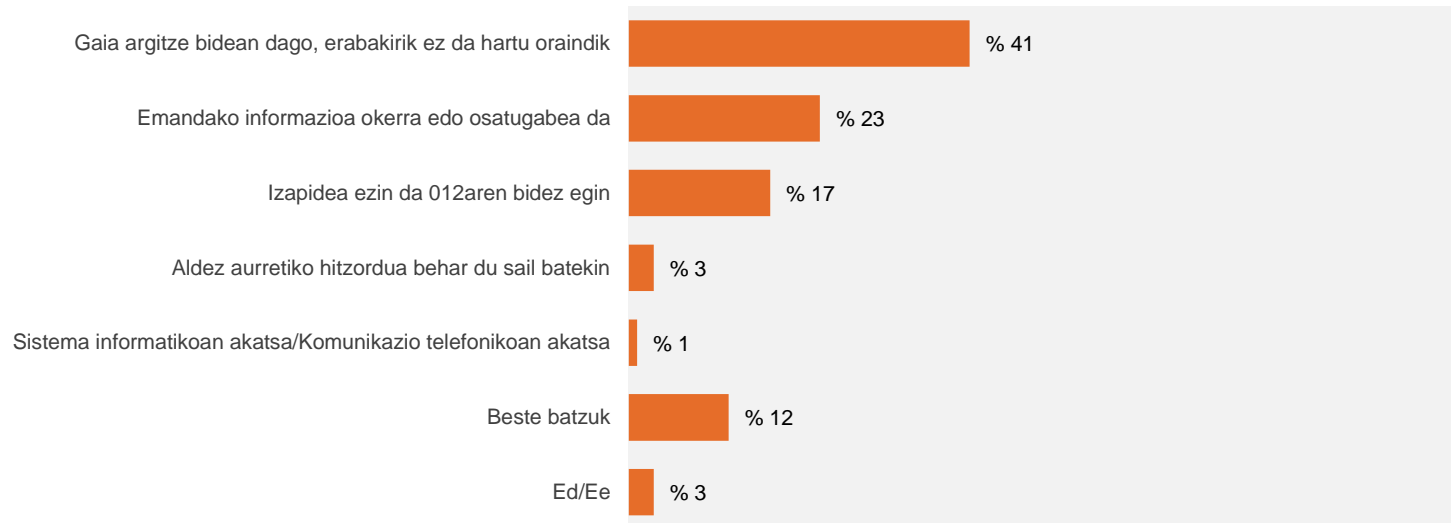
Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

2013-2021 urteak	2022-2023 urteak	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Bai, modu egokian	Gutziz	%82	%77	%78	%85	%86	%81	%66	%73	%67	%71
Bai, baina ez oso modu egokian		%2	%3	%1	%1	%1	%2	%3	%2		
Erdizka konpondu da	Erdizka	---	---	%6	%5	%6	%7	%7	%4	%8	%12
Ez, oraindik ez da konpondu	Ez da konpondu	%15	%20	%14	%10	%6	%9	%24	%21	%23	%17
Ed/Ee	Ed/Ee	---	%1	%1	---	%1	%1	%1	---	%1	%0

- Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.
- 2022an eta 2023an, erantzun-modalitateak aldatu egin ziren aurreko urteetakoekiko. Lortutako emaitzen bilakaera alderatzeko ahalegina egiten da koadroan, nahiz eta, aurrez adierazitakoaren arabera, datuak ezin diren zuzenean alderatu.

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

Oinarria: Zuzenean-ek tramitea ez diela konpondu adierazi duten elkarrizketatuak (elkarrizketatu guztien %17)



* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

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

Oinarria: Zuzenean-ek tramitea konpondu ez diela adierazi duten elkarrizketatuak guztira (elkarrizketatu guztien %17)

	AURREZ AURREKO ARRETA			ZUZENEAN ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
Gaia argitze bidean dago, erabakirik ez da hartu oraindik	%41	%43	%57	%46	%37	%41
Emandako informazioa okerra edo osatugabea da	%27	%31	%27	%28	%19	%23
Izapidea ezin da 012aren bidez egin	%0	%0	%0	%0	%31	%17
Aldez aurretiko hitzordua behar du sail batekin	%7	%11	%4	%7	%0	%3
Akatsa komunikazio telefonikoan	%0	%0	%0	%0	%1	%1
Akatsa sistema informatikoan	%2	%0	%0	%1	%0	%0
Beste batzuk	%18	%11	%4	%13	%12	%12
Ed/Ee	%5	%3	%8	%6	%0	%3

* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

6.7.

Zuzenean zerbitzua gomendatzea

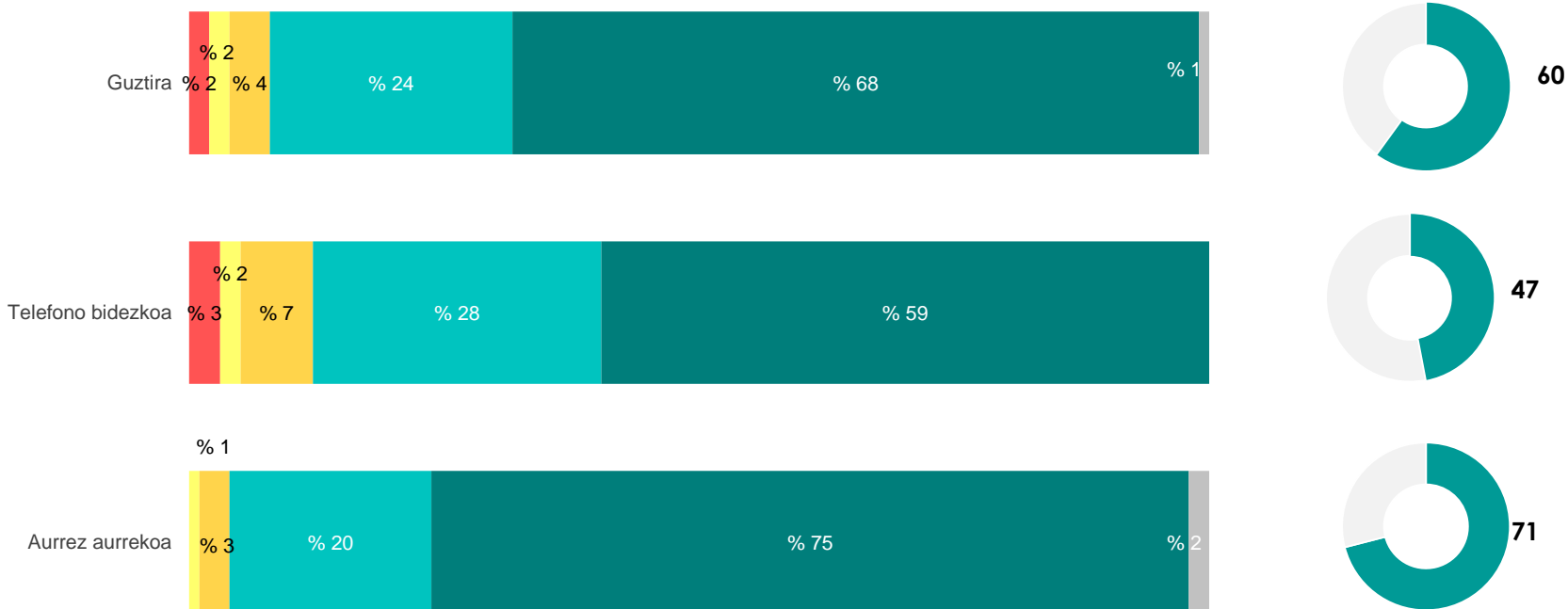
6.7.1 Zuzenean bulego hau edo telefono bidezko arreta gomendatuko al zenuke?*

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

- Ez nuke inola ere gomendatuko (0, 1, 2)
- Agian ez nuke gomendatuko (3,4)
- Ez dakit gomendatuko nukeen (5,6)
- Agian gomendatuko nuke (7,8)
- Zalantzarik gabe gomendatuko nuke (9,10)
- Ed/Ed

N.P.S.**

ZUZENEAN ARRETA



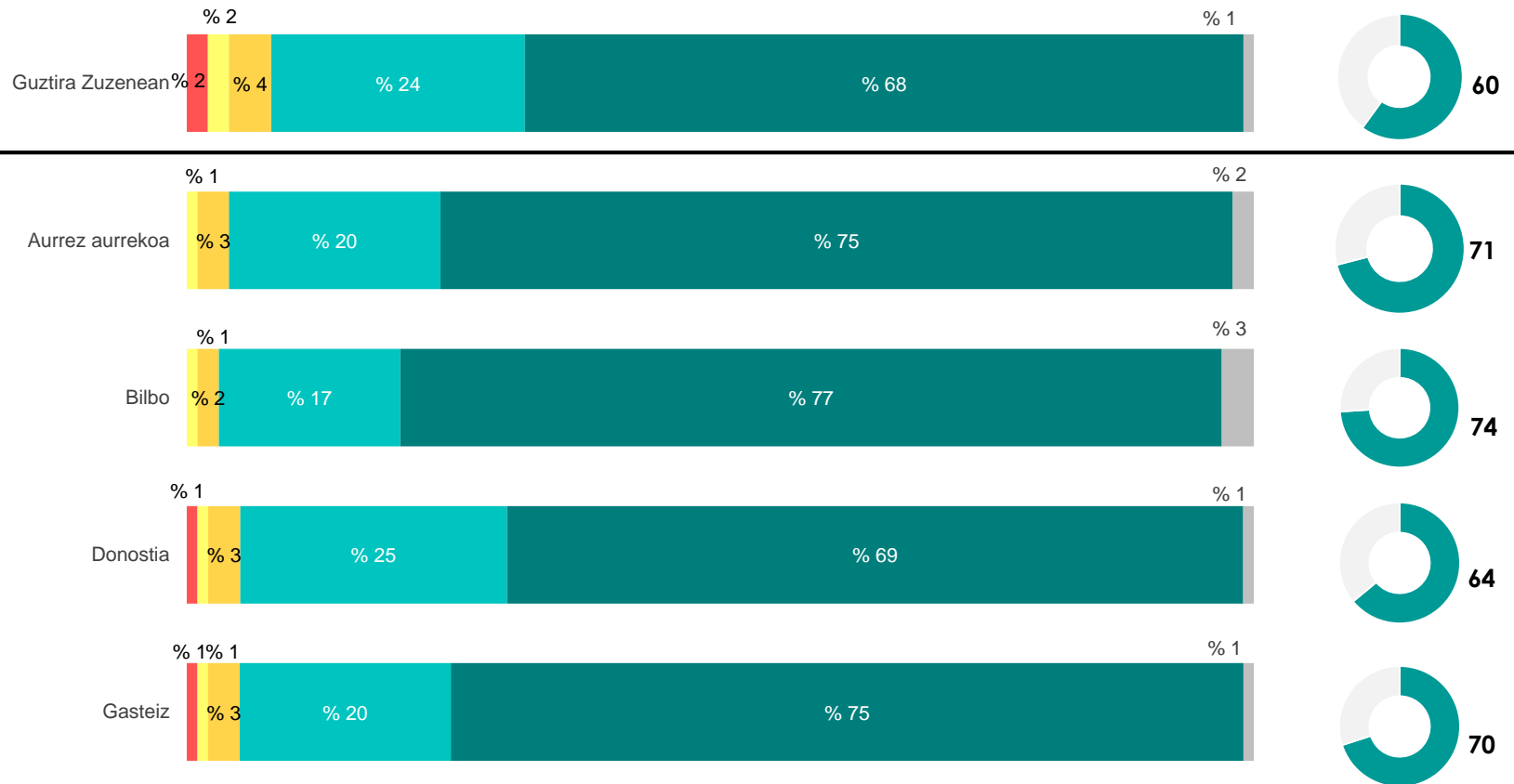
* Eskala non gutxienez 0 'inola ere ez nuke gomendatuko' den, eta gehienekoa 10 'zalantzarik gabe gomendatuko nuke'.

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

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

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

- Ez nuke inola ere gomendatuko (0, 1, 2)
- Agian ez nuke gomendatuko (3,4)
- Ez dakit gomendatuko nukeen (5,6)
- Agian gomendatuko nuke (7,8)
- Zalantzarik gabe gomendatuko nuke (9,10)
- Ed/Ed

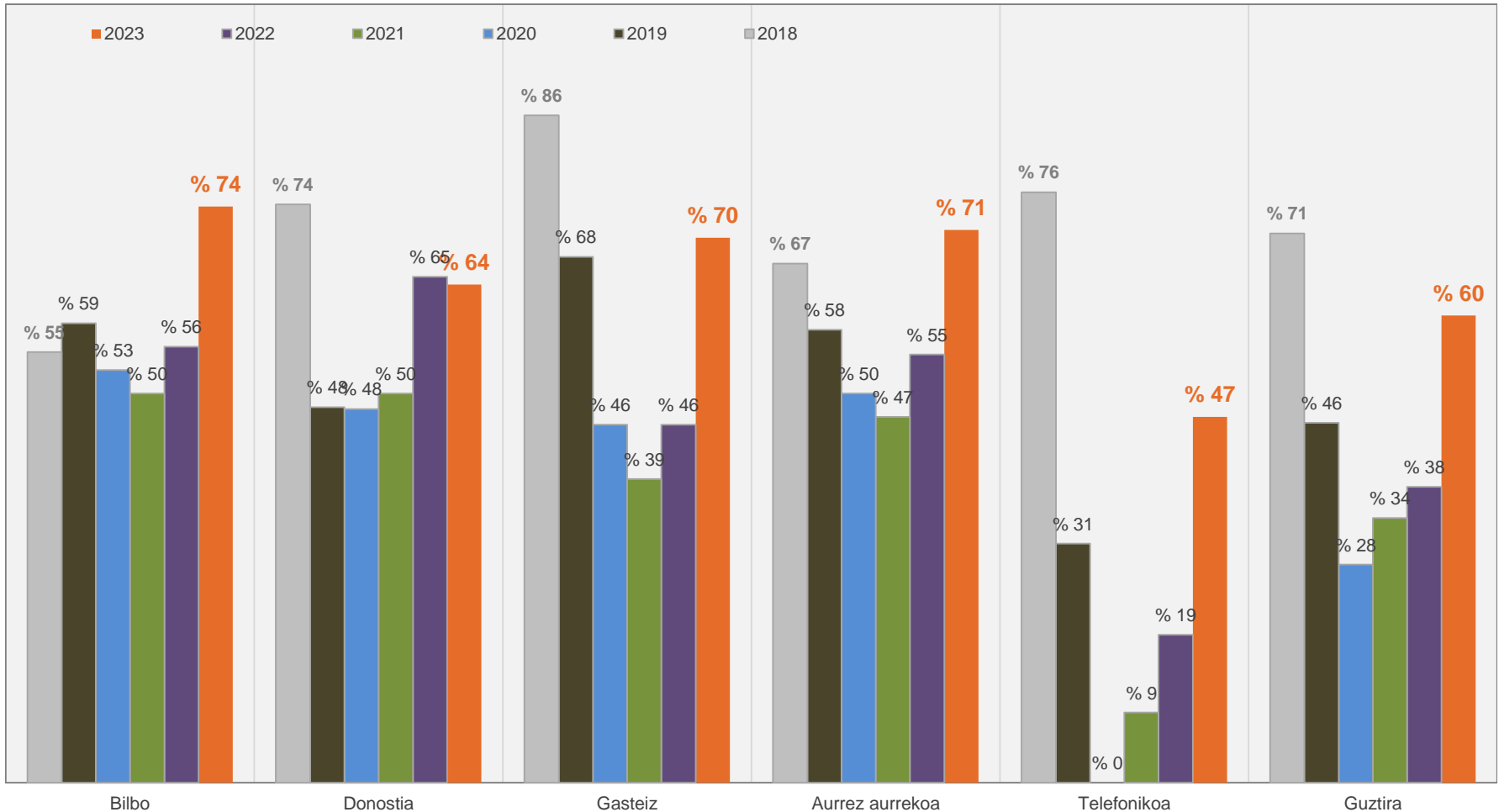


* Eskala non gutxiengoa 0 'inola ere ez nuke gomendatuko' den, eta gehienekoa 10 'zalantzarik gabe gomendatuko nuke'.

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

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

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira





7

Zuzenean zerbitzuaren **Zerbitzu-** **kartari lotutako adierazleak**

ZUZENEAN ZERBITZUAREN ZERBITZU-KARTAN JASOTAKO KONPROMISOEI LOTUTAKO ADIERAZLEETAN LORTUTAKO EMAITZAK (2023)

HERRITARREI EMAN BEHARREKO ZERBITZUA ETA ARRETA		ADIERAZLE ZKIA. 2023	Emaizta 2022	Emaizta 2023	Helburua 2023	2022arekiko joera
AURREZ AURREKO ARRETA						
1 konpromisoa	Instalazio egokiak edukitzea, haietan ematen den arreta-zerbitzurako					
	1.1. Aurrez aurreko arreta-bulegoekiko asebetetze-mailaren batez besteko balorazioa, espazioari, irisgarritasunari, tenperaturari eta argiztapenari dagokionez.	S1.AP.1.1.	8,1	8,9	8,0	▲
	1.2. Aurrez aurreko arreta-bulegoekiko asebetetze-mailaren batez besteko balorazioa, aldeaz aurreko hitzorduaren kudeaketari dagokionez (identifikatzea, sartzea, itxarote-denbora).	S1.AP.1.2.	8,7	9,2	8,2	▲
2 konpromisoa	Arreta-ordutegi zabala eta jarraitua ematea ohiko ordutegian: astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 19:30era (abuztuan izan ezik: 08:00etatik 14:30era)					
	1.3. Aurrez aurreko arretan jendeari arreta emateko ordutegi zabalari buruz erabiltzaileen batez besteko balorazioa.	S1.AP.1.3.	9,4	9,4	8,9	=
3 konpromisoa	Profesional gaituak eskaintzea herritarrei, haien beharrei arreta egokia eman diezaien					
	1.4. 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.1.4.	9,1	9,3	8,6	▲
4 konpromisoa	Zerbitzu arina ematea, zentzuzko itxarote-denborak izango dituen.					
	1.5. Aurrez aurreko zerbitzua jaso aurreko itxarote-denborari erabiltzaileek ematen dioten batez besteko balorazioa.	S1.AP.1.5.	9,0	9,3	8,5	▲
5 konpromisoa	Herritarren beharretarako informazio baliagarria eta egokia ematea					
	1.6. Aurrez aurreko arretan herritarren beharrak asetzeko emandako informazioaren batez besteko balorazioa.	S1.AP.1.6.	8,8	9,1	8,3	▲

ZUZENEAN ZERBITZUAREN ZERBITZU-KARTAN JASOTAKO KONPROMISOEI LOTUTAKO ADIERAZLEETAN LORTUTAKO EMAITZAK (2023)

HERRITARREI EMAN BEHARREKO ZERBITZUA ETA ARRETA

		ADIERAZLE ZKIA. 2023	Emitza 2022	Emitza 2023	Helburua 2023	2022arekiko joera
TELEFONO BIDEZKO ARRETA						
1 konpromisoa	Arreta-ordutegi zabala eta jarraitua ematea ohiko ordutegian: astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 19:30era (abuztuan izan ezik: 08:00etatik 14:30era) 1.7. Telefono bidezko arretan jendeari arreta emateko ordutegi zabalari buruz erabiltzaileen batez besteko balorazioa.	S1.AT.1.7.	8,8	9,1	8,3	▲
2 konpromisoa	Profesional gaituak eskaintzea herritarrei, haien beharrei arreta egokia eman diezaien 1.8. Zuzenean zerbitzuko arreta telefonikorako langileekiko gogobetetze-mailaren batez besteko balorazioa, langileen adeitasunari, prestakuntzari eta egindako kontsulta ulertzeko eta konpontzeko erraztasunari dagokionez.	S1.AT.1.8.	8,2	8,6	8,0	▲
4 konpromisoa	Herritarren beharretarako informazio baliagarria eta egokia ematea 1.10. Telefono bidezko arretan herritarren beharrak asetzeko emandako informazioaren batez besteko balorazioa.	S1.AT.1.10.	7,6	8,3	7,5	▲

ZUZENEAN ZERBITZUAREN ZERBITZU-KARTAN JASOTAKO KONPROMISOEI LOTUTAKO ADIERAZLEETAN LORTUTAKO EMAITZAK (2023)

AURRETIKO HITZORDUA KUDEATZEKO ZERBITZUA

		ADIERAZLE ZKIA. 2023	Emaita 2022	Emaita 2023	Helburua 2023	2022arekiko joera
AURREZ AURREKO ARRETA						
1 konpromisoa	Aurretiko hitzordu-zerbitzu arin eta eraginkorra ematea, aurrez aurreko arreta-bulegoetako arreta-fluxuak behar bezala erregulatu ahal izateko					
	2.1. Aurrez aurreko arreta-bulegoetan ezarritako aurretiko hitzorduak kudeatzeko sistemarekiko gogobetetze-mailaren batez besteko balorazioa.	S2.AP.2.1.	8,7	9,1	8,2	
	2.2. Aurrez aurreko arreta-bulegoetan aurretiko hitzordua lortzeko behar izandako denbora-tartearekiko gogobetetze-mailaren batez besteko balorazioa	S2.RE.2.3.		9,1	6,0	

ESPEDIENTEEN ERREGISTRO- ETA TRAMITAZIO-ZERBITZUA

		ADIERAZLE ZKIA. 2023	Emaita 2022	Emaita 2023	Helburua 2023	2022arekiko joera
AURREZ AURREKO ARRETA						
1 konpromisoa	Aurrez aurreko arreta-bulegoetan erregistro-zerbitzu osoa emateko konpromisoa, herritarrak bulegotik atera daitezen kudeaketa izapidetuta					
	3.1. Gaitutako funtzionarioaren bidez, eta herritarraren baimenarekin, egindako izapidetze elektronikoko prozesuarekiko gogobetetze-mailaren batez besteko balorazioa	S3.RE.3.1.		9,2	6,0	
ERREGISTRO ELEKTRONIKO OROKORRA						
1 konpromisoa	A Eusko Jaurlaritzaren webgunearen bidez dokumentazioa erregistratu eta tramitatze zerbitzu erraz eta eraginkorra ematea					
	3.2. Eusko Jaurlaritzaren webgunean izapidetze elektronikoko prozesuarekiko gogobetetze-mailaren batez besteko balorazioa	S3.RE.3.2.		7,7	6,0	