

# ZUZENEAN

Eusko Jaurlaritzako Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren aurrez aurreko eta telefono bidezko erabiltzaileen espektatibari eta 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
1.3. Erabiltzaileen profila	10
<b>2. ZUZENEAN ZERBITZUAREN EZAGUTZA ETA ERABILERA</b>	<b>19</b>
2.1. Zuzenean zerbitzuaren urteko erabilera-maila	20
2.2. Zuzenean zerbitzura jotzeko arazoak	21
2.3. Tramitearen gaia	24
2.4. Zerbitzua ezagutzeko modua	26
2.5. Webgunearen ezagutza eta erabilera	29
2.6. Posta elektronikoko bidezko zerbitzuaren eta Telegram bat-bateko mezularitza-zerbitzuaren ezagutza eta erabilera	33
2.7. "B@KQ" identifikazio elektronikorako ziurtagiria	39
<b>3. ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNAREN BALORAZIOA</b>	<b>40</b>
3.1. Jardunaren balorazio orokorra	43
3.2. Zuzenean zerbitzuaren balorazio alderatua	46
3.3. Espazio fisikoaren balorazioa	49
3.4. Aurretiko hitzorduaren kudeaketaren balorazioa	51
3.5. Arretako langileen balorazioa	52
3.6. Emandako informazioaren balorazioa	55
3.7. Dokumentuak erregistratzeko eta tramitatzekeo prozesuaren balorazioa	58
3.8. Zerbitzu-gune nagusien bilakaera, ordezkariaren eta kanalaren arabera	60

## Aurkibidea

<b>4. ITXARONALDIA, EBAZPENA ETA ASEBETETZEA</b>	<b>64</b>
4.1. Jendaurreko ordutegiaren zabaltasuna	67
4.2. Itxaronaldia bulegoetan	70
4.3. Dei kopurua eta itxaronaldia telefono bidezko arretan	72
4.4. Operadore birtualak eskainitako arretaren balorazioa	80
4.5. Tramitearen ebazpena	83
4.6. Zuzenean zerbitzua gomendatzea	90
<b>5. AURRETIKO HITZORDUAREN ETA COVID-19ARI AURRE EGITEKO NEURRIEN EGOKITASUNAREN BALORAZIOA</b>	<b>93</b>
5.1. Aurrez aurreko arretarako aurretiko hitzorduaren balorazioa	95
5.2. Aurretiko hitzordua ezeztatzeko kudeaketaren balorazioa	100
5.3. COVID-19ari aurre egiteko neurrien egokitasunaren balorazioa	103
<b>6. ZUZENEAN ZERBITZUAREN ZERBITZU-KARTARI LOTUTAKO ADIERAZLEAK</b>	<b>104</b>

# 1

Sarrera: planteamendu metodologikoa



## 1.1.

### Ikerketaren helburuak

#### Helburu orokorra

*Zuzenean Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren 2020ko erabiltzaileen espektatiba- eta asebetetze-maila ezagutzea, COVID-19 pandemiaren testuinguruan*

#### Helburu zehatzak

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

- Zuzenean zerbitzuaren bulegoen azpiegiturei eta instalazioei buruzko asebetetzea.
- Zuzenean zerbitzuaren bulegoetako aurretiko hitzorduaren kudeaketari buruzko asebetetzea.
- Arretarako langileei buruzko asebetetzea.
- Artatua izateko itxaronaldiari buruzko asebetetzea.
- Emandako informazioari buruzko asebetetzea.
- Jendaurreko ordutegiaren zabaltasunari buruzko asebetetzea.
- Zerbitzuaren kalitateari buruzko asebetetze orokorra.
- Zuzenean zerbitzua gomendatzea.
- Aurrez aurreko arretarako Zuzenean zerbitzuaren bulegoetara joateko aurretiko hitzorduaren sistemaren asebetetzea.
- COVID-19ari aurre egiteko bulegoetan ezarritako neurrien egokitasun-mailaren balorazioa.

## 1.2.

### Fitxa teknikoa

#### Metodologia

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

#### Ikerlanerako teknika

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

#### Aztergai den unibertsoa

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

#### Laginaren diseinua: tamaina eta akats tartea

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

## Laginaren banaketa

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

Ondoren, lortutako datuak 2019an kanal bakoitzaren bidez izandako arreta errealen arabera haztatu dira, Zuzenean zerbitzuak eskaintzen duen Herritarrentzako Arreta Zerbitzuari buruz emandako argazkia ahalik eta errealea izan dadin.

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

	Egindako inkesta kopurua	Egindako inkestak ehunekotan	2019ko arretak	Kanalaren pisua arretaren arabera	Kanalaren pisua, arreta kopuruaren arabera	Haztapan-indizea
Bilboko bulegoa	400	26,7	250.018	29,1	436	1,0909165482744
Donostiako bulegoa	310	20,7	124.924	14,5	218	0,7033385667284
Vitoria-Gasteizko bulegoa	290	19,3	111.442	13,0	195	0,6707043822378
Aurrez aurreko kanala	1.000	66,7	486.384	56,6	849	
Telefono bidezko kanala	500	33,3	373.047	43,4	651	1,3021883083110
<b>Guztira</b>	<b>1.500</b>	<b>100,0</b>	<b>859.431</b>	<b>100,0</b>	<b>1.500</b>	

## Landa-lana burutzeko datak

Azterketa burutzeko datak ondorengoak izan dira:

- › Galdetegiak onartzea: 2020ko urriaren 25a.
- › Telefono bidezko inkesta-lanaren hasiera: 2020ko urriaren 26a.
- › Telefono bidezko inkesta-lanaren bukaera: 2020ko azaroaren 17a.



Lagina osatzen duten erabiltzaileen ezaugarri soziodemografikoak ondorengoak dira:

- **Sexua:** emakumezkoak dira gehienbat (% 63, gainontzeko % 37 gizonezkoa da)
- **Adina:** elkarrizketatuen batez besteko adina 43,4 urtekoa da; **ehunekotan, 30-45 adin-tartea da handiena (lagin osoaren %47).**
- **Bizilekuaren lurraldea:** elkarrizketatuen erdia (% 51) Bizkaian bizi da, % 27 Gipuzkoan, eta % 20, **aldiz, Araban.**
- **Jaiolekua:** 10 elkarrizketatuetatik 6 EAEn jaiotakoak dira, eta 3 Estatu espainiarretik kanpo. Nabarmenezkoa da Espainiatik kanpo jaiotakoen ehunekoa altuagoa dela aurrez aurreko arretaren erabiltzaileen artean telefono bidezko zerbitzuaren erabiltzaileen artean baino (%37 eta %20, hurrenez hurren).
- **Amaitutako ikasketa-maila:** unibertsitate-ikasketak dituzte elkarrizketatuen %41ek, eta %24ek, aldiz, lanbide heziketako ikasketaren bat. Araban nabarmenezkoa da oinarriko ikasketak edo DBH dutenen ehunekoa (%31; EAE lagin osoan, aldiz, %16).
- **Okupazioa:** elkarrizketatuen artean, 10etik 6k lan ordaindua dute, eta 10etik 2, aldiz, langabezian daude.
- **Euskararen ezagutza:** elkarrizketatutako pertsonen % 21ek adierazi du euskaraz hitz egiteko gai dela. Gipuzkoan nabarmenagoa da ehuneko hori (% 35).
- **Arreta jasotzerakoan lehenetsitako hizkuntza:** elkarrizketatutako pertsonen %81ek gaztelania aukeratu du arreta jasotzeko hizkuntza gisa. Euskaraz artatua izatea erabaki du %11k; Gipuzkoaren kasuan, ehuneko hori %24koa da.

## 1.3.

### Erabiltzaileen profila

#### 1.3.1. Sexua

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

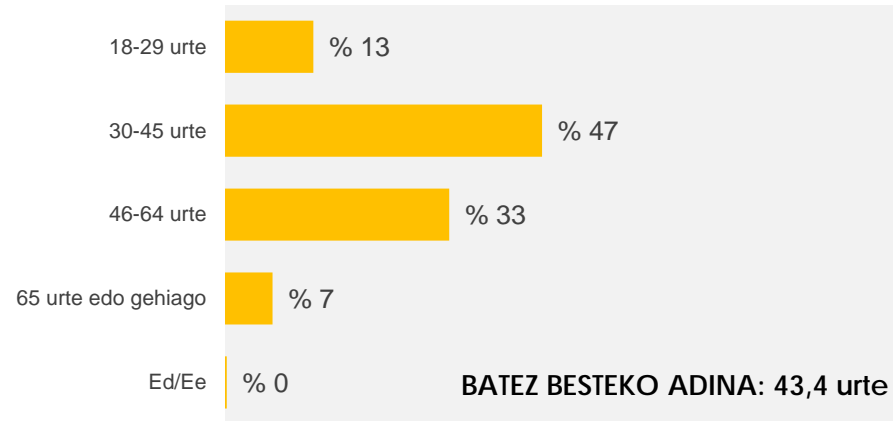


	ZUZENEAN ARRETA (%)		
	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Gizonezkoak	37	37	<b>37</b>
Emakumezkoak	63	63	<b>63</b>

	AURREZ AURREKO ARRETA (%)		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz
Gizonezkoak	38	33	39
Emakumezkoak	62	67	61

### 1.3.2. Adina

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

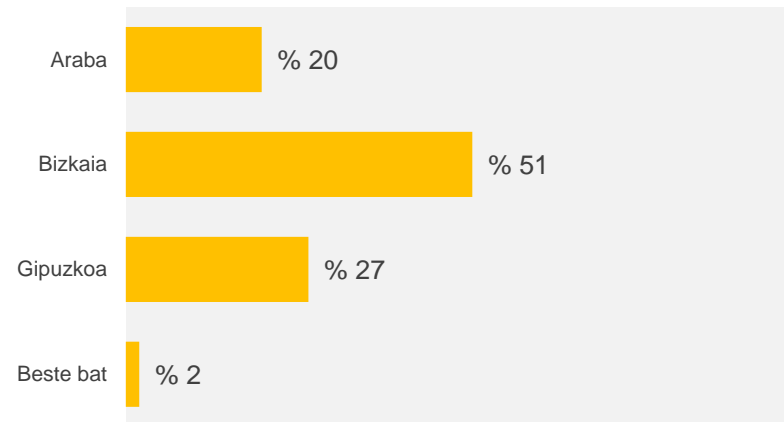


	ZUZENEAN ARRETA (%)		
	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
18-29 urte	13	13	13
30-45 urte	47	46	47
46-64 urte	33	34	33
65 urte edo gehiago	6	7	7
Ed/Ee	0	0	0
<b>BATEZ BESTEKOA</b>	<b>43,3</b>	<b>43,5</b>	<b>43,4</b>

	AURREZ AURREKO ARRETA (%)		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz
18-29 urte	14	12	14
30-45 urte	44	53	48
46-64 urte	35	31	31
65 urte edo gehiago	7	4	7
Ed/Ee	1	0	0
<b>BATEZ BESTEKOA</b>	<b>43,8</b>	<b>42,4</b>	<b>43,2</b>

### 1.3.3. Bizilekuaren lurraldea

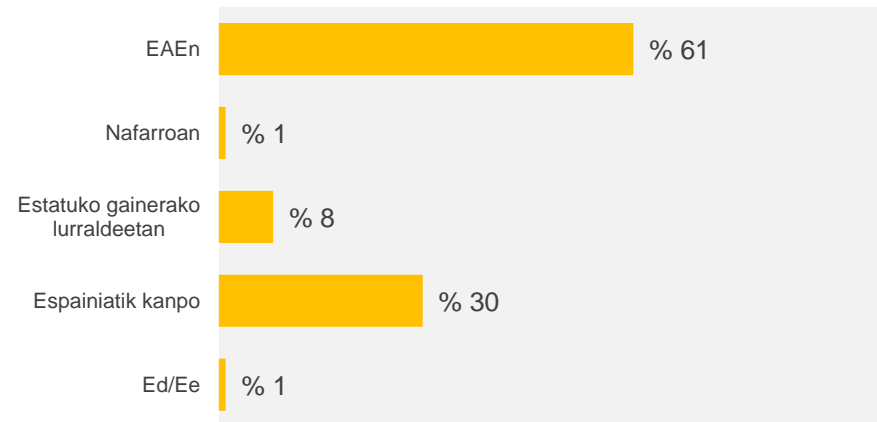
Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



	ZUZENEAN ARRETA (%)		
	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Araba	23	16	20
Bizkaia	51	52	51
Gipuzkoa	26	28	27
Beste bat	0	4	2

### 1.3.4. Jaiolekua

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

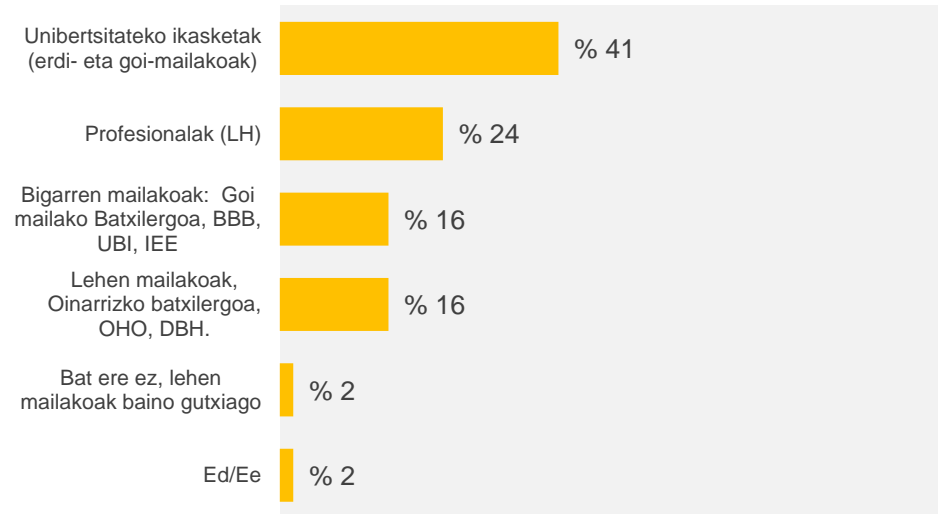


	ZUZENEAN ARRETA (%)		
	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
EAEn	53	71	61
Nafarroan	1	1	1
Estatuko gainerako lurraldeetan	9	7	8
Espainiatik kanpo	37	20	30
Ed/Ee	1	0	1

	AURREZ AURREKO ARRETA (%)		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz
EAEn	50	60	50
Nafarroan	0	1	1
Estatuko gainerako lurraldeetan	9	6	12
Espainiatik kanpo	40	33	36
Ed/Ee	1	0	0

### 1.3.5. Amaitutako ikasketak-maila

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

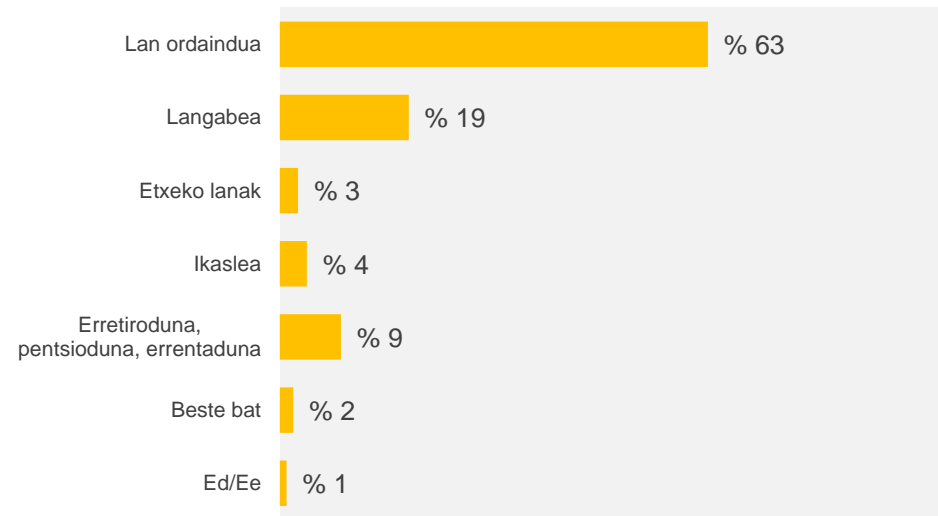


	ZUZENEAN ARRETA (%)		
	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Bat ere ez, lehen mailakoak baino gutxiago	2	2	2
Lehen mailakoak, oinarrizko Batx., OHO, DBH.	19	11	16
Bigarren mailakoak: Goi mailako batx., BBB, UBI, IEE.	17	15	16
Profesionalak (LH)	20	29	24
Unibertsitateko ikasketak (erdi- eta goi-mailakoak)	40	42	41
Ed/Ee	2	2	2

	AURREZ AURREKO ARRETA (%)		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz
Bat ere ez, lehen mailakoak baino gutxiago	2	2	3
Lehen mailakoak, oinarrizko Batx., OHO, DBH.	16	15	31
Bigarren mailakoak: Goi mailako batx., BBB, UBI, IEE.	18	17	13
Profesionalak (LH)	20	15	25
Unibertsitateko ikasketak (erdi- eta goi-mailakoak)	41	51	27
Ed/Ee	3	1	1

### 1.3.6. Egungo okupazioa

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

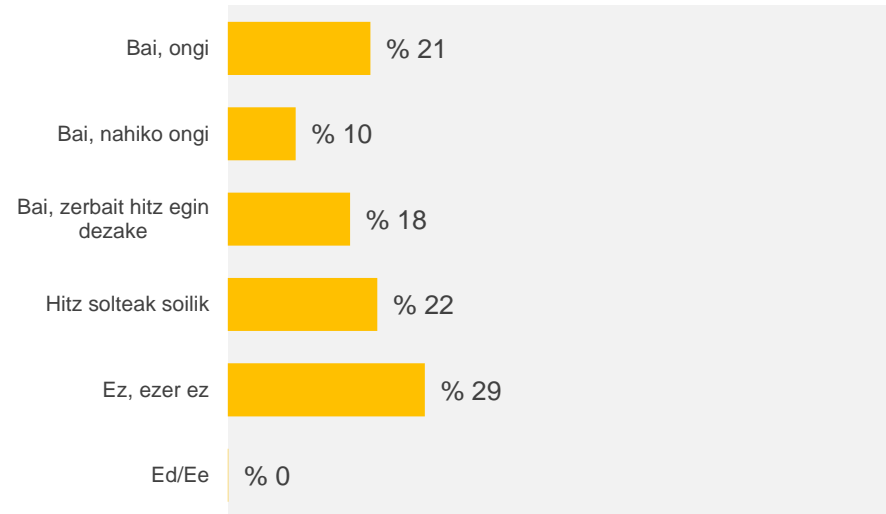


	ZUZENEAN ARRETA (%)		
	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Lan ordaindua	60	66	63
Langabea	21	17	19
Etxeko lanak	3	2	3
Ikaslea	4	4	4
Erretiroduna, pentsioduna, errentaduna	8	10	9
Beste bat	3	0	2
Ed/Ee	1	1	1

	AURREZ AURREKO ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz
Lan ordaindua	57	68	61
Langabea	24	18	18
Etxeko lanak	4	2	5
Ikaslea	3	2	6
Erretiroduna, pentsioduna, errentaduna	8	6	9
Beste bat	3	4	1
Ed/Ee	1	0	0

### 1.3.7. Euskararen ahozko ezagutza

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



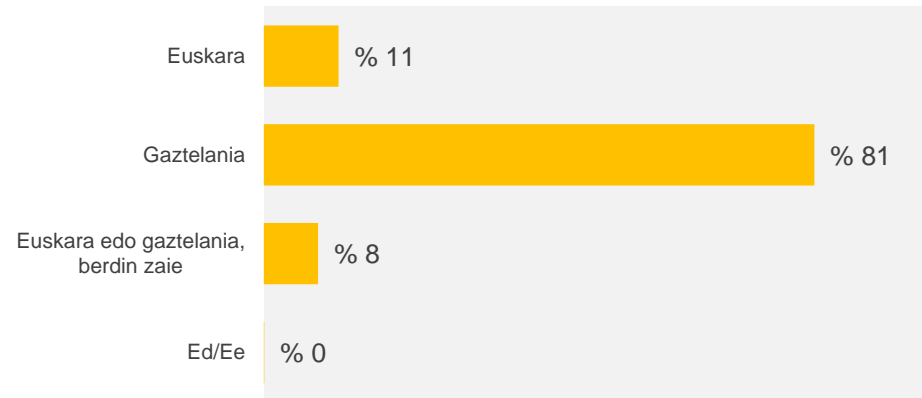
	ZUZENEAN ARRETA (%)		
	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Bai, ongi	20	23	21
Bai, nahiko ongi	7	15	10
Bai, zerbait hitz egin dezake	15	22	18
Hitz solteak soilik	20	24	22
Ez, ezer ez	38	17	29
Ed/Ee	0	0	0

	AURREZ AURREKO ARRETA (%)		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz
Bai, ongi	17	35	10
Bai, nahiko ongi	6	4	12
Bai, zerbait hitz egin dezake	15	15	15
Hitz solteak soilik	17	22	25
Ez, ezer ez	46	24	38
Ed/Ee	1	0	0



### 1.3.8. Arreta jasotzerakoan lehenetsitako hizkuntza

Oinarria: elkarrizketatuak guztira



	ZUZENEAN ARRETA (%)		
	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Euskara	9	13	11
Gaztelania	84	76	81
Euskara edo gaztelania, berdina zaie	7	11	8
Ed/Ee	0	0	0

	AURREZ AURREKO ARRETA (%)		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz
Euskara	4	24	4
Gaztelania	89	68	90
Euskara edo gaztelania, berdina zaie	7	7	6
Ed/Ee	0	1	0

## 2

### Zuzenean zerbitzuaren ezagutza eta erabilera



**% 50ek baino zertxobait gehiagok 2 eta 5 aldiz** jo du Zuzenean Herritarrentzako Arreta Zerbitzura azken urtean, eta beste % 12ek 6 aldiz baino gehiago (% 16 telefono bidezko arreta jaso dutenen artean).

Zuzenean zerbitzuaren bulegoetara jotzeko **arrazoi nagusiak** ondorengoak dira: **tramiteren bat egiteko** (% 52), eta bigarrenik, **dokumentuak erregistratzeko** (% 27).

**Etxebizitza** ( % 40), **gizarte-gaiak** (familiari dagokion guztia barne) ( % 21) **eta hezkuntza** ( % 16) dira tramite gehien sortzen dituzten arloak.

**Zuzenean zerbitzuaren ezagutza-kanalak** funtsean 4 dira, eta guztiek antzeko pisua dute: lagunen edo senideen gomendioa ( % 21), Eusko Jaurlaritzaren beste zerbitzu batetik bideratzea ( % 20), web-orria ( % 19), eta beste erakunde batetik bideratzea (Udala, Foru Aldundia) ( % 17).

Erabiltzaileen % 80ek dio **Eusko Jaurlaritzaren euskadi.eus webgunea ezagutzen duela**. Horietatik, % 81ek dio **erabili duela inoiz (erabiltzaile guztien % 65)**. Webgunea erabili duten pertsonen kopurua handiagoa da aurrez aurreko zerbitzuaren erabiltzaileen artean (% 83), telefono bidezko zerbitzuaren erabiltzaileen artean baino (% 77).

Hurrenez hurren, **informazioa bilatzeko** (% 82) eta **tramiteak egiteko** (% 56) erabiltzen da gehien Eusko Jaurlaritzaren webgunea. **Telefono bidezko arretaren erabiltzaileek aurrez aurreko erabiltzaileek baino gehiago erabiltzen dute webgunea ondorengo funtzioetarako: informazioa bilatzeko, tramiteak egiteko, kontsultak edo iradokizunak egiteko...**

**Elkarrizketatuen % 38ek euskadi.eus webguneko posta elektronikoko bidezko arreta-zerbitzua ezagutzen du**, eta horietatik % 50ek erabili du inoiz (elkarrizketatu guztien % 19).

Elkarrizketatuen % 11k ezagutzen du **Zuzenean-ek eskaintzen duen Telegram bat-bateko mezularitza zerbitzua**, eta horietatik % 35ek erabili du inoiz (elkarrizketatu guztien % 4 baino gutxiago).

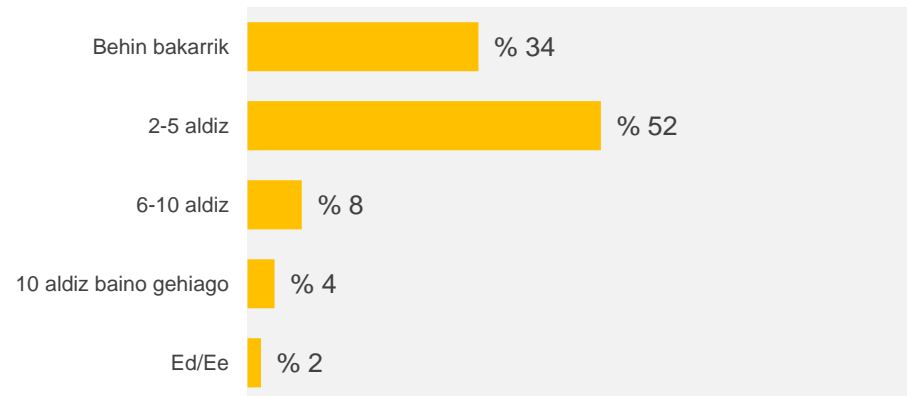
Bukatzeko, **aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuen % 24ek adierazi du "BakQ" identifikazio elektronikorako ziurtagiria doan eskuratzeko aukera eskaini zaiola**.

## 2.1.

### Zuzenean zerbitzuaren urteko erabilera-maila

#### 2.1.1. Zenbat aldiz erabili duzu Zuzenean Herritarrentzako Arreta Zerbitzua azken urtean?\*

Oinarria: elkarriketatuak guztira



	ZUZENEAN ARRETA (%)		
	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Behin bakarrik	34	35	34
2-5 aldiz	55	47	52
6-10 aldiz	6	11	8
10 aldiz baino gehiago	2	5	4
Ed/Ee	3	1	2

	AURREZ AURREKO ARRETA (%)		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz
Behin bakarrik	35	36	29
2-5 aldiz	54	53	62
6-10 aldiz	6	6	6
10 aldiz baino gehiago	2	4	3
Ed/Ee	4	1	1

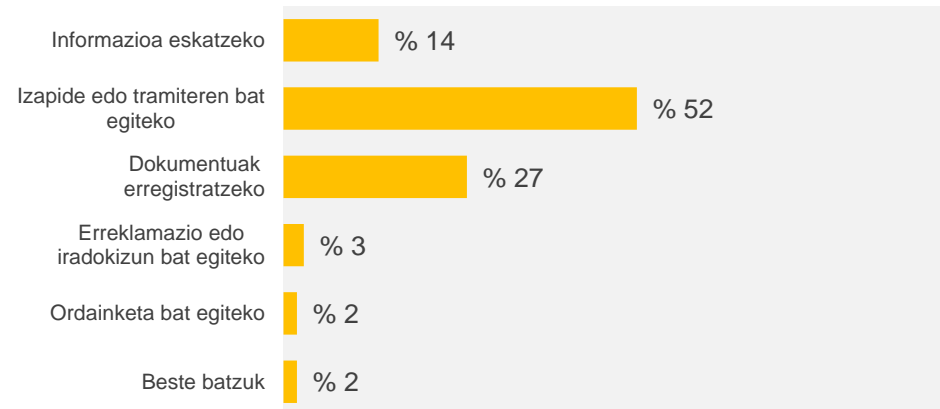
\* Zuzenean zerbitzua azken urtean zenbat aldiz erabili duten gogoratzen ez zuten kasuetan, ordeko erantzunak iradoki ziren.

## 2.2.

### Zuzenean zerbitzura jotzeko arrazoiak

#### 2.2.1. 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	13	19	10	14
Izapide edo tramiteren bat egiteko	53	52	52	52
Dokumentuak erregistratzeko	28	22	29	27
Erreklamazio edo iradokizun bat egiteko	3	3	4	3
Ordainketa bat egiteko	1	2	3	2
Beste batzuk	3	1	1	2

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

## 2.2.2. Zuzenean zerbitzura joateko/harremanetan jartzeko arrazoi nagusiaren bilakaera

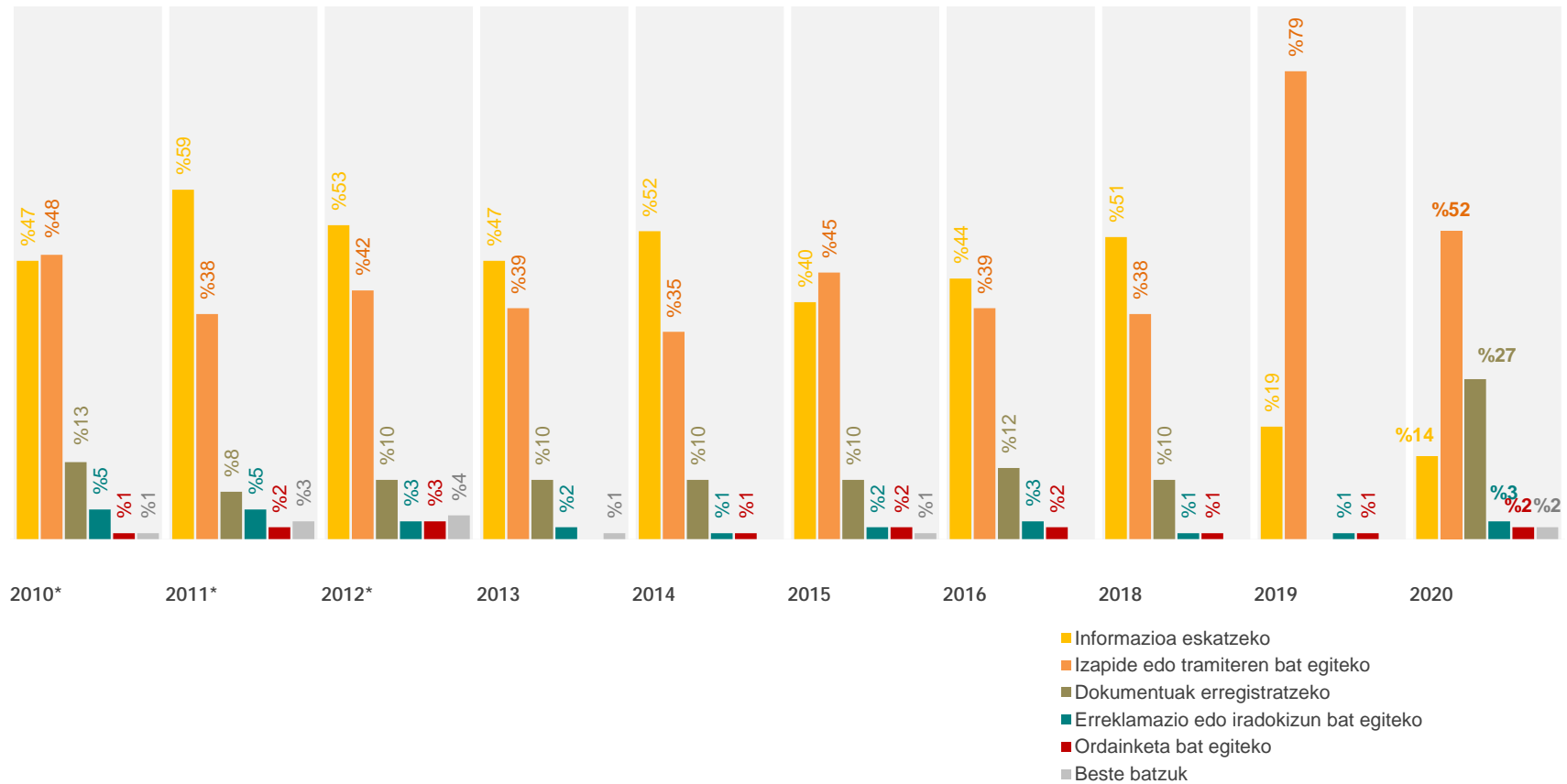
Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira

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

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

## 2.2.2. Zuzenean zerbitzura joateko/harremanetan jartzeko arrazoi nagusiaren bilakaera

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira



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

## 2.3.

### Tramitearen gaia

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

Oinarria: elkarizketatuak guztiak



\* Erantzun bakarra onartu da.



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

Oinarria: elkarizketatuak guztiak

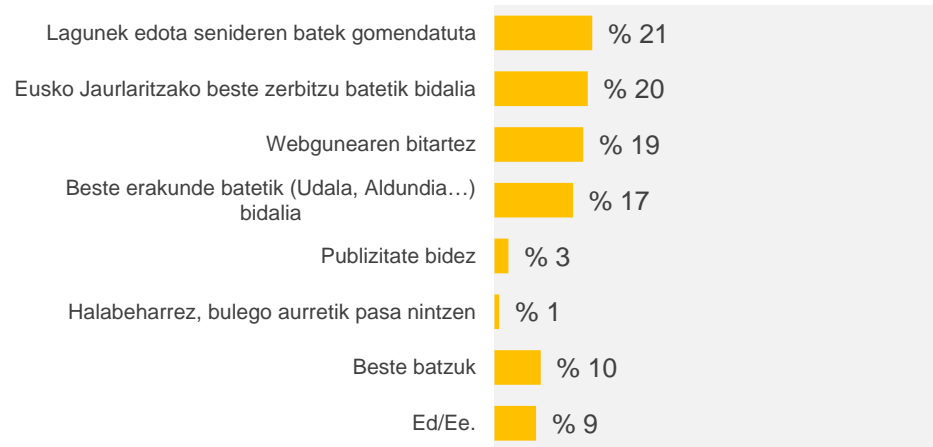
	AURREZ AURREKO ARRETA (%)			ZUZENEAN ARRETA (%)		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Etxebizitza	48	40	47	46	32	40
Gizarte gaiak (familia)	22	26	23	23	17	21
Hezkuntza	11	15	5	11	22	16
Lana eta enplegua	6	2	9	6	11	8
Herri administrazioa	6	4	4	5	5	5
Segurtasuna eta herrizaingoa (trafikoa)	2	4	4	3	2	3
Osasuna	1	1	1	1	3	2
Kanpo harremanak	1	1	1	1	1	1
Garraioa eta mugikortasuna	0	1	0	0	2	1
Jarduera ekonomikoak	0	0	2	1	1	1
Justizia	1	0	1	1	1	1
Hirigintza eta lurraldea	0	1	1	0	1	1
Ingurumena	0	0	0	0	1	0
Euskara	0	1	0	0	0	0
Kultura	0	1	0	0	0	0
Azpiegiturak eta herri lanak	0	0	0	0	0	0
Aisia eta turismoa	0	0	0	0	0	0
Beste batzuk	1	12	0	1	0	1
Ed/Ee.	1	1	0	1	1	1

## 2.4.

### Zerbitzua ezagutzeko modua

#### 2.4.1. Nola izan zenuen Zuzenean Herritarren Arreta Zerbitzuaren berri?\*

Oinarria: elkarrizketatuak guztira



	AURREZ AURREKO ARRETA (%)			ZUZENEAN ARRETA (%)		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Lagunek edota senideren batek gomendatuta	24	27	24	25	17	21
Eusko Jaurlaritzako beste zerbitzu batetik bidalia	15	10	22	15	25	20
Webgunearen bitartez	18	15	13	16	24	19
Beste erakunde batetik (Udala, Aldundia...) bidalia	10	18	16	13	22	17
Publizitate bidez	2	2	3	2	3	3
Halabeharrez, bulego aurretik pasa nintzen	1	0	3	1	1	1
Beste batzuk	15	14	11	14	4	10
Ed/Ee.	15	14	7	13	5	9

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

## 2.4.2. Zuzenean Herritarrentzako Arreta Zerbitzua ezagutzeko moduaren bilakaera\*

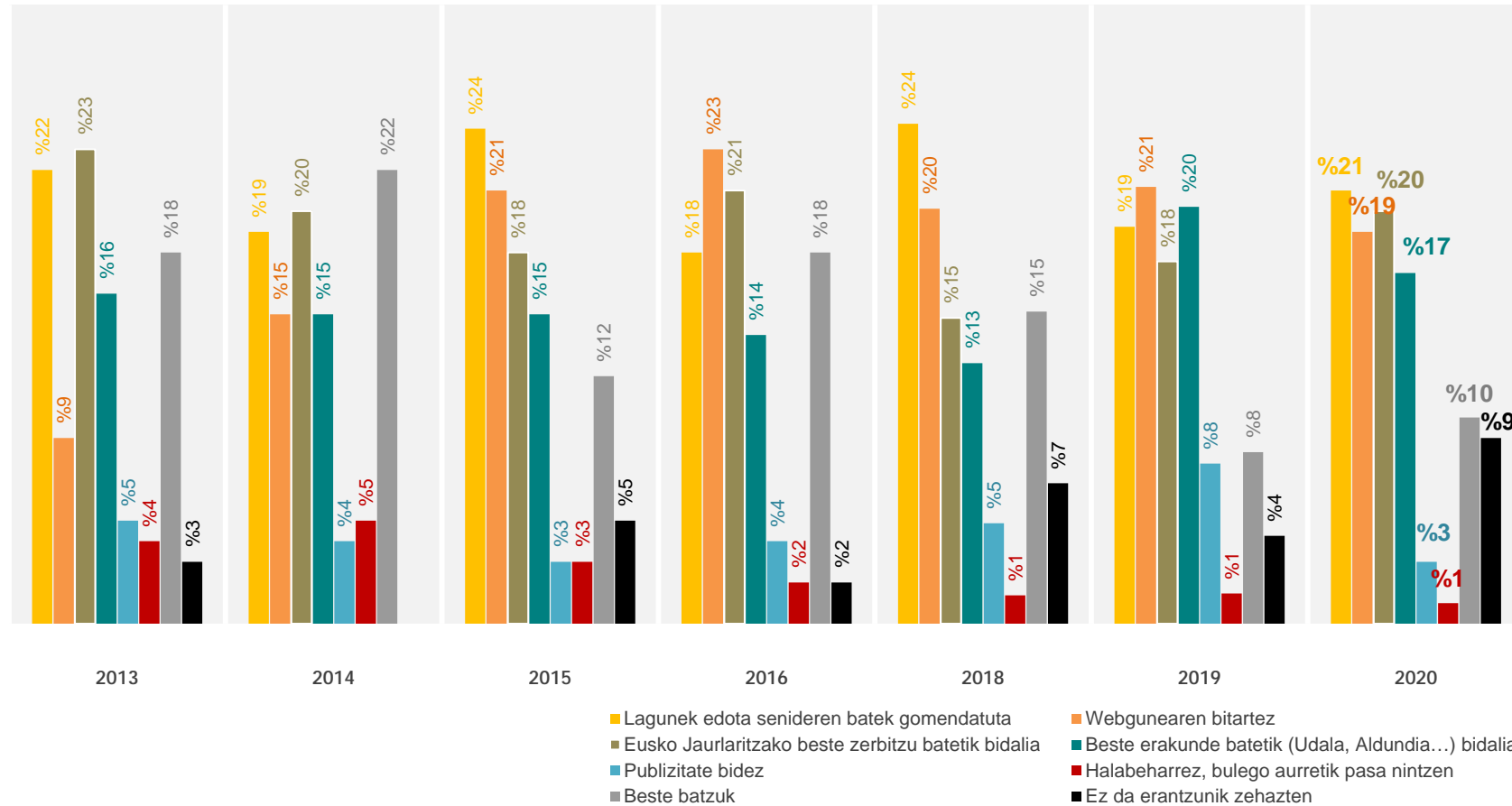
Oinarria: elkarrizketatuak guztira

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

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

## 2.4.2. Zuzenean Herritarrentzako Arreta Zerbitzua ezagutzeko moduaren bilakaera\*

Oinarria: elkarizketatuak guztira



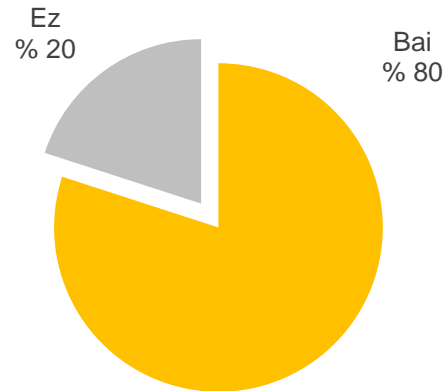
\* Ez da erantzunik iradoki. Erantzun bakarra onartu da.

## 2.5.

### Webgunearen ezagutza eta erabilera

#### 2.5.1. Ezagutzen al duzu Eusko Jaurlaritzaren euskadi.eus webgunea?

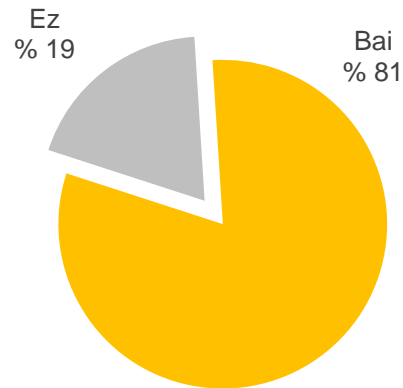
Oinarria: elkarizketatuak guztira



	AURREZ AURREKO ARRETA (%)			ZUZENEAN ARRETA (%)		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Bai	80	82	77	80	80	80
Ez	20	17	23	20	20	20
Ed/Ee	1	1	1	1	0	0

## 2.5.2. Erabili al duzu?

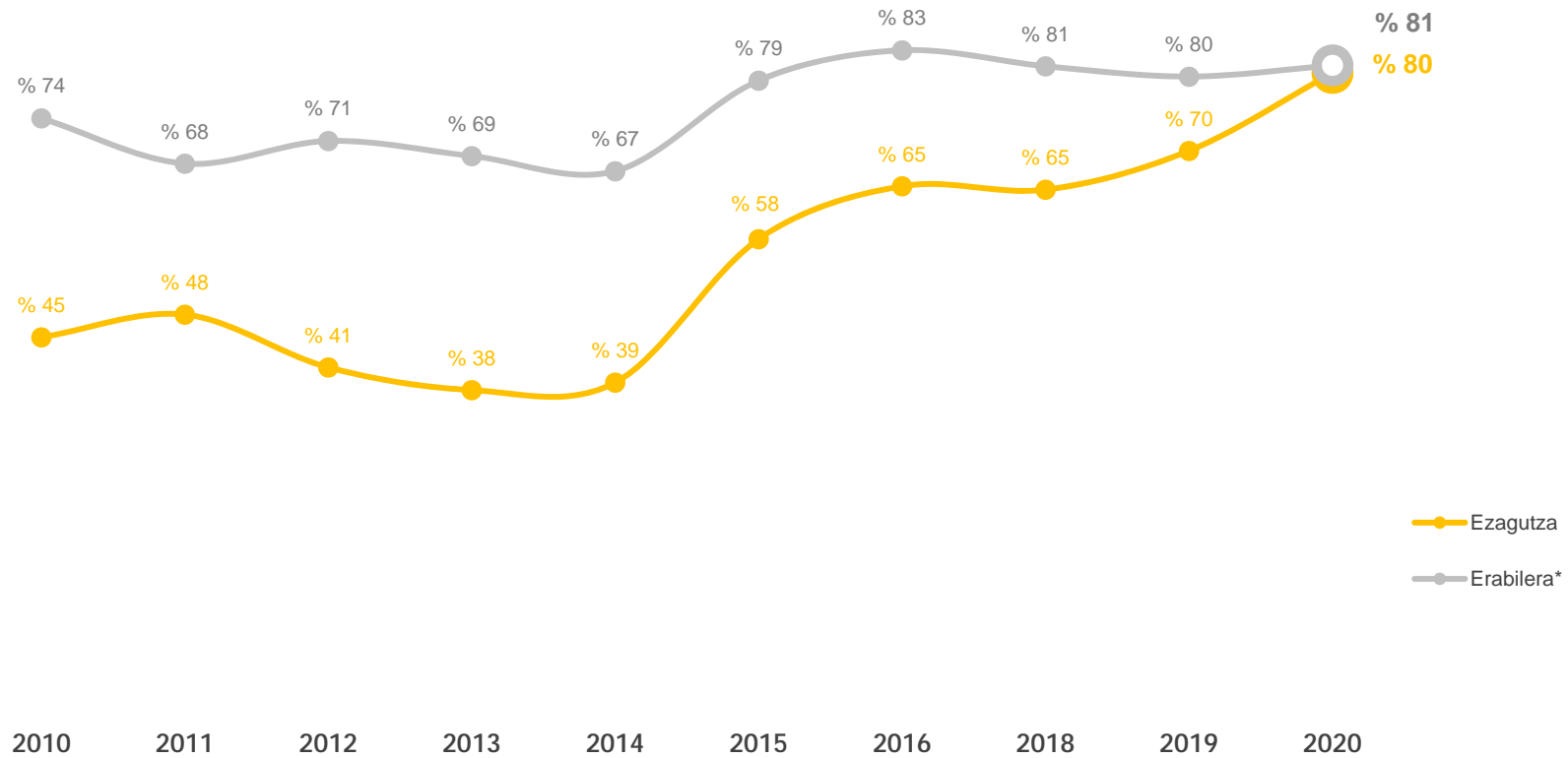
Oinarria: Eusko Jaurlaritzaren euskadi.eus webgunea ezagutzen dutela dioten elkarizketatuak (% 80)



	AURREZ AURREKO ARRETA (%)			ZUZENEAN ARRETA (%)		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Bai	86	84	77	83	77	81
Ez	14	15	23	16	22	19
Ed/Ee	1	1	0	1	1	0

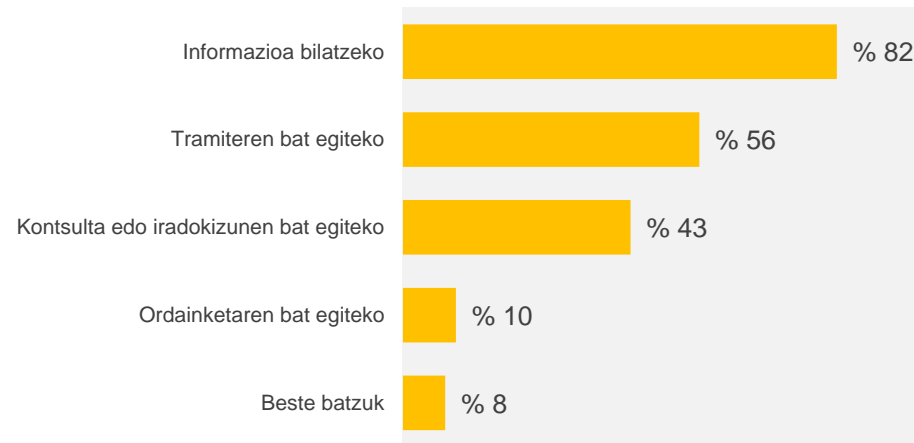
### 2.5.3. Eusko Jaurlaritzaren euskadi.eus webgunearen ezagutzaren eta erabileraren bilakaera

Oinarria: elkarrizketatuak guztira



### 2.5.4. Zertarako erabili da?

Oinarria: Eusko Jaurlaritzaren euskadi.eus webgunea erabili dutela adierazi duten elkarrizketatuak (ezagutzen dutenen % 81; elkarrizketatu guzten % 81)



	AURREZ AURREKO ARRETA (%)			ZUZENEAN ARRETA (%)		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Informazioa bilatzeko	80	75	84	79	85	82
Tramiteren bat egiteko	46	48	42	46	69	56
Kontsulta edo iradokizunen bat egiteko	31	26	45	32	58	43
Ordainketaren bat egiteko	10	11	15	11	9	10
Beste batzuk	12	3	23	12	3	8

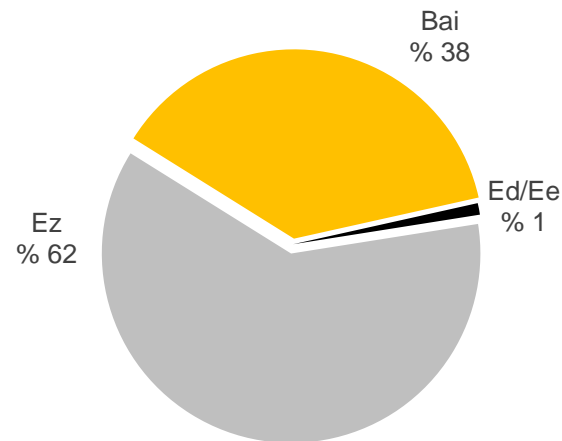


## 2.6.

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

#### 2.6.1. Euskadi.eus-en posta elektronikoko bidezko zerbitzua ezagutzen al duzu?

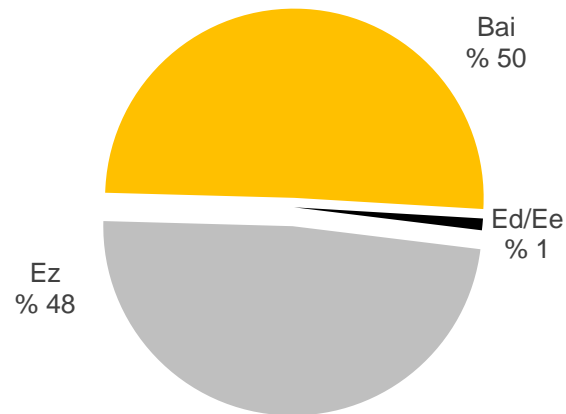
Oinarria: elkarizketatuak guztira



	AURREZ AURREKO ARRETA (%)			ZUZENEAN ARRETA (%)		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Bai	37	32	34	35	42	38
Ez	63	67	64	64	58	62
Ed/Ee	1	1	1	1	0	1

## 2.6.2. Erabili al duzu inoiz?

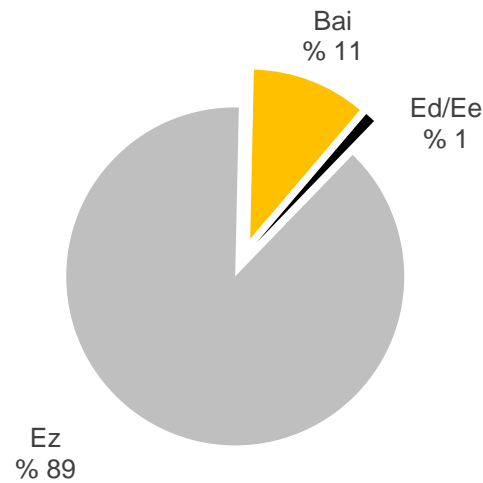
Oinarria: Euskadi.eus posta elektronikoko bidezko arreta zerbitzua ezagutzen dutela adierazi duten elkarrizketatuak (% 38)



	AURREZ AURREKO ARRETA (%)			ZUZENEAN ARRETA (%)		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Bai	50	54	37	48	53	50
Ez	49	43	60	50	46	48
Ed/Ee	1	3	3	2	1	1

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

Oinarria: elkarrizketatuak guztira



	AURREZ AURREKO ARRETA (%)			ZUZENEAN ARRETA (%)		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Bai	12	10	15	12	8	11
Ez	88	90	85	88	90	89
Ed/Ee	0	0	0	0	1	1

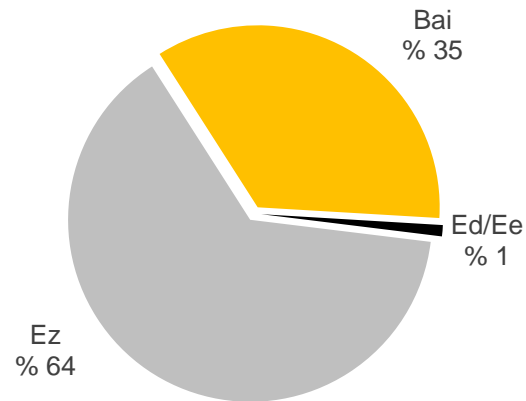
## 2.6.4. Zuzenean zerbitzuaren Telegram bat-bateko mezularitza-zerbitzuaren ezagutzaren bilakaera

Oinarria: elkarrizketatuak guztira

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

### 2.6.5. Erabili al duzu inoiz?

Oinarria: Zuzenean-en Telegram bat-bateko mezularitza-zerbitzua ezagutzen dutela adierazi duten elkarrizketatuak (% 11)



	AURREZ AURREKO ARRETA (%)			ZUZENEAN ARRETA (%)		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Bai	46	25	30	37	31	35
Ez	54	72	70	62	67	64
Ed/Ee	0	3	0	1	2	1

## 2.6.6. Zuzenean-en Telegram bat-bateko mezularitza-zerbitzuaren erabileraren bilakaera

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

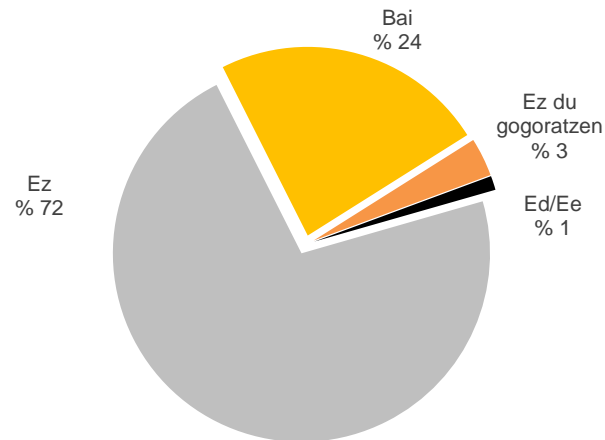
	(%)	2016	2018	2019	2020
Bai		15	33	29	35
Ez		85	67	71	64
Ed/Ee		---	1	---	1

## 2.7.

### “BakQ” identifikazio elektronikorako ziurtagiria

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

Oinarria: aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak



	AURREZ AURREKO ARRETA (%)		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz
Bai	24	27	20
Ez	72	70	75
Ez du gogoratzen	3	2	5
Ed/Ee	2	1	1

# 3

## Zuzenean zerbitzuaren **jardunaren balorazioa**





Zuzenean Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren **erabiltzaileen % 84ek** adierazi du **oso pozik edo nahiko pozik dagoela zerbitzuaren jardun orokorrarekin**. Elkarrizketatuen % 6k adierazi ez duela asebate edo oso gutxi asebate duela, eta % 9k, aldiz, zertxobait asebate duela.

**Aurrez aurreko arreta jaso dutenak gusturago daude telefono bidezko arreta jaso dutenak baino**: batez besteko balorazioak **8,5 eta 7,7koak** dira, hurrenez hurren.

Aurreko urtekoekin alderatuta, batez besteko balorazio orokorra jaitsi egin da; telefono bidezko arretaren balorazio txikiagoaren ondorio da, aurrez aurrekoak ez baitauka ia aldaketarik.

**Erabiltzaileen % 42ek beste erakundearen arreta-zerbitzuak baino hobeto baloratzen du Zuzenean**. % 5ek dio beste erakunde batzuek emandakoa baino okerragoa dela.

**Zuzenean bulegoen espazio fisikoari dagokionez, erabiltzaileen batez besteko gogobetetze-maila (8,7) Zuzenean-en Zerbitzu-kartak ezarritako konpromisoa (8,0) baino handiagoa da**. Gainera, 2019ko datuekin alderatuta, zertxobait hobea da (8,4). Baloraziorik altuena Bilboko bulegoari dagokio (8,9), eta baxuena, aldiz, Gasteizkoari (8,5).

**Aurrez aurreko arretako bulegoetan aurretiko hitzorduaren kudeaketari dagokionez** (identifikazioa, sarbidea, itxaronaldia), **balorazioa positiboa da (8,4), eta nabarmen gainditzen du Zerbitzuen Kartan hartutako konpromisoa (7,0)**.

Zuzenean zerbitzuko arretako langileez, **asebetetze-maila altua da (8,4) adeitasunari, prestakuntzari eta adeitasunari dagokienez, eta Zerbitzuen Kartan hartutako konpromisoa (7,0) gainditu da**. Aurrez aurreko arretako langileek jasotzen duten batez besteko balorazioa telefono bidezko arretako langileek jasotzen dutena baino zertxobait handiagoa da (8,5 eta 8,2, hurrenez hurren).

**Bilakaera kontuan hartzen badugu, Zuzenean zerbitzuko langileekiko asebetetzea zertxobait jaitsi da: 2019an batez besteko balorazioa 8,6koa izan zen, eta 2020an, aldiz, 8,4koa izan da.**

**Kudeaketa ebazteko emandako informazioari dagokionez, batez besteko gogobetetze-maila 7,9koa da, eta Zerbitzuen Kartan hartutako konpromisoaren gaitik dago (7,0). Egiaztatu da alderdi horri buruzko gogobetetze-maila handiagoa dela aurrez aurreko arreta-zerbitzuaren erabiltzaileen artean telefono-zerbitzuaren erabiltzaileen artean baino (8,2 eta 7,5, hurrenez hurren).**

**Bilakaerari erreparatuz gero, adierazle horren balorazioa txikiagoa dela 2020an azken urteetan erregistratutakoak baino, orduan 8,3 edo hortik gorako balioak erregistratu baitira.**

**Aurrez aurreko arreta-zerbitzuaren erabiltzaileen % 71k adierazi du dokumenturen bat erregistratu edo tramitatu duela. Pertsona horiek zerbitzu horrekin duten batez besteko asebetetze-maila altua da (8,1), eta Zuzenean zerbitzuaren Zerbitzu-Kartan hartutako konpromisoaren gaitik dago (7,1)**

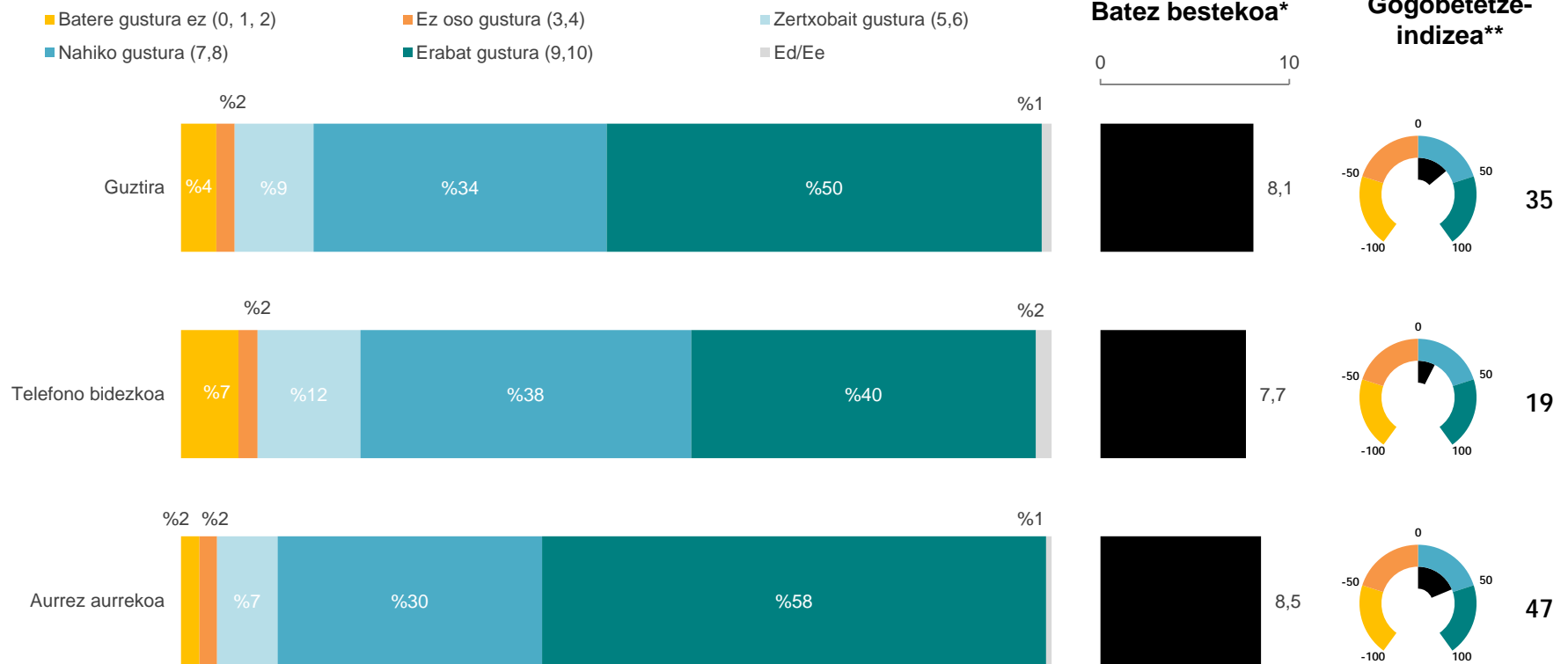
### 3.1.

## Jardueraren balorazio orokorra

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

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

## ZUZENEAN ARRETA



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

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

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

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

■ Batere gustura ez (0, 1, 2)

■ Ez oso gustura (3,4)

■ Zertxobait gustura (5,6)

■ Nahiko gustura (7,8)

■ Oso gustura (9,10)

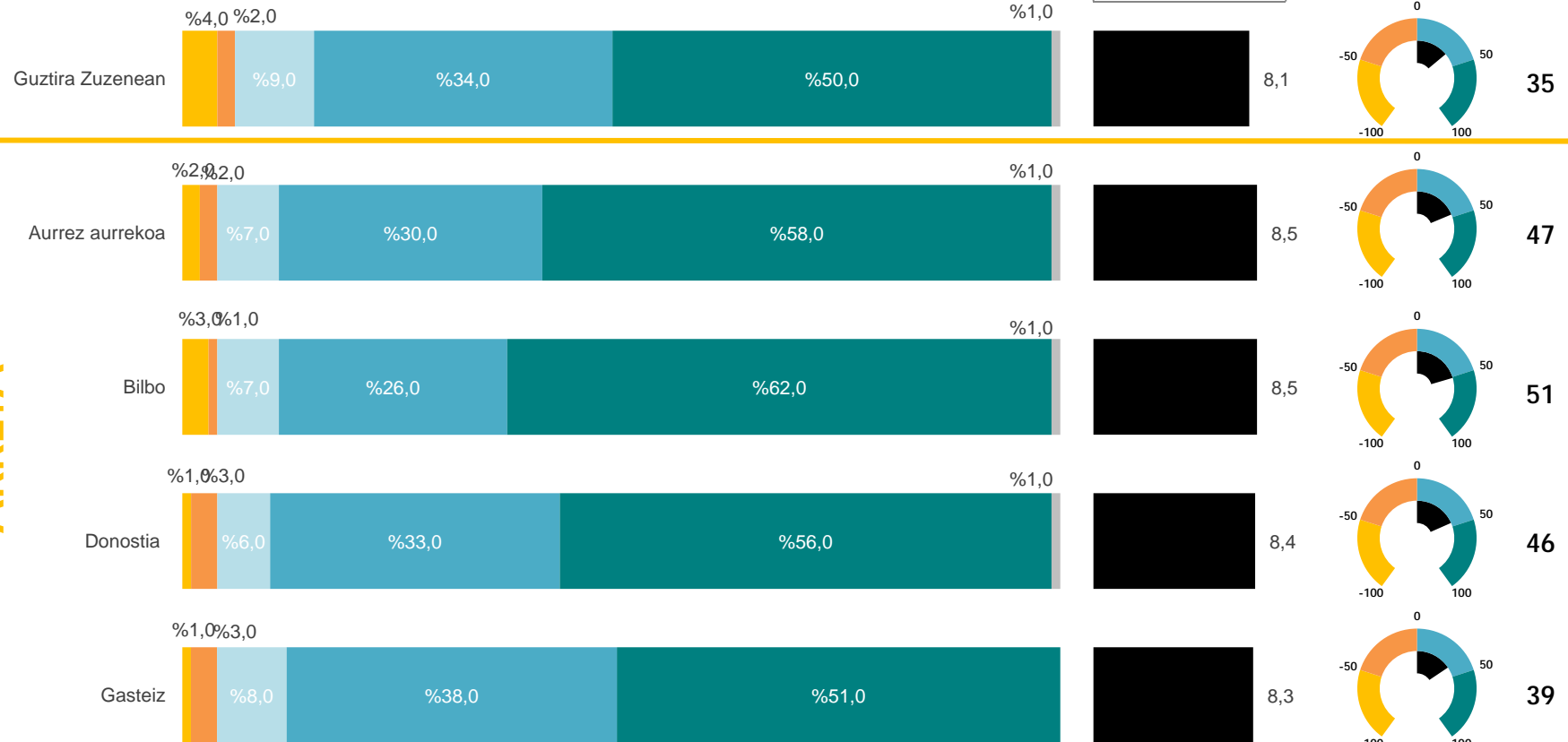
■ Ez du erantzunik zehazten

Batez bestekoa\*

0 10

Gogobetetze-  
indizea\*\*

AURREZ AURREKO  
ARRETA



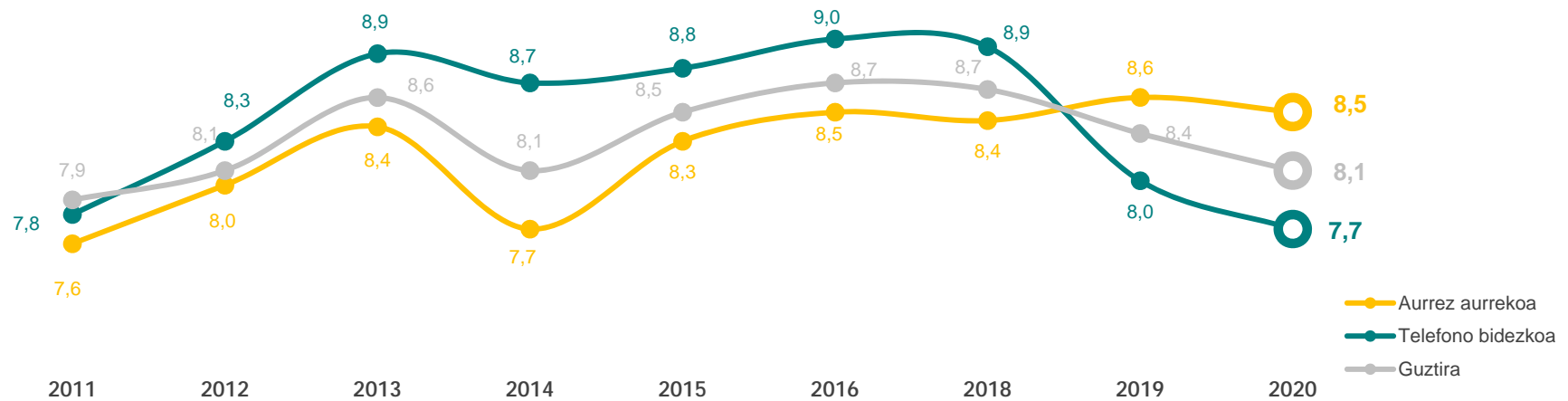
\*Gutxieneko 0 "batere gustura ez", eta gehieneko 10 'erabat gustura' eskala.

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

### 3.1.2. Balorazio orokorraren bilakaera\*

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

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



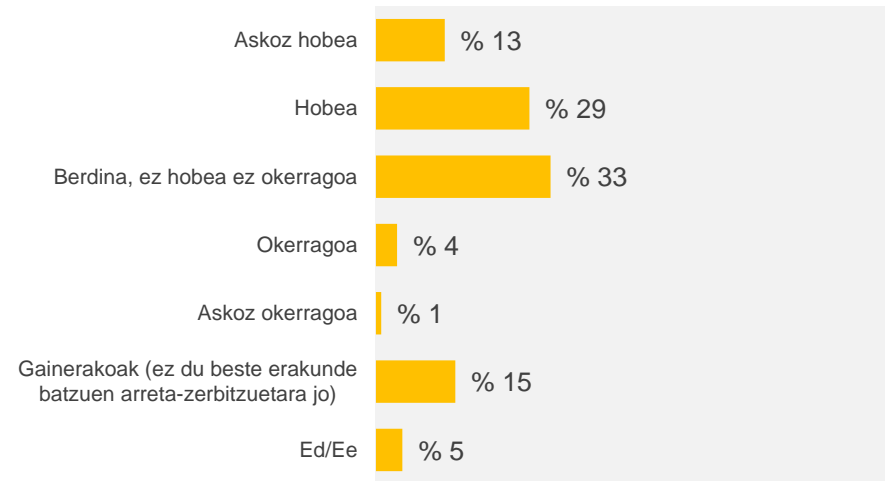
\*Gutxieneko 0 "batere gustura ez", eta gehieneko 10 'erabat gustura' eskala.

## 3.2.

### Zuzenean zerbitzuaren balorazio alderatua

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

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira.



	AURREZ AURREKO ARRETA (%)			ZUZENEAN ARRETA (%)		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Askos hobea	15	16	18	16	9	13
Hobea	32	29	27	30	27	29
Berdina, ez hobea ez okerragoa	24	35	37	30	36	33
Okerragoa	2	3	2	2	8	4
Askos okerragoa	1	1	1	1	2	1
Ed/Ee	2	6	2	3	8	5
Gainerakoak (ez du beste erakunde batzuen arreta-zerbitzuetara jo)	25	9	14	18	11	15

46

\* Ordezko erantzunak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen

### 3.2.2. Zuzenean zerbitzuaren balorazio alderatuaren bilakaera\*

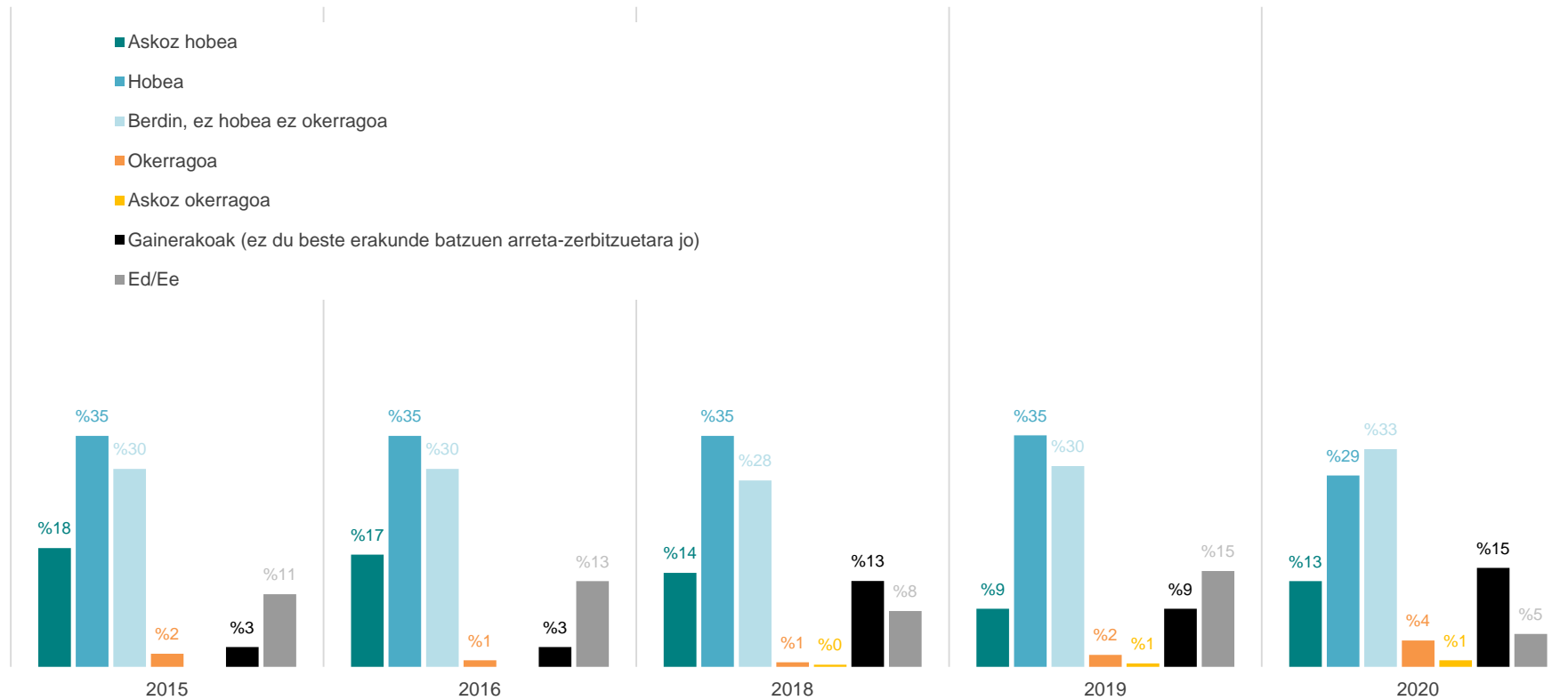
Oinarria: elkarrizketatuak guztira

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

\* Ordezko erantzunak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen

### 3.2.2. Zuzenean zerbitzuaren balorazio alderatuaren bilakaera\*

Oinarria: elkarrizketatuak guztira



\* Ordezko erantzunak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen



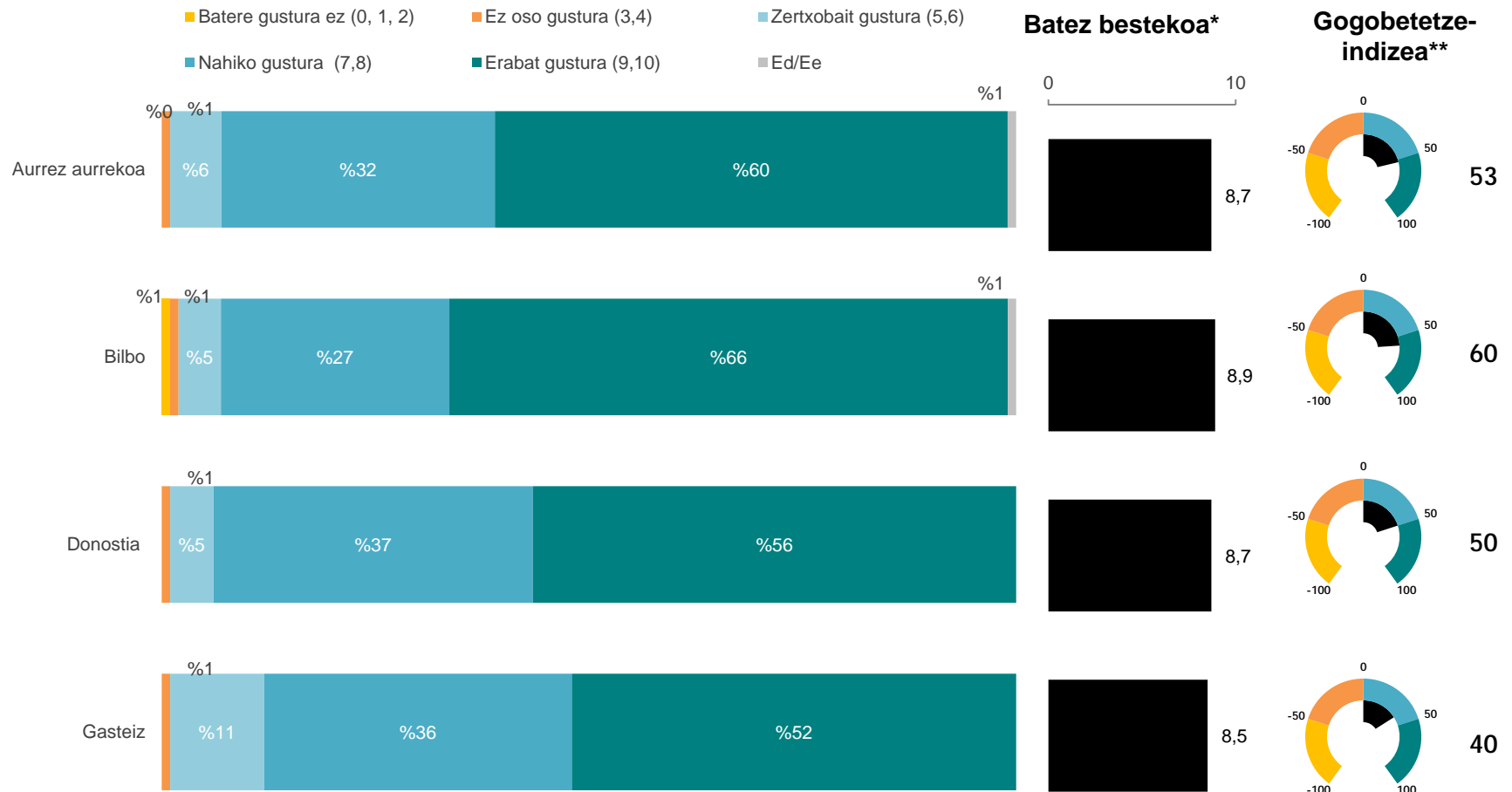
### 3.3.

## Espazio fisikoaren balorazioa

### 3.3.1. Zein da oro har espazioarekiko, irisgarritasunarekiko, tenperaturarekiko eta argiztapenarekiko (1.1.1 Adierazlea)

Oinarria: aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira

## AURREZ AURREKO ARRETA

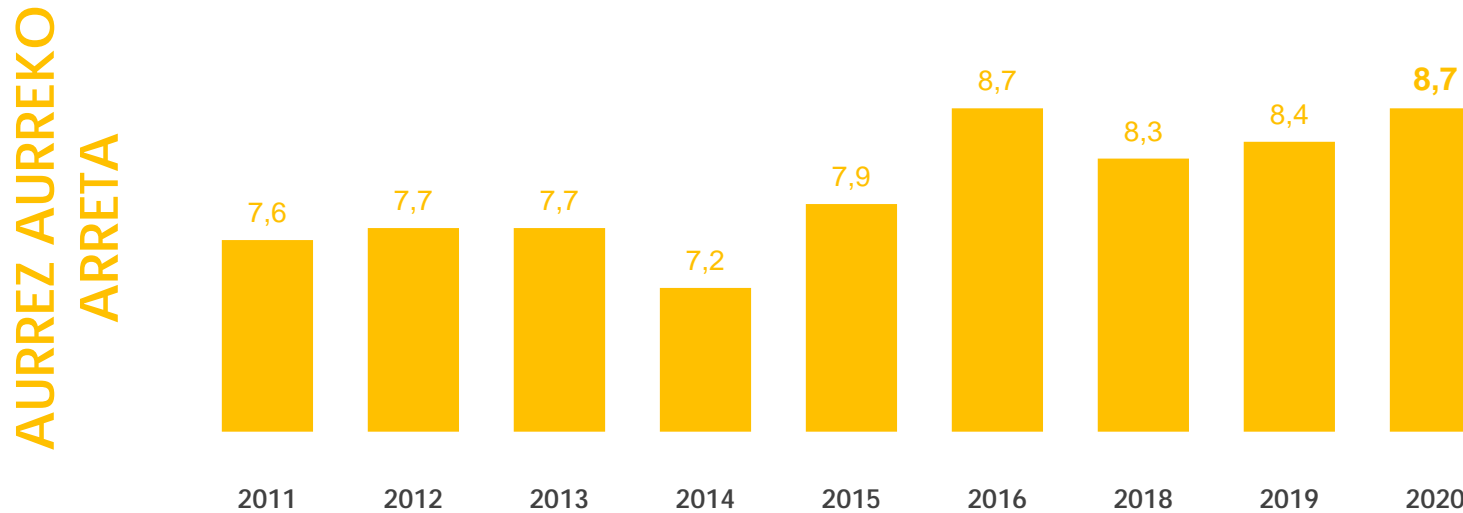


\* Eskala non gutxienez 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'.

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

### 3.3.2. Zuzenean zerbitzuaren aurrez aurreko bulegoen gogobetetzearen bilakaera espazio fisikoari dagokionean (1.1.1 Adierazlea)\*

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira



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

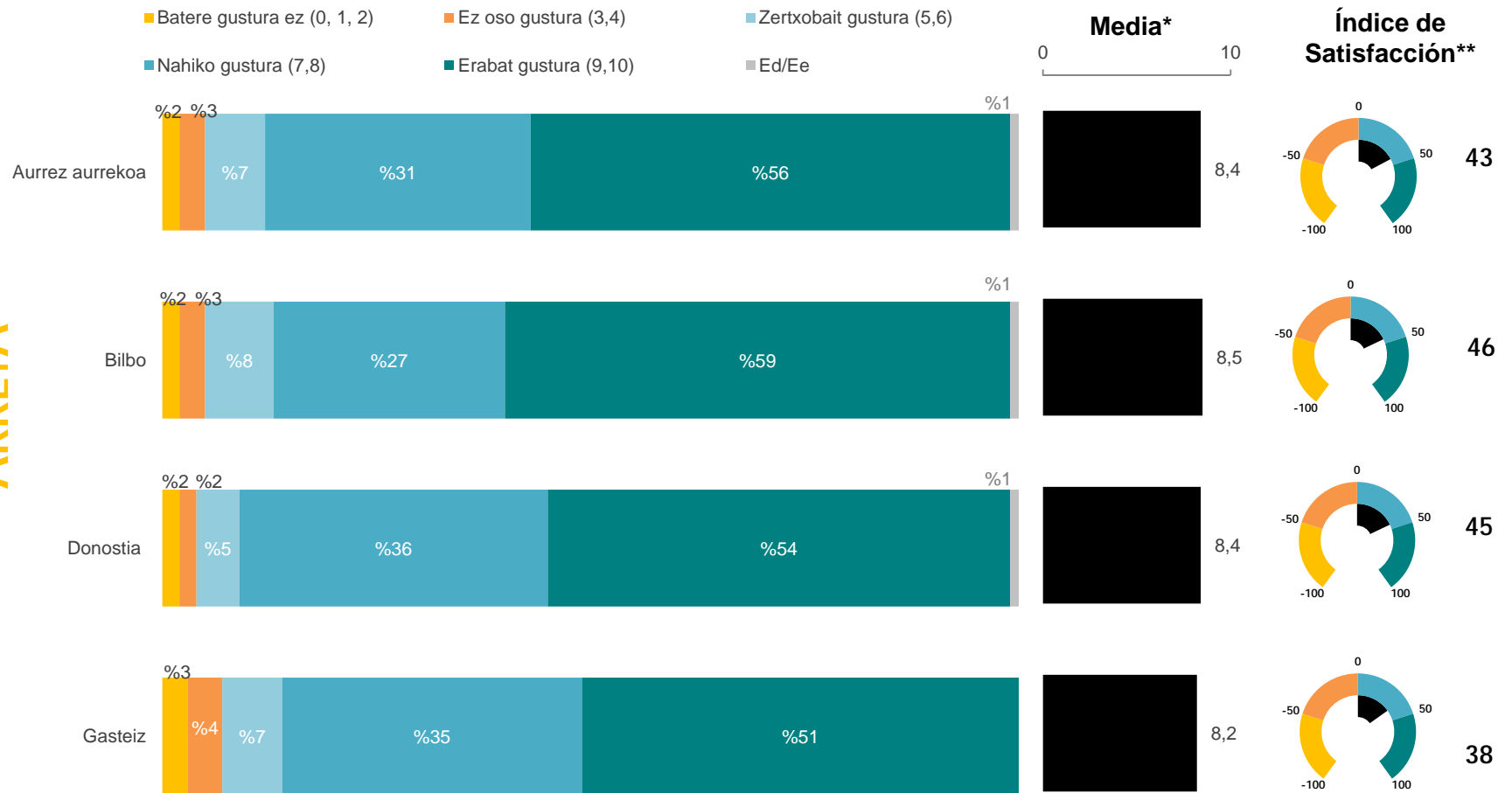
### 3.4.

## Aurretiko hitzorduaren kudeaketaren balorazioa

### 3.4.1. Zein da zure gogobetetze-maila aurretiko hitzorduaren kudeaketari dagokionez (identifikazioa, sarbidea, itxaronaldia)? (1.1.2 Adierazlea)

Oinarria: aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira

## AURREZ AURREKO ARRETA



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

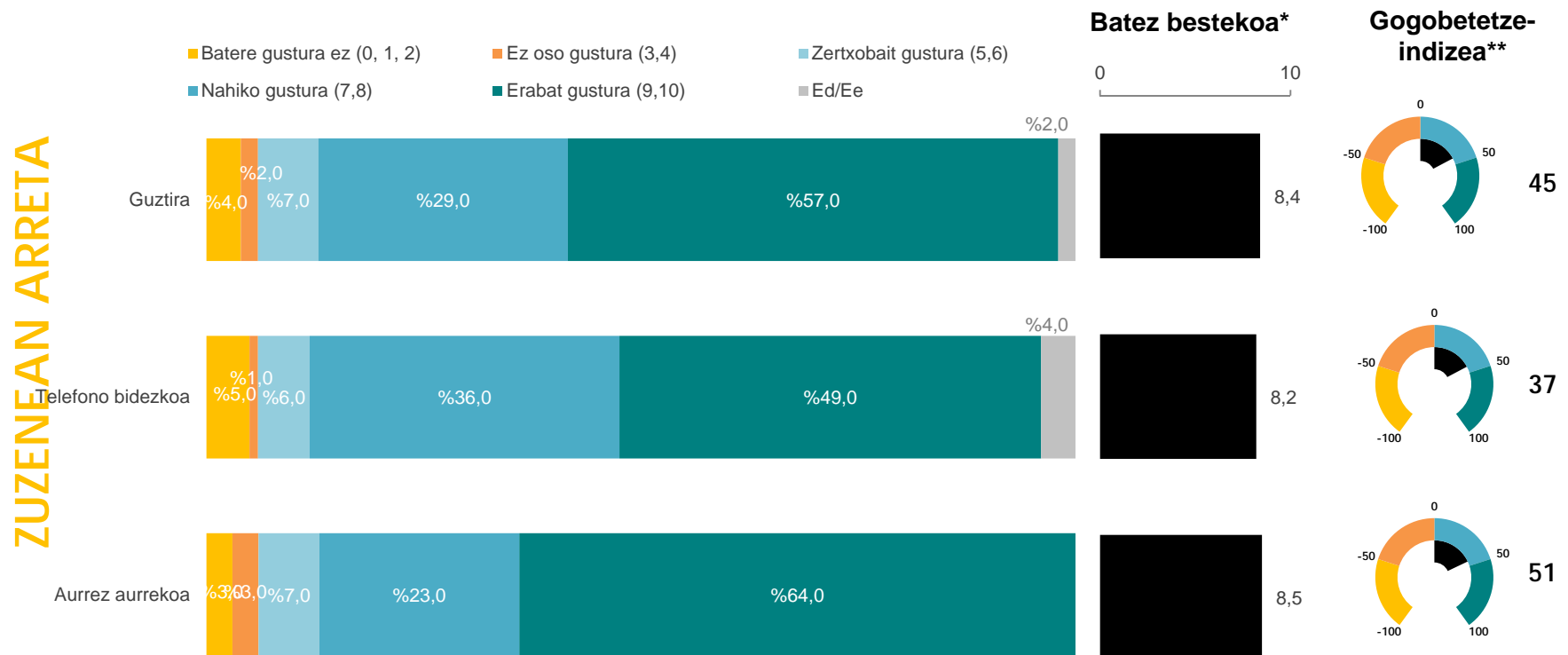
\*\* Gogobetetze-indizea: balorazio onenen (eskalen 9 edo 10) ehunekoa balorazio txarrenen (eskalen 6 edo gutxiago) ehunekoa kenduta lortzen den emaitza. Indize hori 100 (balorazio guztiak 9 edo 10ekoak direnean) eta -100 (balorazio guztiak 6 edo gutxiagokoak direnean) artekoa izango da

### 3.5.

## Arretako langileen balorazioa

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

Oinarria: elkarrizketatuak guztira

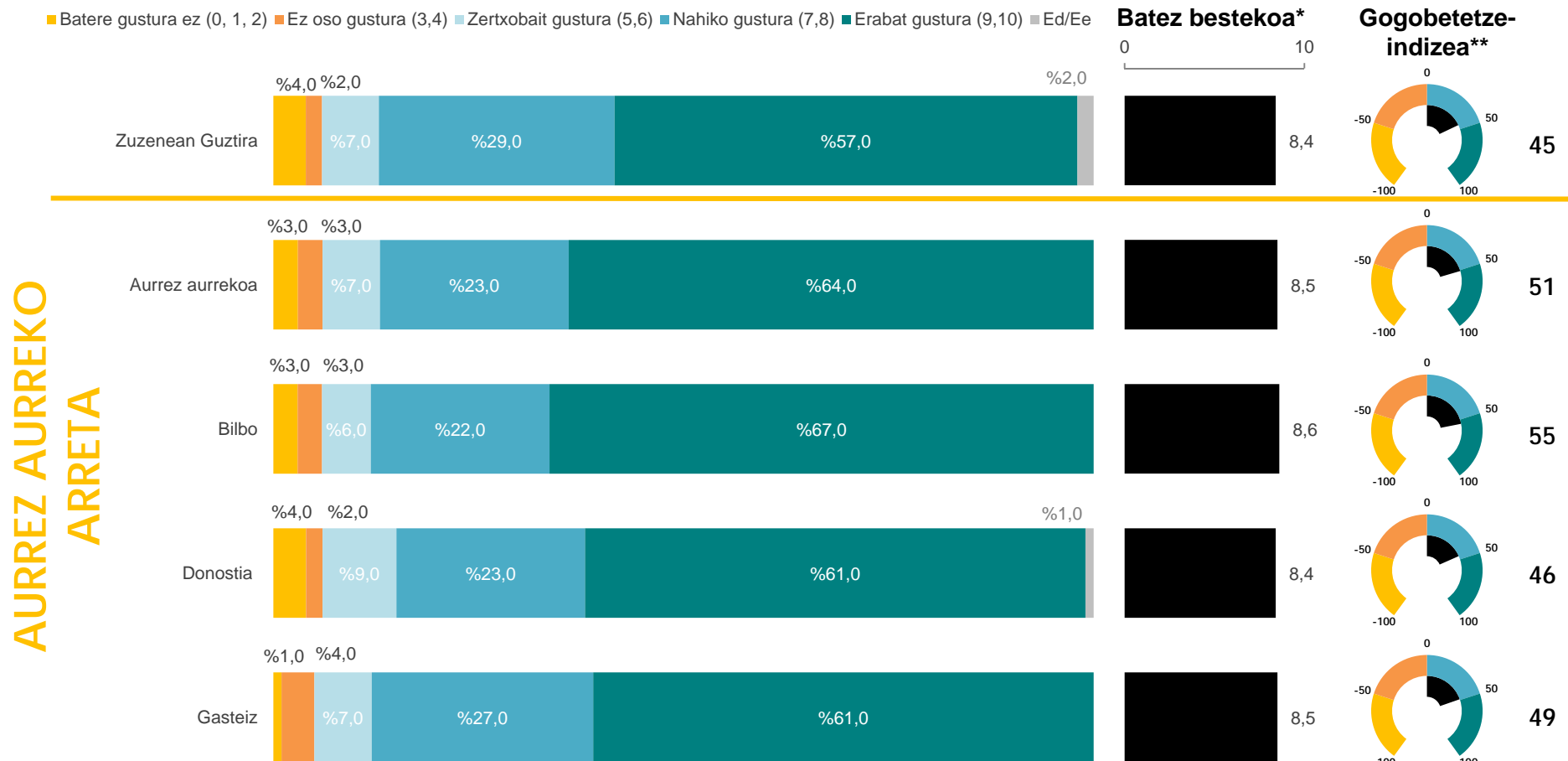


\* Eskala non gutxienez 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'.

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

**3.5.2. Zuzenean zerbitzuan arreta eman dizuten langileei dagokienez, zein da zure gogobetetze-maila orokorra haien adeitasunari, prestakuntzari eta kontsulta ulertzeko eta konpontzeko erraztasunari dagokienez?  
(1.3 adierazlea)**

Oinarria: elkarriketatuak guztira

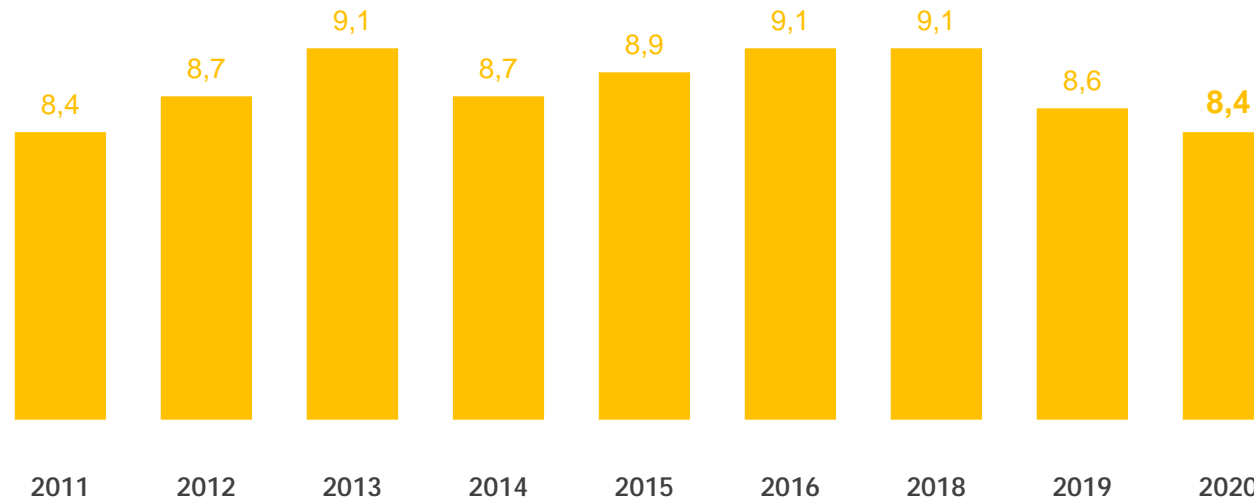


\* Eskala non gutxienez 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'.

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

### 3.5.3. Zuzenean zerbitzuaren arretako langileekiko gogobetetzearen bilakaera (1.3 Adierazlea)\*

Oinarria: elkarrizketatuak guztira



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

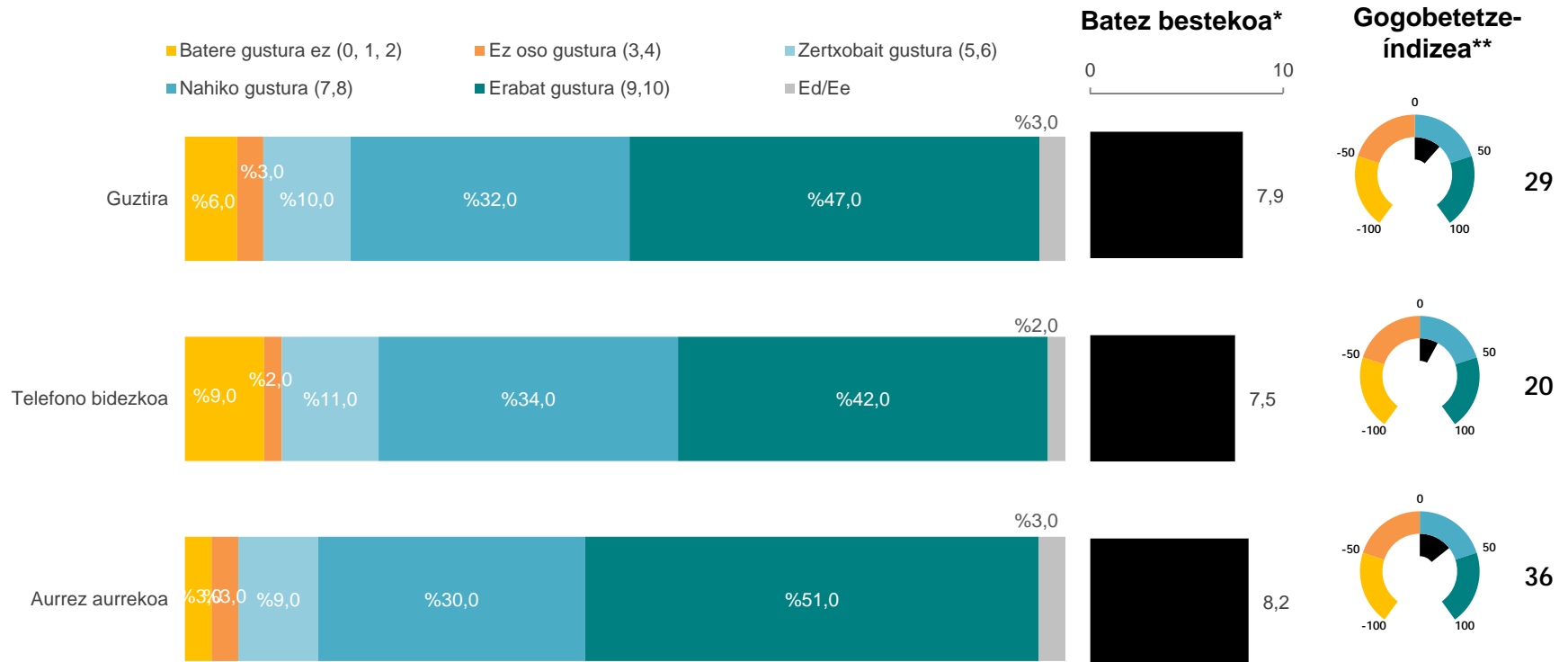
### 3.6.

## Emandako informazioaren balorazioa

### 3.6.1 Zuzenean zerbitzuak emandako informazioari dagokionez, zein da zure gogobetetze-maila kudeaketa ebazteko emandako informazioarekin? (1.5 Aderazlea)

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

## ZUZENEAN ARRETA



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

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

### 3.6.2. Zein da zure gogobetetze-maila kudeaketa ebazteko emandako informazioarekin? (1.5 Adierazlea)

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



**AURREZ AURREKO  
ARRETA**

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

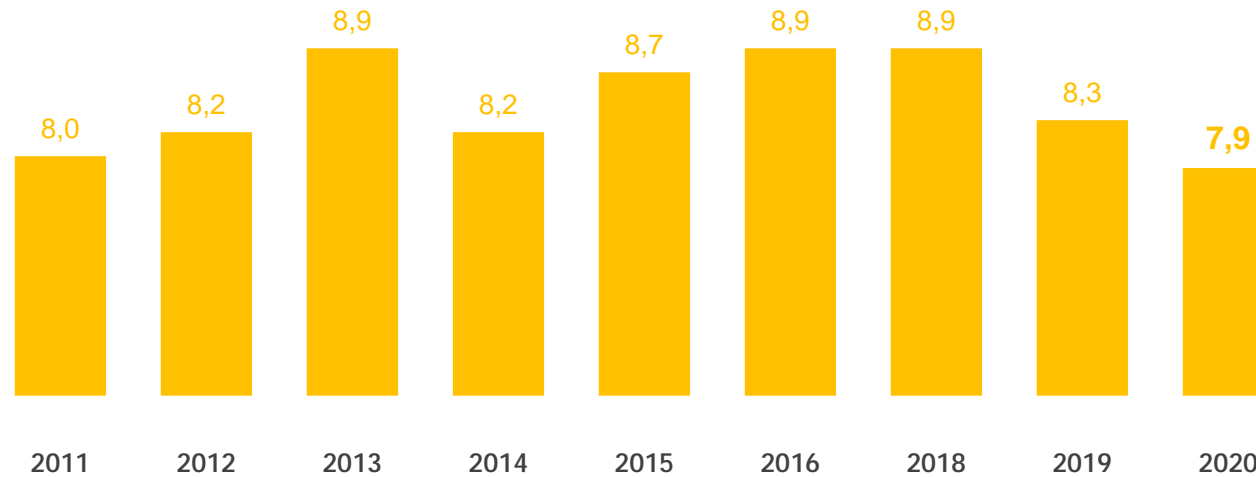
\*\* Gogobetetze-indizea: balorazio onenen (eskan 9 edo 10) ehunekoari balorazio txarrenen (eskan 6 edo gutxiago) ehuneko kenduta lortzen den emaitza. Indize hori 100 (balorazio guztiak 9 edo 10ekoak direnean) eta -100 (balorazio guztiak 6 edo gutxiagokoak direnean) artekoa izango da



### 3.6.3. Zuzenean zerbitzuak emandako informazioarekiko gogobetetzearen bilakaera

(1.5 Adierazlea)\*

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira



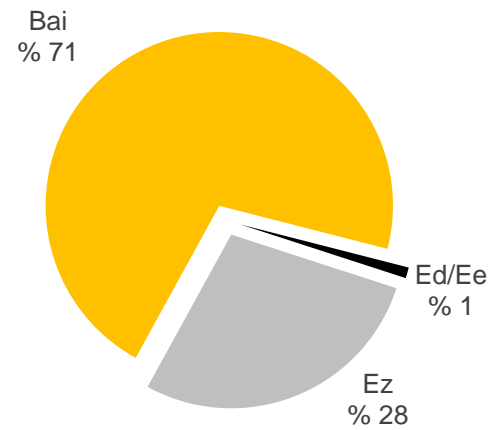
\* Eskala non gutxienekoa 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'.

### 3.7.

## Dokumentuak erregistratzeko eta tramitzeko prozesuaren balorazioa

### 3.7.1 Dokumenturen bat erregistratu edo tramitatu duzu?

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira

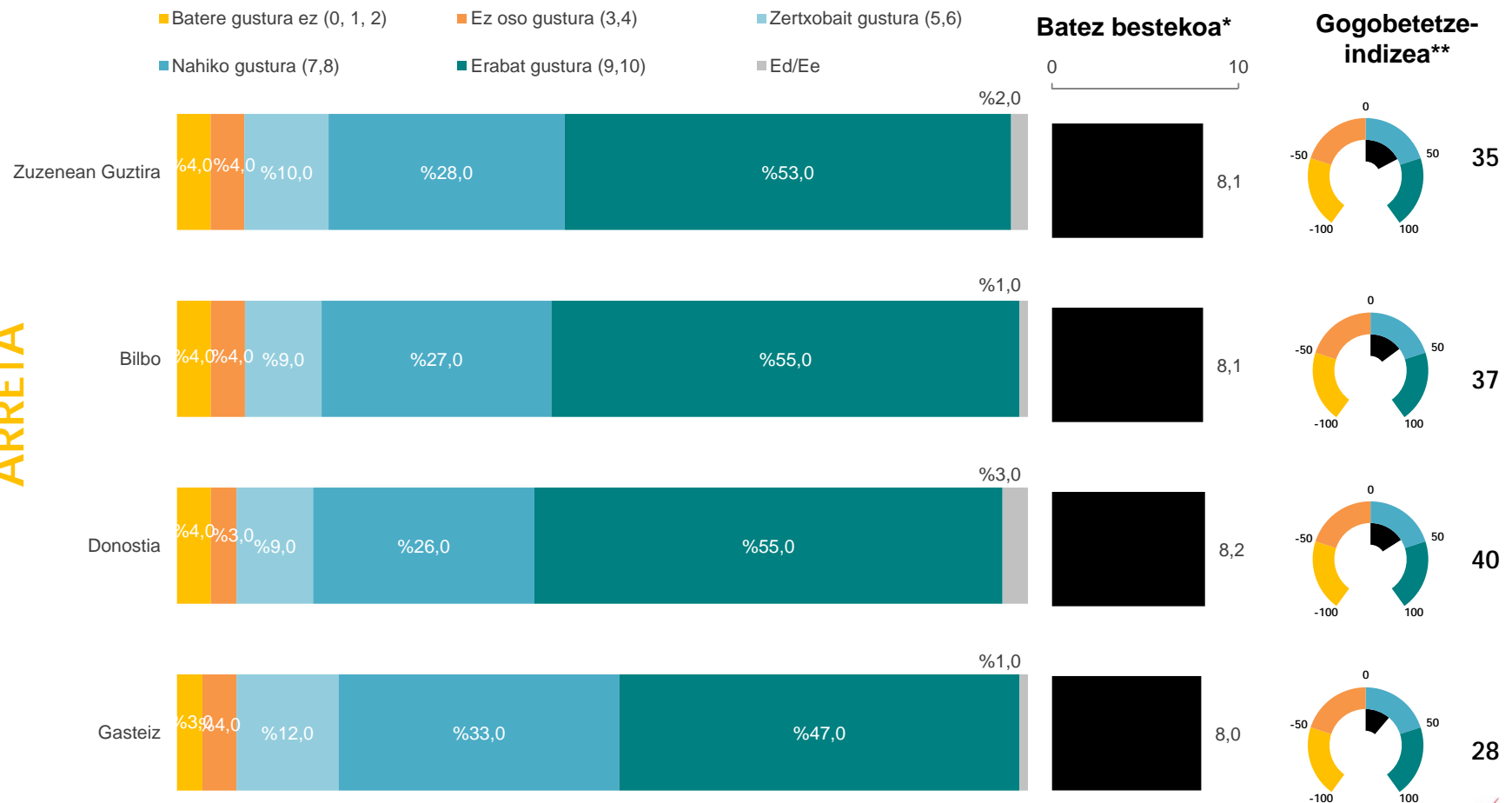


	AURREZ AURREKO ARRETA (%)			
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Guztira
Bai	65	73	81	71
Ez	33	26	18	28
Ed/Ee	1	1	2	1

### 3.7.2. Nola baloratzen duzu zure gogobetetze-maila dokumentuen erregistro edo tramitazioari buruz? (2.6.1 Adierazlea)

Oinarria: Dokumenturen bat erregistratu edo tramitatu duten elkarrizketatuak guztira (aurrez aurreko arreta jaso dutenen % 71)

## AURREZ AURREKO ARRETA



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

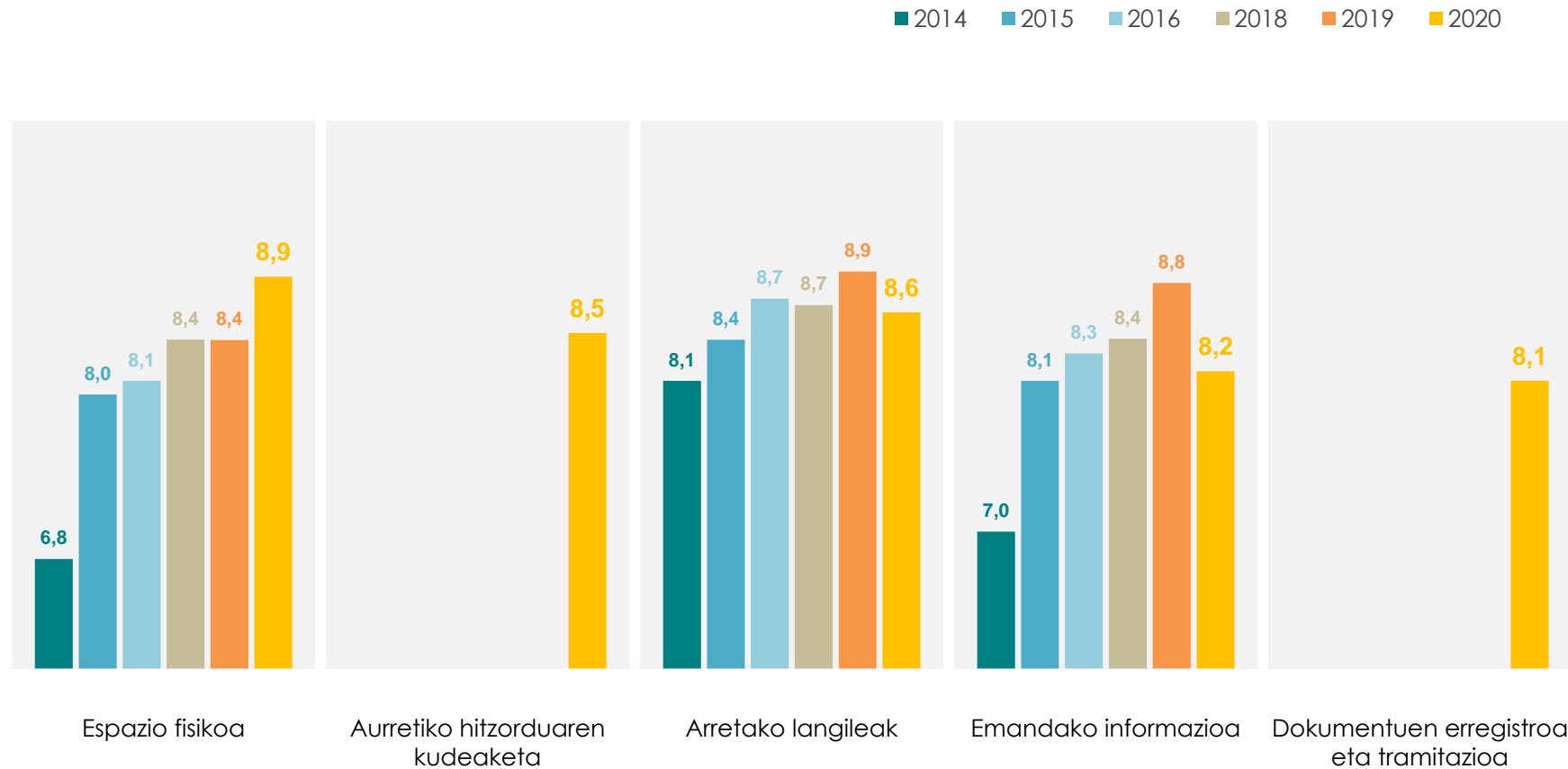
\*\* Gogobetetze-indizea: balorazio onenen (eskalen 9 edo 10) ehunekoari balorazio txarrenen (eskalen 6 edo gutxiago) ehunekoa kenduta lortzen den emaitza. Indize hori 100 (balorazio guztiak 9 edo 10ekoak direnean) eta -100 (balorazio guztiak 6 edo gutxiagokoak direnean) artekoa izango da

### 3.8.

## Zerbitzu-gune nagusien bilakaera, ordezkartzaren eta kanalaren arabera

### 3.8.1. Bilboko Zuzenean zerbitzuaren gogobetetze-maila zenbait alderdiri dagokienean\*

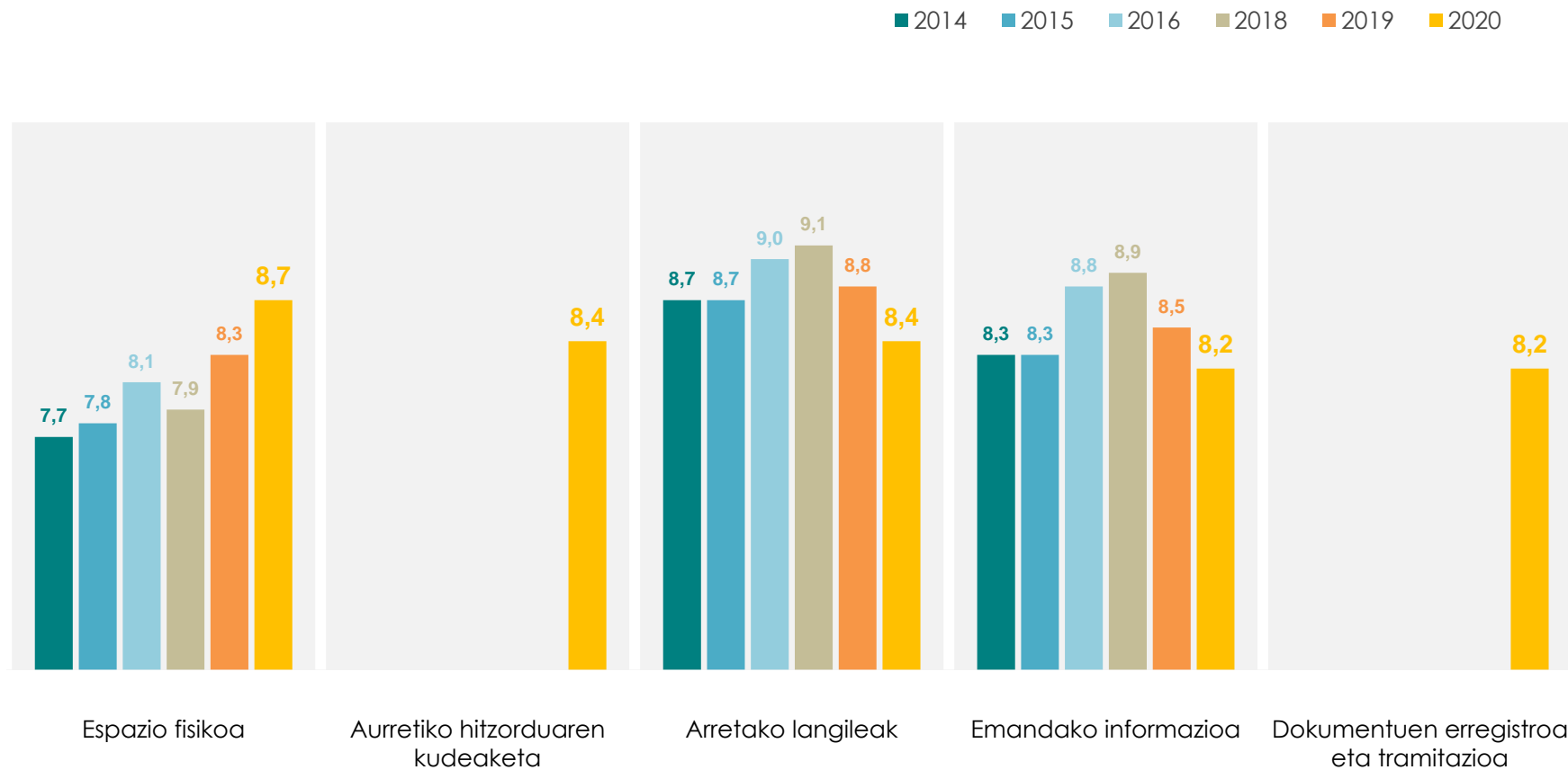
Oinarria: Aurrez aurreko arreta Bilbon jaso duten elkarrizketatuak guztira



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

### 3.8.2. Donostiako Zuzenean zerbitzuaren gogobetetze-maila zenbait alderdiri dagokienean\*

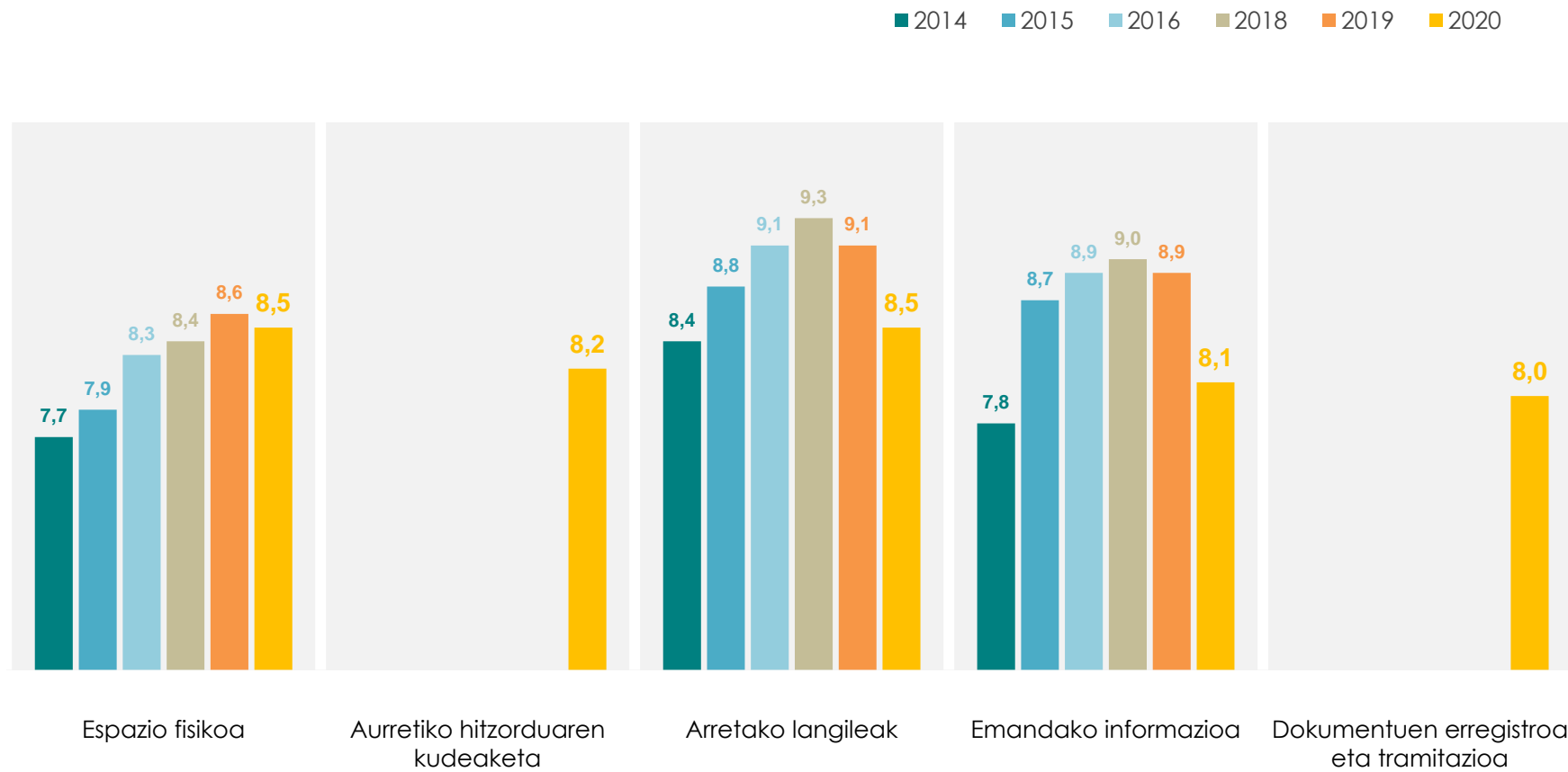
Oinarria: Aurrez aurreko arreta Donostian jaso duten elkarrizketatuak guztira



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

### 3.8.3. Gasteizko Zuzenean zerbitzuaren gogobetetze-maila zenbait alderdiri dagokienean\*

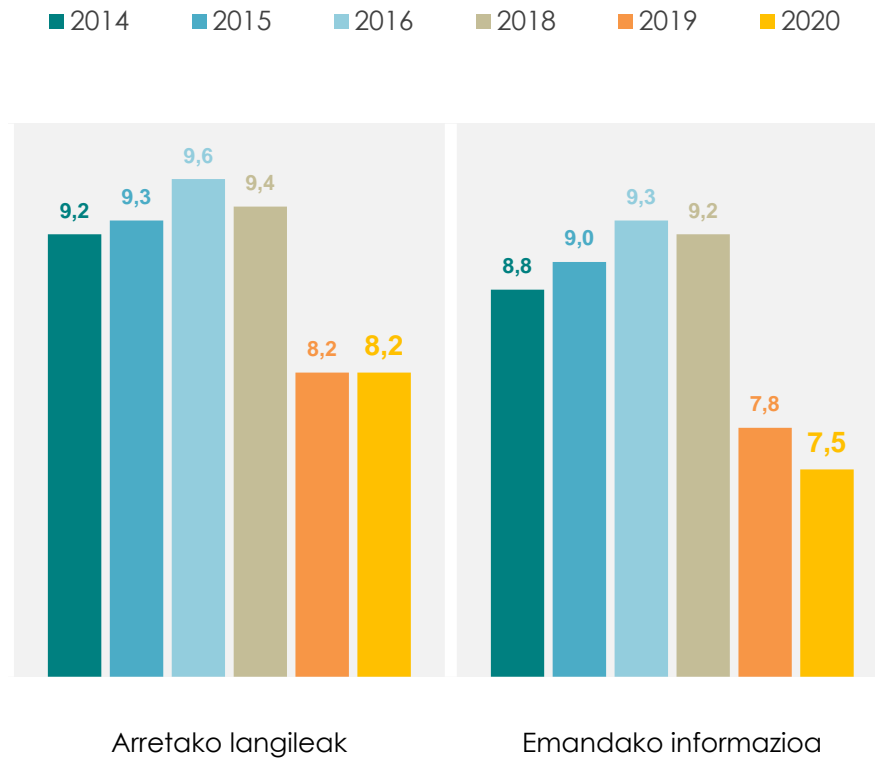
Oinarria: Aurrez aurreko arreta Gasteizen jaso duten elkarrizketatuak guztira



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

### 3.8.4. Telefono bidezko Zuzenean zerbitzuaren gogobetetze-maila zenbait alderdiri dagokienean\*

Oinarria: Telefono bidezko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira



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

# 4

## Itxaronaldia, ebazpena eta asebetetzea





Elkarrizketatutako pertsonen **% 69 oso gustura dago Zuzenean zerbitzuaren ordutegi jarraia luzatu delako**, eta % 25 nahiko pozik. Bilakaera aztertzen badugu, **batez besteko asebetetze-maila (9,0)** aurreko urteetan erregistratutakoaren ia berdina da, **eta Zuzenean zerbitzuak bere zerbitzu-kartan hartutako konpromisoaren gainerik dago (8,4)**. Arreta-kanalari erreparatuta, ikusten da bulegoetan artatutako pertsonen (9,2) gogobetetze-maila zertxobait handiagoa dela telefono bidezko arreta jaso dutenena baino (8,8).

Arreta jaso arteko **itxaronaldiarekin** bulegoetara joan diren erabiltzaileen **asebetetze-maila altua da (8,6)**, **eta Zerbitzuen Kartan ezarritako konpromisoa (8,0) eta aurreko urteetako batez besteko balorazioa (2019an 8,4 izan zen) gainditzen ditu**. Bulego guztietan itxaronaldiarekiko gogobetetze-maila altua bada ere, Bilbon(8,8) eta Donostian(8,7) Gasteizkoa (8,3) baino altuagoa da.

Bestalde, egiaztatu da telefono bidezko arreta jaso duten pertsonen % 44ek 4 dei edo gehiago egin behar izan dituela zerbitzuarekin harremanetan jartzeko, hau da, batez beste 4,6 dei pertsona bakoitzeko. Aurreko urteetan **persona bakoitzeko egindako deien batez besteko kopuruaren bikoitza baino zertxobait gehiago da hori (2019an, 2,3 dei egin ziren, eta 2018an, 1,6)**. Horren ondorioz, **elkarrizketatutako pertsonen erdia baino gutxiago ( % 42) dago pozik telefono bidez arreta jaso arteko itxaronaldiarekin, eta batez besteko asebetetze-maila 5,4koa da, zerbitzu-kartan ezarritako helburua (7,0) eta aurreko urteetan erregistratutako batez besteko asebetetze-maila (beti 7tik gora) baino nabarmen txikiagoa**.

Telefono bidezko arreta jaso duten pertsonen artean, **% 44 ez dago batere gustura edo oso gutxi dago hasieran operadore birtual batek artatzearekin**. Horren ondorioz, **hasierako arreta operadore birtual baten bidez ematearekiko gogobetetze-mailaren batez besteko balorazioa 4,4 da**.

Zuzenean zerbitzuaren telefono bidezko arreta jaso duten pertsonen % 39ek adierazi du aurrez aurreko arreta jasotzeko operadore birtualaren bidezko hitzorduaren sistema erabili duela noizbait:

- Horietatik, % 24ek adierazi du ez zuela lortu aurretiko hitzorduaren prozesua arrakastaz amaitzea.
- Hitzordua lortzeko arazo nagusiak honako hauek izan dira: deia moztu egin zen ( % 24); sistemak ez zuen ahotsa ulertzen ( % 19); eta proposatutako hitzordua ez zettorren ondo ( % 18).

Planteatutako tramitearen edo kudeaketaren ebazpena aztertzen bada, elkarrizketatutako pertsonen % 66ek adierazi du modu egokian ebatzi dela; ehuneko hori zertxobait handiagoa da telefono bidez artatutakoaren artean (% 68) bulegoetan artatutakoaren artean baino (% 64). Bilakaerari erreparatuz gero, tramitea edo kudeaketa behar bezala ebatzi dela dioten pertsonen ehunekoa nabarmen murriztu da aurreko urteetan lortutakoekin alderatuta (% 66, % 80tik gorako ehunekoaren aldean). Aitzitik, gora egin du tramitea edo kudeaketa ez dela ebatzi edo partzialki baino ez dela egin dioten pertsonen ehunekoak (2020an % 31 zen, 2018an % 12 eta 2019an % 16).

Tramitea edo kudeaketa ez dela ebatzi adierazten duten erabiltzaileen artean (elkarrizketatu guztien % 31), **ez ebaztearen arrazoi nagusia da gaia argitze bidean edo erabakitzeke dagoela** ( % 56), bai aurrez aurreko arretan( % 65), baita telefono bidezko arretan ere (% 41). Bilakaerari dagokionez, arrazoi hori bikoiztu egin da 2019ko datuarekiko ( % 56, 2019ko % 27aren aldean).

Azkenik, zerbitzua erabiltzeko gomendioari dagokionez **Zuzenean zerbitzuak lortutako N.P.S. (Net Promoter Score) adierazlea positiboa da (% 28)**. Hala ere, ikusten da adierazle orokor horrek bi errealitate oso desberdin biltzen dituela arreta-kanalaren arabera. Horrela, **bulegoetako erabiltzaileek % 50eko N.P.S bat eskaintzen dute, eta telefono bidezko kanalaren erabiltzaileek, aldiz, Te% 0ko N.P.S bat eskaintzen dute**; hau da, Zuzenean zerbitzuaren "sustatzaileen" ehunekoa (zerbitzua gomendatuko luketenak, zalantzarik gabe), beren "kontrakoen" ehunekoaren berdina da (gomendatuko ez luketen edo gomendatuko luketen ere ez dakiten pertsonak).

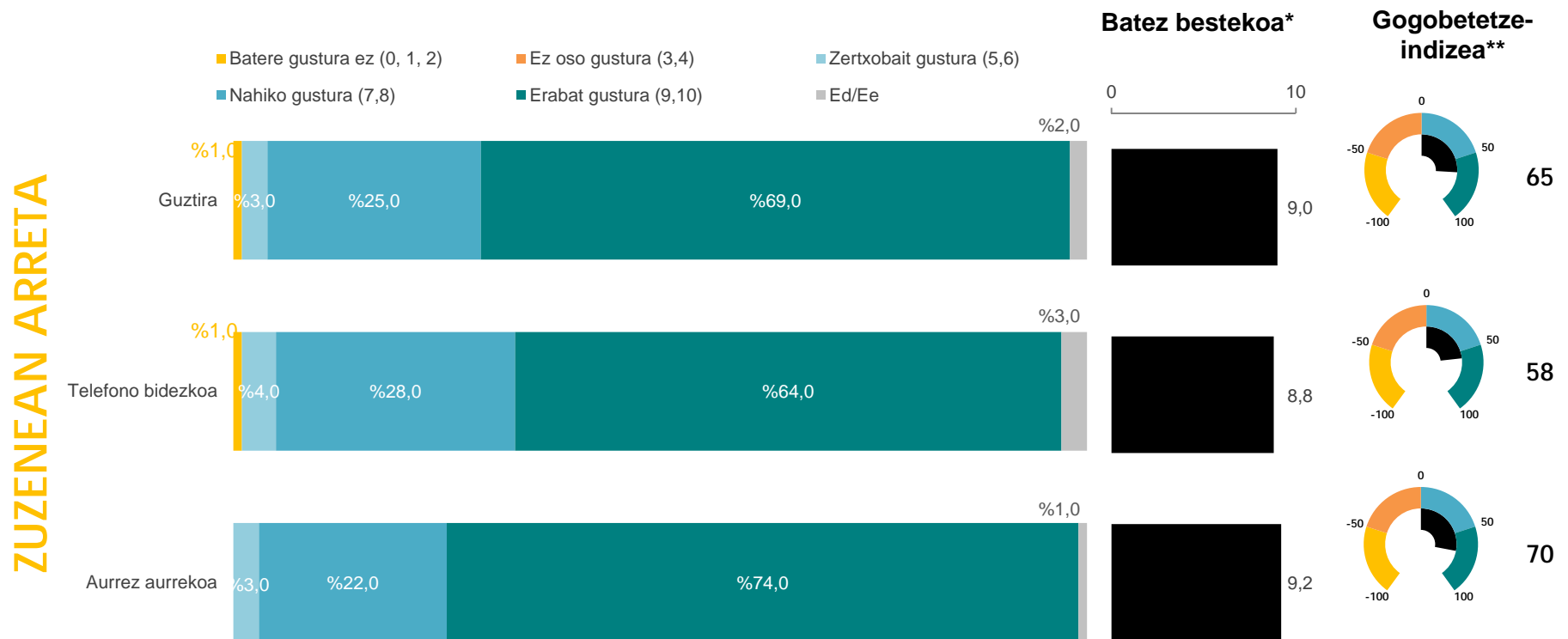
**Zuzenean zerbitzuaren NPSak bilakaera negatiboa izan du**, hau da, 2020an 2019an eta 2018an erregistratutakoa baino txikiagoa izan da, bai erabiltzaile guztiei dagokienez, baita kanal motaren arabera ere (aurrez aurreko zerbitzuaren erabiltzaileak zein telefono bidezko erabiltzaileak). **Nabarmenezkoa da telefono bidezko zerbitzuaren erabiltzaileek gomendio-maila jaitsi dutela adierazle horretan** (2020an, NPSa % 0 izan da, eta 2019an, berriz, % 31).

## 4.1.

### Arretako ordutegiaren zabaltasuna

4.1.1 Zuzenean zerbitzuak 08:00etatik 19:30era bitarteko ordutegi jarraitua du, astelehenetik ostiralera. Nola baloratzen duzu jendaurreko ordutegiaren zabaltasuna?  
(1.2 Adierazlea)

Oinarria: elkarrizketatutako pertsonak, guztira



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

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

#### 4.1.2. Zuzenean zerbitzuak 08:00etatik 19:30era bitarteko ordutegi jarraitua du, astelehenetik ostiralera. Nola baloratzen duzu jendaurreko ordutegiaren zabaltasuna? (1.2 Adierazlea)

Oinarria: elkarrizketatutako pertsonak, guztira

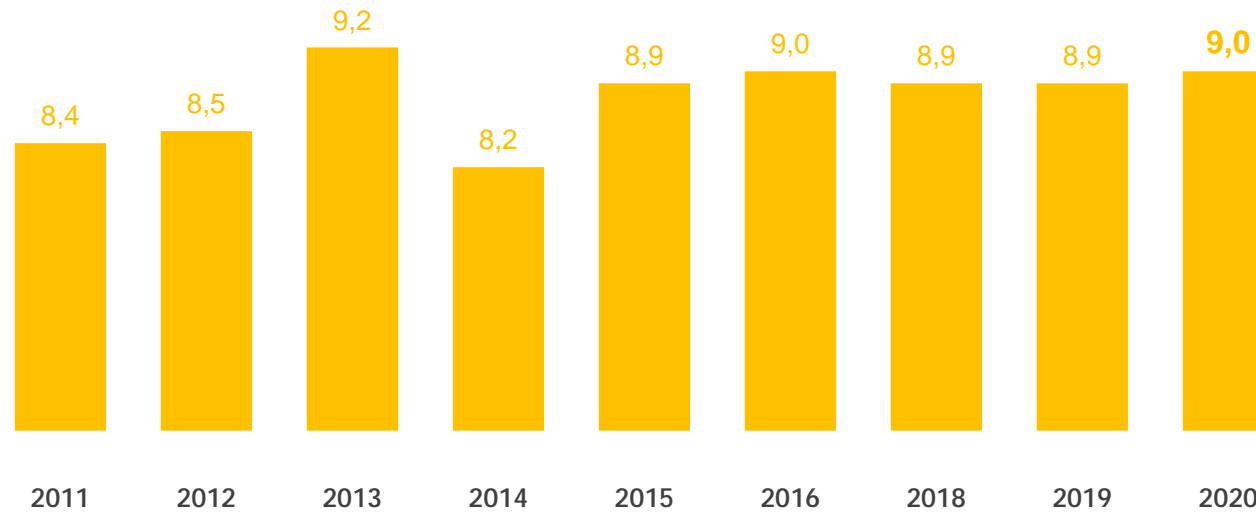


\* Eskala non gutxienez 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'.

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

#### 4.1.3. Arretako ordutegiaren zabaltasunari buruzko balorazioaren bilakaera (1.2 Adierazlea)\*

Oinarria: elkarrizketatutako pertsonak, guztira



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

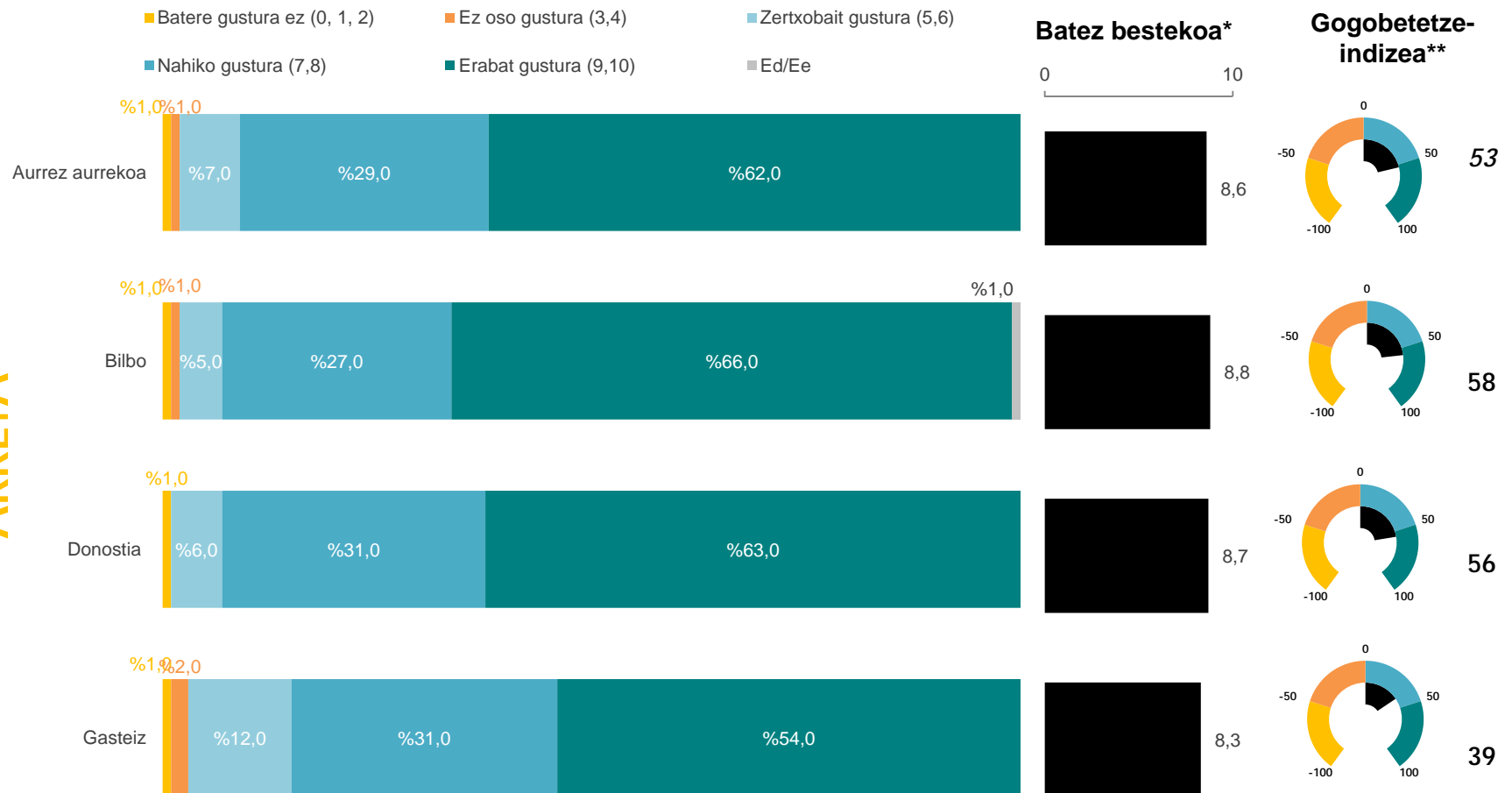
## 4.2.

### Itxaronaldia bulegoetan

#### 4.2.1. Nola baloratuko zenuke artatua izan arte itxarondako denbora? (1.4.1 Adierazlea)

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatutako pertsonak guztira

## AURREZ AURREKO ARRETA

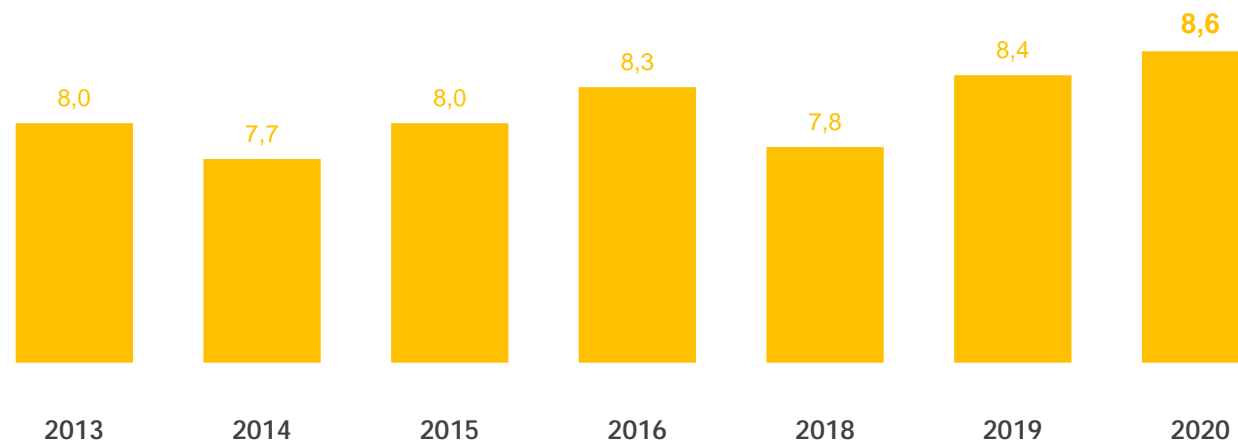


\* Eskala non gutxienez 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'.

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

#### 4.2.2. Aurrez aurreko arretan artatua izan arte itxarondako denborari buruzko balorazioaren bilakaera (1.4.1 Adierazlea)\*

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatuak guztira



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

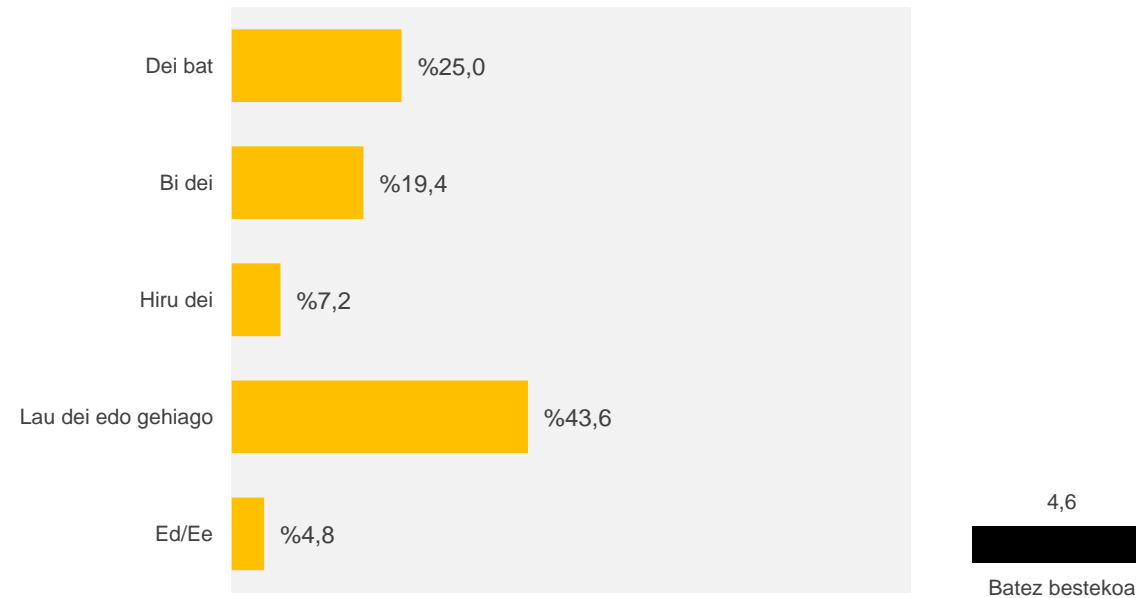
## 4.3.

### Dei kopurua eta itxaronaldia telefono bidezko arretan

#### 4.3.1. Zenbat dei egin behar izan dituzu zerbitzuarekin harremanetan jarri ahal izateko?

Oinarria: Telefono bidezko arreta jaso duten pertsona elkarrizketatuak guztira

## TELEFONO BIDEZKO ARRETA





#### 4.3.2. Zuzenean zerbitzuarekin harremanetan jartzeko egindako dei kopuruaren bilakaera

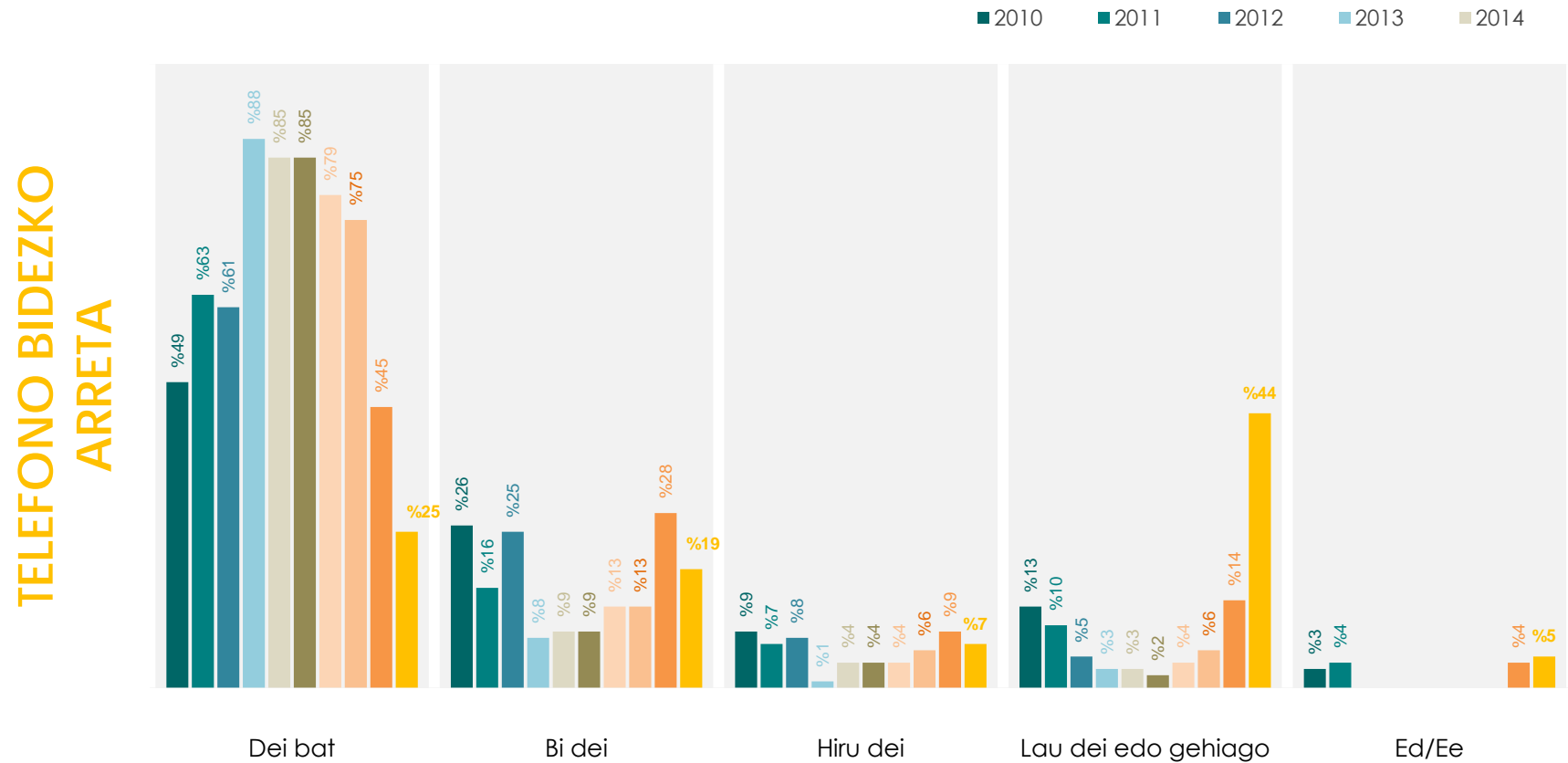
Oinarria: Telefono bidezko arreta jaso duten elkarrizketatutako pertsonak guztira

## TELEFONO BIDEZKO ARRETA

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

### 4.3.2. Zuzenean zerbitzuarekin harremanetan jartzeko egindako dei kopuruaren bilakaera

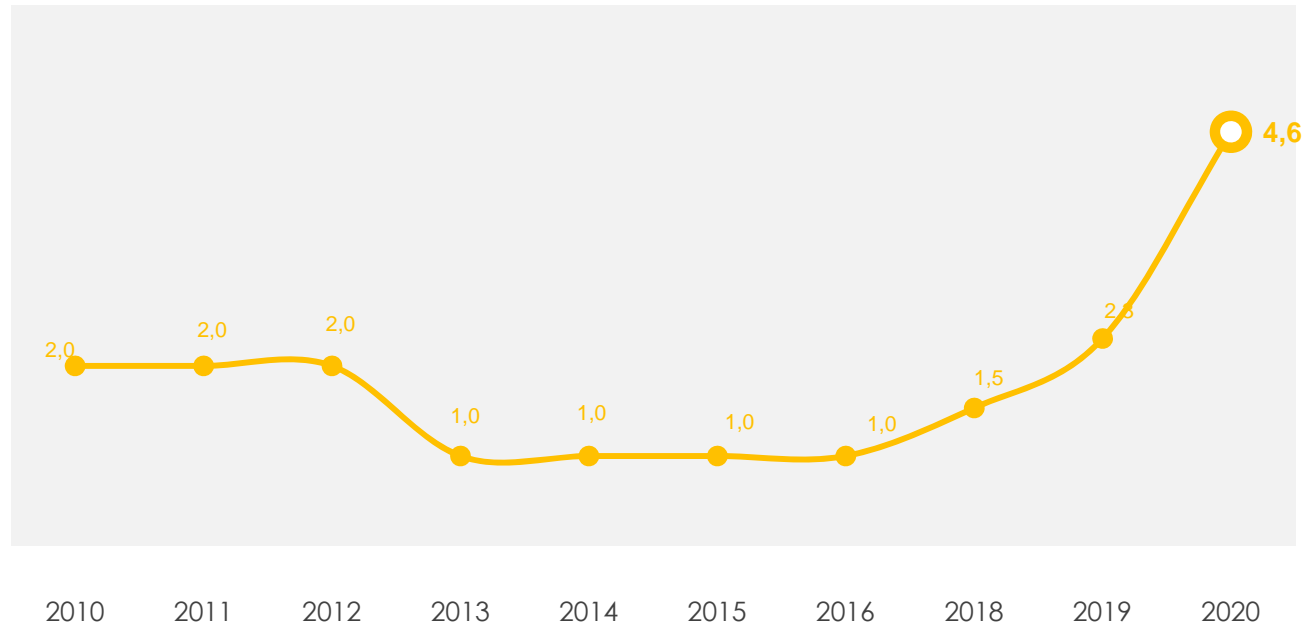
Oinarria: Telefono bidezko arreta jaso duten elkarrizketatutako pertsonak guztira



### 4.3.2. Zuzenean zerbitzuarekin harremanetan jartzeko egindako dei kopuruaren bilakaera

Oinarria: Telefono bidezko arreta jaso duten elkarrizketatutako pertsonak guztira

TELEFONO BIDEZKO  
ARRETA

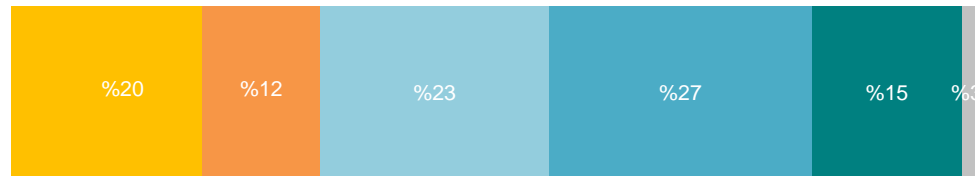


### 4.3.3. Nola baloratuko zenuke artatua izateko itxaron behar izan duzun denbora? (1.4.2. Adierazlea)

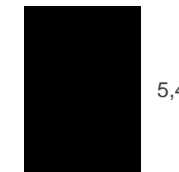
Oinarria: Telefono bidezko arreta jaso duten elkarrizketatutako pertsonak guztira

## TELEFONO BIDEZKO ARRETA

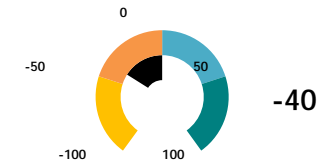
- Batere gustura ez (0, 1, 2)
- Ez oso gustura (3,4)
- Zertxobait gustura (5,6)
- Nahiko gustura (7,8)
- Erabat gustura (9,10)
- Ed/Ee



Batez bestekoa\*



Gogobetetze-  
indizea\*\*



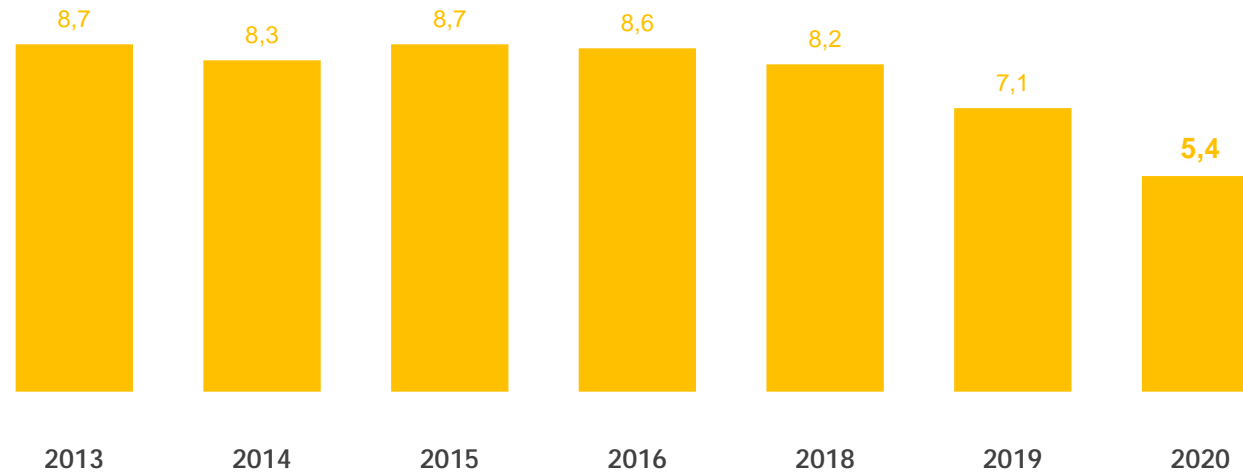
\* Eskala non gutxienekoa 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'.

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

#### 4.3.4. Telefono bidez artatua izateko itxaronaldiari buruzko balorazioaren bilakaera (1.4.2 Adierazlea)\*

Oinarria: Telefono bidezko arreta jaso duten elkarrizketatutako pertsonak, guztira

TELEFONO BIDEZKO  
ARRETA

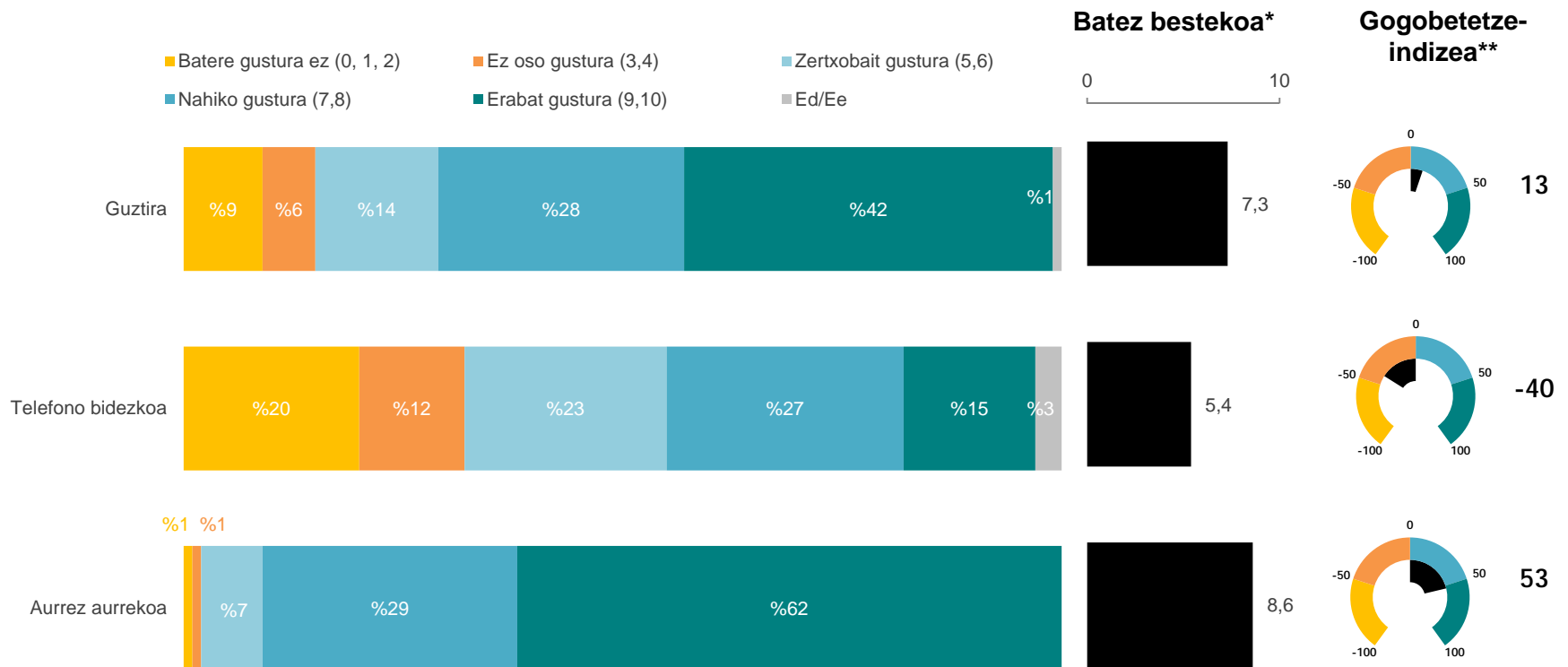


\* Eskala non gutxienekoa 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'.

### 4.3.5 Nola baloratuko zenuke artatua izateko itxaron behar izan duzun denbora? (1.4 Adierazlea)

Oinarria: elkarrizketatutako pertsonak, guztira

## ZUZENEAN ARRETA

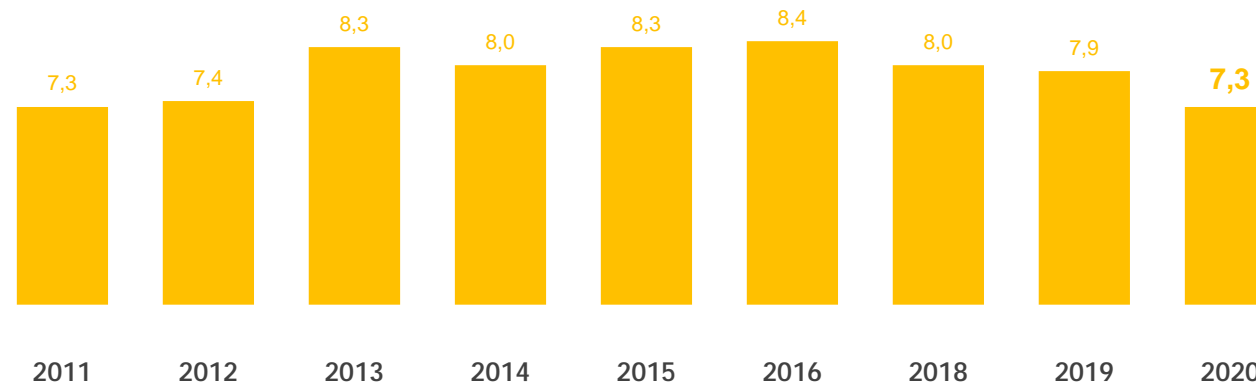


\* Eskala non gutxienez 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'.

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

#### 4.3.6. Artatua izateko itxaronaldiari buruzko balorazioaren bilakaera (1.4 Adierazlea)\*

Oinarria: elkarrizketatutako pertsonak, guztira



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

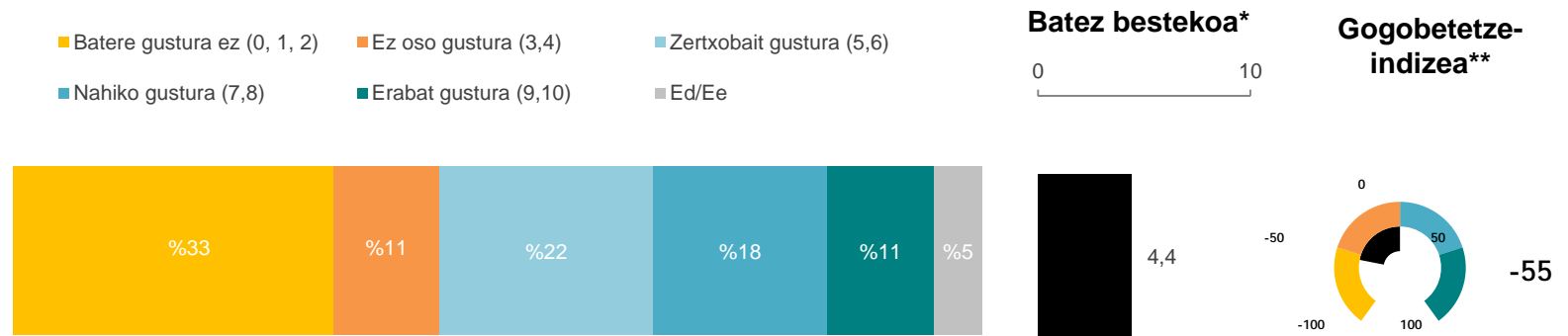
## 4.4.

### Operadore birtualak eskainitako arretaren balorazioa

#### 4.4.1. Zenbateraino gogobete zaitu lehen arreta, pertsona batek beharrea operadore birtual batek ("makina batek") eskaini izanak?

Oinarria: Telefono bidezko arreta jaso duten elkarrizketatutako pertsonak, guztira

## TELEFONO BIDEZKO ARRETA



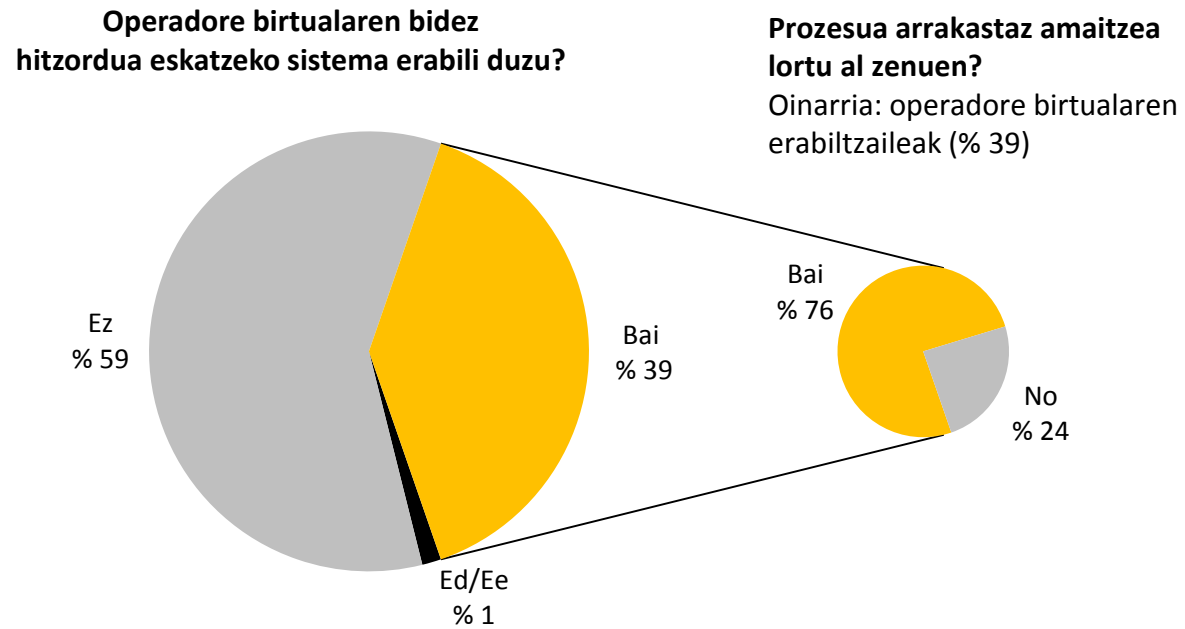
\* Eskala non gutxienekoa 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'.

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



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

Oinarria: Telefono bidezko arreta jaso duten elkarrizketatutako pertsonak, guztira



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

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

*Oinarria: Telefono bidezko arreta jaso duten elkarrizketatutako pertsonak eta operadore birtual bidez aurretiko hitzordua eskatzeko sistema erabili dutenak (% 39)*

	TELEFONO BIDEZKO ARRETA (%)
Deia moztu egin zen	24
Sistemak ez zuen nire ahotsa ulertzen	19
Sistemak hitzordu okerra eman zion	4
Sistemak eman zidan hitzordua ez zetorkion ondo	17
Ez zegoen hitzordurik eskuragarri	8
Beste batzuk	6

\* Balizko arazo bakoitzeko baiezeko erantzunak.

## 4.5.

### Tramitearen ebazpena

#### 4.5.1. Azkenean, Zuzenean zerbitzuak zure gestioarentzat konponbiderik eskaini al dizu?

Oinarria: elkarrizketatutako pertsonak, guztira

	AURREZ AURREKO ARRETA (%)			ZUZENEAN ARRETA (%)		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Bai, modu egokian	65	64	62	64	68	66
Bai, baina ez oso modu egokian	2	3	3	2	4	3
Erdizka konpondu da	8	13	8	9	5	7
Ez, oraindik ez da konpondu	25	20	27	24	23	24
Ed/Ee	1	0	0	1	1	1

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

#### 4.5.2. Tramitearen ebazpenaren bilakaera\*

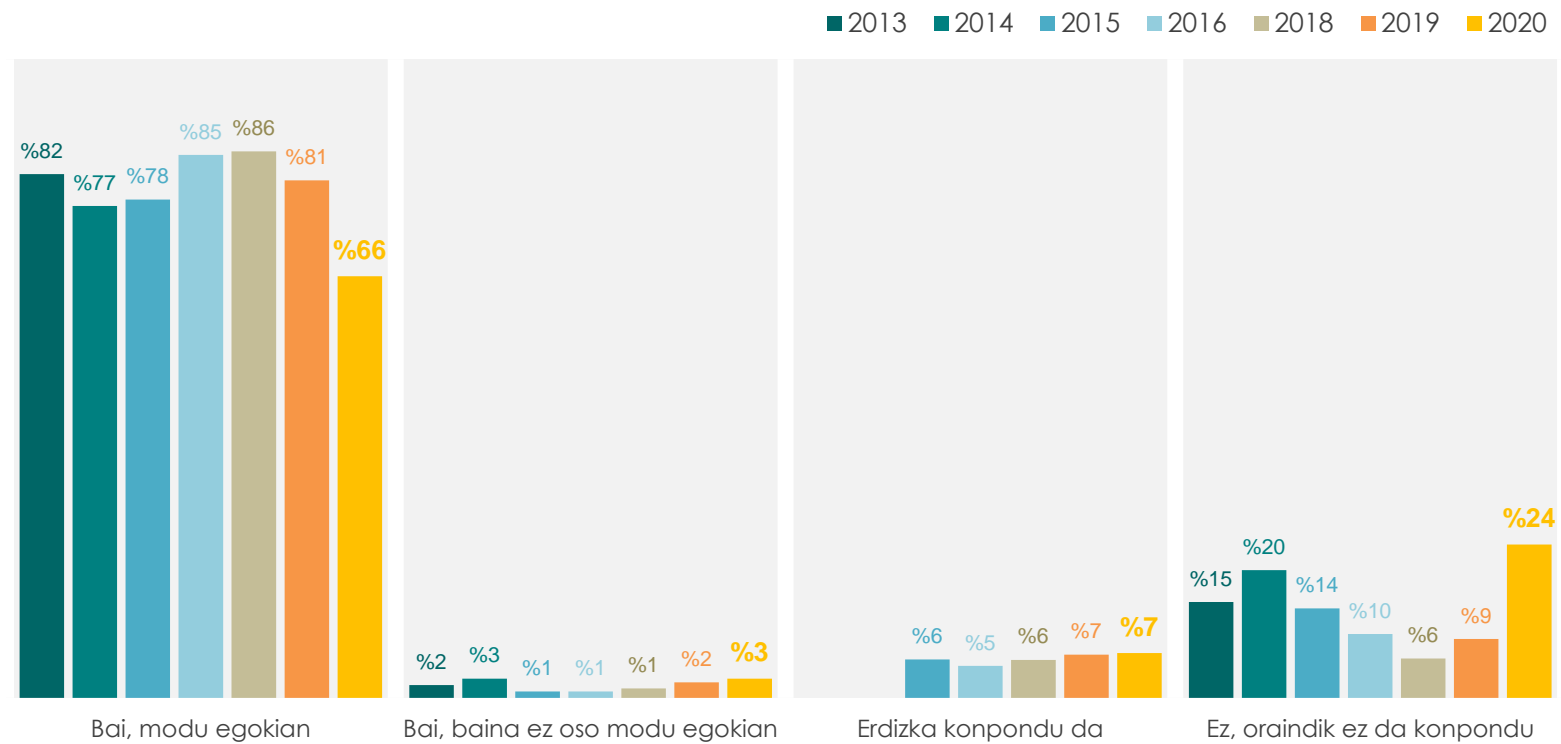
Oinarria: elkarrizketatutako pertsonak, guztira

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

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

#### 4.5.2. Tramitearen ebazpenaren bilakaera\*

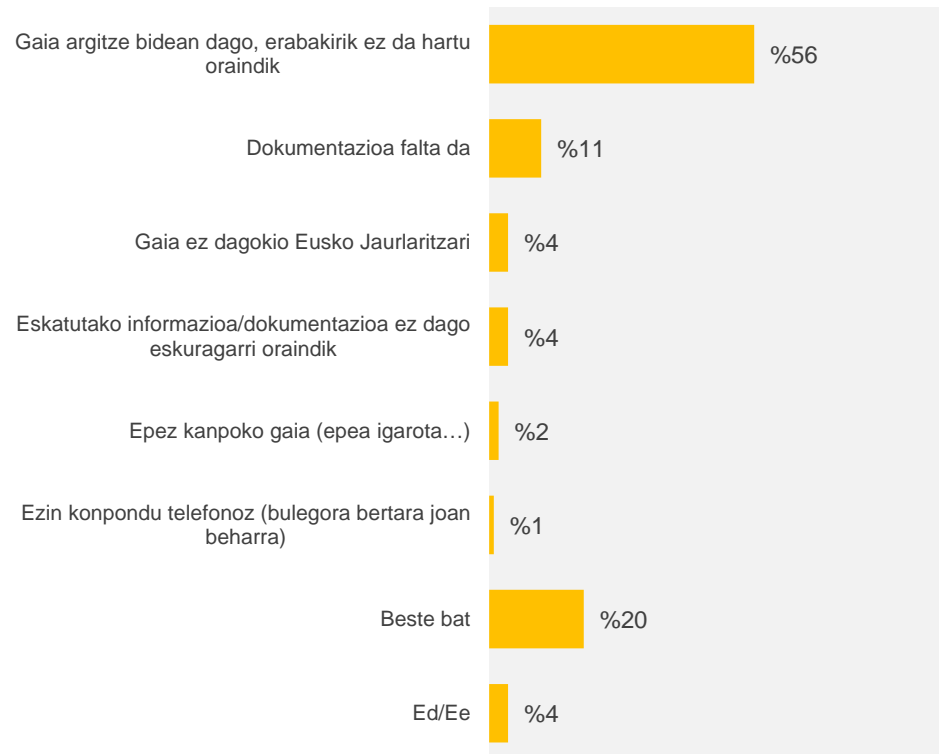
Oinarria: elkarrizketatutako pertsonak, guztira



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

### 4.5.3. Konponbidea eman ez izanaren arrazoi nagusia zein da?\*

Oinarria: Zuzenean-ek tramitea konpondu ez diela adierazi duten elkarrizketatutako pertsonak, guztira (elkarrizketatu guztien % 31)



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

#### 4.5.3. Konponbidea eman ez izanaren arrazoi nagusia zein da?\*

Oinarria: Zuzenean-ek tramitea konpondu ez diela adierazi duten elkarrizketatutako pertsonak, guztira (elkarrizketatu guztien % 31)

	AURREZ AURREKO ARRETA (%)			ZUZENEAN ARRETA (%)		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Gaia argitze bidean dago, erabakirik ez da hartu oraindik	63	69	66	65	41	56
Dokumentazioa falta zen	12	8	10	10	11	11
Gaia ez dagokio Eusko Jaurlaritzari	3	5	4	4	5	4
Eskatutako informazioa/dokumentazioa ez dago eskuragarri oraindik	5	5	9	6	1	4
Epez kanpoko gaia	1	0	1	1	3	2
Ezin konpondu telefonoz (bulegora bertara joan beharra)	0	0	0	0	2	1
Beste batzuk	12	13	9	11	32	20
Ed/Ee	4	1	1	2	6	4

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

#### 4.5.4. Tramitea ebatzi ez izanaren arrazoi nagusiaren bilakaera\*

Oinarria: Zuzenean-ek tramitea konpondu ez diela adierazi duten elkarrizketatutako pertsonak, guztira (elkarrizketatu guztien % 31)

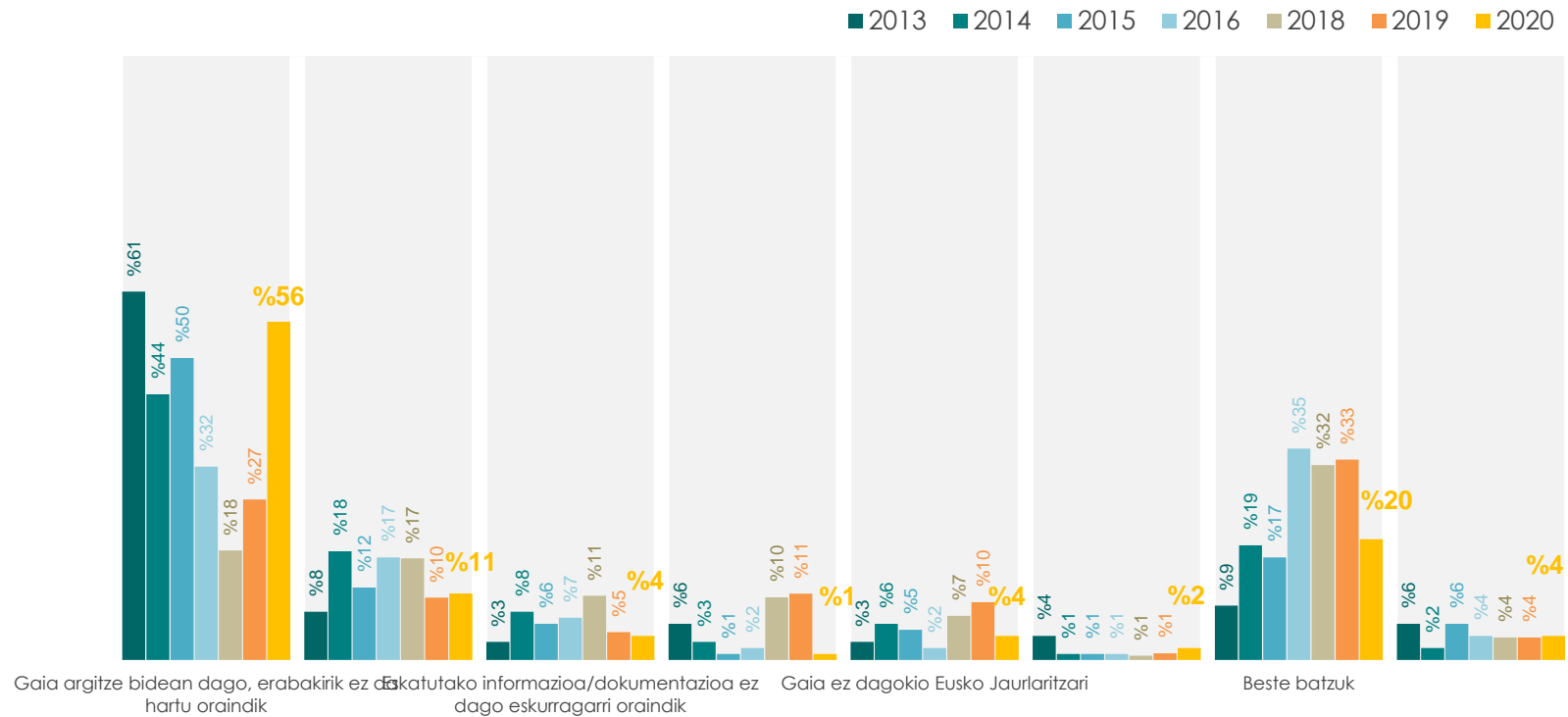
(%)	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020
Gaia argitze bidean dago, erabakirik ez da hartu oraindik	61	44	50	32	18	27	56
Dokumentazioa falta zen	8	18	12	17	17	10	11
Eskatutako informazioa/dokumentazioa ez dago eskuragarri oraindik	3	8	6	7	11	5	4
Ezin konpondu telefonoz (bulegora bertara joan beharra)	6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

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



#### 4.5.4. Tramitea ebatzi ez izanaren arrazoi nagusiaren bilakaera\*

Oinarria: Zuzenean-ek tramitea konpondu ez diela adierazi duten elkarizketatutako pertsonak, guztira (elkarrizketatu guztien % 31)



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

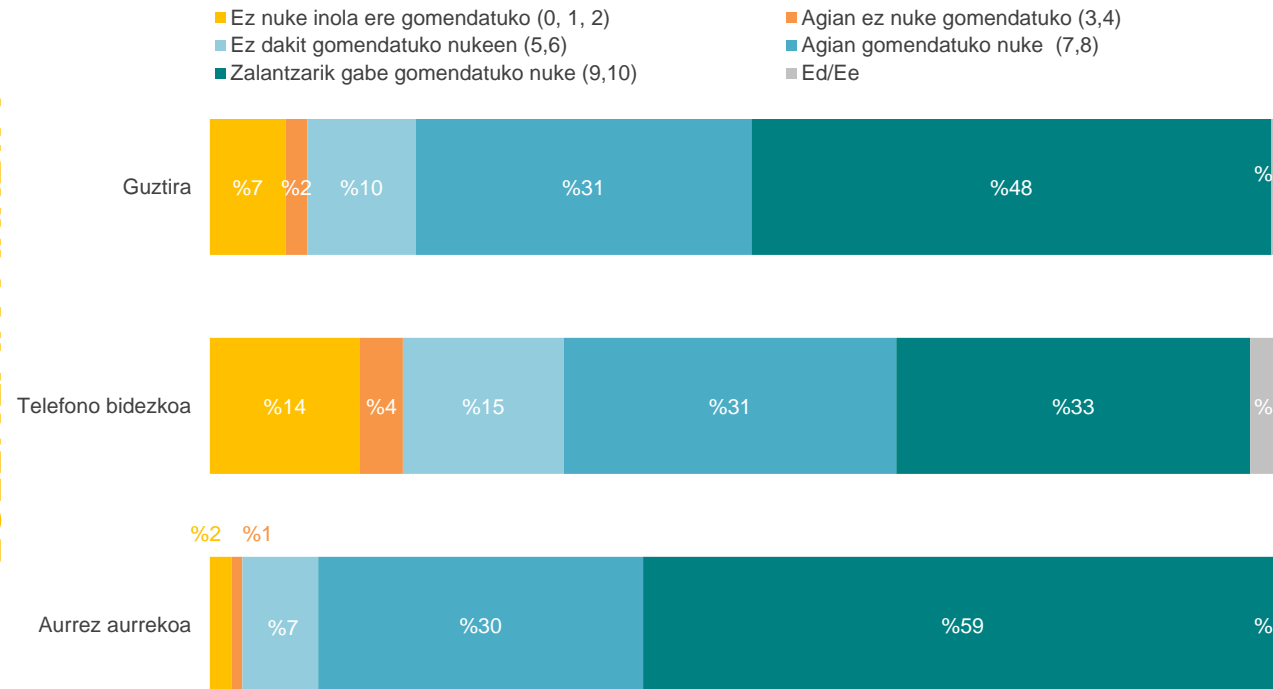
## 4.6.

### Zuzenean zerbitzua gomendatzea

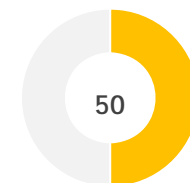
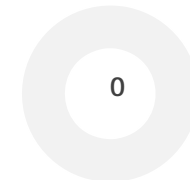
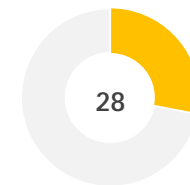
#### 4.6.1 Zuzenean zerbitzuko bulego hau edo telefono bidezko arreta gomendatuko al zenuke?\*

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak, guztira

## ZUZENEAN ARRETA



N.P.S.\*\*

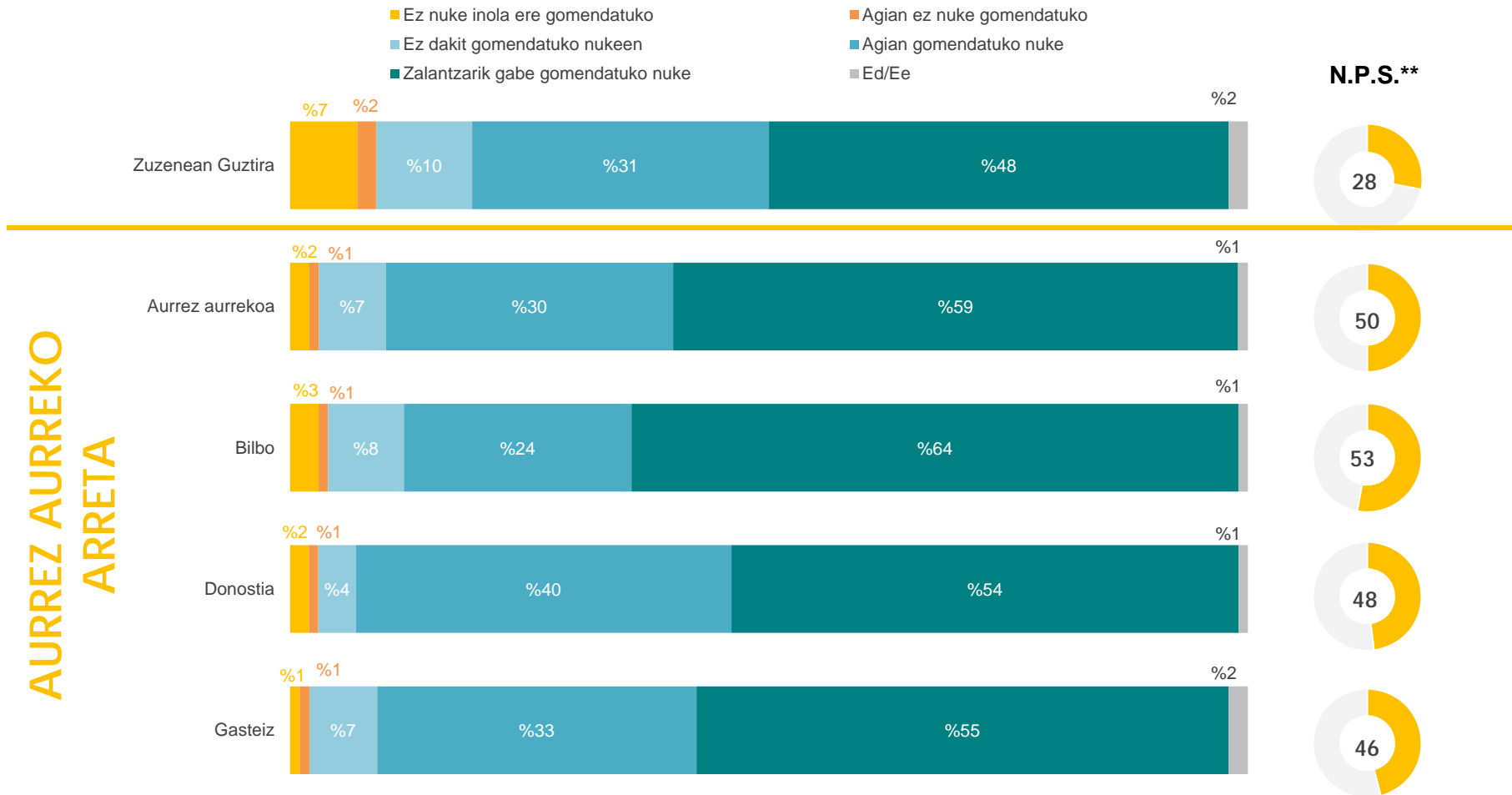


\* Eskala non gutxienekoa 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'. 90

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

#### 4.6.1 Zuzenean zerbitzuko bulego hau edo telefono bidezko arreta gomendatuko al zenuke?\*

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak, guztira



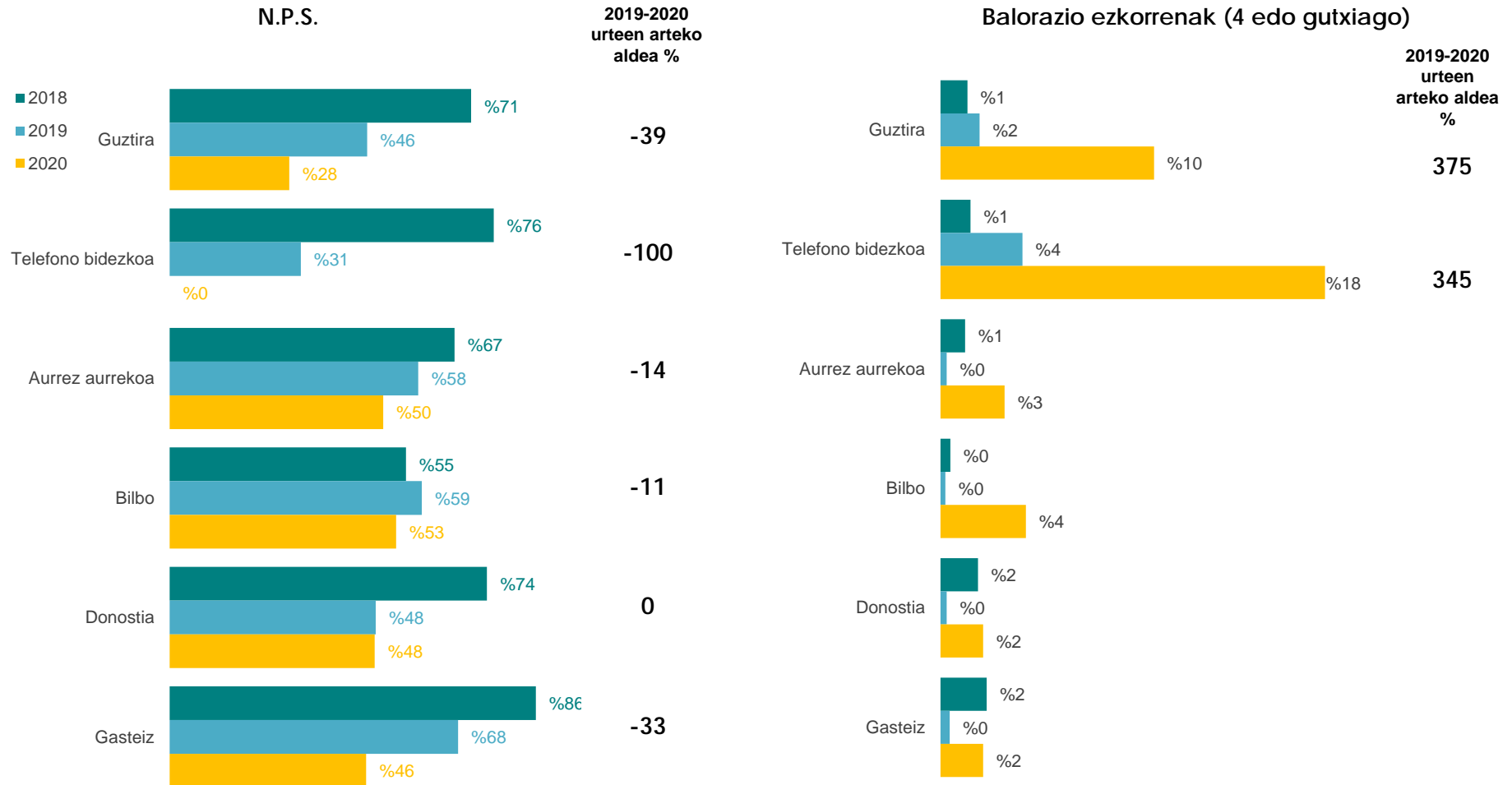
AURREZ AURREKO  
ARRETA

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

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

#### 4.6.2 Zuzenean zerbitzuaren N.P.S-aren bilakaera\*

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak, guztira



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

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

# 5

## Aurretiko hitzorduaren eta COVID-19ari aurre egiteko neurrien egokitasunaren balorazioa



Arreta jaso duten elkarrizketatuen % **46 oso pozik dago aurrez hitzordua eskatuta bulegora joan behar izatearekin**, eta % 30 nahiko pozik. Aurretiko hitzorduarekin derrigorrez joatearen batez besteko asebetetze-maila 7,8koa da.

Elkarrizketatutako pertsona gehienek ( % **70**) **online sistemaren bidez hartu dute hitzordua**, eta % **28ek, aldiz, telefono bidez**.

Telefono bidez hitzordua eskatu duen multzoaren barruan, % 61ek telefono bidezko arreta-agente batekin hitz egin du, eta % 32k operadore birtual batekin ("makina" bat).

**Elkarrizketatutako pertsonen % 52 oso pozik dago aurretiko hitzordua lortzeko erabilitako sistemarekin**, eta % 27 nahiko pozik. **Aurretiko hitzordua lortzeko erabilitako sistemarekiko batez besteko asebetetze-maila 8,1 da**. Egiaztatu da **aurretiazko hitzorduaren online sistemarekiko gogobetetze-maila handiagoa dela telefono bidezko aurretiko hitzorduarekikoa baino (8,3 eta 7,6, hurrenez hurren)**.

**Elkarrizketatutako pertsonen % 15ek Zuzenean zerbitzuko bulegoetara joateko aurretiko hitzordua ezeztatu behar izan du inoiz; horietatik, % 69ek Internet bidezko aurretiko hitzorduak kudeatzeko aplikazioaren bidez egin du**. Era berean, % 17ek telefono bidezko operadore birtual baten bidez ezeztatu du, eta % 14, aldiz, Zuzenean zerbitzuko agente batekin harremanetan jarri da. Oro har, **batez besteko asebetetze-maila altua da aurretiko hitzordua ezeztatzeko erabilitako sistemarekin (8,0)**.

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

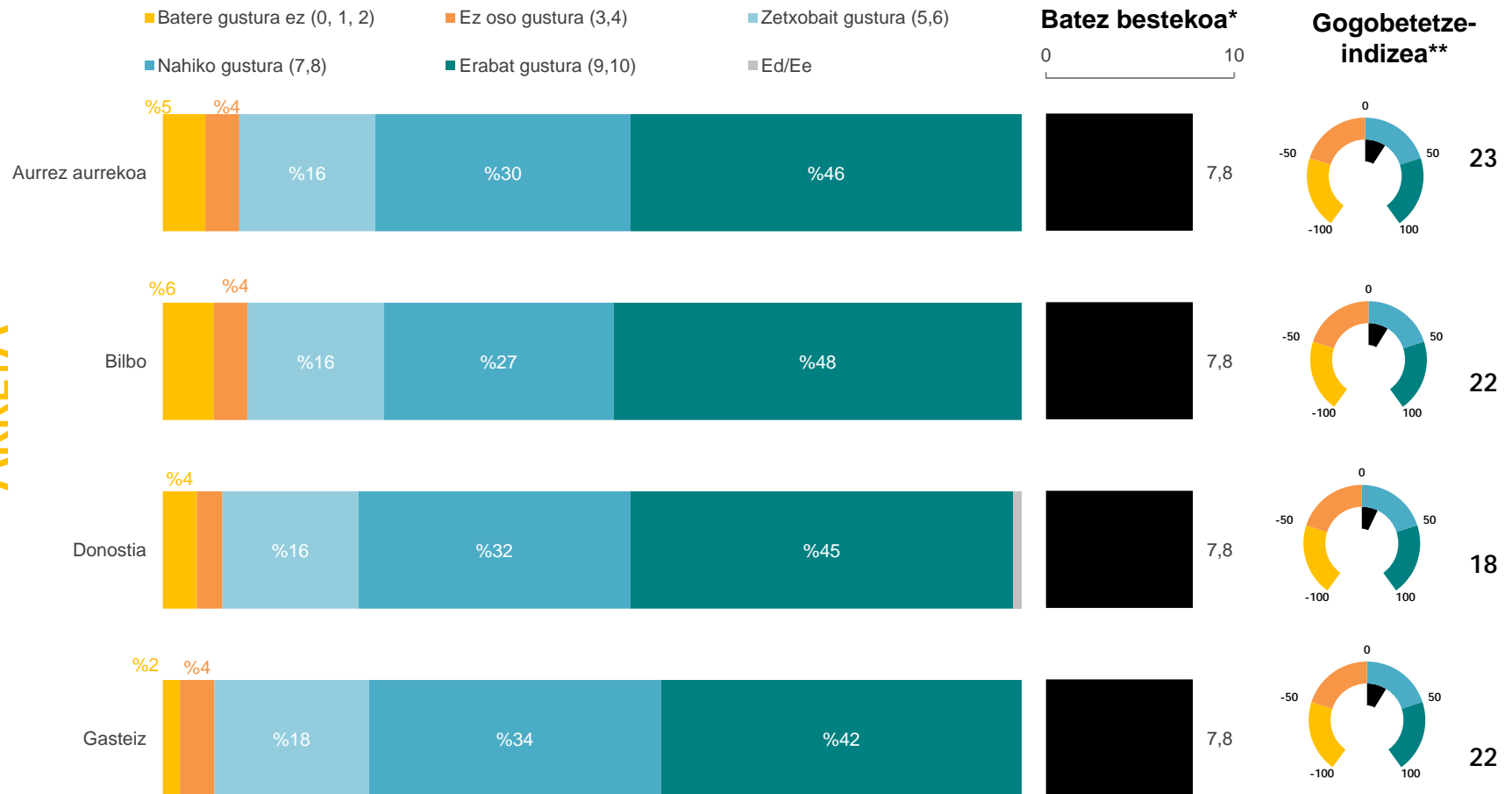
## 5.1.

### Aurrez aurreko arretarako aurretiko hitzorduaren balorazioa

#### 5.1.1. Zein da zure gogobetetze-maila Zuzenean zerbitzuaren aurrez aurreko arretarako bulegora joateko nahitaez aurretiko hitzordua behar izatearekin?

Oinarria: aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatutako pertsonak, guztira

## AURREZ AURREKO ARRETA

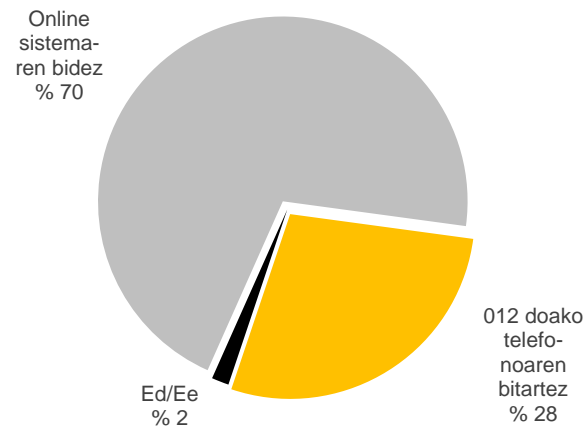


\* Eskala non gutxienez 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'.

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

### 5.1.2. Zein sistemaren bidez eskatu zenuen aldez aurreko hitzordua?\*

Oinarria: aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatutako pertsonak, guztira



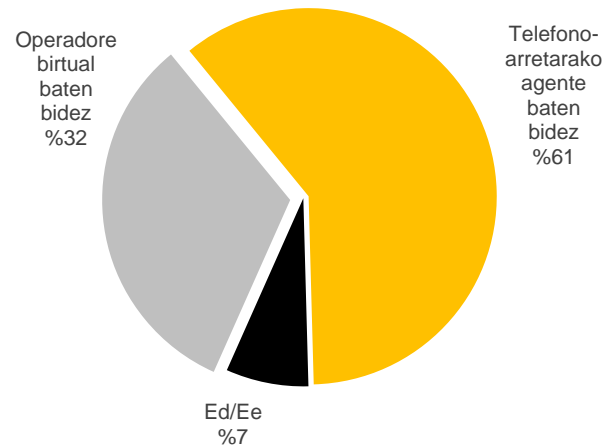
	AURREZ AURREKO ARRETA (%)		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz
Online sistemaren bidez	67	75	73
012 doako telefonoaren bitartez	31	24	27
Ed/Ee	2	1	1

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



### 5.1.3. Operadore birtual baten bidez edo telefono-arretarako agente baten eskutik eskatu zenuen hitzordua?

Oinarria: Aurrez aurreko arreta jaso duten eta 012 telefonoaren bitartez hitzordua eskatu duten elkarrizketatutako pertsonak, guztira



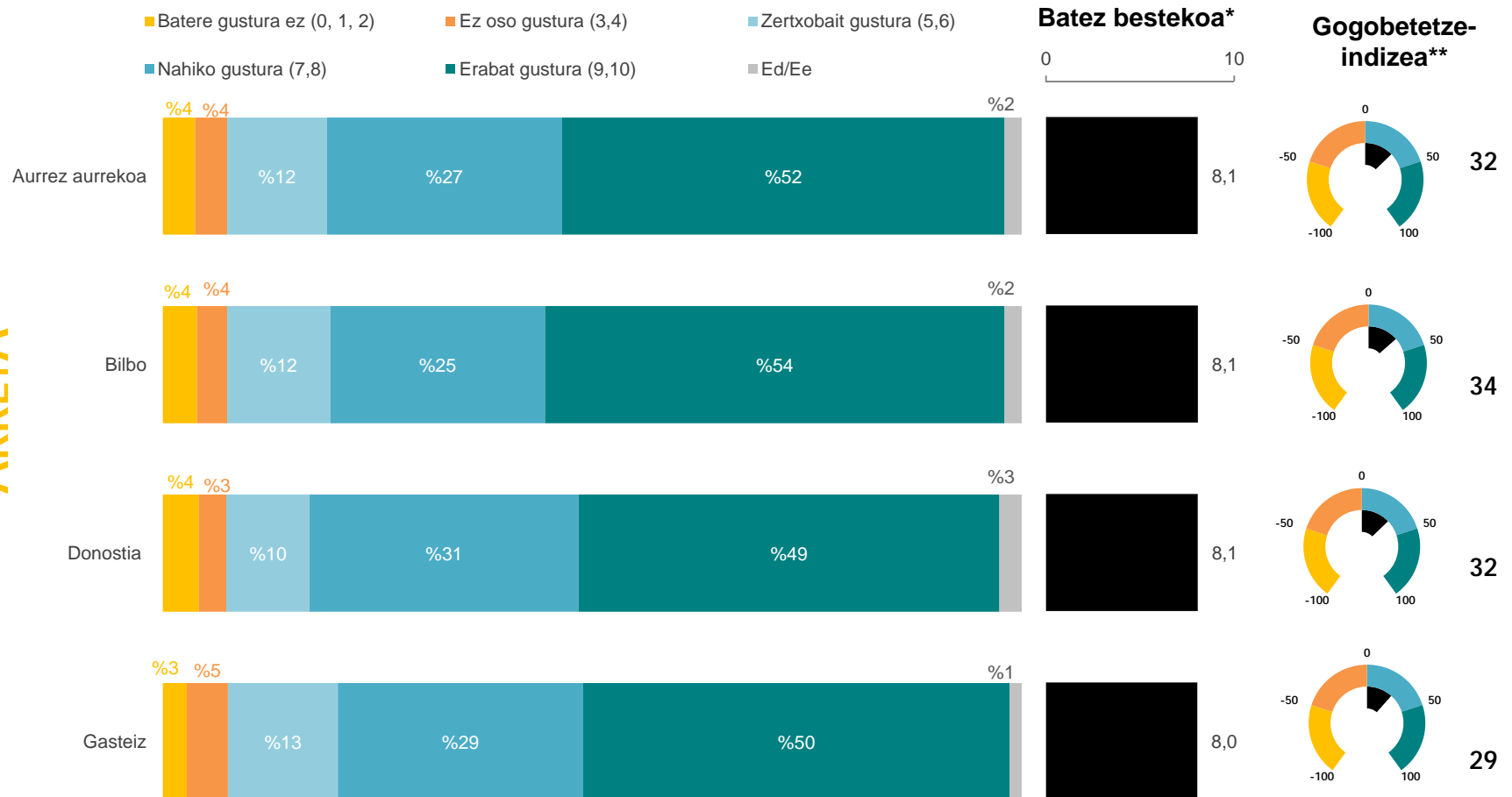
	AURREZ AURREKO ARRETA (%)		
	<i>Bilbo</i>	<i>Donostia</i>	<i>Gasteiz</i>
Operadore birtual baten bidez	28	48	29
Telefono-arretarako agente baten bidez	66	44	64
Ed/Ee	7	8	8

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

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

Oinarria: aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatutako pertsonak, guztira

## AURREZ AURREKO ARRETA



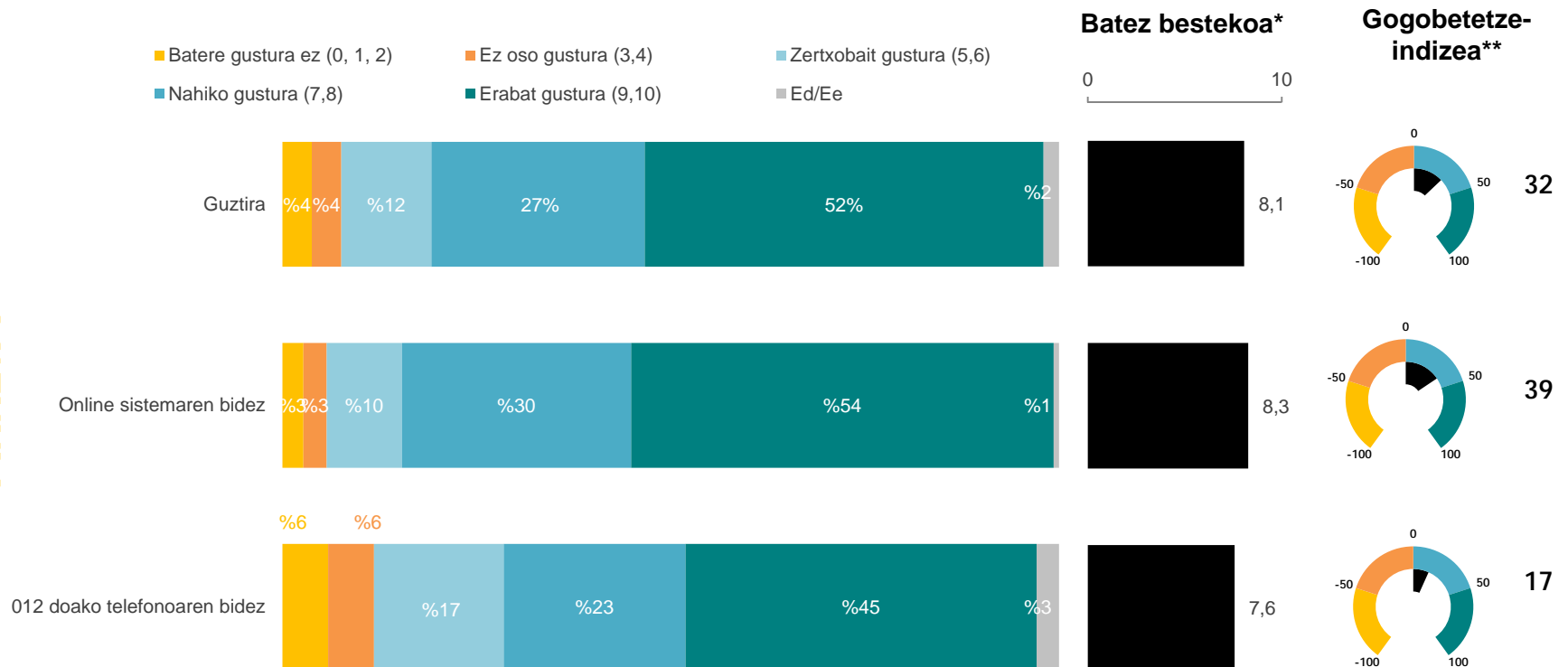
\* Eskala non gutxienez 0 'batere gustura ez' den, eta gehienekoa 10 'erabat gustura'.

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

### 5.1.5. Zein da aurretiko hitzordurako erabili zenuen sistemarekiko gogobetetze-maila? (erabiliitako sistemaren arabera)\*

Oinarria: aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatutako pertsonak, guztira

## AURREZ AURREKO ARRETA



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

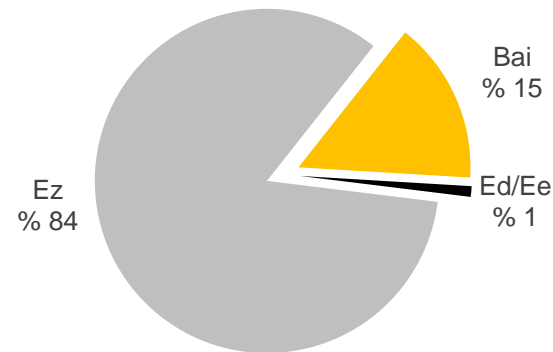
\*\* Gogobetetze-indizea: balorazio onenen (eskan 9 edo 10) ehunekoari balorazio txarrenen (eskan 6 edo gutxiago) ehunekoa kenduta lortzen den emaitza. Indize hori 100 (balorazio guztiak 9 edo 10ekoak direnean) eta -100 (balorazio guztiak 6 edo gutxiagokoak direnean) artekoa izango da

## 5.2.

### Aurretiko hitzordua ezeztatzeko kudeaketaren balorazioa

#### 5.2.1. Zuzenean zerbitzuaren aurrez aurreko arretarako bulegoetarako aurretiko hitzordua ezeztatu behar izan duzu inoiz?

Oinarria: elkarrizketetutako pertsonak, guztira



	AURREZ AURREKO ARRETA (%)			ZUZENEAN ARRETA (%)		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Bai	18	17	19	18	12	15
Ez	81	8	80	81	88	84
Ed/Ee	1	2	1	1	1	1

### 5.2.2. Zein bideren bitartez ezeztatu duzu?

Oinarria: Noizbait hitzorduren bat ezeztatu behar izan duten elkarriketetutako pertsonak (% 15)

	AURREZ AURREKO ARRETA (%)			ZUZENEAN ARRETA (%)		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Telefono-operadore birtual baten bidez	13	15	18	14	22	17
Zuzenean-eko agente batekin harremanetan jarriz	8	11	18	11	20	14
Aurrez egindako hitzorduak Internet bidez kudeatzeko Zuzenean zerbitzuak duen aplikazioaren bidez	81	83	66	78	53	69

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

Oinarria: Noizbait hitzorduren bat ezeztatu behar izan duten elkarriketutako pertsonak (% 15)

	AURREZ AURREKO ARRETA			ZUZENEAN ARRETA		
	<i>Bilbo</i>	<i>Donostia</i>	<i>Gasteiz</i>	<i>Aurrez aurrekoa</i>	<i>Telefono bidezkoa</i>	<i>Guztira</i>
Batez besteko gogobetetze-maila*	8,4	8,4	7,6	8,2	7,5	8,0

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

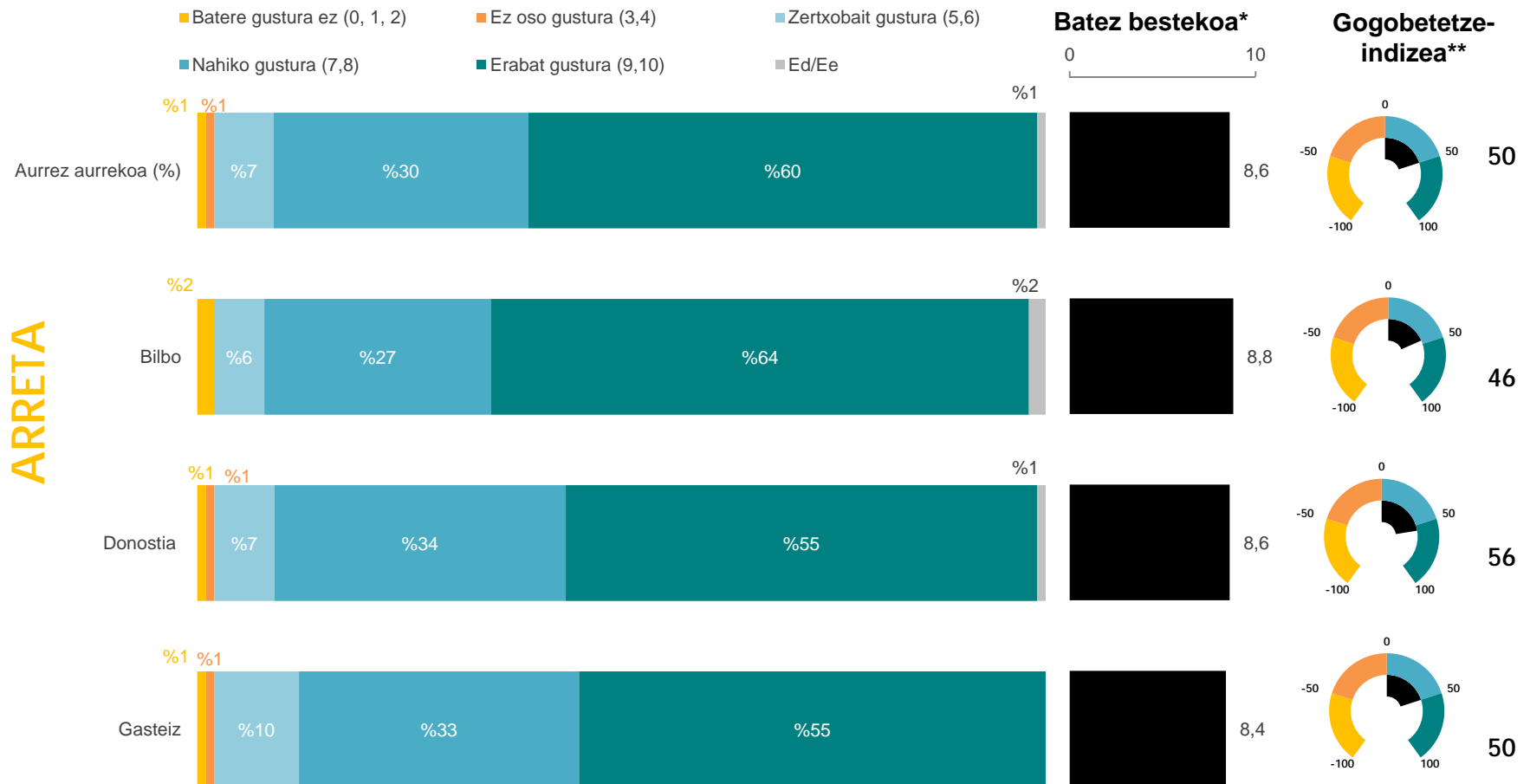
### 5.3.

## COVID-19ari aurre egiteko neurrien egokitasunaren balorazioa

### 5.3.1. Nola baloratuko zenuke aurrez aurreko arreta-bulegoan COVID-19ari aurre egiteko hartu diren neurrien egokitasun-maila?\*

Oinarria: aurrez aurreko arreta jaso duten elkarrizketatutako pertsonak, guztira

## AURREZ AURREKO ARRETA



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

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

# 6

## Zuzenean zerbitzuaren zerbitzu-kartari lotutako adierazleak





## ZUZENEAN ZERBITZUAREN ZERBITZU-KARTAN JASOTAKO KONPROMISOEI LOTUTAKO ADIERAZLEAK, EZARRITAKO HELBURUAK BETETZEN EDO GAINDITZEN DITUZTENAK

Adierazle zkia. (2020)	Adierazleak	2019	2020	2020 balio objektiboa	Joera 2019koarekiko
1.1.1.	Aurrez aurreko arreta-bulegoekiko asebetetze-mailaren batez besteko balorazioa, espazioari, irisgarritasunari, tenperaturari eta argiztapenari dagokienez. (aurrez aurreko arreta)	8,4	<b>8,7</b>	<b>8</b>	▲
1.2.1.	Jendeari arreta emateko ordutegi zabalari buruz erabiltzaileen batez besteko balorazioa (aurrez aurreko arreta).	8,9	<b>9,0</b>	<b>8,4</b>	▲
1.2.2.	Jendeari arreta emateko ordutegi zabalari buruz erabiltzaileen batez besteko balorazioa (telefono bidezko arreta).	8,9	<b>8,8</b>	<b>8,4</b>	▼
1.3.1.	Zuzenean zerbitzuko herritarren arretarako langileekiko gogobetetze-mailaren batez besteko balorazioa, langileen adetasunari, prestakuntzari eta egindako kontsulta ulertzeko eta konpontzeko erraztasunari dagokienez (aurrez aurreko arreta).	8,6	<b>8,4</b>	<b>7</b>	▼
1.3.2.	Zuzenean zerbitzuko herritarren arretarako langileekiko gogobetetze-mailaren batez besteko balorazioa, langileen adetasunari, prestakuntzari eta egindako kontsulta ulertzeko eta konpontzeko erraztasunari dagokienez (telefono bidezko arreta).	8,6	<b>8,2</b>	<b>7</b>	▼
1.4.1.	Aurrez aurreko zerbitzua jaso aurreko itxarote-denborari erabiltzaileek ematen dioten batez besteko balorazioa.	8,4	<b>8,6</b>	<b>8</b>	▲
1.5.1.	Herritarren beharrak asetzeko emandako informazioaren batez besteko balorazioa (aurrez aurreko arreta).	8,3	8,2	<b>7</b>	▼

## ZUZENEAN ZERBITZUAREN ZERBITZU-KARTAN JASOTAKO KONPROMISOEI LOTUTAKO ADIERAZLEAK, EZARRITAKO HELBURUAK BETETZEN EZ DITUZTENAK

Adierazle zkia. (2020)	Adierazleak	2019	2020	2020 balio objektiboa	Joera 2019koar ekiko
1.4.2.	Telefono bidezko zerbitzua jaso aurreko itxarotendonorari erabiltzaileek ematen dioten batez besteko balorazioa.	7,1	<b>5,4</b>	7	▼

## ZUZENEAN ZERBITZUAREN ZERBITZU-KARTAN JASOTAKO KONPROMISOEI LOTUTAKO ADIERAZLEAK ETA EZARRITAKO HELBURUEN BETETZE-MAILA

Adierazle zkia. (2020)	Adierazlea	2019	2020	2020ko balio objektiboa
1.1.2	Aurrez aurreko arreta-bulegoekiko asebetetze-mailaren batez besteko balorazioa, alde z aurreko hitzorduaren kudeaketari dagokionez (identifikatzea, sartzea, itxarotendebora).		<b>8,4</b>	7
1.5.2	Herritarren beharrak asetzeko emandako informazioaren batez besteko balorazioa (telefono bidezko arreta).		<b>7,5</b>	7
2.6.1.	Arreta emandako pertsonen dokumentazioa erregistratzeari eta tramitatzeari dagokienez erakutsi duten gogobetzearen batez besteko balorazioa.		8,1	7

## Zerbitzuen kartako adierazleen bilakaera eta konpromisoak betetzea

Konpromisoak	Adierazle zkia. (2020)	2019ko kartako adierazlea	Adierazleak	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2020ko helburu balioa	Balio errealearen aldea (2020-2019)	2020ko balio errealearen eta helburuaren arteko aldea
1- Herritarrei eman beharreko zerbitzua eta arreta															
1. konpromisoa: <b>Instalazio</b> egokiak edukitzea, haietan ematen den arreta-zerbitzurako.	1.1.1.	1.1.	Aurrez aurreko arreta-bulegoekiko asebetetze-mailaren batez besteko balorazioa, espazioari, irisgarritasunari, tenperaturari eta argiztapenari dagokienez. (aurrez aurreko arreta).	7,6	7,7	7,7	7,2	7,9	8,7	8,3	8,4	8,7	8	0,3	0,7
	1.1.2		Aurrez aurreko arreta-bulegoekiko asebetetze-mailaren batez besteko balorazioa, alde zuzeneko hitzorduaren kudeaketari dagokionez (identifikatzea, sartzea, itxarote-denbora).									8,4	7		1,4
2. konpromisoa: <b>Arreta-ordutegi</b> zabala eta jarraitua ematea ohiko ordutegian: astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 19:30era (abuztuaren izan ezik; abuztuaren 8:00etatik 14:30era).	1.2.1.	3.1	Jendeari arreta emateko ordutegi zabalari buruz erabiltzaileen batez besteko balorazioa (aurrez aurreko arreta).	8,4	8,5	9,2	8,2	8,9	9,0	8,9	8,9	9,0	8,4	0,1	0,6
	1.2.2	3.1	Jendeari arreta emateko ordutegi zabalari buruz erabiltzaileen batez besteko balorazioa (telefono bidezko arreta).	8,4	8,5	9,2	8,2	8,9	9,0	8,9	8,9	8,8	8,4	-0,1	0,4
3. konpromisoa: <b>Profesional gaituak</b> eskaintzea herritarrei, haien beharrei arreta egokia eman diezaien.	1.3.1	2.1.	Zuzenean zerbitzuko herritarren arretarako langileekiko gogobetetze-mailaren batez besteko balorazioa, langileen adeitasunari, prestakuntzari eta egindako kontsulta ulertzeko eta konpontzeko erraztasunari dagokienez (aurrez aurreko arreta).	8,4	8,7	9,1	8,7	8,9	9,1	9,1	8,6	8,4	7	-0,2	1,4
	1.3.2	2.1	Zuzenean zerbitzuko herritarren arretarako langileekiko gogobetetze-mailaren batez besteko balorazioa, langileen adeitasunari, prestakuntzari eta egindako kontsulta ulertzeko eta konpontzeko erraztasunari dagokienez (telefono bidezko arreta).	8,4	8,7	9,1	8,7	8,9	9,1	9,1	8,6	8,2	7	-0,4	1,2

## Zerbitzuen kartako adierazleen bilakaera eta konpromisoak betetzea

Konpromisoak	Adierazle zkia. (2020)	2019ko karteko adierazlea	Adierazleak	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2020ko helburu balioa	Balio errealearen aldea (2020-2019)	2020ko balio errealearen eta helburuaren arteloa aldea
1- Herritarrei eman beharreko zerbitzua eta arreta															
4. konpromisoa: Zerbitzu arina ematea, zentzuzko <b>itxarote-denborak</b> izango dituen.	1.4.1.	3.3	Aurrez aurreko zerbitzua jaso aurreko itxarote-denborari erabiltzaileek ematen dioten batez besteko balorazioa.	---	---	8	7,7	8	8,3	7,8	8,4	<b>8,6</b>	<b>8</b>	<b>0,2</b>	<b>0,6</b>
	1.4.2.	3.5.	Telefono bidezko zerbitzua jaso aurreko itxarote-denborari erabiltzaileek ematen dioten batez besteko balorazioa.	---	---	8,7	8,3	8,7	8,6	8,2	7,1	<b>5,4</b>	<b>7</b>	<b>-1,7</b>	<b>-1,6</b>
5. konpromisoa: Herritarren beharretarako <b>informazio</b> baliagarria eta egokia ematea.	1.5.1.		Herritarren beharrak asetzeko emandako informazioaren batez besteko balorazioa (aurrez aurreko arreta).	8,0	8,2	8,9	8,2	8,7	8,9	8,9	8,3	8,2	<b>7</b>	<b>-0,1</b>	<b>1,2</b>
	1.5.2		Herritarren beharrak asetzeko emandako informazioaren batez besteko balorazioa (telefono bidezko arreta).									<b>7,5</b>	<b>7</b>		<b>0,5</b>
2- Erregistro- eta tramitazio-zerbitzua															
6. konpromisoa: Aurrez aurreko arretarako bulegoetan dokumentazioa erregistratu eta tramitatzeko zerbitzu eraginkorra ematea.	2.6.1.		Arreta emandako pertsonen dokumentazioa erregistratzeari eta tramitatzeari dagokienez erakutsi duten gogobetetzearen batez besteko balorazioa.									8,1	<b>7</b>		<b>1,1</b>