

Estudio 2020 de satisfacción de las personas usuarias del buzón euskadi.eus y del servicio Telegram de

ZUZENEAN

23 de diciembre de 2020

Siadeco^x
ikerketza aplikatua

Berio pasealekua 11, 20018 Donostia

943 31 00 34

siadeco@siadeco.eus



Índice

1. INTRODUCCIÓN: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO	4
1.1. Objetivos de la investigación	5
1.2. Ficha técnica	6
2. PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS	8
2.1. Sexo	10
2.2. Edad	11
2.3. Lugar de residencia	12
2.4. Lugar de nacimiento	13
2.5. Nivel de estudios	14
2.6. Idioma de preferencia	15
3. MATERIA DE CONSULTA, FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN Y FORMA DE ACCESO	16
3.1. Materia sobre la que se ha realizado la consulta	18
3.2. Frecuencia de uso	20
3.3. Dispositivos de acceso	22
4. VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN	24
4.1. La respuesta a la consulta	26
4.2. Satisfacción con la atención	28
4.3. Satisfacción global con el servicio	30

Índice

5. PROPENSIÓN A UTILIZAR Y RECOMENDAR EL SERVICIO	31
5.1. Propensión a utilizar el servicio	33
5.2. Recomendación del servicio	35
6. TELEGRAM Y NUEVOS CANALES DE CONTACTO CON LA CIUDADANÍA	37
6.1. Conocimiento e interés por el servicio Telegram de Zuzenean	39
6.2. Facilidad de instalación y uso del Telegram de Zuzenean	41
6.3. Nuevos canales de contacto con la ciudadanía	42

1

Introducción: planteamiento metodológico



1.1.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Conocer las expectativas y el grado de satisfacción en relación con los canales online del Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean por parte de las personas usuarias de los mismos (en concreto, el buzón euskadi.eus y Telegram)

Objetivos específicos

Para el logro de ese objetivo general, se han analizado y trabajado los siguientes objetivos específicos:

- Analizar el **perfil sociodemográfico de las personas usuarias** de los canales online de Zuzenean.
- Determinar las **materias de consulta, la frecuencia de utilización y la forma de acceso** a los canales online.
- Medir la **satisfacción en relación con los servicios on line** en cuanto a: su funcionalidad; la calidad de la atención (tiempo de respuesta, claridad y utilidad de la información, posibilidad de contacto on line con la administración,...); la satisfacción global con los servicios on line.
- Analizar **la propensión a utilizar los canales on line y a recomendar** su utilización.
- **Valorar el servicio Telegram de Zuzenean** (su grado de conocimiento, interés por el uso, facilidad de instalación) y analizar el interés por disponer de **nuevos canales online** para contactar con Zuzenean.

1.2.

Ficha técnica

Metodología

Metodología de exploración y análisis cuantitativo.

Técnica de estudio

Se ha trabajado mediante formularios web autoadministrados integrados en una plataforma digital que posibilita la exportación y explotación de las bases de datos resultantes.

Universo objeto de estudio

Toda persona, que haya realizado una consulta al Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean a través del buzón euskadi.eus (personas atendidas y que han recibido una respuesta vía correo electrónico) y personas que han utilizado el servicio de atención a través de Telegram.

Diseño de la muestra: tamaño y margen de error

El tamaño de la muestra final ha sido de 183 encuestas a personas usuarias del buzón euskadi.eus y de 162 encuestas a personas usuarias del Telegram de Zuzenean.

El margen de error muestral de los datos:

- En el caso del buzón euskadi.eus: siendo 4.430 las consultas respondidas por Zuzenean a lo largo de 2019 a través del **buzón euskadi.eus**, el margen de error de los datos obtenidos es de **± 7,24%** (para un nivel de confianza del 95,5%, en el que $p=q=0,5$).
- En el caso de **Telegram**: siendo 3.569 las consultas respondidas a través del Telegram de Zuzenean en 2019, el margen de error de los datos es de **± 7,68** (para un nivel de confianza del 95,5%, en el que $p=q=0,5$).

Fechas de realización del estudio

Las fechas de realización del estudio han sido las siguientes:

- › Aprobación de los cuestionarios: 20 de septiembre de 2020.
- › Inicio de la inclusión del formulario autoadministrado: 1 de octubre de 2020.
- › Finalización de la inclusión del formulario autoadministrado:
 - › Formulario asociado al buzón euskadi.eus: 23 de noviembre de 2020.
 - › Formulario asociado a Telegram: 8 de diciembre.

2

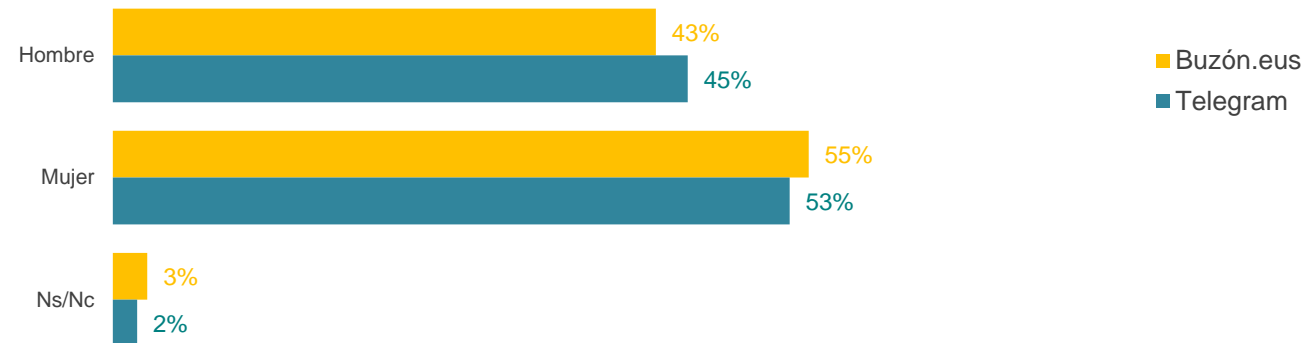
Perfil sociodemográfico de las personas usuarias



- **Sexo:** las mujeres representan algo más del 50% del total de personas usuarias tanto del buzón euskadi.eus como de Telegram (55% y 53% respectivamente).
- **Edad:** la edad media de las personas usuarias del buzón es de 49 años, mientras que la de las personas usuarias de Telegram disminuye a los 37,6 años.
- **Lugar de residencia:** en torno al 50% de las personas usuarias tanto del buzón como de Telegram, residen en Bizkaia, alrededor del 26% en Gipuzkoa y el 14% en Araba.
- **Lugar de nacimiento:** la mayoría de las personas usuarias tanto del buzón como de Telegram han nacido en la CAE, en concreto, 7 de cada 10.
- **Nivel de estudios:** tanto entre las personas usuarias del buzón como de Telegram, el porcentaje más elevado corresponde a quienes cuentan con estudios universitarios (61% y 49% respectivamente). A continuación, el porcentaje más significativo es de la personas que cuentan con estudios de formación profesional (17% entre las usuarias del buzón y 25% entre las usuarias de Telegram).
- **Idioma de preferencia:** el castellano es el idioma preferido tanto por las personas usuarias del buzón como por las de Telegram (79% y 72% respectivamente). En el caso de Telegram el porcentaje de quienes optan por el euskera es notablemente superior al registrado en el búzón (13% y 7% respectivamente).

2.1. Sexo

Base: Muestra de personas usuarias



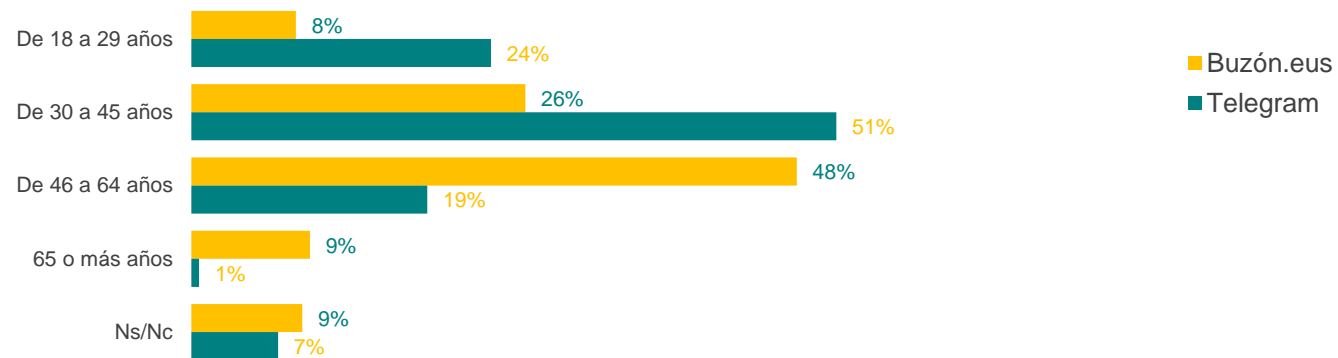
Evolución del sexo

	CANAL DE ATENCIÓN								Total presencial/ telefónico				Buzón euskadi.eus				Telegram			
	Presencial				Telefónico															
	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020
Hombre	42%	39%	47%	37%	30%	32%	36%	37%	37%	36%	42%	37%	51%	59%	30%	43%	52%	53%	45%	45%
Mujer	58%	61%	53%	63%	70%	68%	64%	63%	63%	64%	58%	63%	41%	41%	65%	55%	47%	45%	49%	54%
Ns/Nc	---	---	---		---	---	---		---	---	---		7%	---	4%	3%	1%	1%	6%	2%

2.2.

Edad

Base: Muestra de personas usuarias



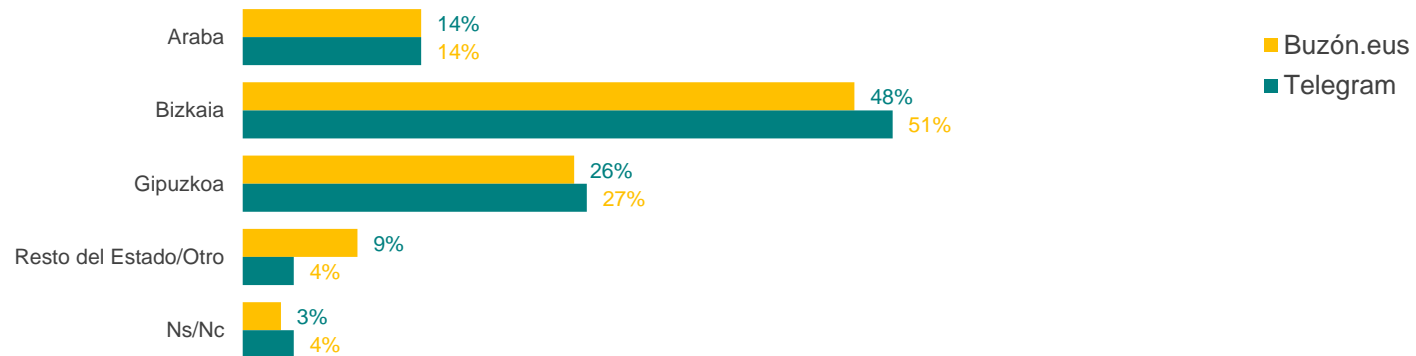
Evolución de la edad

	CANAL DE ATENCIÓN								Total presencial/ telefónico				Buzón euskadi.eus				Telegram			
	Presencial				Telefónico															
	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020
De 18 a 29 años	12%	16%	18%	13%	10%	14%	8%	13%	11%	15%	14%	13%	22%	3%	18%	8%	25%	18%	19%	24%
De 30 a 45 años	52%	48%	45%	47%	56%	52%	48%	46%	54%	50%	47%	47%	31%	34%	45%	26%	52%	55%	57%	51%
De 46 a 64 años	32%	31%	31%	3%	28%	29%	39%	34%	30%	30%	35%	33%	38%	52%	36%	48%	19%	27%	22%	19%
65 o más años	4%	4%	6%	6%	7%	4%	3%	7%	5%	4%	5%	7%	5%	10%	---	9%	2%	---	---	1%
Ns/Nc	---	---	---	---	---	2%	1%	---	---	1%	0%	---	4%	---	---	9%	2%	---	3%	7%
MEDIA	42,3	41,9	41,6	43,3	43,1	41,9	43,7	43,5	42,6	41,9	42,5	43,4				48,9				37,6

2.3.

Lugar de residencia

Base: Muestra de personas usuarias



Evolución del lugar de residencia

	CANAL DE ATENCIÓN								Total presencial/ telefónico				Buzón euskadi.eus				Telegram			
	Presencial				Telefónico															
	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020
Araba	24%	24%	22%	23%	13%	15%	15%	16%	20%	20%	19%	20%	7%	17%	17%	14%	12%	11%	14%	14%
Bizkaia	49%	52%	51%	51%	47%	51%	51%	52%	48%	51%	51%	51%	55%	41%	39%	48%	51%	52%	52%	51%
Gipuzkoa	26%	24%	26%	26%	32%	27%	28%	28%	29%	25%	27%	27%	13%	34%	35%	26%	29%	36%	25%	27%
Resto del Estado/Otro	1%	1%	1%	---	7%	6%	5%	4%	3%	3%	3%	2%	18%	7%	4%	9%	6%	---	6%	4%
Ns/Nc	---	---	---	---	---	1%	1%	---	---	1%	---	---	7%	---	4%	3%	2%	1%	3%	4%

2.4.

Lugar de nacimiento

Base: Muestra de personas usuarias



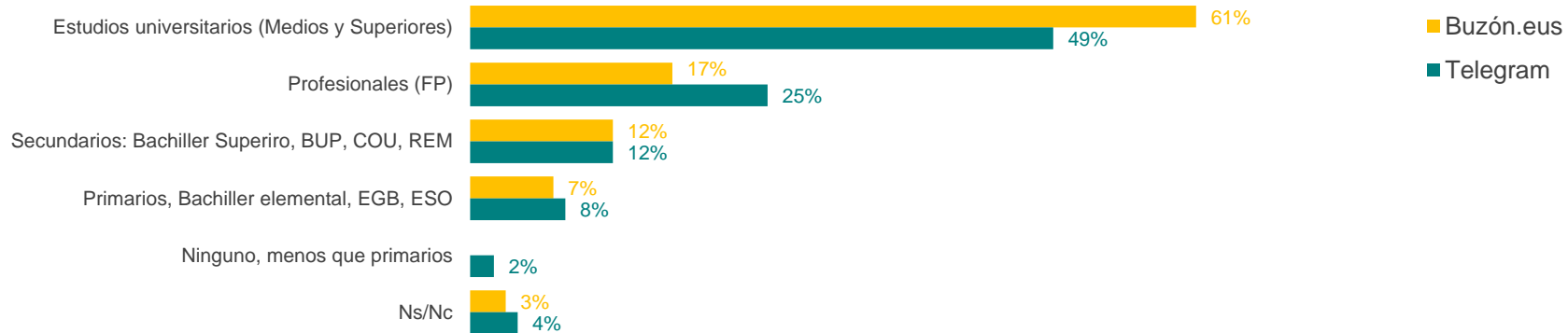
Evolución del lugar de nacimiento

	CANAL DE ATENCIÓN								Total presencial/ telefónico				Buzón euskadi.eus				Telegram			
	Presencial				Telefónico															
	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020
En la CAPV	71%	72%	66%	53%	79%	71%	81%	71%	75%	71%	73%	61%	64%	86%	74%	72%	84%	85%	86%	69%
En el resto del Estado	9%	16%	8%	10%	13%	8%	9%	8%	11%	11%	9%	9%	18%	10%	9%	14%	7%	10%	10%	9%
Fuera de España	19%	11%	26%	37%	8%	21%	9%	20%	14%	17%	18%	30%	15%	---	---	7%	6%	---	---	14%
Ns/Nc	---	1%	0%	1%	---	---	0%	---	---	1%	0%	1%	4%	3%	17%	8%	3%	5%	4%	8%

2.5.

Nivel de estudios

Base: Muestra de personas usuarias



Evolución del nivel de estudios

	CANAL DE ATENCIÓN								Total presencial/ telefónico				Buzón euskadi.eus				Telegram			
	Presencial				Telefónico															
	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020
Estudios universitarios (Medios y Superiores)	44%	43%	42%	40%	57%	51%	56%	42%	49%	46%	48%	41%	44%	34%	74%	61%	52%	55%	49%	49%
Profesionales (FP)	22%	19%	21%	20%	12%	20%	16%	29%	18%	19%	19%	24%	24%	24%	9%	17%	23%	26%	33%	25%
Secundarios: Bachiller Superiro, BUP, COU, REM	15%	17%	19%	17%	15%	13%	14%	15%	15%	16%	17%	16%	15%	17%	13%	12%	13%	14%	9%	12%
Primarios, Bachiller elemental, EGB, ESO	17%	20%	17%	19%	13%	13%	14%	11%	15%	17%	15%	16%	11%	17%	4%	7%	9%	5%	6%	8%
Ninguno, menos que primarios	2%	1%	1%	2%	2%	0%	---	2%	2%	1%	0%	2%	2%	---	---	---	2%	---	---	2%
Ns/Nc	1%	0%	---	---	1%	3%	0%	---	1%	1%	0%	---	5%	7%	---	3%	2%	---	3%	4%

2.6.

Idioma de preferencia

Base: Muestra de personas usuarias



Evolución del idioma de preferencia

	CANAL DE ATENCIÓN								Total presencial/ telefónico				Buzón euskadi.eus				Telegram			
	Presencial				Telefónico															
	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020
Euskera	11%	14%	17%	9%	13%	11%	13%	13%	12%	13%	15%	11%	9%	---	13%	7%	22%	18%	12%	13%
Castellano	81%	73%	75%	84%	79%	75%	71%	76%	80%	74%	73%	81%	71%	97%	74%	79%	59%	74%	74%	72%
Indistintamente euskera o castellano	7%	13%	9%	7%	8%	13%	16%	11%	8%	13%	12%	8%	16%	3%	4%	12%	18%	8%	13%	15%
Ns/Nc	---	---	---	---	---	1%	0%	---	---	1%	0%	---	4%	---	9%	2%	1%	---	1%	1%

3

Materia de consulta, frecuencia de utilización
y forma de acceso



Las materias sobre las que las personas usuarias han realizado sus consultas **varían sensiblemente de uno a otro canal**. El **transporte y la movilidad (%31)** constituye la principal materia de consulta del **buzón euskadi.eus**, mientras que en el caso de **Telegram** las consultas principalmente se realizan sobre **vivienda (28%), educación (22%) y asuntos sociales y familia (18%)**.

Evolutivamente, destaca la disminución en el número de consultas asociadas a vivienda recibidas a través del buzón (43% en 2019 frente a 7% en 2020) y el aumento de transporte y movilidad (en 2019 no se registró ninguna consulta en relación con esta materia y en 2020 han supuesto el 31%). En el Telegram, disminuyen las consultas sobre vivienda (de 33% a 28%) así como en materia de seguridad e interior (de 10% a 2%). Por el contrario aumentan las consultas sobre asuntos sociales-familia (de 6% a 18%) y sobre educación (de 17% a 22%).

La **mayoría de personas usuarias tanto del buzón como de Telegram señalan que tan solo lo han utilizado en una ocasión**: el 67% y 59% respectivamente. Quienes utilizan estos canales de forma ocasional representan en torno al 25%. Evolutivamente, en el caso de Telegram, cabe destacar el aumento del porcentaje de nuevas usuarias (personas que lo han utilizado por primera vez): en 2019 fueron el 43% y en 2020 el 59%; así como el descenso de las usuarias ocasionales (del 42% al 24%)

En el servicio **Telegram** se constata una **mayor frecuencia de visita**, de repetición de la consulta. El 12% de las personas usuarias de Telegram ha utilizado varias veces a lo largo del año este servicio de mensajería instantánea, frente al 4% de las personas usuarias del buzón euskadi.eus.

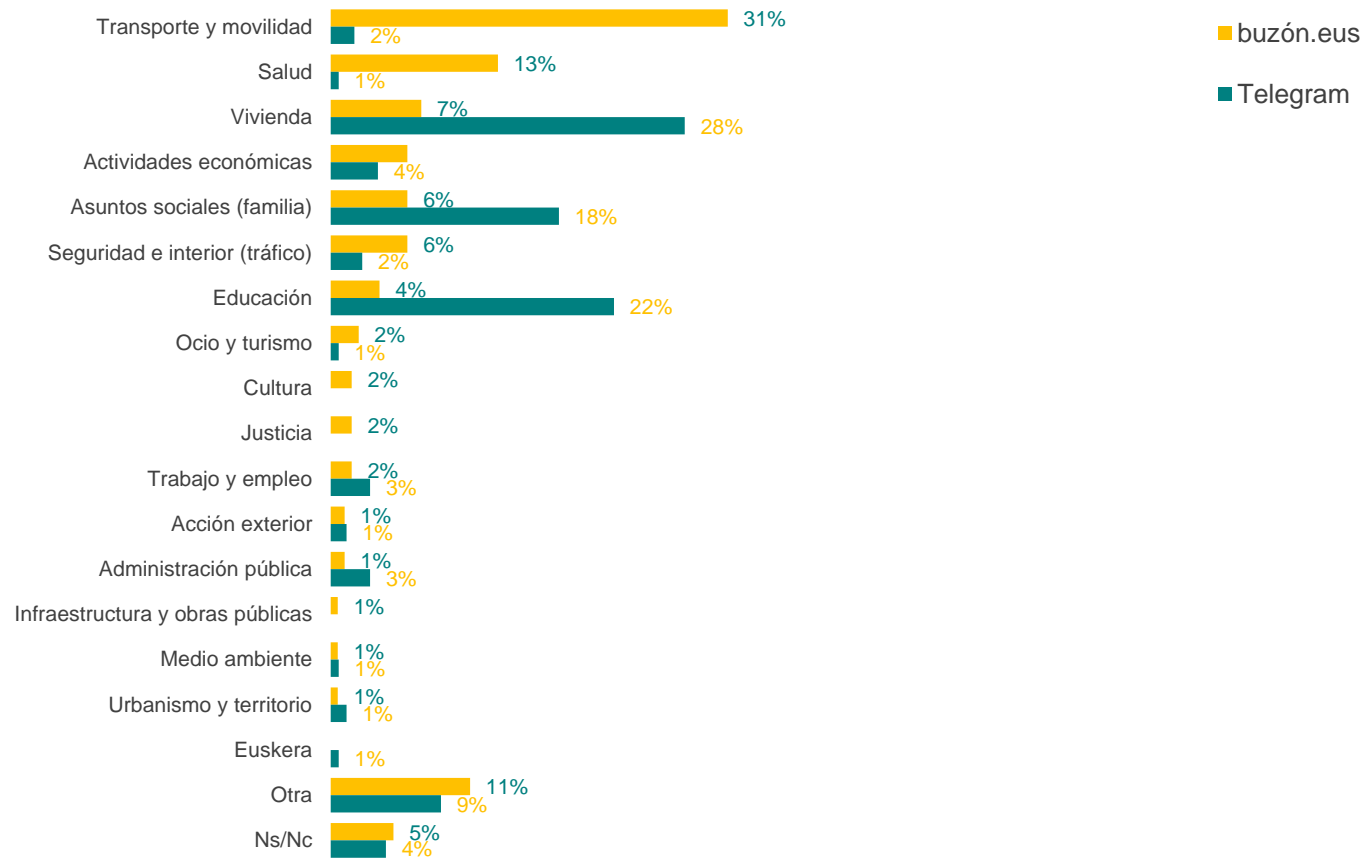
El **modo de contacto** también difiere según el canal: el **71% de las personas usuarias del buzón euskadi.eus** accede a través de un ordenador (de sobremesa o portátil), mientras que el **teléfono móvil es el principal medio de contacto para las personas usuarias de Telegram (86%)**. Además se constata que, el uso de esos modos de contacto más habituales en cada canal se ha intensificado con respecto a 2019.

3.1.

Materia sobre la que se ha realizado la consulta

3.1.1. La consulta que ha realizado con Zuzenean ha sido relativa a la siguiente materia...*

Base: Muestra de personas usuarias



* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

3.1.2. Evolución de la consulta realizada con Zuzenean según materia*

Base: Muestra de personas usuarias

	Buzón euskadi.eus				Telegram			
	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020
Transporte y movilidad	7%	3%	---	31%	4%	---	---	2%
Salud	2%	10%	4%	13%	3%	3%	3%	1%
Trabajo y empleo	4%	---	2%	9%	7%	4%	4%	3%
Vivienda	7%	38%	43%	7%	18%	38%	33%	28%
Asuntos sociales (familia)	4%	10%	17%	6%	9%	19%	6%	18%
Actividades económicas	5%	7%	---	6%	2%	1%	3%	4%
Seguridad e interior (tráfico)	5%	3%	---	6%	---	3%	10%	2%
Educación	24%	17%	17%	4%	28%	15%	17%	22%
Cultura	---	7%	---	2%	1%	3%	1%	---
Administración pública	4%	3%	4%	1%	4%	10%	7%	3%
Euskera	4%	---	---	---	5%	1%	1%	1%
Otros	34%	---	4%	18%	19%	3%	13%	12%

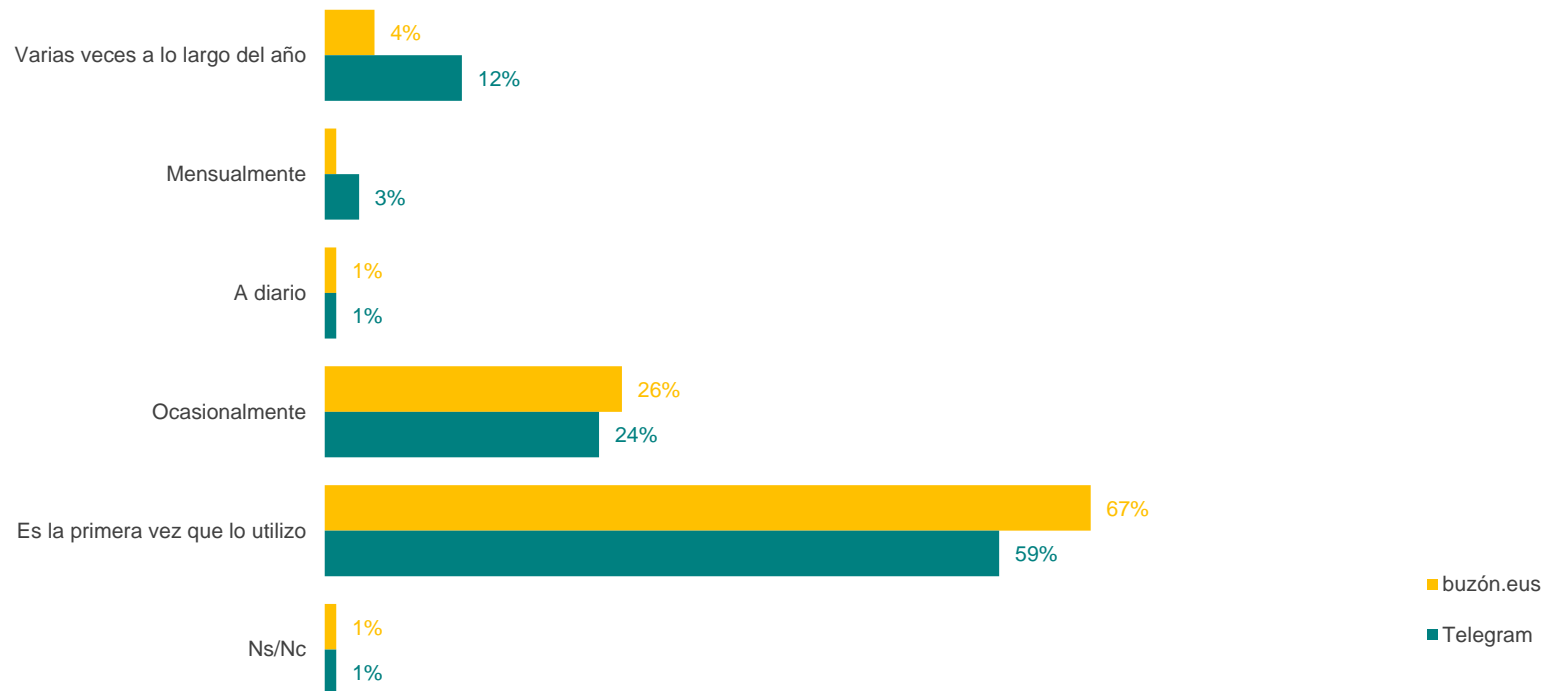
* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

3.2.

Frecuencia de uso

3.2.1. ¿Con qué frecuencia utilizas el buzón de información euskadi.eus/Telegram?*

Base: Muestra de personas usuarias



* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

3.2.2. Evolución de la frecuencia de uso del buzón de información euskadi.eus/Telegram*

Base: Muestra de personas usuarias

	Buzón euskadi.eus				Telegram			
	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020
Varias veces a lo largo del año	9%	7%	4%	4%	1%	25%	13%	12%
Mensualmente	2%	---	---	1%	4%	1%	1%	3%
A diario	---	---	---	1%	1%	1%	---	1%
Ocasionalmente	27%	28%	35%	26%	19%	26%	42%	24%
Es la primera vez que lo utilizo	58%	66%	61%	67%	61%	47%	43%	59%
Ns/Nc	4%	---	---	1%	---	---	---	1%

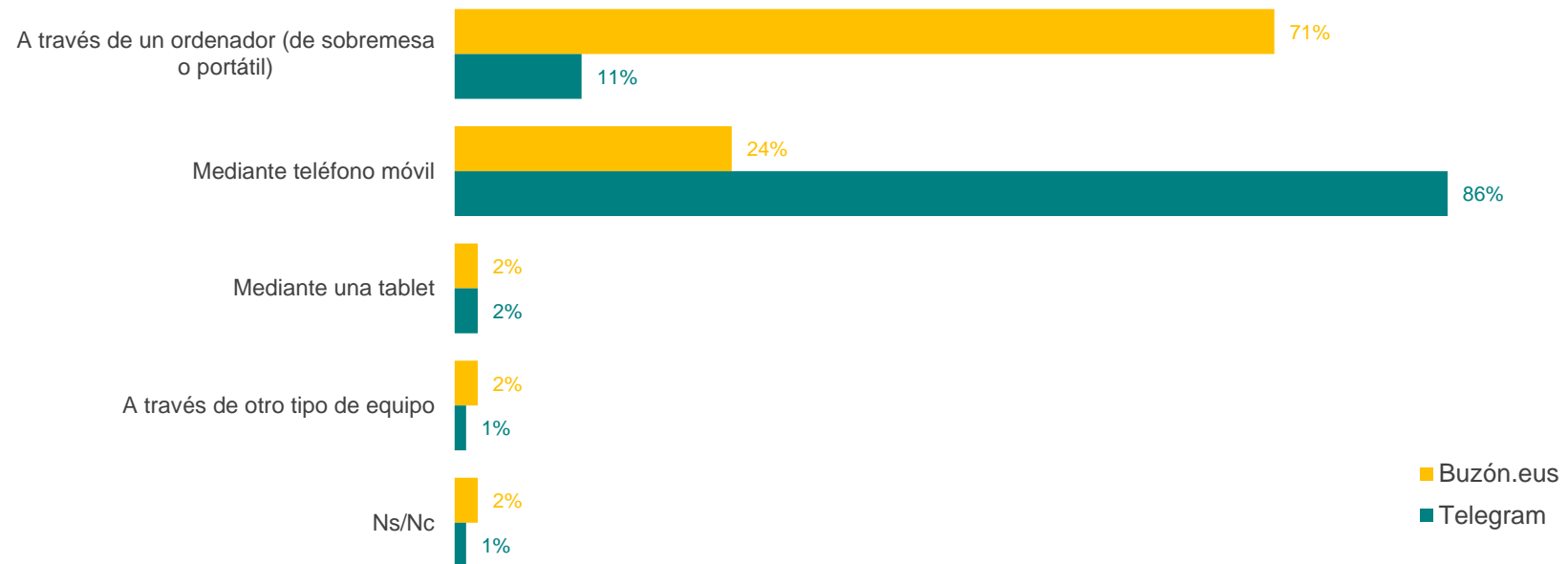
* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

3.3.

Dispositivos de acceso

3.3.1. ¿Cómo has accedido al buzón de información de euskadi.eus/Telegram?*

Base: Muestra de personas usuarias



* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

3.3.2. Evolución de los dispositivos de acceso al buzón de información de euskadi.eus/Telegram*

Base: Muestra de personas usuarias

	Buzón euskadi.eus				Telegram			
	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020
A través de un ordenador (de sobremesa o portátil)	82%	90%	57%	71%	24%	29%	28%	11%
Mediante teléfono móvil	15%	10%	35%	24%	74%	64%	68%	86%
Mediante una tablet	---	---	4%	2%	1%	5%	3%	2%
A través de otro tipo de equipo	---	---	4%	2%	1%	1%	1%	1%
Ns/Nc	4%	---	---	2%	---	---	---	1%

* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

4

Valoración de la atención



Se constata que la funcionalidad resolutive de Telegram es mucho mayor que la del buzón euskadi.eus: el 59% de las persona usuarias de Telegram consideran que su consulta se ha resuelto «totalmente», mientras que entre las personas usuarias del buzón este porcentaje desciende al 30%, siendo un 55% las personas que consideran que su consulta «no se ha respondido».

Esta diferente valoración de la funcionalidad resolutive de cada canal se refuerza con respecto a la registrada en 2019: se constata que aumenta ligeramente la capacidad resolutive de Telegram (en 2019 era el 54%), mientras que la del buzón disminuye de forma muy notoria (en 2019 era del 61%).

El nivel de satisfacción con la atención de las personas usuarias de Telegram es notoriamente superior al de las usuarias del buzón, tanto a nivel global como para los distintos aspectos analizados: la satisfacción media global en relación con la atención de **Telegram es de 8,4 y en el caso del buzón es de 6,0.** En el caso de Telegram, la valoración media de los distintos aspectos de la atención (tiempo transcurrido hasta la respuesta, claridad de la información, utilidad de la información, posibilidad de contactar mediante medios electrónicos) se sitúa por encima de 8. En el caso del buzón, dos aspectos no superan el 5: la claridad y la utilidad de la información (4,4 y 4 respectivamente)

Con respecto a 2019, mejora el nivel de satisfacción con la atención de las personas usuarias de Telegram, y en cambio disminuye el de las usuarias del buzón euskadi.eus.

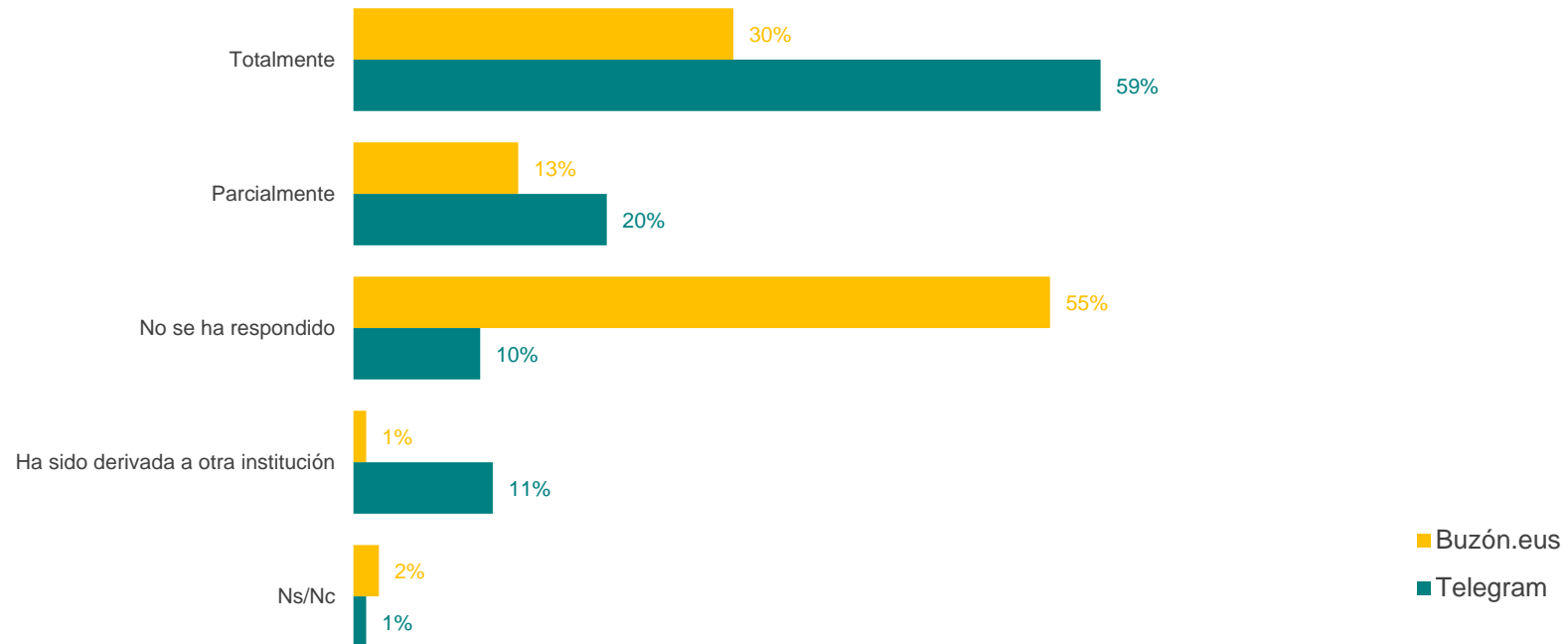
Se constata una **gran diferencia entre la valoración de la satisfacción global del servicio que realizan las personas usuarias de Telegram y la que realizan las personas usuarias del buzón euskadi.eus:** en el caso de Telegram la **satisfacción es elevada (8,4)** mientras que en el **buzón puede considerarse como insuficiente (4,5).** La satisfacción global con respecto a 2019, mejora en el caso de Telegram, mientras que en el caso del buzón empeora sensiblemente (desciende 2,1 puntos).

4.1.

La respuesta a la consulta

4.1.1. Consideras que tu consulta ha sido respondida...*

Base: Muestra de personas usuarias



* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

4.1.2. Evolución de la resolución de la consulta*

Base: Muestra de personas usuarias

	Buzón euskadi.eus				Telegram			
	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020
Totalmente	53%	48%	61%	30%	57%	48%	54%	59%
Parcialmente	20%	21%	13%	13%	15%	27%	22%	20%
No se ha respondido	24%	28%	22%	55%	12%	15%	17%	10%
Ha sido derivada a otra institución	---	3%	4%	1%	15%	10%	7%	11%
Ns/Nc	4%	---	---	2%	1%	---	---	1%

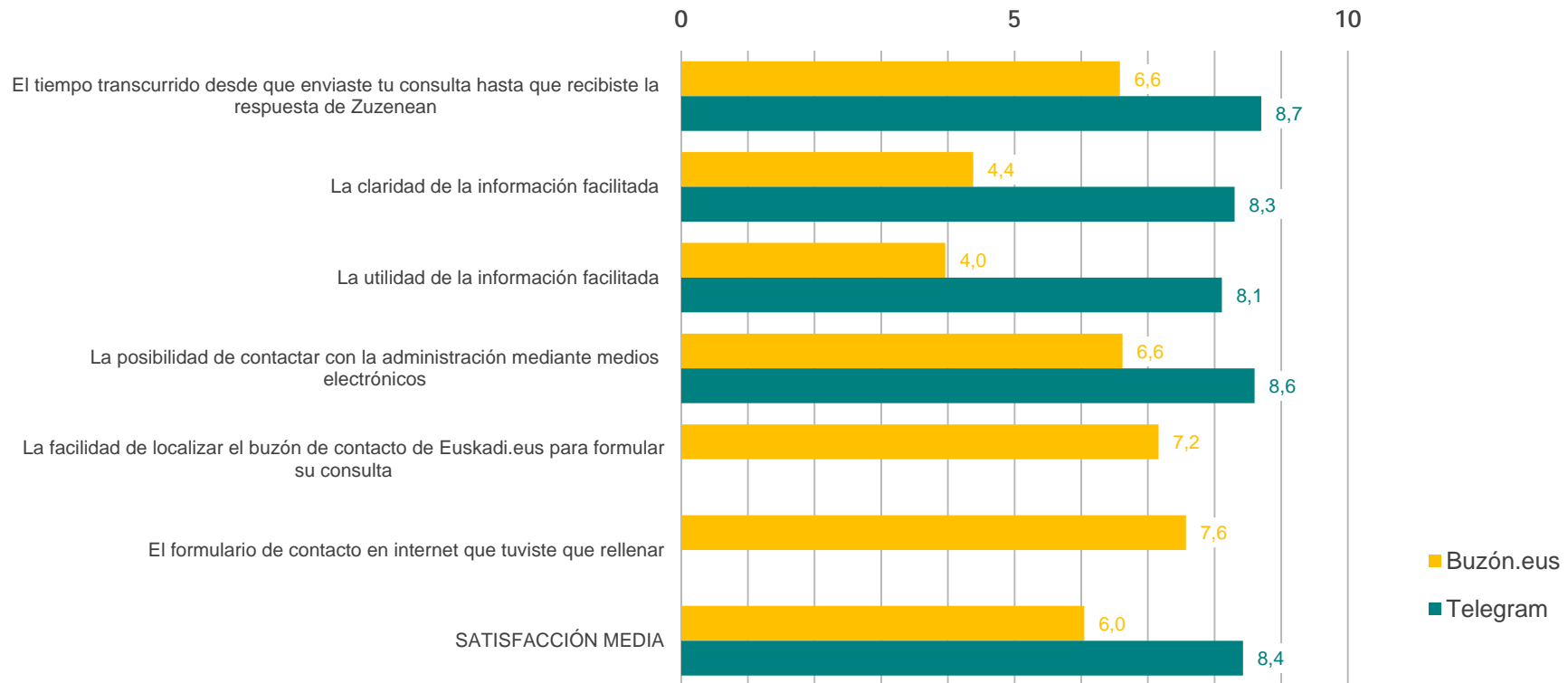
* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

4.2.

Satisfacción con la atención

4.2.1. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción en relación con...?*

Base: Muestra de personas usuarias



* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "muy satisfecho, satisfecha." 28

4.2.2. Evolución de la satisfacción media con la atención*

Base: Muestra de personas usuarias

	Buzón euskadi.eus				Telegram			
	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020
El tiempo transcurrido desde que enviaste tu consulta hasta que recibiste la respuesta de Zuzenean	7,9	8,1	8,5	6,6	7,6	8,4	8,1	8,7
La claridad de la información facilitada	6,7	6,7	6,5	4,4	7,2	7,7	7,4	8,3
La utilidad de la información facilitada	6,5	6,3	6,8	4,0	7,0	7,1	6,8	8,1
La posibilidad de contactar con la administración mediante medios electrónicos	7,7	7,4	7,7	6,6	7,5	8,5	8,0	8,6
La facilidad de localizar el buzón de contacto de Euskadi.eus para formular su consulta	7,1	7,6	8,3	7,2				
El formulario de contacto en internet que tuviste que rellenar	7,3	8,0	8,2	7,6				
SATISFACCIÓN MEDIA	7,2	7,4	7,7	6,0	7,3	7,9	7,5	8,4

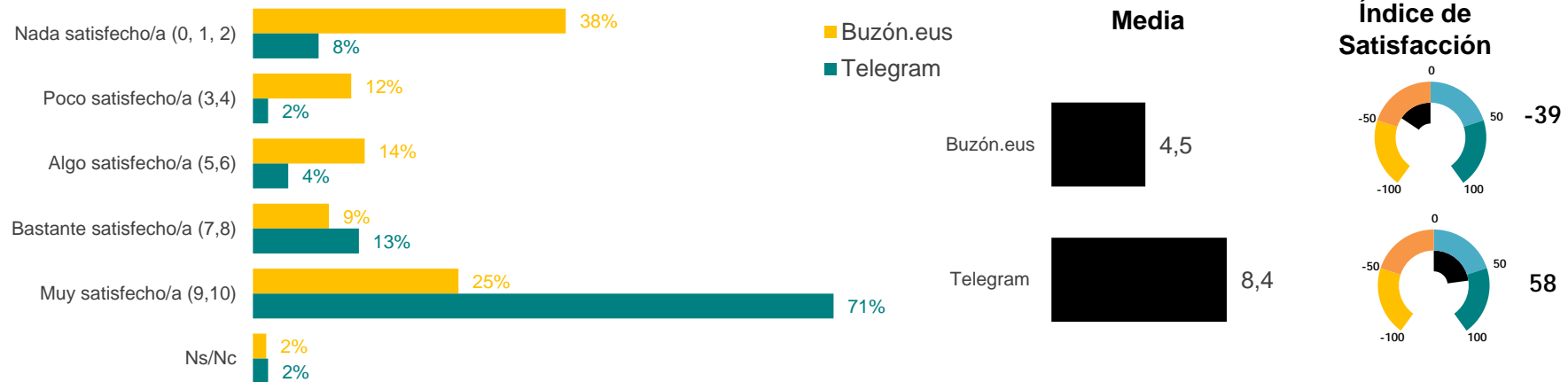
* Escala de mínimo 0 “nada satisfecho, satisfecha” a máximo 10 “muy satisfecho, satisfecha.” 29

4.3.

Satisfacción global con el servicio

4.3.1. Satisfacción global con el servicio*

Base: Muestra de personas usuarias



Evolución servicios zuzenean

	CANAL DE ATENCIÓN								Total presencial/ telefónico				Buzón euskadi.eus				Telegram			
	Presencial				Telefónico															
	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020
Satisfacción media	8,5	8,4	8,6	8,5	9,0	8,9	8,0	7,7	8,7	8,7	8,4	8,1	6,8	6,4	6,6	4,5	7,5	7,7	7,1	8,4

* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "muy satisfecho, satisfecha". Saldo entre % de entusiastas (9 o 10) - % menos entusiastas (6 o menos)..

5

Propensión a utilizar y recomendar el servicio



La proporción de **personas usuarias de Telegram** que **volverían a utilizar este canal para realizar consultas similares es muy elevada (90%)**, en línea con lo observado en años anteriores.

En el caso del servicio del **buzón euskadi.eus**, esta proporción es sensiblemente inferior (56%), mientras que un **41% afirma que no volvería a utilizarlo**. Además, evolutivamente, se observa un notable descenso en la propensión a volver a utilizar este canal con respecto a lo registrado en años previos.

En consonancia con lo anterior, el **77% de las personas usuarias de Telegram recomendarían la utilización de este canal a otras personas**, mientras que entre las **usuarias del buzón este porcentaje disminuye al 28%** (el 37% señala que con toda seguridad no lo recomendaría).

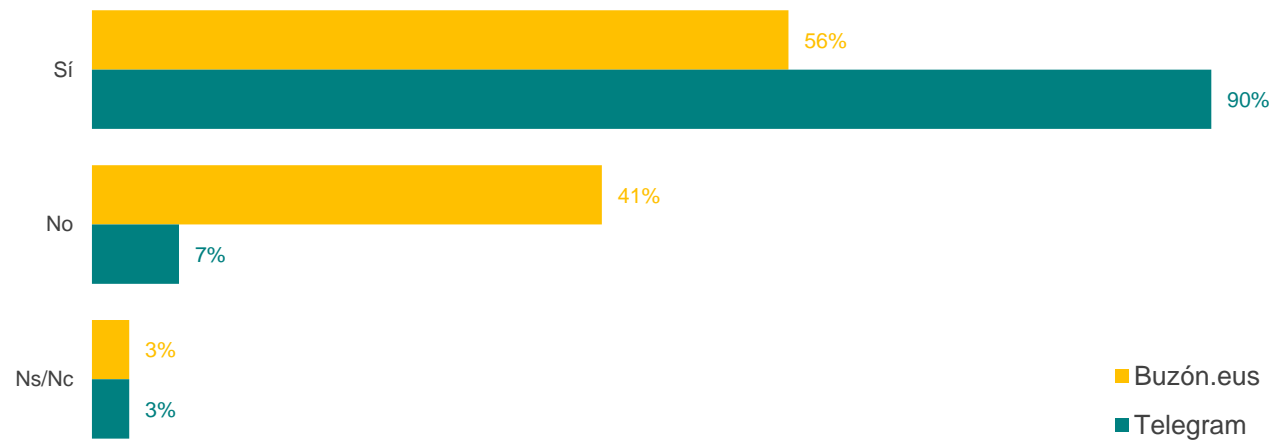
Como resultado, el indicador N.P.S (Net Promoter Score) en el caso de Telegram es claramente positivo (67%), mientras que en el caso del buzón es negativo (-32%).

5.1.

Propensión a utilizar el servicio

5.1.1. Si tuvieses que volver a realizar una consulta similar, ¿utilizarías nuevamente buzón euskadi.eus/Telegram?

Base: Muestra de personas usuarias



5.1.2. Evolución de la propensión a utilizar el servicio

Base: Muestra de personas usuarias

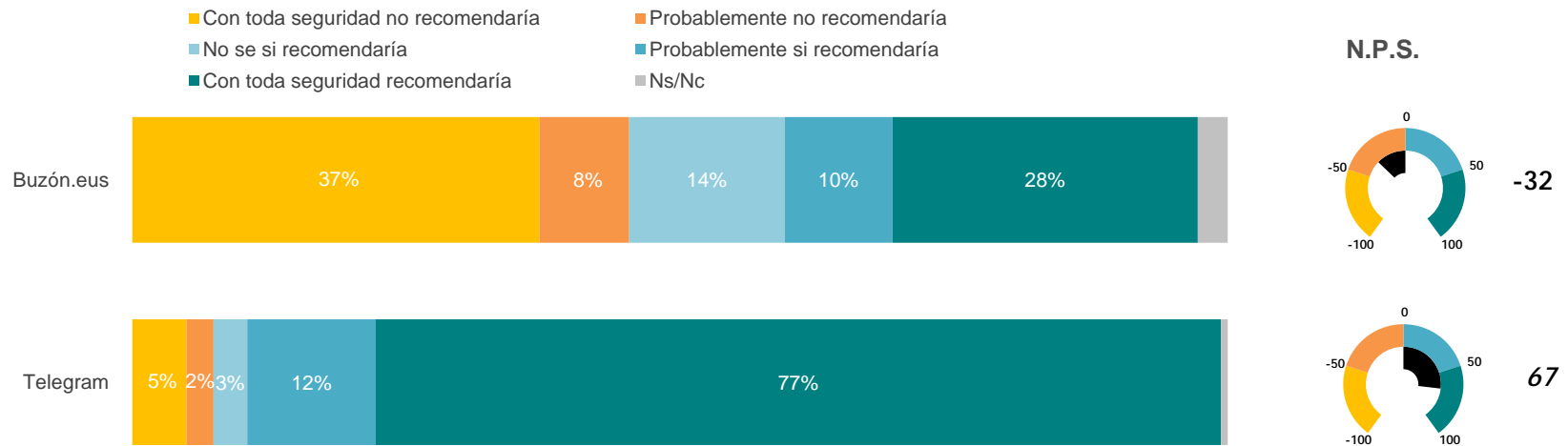
	Buzón euskadi.eus				Telegram			
	2016	2018	2019	2020	2016	2018	2019	2020
Sí	76%	72%	70%	56%	90%	88%	87%	90%
No	20%	28%	30%	41%	7%	12%	13%	7%
Ns/Nc	4%	---	---	3%	3%	---	---	3%
R. S.	56	45	39	15	83	75	74	83

5.2.

Recomendación del servicio

5.2.1. ¿Recomendarías el buzón euskadi.eus/Telegram a otras personas?*

Base: Muestra de personas usuarias

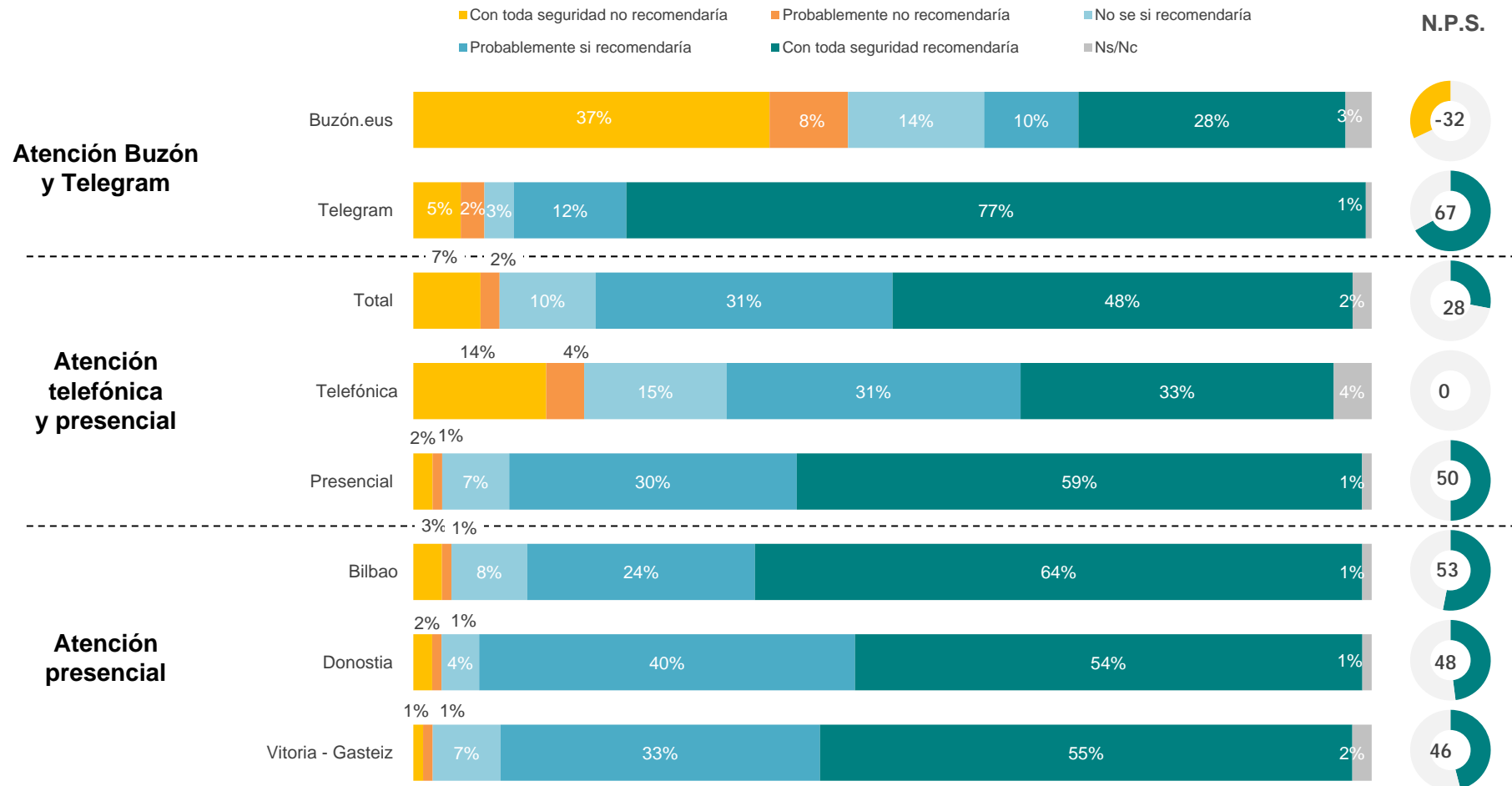


N.P.S. = (% con toda seguridad recomendaría) – (% no sé si recomendaría + % probablemente no recomendaría + % con toda seguridad no recomendaría)

* Escala de mínimo 0 “con toda seguridad no recomendaría” a máximo 10 “con toda seguridad recomendaría”.

5.2.2. Recomendación de los distintos canales de atención de Zuzenean*

Base: Muestra de personas usuarias



N.P.S. = (% con toda seguridad recomendaría) – (% no sé si recomendaría + % probablemente no recomendaría + % con toda seguridad no recomendaría)

* Escala de mínimo 0 “con toda seguridad no recomendaría” a máximo 10 “con toda seguridad recomendaría”.

6

Telegram y nuevos canales de contacto con la ciudadanía



La gran mayoría de personas usuarias del buzón euskadi.eus (80%), desconocen el servicio de Telegram que ofrece Zuzenean, reforzándose así la tendencia ya observada en años anteriores. Tan solo un 17% de este colectivo conoce el servicio de Telegram.

Algo más de la mitad de las personas usuarias del buzón euskadi.eus (56%), considera que, en el futuro, podría llegar a utilizar este servicio. Este porcentaje es inferior al registrado en 2019 (61%)

Prácticamente todas las personas usuarias del servicio de Telegram (96%) consideran sencilla su instalación y utilización para contactar con la administración.

Entre los nuevos canales de contacto con la ciudadanía propuestos por las personas usuarias de Telegram, destaca Whatsapp, indicado por el 72%. Se reafirma así la tendencia creciente del colectivo de personas que desearían poder contactar con Zuzenean mediante este canal. En segundo lugar, y con un valor sensiblemente inferior, se encuentra el porcentaje de personas usuarias de Telegram que desearían poder comunicarse con Zuzenean a través de un chat on-line (27%), porcentaje que, desde el punto de vista evolutivo, confirma la tendencia a la baja de quienes optarían por este canal.

6.1.

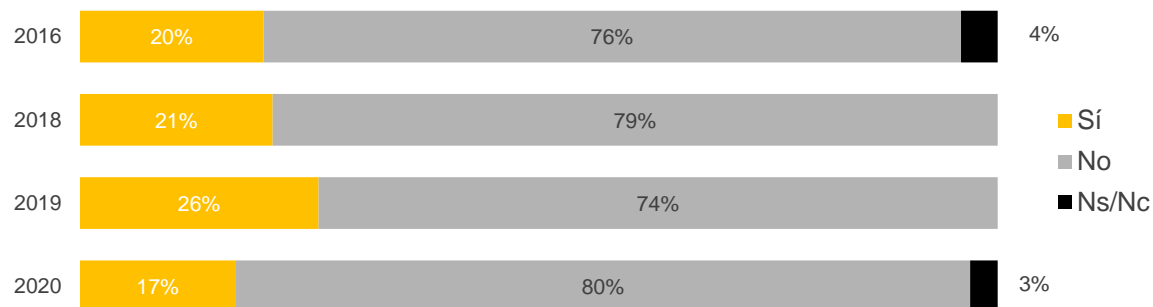
Conocimiento e interés por el servicio Telegram de Zuzenean.

6.1.1. ¿Conoces el servicio de mensajería instantánea de Telegram (similar a whatsapp) para teléfonos móviles que ofrece Zuzenean?

Base: Muestra de personas usuarias del buzón euskadi.eus

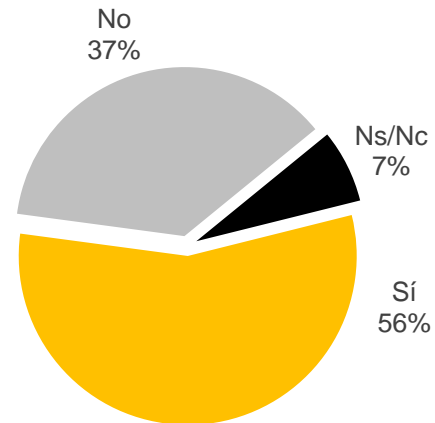


Evolución del conocimiento del Telegram de Zuzenean entre las personas usuarias del buzón euskadi.eus

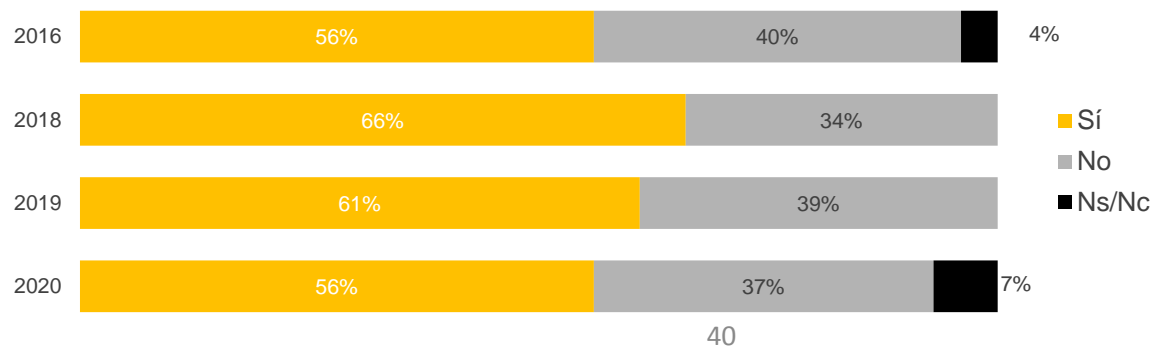


6.1.2. ¿Consideras que podrías llegar a usarlo?

Base: Muestra de personas usuarias del buzón euskadi.eus



Evolución del porcentaje de personas usuarias del buzón euskadi.eus que consideran que podrían llegar a utilizar el servicio Telegram de Zuzenean

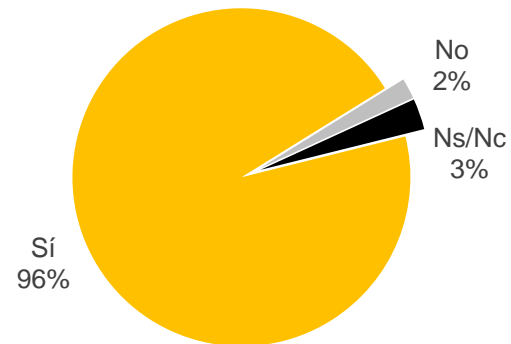


6.2.

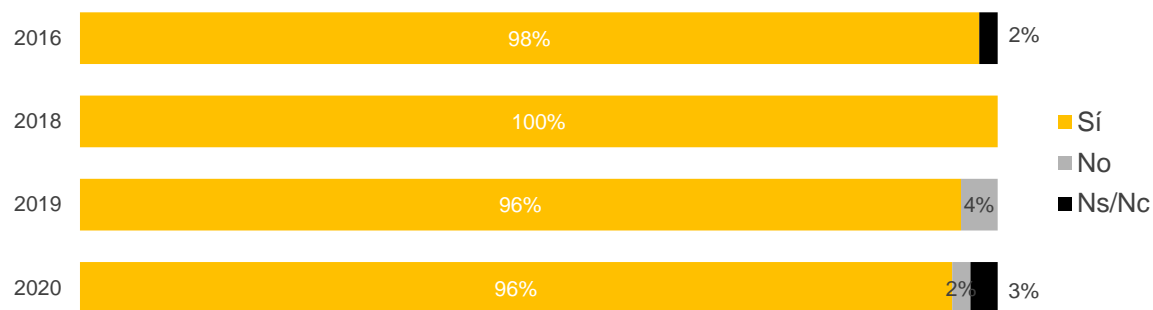
Facilidad de instalación y uso del Telegram de Zuzenean

6.2.1. ¿Consideras fácil la instalación y uso de Telegram para contactar con la administración?

Base: Muestra de personas usuarias del servicio Telegram



Evolución del porcentaje de personas usuarias de Telegram de Zuzenean, que consideran fácil su instalación y uso

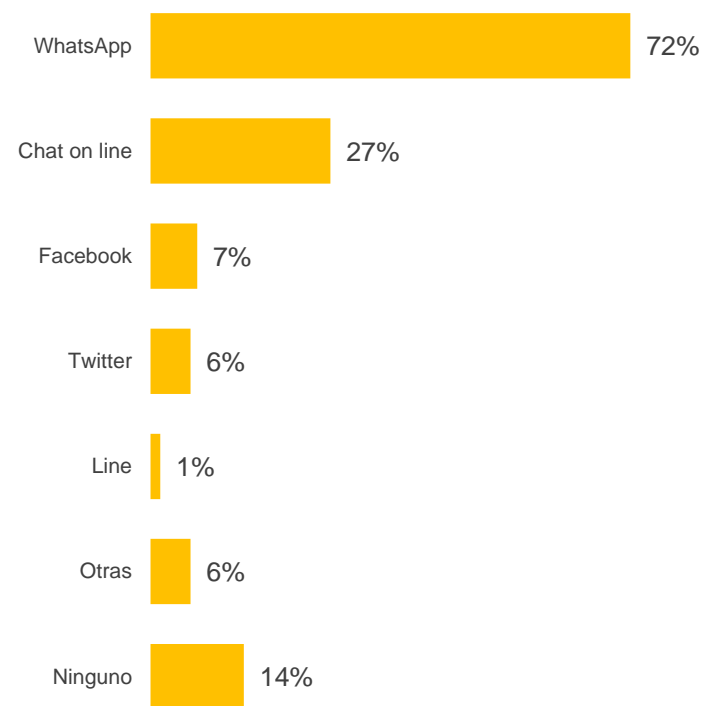


6.3.

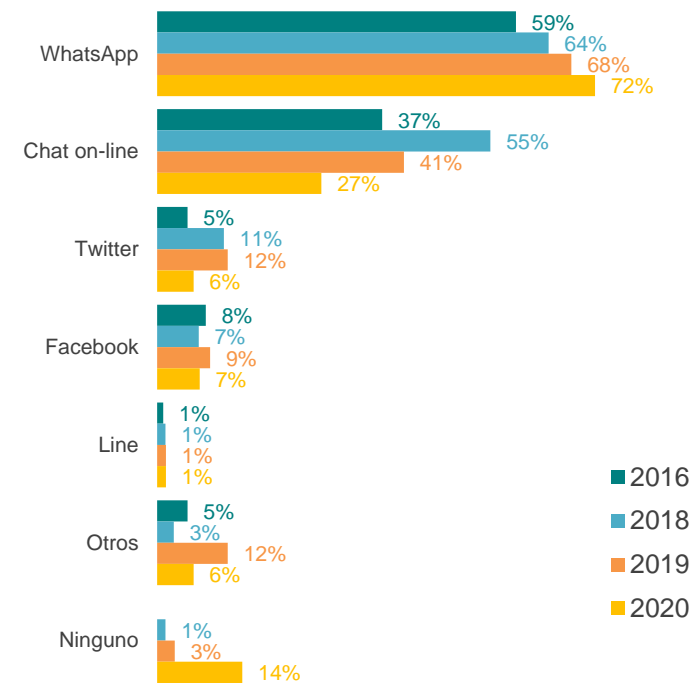
Nuevos canales de contacto con la ciudadanía

6.3.1. Indícanos por favor, ¿qué nuevos canales de contacto con la ciudadanía te gustaría que ofreciera Zuzenean?*

Base: Muestra de personas usuarias del servicio Telegram



Evolución de la preferencia por nuevos canales de Zuzenean



* Se sugirieran las alternativas de respuestas. Posibilidad de respuesta múltiple.