



**ENPRESEN ETA HERRITARREN  
GOGOBETETASUNA EUSKO  
JAURLARITZAREN ETA HAREN ERAKUNDE  
AUTONOMOEN ZERBITZU  
ELEKTRONIKOEKIN.**

**KONPARAZIO-TXOSTENA**

**2019**





# AURKIBIDEA

SARRERA.....	5
1. INKESTAREN FITXA TEKNIKOA. ESSE_E – 2019.....	7
2. INKESTAREN FITXA TEKNIKOA. ESSE_P – 2019.....	8
3. PERTSONAK ETA ESTABLEZIMENDUAK.....	9
e-ADMINISTRAZIOAN.....	9
3.1. Interneten erabilera.....	9
3.2. Hirugarren pertsonak edo entitateek egikaritutako e-Administrazioa.....	9
3.3. e-Administrazioaren erabilera.....	10
3.4. Administrazio elektronikoaren erabilera-aurreikuspena.....	11
4. e-ADMINISTRAZIOAREN ERABILERAREN EZAUGARRIAK.....	12
4.1. Sarbideak.....	12
4.2. Eusko Jaurlaritzaren Egoitza Elektronikoaren ezagutza.....	13
4.3. Administrazio elektronikoan erabilitako hizkuntza.....	14
5. e-ADMINISTRAZIOAREN ERABILERA MOTAK.....	15
5.1. Partikular edo ordezkari gisa erabiltzea.....	15
5.2. Administrazio elektronikoaren erabilera ohikoenak.....	16
5.3. Ziurtagiri elektronikoaren erabilera.....	18
6. e-ADMINISTRAZIOAREKIKO GOGOBEZETZEA.....	20
6.1. Ingurune elektronikoarekiko gogobetetzea.....	20
7. e-ADMINISTRAZIOAREN ZAILTASUNAK.....	23
7.1. e-Administrazioan aurkitutako arazoak.....	23
7.2. Zuzenean-CAU-ZE zerbitzuaren balorazioa.....	25
8. ONDORIOAK.....	28
9. ERANSKINAK.....	33
9.1. Grafikoen aurkibidea.....	33
9.2. Bibliografia.....	35
9.3. Establezimenduentzako galdetegia.....	36
9.4. Pertsonentzako galdetegia.....	41
9.5. Mikrodatuen fitxategiaren deskribapena. Establezimenduak.....	48
9.6. Mikrodatuen fitxategiaren deskribapena. Pertsonak.....	50





## SARRERA

Gutxienez hiru estatistika-lan eta -azterlan motak heldu diote administrazio elektronikoaren gaiari mende hasieratik:

- Administrazio publikoek zerbitzu, prozedura, izapide eta eduki elektronikoaren eskaintzari buruz egindako azterlanak.<sup>1</sup>
- Pertsonen eta enpresen eskariari eta erabilerari buruzko azterlanak<sup>2</sup>
- Onarpen teknologikoko erduei buruzko azterlanak, administrazio teknologikoa erabiltzeko asmoa azaltzekoak<sup>3</sup>

Onarpen teknologikoko erduen artean gogobetetzeari buruzko azterlanak daude, erabileraren aurreko jarrerari buruzko azterlan ere deiturikoak.

Bi txosten egin dira, bat pertsonen egindako inkestari buruzkoa eta beste bat establezimenduei egindakoari buruzkoa, eta horietan jadanik alderdi metodologikoak zehazten direnez, azterlan horietara jo beharko da xehetasun gehiago behar izanez gero.

Txosten honen helburua administrazio elektronikoari buruzko bi inkestetako adierazle giltzarriak alderatzea da, bi kasuetan lortutako emaitzen arrazoi edo azalpenetan gehiago sakontzeko.

Egituraz desberdinak diren bi unitate alderatzea (pertsonak eta enpresak/establezimenduak) koherentea ez dela eman

---

<sup>1</sup> Eusko Jaurlaritza. Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saila. Estatistikarako Organo Berezia. **Zerbitzu Publiko Elektronikoaren Estatistika**.  
<http://www.euskadi.eus/estadistica-de-servicios-publicos-electronicos-espe-2016/web01-s2jusap/es/>

<sup>2</sup> Eusko Jaurlaritza. Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saila. Estatistikarako Organo Berezia. **e-Administrazioaren barometroa**  
<http://www.euskadi.eus/barometro-de-la-administracion-electronica-en-la-c-a-de-euskadi-bea/web01-s2jusap/es/>

<sup>3</sup> Kriti Priya Gupta, Swati Singh and Preeti Bhaskar. Electronic Government, An International Journal, Vol. 12, No. 2, 2016. **Citizen adoption of e-government: a literature review and conceptual framework**.  
[https://www.researchgate.net/publication/301704505\\_Citizen\\_adoption\\_of\\_e-government\\_A\\_literature\\_review\\_and\\_conceptual\\_framework](https://www.researchgate.net/publication/301704505_Citizen_adoption_of_e-government_A_literature_review_and_conceptual_framework)



dezakeen arren, kontuan izan behar da establezimenduetatik administrazio publikoekin harremanak dituztenak ere pertsonak direla, eta, beraz, administrazio elektronikoaren abantaila eta desabantaila berberei aurre egin behar dietela.



## 1. INKESTAREN FITXA TEKNIKOA. ESSE\_E – 2019

<b>1 Biztanleria-esparrua</b>	DIRAE (Jarduera Ekonomikoen Direktoria), 2018koa, Eustatena
<b>2 Unibertsoa</b>	Jarduera Ekonomikoen Direktorioko establezimendu aktiboak –tokiko unitateak-, 2009ko EJSNko atalak; honakoak barne: Btik N, R eta Sra. EJSN 6920ren mota, 10 enplegu baino gehiago dituzten establezimenduen kasuan, guztientzat jaso da
<b>3 Gainlaginketa</b>	Bai
<b>4 Ordezkapena</b>	Lagina osatzeko beharrezkoa izan zen ordezko establezimenduen poltsara jotzea 51 kasutan
<b>5 Lagin-tamaina erreal</b>	1.614
<b>6 Lagin teorikoaren tamaina (jasotako lagina)</b>	1.012. Araban 344, Bizkaian 331 eta Gipuzkoan 337
<b>7 Esleipena</b>	Lurralde historikoa bere horretan eta enpleguaren eta sektore ekonomikoaren geruzako erro bosgarrena
<b>8 Geruzapen-aldagaiak</b>	Establezimenduaren kokapenaren lurralde historikoa, sektore ekonomikoa eta enplegu-geruza
<b>9 Laginketa-mota</b>	Zorizko laginketa sinplea
<b>10 Haztapena</b>	Lurralde historikoa, sektore ekonomikoa eta enplegu-geruza (0-9, 10-49, 50-99 eta 100 enplegu edo gehiago)
<b>11 Haztapen-biztanleria</b>	DIRAE (Jarduera Ekonomikoen Direktoria), 2018koa, Eustatena
<b>12 Laginketa-akatsa</b>	% 95,5eko konfiantza-maila baterako (bi sima) eta P=Q izanik, errorea % $\pm 3$ da, lagin osorako, eta % $\pm 5$ lurralde historikoetarako
<b>13 Bilketa-metodoa</b>	CAWI (Internet bidez autoadministratutako galdetegia - % 45,75-), CATI (Ordenagailu bidez lagundutako telefono bidezko inkesta -% 51,78-), CAWI/CATI -% 0,30- eta PAPI (Paperezko galdetegia duen inkesta -% 2,17-)
<b>14 Informazioa biltzeko aldia</b>	2019-09-23tik 2019-11-11ra
<b>15 Biltzeko eta artxibatzeko tresna</b>	Eustaten WEB katea
<b>16 Galdetegiaren iraupena</b>	CATI=2,95'; CATI+IBILBIDE-ORRIA= 5,02'; CAWI=6,16';
<b>17 Landa-laneko datuen bilketa eta txostenen prestaketa</b>	Ikertalde. Grupo Consultor SA



## 2. INKESTAREN FITXA TEKNIKOA. ESSE\_P – 2019

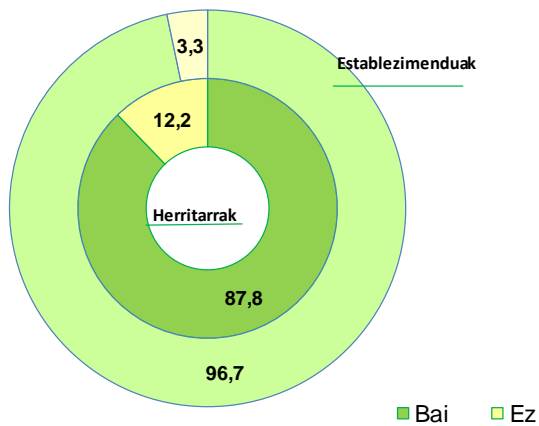
1	<b>Biztanleria-esparrua</b>	Euskal Autonomia Erkidegoko telefono finkoen zerrenda
2	<b>Unibertsoa</b>	Euskal Autonomia Erkidegoan bizi diren 18 eta 74 urte bitarteko biztanleak
3	<b>Gainlaginketa</b>	Bai
4	<b>Ordezkapena</b>	Ez
5	<b>Lagin-tamaina erreala</b>	15.015 etxebizitza. Etxebizitzako pertsona baten aukeraketa
6	<b>Lagin teorikoaren tamaina (jasotako lagina)</b>	2.092. Araban 488, Bizkaian 898 eta Gipuzkoan 706
7	<b>Esleipena</b>	Esleipen proportzionala
8	<b>Geruzapen-aldagaiak</b>	Bizilekuko lurralde historikoa, sexua eta adina ( <i>bost urteko taldeak</i> )
9	<b>Laginketa-mota</b>	Zorizko laginketa sinplea
10	<b>Etxebizitzako pertsonaren hautaketa</b>	Azken urtebetetzearen metodoa
11	<b>Haztapena</b>	Bizilekuko lurralde historikoa, sexua eta adina ( <i>bost urteko taldeak</i> )
12	<b>Haztapen-biztanleria</b>	Biztanleria-proiekzioak 2019rako, hilabeteko, Eustaten, betetako adinaren arabera egokituta
13	<b>Laginketa-akatsa</b>	% 95,5eko konfiantza-maila baterako (bi sima) eta P=Q izanik, errorea % $\pm 2,1$ da, lagin osorako, % 4,8 Arabarako, % $\pm 3,3$ Bizkairako eta % $\pm 3,7$ Gipuzkoarako
14	<b>Bilketa-metodoa</b>	CATI (Ordenagailu bidez lagundutako telefono bidezko inkesta)
15	<b>Informazioa biltzeko aldia</b>	2019-06-10etik 2019-07-16ra
16	<b>Biltzeko eta artxibatzeko tresna</b>	Eustaten WEB katea
17	<b>Galdetegiaren iraupena</b>	CATI=4,07'; CATI+Ibilbide-orria= 5,57'
18	<b>Landa-laneko datuen bilketa eta txostenen prestaketa</b>	Ikertalde. Grupo Consultor SA



### 3. PERTSONAK ETA ESTABLEZIMENDUAK e-ADMINISTRAZIOAN

#### 3.1. Interneten erabilera

1. grafikoa. 18 urtetik 74ra bitarteko populazioa eta establezimenduak azken 12 hilabeteetako Interneten erabileraren arabera. EAE. 2019. %

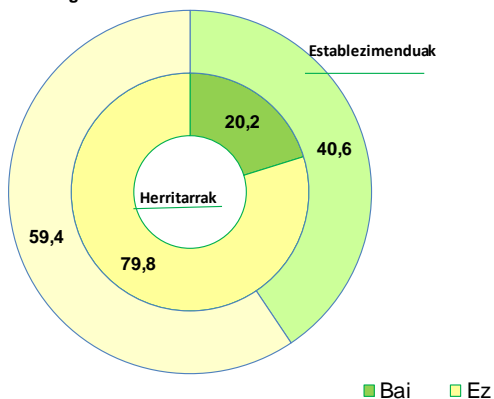


Azpimarratu beharreko lehen datua establezimenduek Internet gehiago erabiltzen dutela da, ia ehuneko bederatzi gehiago. Jakina, Internet ez da erabilera pertsonaleko tresna bat; aitzitik, informazioaren eta komunikazioaren funtsezko teknologia bihurtu da establezimenduentzat.

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saila. DACIMA Pertsonen eta enpresen gogobetetasuna Eusko Jaurlaritzaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzu elektronikoen. ESSE\_P\_2019 / ESSE\_E\_2019

#### 3.2. Hirugarren pertsonak edo entitateek egikaritutako e-Administrazioa

2. grafikoa. 18 urtetik 74ra bitarteko populazioa eta establezimenduak informazioa bilatzeko eskaeraren arabera eta Eusko Jaurlaritzarekin edo haren erakunde autonomoen administrazio elektronikoko izapide bat egiteko eskaeraren arabera. EAE. 2019. %



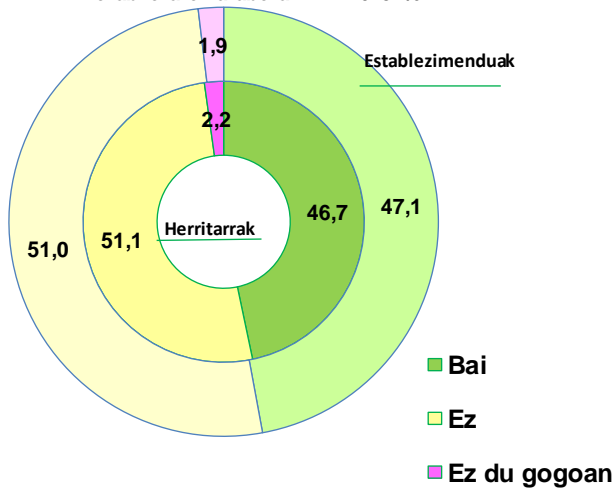
Establezimenduak pertsonen gainetik daude, era berean, hirugarrenei laguntza eskatzeari dagokionez, haien tasa ia bikoizteraino: % 20,2 eta % 40,6, hurrenez hurren.

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saila. DACIMA Pertsonen eta enpresen gogobetetasuna Eusko Jaurlaritzaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzu elektronikoen. ESSE\_P\_2019 / ESSE\_E\_2019

Halaber, desberdintasun horien azalpena izan daitezke zenbait izapide (baimenak, lizentziak, adierazpenak) egiteko obligazioa, laguntzak edo diru-laguntzak jasotzeko aukera, izapide horiek eskuordetzeko zegoen usadioa (kudeatzaitzak, aholkularitzak, etab.) eta, establezimendu txikien kasuan, izapideak egiteko nolabaiteko zailtasuna (autonomoak). Bestalde, jendeak neurri handiagoan jo dezake aurrez aurreko kanaletara edo telefono bidezkoetara, eta hala egiten du.

### 3.3. e-Administrazioaren erabilera.

3. grafikoa. 18 urtetik 74ra bitarteko populazioa eta establezimenduak azken 12 hilabeteotan informazioa bilatzeko edo Eusko Jaurlaritzarekin eta haren erakunde autonomoekin izapideak egiteko Internetez egindako erabilaren arabera. EAE. 2019. %



Internet-konexioari buruz pertsonen eta establezimenduen artean gorago aipatu diren aldeak gorabehera, e-Administrazioaren azken 12 hilabeteetako erabilera-tasak oso antzekoak izan dira bi unitateetan. Pertsonek % 46,7 eta establezimenduek % 47,1.

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saila. DACIMA Pertsonen eta enpresen gogobetetasuna Eusko Jaurlaritzaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzu elektronikoen. ESSE\_P\_2019 / ESSE\_E\_2019

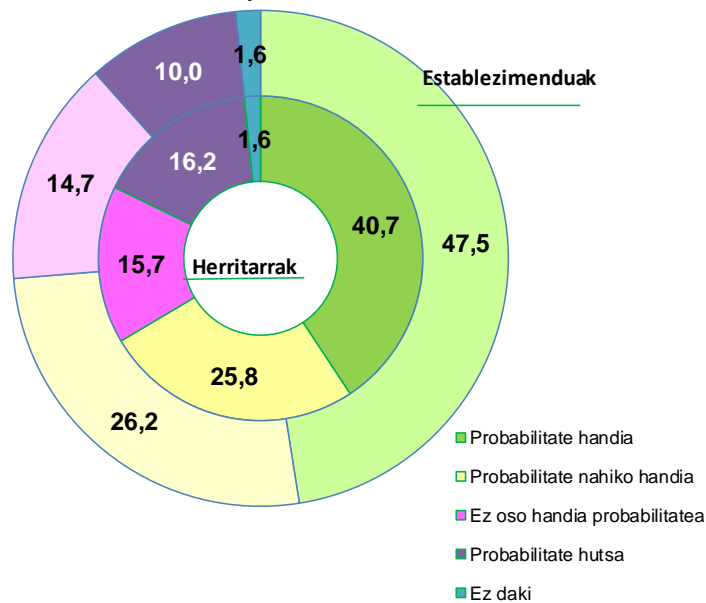
Agian, establezimenduetan espero den erabilera handiagoa Eusko Jaurlaritzarekin edo haren erakunde autonomoekin administrazio elektronikoko prozedurak edo izapideak kudeatzeko hirugarren pertsona edo entitateengana joz betetzen da.

Berriz ere azpimarratu behar da Eusko Jaurlaritzak eta haren erakunde autonomoek ez dutela pertsona eta establezimendu guztientzat nahitaezkoak diren prozedura eta izapiderik, eta, beraz, ezin da espero unitate horien % 100ek administrazio horrekin izapidetzea, dela bide elektronikoz, dela beste bide batetik.

Horrek ez du esan nahi aldi batean izapidetze-bolumena handia ez denik: pertsona edo establezimendu berak izapide bat baino gehiago egin ditzake eta denboran errepikatu.

### 3.4. Administrazio elektronikoen erabilera-aurreikuspena

4. grafikoa. 18 urtetik 74ra bitarteko populazioa eta establezimenduak azken 12 hilabeteotan Eusko Jaurlaritzarekin eta haren erakunde autonomoekin Internet erabiltzeko aurreikuspenaren arabera. EAE. 2019. %



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saila. DACIMA Pertsonen eta enpresen gogobetetasuna Eusko Jaurlaritzaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzu elektronikoen. ESSE\_P\_2019 / ESSE\_E\_2019

Pertsonen eta establezimenduen erabilera gaur egun oso antzekoa den arren, aurreikuspenen arabera establezimenduen erabilera handiagoa izango da. Pertsonen % 66,5ek uste du oso gertagarria edo nahiko gertagarria dela etorkizunean e-Administrazioa erabiltzea, baina establezimenduetan portzentaje hori % 73,7ra igotzen da, ehuneko 7,2 puntu gehiago.

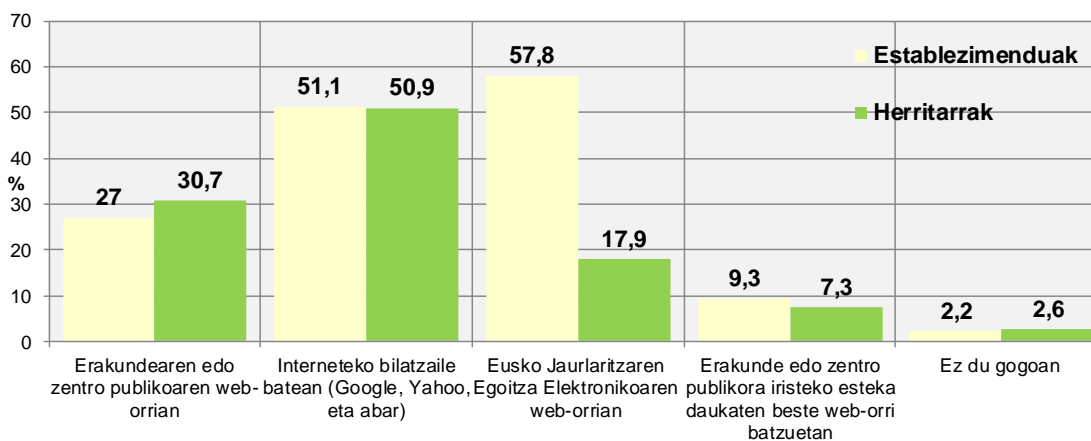
Establezimenduek gehiago hautematen dute administrazioarekin bide elektronikoen bidez elkarreraginean aritzeko obligazioa eta/edo beharra, eta trebetasun eta ezagutza digital handiagoak eskuratu dituzte; beraz, litekeena da horiek izatea aurreikuspen handiago horien arrazoiak.

Horrez gain, litekeena da establezimenduek kostuen murrizketari garrantzi handiagoa ematea (denbora, joan-etorriak, azpikontratazioak, etab.), eta pertsonak ez hainbeste.

#### 4. e-ADMINISTRAZIOAREN ERABILERAREN EZAUGARRIAK

##### 4.1. Sarbideak

5.g. Azken 12 hilabeteotan Eusko Jaurlaritzaren edo haren erakunde autonomoen atarietan informazioa bilatu duten edo izapideak egin dituzten 18 urtetik 74ra bitarteko populazioa eta establezimenduak, sarbidearen arabera (erantzun anizkoitza).EAE.2019.%



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saila. DACIMA Pertsonen eta enpresen gogobetetasuna Eusko Jaurlaritzaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzu elektronikoekin. ESSE\_P\_2019 / ESSE\_E\_2019

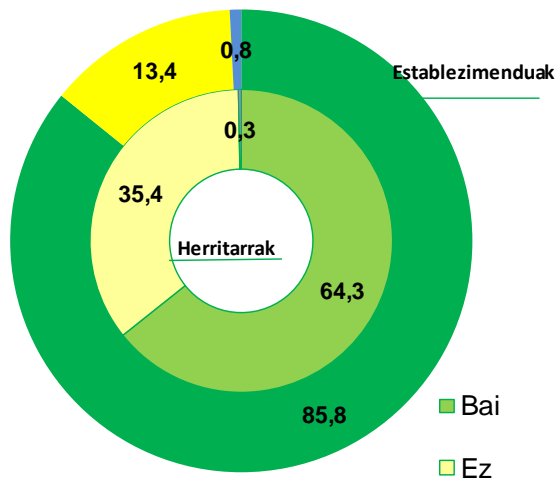
Sarbideei dagokienez, Eusko Jaurlaritzaren Egoitza Elektronikoaren orria erabiltzen dutelako nabarmentzen dira establezimenduak (% 57,8); pertsonen artean, berriz, ehuneko hori % 17,9koa baino ez da.

Zenbait izapideren jarraipena eta errepikapena, baita Egoitzaren erabileraren ezagutza eta ikaskuntza bera ere, establezimenduak sarbide gisa gehiago erabiltzearen atzean egon daitezke.

Azalpenen artean legoke, halaber, horretara jotzeko obligazioa eta/edo beharra.

## 4.2. Eusko Jaurlaritzaren Egoitza Elektronikoen ezagutza

6. grafikoa. 18 urtetik 74ra bitarteko populazioa eta establezimenduak Eusko Jaurlaritzaren Egoitza Elektronikoen ezagutzaren arabera. EAE. 2019. %



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saila. DACIMA Pertsonen eta enpresen gogobetetasuna Eusko Jaurlaritzaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzu elektronikoen. ESSE\_P\_2019 / ESSE\_E\_2019

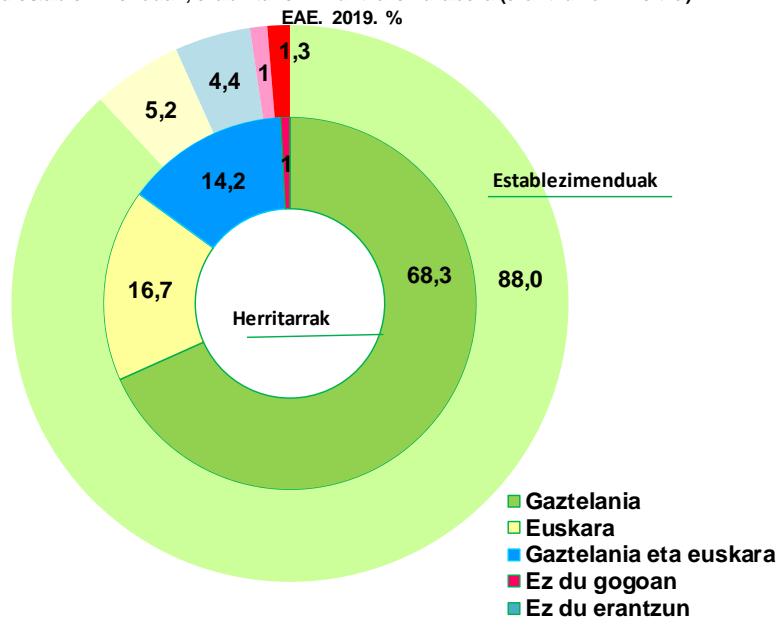
Eusko Jaurlaritzaren eta haren erakunde autonomoen e-Administraziora sartzeko bide gisa establezimenduen Egoitza Elektronikoz egiten duten erabilerarekin bat etorriz, ikusten da, halaber, tresna horren ezagutza-maila handiagoa dela haien artean pertsonen artean baino: % 64,3 eta % 85,8, hurrenez hurren, 21,5 portzentaje-puntu gehiago alegia.

e-Administraziorako sarbide gisa Egoitza Elektronikoa erabiltzeko arrazoiek, baita erabilera eta ezgupenaren arrazoiak ere, aurreko atalean aipatutakoek, balio bera izaten jarraitzen dute.



### 4.3. Administrazio elektronikoan erabilitako hizkuntza

7. g. Azken 12 hilabeteotan Eusko Jaurlaritzaren edo haren EEA-moen atarrietan informazioa bilatu duten edo izapideak egin dituzten 18-74 bitarteko populazioa eta establezimenduak, erabilitako hizkuntzaren arabera (erantzun anizkoitza).



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saila. DACIMA Pertsonen eta enpresen gogobetetasuna Eusko Jaurlaritzaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzu elektronikoen. ESSE\_P\_2019 / ESSE\_E\_2019

18 eta 74 urte bitarteko biztanleriaren ia herenak euskara edo euskara eta gaztelania erabiltzen ditu (% 30,9), baina establezimenduen artean hamarretik batek baino ez du erabiltzen (% 9,6).

Bere garaian ikusi zen bezala, euskararen (eta euskararen + gaztelaniaren) erabileraren banaketak ez dira gehiegi urruntzen pertsonen artean norberaren hizkuntza jakitearekin lotutakoetatik, eta hori ez da gertatzen establezimenduen artean.

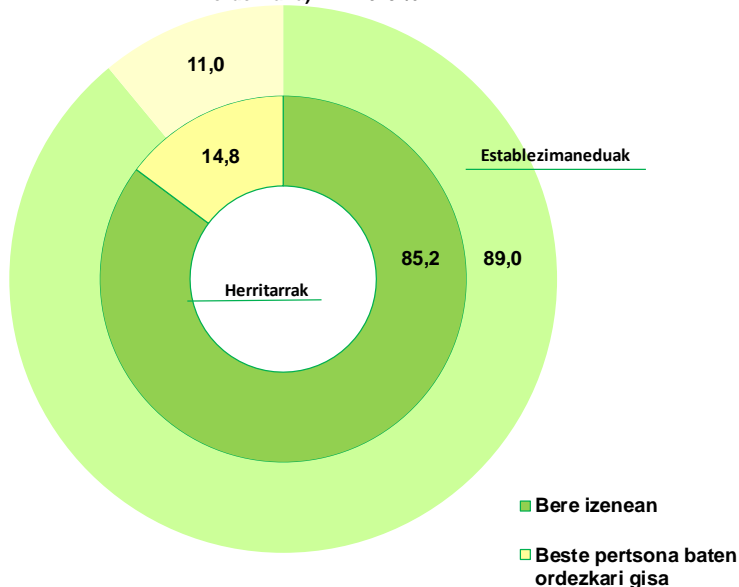
Gogoan izan behar da laginean ez direla sartu lehen sektorea (nekazaritza, abeltzaintza, basogintza eta arrantza), administrazio publikoa, hezkuntza eta osasun-jarduerak eta gizarte-zerbitzuak, euskara komunikazio-hizkuntza garrantzitsua izan daitekeen jarduera-adarrak alegia.

Agian, estatuko gainerako tokietako bezero askorekin edo EAEn daudenekin hizkuntza komun edo franko bat (gaztelania) erabiltzeak eragingo zituen inkestak eskaintzen dituen erabilera-emaitzak.

## 5. e-ADMINISTRAZIOAREN ERABILERA MOTAK

### 5.1. Partikular edo ordezkari gisa erabiltzea

8.g. Azken 12 hilabeteotan Eusko Jaurlaritzaren edo haren EEA-moen atarietan informazioa bilatu duten edo izapideak egin dituzten 18 urtetik 74ra bitarteko populazioa eta establezimenduak, erabileraren arabera (partikularra edo ordezkaria).EAE.2019.%



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saila. DACIMA Pertsonen eta enpresen gogobetetasuna Eusko Jaurlaritzaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzu elektronikoekin. ESSE\_P\_2019 / ESSE\_E\_2019

Zazpi pertsonatik batek (% 14,8) beste pertsona baten ordezkari gisa jarduten du Eusko Jaurlaritzaren eta haren erakunde autonomoen e-Administrazioan. Proporzio hori hamarretik batera jaisten da establezimenduen kasuan (% 11,0).

Aldearen zati baten arrazoia izan daiteke familia batzuetan etxeko "adituaren" esku uzten dela izapideen kudeaketa.

Bestalde, tramitazioak eskuordetzen zaizkien –eta hirugarren erakundeen ordezkari gisa jarduten duten– gestorien eta aholkularitzen kasuan edo enpresa berekoak diren establezimenduen kasuan izan ezik, ez du zentzu handirik ordezkari gisa jarduteak, horri buruzko araudiaren konplexutasunagatik (berariazko baimenen beharra, batzuetan notario-izaerakoak ...).



## 5.2. Administrazio elektronikoaren erabilera ohikoenak

Honako hauek dira establezimenduak pertsonen gaintik nabarmentzen diren e-Administrazioaren sei erabilera motak:

- Ordainketa bat egitea edo izapidetzea, portzentajeko 11,8 puntu gehiago establezimenduetan
- Espediente baten egoera kontsultatzea, 11,5 puntu gehiago
- Baimenen izapideak egitea, 9,1 puntu gehiago
- Informazioa eskatzea edo kontsulta bat egitea posta elektronikoz, 8,1 puntu gehiago
- Ziurtagiri digitala eskatzea, 6,3 puntu gehiago
- Faktura elektronikoa bat aurkeztea edo haren egoera kontsultatzea, 5,9 puntu gehiago

Informazioa bilatzeari dagokionez nabarmentzen dira, batez ere, pertsonak, hiru kasutatik bitan (% 63,3); establezimenduen artean, berriz, proportzio hori erdira jaisten da (% 52,9).

Dirudenez, establezimenduek areagotu egiten dute administrazio elektronikoan duten jardura enpresen kudeaketa ekonomiko, tekniko eta juridikoari lotutako izapideekin.

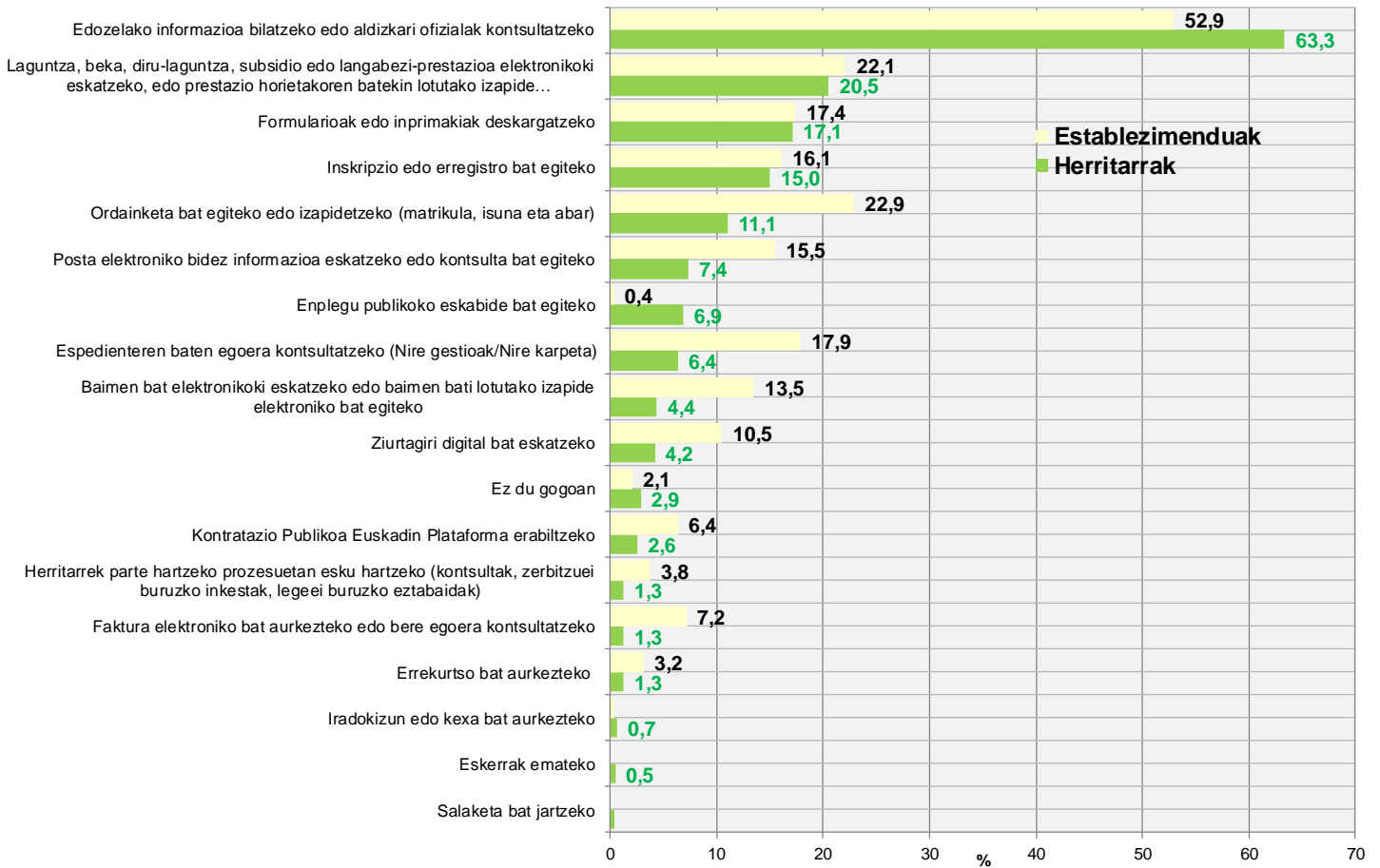
Pertsonen artean, erabilera motak askotarikoak dira, informazio-bilaketa hutsetik harago, baina establezimenduena baino txikiagoa betiere.

Dirudenez, kasu batzuetan izapide bat Internet bidez informazioa bilatuz has daiteke, eta, ondoren, kanal desberdinetara bideratu, klasikoetara edo elektronikora.





9. grafikoa. Azken 12 hilabeteotan Eusko Jaurlaritzaren edo haren erakunde autonomoen atarietan informazioa bilatu duten edo izapideak egin dituzten 18 urtetik 74ra bitarteko populazioa eta establezimenduak, ohiko erabileren arabera. EAE. 2019. %

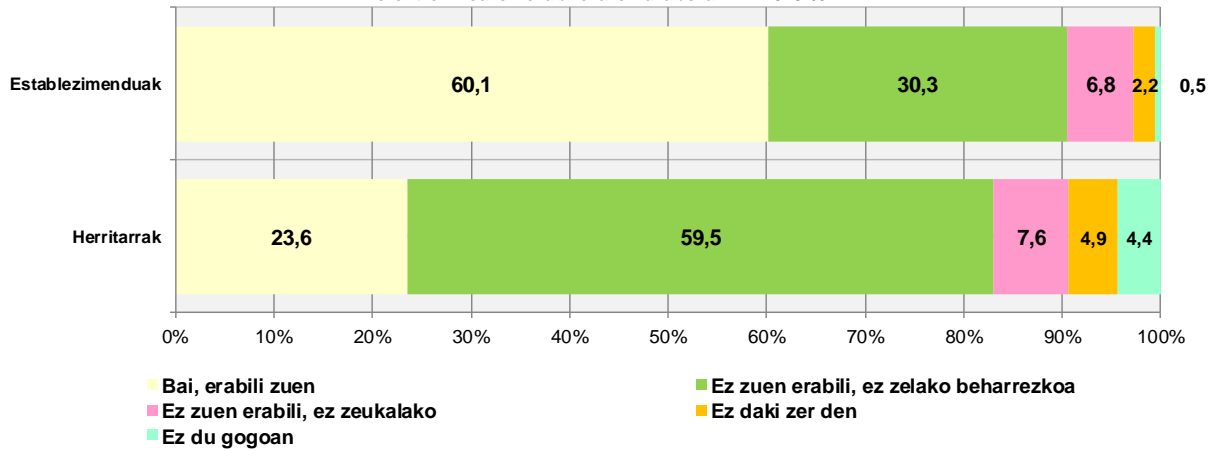


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saila. DACIMA Pertsonen eta enpresen gogobetetasuna Eusko Jaurlaritzaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzu elektronikoen. ESSE\_P\_2019 / ESSE\_E\_2019



### 5.3. Ziurtagiri elektronikoen erabilera

10. g. Azken 12 hilabeteotan Eusko Jaurlaritzaren edo haren erakunde autonomoen atarietan informazioa bilatu duten edo izapideak egin dituzten 18-74 urte bitarteko populazioa eta establezimenduak, ziurtagiri elektronikoen erabilerearen arabera. EAE. 2019. %



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saila. DACIMA Pertsonen eta enpresen gogobetetasuna Eusko Jaurlaritzaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzu elektronikoekin. ESSE\_P\_2019 / ESSE\_E\_2019

Establezimenduek pertsonak baino hiru aldiz gehiago erabiltzen dituzte ziurtagiri elektronikoak: % 60,1 eta % 23,6, hurrenez hurren.

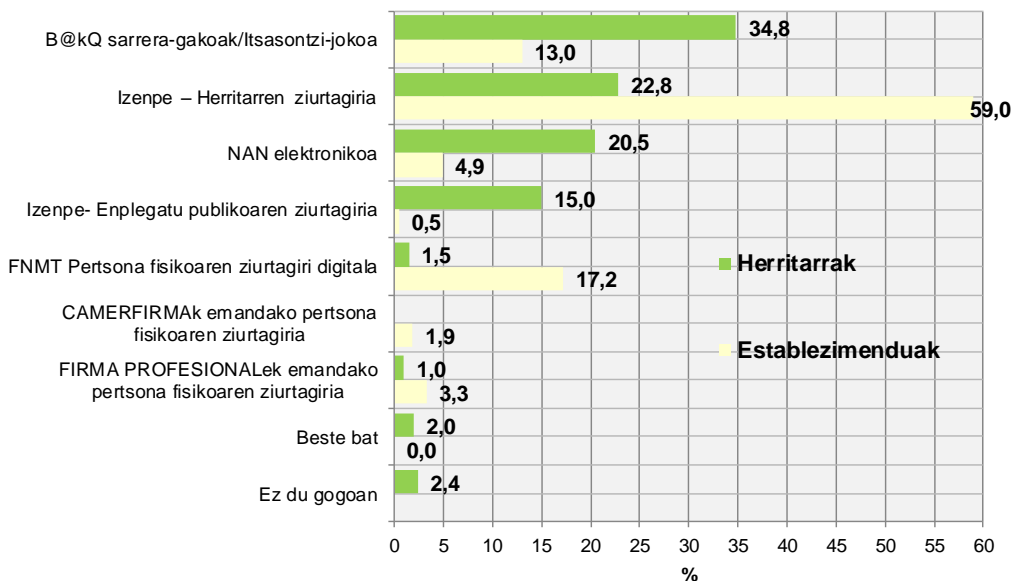
Egin beharreko bilaketa- edo kudeaketa-motak ez du ziurtagiririk eskatzen pertsonen % 59,5aren kasuan, ezta establezimenduen % 30,3aren kasuan ere.

Ziurtagiri elektronikoen xedearen inguruko ezjakintasuna bikoitza da pertsonen artean (% 4,9) establezimenduen artean baino (% 2,2), nahiz eta, ikusten denez, zenbakiak ez diren handiak. 'Ez da gogoratzen' eta ez daki zer den ziurtagiri elektronikoa erantzunak gehitzen badira, pertsonen % 9,3 dira, eta establezimenduen % 2,7.

Jakina, ziurtagiri elektronikoen erabilera lotuta dago egin beharreko izapide motarekin, bai horietara sartzerakoan bai sinadura elektronikoa erabiltzerakoan. Pertsonak eta establezimenduak bereizten dituzten sei erabileretatik bostek, 5.2 atalean ikusi dugunez, zirkunstantzia hori berresten dute.



11.g. Azken 12 hilabeteotan Eusko Jaurlaritzaren edo haren erakunde autonomoen atarrietan ziurtagiri elektronikoa erabiliz informazioa bilatu duten edo izapideak egin dituzten 18 urtetik 74ra bitarteko pop. eta estab. motaren arabera. EAE.2019. %



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saila. DACIMA Pertsonen eta enpresen gogobetetasuna Eusko Jaurlaritzaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzu elektronikoen. ESSE\_P\_2019 / ESSE\_E\_2019

Erabilitako ziurtagiri elektronikotarako ere pertsonak eta establezimenduak bereizten ditu, eta nolabaiteko espezializazioa markatzen du.

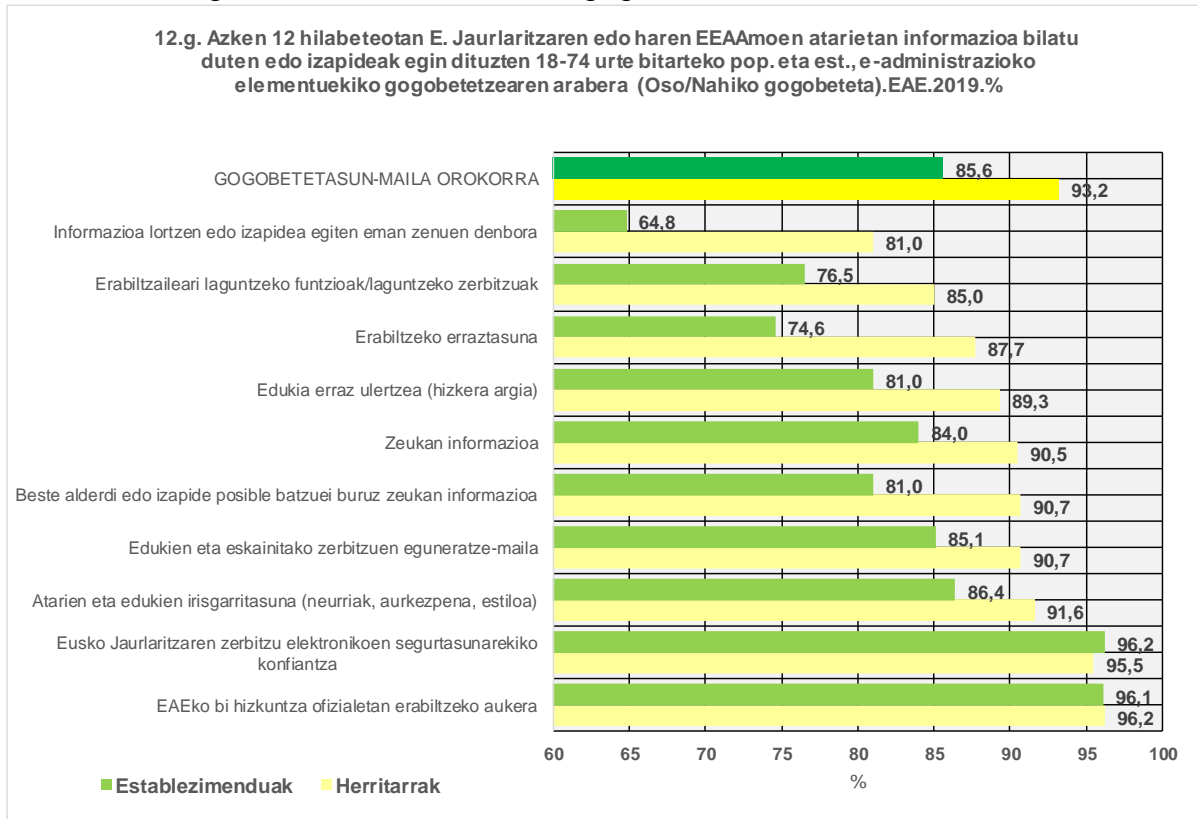
Kontuan izan behar da establezimenduen artean sozietate-forma juridiko desberdinak aurki ditzakegula, baina baita pertsonak ere (autonomo asko).

B@kq/Itsasontzi-jokoa sarbide-gakoak portzentajeko 21,8 puntu gehiagoko presentzia du pertsonen artean establezimenduen artean baino. Izenpe-Langile publikoaren ziurtagiriaren kasuan ere pertsonak 14,5 puntu gorago daude establezimenduak baino. NANE-ren erabilera ere 15,6 puntu handiagoa da pertsonen artean establezimenduen artean baino.

Aitzitik, Izenpe-Herritar Ziurtagiriak 36,2 puntu gorago dago establezimenduen artean pertsonen artean baino, eta pertsona fisikoaren FNMT ziurtagiri digitala 15,7 puntu gorago.

## 6. e-ADMINISTRAZIOAREKIKO GOGOBETETZEA

### 6.1. Ingurune elektronikoarekiko gogobetetzea



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saila. DACIMA Pertsonen eta enpresen gogobetetasuna Eusko Jaurlaritzaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzu elektronikoekin. ESSE\_P\_2019 / ESSE\_E\_2019

e-Administrazioan ebaluatutako elementuei emandako erantzunak erreferentzia gisa hartuta, "Oso edo nahiko gogobeteta" erantzunak gehitzen badira, pertsonak balorazio hobea emateko joera dute establezimenduek baino.

Gogobetetasun orokorraren batez besteko erantzuna hartuz gero, aldea portzentajeko 7,6 puntukoa da pertsonen alde.

Oro har, kasu batean zein bestean, balorazio-egitura oso antzekoa da: bi hizkuntza ofizialen erabilerarekiko eta aplikazioek eskaintzen duten segurtasunarekiko gogobetetasun-maila ez da ia aldatzen; aldiz, izapidea egiteko emandako denbora eta laguntza-sistema dira balorazio positibo txikiena jasotzen duen elementuak.

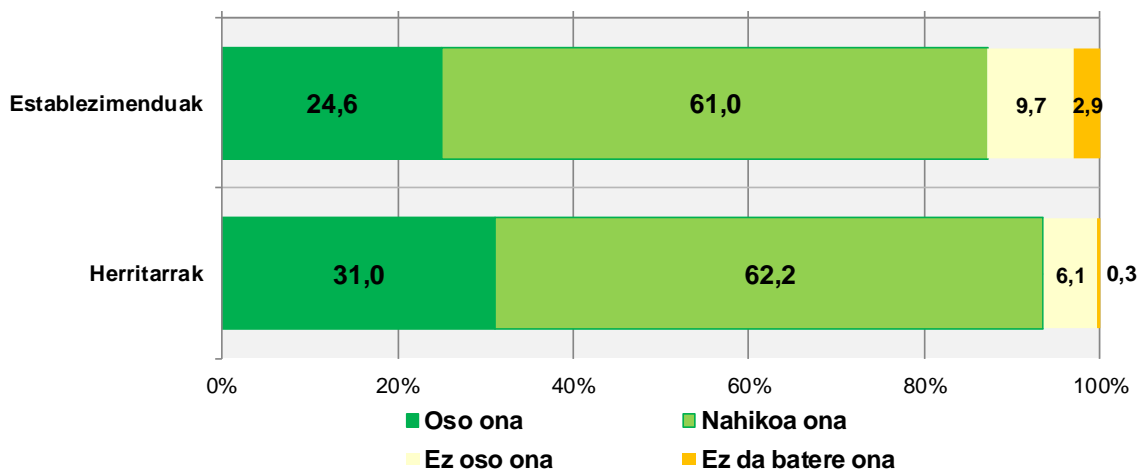
Ezaugarri horietako bat –eskaintako denbora– da establezimenduek balorazioa txikiena jasotzen duena pertsonen balorazioaren aldean, eta gauza bera geratzen da maneiatzeko erraztasunarekiko gogobetetzearen kasuan ere: Portzentajeko 16,2 eta 13,1 puntu gutxiago, hurrenez hurren.

Erabilitako hizkuntzarekiko (argitasuna) eta laguntza-zerbitzuarekiko gogobetetzea ere 8 puntu txikiagoa da.

Balorazio-lerro edo egitura horiek gutxienez hiru gauza iradokitzen dituzte:

- Establezimenduek behar dituzten izapideak konplexuagoak dira pertsonen zuzendutakoak baino
- Eskaintako denborak, zeinak harremana baitu ebaluatutako hainbat elementurekin, balio desberdina du establezimenduentzat eta pertsonentzat
- Informazioa bilatzeak askoz pisu handiagoa du pertsonen artean establezimenduen artean baino; beraz, zailtasun-maila ez da haztatuta agertzen.

13. grafikoa. Azken 12 hilabeteotan Eusko Jaurlaritzaren edo haren erakunde autonomoen atarietan informazioa bilatu duten edo izapideak egin dituzten 18 urtetik 74ra bitarteko populazioa eta establezimenduak, gogobetetze orokorraren arabera. EAE. 2019.%



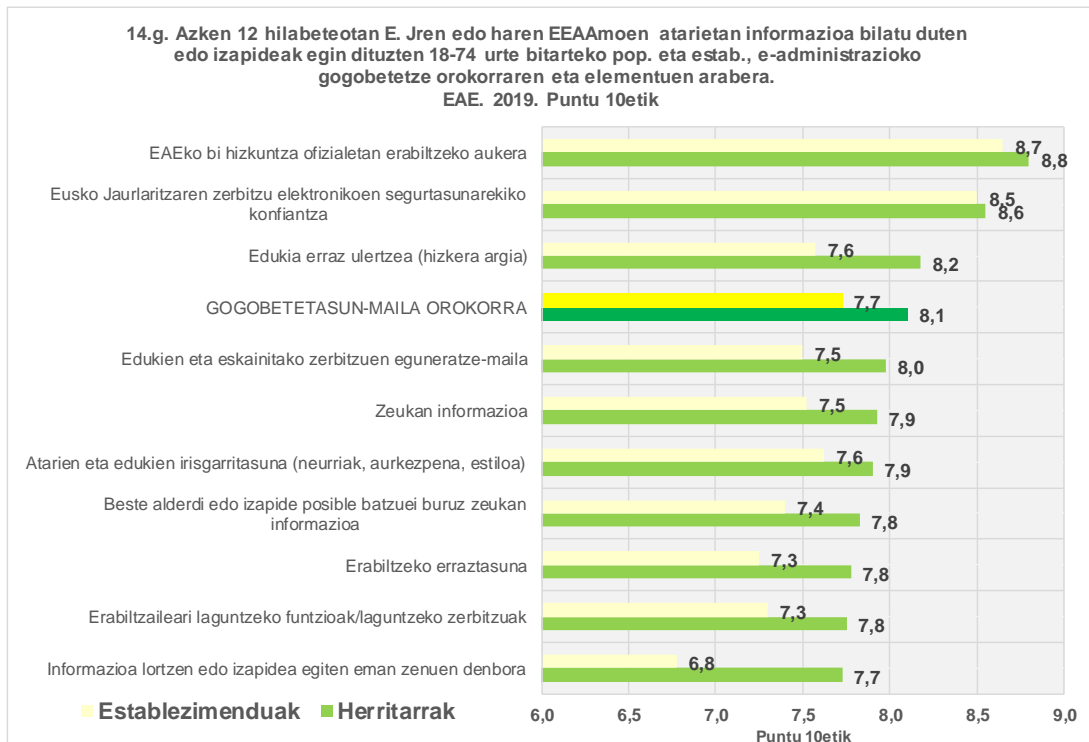
Iturria: Eusko Jaurlaritza. Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saila. DACIMA Pertsonen eta enpresen gogobetetasuna Eusko Jaurlaritzaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzu elektronikoekin. ESSE\_P\_2019 / ESSE\_E\_2019

Gogobetetasun-maila orokorrari dagokionez, 'Oso pozik' erantzunak ehuneko 6,4 puntu gutxiago jasotzen ditu establezimenduetan pertsonetan baino; 'nahiko pozik' erantzunak antzeko banaketa du bi unitateetan, eta 'batere pozik ez/batere ez' daudenak ehuneko 6,2 puntu gehiago dira establezimenduetan pertsonetan baino.

Bere garaian aipatu bezala, bi kasuetan, gogobetetasun orokorra nabarmen gorago dago elementuen arabeko balorazioen batez bestekoa baino. Establezimenduen gogobetetze orokorrari dagokionez, "oso edo nahiko gogobeteta" puntuazioak zazpi elementutan baino



gehiagotan ematen dira, eta, pertsonen dagokionez, hamarretik zortzi baino gehiagotan.



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saila. DACIMA Pertsonen eta enpresen gogobetetasuna Eusko Jaurlaritzaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzu elektronikoen. ESSE\_P\_2019 / ESSE\_E\_2019

14. grafikoan, 'Oso/Nahiko gogobeteta' eta 'Ez oso/batere ez gogobeteta' balioen batez bestekoak (batez besteko puntuazioa, 4ren gainean) aurkezten dira, 10 oinarrira igarota. Ehunekoekiko aldeak leunduta geratu diren arren, balorazio-egiturak berdin jarraitzen du.

Gogobetetasun orokorraren balorazioari dagokionez, 10aren gaineko batez besteko puntuazioan aldea 4 hamarrenkoa baino ez da (8,1 puntu pertsonen aldetik eta 7,7 establezimenduenetik).

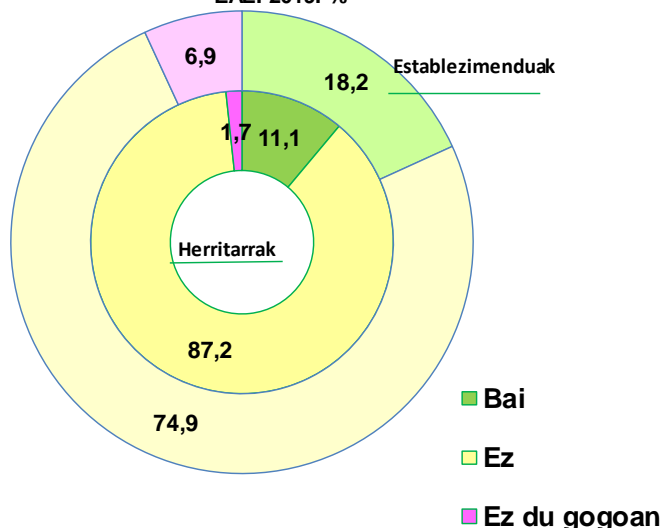
la puntu bateko aldea (9 hamarren) dago izapidean emandako denborari buruzko gogobetetzeari dagokionez (7,7 pertsonen aldetik eta 6,8 establezimenduenetik).

Administrazio elektronikoen webguneetako segurtasuna eta euskararen eta gaztelaniaren eta erabilera alde batera utzita (1 edo 2 hamarrenkoa aldea baino ez dago), ebaluatutako gainerako ezaugarrietan 3 eta 5 hamarren artean daude.

## 7. e-ADMINISTRAZIOAREN ZAILTASUNAK

### 7.1. e-Administrazioan aurkitutako arazoak

15. grafikoa. Azken 12 hilabeteotan Eusko Jaurlaritzaren edo haren erakunde autonomoen atarietan informazioa bilatu duten edo izapideak egin dituzten 18 urtetik 74ra bitarteko populazioa eta establezimenduak, arazoak izan zituztenak. EAE. 2019. %



Establezimenduak pertsonak baino 7,1 puntu gorago daude izapideak egiterakoan edo informazioa bilatzerakoan adierazitako arazoei dagokienez. Halaber, 5,2 puntu gehiago dituzte 'ez dute gogoratzen' kategorian, eta pentsa daiteke, a priori, gehienak 'ez zuela arazorik izan' kategoriara joan beharko luketela.

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saila. DACIMA Pertsonen eta enpresen gogobetetasuna Eusko Jaurlaritzaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzu elektronikoei. ESSE\_P\_2019 / ESSE\_E\_2019

Funtsezko bi azalpen errepikatuko lirateke desberdintasunak azaltzeko: batetik, pertsonak gehiago erabiltzen dute administrazio elektronikoa informazioa bilatzeko –gero izapidetze elektronikorekin edo beste bide batzuetatik jarrai daiteke– eta, bestetik, establezimenduetarako prozedurek eta izapideek konplexutasun handiagoa dute.

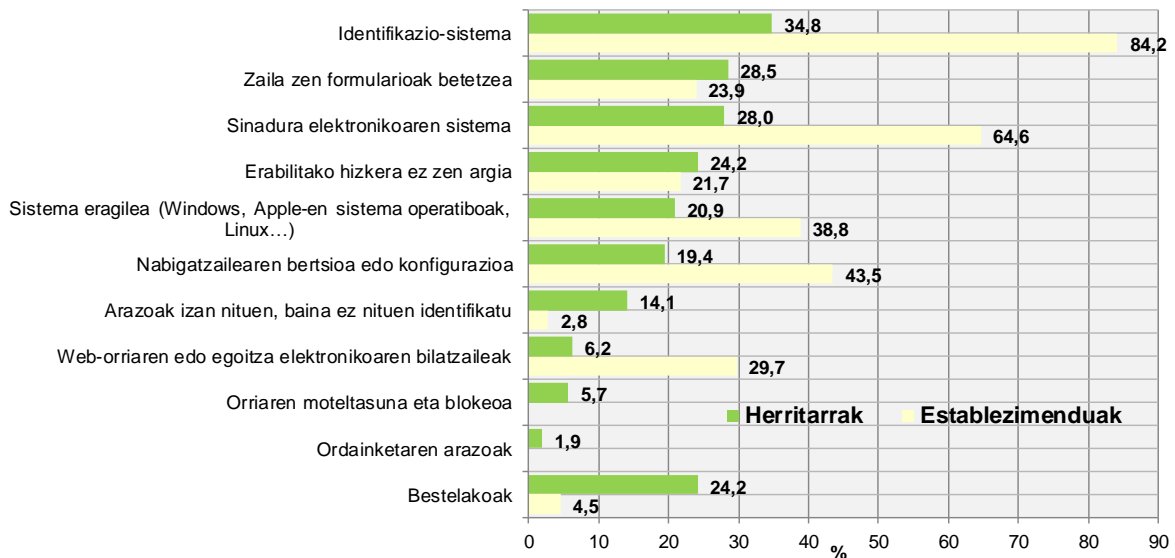
Izan ere, hauek dira establezimenduak eta pertsonak gehien urruntzen dituzten arazoak: identifikazio-sistemak (49,4 portzentaje-puntu gehiago establezimenduetan pertsonetan baino), sinadura elektronikoa (36,6 puntu gehiago), nabigatzaileak (24,1 puntu gehiago) eta Egoitza Elektronikoren edo web orriaren bilatzaileak (23,5 puntu gehiago).

Arazo gehiago adierazteaz gain –Egoitza Elektronikoko bilatzaileen kasuan izan ezik–, prozedura edo izapide bat egiteko eman behar diren urrats nagusietan zentratzen dira gehienbat; pertsonen kasuan, berriz, administrazioarekiko elkarreragin mota horrek askoz ere garrantzi txikiagoa daukala ondorioztatzen da.

Interesgarria da azpimarratzea e-Administrazioarekin arazoak izan zituzten pertsonen % 14,1 ez zirela gai izan arazo horiek identifikatzeko; establezimenduen kasuan % 2,8 baino ez.

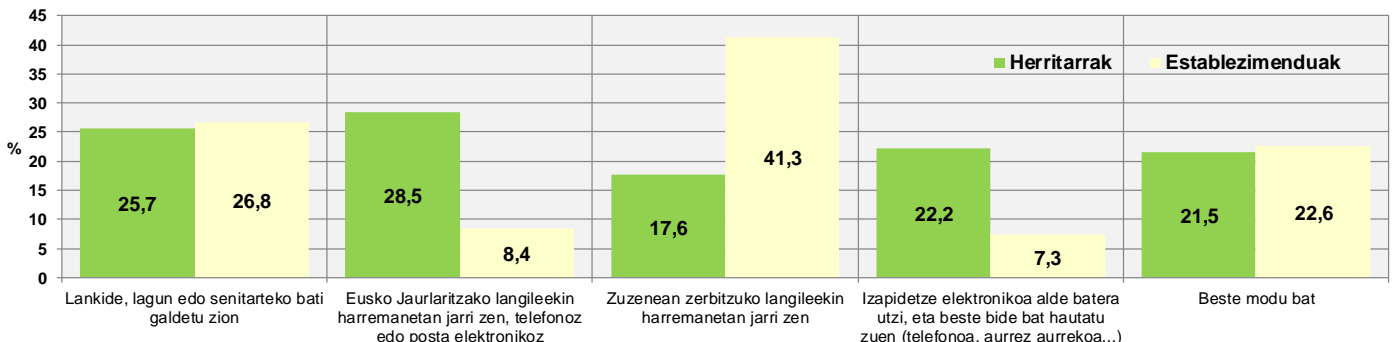
Establezimenduek espezializazio handiagoa izan dezaketen arren, izapideen aniztasunak eta bolumenak arazo gehiago eragiten dituzte.

16. g. Azken 12 hilabeteotan E Jaurlaritzaren edo haren EEA-moen atarietan informazioa bilatu duten edo izapideak egin dituzten 18-74 urte bitarteko pop. eta establ., arazoak izan zituztenak, motaren arabera (erantzun anizkoitza). EAE. 2019. %



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saila. DACIMA Pertsonen eta enpresen gogobetetasuna Eusko Jaurlaritzaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzu elektronikoekin. ESSE\_P\_2019 / ESSE\_E\_2019

17.g. Azken 12 hilabeteotan E. Jren edo haren EEA-moen atarietan informazioa bilatu duten edo izapideak egin dituzten 18-74 urte bitarteko pop. eta estab., arazoak izan zituztenak, horiek konpontzeko moduaren arabera (erantzun anizkoitza).EAE.2019.%



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saila. DACIMA Pertsonen eta enpresen gogobetetasuna Eusko Jaurlaritzaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzu elektronikoekin. ESSE\_P\_2019 / ESSE\_E\_2019

Administrazioarekin elkarreraginean jardutean izandako arazoak konpontzeko bideei dagokienez, nabarmentzekoa da 23,7 portzentaje-puntu gehiagoko aldea dagoela





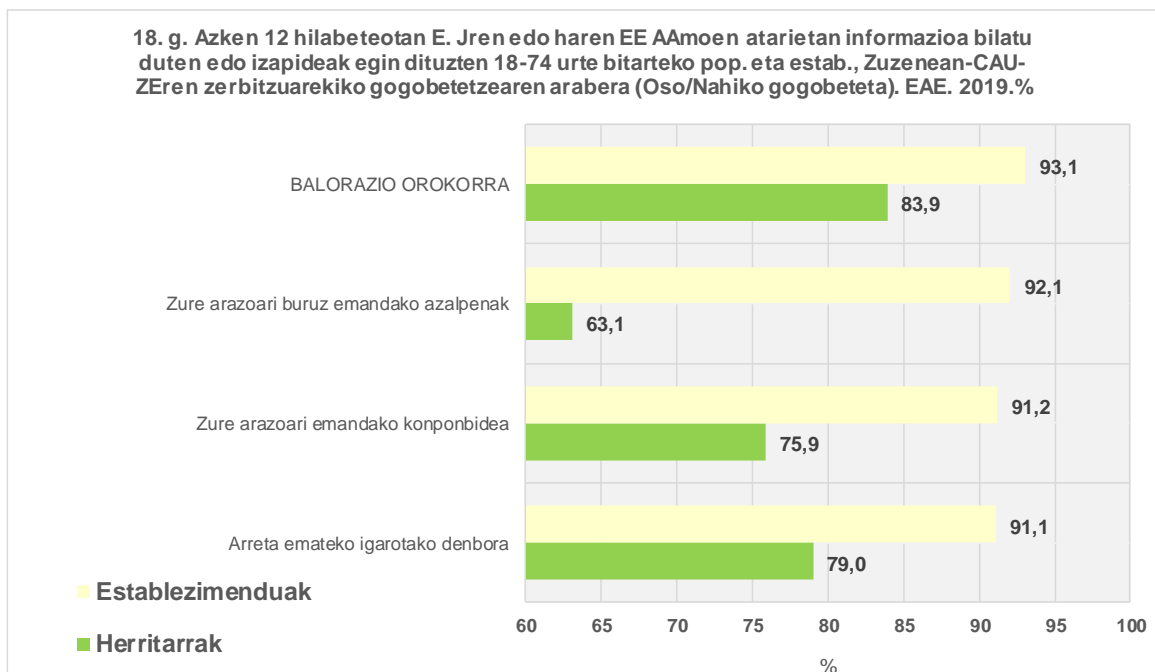
establezimenduen alde Zuzenean zerbitzuko langileengana jotzeari dagokionez; datu horrek iradokitzen du gehiago ezagutzen dutela zerbitzua eta izapidetze elektronikoan espezializazio-maila handiagoa dutela.

Pertsonek, establezimenduen aldean, joera handiagoa dute Eusko Jaurlaritzako langileekin telefonoz edo posta elektronikoz harreman zuzena izateko (20,1 portzentaje-puntu). Hala ere, ez dago garbi inkestatutako pertsonek Zuzenean zerbitzua Eusko Jaurlaritzako langileen artean sartu ote duten.

Pertsonek, konponbide gisa, beste kanal batzuetara jotzen dute neurri handiagoan, bide elektronikan huts egin ondoren: Establezimenduek baino 14,9 puntu gehiago.

Irtenbide gisa inguruko hirugarren pertsonengana jotzeak ia pisu bera du aztertutako bi unitate motetan, lautik batean zehazkiago.

## 7.2. Zuzenean-CAU-ZE zerbitzuaren balorazioa



Iturria: Eusko Jaurlaritzaren Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saila. DACIMA Pertsonen eta enpresen gogobetetasuna Eusko Jaurlaritzaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzu elektronikoekin. ESSE\_P\_2019 / ESSE\_E\_2019

Gogoan izan behar da azken 12 hilabeteetan Eusko Jaurlaritzaren e-Administrazioarekin elkarreragin zuten establezimenduen % 18,2k eta pertsonen % 6k arazoren bat izan zutela eta Zuzenean zerbitzura jo zutela.

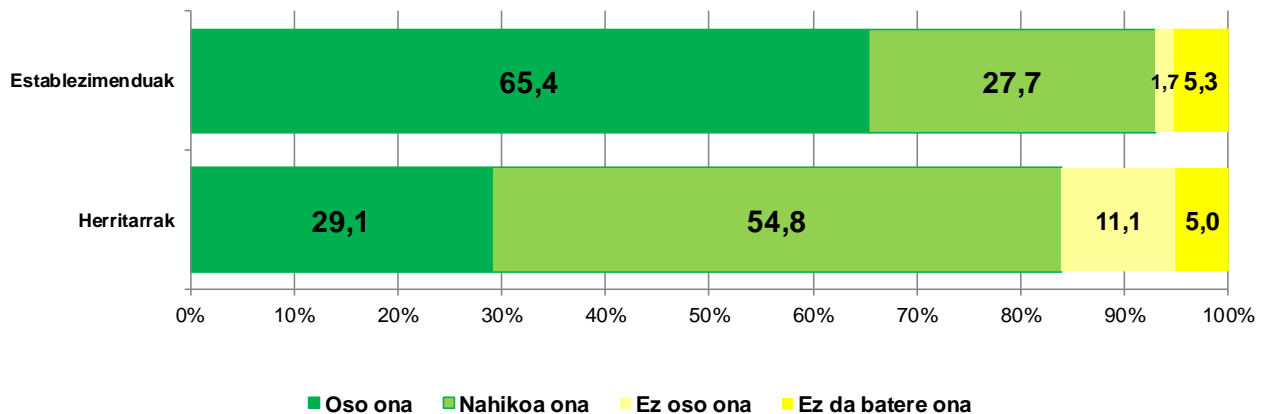
Establezimenduak pertsonak baino 9,2 portzentaje-puntu gorago daude Zuzenean-CAU-ZEren balorazio orokor positiboan (Oso/Nahiko gogobeteta). Jasotako azalpenei ere askoz balorazio hobea eman diete establezimenduek: 29 portzentaje-puntu gehiago.

Arreta lortzeko denbora (12,1 puntu gehiago) eta arazoari emandako irtenbidea (15,3 puntu) dira gehien baloratzen diren beste bi elementuak.

Establezimenduak gogobetetze-maila handiagatik ez ezik, intentsitateagatik ere nabarmentzen dira pertsonen gainetik. Portzentajeko 36,3 puntu gehiago daude dute 'Oso ondo' aukeran (% 65,4, pertsonen % 29,1aren aldean). Bestalde, gogobeteta ez dauden edo batere gustura ez dauden establezimenduak pertsonen erdiak baino gutxiago dira (pertsonen % 16,1 eta establezimenduen % 7).

Dirudenez, CAU-ZE zerbitzuaren balorazio horien atzean trebetasun digitalak daude, zeinak, a priori, txikiagoak izango bailirateke herritarrengan, oro har, establezimenduetako langileengan baino.

19. g. Azken 12 hilabeteotan E. Jren edo haren erakunde autonomoen atarietan informazioa bilatu duten edo izapideak egin dituzten 18-74 urte bitarteko pop. eta estab., Zuzenean-CAU-ZEren zerbitzuarekiko gogobetetze orokorraren arabera. EAE. 2019. %



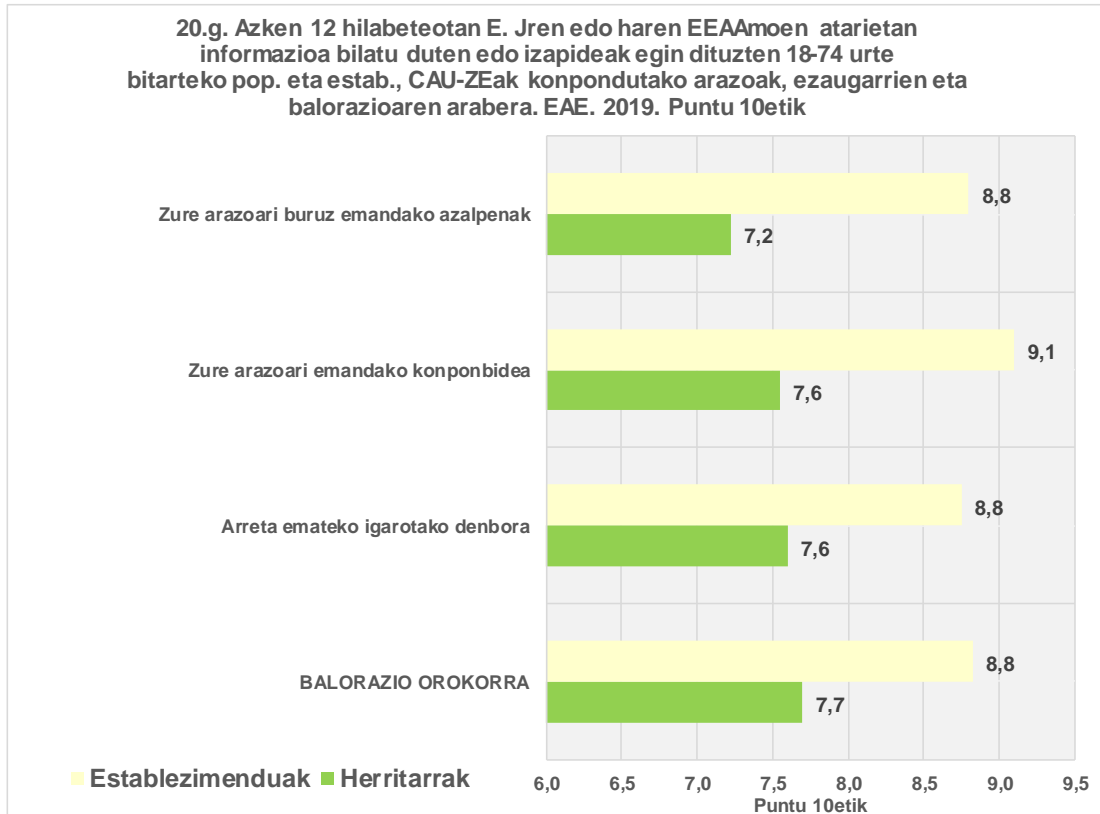
Iturria: Eusko Jaurlaritza. Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saila. DACIMA Pertsonen eta enpresen gogobetetasuna Eusko Jaurlaritzaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzu elektronikoen. ESSE\_P\_2019 / ESSE\_E\_2019

Pertsonen eta establezimenduen puntuazioak oso altuak diren arren, ikusi dugun bezala, azalpenetan eta konponbidean ematen dituzte establezimenduek puntuazio gorenak: 1,6 puntu gehiago, 10etik.

Arreta emateko denborak 1,2 puntu gutxiago jasotzen ditu pertsonen aldetik.



Balorazio orokorra kontuan hartuta, aldea 1,1 puntukoa baino ez da, eta zerbitzu osoa ezaugarriak banaka baino hobeto ebaluatzeko joera berresten da.



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saila. DACIMA Pertsonen eta enpresen gogobetetasuna Eusko Jaurlaritzaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzu elektronikoekin. ESSE\_P\_2019 / ESSE\_E\_2019



## 8. ONDORIOAK

Administrazio elektronikoa garatu ahal izateko aldez aurreko baldintza Internet izatea da, bai eskaintzaren ikuspuntutik –administrazio publikoak–, bai eskariaren ikuspuntutik –herritarrak eta enpresak–.

Egindako inkestek adierazten dutenez, establezimendu gehienentzat (% 96,7) beste lan-tresna bat gehiago bihurtu da, Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologietan integratua. Errealitate hori ezin zaie pertsoneri hedatu, establezimenduen tasa baino 9 portzentaje-puntu beherago baitaude.

Besteak beste, establezimendu askok teleizapideak egin behar dituzte, eta, horren ondorioz, hirugarren pertsonak edo erakundeak ere baliatzen dituzte e-Administraziora sartzeko, pertsonen artean baino bi aldiz gehiago: establezimenduen % 40,6 eta pertsonen % 20,2.

Hala ere, eta Eusko Jaurlaritzaren eta haren erakunde autonomoen eskaintza elektronikoari dagokionez, azken 12 hilabeteetan informazioa bilatu edo prozedura edo izapide bat kudeatu zuten pertsonen eta establezimenduen ehunekoa ia erdia da bi kasuetan – establezimenduen % 47,1 eta pertsonen % 46,7–. Gogoratu behar da Eusko Jaurlaritzaren mende badaudela datu-bilketan sartu ez diren zuzenbide pribatuko erakunde publikoak (Osakidetza...), sozietate publikoak, partzuergoak, fundazioak eta abar. Halaber, Eusko Jaurlaritzak ez du herritar edo enpresa guztiak inplikatzeko dituen izapide edo prozedurarik.

Etorkizun hurbilean administrazio elektronikoa erabiltzeko prest dauden galdetzen bazaie pertsoneri eta establezimenduei, azken horiek prestasun handiagoa dute –% 73,7k uste du nahiko edo oso gertagarria dela erabiltzea–, eta pertsonen artean, berriz, ehuneko hori % 66,5era jaisten da. Pertsonen artean aurreikuspen txikiagoa izateak zerikusia izan dezake, halaber, biztanleriaren zati handi batek Eusko Jaurlaritzarekin kudeaketak egiteko behar txikiagoa izatearekin, bai eta kanal klasikoak (telefono bidezkoak edo aurrez aurrekoak) erabiltzeko aukerarekin ere.



Establezimenduen espezifikotasuna nabarmen agertzen da administrazio elektronikora sartzeko bide nagusiari (Egoitza Elektronikoa) erreparatzen badiogu, (% 57,8); pertsonen kasuan, berriz, % 17,9 baino ez baita.

Guztiek erabiltzen dituzte Interneteko bilatzaile orokorrak sarbide gisa, antzeko intentsitatearekin pertsonen eta establezimenduen artean.

Erabileraren aurretik, ezagutza dago, eta, beraz, koherentea da Eusko Jaurlaritzaren Egoitza Elektronikoan maila handiagoa izatea establezimenduen artean: % 85,8, hau da, 1,5 portzentaje-puntu gehiago pertsonen artean baino.

Izapideen jarraipenak eta errepikapenak, horretara jotzeko obligazioak eta beharrak izango lirateke, hein batean, ezagutza handiago horren arrazoiak, eta pertsonen artean ezagutza txikiagoa izatea ere azalduko lukete.

Teleizapidetzean edo informazioa bilatzean euskararen erabilera (edo euskara eta gaztelaniarena, bata zein bestea) ez da gehiegi urruntzen norberaren hizkuntzaren mintzamen-mailatik pertsonen artean; establezimenduen artean, berriz, nahiz eta euskarak lurraldeetan duen pisuarekiko nolabaiteko proportzionaltasunari eusten zaion, erabilera-mailak nabarmen beherago daude. Litekeena da laginean sartu ez diren jarduera-adar batzuetan erabilera handiagoa izatea, eta, beharbada, estatuko gainerako erkidegoetan edo EAEn dauden bezero askorekin hizkuntza komun edo franko bat erabiltzeak ere bultzatuko zituen inkestak eskaintzen dituen erabilera-emaitzak.

Pertsonak eta establezimenduek egiten dituzten izapide motei dagokienez, lehenik eta behin, azpimarratu behar da establezimenduek erabilera gehiago aipatzen dituztela. Bigarrenik, pertsonak sei izapidetan nabarmentzen dira: ordainketak egitea, espedienteak eta baimenak kontsultatzea, ziurtagiri digitalak eskatzea, faktura elektronikoak aurkeztea edo horien egoera kontsultatzea, eta informazioa eskatzea edo Internet bidez kontsultatzea.

Pertsonak establezimenduek baino neurri handiagoan egiten dituzte informazio-bilaketak; bilaketa horiek izapide elektronikoa bat egikaritzera edo beste kanal tradizional



batzuk erabiltzera eramán dezakete. Administrazio elektronikoen erabilera partzial edo mistoa litzateke hori.

Enpresei eta haien establezimenduei, jakina, pertsonenak ez bezalako ezaugarriak dituzten prozedura eta izapide elektronikoa zuzentzen zaizkie. Kasu askotan derrigorrezkoak dira –baimenak, lizentziak, kontratazio publikoak, etab.– eta izapidetze-kostuak eta kudeaketa-denborak murrizteko premia larria dago; hori dela eta, harreman desberdina dute e-Administrazioarekin, bai bolumenari dagokionez, bai erabilera-tipologiari dagokionez.

Alde horiek agerian geratzen dira ziurtagiri elektronikoen erabileran: establezimenduek pertsonen baino hiru aldiz gehiago erabiltzen dituzte (% 23,6 eta % 60,1, hurrenez hurren).

Erabilitako ziurtagiri mota ere desberdina da: establezimenduek gehiago jotzen dute Izenpe-Herritar Ziurtagiria eta FNMT Ziurtagiri Digitala erabiltzera. B@kq/ltsasontzi-jokoa, Izenpe-Langile publikoaren ziurtagiria eta eNAN.

Administrazio elektronikorekiko gogobetetze orokorrari dagokionez, pertsonen artean maila handiagoa ikusten da: 10etik 8,1 puntu ematen dituzte, eta establezimenduek, berriz, 7,7.

Bi hizkuntza ofizialen erabilerari eta Eusko Jaurlaritzaren zerbitzu elektronikoen segurtasunarekiko konfiantzari dagokionez, ia ez dago alderik establezimenduen eta pertsonen balorazioen artean. Gogoratu behar da puntuaziorik altuenak jaso dituztela bi kasuetan.

Badirudi establezimenduentzat puntu kritikoa dela izapideak egiteko edo informazioa bilatzeko denbora (6,8 puntu ematen dituzte), eta ez hainbeste pertsonentzat (7,7 puntu).

Hala ere, balorazio-egitura (puntuazio-ordena eta intentsitatea) ez da oso desberdina ikertutako bi unitateetan.

Establezimenduen ikuspegi kritikoenak zerikusia izan dezake izapidetze-bolumenarekin, prozeduren eta izapideen konplexutasunarekin eta izapidetze-denborak



eta -kostuak murrizteko beharrarekin, premiazkoagoa baita pertsonengan baino.

Kasuistika horri lotuta daude, halaber, administrazioekin Internet bidez elkarreraginean jardutean aurkitutako arazoak. Establezimenduek pertsonen baino arazo-maila handiagoa dutela adierazi dute (7,1 portzentaje-puntu gehiago).

Identifikazio eta sinadura elektronikoko sistemek biltzen dute kasuistika ohikoena, eta hori askoz ere gehiago agertzen da establezimenduen artean, Egoitza Elektronikoko nabigatzaile, sistema eragile eta bilatzaileez gainera.

Establezimenduek eta pertsonen arazo horiek konpontzeko dituzten moduei dagokienez ere, alde nabarmenak daude. Zuzenean-CAU-ZE baliabidean 23,7 portzentaje-puntu erabiltzaile gehiago daude establezimenduen artean pertsonen artean baino. Pertsonen askoz gehiago jotzen dute telefonora edo posta elektronikora Eusko Jaurlaritzako langileekin harremanetan jartzeko -20,1 puntu gehiago establezimenduek baino-. Bide elektronikoa alde batera uztean ere nabarmentzen dira: 14,9 portzentaje-puntu gehiago. Teleizapidetzean arazoak dituzten establezimenduen % 7k soilik aukeratzen du aurrez aurreko edo telefono bidezko kanal bat erabiltzea kanal elektronikoaren ordean.

Portzentajearen aldetik Zuzenean-CAU-ZE gehien erabiltzen dutenak dira, halaber, haren zerbitzua hobekien baloratzen dutenak: 10etik 8,8 puntu ematen dizkiote, eta pertsonen 7,7 baino ez. Emandako soluzioak eta azalpenak 1,6 puntu gehiago jaso dituzte establezimenduetatik pertsonengandik baino; arreta emateko denboraren balorazioan ere establezimenduen aldeko aldea 1,2 puntukoa da. Kontuan hartuta teleizapidetzeko denbora zela enpresek izapidetzean okerren baloratutako elementua, oso positiboa da Zuzenean-CAU-ZEren arretari buruzko puntuazio hori.

Amaitzeko, Eusko Jaurlaritzaren eta haren erakunde autonomoen e-Administrazioaren portaeraren aurreko portaeran dauden desberdintasun gehienak kuantitatiboak diren arren, enpresen eta establezimenduen munduaren



espezifikotasuna azpimarratzen duten beste batzuk ere agertu dira.

IKT tresnen bidez lehiakortasuna hobetzeak, administrazio-lanetan kostuak eta denbora murrizteko beharrak, kasu askotan kanal elektronikora bakarrik jotzeko derrigortasunak, kanal hori erabiltzeko hirugarren pertsonak edo erakundeak bilatzeak, izapidetze-arazoak konpontzeko euskarririk egokiena erabiltzeak (Zuzenean-CAU-ZE) egoera kualitatiboak dira, eta desberdintasunak ezartzen dituzte establezimenduen pertsonen artean.





## 9. ERANSKINAK

### 9.1. Grafikoen aurkibidea

1. grafikoa. 18 urtetik 74ra bitarteko populazioa eta establezimenduak azken 12 hilabeteetako Interneten erabileraren arabera. EAE. 2019. %

2. grafikoa. 18 urtetik 74ra bitarteko populazioa eta establezimenduak informazioa bilatzeko eskaeraren arabera eta Eusko Jaurlaritzarekin edo haren erakunde autonomoekin administrazio elektronikoko izapide bat egiteko eskaeraren arabera. EAE. 2019. %

3. grafikoa. 18 urtetik 74ra bitarteko populazioa eta establezimenduak azken 12 hilabeteotan informazioa bilatzeko edo Eusko Jaurlaritzarekin eta haren erakunde autonomoekin izapideak egiteko Internetez egindako erabileraren arabera. EAE. 2019. %

4. grafikoa. 18 urtetik 74ra bitarteko populazioa eta establezimenduak azken 12 hilabeteotan Eusko Jaurlaritzarekin eta haren erakunde autonomoekin Internet erabiltzeko aurreikuspenaren arabera. EAE. 2019. %

5. grafikoa. Azken 12 hilabeteotan Eusko Jaurlaritzaren edo haren erakunde autonomoen atarietan informazioa bilatu duten edo izapideak egin dituzten 18 urtetik 74ra bitarteko populazioa eta establezimenduak, sarbidearen arabera (erantzun anizkoitza). EAE. 2019. %

6. grafikoa. 18 urtetik 74ra bitarteko populazioa eta establezimenduak Eusko Jaurlaritzaren Egoitza Elektronikoaren ezagutzaren arabera. EAE. 2019. %

7. grafikoa. Azken 12 hilabeteotan Eusko Jaurlaritzaren edo haren erakunde autonomoen atarietan informazioa bilatu duten edo izapideak egin dituzten 18 urtetik 74ra bitarteko populazioa eta establezimenduak, erabilitako hizkuntzaren arabera (erantzun anizkoitza). EAE. 2019. %

8. grafikoa. Azken 12 hilabeteotan Eusko Jaurlaritzaren edo haren erakunde autonomoen atarietan informazioa bilatu duten edo izapideak egin dituzten 18 urtetik 74ra bitarteko populazioa eta establezimenduak, erabileraren arabera (partikularra edo ordezkaria). EAE. 2019. %

9. grafikoa. Azken 12 hilabeteotan Eusko Jaurlaritzaren edo haren erakunde autonomoen atarietan informazioa bilatu duten edo izapideak egin dituzten 18 urtetik 74ra bitarteko populazioa eta establezimenduak, ohiko erabileraren arabera. EAE. 2019. %

10. grafikoa. Azken 12 hilabeteotan Eusko Jaurlaritzaren edo haren erakunde autonomoen atarietan informazioa bilatu duten edo izapideak egin dituzten 18 urtetik 74ra bitarteko populazioa eta establezimenduak, ziurtagiri elektronikoaren erabileraren arabera. EAE. 2019. %

11. grafikoa. Azken 12 hilabeteotan Eusko Jaurlaritzaren edo haren erakunde autonomoen atarietan ziurtagiri elektronikoa erabiliz informazioa bilatu duten edo izapideak egin dituzten 18 urtetik 74ra bitarteko populazioa eta establezimenduak, motaren arabera. EAE. 2019. %



12.g. Azken 12 hilabeteotan Eusko Jaurlaritzaren edo haren erakunde autonomoen atarietan informazioa bilatu duten edo izapideak egin dituzten 18 urtetik 74ra bitarteko populazioa eta establezimenduak, e-Administrazioko elementuekiko gogobetetzearen arabera (Oso/Nahiko gogobeteta). EAE. 2019. %

13. grafikoa. Azken 12 hilabeteotan Eusko Jaurlaritzaren edo haren erakunde autonomoen atarietan informazioa bilatu duten edo izapideak egin dituzten 18 urtetik 74ra bitarteko populazioa eta establezimenduak, gogobetetze orokorraren arabera. EAE. 2019. %

14.g. Azken 12 hilabeteotan Eusko Jaurlaritzaren edo haren erakunde autonomoen atarietan informazioa bilatu duten edo izapideak egin dituzten 18 urtetik 74ra bitarteko populazioa eta establezimenduak, e-Administrazioko gogobetetze orokorraren eta elementuen arabera. EAE. 2019. %

15. grafikoa. Azken 12 hilabeteotan Eusko Jaurlaritzaren edo haren erakunde autonomoen atarietan informazioa bilatu duten edo izapideak egin dituzten 18 urtetik 74ra bitarteko populazioa eta establezimenduak, arazoak izan zituztenak. EAE. 2019. %

16. grafikoa. Azken 12 hilabeteotan Eusko Jaurlaritzaren edo haren erakunde autonomoen atarietan informazioa bilatu duten edo izapideak egin dituzten 18 urtetik 74ra bitarteko populazioa eta establezimenduak, arazoak izan zituztenak, motaren arabera (erantzun anizkoitza). EAE. 2019. %

17.g. Azken 12 hilabeteotan Eusko Jaurlaritzaren edo haren erakunde autonomoen atarietan informazioa bilatu duten edo izapideak egin dituzten 18 urtetik 74ra bitarteko populazioa eta establezimenduak, arazoak izan zituztenak, horiek konpontzeko moduaren arabera (erantzun anizkoitza). EAE. 2019. %

18. grafikoa. Azken 12 hilabeteotan Eusko Jaurlaritzaren edo haren erakunde autonomoen atarietan informazioa bilatu duten edo izapideak egin dituzten 18 urtetik 74ra bitarteko populazioa eta establezimenduak, Zuzenean-CAU-ZEren zerbitzuarekiko gogobetetzearen arabera (Oso/Nahiko gogobeteta). EAE. 2019. %

19. grafikoa. Azken 12 hilabeteotan Eusko Jaurlaritzaren edo haren erakunde autonomoen atarietan informazioa bilatu duten edo izapideak egin dituzten 18 urtetik 74ra bitarteko populazioa eta establezimenduak, Zuzenean-CAU-ZEren zerbitzuarekiko gogobetetze orokorraren arabera. EAE. 2019. %

20.g. Azken 12 hilabeteotan Eusko Jaurlaritzaren edo haren erakunde autonomoen atarietan informazioa bilatu duten edo izapideak egin dituzten 18 urtetik 74ra bitarteko populazioa eta establezimenduak, CAU-ZEak konpondutako arazoak izan zituztenak, ezaugarrien eta balorazioaren arabera. EAE. 2019. Puntu 10etik



## 9.2. Bibliografia

Eusko Jaurlaritzaren Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saila. Estatistikarako Organo Berezia. **Zerbitzu Publiko Elektronikoen Estatistika.**

<http://www.euskadi.eus/estadistica-de-servicios-publicos-electronicos-espe-2016/web01-s2jusap/es/>

Eusko Jaurlaritzaren Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saila. Estatistikarako Organo Berezia. **e-Administrazioaren barometroa**

<http://www.euskadi.eus/barometro-de-la-administracion-electronica-en-la-c-a-de-euskadi-bea/web01-s2jusap/es/>

Kriti Priya Gupta, Swati Singh and Preeti Bhaskar. Electronic Government, An International Journal, Vol. 12, No. 2, 2016. **Citizen adoption of e-government: a literature review and conceptual framework.**

[https://www.researchgate.net/publication/301704505\\_Citizen\\_adoption\\_of\\_e-government\\_A\\_literature\\_review\\_and\\_conceptual\\_framework](https://www.researchgate.net/publication/301704505_Citizen_adoption_of_e-government_A_literature_review_and_conceptual_framework)



## 9.3. Establezimenduentzako galdetegia

EUSKO JAURLARITZA

GOBERNANTZA PUBLIKO ETA  
AUTOGOBERNU SAILA

GOBIERNO VASCO

DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA  
PÚBLICA Y AUTOGOBIERNO**ENPRESEN GOGOBETETASUN-INKESTA 2019, EUSKO JAURLARITZAREN ZERBITZU ELEKTRONIKOEI BURUZ.**

*Administrazio honek ematen dituen zerbitzuak hobetzeko asmoz, galdetegi honen bidez zure iritzia emateko eskatzen dizugu. Zure erantzunak erabat anonimoak eta isilpekoak izango direla bermatzen dizugu, sekretu estatistikoei buruzko legea eta datu pertsonalak babesteko legea zorrotz-zorrotz betez. Informazioa modu anonimoan grabatzen da. Galdetegia betetzeko minutu bakar batzuk beharko dituzu. Mila esker.*

**NUMC** | \_\_\_\_ \_\_\_\_ \_\_\_\_ \_\_\_\_ | Idatzi jaso duzun eskutitzan agertzen den kodea: Inkesta zenbakia.

**ESTABLEZIMENDUAREN IZENA**


---



---

**1. galdera. Erabili duzu Internet azken 12 hilabeteotan?**

- Bai  1  
 Ez  2  
 Ez du erantzun  9.

**1a galdera. Noizbait eskatu diozu norbaiti Interneten Eusko Jaurlaritzarekin edo haren erakunde autonomoekin lotutako informazioaren bat bilatzeko edo kontsulta, izapide edo gestioen bat egiteko?**

- Bai  1  
 Ez  2  
 Ez du erantzun  9

**1b galdera. Hemendik gutxira administrazioarekin lotutako informazioa bilatu edo gestioen bat egin beharko bazenu, zenbatekoa da urrats hori Internet bidez egiteko probabilitatea?**

- Oso handia.....  1  
 - Nahikoa handia.....  2  
 - Ez oso handia.....  3  
 - Hutsa.....  4  
 - Ez daki .....  8  
 - Ez du erantzun .....  9

**JO 16. GALDERARA 2 EDO 9 ERANTZUN BADUZU 1. GALDEERAN**



**2. galdera. Azken 12 hilabeteotan erabili al duzu Internet, Eusko Jaurlaritzaren sail edo erakunde autonomo batekin lotutako kontsulta, izapide edo gestioen bat egiteko?**

- |                |                          |   |                    |
|----------------|--------------------------|---|--------------------|
| Bai            | <input type="checkbox"/> | 1 | (3. galderara jo)  |
| Ez             | <input type="checkbox"/> | 2 | (16. galderara jo) |
| Ez du gogoan   | <input type="checkbox"/> | 8 |                    |
| Ez du erantzun | <input type="checkbox"/> | 9 |                    |

**3. galdera. Eusko Jaurlaritzaren sail edo erakunde autonomo batekin lotutako kontsulta, izapide edo gestioen bat egiteko Internet erabili zenuen azken aldian, non sartu zinen?** (Erantzun anizkoitza. Markatu egoki diren aukera guztiak).

- |   |                          |   |
|---|--------------------------|---|
| 1.- Erakundearen edo zentro publikoaren web-orrian.....                             | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 2.- Interneteko bilatzaile batean (Google, Yahoo, eta abar)                         | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 3.- Eusko Jaurlaritzaren Egoitza Elektronikoaren web-orrian                         | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 4.- Erakunde edo zentro publikora iristeko esteka daukaten beste web-orri batzuetan | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 8.- Ez du gogoan .....  | <input type="checkbox"/> | 8 |
| 9.-Ez du erantzun .....   | <input type="checkbox"/> | 9 |

**4. galdera. Ezagutzen al duzu Eusko Jaurlaritzaren egoitza elektronikoa?**

- |                    |                          |   |
|--------------------|--------------------------|---|
| Bai .....          | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Ez .....           | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Ez du erantzun.... | <input type="checkbox"/> | 9 |

**5. galdera. Zein hizkuntza erabili zenuen batik bat kontsulta egiteko?**

- |                          |                          |   |
|--------------------------|--------------------------|---|
| Gaztelania.....          | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Euskara.....             | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Gaztelania eta euskara.. | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Ez du gogoan.....        | <input type="checkbox"/> | 8 |
| Ez du erantzun.....      | <input type="checkbox"/> | 9 |

**6. galdera. Adierazi nola erabili zenuen Eusko Jaurlaritzaren web-orria edo egoitza elektronikoa** (erabili zenuen azken aldian)

- |  |                          |   |
|--|--------------------------|---|
| Zeure establezimenduaren edo enpresaren helburuetarako             | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Beste enpresa edo establezimendu batzuen helburuen ordezkarri gisa | <input type="checkbox"/> | 2 |

**7. galdera. Eta kasu horretan, zertarako erabili zenuen erakunde horren web-orria edo egoitza elektronikoa?** (Markatu egoki diren aukera guztiak).

- |  |                          |   |
|--|--------------------------|---|
| - Edozelako informazioa bilatzeko edo aldizkari ofizialak kontsultatzeko.....    | <input type="checkbox"/> | 1 |
| - Posta elektronikoa bidez informazioa eskatzeko edo kontsulta bat egiteko ..... | <input type="checkbox"/> | 1 |
| - Espedienteren baten egoera kontsultatzeko (Nire gestioak/Nire karpeta)         | <input type="checkbox"/> | 1 |
| - Formularioak edo inprimakiak deskargatzeko .....                               | <input type="checkbox"/> | 1 |
| - Inskripzio edo erregistro bat egiteko .....                                    | <input type="checkbox"/> | 1 |



- Laguntza, beka, diru-laguntza, subsidio edo langabezi-prestazioa elektronikoki eskatzeko, edo prestazio horietakoren batekin lotutako izapide elektronikoren bat egiteko.....  1
- Baimen bat elektronikoki eskatzeko edo baimen bati lotutako izapide elektronikoren bat egiteko  1
- Ordainketa bat egiteko edo izapidetzeko (matrikula, isuna eta abar) .....  1
- Faktura elektronikoren bat aurkezteko edo bere egoera kontsultatzeko .....  1
- Errekurtso bat aurkezteko .....  1
- Kontratazio Publikoa Euskadin Plataforma erabiltzeko .....  1
- Enplegu publikoko eskabide bat egiteko .....  1
- Iradokizun edo kexa bat aurkezteko .....  1
- Eskerrak emateko .....  1
- Salaketa bat jartzeko.....  1
- Herritarrek parte hartzeko prozesuetan esku hartzeko (kontsultak, zerbitzuei buruzko inkestak, legeei buruzko eztabaidak).....  1
- Ziurtagiri digital bat eskatzeko .....  1
- Beste erantzun bat. Zertarako erabili zenuen web-orria edo egoitza elektronikoa?  1

---

- Ez du gogoan .....  8
- Ez erantzun.....  9

**8. galdera. Adierazi zure gogobetetasun-maila bisitatu zenuen web-orri edo egoitza elektronikoen alderdi hauei dagokienez.**

	4: Oso ona	3: Nahikoa ona	2: Ez oso ona	1: Ez da batere ona	Ez daki	Ez du erantzun
Atarien eta edukien irisgarritasuna (neurriak, aurkezpena, estiloa)	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9
Erabiltzeko erraztasuna	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9
Zeukan informazioa	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9
Edukien eta eskaintako zerbitzuen eguneratze-maila	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9
Informazioa lortzen edo izapidea egiten eman zenuen denbora	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9
Erabiltzaileari laguntzeko funtzioak/laguntzeko zerbitzuak	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9
Beste alderdi edo izapide posible batzuei buruz zeukan informazioa	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9



Edukia erraz ulertzea (hizkera argia)	<input type="checkbox"/> 4.-	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9
EAEko bi hizkuntza ofizialetan erabiltzeko aukera	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9
Eusko Jaurlaritzaren zerbitzu elektronikoen segurtasunarekiko konfiantza	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9

**9. galdera. Adierazi zure gogobetetasun-maila aldi hartan:**

4: Oso ona	3: Nahikoa ona	2: Ez oso ona	1: Ez da batere ona	Ez du gogoan	Ez daki	Ez du erantzun
<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9

**10. galdera. Ziurtagiri elektronikoren bat erabili zenuen?**

- Bai, erabili zuen .....  1 *(11. galderara jo)*
- Ez zuen erabili, ez zelako beharrezkoa.....  2
- Ez zuen erabili, ez zeukalako.....  3
- Ez daki zer den.....  4 *(12. galderara jo)*
- Ez du gogoan  8
- Ez du erantzun  9

**11. galdera. Adierazi zer ziurtagiri digital erabili zenuen:**

- B@kQ sarrera-gakoak/ltsasontzi-jokoa.....  1
- Izenpe – Herritarren ziurtagiria.....  2
- NAN elektronikoa.....  3
- Izenpe- Enplegatu publikoaren ziurtagiria.....  4
- FNMT Pertsona fisikoaren ziurtagiri digitala.....  5
- CAMERFIRMAk emandako pertsona fisikoaren ziurtagiria.....  6
- FIRMA PROFESIONALEk emandako pertsona fisikoaren ziurtagiria  7
- Beste bat: zein?.....  8

**12. galdera. Arazorik izan al zenuen kontsulta edo izapidetze elektronikoa egiterakoan?**

- Bai  1
- Ez  2 *16. galderara jo*
- Ez du gogoan  9 *16. galderara jo*

**13. galdera. Adierazi ea arazorik izan zenuen alderdi hauetakoren batean:**

	BAI	EZ	Ez du gogoan
Identifikazio-sistema	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 8
Sinadura elektronikoen sistema	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 8
Nabigatzailearen bertsioa edo konfigurazioa	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 8
Sistema eragilea (Windows, Apple-en sistema operatiboak, Linux...)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 8



Web-orriaren edo egoitza elektronikoaren bilatzaileak	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 8
Erabilitako hizkera ez zen argia	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 8
Zaila zen formularioak betetzea	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 8
Arazoak izan nituen, baina ez nituen identifikatu	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 8
Bestelakoak	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 8

**14. galdera. (13. galderan arazorik izan bazuen) Zer egin zenuen arazoa konpontzen saiatzeko?**

Lankide, lagun edo senitarteko bati galdetu zion	<input type="checkbox"/> 1	16.era jo
Eusko Jaurlaritzako langileekin harremanetan jarri zen, telefonoz edo posta elektronikoz	<input type="checkbox"/> 2	16.era jo
Zuzenean zerbitzuko langileekin harremanetan jarri zen	<input type="checkbox"/> 3	15. era jo
Izapidetze elektronikoa alde batera utzi, eta beste bide bat hautatu zuen (telefonoa, aurrez aurrekoa...)	<input type="checkbox"/> 4	16.era jo
Beste modu bat	<input type="checkbox"/> 5	16.era jo

**15. galdera. Zer iruditzen zaizu CAU-ZEK (Zerbitzu Elektronikoen Erabiltzailearen Laguntza Zentroa) eman dizun zerbitzua?**

	Oso ona	Nahikoa ona	Ez oso ona	Ez da batere ona	Ez daki	Ez du erantzun
Arreta emateko igarotako denbora	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9
Zure arazoari emandako konponbidea	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9
Zure arazoari buruz emandako azalpenak	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9
Jasotako arretaren balorazio orokorra	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9

## **ERROLDAKO ALDAGAIK**

**21. galdera. Sexua:**

Gizona  1

Emakumea  2

**22. galdera. Zenbat urte ditu?**

Urteak: \_\_\_\_\_

**MILA ESKER ZURE LANKIDETZAGATIK**





## 9.4. Pertsonentzako galdetegia


**HERRITARREN GOGOBETETASUN-INKESTA 2019, EUSKO JAURLARITZAREN ZERBITZU ELEKTRONIKOEI BURUZ.**

*Egun on/arratsalde on/gabon. .... inkesta bat egiten ari da, Eusko Jaurlaritzak hala eskatuta, jakiteko zer iritzi duzun Administrazioak ematen dituen zerbitzu elektronikoei buruz. Horretarako, zure laguntza eskatzen dugu, eta aldez aurretik eskerrak ematen dizkizugu. Zure erantzunak erabat anonimoak eta isilpekoak izango direla bermatzen dizugu, sekretu estatistikoei buruzko legea eta datu pertsonalak babesteko legea betez. Informazioa modu anonimoan grabatzen da. Minutu batzuk eskainiko dizkiguzu, mesedez?*

**1. galdera. Erabili duzu Internet azken 12 hilabeteotan?**

- Bai  1  
 Ez  2 (1)  
 Ez du erantzun  9.

**1a galdera. Noizbait eskatu diozu norbaiti Interneten Eusko Jaurlaritzarekin edo haren erakunde autonomoekin lotutako informazioen bat bilatzeko edo kontsulta, izapide edo gestioen bat egiteko?**

- Bai  1  
 Ez  2 (2)  
 Ez du erantzun  9

**1b galdera. Hemendik gutxira administrazioarekin lotutako informazioa bilatu edo gestioen bat egin beharko bazenu, zenbatekoa da urrats hori Internet bidez egiteko probabilitatea?**

- Oso handia.....  1  
 - Nahikoa handia.....  2  
 - Ez oso handia.....  3 (3)  
 - Hutsa.....  4  
 - Ez daki .....  8  
 - Ez du erantzun .....  9

**JO 16. GALDERARA 2 EDO 9 ERANTZUN BADUZU 1. GALDEERAN**



**2. galdera. Azken 12 hilabeteotan erabili al duzu Internet, Eusko Jaurlaritzaren sail edo erakunde autonomo batekin lotutako kontsulta, izapide edo gestioen bat egiteko?**

- |                |                          |   |                    |  |     |
|----------------|--------------------------|---|--------------------|--|-----|
| Bai            | <input type="checkbox"/> | 1 | (3. galderara jo)  |  | (4) |
| Ez             | <input type="checkbox"/> | 2 |                    |  |     |
| Ez du gogoan   | <input type="checkbox"/> | 8 | (16. galderara jo) |  |     |
| Ez du erantzun | <input type="checkbox"/> | 9 |                    |  |     |

**3. galdera. Eusko Jaurlaritzaren sail edo erakunde autonomo batekin lotutako kontsulta, izapide edo gestioen bat egiteko Internet erabili zenuen azken aldian, non sartu zinen?** (Erantzun anizkoitza. Markatu egoki diren aukera guztiak).

- |   |                          |   |      |
|---|--------------------------|---|------|
| 1.- Erakundearen edo zentro publikoaren web-orrian.....                             | <input type="checkbox"/> | 1 | (5)  |
| 2.- Interneteko bilatzaile batean (Google, Yahoo, eta abar)                         | <input type="checkbox"/> | 1 | (6)  |
| 3.- Eusko Jaurlaritzaren Egoitza Elektronikoen web-orrian                           | <input type="checkbox"/> | 1 | (7)  |
| 4.- Erakunde edo zentro publikora iristeko esteka daukaten beste web-orri batzuetan | <input type="checkbox"/> | 1 | (8)  |
| 8.- Ez du gogoan .....  | <input type="checkbox"/> | 8 | (9)  |
| 9.-Ez du erantzun .....   | <input type="checkbox"/> | 9 | (10) |

**4. galdera. Ezagutzen al duzu Eusko Jaurlaritzaren egoitza elektronikoa?**

- |                    |                          |   |      |
|--------------------|--------------------------|---|------|
| Bai .....          | <input type="checkbox"/> | 1 |      |
| Ez .....           | <input type="checkbox"/> | 2 | (11) |
| Ez du erantzun.... | <input type="checkbox"/> | 9 |      |

**5. galdera. Zein hizkuntza erabili zenuen batik bat kontsulta egiteko?**

- |                          |                          |   |      |
|--------------------------|--------------------------|---|------|
| Gaztelania.....          | <input type="checkbox"/> | 1 |      |
| Euskara.....             | <input type="checkbox"/> | 2 | (12) |
| Gaztelania eta euskara.. | <input type="checkbox"/> | 3 |      |
| Ez du gogoan.....        | <input type="checkbox"/> | 8 |      |
| Ez du erantzun.....      | <input type="checkbox"/> | 9 |      |

**6. galdera. Erakunde horren web-orria edo egoitza elektronikoa zeuretzat erabili zenuen ala beste pertsona edo enpresa edo erakunde baten ordezkari gisa?**

- |                                     |                          |   |      |
|-------------------------------------|--------------------------|---|------|
| Bere izenean                        | <input type="checkbox"/> | 1 |      |
| Beste pertsona baten ordezkari gisa | <input type="checkbox"/> | 2 | (13) |

**7. galdera. Eta kasu horretan, zertarako erabili zenuen erakunde horren web-orria edo egoitza elektronikoa?** *Elkarrizketatzailea: Gogoan ez baduzu, erantzun ohikoenak irakurriko dizkizut, eta zuk erantzun bai ala ez.*

- |  |                          |   |      |
|--|--------------------------|---|------|
| - Edozelako informazioa bilatzeko edo aldizkari ofizialak kontsultatzeko.....    | <input type="checkbox"/> | 1 | (14) |
| - Posta elektronikoa bidez informazioa eskatzeko edo kontsulta bat egiteko ..... | <input type="checkbox"/> | 1 | (15) |
| - Espedienteren baten egoera kontsultatzeko (Nire gestioak/Nire karpeta)         | <input type="checkbox"/> | 1 | (16) |
| - Formularioak edo inprimakiak deskargatzeko .....                               | <input type="checkbox"/> | 1 | (17) |



- Inskripzio edo erregistro bat egiteko .....  1 (18)
- Laguntza, beka, diru-laguntza, subsidio edo langabezi-prestazioa elektronikoki eskatzeko, edo prestazio horietakoren batekin lotutako izapide elektronikoren bat egiteko.....  1 (19)
- Baimen bat elektronikoki eskatzeko edo baimen bati lotutako izapide elektronikoko bat egiteko  1 (20)
- Ordainketa bat egiteko edo izapidetzeko (matrikula, isuna eta abar) .....  1 (21)
- Faktura elektronikoko bat aurkezteko edo bere egoera kontsultatzeko .....  1 (22)
- Errekurtso bat aurkezteko .....  1 (23)
- Kontratazio Publikoa Euskadin Plataforma erabiltzeko .....  1 (24)
- Enplegu publikoko eskabide bat egiteko .....  1 (25)
- Iradokizun edo kexa bat aurkezteko .....  1 (26)
- Eskerrak emateko .....  1 (27)
- Salaketa bat jartzeko.....  1 (28)
- Herritarrek parte hartzeko prozesuetan esku hartzeko (kontsultak, zerbitzuei buruzko inkestak, legeei buruzko eztabaidak).....  1 (29)
- Ziurtagiri digital bat eskatzeko .....  1 (30)
- Beste erantzun bat. Zertarako erabili zenuen web-orria edo egoitza elektronikoa?  1 (31)
- 
- Ez du gogoan .....  8 (32)
- Ez erantzun.....  9 (33)

**8. galdera. Adierazi zure gogobetetasun-maila bisitatu zenuen web-orri edo egoitza elektronikoaren alderdi hauei dagokienez.**

	4: Oso ona	3: Nahikoa ona	2: Ez oso ona	1: Ez da batere ona	Ez daki	Ez du erantzun	
Atarien eta edukien irisgarritasuna (neurriak, aurkezpena, estiloa)	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	(34)
Erabiltzeko erraztasuna	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	(35)
Zeukan informazioa	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	(36)
Edukien eta eskaintako zerbitzuen eguneratze-maila	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	(37)
Informazioa lortzen edo izapidea egiten eman zenuen denbora	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	(38)
Erabiltzaileari laguntzeko funtzioak/laguntzeko zerbitzuak	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	(39)



Beste alderdi edo izapide posible batzuei buruz zeukan informazioa	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	(40)
Edukia erraz ulertzea (hizkera argia)	<input type="checkbox"/> 4.-	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	(41)
EAEko bi hizkuntza ofizialetan erabiltzeko aukera	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	(42)
Eusko Jaurlaritzaren zerbitzu elektronikoen segurtasunarekiko konfiantza	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	(43)

### 9. galdera. Adierazi zure gogobetetasun-maila aldi hartan:

	4: Oso ona	3: Nahikoa ona	2: Ez oso ona	1: Ez da batere ona	Ez du gogoan	Ez daki	Ez du erantzun	
	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	(44)

### 10. galdera. Ziurtagiri elektronikoren bat erabili zenuen?

- Bai, erabili zuen .....  1 *(11. galderara jo)*
  - Ez zuen erabili, ez zelako beharrezkoa.....  2
  - Ez zuen erabili, ez zeukalako.....  3
  - Ez daki zer den.....  4 *(12. galderara jo)*
  - Ez du gogoan  8
  - .....  9
  - Ez du erantzun  9
  - .....
- (45)

### 11. galdera. Adierazi zer ziurtagiri digital erabili zenuen:

- B@kQ sarrera-gakoak/ltsasontzi-jokoa.....  1
- Izenpe – Herritarren ziurtagiria.....  2
- NAN elektronikoa.....  3
- Izenpe- Enplegatu publikoaren ziurtagiria.....  4
- (46)
- FNMT Pertsona fisikoaren ziurtagiri digitala.....  5
- CAMERFIRMAk emandako pertsona fisikoaren ziurtagiria.....  6
- FIRMA PROFESIONALEk emandako pertsona fisikoaren ziurtagiria  7
- Beste bat: zein?.....  8

### 12. galdera. Arazorik izan al zenuen kontsulta edo izapidetze elektronikoa egiterakoan?

- Bai  1
  - Ez  2 *16. galderara jo*
  - Ez du gogoan  9 *16. galderara jo*
- (47)

### 13. galdera. Adierazi ea arazorik izan zenuen alderdi hauetakoren batean:

	BAI	EZ	Ez du gogoan	
Identifikazio-sistema	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 8	(48)
Sinadura elektronikoen sistema	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 8	(49)



Nabigatzailearen bertsioa edo konfigurazioa	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 8	(50)
Sistema eragilea (Windows, Apple-en sistema operatiboak, Linux...)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 8	(51)
Web-orriaren edo egoitza elektronikoaren bilatzaileak	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 8	(52)
Erabilitako hizkera ez zen argia	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 8	(53)
Zaila zen formularioak betetzea	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 8	(54)
Arazoak izan nituen, baina ez nituen identifikatu	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 8	(55)
Bestelakoak	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 8	(56)

**14. galdera. (13. galderan arazorik izan bazuen) Zer egin zenuen arazoa konpontzen saiatzeko?**

Lankide, lagun edo senitarteko bati galdetu zion	<input type="checkbox"/> 1	(57)	16.era jo
Eusko Jaurlaritzako langileekin harremanetan jarri zen, telefonoz edo posta elektronikoz	<input type="checkbox"/> 2	(58)	16.era jo
Zuzenean zerbitzuko langileekin harremanetan jarri zen	<input type="checkbox"/> 3	(59)	15. era jo
Izapidetze elektronikoa alde batera utzi, eta beste bide bat hautatu zuen (telefonoa, aurrez aurrekoa...)	<input type="checkbox"/> 4	(60)	16.era jo
Beste modu bat	<input type="checkbox"/> 5	(61)	16.era jo

**15. galdera. Zer iruditzen zaizu CAU-ZEK (Zerbitzu Elektronikoaren Erabiltzailearen Laguntza Zentroa) eman dizun zerbitzua?**

	Oso ona	Nahikoa ona	Ez oso ona	Ez da batere ona	Ez daki	Ez du erantzun	
Arreta emateko igarotako denbora	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	(62)
Zure arazoari emandako konponbidea	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	(63)
Zure arazoari buruz emandako azalpenak	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	(64)
Jasotako arretaren balorazio orokorra	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	(65)

### **ERROLDAKO ALDAGAIK**

**21. galdera. Sexua:**

- Gizona  1  
Emakumea  2 (79)

**22. galdera. Zenbat urte ditu? Urteak:** \_\_\_\_\_  1 (80\_81)

**23. galdera. Esaguzu zure nazionalitatea**

- Nazionalitatea: espainiarra .....  1-  
Nazionalitatea: espainiarra eta beste bat .....  2 (82)  
Beste nazionalitate bat bakarrik .....  3  
Ez du erantzun.....  9



**24. galdera. Zein lurralde historikotan bizi zara gaur egun?**

- Araban.....  1.-  
 Bizkaian.....  2 (83)  
 Gipuzkoan.....  3.-

**25. galdera. Udalerrriaren tamaina:**

- Hiriburua (Bilbao, Donostia / San Sebastián, Vitoria- Gasteiz) ....  1  
 Ertaina (100.000 eta 20.000 biztanle artean).....  2 (84)  
 Txikia (20.000 biztanletik behera).....  3

**26. galdera. Nola hitz egiten duzu euskaraz?**

- Ongi .....  1  
 Nahikoa ongi .....  2 (85)  
 Zerbait / elkarrizketa erraz bat edukitzeko gai naiz...  3  
 Hitzak bakarrik / Hitz bakar batzuk baino ez....  4  
 Batere ez / Ez dakit euskaraz.....  5  
 Ez daki/Ez du erantzun.....  6

**27. galdera. Adierazi, mesedez, zure ikasketak maila zein den (egindako ikasketarik altuena):**

- Ez daki irakurtzen eta idazten, edo ez du ikasketarik .....  1  
 Lehen mailako ikasketak (Lehen Hezkuntza, OHO) .....  2  
 Lanbide-ikasketak (lanbide-maisutza, LH1 eta LH2, lanbide-moduluak, heziketa-zikloak) .....  3 (86)  
 Bigarren mailako ikasketak (Batxilergoa, BBB, UBI, DBH) .....  4  
 Erdi-mailako edo goi-mailako unibertsitate-ikasketak (Ingeniaritza teknikoak, Irakasle Ikasketak, Arkitektura, Medikuntza, Zuzenbidea).....  5

**28. galdera. Adierazi, mesedez, zein den zure jardueraren egoera nagusia**

- Norbere konturako langilea.....  01  
 Erretiraturua (erretiro-pentsioa kobratzen du, negoziotik erretiratuta dago, lan egin du).  02  
 Besteren konturako langilea.....  03  
 Langabea, lehendik lanean aritua.....  04  
 Langabea, lehenengo lanaren bila.....  05 (87\_88)  
 Ikaslea .....  06  
 Pentsioduna (alarguntza-pentsioa edo zurtasun-pentsioa kobratzen du).....  07  
 Etxeko lanak egiten ditu.....  08  
 Lanerako ezintasun iraunkorra du.....  09



Jardunik gabeko beste egoeraren  
bat.....



10

**Inkestaren eta kontrolaren aldagaiak:**

- 1) Inkesta egin den eguna eta ordua. Iraupena
- 2) Inkestatzailearen kodea
- 3) Galdetegi ikuskatua
- 4) Gorabeherak



## 9.5. Mikrodaturen fitzategiaren deskribapena. Establezimenduak

Izena	Enpresei egindako inkesta, Eusko Jaurlaritzaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzu elektronikoen duten gogobetetasunari buruz. 2019	ESSE_E19
Deskribapena		
Azken eguneratzea	20200220	
Erregistro zk.	1.012	
Erregistro mota	xlsx, csv	
Luzera	760	
Gakoak	NUMC	
Aurrekoa		
Kokalekua		

ZK.	IZEN SINBOLIKOA	LUZ.	POSIZIOA HASIERAN	BALIO-TARTEA	MOTA	DESKRIBAPENA
<b>1. Unitatearen gakoak</b>						
1	NUMC	8	1 / 8	0001-2993	NUM	Galdeketa-kopurua
<b>2. Galdeketa-erpealdia</b>						
2	AENC	8	9 / 16	2019	NUM	Galdeketa-erpealdia
3	MES_ENC	5	17 / 21	09-11	CHAR	Galdeketa-erpealdia
<b>3. Interneten, e-administrazioaren, sarbideen, egoitza elektronikoen eta aukerako hizkuntzaren erabilera</b>						
4	USO_INTERNET_12	8	22 / 29	1,2,9	NUM	P1.1 Interneten erabilera azken 12 hilabeteetan
5	SOL_AYUDA_OTRA_PERSONA	8	30 / 37	1,2,9	NUM	P1.a.2 Laguntza eskatu dio beste pertsona bati e-administrazioan ibiltzeko
6	PROBABLE_USO_FUTURO	8	38 / 45	1-4,8,9	NUM	P1.b.3. Etorkizunean e-administrazioa erabiltzeko probabilitatea
7	USO_INTERNET_12_CON_TRAM	8	46 / 53	1,2,8,9	NUM	P2.4 E-administrazioaren erabilera azken 12 hilabeteetan
8	ULT_WEB_ORG	8	54 / 61	1	NUM	P3.5 E-administrazioa erabiltzeko aukerak: erakunde publikoaren ataria
9	ULTIMA_BUSCADOR	8	62 / 69	1	NUM	P3.6 E-administrazioa erabiltzeko aukerak: Interneteko bilatzailea
10	ULTIMA_SEDE_ELECTR	8	70 / 77	1	NUM	P3.7 E-administrazioa erabiltzeko aukerak: egoitza elektronikoa
11	ULTIMA_OTRAWEB_ENLACE_ORG	8	78 / 85	1	NUM	P3.8 E-administrazioa erabiltzeko aukerak: atari publikoan sartzeko estekak dituzten atariak
12	ULTIMA_NO_RECUERDA	8	86 / 93	9	NUM	P3.9 E-administrazioa erabiltzeko aukerak: ez ditu gogoratzen
13	ULTIMA_NO_CONTESTA	8	94 / 101	10	NUM	P3.10 E-administrazioa erabiltzeko aukerak: ez du erantzunik eman
14	CONOCE_QUE_ES_SEDE_ELECTR	8	102 / 109	1,2,9	NUM	P4.11 Eusko Jaurlaritzaren egoitza elektronikoa ezagutzen du
15	IDIOMA_UTILIZADO	8	110 / 117	1-3, 8,9	NUM	P5.12 E-administrazioaren erabilgarritasuneko hizkuntza
<b>4. E-administrazioaren erabilerak</b>						
16	PARTICULAR_REPRESENTANTE	8	118 / 125	1,2	NUM	E-administrazioaren erabilera, banako moduan edo ordezkari gisa
17	USO_BUSCA_INFO	8	126 / 133	1	NUM	P7.14 E-administrazioaren erabilera: informazioa bilatzea
18	USO_SOLICITA_INFO_CONSULTA	8	134 / 141	1	NUM	P7.15 E-administrazioaren erabilera: mezu elektronikoko bidezko kontsulta
19	USO_CONSULTA_EXPEDIENTE	8	142 / 149	1	NUM	P7.16 E-administrazioaren erabilera: espedienteak kontsultatzea
20	USO_DESCARG_FORM	8	150 / 157	1	NUM	P7.17 E-administrazioaren erabilera: inprimakiak deskargatzea
21	USO_INSCRIPCION_REGISTRO	8	158 / 165	1	NUM	P7.18 E-administrazioaren erabilera: inskripzio edo erregistro bat egitea
22	USO_SOLICITA_AYUDA	8	166 / 173	1	NUM	P7.19 E-administrazioaren erabilera: laguntzak, dirulaguntzak, sorospenek... eskatzea
23	USO_TRAMITE_AUTORIZACION	8	174 / 181	1	NUM	P7.20 E-administrazioaren erabilera: baimena eskatzea
24	USO_PAGO	8	182 / 189	1	NUM	P7.21 E-administrazioaren erabilera: ordainketa izapidetzea
25	USO_FACTURA_ELECTRONICA	8	190 / 197	1	NUM	P7.22 E-administrazioaren erabilera: faktura elektronikoa aurkeztea
26	USO_RECURSO	8	198 / 205	1	NUM	P7.23 E-administrazioaren erabilera: errekurtsioa aurkeztea
27	USO_PLATAFORMA_CONTRATACION	8	206 / 213	1	NUM	P7.24 E-administrazioaren erabilera: EAeko kontratazio plataforma
28	USO_SOLICITUD_EMPLEO	8	214 / 221	1	NUM	P7.25 E-administrazioaren erabilera: enplegu publiko eskatzea
29	USO_SUGERENCIA_QUEJA	8	222 / 229	1	NUM	P7.26 E-administrazioaren erabilera: kexa edo iradokizuna aurkeztea
30	USO_AGRADECIMIENTO	8	230 / 237	1	NUM	P7.27 E-administrazioaren erabilera: eskerrak ematea
31	USO_DENUNCIA	8	238 / 245	1	NUM	P7.28 E-administrazioaren erabilera: salaketa aurkeztea
32	USO_PARTICIPACION	8	246 / 253	1	NUM	P7.29 E-administrazioaren erabilera: herritarren parte-hartzea
33	USO_SOLICITA_CERT_DIGITAL	8	254 / 261	1	NUM	P7.30 E-administrazioaren erabilera: ziurtagiri digitala eskatzea
34	USO_OTRA	12	262 / 273	1	CHAR	P7.31 E-administrazioaren erabilera: beste bat
35	USO_OTRA_DESCRIPCION	50	274 / 323		CHAR	P7.31 E-administrazioaren erabilera: beste bat, testua
36	USO_NO_RECUERDA	8	324 / 331	8	NUM	P7.32 E-administrazioaren erabilera: ez du gogoratzen
37	USO_NO_CONTESTA	8	332 / 339	9	NUM	P7.33 E-administrazioaren erabilera: ez du erantzunik eman





5. E-administrazioari lotutako gogobetetasuna					
38	VALOR_ACCESIBILIDAD	8	340 / 347	1-4, 8,9	NUM P8.34 Gogobetetasuna irisgarritasunarekin
39	VALOR_MANEJO	8	348 / 355	1-4, 8,9	NUM P8.35 Gogobetetasuna erabiltzeko erraztasunarekin
40	VALOR_INFORMACION	8	356 / 363	1-4, 8,9	NUM P8.36 Gogobetetasuna eskaintako informazioarekin
41	VALOR_ACTUALIZACION	8	364 / 371	1-4, 8,9	NUM P8.37 Gogobetetasuna edukiak eta zerbitzuak eguneratzearekin
42	VALOR_TIEMPO	8	372 / 379	1-4, 8,9	NUM P8.38 Gogobetetasuna informazioa jasotzeko edo izapideak egiteko behar izan den denborarekin
43	VALOR_AYUDA	8	380 / 387	1-4, 8,9	NUM P8.39 Gogobetetasuna funtzioekin eta laguntza-zerbitzuarekin
44	VALOR_OTRA_INFO	8	388 / 395	1-4, 8,9	NUM P8.40 Gogobetetasuna beste izapide batzuei buruzko informazioarekin
45	VALOR_LENGUAJE_CLARO	8	396 / 403	1-4, 8,9	NUM P8.41 Gogobetetasuna ulertzeko erraztasunarekin -hizkuntza argia-
46	VALOR_USO_BILINGUE	8	404 / 411	1-4, 8,9	NUM P8.42 Gogobetetasuna bi hizkuntza ofizialen erabilerarekin
47	VALOR_CONFIANZA_SDEGURIDAD	8	412 / 419	1-4, 8,9	NUM P8.43 Gogobetetasuna EJren zerbitzu elektronikoen segurtasunarekin
48	SATISFACCION_GENERAL	8	420 / 427	1-4, 8,9	NUM P9.44 Gogobetetasuna, oro har
6. Ziurtagiri elektronikoen erabilera					
49	UTILIZO_CERTIFICADO_ELECTR	8	428 / 435	1-4,8,9	NUM P10.45 Ziurtagiri elektronikoen erabilera
50	CERTIFICADO_UTILIZADO	8	436 / 443	1-9	NUM P11.46 Erabilitako ziurtagiria
51	OTRO_CERTIFICADO_UTILIZADO	31	444 / 474		CHAR P11.46 Erabilitako ziurtagiria: beste batzuk, testua
7. E-administrazioarekin izandako arazoak eta emandako konponbideak					
52	TUVO_PROBLEMAS_CON	8	475 / 482	1,2,9	NUM P12.47 Arazoak izan zituen e-administrazioarekin
53	PROBLEMA_IDENTIFICACION	8	483 / 490	1,2,9	NUM P13.48. Arazoak identifikazio-sistemarekin
54	PROBLEMA_FIRMA	8	491 / 498	1,2,9	NUM P13.49. Arazoak elektronikoki sinatzeko sistemarekin
55	PROBLEMA_NAVIGADOR	8	499 / 506	1,2,9	NUM P13.50. Arazoak nabigatzailearekin
56	PROBLEMA_SO	8	507 / 514	1,2,9	NUM P13.51. Arazoak sistema eragilearekin
57	PROBLEMA_BUSCADORES	8	515 / 522	1,2,9	NUM P13.52. Arazoak egoitza elektronikoko edo w eb-orrialdeko bilatzaileekin
58	PROBLEMA_LENGUAJE	8	523 / 530	1,2,9	NUM P13.53. Arazoak erabili den hizkuntza argia ez izateagatik
59	PROBLEMA_COMPLEJIDAD	8	531 / 538	1,2,9	NUM P13.54. Arazoak inprimakiak betetzean
60	PROBLEMAS_SIN_IDENTIFICAR	8	539 / 546	1,2,9	NUM P13.55. Identifikatu gabeko arazoak
61	PROBLEMAS_OTROS	8	547 / 554	1,2,9	NUM P13.56. Arazoak: beste batzuk
62	PROBLEMAS_OTROS_DESCRIPCION	50	555 / 604		CHAR P13.56. Arazoak: beste batzuk, testua
63	RESUELVE_COMPANERO	8	605 / 612	1	NUM P14.57 Konponbidea: beste pertsona batzuei galdetu die (lagunei, lankideei)
64	RESUELVE_TFNO_GV	8	613 / 620	2	NUM P14.58 Konponbidea: telefonoz deitu die edo mezu elektronikoa bidali die Eusko Jaurlaritzako langileei
65	RESUELVE_ZUZENEAN	8	621 / 628	3	NUM P14.59 Konponbidea: Zuzenean-ekin jarri da harremanetan
66	RESUELVE_CAMBIO_CANAL	8	629 / 636	4	NUM P14.60 Konponbidea: bide elektronikoa utzi eta telefonoz deitu du edo bertaratu egin da
67	RESUELVE_OTRA	8	637 / 644	5	NUM P14.61 Konponbidea: beste bat
68	DESCRIPCION_RESUELVE_OTRA	50	645 / 694		CHAR P14.61 Konponbidea: beste bat, testua
8. Zuzenean-CAU-ZE zerbitzuaren balazioa					
69	VALOR_CAU_ZE_RAPIDEZ	8	695 / 702	1-4, 8,9	NUM P15.62 Gogobetetasuna arreta emateko behar izan den denborarekin
70	VALOR_CAU_ZE_SOLUCION_PROBL	8	703 / 710	1-4, 8,9	NUM P15.63 Gogobetetasuna arazoari eman zaion konponbidearekin
71	VALOR_CAU_ZE_EXPLICACION	8	711 / 718	1-4, 8,9	NUM P15.64 Gogobetetasuna eman zaizkion azalpenekin
72	VALOR_CAU_ZE_GLOBAL	8	719 / 726	1-4, 8,9	NUM P15.65 Gogobetetasuna, oro har
9. Sailkapenaren aldagaiak					
73	SEXO	8	727 / 734	1,2	NUM P21 Sexua
74	EDAD_G	1	735 / 735	1-3	CHAR P22 Betetako adin-tarte handiak
75	EMPLEO	1	736 / 736	1,2	CHAR Enplegu-egoera
76	RAMA_COD	8	737 / 744	1-4	NUM Sektore ekonomikoa
77	TERRITORIO_HISTORICO	8	737 / 744	1-3	NUM Lurralde historikoa
10. Jasotzaileak					
78	ELEVPOB1	8	745 / 752		NUM Jasotzailea (unitateak)
79	ELEVPOB2	8	753 / 760		NUM Jasotzailea (milaka)

EDAD\_G:

1='18-34'

2='35-54'

3='55-74';

EMPLEO:

1='0-9 enpleguak'

2='10 eta gehiagoko enpleguak';



## 9.6. Mikrodatuen fitzategiaren deskribapena. Pertsonak

Izena  
Deskribapena  
Azken eguneratzea  
Eregistro zk.  
Eregistro mota  
Luzera  
Gakoak  
Aurrekoa  
Kokalekua

Herritarrei egindako inkesta, Eusko Jaurlaritzaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzu elektronikoekin duten gogobetetasunari buruz. 2019

ESSE\_P19

20200220  
1.012  
xlsx, csv  
792  
NUMC

ZK.	IZEN SINBOLIKOA	LUZ.	POSIZIOA HASIERAN	BALIO-TARTEA	MOTA	DESKRIBAPENA
<b>1. Unitatearen gakoak</b>						
1	NUMC	8	1 / 8	000075-101097	NUM	Galdeketa-kopurua
<b>2. Galdeketa-erpealdia</b>						
2	AENC	8	9 / 16	2019	NUM	Galdeketa-erpealdia
3	MES_ENC	5	17 / 21	06-07	CHAR	Galdeketa-erpealdia
<b>3. Interneten, e-administrazioaren, sarbideen, egoitza elektronikoen eta aukerako hizkuntza-erabilera</b>						
4	USO_INTERNET_12	8	22 / 29	1,2,9	NUM	P1.1 Interneten erabilera azken 12 hilabeteetan
5	SOL_AYUDA_OTRA_PERSONA	8	30 / 37	1,2,9	NUM	P1.a.2 Laguntza eskatu dio beste pertsona bati e-administrazioan ibiltzeko
6	PROBABLE_USO_FUTURO	8	38 / 45	1-4,8,9	NUM	P1.b.3. Etorrizunean e-administrazioa erabiltzeko probabilitatea
7	USO_INTERNET_12_CON_TRAM	8	46 / 53	1,2,8,9	NUM	P2.4 E-administrazioaren erabilera azken 12 hilabeteetan
8	ULT_WEB_ORG	8	54 / 61	1	NUM	P3.5 E-administrazioa erabiltzeko aukerak: erakunde publikoaren ataria
9	ULTIMA_BUSCADOR	8	62 / 69	1	NUM	P3.6 E-administrazioa erabiltzeko aukerak: Interneteko bilatzailea
10	ULTIMA_SEDE_ELECTR	8	70 / 77	1	NUM	P3.7 E-administrazioa erabiltzeko aukerak: egoitza elektronikoa
11	ULTIMA_OTRAWEB_ENLACE_ORG	8	78 / 85	1	NUM	P3.8 E-administrazioa erabiltzeko aukerak: atari publikoan sartzeko estekak dituzten atariak
12	ULTIMA_NO_RECUERDA	8	86 / 93	9	NUM	P3.9 E-administrazioa erabiltzeko aukerak: ez ditu gogoratzen
13	ULTIMA_NO_CONTESTA	8	94 / 101	10	NUM	P3.10 E-administrazioa erabiltzeko aukerak: ez du erantzunik eman
14	CONOCE_QUE_ES_SEDE_ELECTR	8	102 / 109	1,2,9	NUM	P4.11 Eusko Jaurlaritzaren egoitza elektronikoa ezagutzen du
15	IDIOMA_UTILIZADO	8	110 / 117	1-3, 8,9	NUM	P5.12 E-administrazioan erabiltako hizkuntza
<b>4. E-administrazioaren erabilera</b>						
16	PARTICULAR_REPRESENTANTE	8	118 / 125	1,2	NUM	E-administrazioaren erabilera, banako moduan edo ordezkari gisa
17	USO_BUSCA_INFO	8	126 / 133	1	NUM	P7.14 E-administrazioaren erabilera: informazioa bilatzea
18	USO_SOLICITA_INFO_CONSULTA	8	134 / 141	1	NUM	P7.15 E-administrazioaren erabilera: mezu elektronikoko bidezko kontsulta
19	USO_CONSULTA_EXPEDIENTE	8	142 / 149	1	NUM	P7.16 E-administrazioaren erabilera: espedienteak kontsultatzea
20	USO_DESCARG_FORM	8	150 / 157	1	NUM	P7.17 E-administrazioaren erabilera: inprimakiak deskargatzea
21	USO_INSCRIPCION_REGISTRO	8	158 / 165	1	NUM	P7.18 E-administrazioaren erabilera: inskripzio edo erregistro bat egitea
22	USO_SOLICITA_AYUDA	8	166 / 173	1	NUM	P7.19 E-administrazioaren erabilera: laguntzak, dirulaguntzak, sorospenak... eskatzea
23	USO_TRAMITE_AUTORIZACION	8	174 / 181	1	NUM	P7.20 E-administrazioaren erabilera: baimena eskatzea
24	USO_PAGO	8	182 / 189	1	NUM	P7.21 E-administrazioaren erabilera: ordainketa izapidetzea
25	USO_FACTURA_ELECTRONICA	8	190 / 197	1	NUM	P7.22 E-administrazioaren erabilera: faktura elektronikoa aurkeztea
26	USO_RECURSO	8	198 / 205	1	NUM	P7.23 E-administrazioaren erabilera: errekurtoa aurkeztea
27	USO_PLATAFORMA_CONTRATACION	8	206 / 213	1	NUM	P7.24 E-administrazioaren erabilera: EAeko kontratazio plataforma
28	USO_SOLICITUD_EMPLEO	8	214 / 221	1	NUM	P7.25 E-administrazioaren erabilera: enplegu publikoa eskatzea
29	USO_SUGERENCIA_QUEJA	8	222 / 229	1	NUM	P7.26 E-administrazioaren erabilera: kexa edo iradokizuna aurkeztea
30	USO_AGRADECIMIENTO	8	230 / 237	1	NUM	P7.27 E-administrazioaren erabilera: eskerrak ematea
31	USO_DENUNCIA	8	238 / 245	1	NUM	P7.28 E-administrazioaren erabilera: salaketa aurkeztea
32	USO_PARTICIPACION	8	246 / 253	1	NUM	P7.29 E-administrazioaren erabilera: herritarren parte-hartzea
33	USO_SOLICITA_CERT_DIGITAL	8	254 / 261	1	NUM	P7.30 E-administrazioaren erabilera: ziurtagiri digitala eskatzea
34	USO_OTRA	12	262 / 273	1	CHAR	P7.31 E-administrazioaren erabilera: beste bat
35	USO_OTRA_DESCRIPCION	50	274 / 323		CHAR	P7.31 E-administrazioaren erabilera: beste bat, testua
36	USO_NO_RECUERDA	8	324 / 331	8	NUM	P7.32 E-administrazioaren erabilera: ez du gogoratzen
37	USO_NO_CONTESTA	8	332 / 339	9	NUM	P7.33 E-administrazioaren erabilera: ez du erantzunik eman
<b>5. E-administrazioari lotutako gogobetetasuna</b>						
38	VALOR_ACCESIBILIDAD	8	340 / 347	1-4, 8,9	NUM	P8.34 Gogobetetasuna irisgarritasunarekin
39	VALOR_MANEJO	8	348 / 355	1-4, 8,9	NUM	P8.35 Gogobetetasuna erabiltzeko erraztasunarekin
40	VALOR_INFORMACION	8	356 / 363	1-4, 8,9	NUM	P8.36 Gogobetetasuna eskaintako informazioarekin
41	VALOR_ACTUALIZACION	8	364 / 371	1-4, 8,9	NUM	P8.37 Gogobetetasuna edukia eta zerbitzuak eguneratzearekin
42	VALOR_TIEMPO	8	372 / 379	1-4, 8,9	NUM	P8.38 Gogobetetasuna informazioa jasotzeko edo izapidetzeko behar izan den denborekin
43	VALOR_AYUDA	8	380 / 387	1-4, 8,9	NUM	P8.39 Gogobetetasuna funtzioekin eta laguntza-zerbitzuarekin



44	VALOR_OTRA_INFO	8	388 / 395	1-4, 8,9	NUM	P8.40 Gogobetetasuna beste izapide batzuei buruzko informazioarekin
45	VALOR_LENGUAJE_CLARO	8	396 / 403	1-4, 8,9	NUM	P8.41 Gogobetetasuna ulertzeko erraztasunarekin -hizkuntza argia-
46	VALOR_USO_BILINGUE	8	404 / 411	1-4, 8,9	NUM	P8.42 Gogobetetasuna bi hizkuntza ofizialen erabilerarekin
47	VALOR_CONFIANZA_SDEGURIDAD	8	412 / 419	1-4, 8,9	NUM	P8.43 Gogobetetasuna EJren zerbitzu elektronikoen segurtasunarekin
48	SATISFACCION_GENERAL	8	420 / 427	1-4, 8,9	NUM	P9.44 Gogobetetasuna, oro har
<b>6. Ziurtagiri elektronikoen erabilera</b>						
49	UTILIZO_CERTIFICADO_ELECTR	8	428 / 435	1-4,8,9	NUM	P10.45 Ziurtagiri elektronikoen erabilera
50	CERTIFICADO_UTILIZADO	8	436 / 443	1-9	NUM	P11.46 Erabilitako ziurtagiria
51	OTRO_CERTIFICADO_UTILIZADO	31	444 / 474		CHAR	P11.46 Erabilitako ziurtagiria: beste batzuk, testua
<b>7. E-administrazioarekin izandako arazoak eta emandako konponbideak</b>						
52	TUVO_PROBLEMAS_CON	8	475 / 482	1,2,9	NUM	P12.47 Arazoak izan zituen e-administrazioarekin
53	PROBLEMA_IDENTIFICACION	8	483 / 490	1,2,9	NUM	P13.48. Arazoak identifikazio-sistemarekin
54	PROBLEMA_FIRMA	8	491 / 498	1,2,9	NUM	P13.49. Arazoak elektronikoki sinatzeko sistemarekin
55	PROBLEMA_NAVEGADOR	8	499 / 506	1,2,9	NUM	P13.50. Arazoak nabigatzailearekin
56	PROBLEMA_SO	8	507 / 514	1,2,9	NUM	P13.51. Arazoak sistema eragilearekin
57	PROBLEMA_BUSCADORES	8	515 / 522	1,2,9	NUM	P13.52. Arazoak egoitza elektronikoko edo w eb-orrialdeko bilatzaileekin
58	PROBLEMA_LENGUAJE	8	523 / 530	1,2,9	NUM	P13.53. Arazoak erabili den hizkuntza argia ez izateagatik
59	PROBLEMA_COMPLEJIDAD	8	531 / 538	1,2,9	NUM	P13.54. Arazoak inprimakiak betetzean
60	PROBLEMAS_SIN_IDENTIFICAR	8	539 / 546	1,2,9	NUM	P13.55. Identifikatu gabeko arazoak
61	PROBLEMAS_OTROS	8	547 / 554	1,2,9	NUM	P13.56. Arazoak: beste batzuk
62	PROBLEMAS_OTROS_DESCRIPCION	50	555 / 604		CHAR	P13.56. Arazoak: beste batzuk, testua
63	RESUELVE_COMPANERO	8	605 / 612	1	NUM	P14.57 Konponbidea: beste pertsona batzuei galdetu die (lagunei, lankideei)
64	RESUELVE_TFNO_GV	8	613 / 620	2	NUM	P14.58 Konponbidea: telefonoz deitu die edo mezu elektronikoa bidali die Eusko Jaurlaritzako langileei
65	RESUELVE_ZUZENEAN	8	621 / 628	3	NUM	P14.59 Konponbidea: Zuzenean-ekin jarri da harremanetan
66	RESUELVE_CAMBIO_CANAL	8	629 / 636	4	NUM	P14.60 Konponbidea: bide elektronikoa utzi eta telefonoz deitu du edo bertaratu egin da
67	RESUELVE_OTRA	8	637 / 644	5	NUM	P14.61 Konponbidea: beste bat
68	DESCRIPCION_RESUELVE_OTRA	50	645 / 694		CHAR	P14.61 Konponbidea: beste bat, testua
<b>8. Zuzenean-CAU-ZE zerbitzuaren balorazioa</b>						
69	VALOR_CAU_ZE_RAPIDEZ	8	695 / 702	1-4, 8,9	NUM	P15.62 Gogobetetasuna arreta emateko behar izan den denborarekin
70	VALOR_CAU_ZE_SOLUCION_PROBL	8	703 / 710	1-4, 8,9	NUM	P15.63 Gogobetetasuna arazoari eman zaion konponbidearekin
71	VALOR_CAU_ZE_EXPLICACION	8	711 / 718	1-4, 8,9	NUM	P15.64 Gogobetetasuna eman zaizkion azalpenekin
72	VALOR_CAU_ZE_GLOBAL	8	719 / 726	1-4, 8,9	NUM	P15.65 Gogobetetasuna, oro har
<b>9. Saikapenaren aldagaiak</b>						
73	SEXO	8	727 / 734	1,2	NUM	P21.79 Sexua
74	EDAD_G	1	735 / 735	1-3	CHAR	P21.80-81 Betetako adin-tarte handiak
75	NACIONALIDAD	8	736 / 743	1-3,9	NUM	P23.82 Nazionalitatea
76	TERRITORIO_HISTORICO	8	744 / 751	1-3	NUM	P24.83 Lurralde historikoa
77	TAMANO_MUNICIPIO	8	752 / 759	1-3	NUM	P25.84 Udalerriaren tamaina
78	NIVEL_EUSKERA	8	760 / 767	1-6	NUM	P26.85 Euskaraz hitz egiteko maila
79	NIVEL_ESTUDIOS	8	768 / 775	1-5	NUM	P27.86 Ikasketa-maila
80	RELA	1	776 / 776	1-3	CHAR	P28.87-88 Jarduerarekiko erlazioa
<b>10. Jasotzaileak</b>						
78	ELEVPOB1	8	777 / 784		NUM	Jasotzailea (unitateak)
79	ELEVPOB2	8	785 / 792		NUM	Jasotzailea (milaka)

EDAD\_G:

1='18-34'

2='35-54'

3='55-74';