



**EUSKO JAURLARITZA**  
**GOBIERNO VASCO**



# **Zuzenean zerbitzuaren jardueratxostena**

**2016ko abuztua**

V2

Herritarrek Hartzeko eta Administrazioa Berritzeko eta  
Hobetzeko Zuzendaritza  
Zuzenean zerbitzua

# Aurkibidea

---

1. Datu orokorrak: kanal guztiak .....	2
2. Aurrez aurreko kanala .....	7
3. Telefono bidezkoa .....	11
4. Interneteko kanala: Postontzia Euskadi.eus helbidean.....	14
5. Telegram berehalako mezularitza-kanalaren datuak.....	15
I. eranskina: Euskadi.eus atariko datuak (gaztelaniaz bakarrik).....	16



## 1. Datu orokorrak: kanal guztiak

Jarraian, Zuzenean zerbitzuak 2016ko abuztuan eman duen arreta-zerbitzu orokorrari buruzko datu nagusien banakapen orokorra aurkeztuko dugu

**1. taula. Zerbitzuaren arretak kanalaren, arretarako erabilitako hizkuntzaren, arreta jasotako pertsonaren sexuaren eta eguneko batez besteko arreten arabera (balio absolutuak eta ehunekoak). EAE. 2016ko abuztua.**

	2016ko abuztua	Uztaila (2016)	Aurreko hilabeteko aldakuntza		2015eko abuztua	Aurreko urteko hilabete berberarekiko aldakuntza	
	Guztira	Guztira	Guztira	%	Guztira	Guztira	%
<b>ARRETA KANALA</b>	<b>43.373</b>	<b>60.872</b>	<b>-17.499</b>	<b>%-40,3</b>	<b>41.262</b>	<b>2.111</b>	<b>%4,9</b>
Aurrez aurre	23.830	33.377	-9.547	%-40,1	23.684	146	%0,6
Telefonoz	18.499	26.085	-7.586	%-41,0	16.908	1.591	%8,6
Postontzia	971	1.310	-339	%-34,9	561	410	%42,2
Telegramak	73	100	-27	%-37,0	109	-36	%-49,3
<b>ARRETAN ERABILITAKO HIZKUNTZA</b>							
Gaztelania	38.082	52.647	-14.565	%-38,2	35.346	2.737	%7,2
Euskara	5.291	8.225	-2.934	%-55,5	5.916	-626	%-11,8
<b>SEXUA<sup>1</sup></b>							
Emakumeak	23.727	34.015	-10.288	%-43,4	23.785	-58	%-0,2
Gizonak	18.546	25.665	-7.119	%-38,4	15.066	3.480	%18,8
Zehaztu gabe	1.100	1.192	-92	%-8,4	2.411	-1.311	%-119,2
<b>BATEZ BESTEKO ARRETA EGUNEAN</b>	<b>2.011</b>	<b>3.088</b>	<b>-1.077</b>	<b>%-53,6</b>	<b>2.005</b>	<b>6</b>	<b>%0,3</b>

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

<sup>1</sup> Berariazkotasuna dela eta, ez da sexuaren datua jasotzen Telegramen berehalako mezularitza-kanalerako. Kasu batzuetan, ezin da sexua zehaztu ("zehaztu gabe" epigrafearekin jasotzen dira).



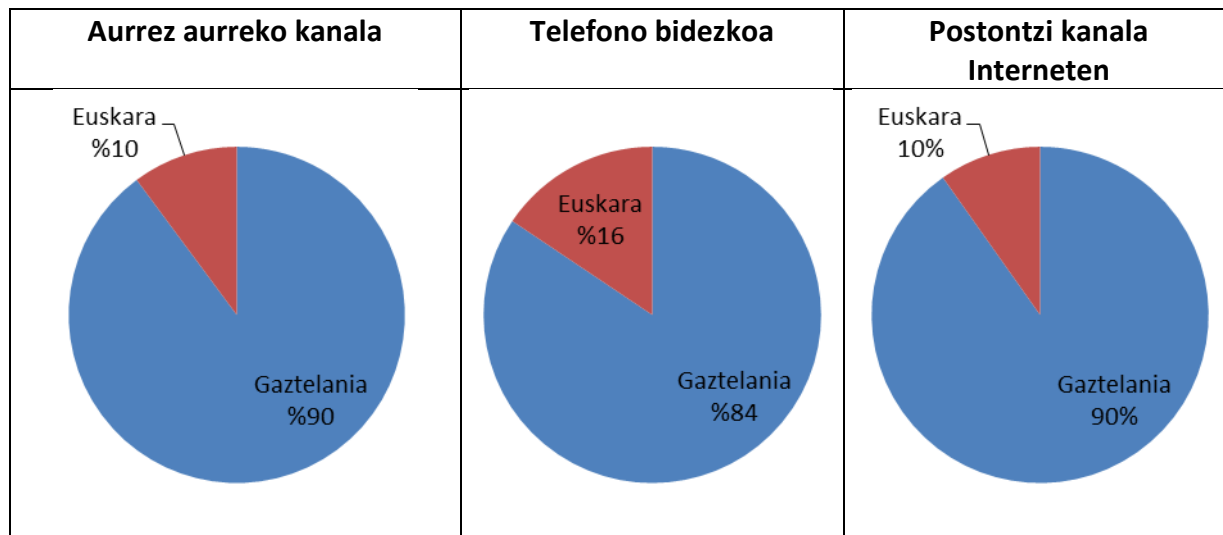
**2. taula. Zerbitzuaren arretak, hilabetea eta urteka, kanalaren, arretarako erabilitako hizkuntzaren, arreta jasotako pertsonaren sexuaren eta eguneko batez besteko arreten arabera (datu absolutuak eta eguneko batez besteko arretak). EAE. 2016ko abuztua.**

Hilabeteak	Arreta	KANALA				HIZKUNTZA		SEXUA <sup>1</sup>		
		Aurrez aurre	Telefonoa	Postontzia	Teleg	Gazt. (%)	Eusk. (%)	E (%)	G (%)	Zeh. gabe (%)
<b>2015</b>										
Abuztua	41.262	23.684	16.908	561	109	86	14	58	37	6
Iraila	71.945	36.672	33.778	1.345	150	85	15	62	34	4
Urria	69.446	38.609	29.379	1.323	135	86	14	60	37	3
Azaroa	73.884	44.375	28.198	1.201	110	87	13	58	39	3
Abendua	57.091	33.879	22.140	977	95	87	13	61	35	4
<b>2016</b>										
Urtarrila	73.600	41.318	30.820	1.304	158	87	13	61	35	4
Otsaila	88.434	48.649	38.181	1.444	160	85	15	63	34	3
Martxoa	73.979	40.502	31.871	1.478	128	86	14	61	36	3
Apirila	77.032	40.859	34.188	1.840	145	86	14	48	50	2
Maiatza	81.555	45.512	34.128	1.739	176	85	15	56	43	1
Ekaina	75.775	42.262	31.877	1.567	69	85	15	59	38	3
Uztaila	60.872	33.377	26.085	1.310	100	86	14	56	42	2
Abuztua	43.373	23.830	18.499	971	73	88	12	55	43	2

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

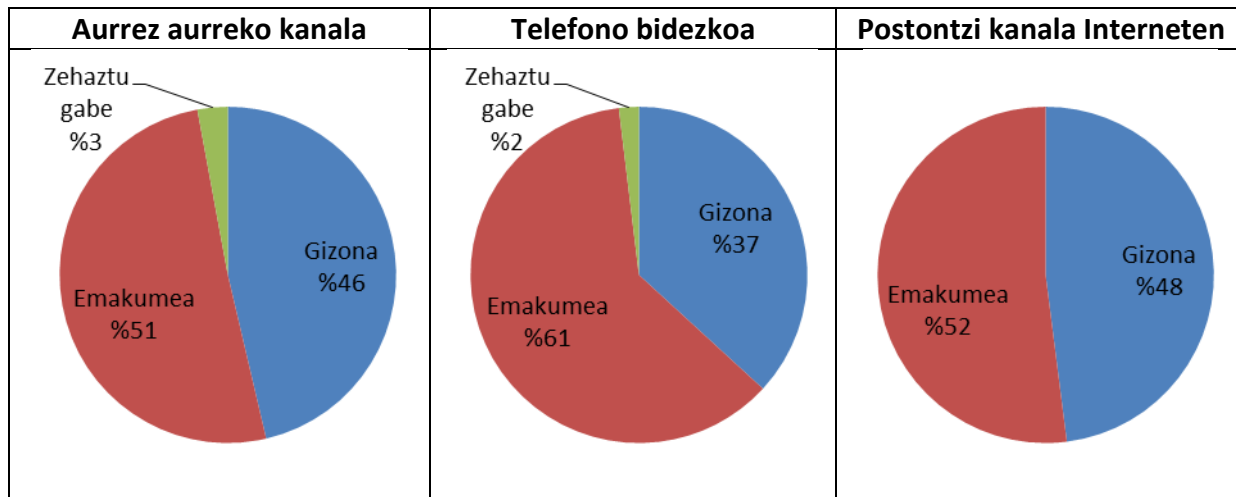
1 Berriazkotasuna dela eta, ez da sexuaren datua jasotzen Telegramen berehalako mezularitza-kanalerako. Kasu batzuetan, ezin da sexua zehaztu ("zehaztu gabe" epigrafearekin jasotzen dira).

**1. grafikoa. Arreta kanalaren eta arretarako erabilitako hizkuntzaren arabera (ehunekoa). EAE. 2016ko abuztua.**



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

**2. grafikoa. Arreta kanalaren eta sexuaren arabera (ehunekoa). EAE. 2016ko abuztua.**



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

**Oharra:** Berariazkotasuna dela eta, ez da sexuaren datua jasotzen Telegramen berehalako mezularitza-kanalerako. Kasu batzuetan, ezin da sexua zehaztu ("zehaztu gabe" epigrafearekin jasotzen dira).



**3. taula. Arreta gaiaren, arreta-kopuruaren eta sexuaren arabera (balio absolutuak eta ehunekoa). EAE. 2016ko abuztua.**

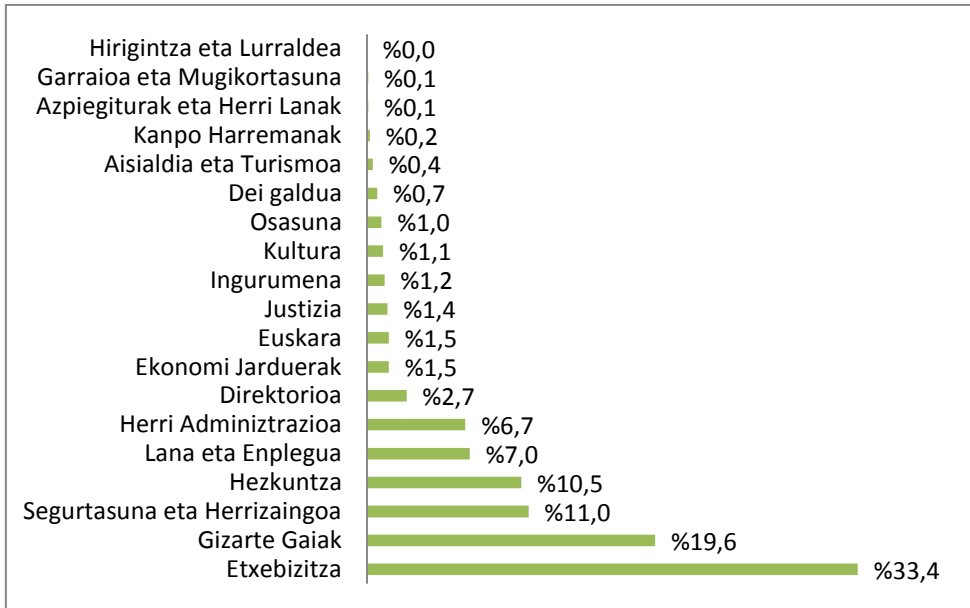
Gaiak	Arreta	%	Sexua		
			E	G	Zehaztu gabe
Etxebizitza	14.504	%33,4	54	46	0
Gizarte Gaiak	8.487	%19,6	66	34	0
Segurtasuna eta Herrizaingoa	4.760	%11,0	35	50	15
Hezkuntza	4.546	%10,5	65	35	0
Lana eta Enplegua	3.025	%7,0	48	52	0
Herri Adminiztrazioa	2.927	%6,7	57	42	1
Direktorioa	1.159	%2,7			
Ekonomi Jarduerak	633	%1,5	49	51	0
Euskara	646	%1,5	63	37	0
Justizia	604	%1,4	50	49	1
Ingurumena	499	%1,2	47	53	0
Kultura	473	%1,1	46	52	2
Osasuna	451	%1,0	61	38	1
Dei galdua	325	%0,7			
Aisialdia eta Turismoa	161	%0,4	68	29	3
Kanpo Harremanak	84	%0,2	44	55	1
Azpiegiturak eta Herri Lanak	26	%0,1	33	62	5
Garraioa eta Mugikortasuna	52	%0,1	52	48	0
Hirigintza eta Lurraldea	9	%0,0	17	83	0
<b>Guztira</b>	<b>43.371</b>				

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

1. oharra: egindako kalkulua ez da kasuen % 100, kasu gutxi batzuetan sexua ezin baita zehaztu.



**3. grafikoa. Arreta gaiaren arabera (arretaren ehunekoa, guztizkoari dagokionez). EAE. 2016ko abuztua.**



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

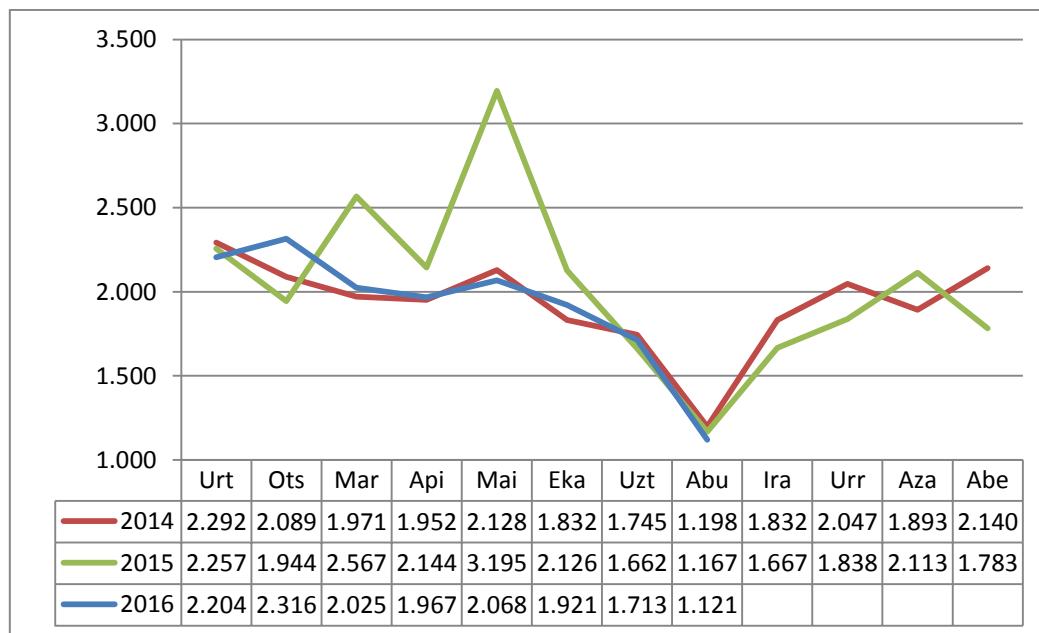
## 2. Aurrez aurreko kanala

4. taula. Arreta hilabeteko eta urteko metatuaren arabera, aurrez aurreko kanalerako eta Zuzenean zerbitzuaren ordezkartzen arabera (balio absolutuak). EAE. 2016ko abuztua.

	ABUZTUA				2016an METATUTAKOA			
	Guztira	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Guztira	Bilbo	Donostia	Gasteiz
<b>Arreta</b>	23.830	12.583	6.413	4.834	292.486	160.783	82.957	72.576
<b>Batez besteko arretak egunean</b>	1.121	599	292	230	1.917	974	502	441
<b>Itxaroteko batez besteko denbora</b>	7:45	11:33	5:16	1:10	8:52	10:58	9:21	3:28
<b>Ezarritako konpromisoa (2016)</b>	% 70, 10 minutuan edo denbora laburragoan				% 70, 10 minutuan edo denbora laburragoan			

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

4. grafikoa. Arreten eguneroko batezbestekoa hilabeteen arabera. EAE. 2014-2016, hilekoa.



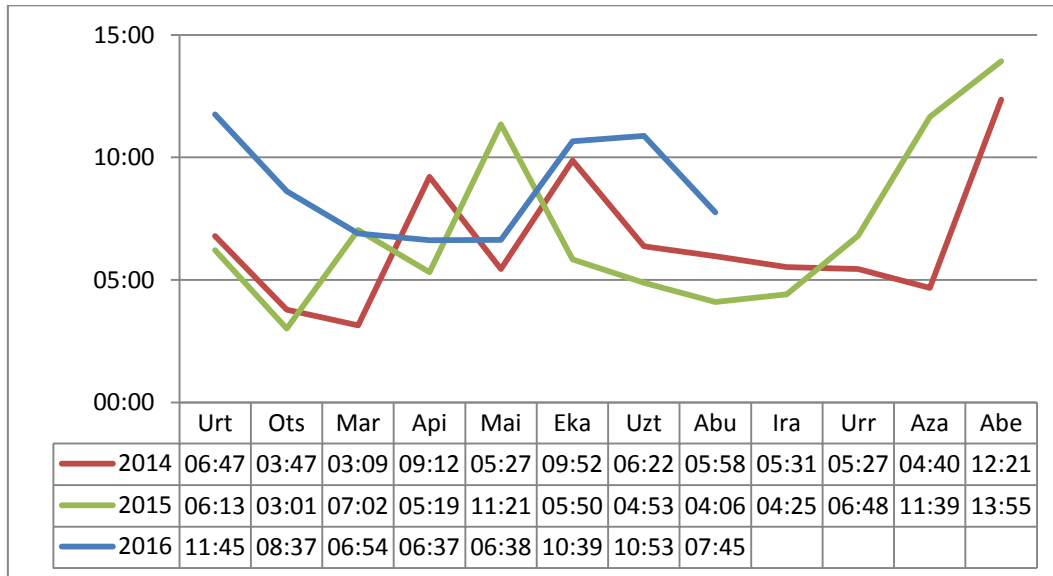
Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

Adierazle horren bidez, aurrez aurreko kanalean erantzuna eman zaien kontsulten hileko bolumena ebalua dezakegu. Horrela, arreten muturrak aztertuta, zerbitzuaren dimentsioa hobeto egokitu dezakegu, hilerako espero den eskariaren arabera.





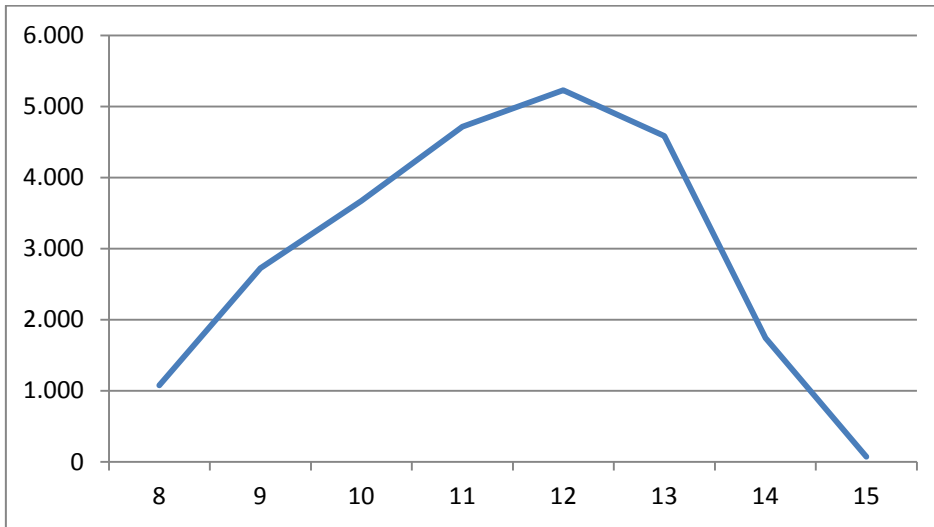
**5. grafikoa. Itzaroteko batez besteko denborak (minutuak eta segundoak). EAE. 2014-2016, hilekoa.**



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

Adierazle honek adierazten digu erabiltzaile batek txartela hartzen duenetik azkenean arreta jasotzen duenera arte ematen duen denbora. Abuztuan, itzaroteko batez besteko denbora 7 minututik gorakoa izan da. Bulegoei dagokionez, itzaroteko batez besteko denbora oso ezberdina da; horrela, Bilbon eta Donostian 11:33 eta 05:16 minututakoa da hurrenez hurren, Gasteizen, aldiz, 2 minutu baino gutxiagokoa.

**6. grafikoa. Aurrez aurreko arreten eguneroko batez bestekoa (ordu-tartearen arabera). EAE. 2016ko abuztuan.**



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

Oharra: Zuzenean zerbitzuak aurrez aurre astelehenetik ostiralera ematen du arreta-zerbitzua, 08:00etatik 19:30era, abuztuan izan ezik (14:30).

Adierazle horren bidez, egunean dauden aurrez aurreko arreten bolumena ebalua dezakegu. Horrela, arreten muturrak aztertuta, zerbitzuaren dimentsioa hobeto egokitu dezakegu, egunean espero den eskaeraren arabera.

Grafikoan ikusten den bezala, aurrez aurre-kontsultak goizeko 10:00etatik 13:00era bitartean pilatzen dira.


**5. taula. Arreta gaiaren arabera (balio absolutuak eta ehunekoa). EAE. 2016ko abuztua.**

Gaia					
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	GUZTIRA	%
Etxebizitza	2054	5836	2316	<b>10.206</b>	%42,8
Gizarte gaiak	1263	2713	1396	<b>5.372</b>	%22,5
Lana eta enplegua	661	1594	268	<b>2.523</b>	%10,6
Segurtasuna eta Herrizaingoa	262	830	1123	<b>2.215</b>	%9,3
Hezkuntza	191	723	490	<b>1.404</b>	%5,9
Administrazio Publikoa	223	390	264	<b>877</b>	%3,7
Euskara	50	111	240	<b>401</b>	%1,7
Justizia	37	172	143	<b>352</b>	%1,5
Ekonomi jarduerak	42	73	38	<b>153</b>	%0,6
Kultura	9	29	62	<b>100</b>	%0,4
Ingurumena	10	59	19	<b>88</b>	%0,4
Osasuna	16	17	23	<b>56</b>	%0,2
Kanpo harremanak	7	20	20	<b>47</b>	%0,2
Garraioa eta mugikortasuna	7	9	3	<b>19</b>	%0,1
Aisialdia eta turismoa lanak		2	6	<b>8</b>	%0,0
Azpiegitura eta herri	1	4	1	<b>6</b>	%0,0
Hirigintza eta lurraldea	1	1	1	<b>3</b>	%0,0
<b>GUZTIRA</b>	<b>4.834</b>	<b>12.583</b>	<b>6.413</b>	<b>23.830</b>	

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Taula honek Zuzenean zerbitzuak eskaera gehien duten gaiei buruz jasotako aurrez aurreko kontsultak erakusten dizkigu. Etxebizitza, Gizarte gaiak eta Lana eta enplegua arloko kontsultak guztien %75 baino gehiago dira.

### 3. Telefono bidezkoa

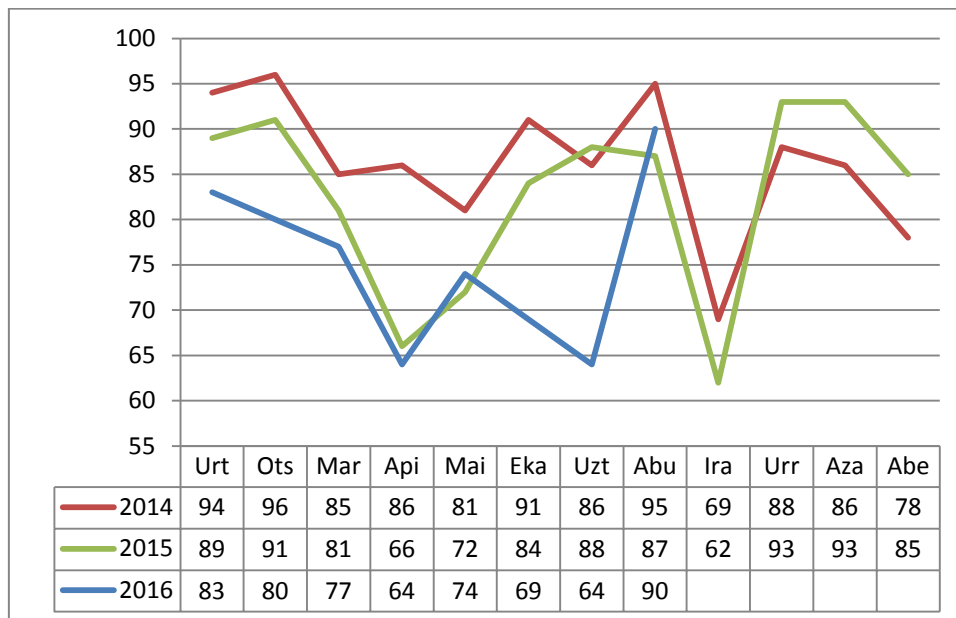
6. taula. Zerbitzuaren arretak, hilabeteko eta urteko metatuaren arabera, telefono bidezko kanalerako (balio absolutuak). EAE. 2016ko abuztua.

	Abuztua	Urteko metatua
Jasotako deiak	20.494	333.144
Erantzundako deiak	18.499	245.649
Eguneko deien batezbestekoa	841	1.485
Arreta-maila	%90	%74
Ezarritako konpromisoa (2016)	%80	%80
Konpromisoaren diferentziala	%+10	%-6

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

Oharra: Ezarritako konpromisoa urtero finkatzen da Zuzenean zerbitzuaren gutunean. Informazio gehiago nahi izanez gero: [http://www.zuzenean.euskadi.eus/s68-cont/es/contenidos/informacion/carta\\_servicios/es\\_carta/carta.html](http://www.zuzenean.euskadi.eus/s68-cont/es/contenidos/informacion/carta_servicios/es_carta/carta.html)

7. grafikoa. Erantzundako deiak jasotakoen gainean – arreta-maila (ehunekoa). EAE. 2014-2016, hilekoa.

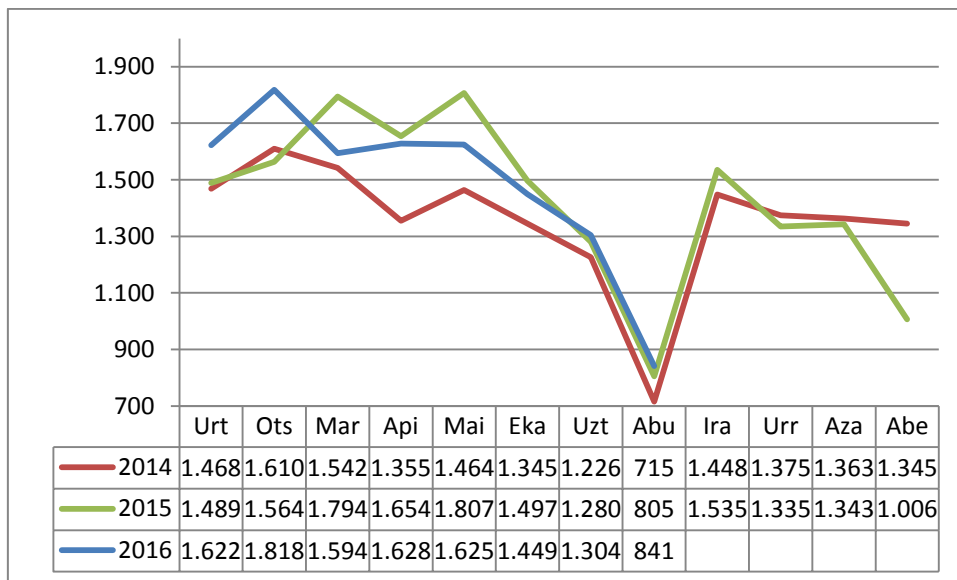


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

Ratio horren bidez, **zerbitzuaren kalitatea edo maila** kalkula daiteke, eta horrek adierazten du zehaztutako aldiari gal daitezkeela onartzen dugun deien batez besteko ehunekoa. Kalitatearen helburu hori % 0 eta % 100 bitartean alda daiteke; % 0k esan nahiko luke dei guztiak galduko lirakeela, eta % 100ek, berriz, guztiei erantzun litzazkeela.

Zehazki, arreta-mailak (gutzizkoaren aldean erantzun zaien deien ehunekoa) %90ko batezbestekoa du, eta kalitate-maila % 80ekoa da.

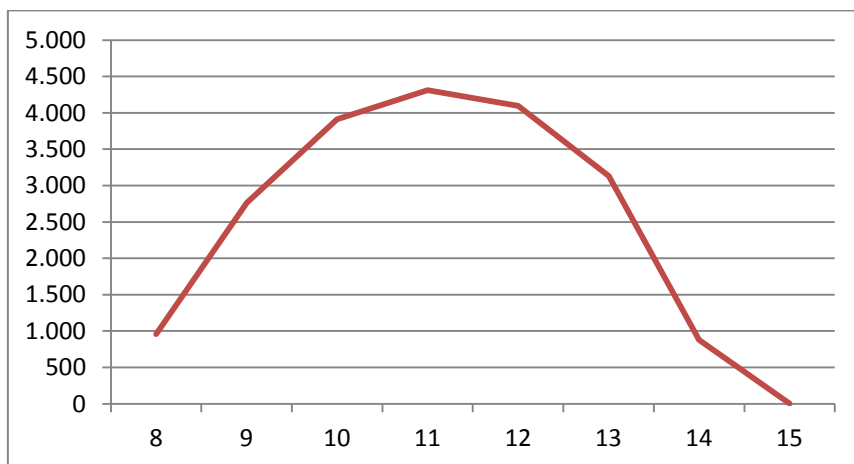
**8. grafikoa. Deien hileko batezbestekoa (balio absolutuak). EAE. 2014-2016**



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Adierazle horren bidez, deien hileko bolumena ebalua dezakegu. Horrela, deien muturrak aztertuta, zerbitzuaren dimentsioa hobeto egokitu dezakegu, hilean espero den eskaeraren arabera.

**9. grafikoa. Telefono-deien eguneko batezbestekoa deiaren orduaren arabera. 2016ko abuztua.**



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

Oharra: Zuzenean zerbitzuaren aurrez aurreko kanalak astelehenetik ostiralera ematen du arreta, 08:00etatik 19:30era, abuztuan izan ezik (14:30).



Adierazle horren bidez, deien eguneroko bolumena ebalua dezakegu. Horrela, deien muturrak aztertuta, zerbitzua hobeto egokitu dezakegu, egunean espero den eskaeraren arabera.

Grafikoan ikusten den bezala, telefono-kontsultak goizeko 10:00etatik 13:00era bitartean pilatzen dira.

### 7. taula. Arreta telefono bidezko kanalaren eta gaiaren arabera (balio absolutuak eta ehunekoa). 2016ko abuztua.

Gaiak	Erantzundako dei guztien %	%	SPetara transferitutakoak	SPetara transferitutakoen %
Etxebizitza	3.997	%21,6	190	%4,7
Hezkuntza	3.103	%16,8	377	%12,1
Gizarte gaiak	3.101	%16,8	98	%3,2
Segurtasuna eta Herrizaingoa	2.487	%13,4	155	%6,2
Administrazio Publikoa	1.996	%10,8	328	%16,4
Direktorioa	1.159	%6,3	0	%0,0
Ekonomi Jarduerak	442	%2,4	98	%22,1
Ingurumena	373	%2,0	87	%23,3
Osasuna	372	%2,0	52	%14,1
Dei galdua	325	%1,8	0	%0,0
Lana eta Enplegua	310	%1,7	88	%28,5
Justizia	236	%1,3	73	%30,8
Kultura	231	%1,2	74	%32,0
Euskara	162	%0,9	1	%0,7
Aisialdia eta Turismoa	123	%0,7	37	%30,1
Kanpo Harremanak	32	%0,2	1	%3,7
Garraioa eta Mugikortasuna	28	%0,2	13	%45,8
Azpiegitura eta Herri lanak	18	%0,1	4	%20,0
Hirigintza eta Lurraldea	4	%0,0	1	%33,3
<b>TOTAL</b>	<b>18.499</b>		<b>1.676</b>	<b>%9,1</b>

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

Taula honek Zuzenean zerbitzuak jasotako deiak erakusten dizkigu, eskaera gehien duten gaiak dagokienez. Hezkuntza, Etxebizitza eta Gizarte gaiak dira dei guztien %55 baino gehiago.

Halaber, ikus daiteke Zuzenean zerbitzuak zuzenean erantzuten diela ia dei guztiei; deien %9,1 baino ez dira sailetara bideratzen, eta horiek, oro har, espediente pertsonalagoi edo espezializatuagoi buruzkoak izaten dira.



## 4. Interneteko kanala: Postontzia Euskadi.eus helbidean

8. taula. Gaiaren arabera jasotako kontsultak (balio absolutuak eta ehunekoak). EAE. 2016ko abuztua.

GAIAK	KONSULTAK	%
Etxebizitza	273	%28,1
Lana eta enplegua	192	%19,8
Hezkuntza	142	%14,6
Administrazio Publikoa	82	%8,4
Segurtasuna eta Herrizaingoa	52	%5,4
Gizarte gaiak	41	%4,2
Ekonomi jarduerak	37	%3,8
Ingurumena	36	%3,7
Aisialdia eta turismoa	29	%3,0
Euskara	27	%2,8
Osasuna	20	%2,1
Justizia	14	%1,4
Kultura	12	%1,2
Kanpo harremanak	5	%0,5
Garraioa eta mugikortasuna	5	%0,5
Azpiegitura eta herri lanak	2	%0,2
Hirigintza eta lurraldea	2	%0,2
<b>GUZTIRA</b>	<b>971</b>	

9. taula. Jasotako kontsultak egoeraren arabera (balio absolutuak eta ehunekoak). EAE. 2016ko abuztua.

Egoera	Konsultak	%
SPetara transferitutakoak	207	%21,4
Itxiak	762	%78,6
<b>GUZTIRA</b>	<b>971</b>	



## 5. Telegram berehalako mezularitza-kanalaren datuak

10. taula. Jasotako kontsultak gaiaren arabera (balio absolutuak eta ehunekoa). EAE. 2016ko abuztua.

Gaiak	Konsultak	%
Etxebizitza	28	%38,4
Administrazio Publikoa	13	%17,8
Hezkuntza	12	%16,4
Segurtasuna eta Herrizaingoa	6	%8,2
Osasuna	3	%4,1
Gizarte gaiak	2	%2,7
Kultura	2	%2,7
Justizia	2	%2,7
Ingurumena	2	%2,7
Ekonomi jarduerak	1	%1,4
Euskara	1	%1,4
Aisialdia eta turismoa	1	%1,4
<b>GUZTIRA</b>	<b>73</b>	

11. taula. Jasotako kontsultak hizkuntzaren arabera (balio absolutuak eta ehunekoa). EAE. 2016ko abuztua.

Hizkuntza	Konsultak	%
Gaztelania	63	%86,3
Euskara	10	%13,7
<b>GUZTIRA</b>	<b>73</b>	





## I. eranskina: Euskadi.eus atariko datuak (gaztelaniaz bakarrik)

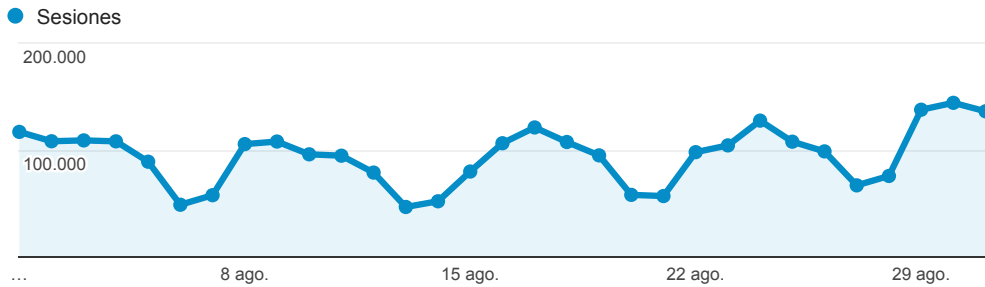
---

# Web estatistika txostena Euskadi.eus atari-sarea

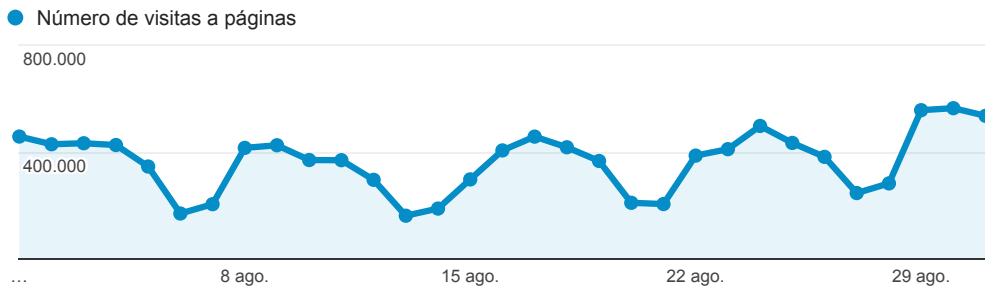
1 ago. 2016 - 31 ago. 2016

Todos los usuarios  
100,00 % Sesiones

## Evolución de las visitas



## Evolución páginas vistas



## Páginas más vistas

Título de la página	Número de visitas a páginas	Duración media de la sesión
www.lanbide.net	2.120.681	00:04:09
Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	884.562	00:01:27
Elhuyar hiztegia	656.372	00:07:30
Home Mobile	583.657	00:01:34
Predicción meteorológica para hoy - Móvil	542.439	00:01:22
Predicción meteorológica para mañana - Móvil	410.969	00:01:22
Inicio de Lanbide - Servicio Vasco de Empleo	400.112	00:01:59
Predicción meteorologica para pasado mañana - Móvil	323.718	00:01:34
Tendencias meteorológicas para los próximos días	290.310	00:01:15
(not set)	289.851	00:04:21

## ¿Cuántas páginas han visitado?

**11.370.961**  
% del total: 100,00 % (11.370.961)

## ¿Cuántas visitas hemos tenido?

**2.951.716**  
% del total: 100,00 % (2.951.716)

## Páginas / Visita

**3,85**  
Media de la vista: 3,85 (0,00 %)

## Porcentaje de rebote

**33,74 %**  
Media de la vista: 33,74 % (0,00 %)

## Duración media de la visita

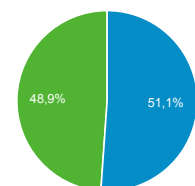
**00:02:45**  
Media de la vista: 00:02:45 (0,00 %)

## ¿Son nuevos o recurrentes?

Tipo de usuario	Sesiones	Número de visitas a páginas
Returning Visitor	2.110.607	8.685.010
New Visitor	841.109	2.685.951

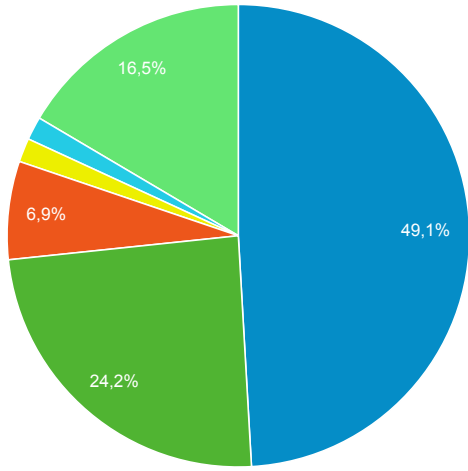
## ¿Desde dispositivos móviles?

■ Yes ■ No



## ¿De dónde vienen las visitas?

■ google ■ (direct) ■ lanbide.euskadi.eus ■ bing ■ apps.lanbide.euskadi.net ■ Otras



## Palabras clave más buscadas en ...

Palabra clave	Sesiones
(not provided)	1.407.981
euskalmet	25.897
(not set)	17.358
osakidetza	3.734
hezkuntza	3.375
elhuyar	2.121
lanbide	2.061
elhuyar hiztegia	1.036
osakidetza cita previa	949
portal del empleado osakid etza	921