

Zuzenean zerbitzuaren jardueratxostena

2016ko apirila

V2

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 apirilan 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 apirila.

	2016ko apirila	Martxo (2016)	Aurreko hilabeteko aldakuntza		2015eko apirila	Aurreko urteko hilabete berberetik aldakuntza	
	Guztira	Guztira	Guztira	%	Guztira	Guztira	%
ARRETA KANALA	77.032	73.979	3.055	%4,0	74.812	2.220	2,9%
Aurrez aurre	40.859	40.502	357	%0,9	42.564	-1.705	-4,2%
Telefonoz	34.188	31.871	2.317	%6,8	31.432	2.756	8,1%
Postontzia	1.840	1.478	362	%19,7	816	1.024	55,7%
Telegramak	147	128	19	%12,9	0	145	100,0%
ARRETAN ERABILITAKO HIZKUNTZA							
Gaztelania	66.138	63.622	2.516	%3,8	57.083	9.055	%13,7
Euskara	10.894	10.357	537	%4,9	9.029	1.865	%17,1
SEXUA¹							
Emakumeak	36.786	44.870	-8.084	%-22,0	43.861	-7.075	%-19,2
Gizonak	38.863	27.019	11.844	%30,5	23.678	15.185	%39,1
Zehaztu gabe	1.383	2.090	-707	%-51,1	3.592	-2.209	%-159,7
BATEZ BESTEKO ARRETA EGUNEAN	3.690	3.990	-300	%-8,1	4.404	-714	%-19,3

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).



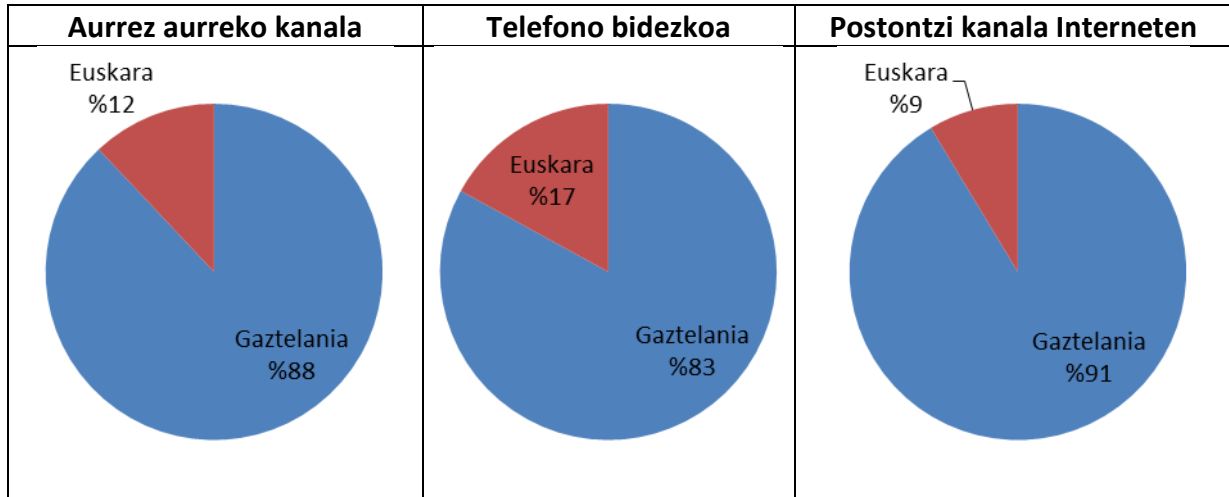
2. taula. Zerbitzuaren arretak, hilabetea eta urteka, kanalaren, arretarako erabilitako hizkuntzaren, arreta jasotako pertsonaren sexuaren eta eguneko batez besteko arreten arabera (datu absolutuak eta eguneko batez besteko arretak). EAE. 2016ko apirila.

Hilabeteak	Arreta	KANALA				HIZKUNTZA		SEXUA ¹		
		Aurrez aurre	Telefonoa	Postontzia	Teleg	Gazt. (%)	Eusk. (%)	E (%)	G (%)	Zeh. gabe (%)
2015										
Apirila	74.812	42.564	31.432	816		86	14	62	33	5
Maiatza	100.964	63.901	36.144	919		86	14	62	29	8
Ekaina	80.801	46.763	32.943	914	181	87	13	60	35	5
Uztaila	67.445	36.953	29.439	828	225	87	13	60	35	5
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
2016										
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

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

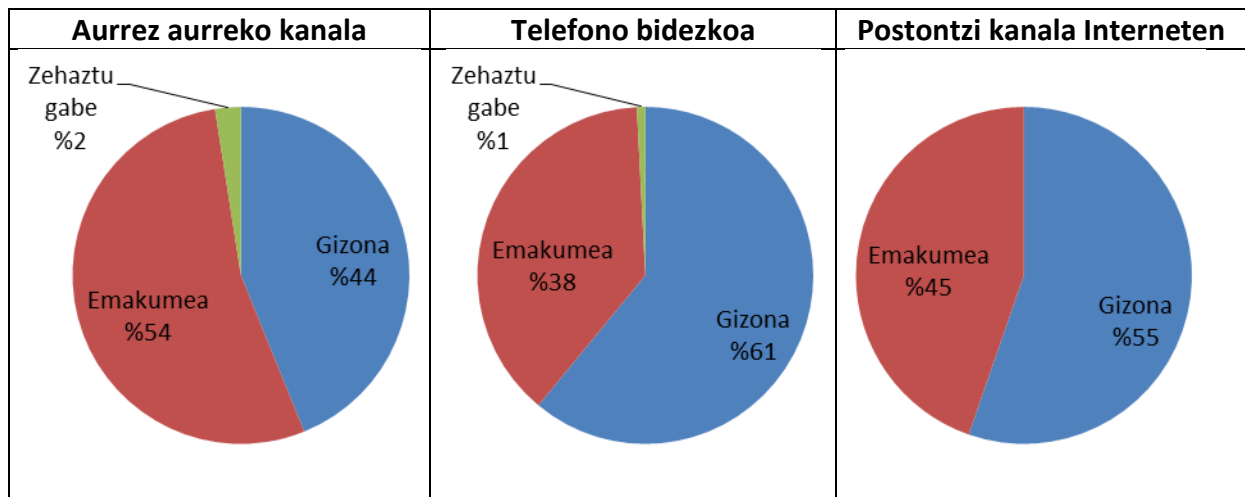
1 Berriazkotasuna dela eta, ez da sexuaren datua jasotzen Telegramen berehalako mezularitza-kanalerako. Kasu batzuetan, ezin da sexua zehaztu ("zehaztu gabe" epigrafearekin jasotzen dira).

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



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

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



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

Oharra: Berariazotasuna 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 apirila.

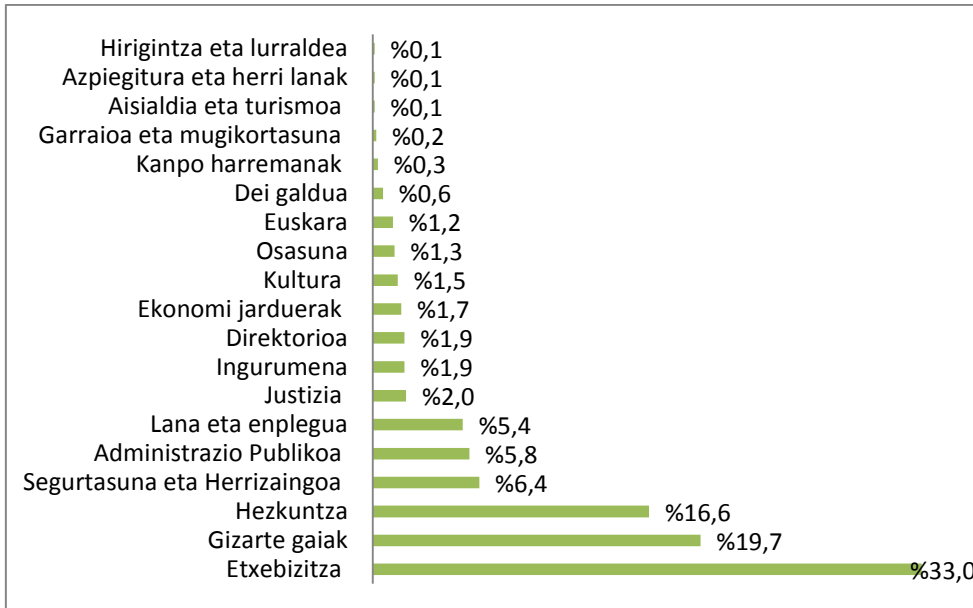
Gaiak	Arreta	%	Sexua		
			E	G	Zehaztu gabe
Etxebizitza	25.452	%33,0	47	52	1
Gizarte gaiak	15.167	%19,7	59	40	1
Hezkuntza	12.805	%16,6	52	48	0
Segurtasuna eta Herrizaingoa	4.919	%6,4	27	59	14
Administrazio Publikoa	4.495	%5,8	40	56	4
Lana eta enplegua	4.176	%5,4	43	56	1
Justizia	1.554	%2,0	41	58	1
Ingurumena	1.470	%1,9	34	65	1
Direktorioa	1.448	%1,9			
Ekonomi jarduerak	1.346	%1,7	38	60	2
Kultura	1.151	%1,5	49	50	1
Osasuna	1.004	%1,3	43	57	0
Euskara	962	%1,2	60	40	0
Dei galdua	437	%0,6			
Kanpo harremanak	256	%0,3	47	52	1
Garraioa eta mugikortasuna	171	%0,2	32	67	1
Aisialdia eta turismoa	112	%0,1	40	60	0
Azpiegitura eta herri lanak	55	%0,1	52	46	2
Hirigintza eta lurraldea	52	%0,1	50	50	0
Guztira	77.032				

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 apirila.



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

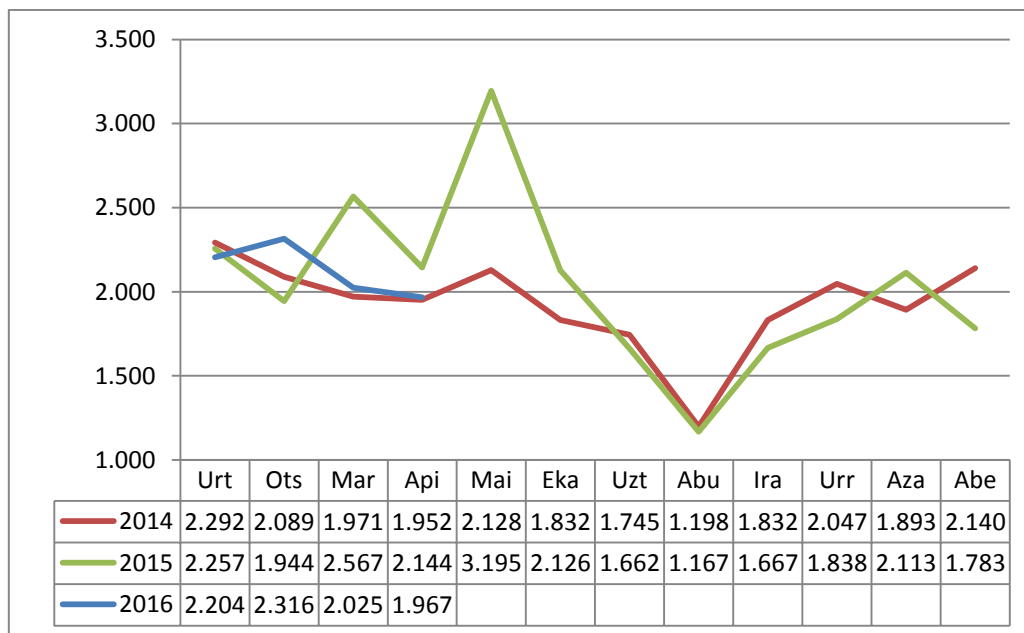
2. Aurrez aurreko kanala

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

	APIRILA				2016an METATUTAKOA			
	Guztira	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Guztira	Bilbo	Donostia	Gasteiz
Arreta	40.859	21.172	10.615	9.072	171.328	85.573	45.399	40.356
Batez besteko arretak egunean	1.967	1.008	505	454	2.128	1.057	567	505
Itxaroteko batez besteko denbora	06:37	08:12	07:15	02:10	09:05	10:11	08:53	04:15
Ezarritako konpromisoa (2016)	% 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.

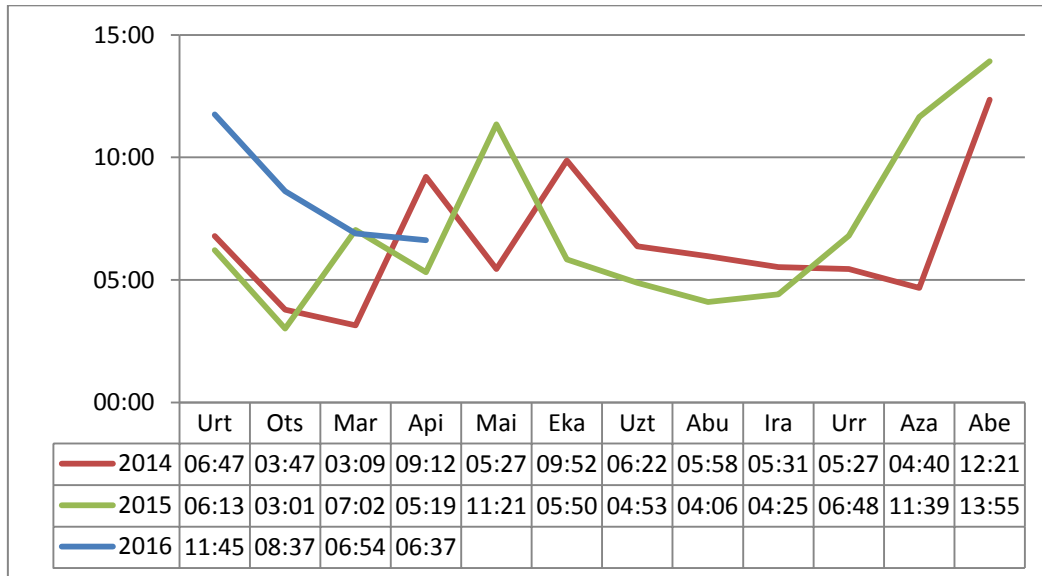


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

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.



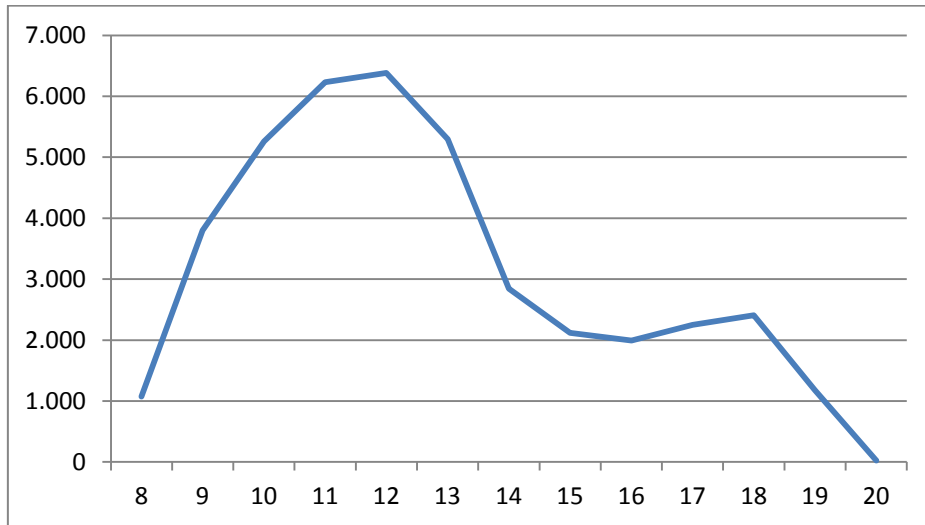
5. grafikoa. Itzaroteko batez besteko denborak (minutuak eta segundoak). EAE. 2014-2016, hilekoa.



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

Adierazle honek adierazten digu erabiltzaile batek txartela hartzen duenetik azkenean arreta jasotzen duenera arte ematen duen denbora. Apirilak, itzaroteko batez besteko denbora 6 minututik gorakoa izan da. Bestalde, itzaroteko denborarentzat ezarritako konpromisoa ia %20aren behetik gaude.

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



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, eta eskaera nabarmen jaisten da arratsaldeetan.


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

Gaia					
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	GUZTIRA	%
Etxebizitza	3.470	8.601	3.619	15.690	%38,4
Gizarte gaiak	2.411	4.903	2.560	9.874	%24,2
Hezkuntza	505	2.971	1.375	4.851	%11,9
Lana eta enplegua	1.010	1.995	427	3.432	%8,4
Segurtasuna eta Herrizaingoa	286	1.191	1.285	2.762	%6,8
Administrazio Publikoa	755	591	444	1.790	%4,4
Justizia	135	425	361	921	%2,3
Euskara	65	105	225	395	%1,0
Ekonomi jarduerak	157	118	66	341	%0,8
Kultura	100	55	99	254	%0,6
Osasuna	71	58	42	171	%0,4
Ingurumena	22	71	53	146	%0,4
Garraioa eta mugikortasuna	6	58	32	96	%0,2
Kanpo harremanak	67	18	9	94	%0,2
Aisialdia eta turismoa	2	5	11	18	%0,0
Azpiegitura eta herri lanak	6	3	3	12	%0,0
Hirigintza eta lurraldea	4	4	4	12	%0,0
GUZTIRA	9.072	21.172	10.615	40.859	

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 Hezkuntza arloko kontsultak guztien % 74 baino gehiago dira.

3. Telefono bidezkoa

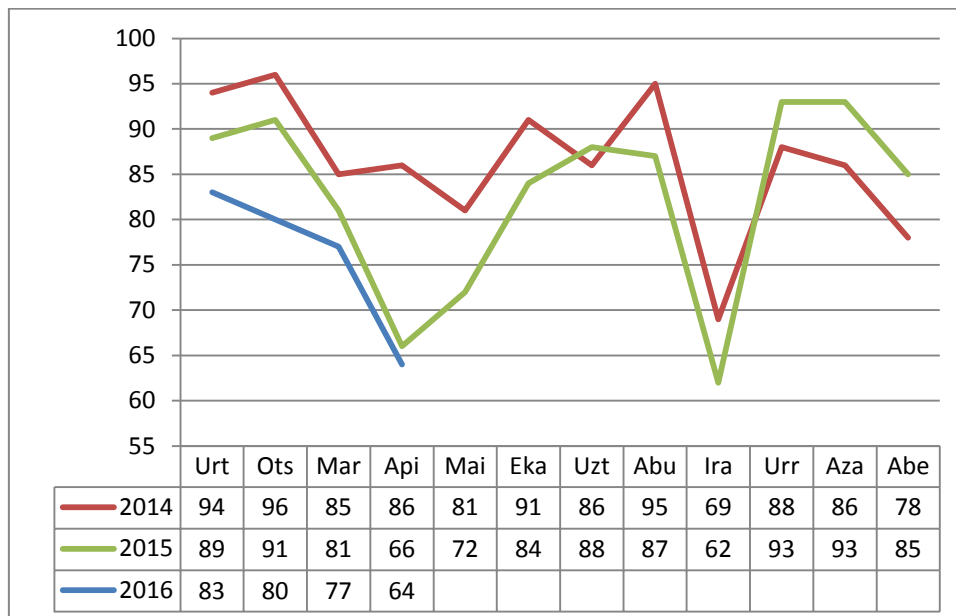
6. taula. Zerbitzuaren arretak, hilabeteko eta urteko metatuaren arabera, telefono bidezko kanalerako (balio absolutuak). EAE. 2016ko apirila.

	Apirila	Urteko metatua
Jasotako deiak	53.047	179.398
Erantzundako deiak	34.188	135.060
Eguneko deien batezbestekoa	1.628	1.665
Arreta-maila	%64	%75
Ezarritako konpromisoa (2016)	%80	%80
Konpromisoaren diferentziala	%-16	%-5

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

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

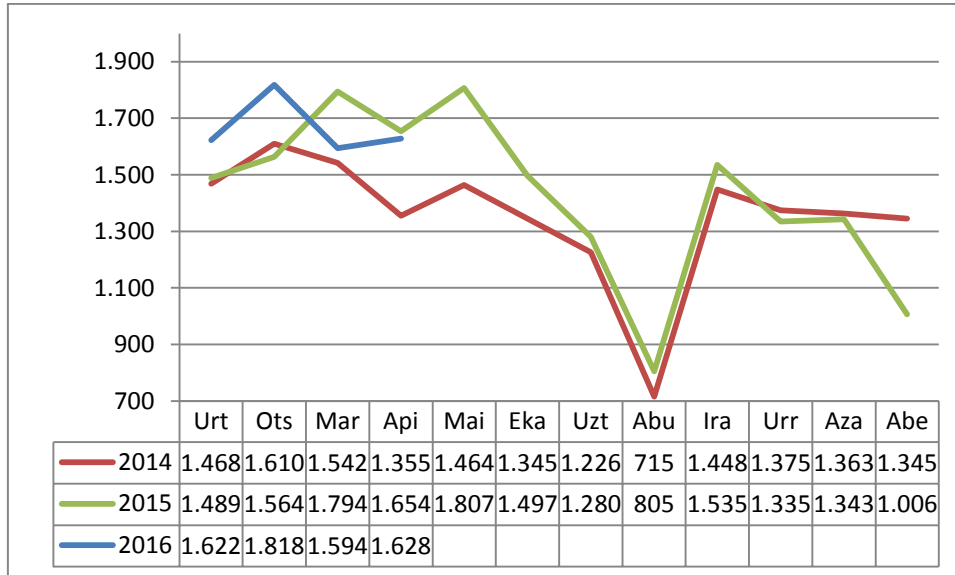


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

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

Zehazki, arreta-mailak (gutzizkoaren aldean erantzun zaien deien ehunekoak) % 64ko 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 apirila.



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, eta eskaera nabarmen jaisten da arratsaldeetan.

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

Gaiak	Erantzundako dei guztien %	%	SPetara transferitutakoak	SPetara transferitutakoen %
Etxebizitza	9.035	%26,4	416	%4,6
Hezkuntza	7.873	%23,0	331	%4,2
Gizarte gaiak	5.257	%15,4	615	%11,7
Administrazio Publikoa	2.599	%7,6	624	%24,0
Segurtasuna eta Herrizaingoa	2.098	%6,1	90	%4,3
Direktorioa	1.448	%4,2	0	%0,0
Ingurumena	1.284	%3,8	696	%54,2
Ekonomi Jarduerak	943	%2,8	58	%6,1
Osasuna	791	%2,3	120	%15,1
Kultura	638	%1,9	211	%33,1
Justizia	586	%1,7	84	%14,4
Dei galdua	437	%1,3	0	%0,0
Euskara	436	%1,3	145	%33,3
Lana eta Enplegua	418	%1,2	142	%34,0
Kanpo Harremanak	154	%0,5	45	%28,9
Garraioa eta Mugikortasuna	68	%0,2	24	%35,0
Aisialdia eta Turismoa	48	%0,1	23	%47,2
Azpiegitura eta Herri lanak	39	%0,1	8	%21,1
Hirigintza eta Lurraldea	36	%0,1	4	%10,1
TOTAL	34.188		3.634	%10,6

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 % 64 baino gehiago.

Halaber, ikus daiteke Zuzenean zerbitzuak zuzenean erantzuten diela ia dei guztiei; deien %10,6 baino ez dira sailletara bideratzen, eta horiek, oro har, espediente pertsonalagoei edo espezializatuagoi buruzkoak izaten dira. Ingurumena, Aisialdia eta Turismoa eta Garraioa eta Mugikortasuna, hurrenkera horretan, apirilan gehien bideratu diren gaiak.



4. Interneteko kanala: Postontzia Euskadi.eus helbidean

8. taula. Gaiaren arabera jasotako kontsultak (balio absolutuak eta ehunekoa). EAE. 2016ko apirila.

GAIAK	KONSULTAK	%
Etxebizitza	662	%36,0
Lana eta enplegua	323	%17,6
Hezkuntza	257	%14,0
Administrazio Publikoa	131	%7,1
Gizarte gaiak	92	%5,0
Ekonomi jarduerak	61	%3,3
Segurtasuna eta Herrizaingoa	51	%2,8
Aisialdia eta turismoa	46	%2,5
Euskara	43	%2,3
Justizia	41	%2,2
Osasuna	41	%2,2
Ingurumena	40	%2,2
Kultura	31	%1,7
Kanpo harremanak	7	%0,4
Garraioa eta mugikortasuna	6	%0,3
Azpiegitura eta herri lanak	4	%0,2
Hirigintza eta lurraldea	4	%0,2
GUZTIRA	1.840	

9. taula. Jasotako kontsultak egoeraren arabera (balio absolutuak eta ehunekoa). EAE. 2016ko martxoa.

Egoera	Konsultak	%
SPetara transferitutakoak	196	%10,7
Itxiak	1.644	%89,3
GUZTIRA	1.840	



5. Telegram berehalako mezularitza-kanalaren datuak

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

Gaiak	Konsultak	%
Etxebizitza	65	%44,8
Hezkuntza	38	%26,2
Administrazio Publikoa	14	%9,7
Segurtasuna eta Herrizaingoa	8	%5,5
Justizia	6	%4,1
Gizarte gaiak	5	%3,4
Lana eta enplegua	3	%2,1
Kultura	2	%1,4
Kanpo harremanak	1	%0,7
Ekonomi jarduerak	1	%0,7
Osasuna Ingurumena	1	%0,7
Garraioa eta mugikortasuna	1	%0,7
GUZTIRA	145	

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

Hizkuntza	Konsultak	%
Gaztelania	125	%86,2
Euskara	20	%13,8
GUZTIRA	145	



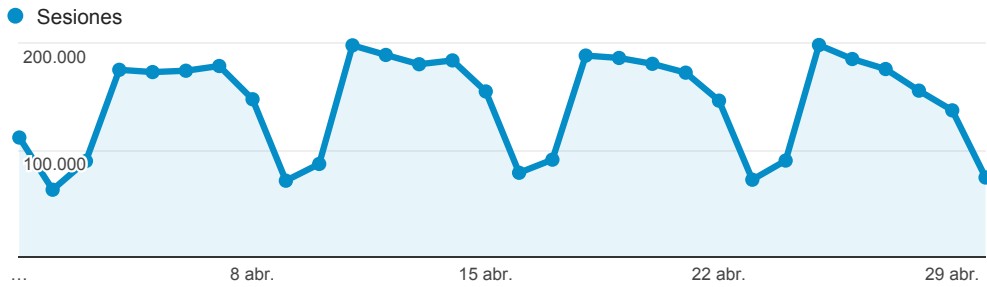
I. eranskina: Euskadi.eus atariko datuak (gaztelaniaz bakarrik)

Web estatistika txostena Euskadi.eus atari-sarea

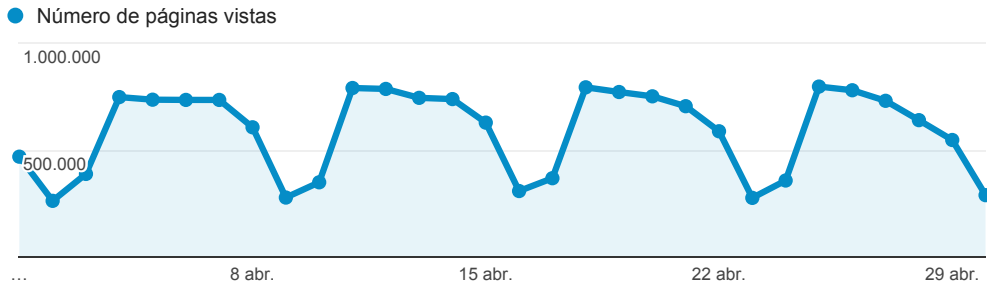
1 abr. 2016 - 30 abr. 2016

Todos los usuarios
100,00 % Sesiones

Evolución de las visitas



Evolución páginas vistas



Páginas más vistas

Título de la página	Número de páginas vistas	Duración media de la sesión
Elhuyar hiztegia	3.017.567	00:09:17
www.lanbide.net	3.012.068	00:03:58
Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	1.076.498	00:01:20
Inicio de Lanbide - Servicio Vasco de Empleo	602.554	00:02:01
(not set)	507.159	00:05:15
Home Mobile	274.174	00:01:26
Predicción meteorológica para hoy - Móvil	272.647	00:01:20
Predicción meteorológica para hoy - Móvil - Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	260.595	00:01:30
Boletín Oficial del País Vasco	250.023	00:02:43
Home Mobile - Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	244.675	00:01:30

¿Cuántas páginas han visitado?

17.716.185
% del total: 100,00 % (17.716.185)

¿Cuántas visitas hemos tenido?

4.317.772
% del total: 100,00 % (4.317.772)

Páginas / Visita

4,10
Media de la vista: 4,10 (0,00 %)

Porcentaje de rebote

31,17 %
Media de la vista: 31,17 % (0,00 %)

Duración media de la visita

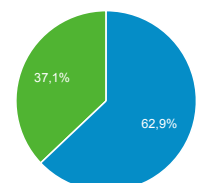
00:03:36
Media de la vista: 00:03:36 (0,00 %)

¿Son nuevos o recurrentes?

Tipo de usuario	Sesiones	Número de páginas vistas
Returning Visitor	3.155.766	13.526.740
New Visitor	1.162.006	4.189.445

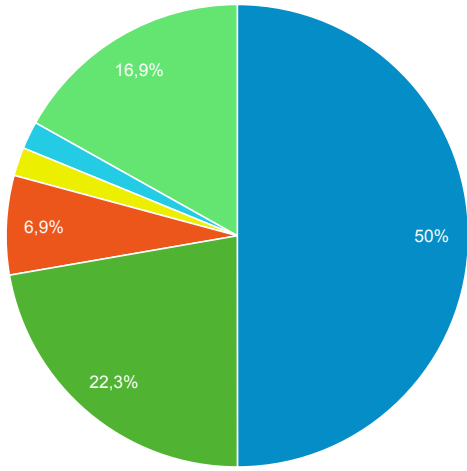
¿Desde dispositivos móviles?

No Yes



¿De dónde vienen las visitas?

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



Palabras clave más buscadas en ...

Palabra clave	Sesiones
(not provided)	2.109.183
euskalmet	35.341
elhuyar	10.640
hezkuntza	7.784
osakidetza	5.149
lanbide	3.465
elhuyar hiztegia	2.902
(not set)	2.155
hiztegia	1.828
ivap	1.442