



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



# **Zuzenean zerbitzuaren jardueratxostena**

**2016ko ekaina**

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 ekainean 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 ekaina.**

	2016ko ekaina	Maiatza (2016)	Aurreko hilabeteko aldakuntza		2015eko ekaina	Aurreko urteko hilabete berberarekiko aldakuntza	
	Guztira	Guztira	Guztira	%	Guztira	Guztira	%
<b>ARRETA KANALA</b>	<b>75.775</b>	<b>81.555</b>	<b>-5.780</b>	<b>%-7,6</b>	<b>80.801</b>	<b>-5.026</b>	<b>%-6,6</b>
Aurrez aurre	42.262	45.512	-3.250	%-7,7	46.763	-4.501	%-10,7
Telefonoz	31.877	34.128	-2.251	%-7,1	32.943	-1.066	%-3,3
Postontzia	1.567	1.739	-172	%-11,0	914	653	%41,7
Telegramak	69	176	-107	%-155,1	181	-112	%-162,3
<b>ARRETAN ERABILITAKO HIZKUNTZA</b>							
Gaztelania	64.500	69.322	-4.822	%-7,5	64.579	-79	%-0,1
Euskara	11.275	12.233	-958	%-8,5	9.514	1.761	%15,6
<b>SEXUA<sup>1</sup></b>							
Emakumeak	44.866	45.671	-805	%-1,8	47.701	-2.835	%-6,3
Gizonak	28.969	35.068	-6.099	%-21,1	27.850	1.119	%3,9
Zehaztu gabe							
<b>BATEZ BESTEKO ARRETA EGUNEAN</b>	<b>3.444</b>	<b>3.828</b>	<b>-384</b>	<b>%-11,1</b>	<b>3.673</b>	<b>-229</b>	<b>%-6,6</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).



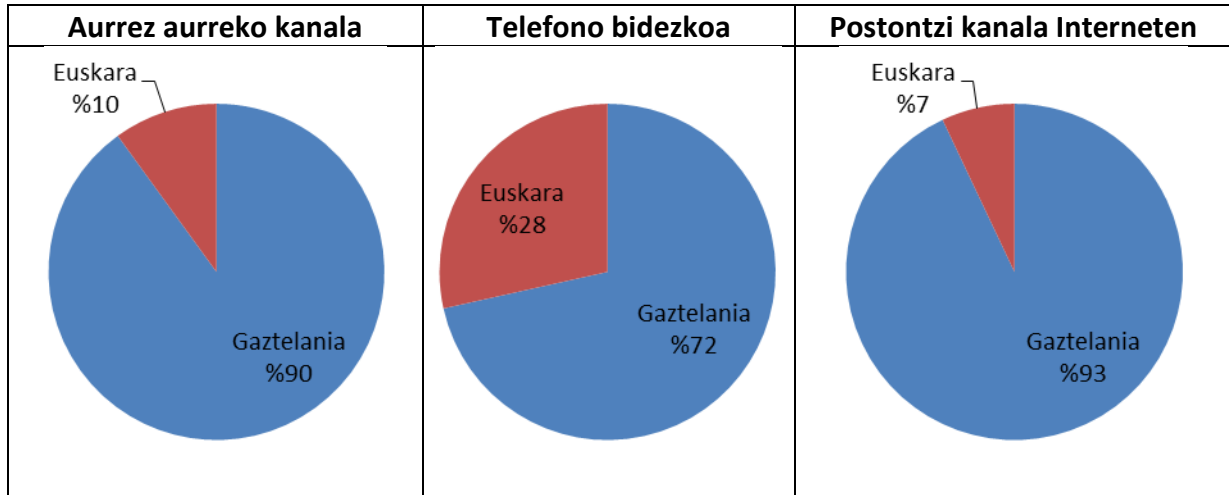
**2. taula. Zerbitzuaren arretak, hilabetea eta urteka, kanalaren, arretarako erabilitako hizkuntzaren, arreta jasotako pertsonaren sexuaren eta eguneko batez besteko arreten arabera (datu absolutuak eta eguneko batez besteko arretak). EAE. 2016ko ekaina.**

Hilabeteak	Arreta	KANALA				HIZKUNTZA		SEXUA <sup>1</sup>		
		Aurrez aurre	Telefonoa	Postontzia	Teleg	Gazt. (%)	Eusk. (%)	E (%)	G (%)	Zeh. gabe (%)
<b>2015</b>										
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
<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

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

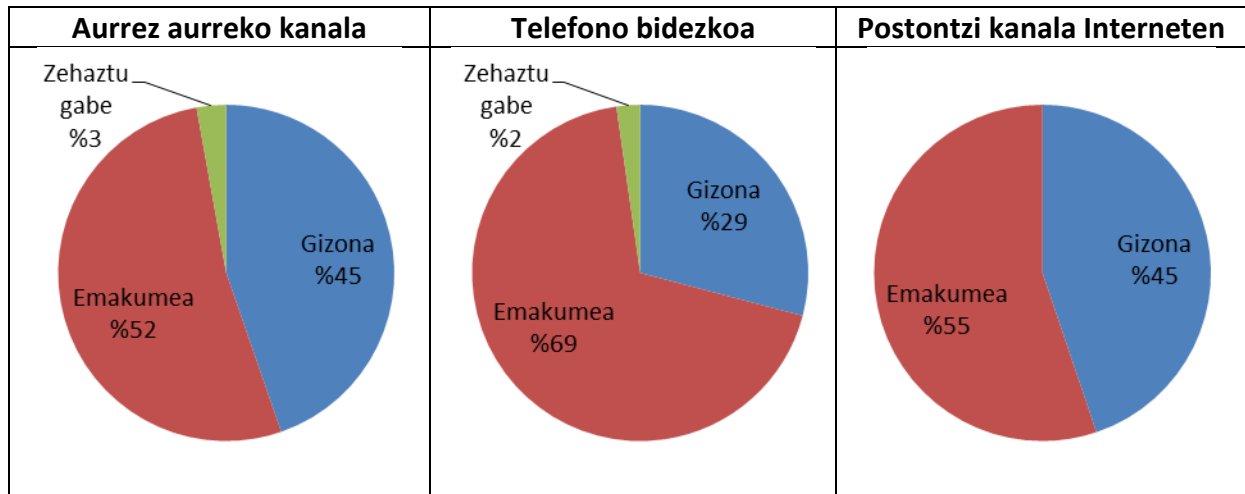
1 Berariazkotasuna dela eta, ez da sexuaren datua jasotzen Telegramen berehalako mezularitza-kanalerako. Kasu batzuetan, ezin da sexua zehaztu ("zehaztu gabe" epigrafearekin jasotzen dira).

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



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

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



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 ekaina.**

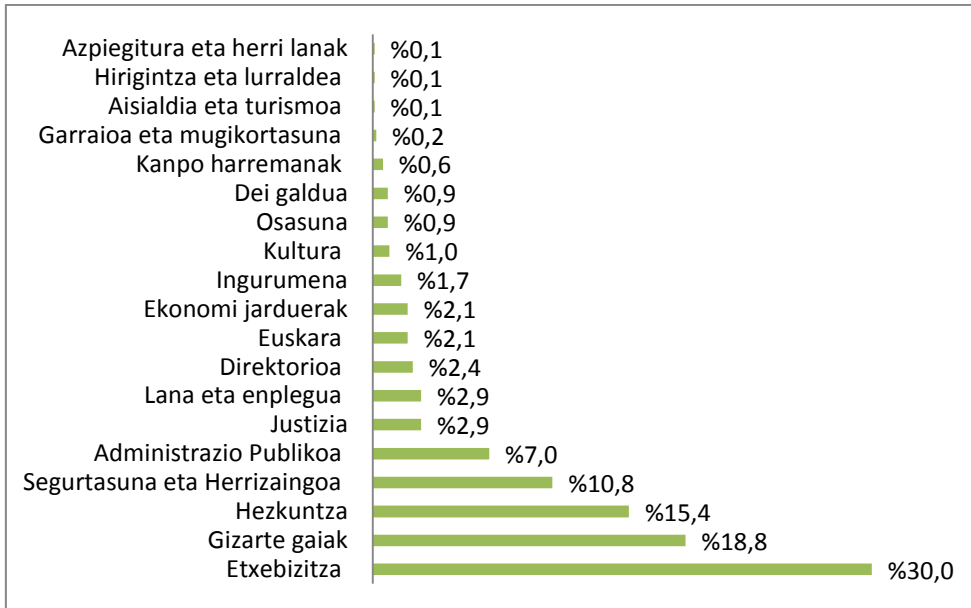
Gaiak	Arreta	%	Sexua		
			E	G	Zehaztu gabe
Etxebizitza	22.735	%30,0	57	42	1
Gizarte gaiak	14.210	%18,8	71	28	1
Hezkuntza	11.642	%15,4	65	35	0
Segurtasuna eta Herrizaingoa	8.214	%10,8	37	49	14
Administrazio Publikoa	5.331	%7,0	59	38	3
Justizia	2.220	%2,9	56	42	2
Lana eta enplegua	2.200	%2,9	45	54	1
Direktorioa	1.785	%2,4			
Euskara	1.612	%2,1	72	28	0
Ekonomi jarduerak	1.554	%2,1	61	37	2
Ingurumena	1.283	%1,7	61	39	1
Kultura	795	%1,0	58	41	1
Osasuna	713	%0,9	75	25	0
Dei galdua	669	%0,9			
Kanpo harremanak	464	%0,6	54	45	1
Garraioa eta mugikortasuna	117	%0,2	40	59	1
Aisialdia eta turismoa	104	%0,1	71	29	0
Hirigintza eta lurraldea	68	%0,1	44	56	0
Azpiegitura eta herri lanak	59	%0,1	58	35	7
<b>Guztira</b>	<b>75.775</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 ekaina.**



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

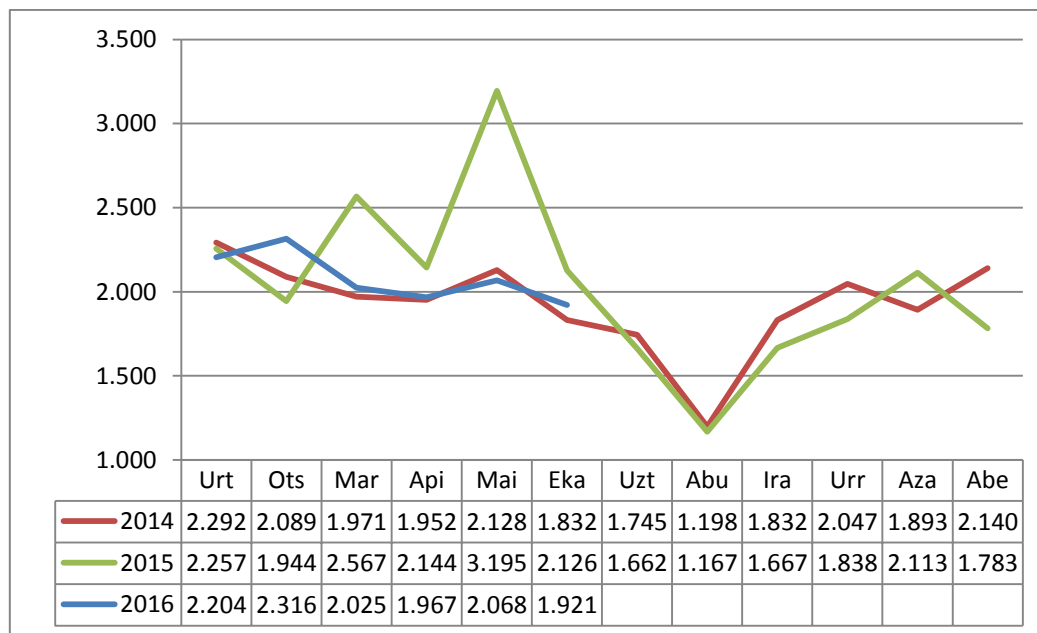
## 2. Aurrez aurreko kanala

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

	EKAINA				2016an METATUTAKOA			
	Guztira	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Guztira	Bilbo	Donostia	Gasteiz
<b>Arreta</b>	42.262	23.339	9.527	9.396	259.109	131.295	67.672	60.142
<b>Batez besteko arretak egunean</b>	1.921	1.061	433	427	2.084	1.051	547	486
<b>Itxaroteko batez besteko denbora</b>	10:39	14:27	09:57	01:52	08:32	10:27	09:08	03:23
<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.



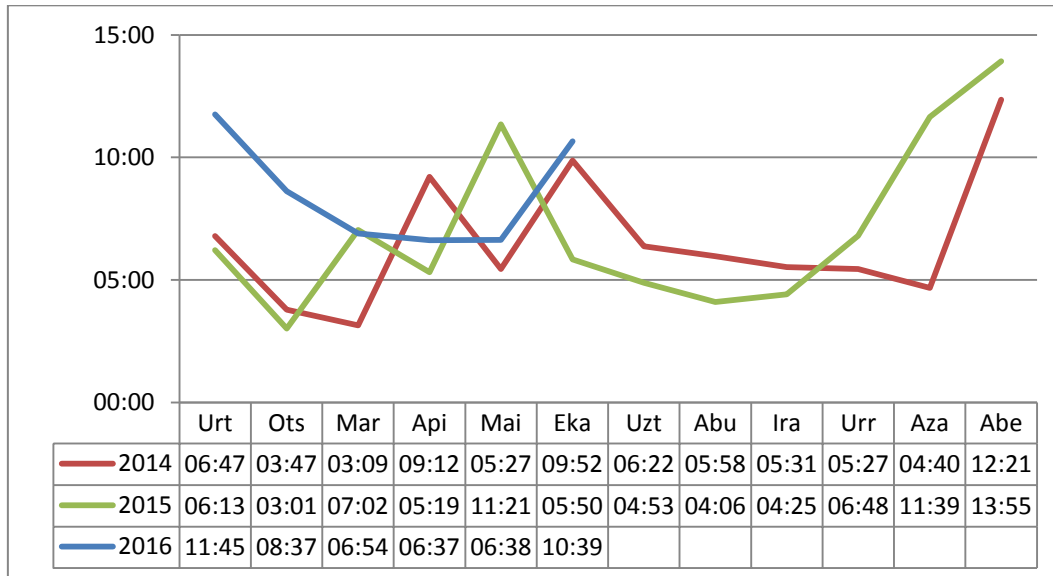
Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

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.





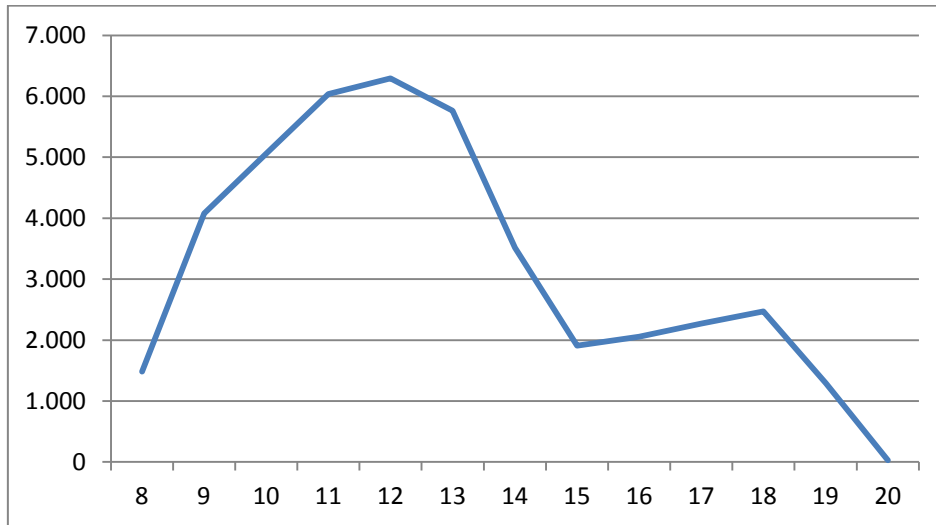
**5. grafikoa. Itzaroteko batez besteko denborak (minutuak eta segundoak). EAE. 2014-2016, hilekoa.**



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

Adierazle honek adierazten digu erabiltzaile batek txartela hartzen duenetik azkenean arreta jasotzen duenera arte ematen duen denbora. Ekainean, itzaroteko batez besteko denbora 10 minututik gorakoa izan da. Bulegoei dagokionez, itzaroteko batez besteko denbora oso ezberdina da; horrela, Bilbon eta Donostian 14:27 eta 9:57 minutakoa hurrenez hurren, Gasteizen, aldiz, ia 2 minututakoa.

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



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 ekaina.**

Gaia					
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	GUZTIRA	%
Etxebizitza	3.150	7.816	3.190	14.156	%33,5
Gizarte gaiak	2.047	5.080	2.074	9.201	%21,8
Segurtasuna eta Herrizaingoa	1.341	3.328	1.359	6.028	%14,3
Hezkuntza	1.109	2.752	1.123	4.984	%11,8
Administrazio Publikoa	510	1.265	516	2.291	%5,4
Justizia	340	841	343	1.524	%3,6
Lana eta enplegua	329	814	332	1.475	%3,5
Euskara	205	506	207	918	%2,2
Ekonomi jarduerak	108	265	108	481	%1,1
Kanpo harremanak	81	202	83	366	%0,9
Kultura	80	199	81	359	%0,9
Ingurumena	38	93	38	169	%0,4
Osasuna	36	90	37	162	%0,4
Hirigintza eta lurraldea	0	35	14	49	%0,1
Azpiegitura eta herri lanak	9	23	10	42	%0,1
Garraioa eta mugikortasuna	8	19	8	35	%0,1
Aisialdia eta turismoa	5	12	5	22	%0,1
<b>GUZTIRA</b>	<b>9.396</b>	<b>23.339</b>	<b>9.527</b>	<b>42.262</b>	

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Taula honek Zuzenean zerbitzuak eskaera gehien duten gaietara buruz jasotako aurrez aurreko kontsultak erakusten dizkigu. Etxebizitza, Gizarte gaiak, Segurtasuna eta Herrizaingoa eta Hezkuntza arloko kontsultak guztien %80 baino gehiago dira.

### 3. Telefono bidezkoa

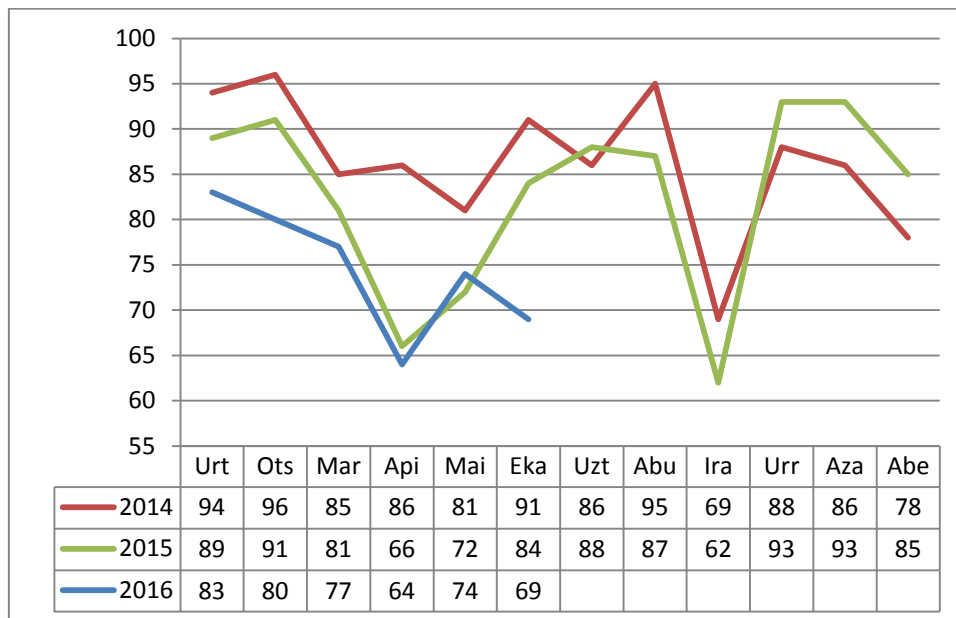
6. taula. Zerbitzuaren arretak, hilabeteko eta urteko metatuaren arabera, telefono bidezko kanalerako (balio absolutuak). EAE. 2016ko ekaina.

	Ekaina	Urteko metatua
Jasotako deiak	46.174	271.837
Erantzundako deiak	31.877	201.065
Eguneko deien batezbestekoa	1.449	1.623
Arreta-maila	%69	%74
Ezarritako konpromisoa (2016)	%80	%80
Konpromisoaren diferentziala	%-11	%-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.

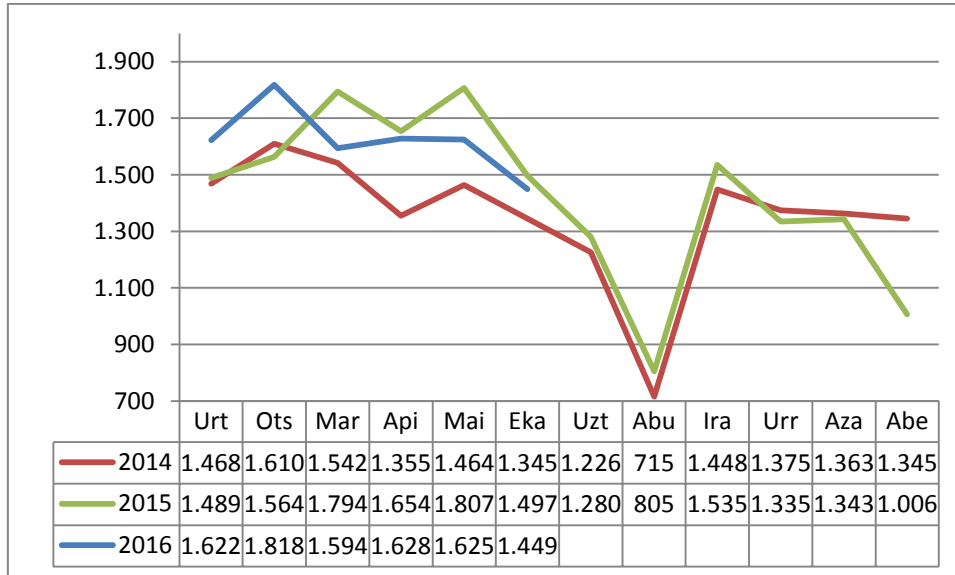


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

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, guztxi erantzun litzakeela.

Zehazki, arreta-mailak (gutzizkoaren aldean erantzun zaien deien ehunekoak) % 74ko batezbestekoa du, eta kalitate-maila % 80ekoa da.

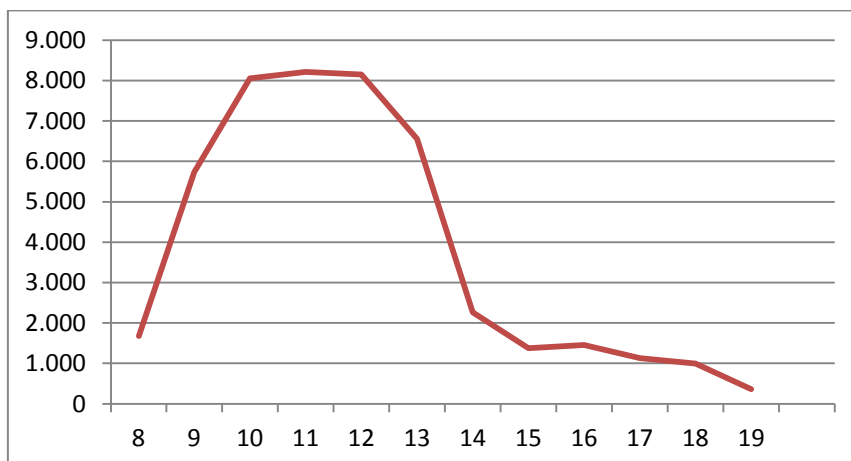
### 8. grafikoa. Deien hileko batezbestekoa (balio absolutuak). EAE. 2014-2016



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 ekaina.



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 ekaina.

Gaiak	Erantzundako dei guztien %	%	SPetara transferitutakoak	SPetara transferitutakoen %
Etxebizitza	8.151	%25,6	399	%4,9
Hezkuntza	6.379	%20,0	523	%8,2
Gizarte gaiak	4.957	%15,5	664	%13,4
Administrazio Publikoa	2.896	%9,1	565	%19,5
Segurtasuna eta Herrizaingoa	2.124	%6,7	85	%4,0
Direktorioa	1.785	%5,6	0	%0,0
Ingurumena	1.071	%3,4	515	%48,1
Ekonomi Jarduerak	1.026	%3,2	203	%19,8
Dei galdua	669	%2,1	0	%0,0
Justizia	652	%2,0	109	%16,7
Euskara	580	%1,8	138	%23,8
Osasuna	529	%1,7	79	%15,0
Lana eta Enplegua	417	%1,3	105	%25,2
Kultura	405	%1,3	153	%37,8
Kanpo Harremanak	93	%0,3	32	%34,1
Garraioa eta Mugikortasuna	74	%0,2	16	%21,0
Aisialdia eta Turismoa	41	%0,1	11	%27,6
Azpiegitura eta Herri lanak	14	%0,0	2	%12,1
Hirigintza eta Lurraldea	14	%0,0	3	%21,8
<b>TOTAL</b>	<b>31.877</b>		<b>3.602</b>	<b>%11,3</b>

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

Taula honek Zuzenean zerbitzuak jasotako deiak erakusten dizkigu, eskaera gehien duten gaiak dagokienez. Etxebizitza, Hezkuntza eta Gizarte gaiak dira dei guztien %60 baino gehiago.

Halaber, ikus daiteke Zuzenean zerbitzuak zuzenean erantzuten diela ia dei guztiei; deien %11,3 baino ez dira sailletara 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 ehunekoa). EAE. 2016ko ekaina.

GAIK	KONSULTAK	%
Etxebizitza	405	%25,8
Lana eta enplegua	306	%19,5
Hezkuntza	261	%16,7
Administrazio Publikoa	131	%8,4
Euskara	114	%7,3
Segurtasuna eta Herrizaingoa	59	%3,8
Gizarte gaiak	47	%3,0
Ekonomi jarduerak	46	%2,9
Justizia	44	%2,8
Ingurumena	43	%2,7
Aisialdia eta turismoa	41	%2,6
Kultura	28	%1,8
Osasuna	22	%1,4
Garraioa eta mugikortasuna	7	%0,4
Kanpo harremanak	5	%0,3
Hirigintza eta lurraldea	5	%0,3
Azpiegitura eta herri lanak	3	%0,2
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.567</b>	

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

Egoera	Konsultak	%
SPetara transferitutakoak	125	%8,0
Itxiak	1.442	%92,0
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.567</b>	



## 5. Telegram berehalako mezularitza-kanalaren datuak

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

Gaiak	Konsultak	%
Etxebizitza	23	%33,3
Hezkuntza	18	%26,1
Administrazio Publikoa	13	%18,8
Gizarte gaiak	5	%7,2
Kultura	3	%4,3
Segurtasuna eta Herrizaingoa	3	%4,3
Lana eta enplegua	2	%2,9
Ekonomi jarduerak	1	%1,4
Garraioa eta mugikortasuna	1	%1,4
<b>GUZTIRA</b>	<b>69</b>	

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

Hizkuntza	Konsultak	%
Gaztelania	64	%92,8
Euskara	5	%7,2
<b>GUZTIRA</b>	<b>69</b>	





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

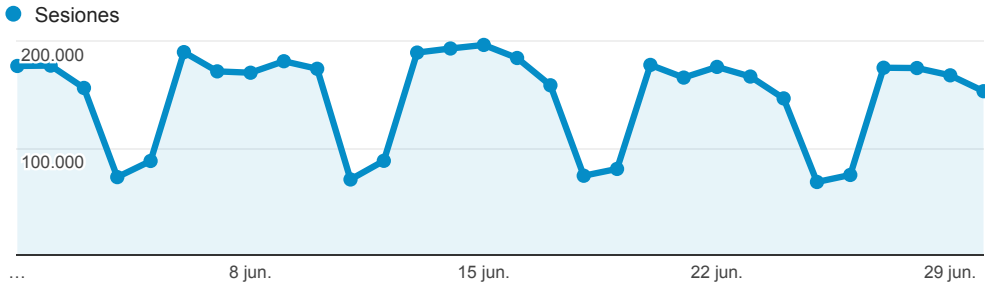
---

# Web estatistika txostena Euskadi.eus atari-sarea

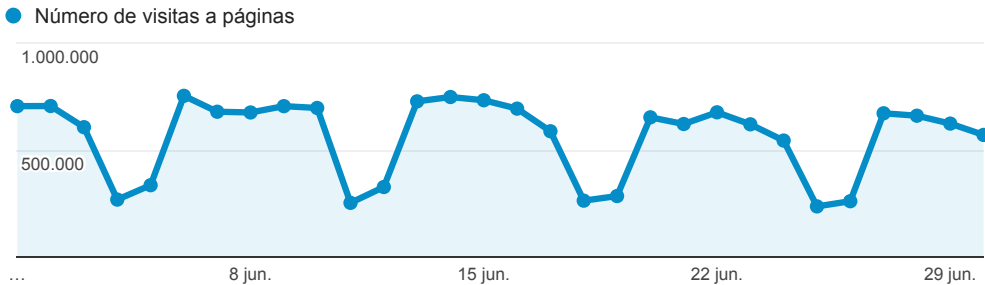
1 jun. 2016 - 30 jun. 2016

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	2.777.301	00:04:07
Elhuyar hiztegia	1.693.347	00:07:45
Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	1.181.246	00:01:16
(not set)	800.416	00:03:33
Home Mobile	653.467	00:01:27
Predicción meteorológica para hoy - Móvil	638.130	00:01:18
Inicio de Lanbide - Servicio Vasco de Empleo	549.197	00:02:04
Predicción meteorológica para mañana - Móvil	470.848	00:01:16
Predicción meteorologica para pasado mañana - Móvil	358.098	00:01:24
Tendencias meteorológicas para los próximos días	327.312	00:01:13

## ¿Cuántas páginas han visitado?

**16.913.810**  
% del total: 100,00 % (16.913.810)

## ¿Cuántas visitas hemos tenido?

**4.449.050**  
% del total: 100,00 % (4.449.050)

## Páginas / Visita

**3,80**  
Media de la vista: 3,80 (0,00 %)

## Porcentaje de rebote

**34,53 %**  
Media de la vista: 34,53 % (0,00 %)

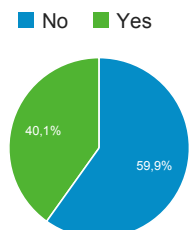
## Duración media de la visita

**00:03:06**  
Media de la vista: 00:03:06 (0,00 %)

## ¿Son nuevos o recurrentes?

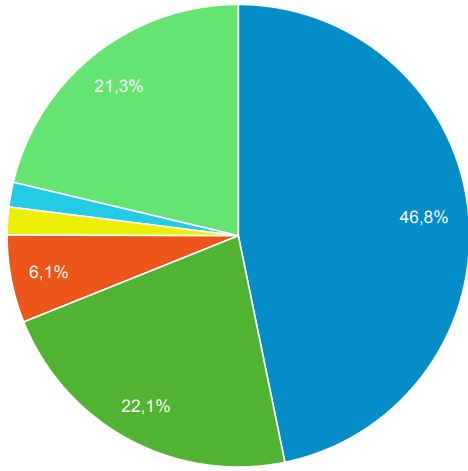
Tipo de usuario	Sesiones	Número de visitas a páginas
Returning Visitor	3.336.227	13.246.593
New Visitor	1.112.823	3.667.217

## ¿Desde dispositivos móviles?



## ¿De dónde vienen las visitas?

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



## Palabras clave más buscadas en B...

Palabra clave	Sesiones
(not provided)	2.037.602
euskalmet	36.988
hezkuntza	11.572
elhuyar	6.311
osakidetza	5.224
lanbide	3.418
elhuyar hiztegia	2.128
ivap	2.102
osakidetza cita previa	1.771
cita previa osakidetza	1.389