

Zuzenean zerbitzuaren jardueratxostena

2016ko martxoa

V4

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 martxoan 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 martxoa.

	2016ko martxoa	Otsaila (2016)	Aurreko hilabeteko aldakuntza		2015eko martxoa	Aurreko urteko hilabete berberarekiko aldakuntza	
	Guztira	Guztira	Guztira	%	Guztira	Guztira	%
ARRETA KANALA	73.979	88.434	-14.455	%-19,5	94.389	-20.410	%-27,6
Aurrez aurre	40.502	48.649	-8.147	%-20,1	53.906	-13.404	%-33,1
Telefonoz	31.871	38.181	-6.310	%-19,8	39.464	-7.593	%-23,8
Postontzia	1.478	1.444	34	%2,3	1.019	459	%31,1
Telegramak	128	160	-32	%-25,0	0	128	%100,0
ARRETAN ERABILITAKO HIZKUNTZA							
Gaztelania	63.622	74.857	-11.235	%-17,7	69.961	-6.339	%-10,0
Euskara	10.357	13.577	-3.220	%-31,1	13.547	-3.190	%-30,8
SEXUA¹							
Emakumeak	44.870	55.782	-10.912	%-24,3	57.778	-12.908	%-28,8
Gizonak	27.019	30.089	-3.070	%-11,4	27.319	-300	%-1,1
Zehaztu gabe	2.090	2.563	-473	%-22,6	5.177	-3.087	%-147,7
BATEZ BESTEKO ARRETA EGUNEAN	3.990	4.212	-222	%-5,6	4.410	-420	%-10,5

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).



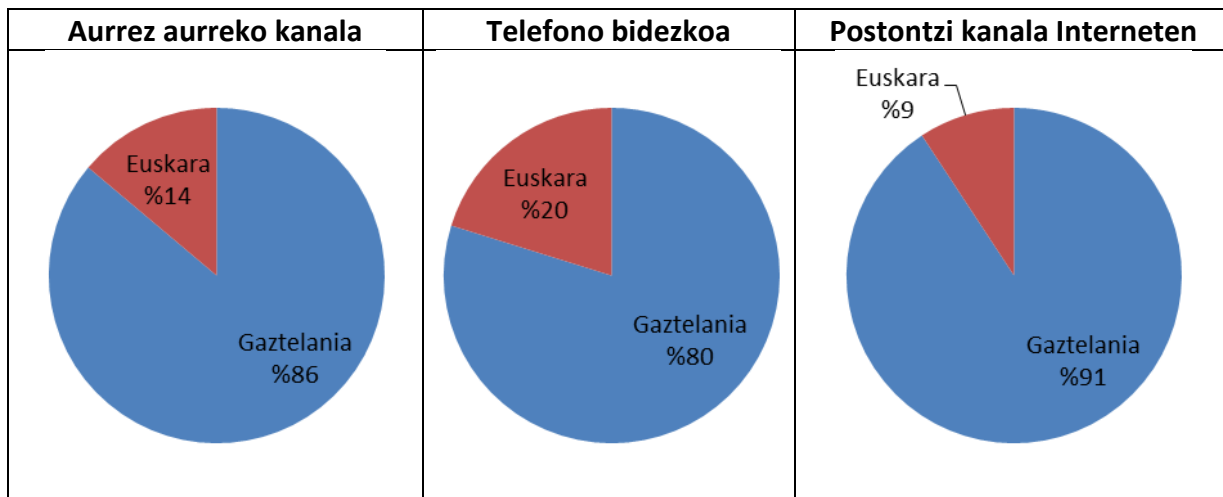
2. taula. Zerbitzuaren arretak, hilabetea eta urteka, kanalaren, arretarako erabilitako hizkuntzaren, arreta jasotako pertsonaren sexuaren eta eguneko batez besteko arreten arabera (datu absolutuak eta eguneko batez besteko arretak). EAE. 2016ko martxoa.

Hilabeteak	Arreta	KANALA				HIZKUNTZA		SEXUA ¹		
		Aurrez aurre	Telefonoa	Postontzia	Teleg	Gazt. (%)	Eusk. (%)	E (%)	G (%)	Zeh. gabe (%)
2015										
Martxoa	94.389	53.906	39.464	1.019		80	20	75	22	3
Apirila	94.186	53.906	39.464	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

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

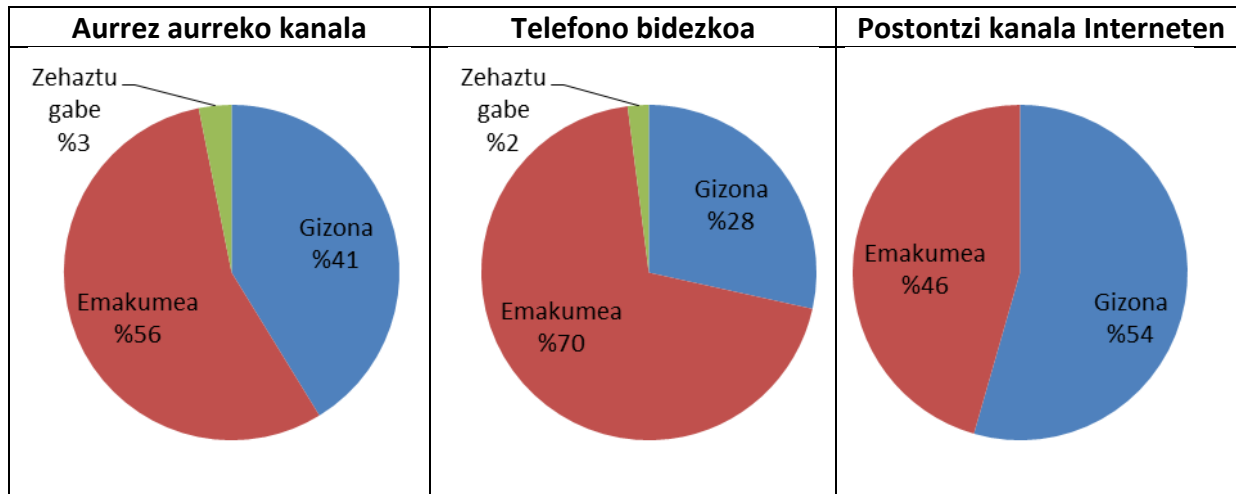
1 Berariazotasuna dela eta, ez da sexuaren datua jasotzen Telegramen berehalako mezularitza-kanalerako. Kasu batzuetan, ezin da sexua zehaztu ("zehaztu gabe" epigrafearekin jasotzen dira).

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



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

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



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 martxoa.

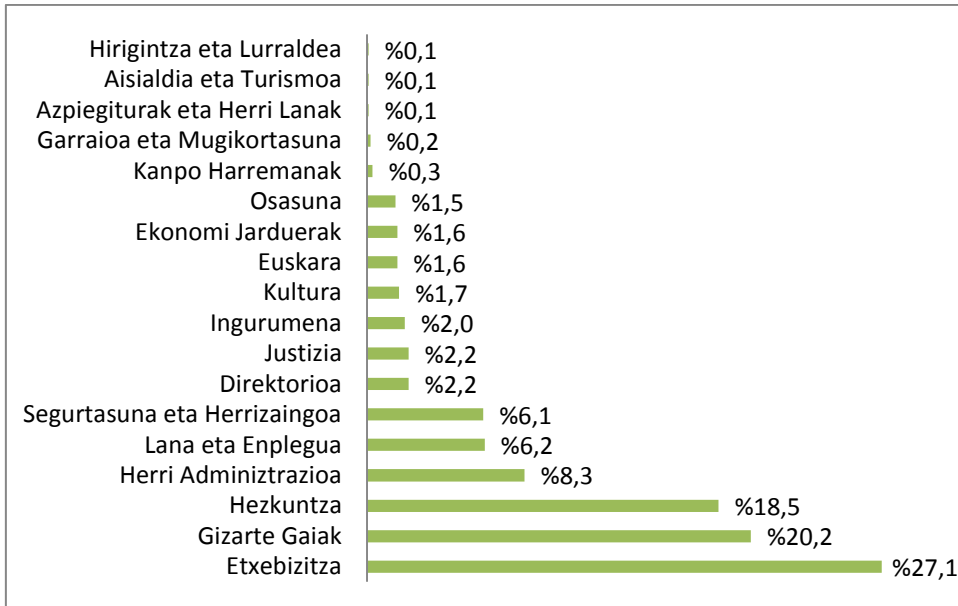
Gaiak	Arreta	%	Sexua		
			E	G	Zehaztu gabe
Etxebizitza	20.083	%27,1	63	36	1
Gizarte gaiak	14.909	%20,2	70	28	2
Hezkuntza	13.673	%18,5	68	31	1
Administrazio Publikoa	6.144	%8,3	58	35	7
Lana eta enplegua	4.578	%6,2	49	51	0
Segurtasuna eta Herrizaingoa	4.533	%6,1	35	47	18
Direktorioa	1.645	%2,2			
Justizia	1.621	%2,2	52	46	2
Ingurumena	1.502	%2,0	60	39	1
Kultura	1.223	%1,7	66	31	3
Euskara	1.202	%1,6	72	27	1
Ekonomi jarduerak	1.190	%1,6	63	36	1
Osasuna	1.106	%1,5	71	28	1
Kanpo harremanak	197	%0,3	83	16	1
Garraioa eta mugikortasuna	137	%0,2	44	56	0
Aisialdia eta turismoa	104	%0,1	65	35	0
Hirigintza eta lurraldea	70	%0,1	31	67	2
Azpiegitura eta herri lanak	62	%0,1	66	32	2
Guztira	73.979				

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 martxoa.



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

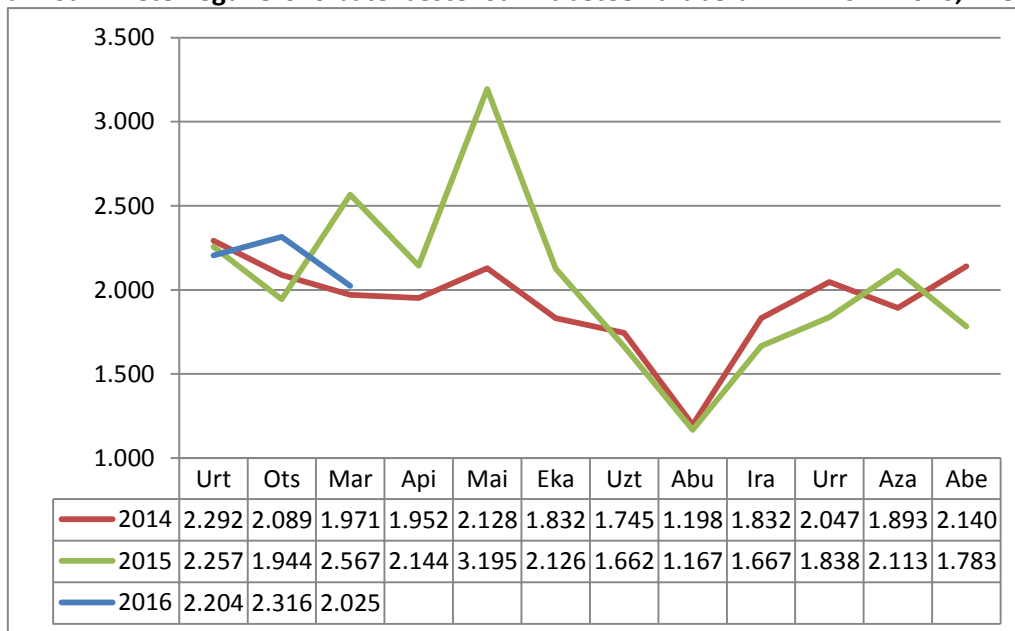
2. Aurrez aurreko kanala

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

	MARTXOA				2016an METATUTAKOA			
	Guztira	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Guztira	Bilbo	Donostia	Gasteiz
Arreta	40.502	20.318	10.608	9.576	130.469	64.401	34.784	31.284
Batez besteko arretak egunean	2.025	1.016	530	479	2.182	1.073	588	522
Itxaroteko batez besteko denbora	06:54	08:06	09:07	01:54	09:05	10:51	09:26	04:56
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.

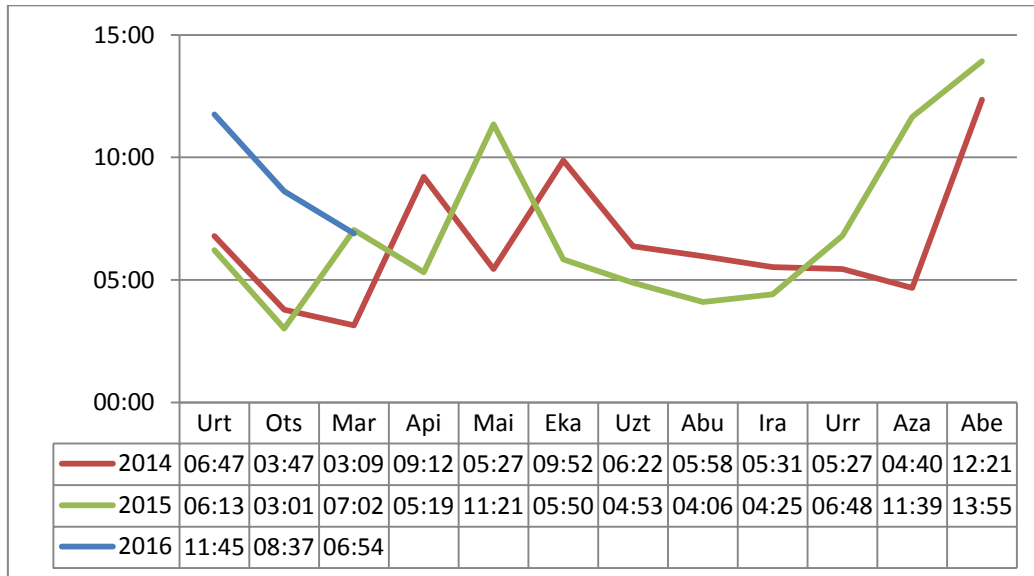


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

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. Aurtengo martxoari dagokionez, aurreko urteetako arreten behera txikia jaso dugula antzeman dugu.



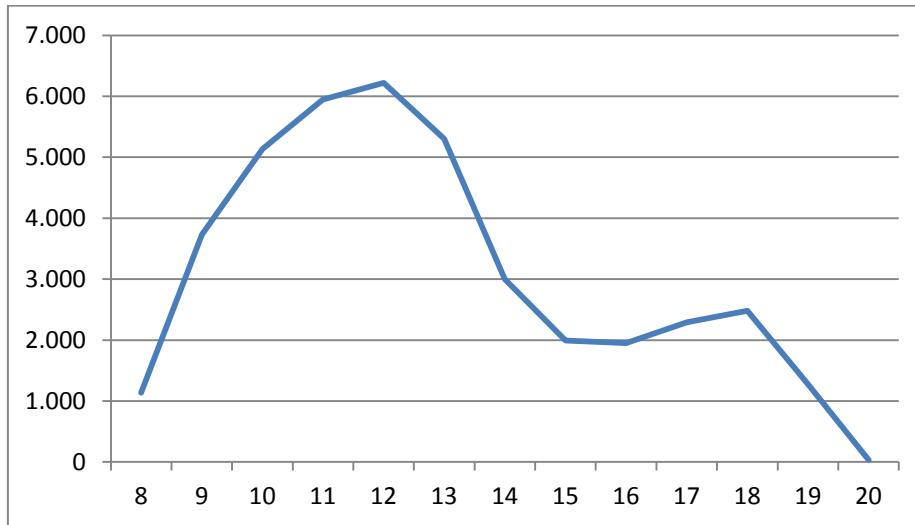
5. grafikoa. Itzaroteko batez besteko denborak (minutuak eta segundoak). EAE. 2014-2016, hilekoa.



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

Adierazle honek adierazten digu erabiltzaile batek txartela hartzen duenetik azkenean arreta jasotzen duenera arte ematen duen denbora. Martxoan, itzaroteko batez besteko denbora ia 7 minututakoa izan da. Bestalde, itzaroteko denborarentzat ezarritako konpromisoa ia %20aren behetik gaude. Donostian, ostera, itzaroteko denbora handienak gertatzen dira.

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



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 martxoa.

Gaia					
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	GUZTIRA	%
Etxebizitza	3.085	7.513	3.044	13.642	%33,7
Gizarte gaiak	2.520	4.847	2.683	10.050	%24,8
Hezkuntza	1.020	2.367	1.450	4.837	%11,9
Lana eta enplegua	1.195	2.091	494	3.780	%9,3
Administrazio Publikoa	840	1.256	670	2.766	%6,8
Segurtasuna eta Herrizaingoa	282	1.014	1.237	2.533	%6,3
Justizia	115	528	318	961	%2,4
Euskara	107	236	288	631	%1,6
Kultura	198	89	159	446	%1,1
Osasuna	93	98	80	271	%0,7
Ekonomi jarduerak	80	103	55	238	%0,6
Ingurumena	24	125	66	215	%0,5
Garraioa eta mugikortasuna	1	35	31	67	%0,2
Kanpo harremanak	2	7	10	19	%0,0
Azpiegitura eta herri lanak	12	2	4	18	%0,0
Aisialdia eta turismoa	2	5	10	17	%0,0
Hirigintza eta lurraldea		2	9	11	%0,0
GUZTIRA	9.576	20.318	10.608	40.502	

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 % 70 baino gehiago dira.

3. Telefono bidezkoa

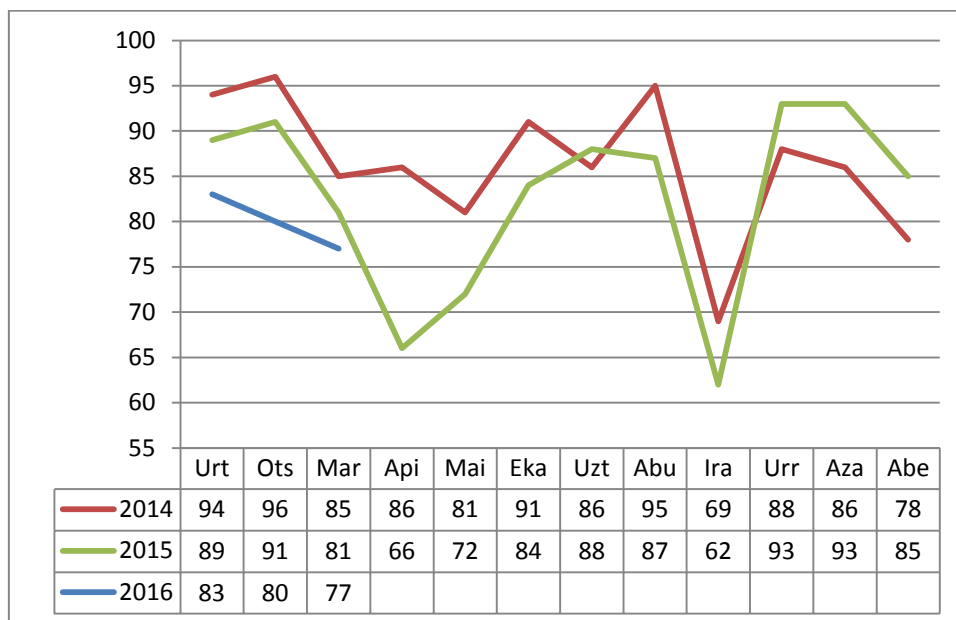
6. taula. Zerbitzuaren arretak, hilabeteko eta urteko metatuaren arabera, telefono bidezko kanalerako (balio absolutuak). EAE. 2016ko martxoa.

	Martxoa	Urteko metatua
Jasotako deiak	41.645	126.351
Erantzundako deiak	31.871	100.872
Eguneko deien batezbestekoa	1.594	1.678
Arreta-maila	%77	%81
Ezarritako konpromisoa (2016)	%80	%80
Konpromisoaren diferentziala	%-3	%+1

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.

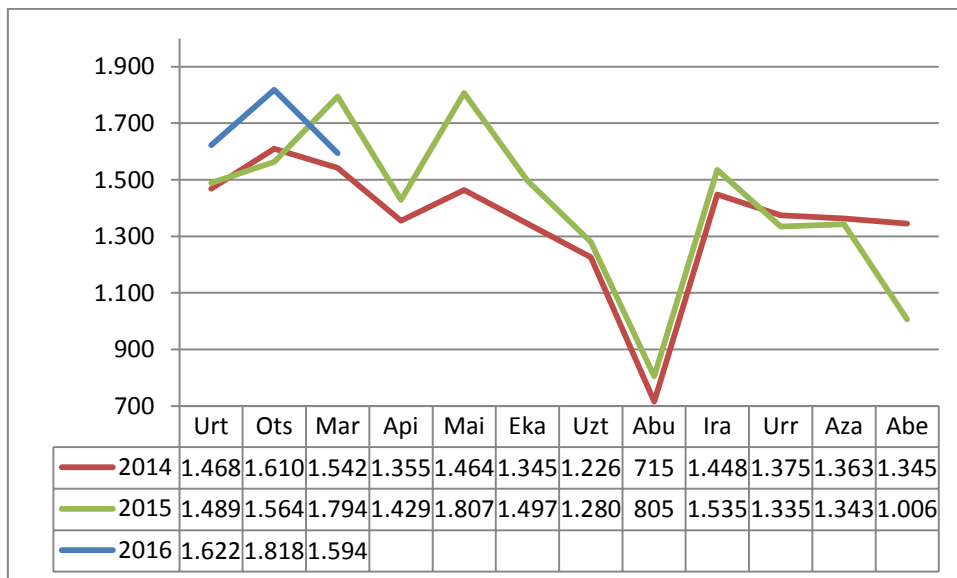


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

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 ehuneko) % 77ko batezbestekoa du, eta kalitate-maila % 70ekoa da.

8. grafikoa. Deien hileko batezbestekoa (balio absolutuak). EAE. 2013-2015



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 martxoa.



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 martxoa.

Gaiak	Erantzundako dei guztien %	Zuzenean zerbitzuak jorratutakoa k	SPetara transferitutakoa k	SPetara transferitutakoe n %
Hezkuntza	8.593	8.198	395	%4,6
Etxebizitza	5.962	5.658	304	%5,1
Gizarte gaiak	4.779	4.296	483	%10,1
Administrazio Publikoa	3.239	2.523	716	%22,1
Segurtasuna eta Herrizaingoa	1.945	1.873	72	%3,7
Direktorioa	1.645	1.645	0	%0,0
Ingurumena	1.248	553	695	%55,7
Ekonomi Jarduerak	908	767	141	%15,5
Osasuna	801	686	115	%14,3
Kultura	752	523	229	%30,5
Justizia	602	539	63	%10,4
Euskara	549	216	333	%60,7
Lana eta Enplegua	482	335	147	%30,5
Kanpo Harremanak	174	171	3	%1,5
Garraioa eta Mugikortasuna	59	44	15	%26,0
Aisialdia eta Turismoa	49	41	8	%15,8
Hirigintza eta Lurraldea	47	41	6	%12,0
Azpiegitura eta Herri lanak	37	36	1	%3,4
TOTAL	31.871	28.146	3.725	%11,7

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

Taula honek Zuzenean zerbitzuak jasotako deiak erakusten dizkigu, eskaera gehien duten gaiak dagokienez. Hezkuntza, etxebizitza eta Familia dira dei guztien % 64 baino gehiago.

Halaber, ikus daiteke Zuzenean zerbitzuak zuzenean erantzuten diela ia dei guztiei; deien %11,7 baino ez dira sailalara bideratzen, eta horiek, oro har, espediente pertsonalagoi edo espezializatuagoi buruzkoak izaten dira. Euskara, Ingurumena, Kultura eta Lana eta Enplegua dira, hurrenkera horretan, martxoan gehien bideratu diren gaiak.

4. Interneteko kanala: Postontzia Euskadi.eus helbidean

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

GAIK	KONSULTAK	%
Etxebizitza	429	%29,0
Lana eta enplegua	316	%21,4
Hezkuntza	212	%14,3
Administrazio Publikoa	124	%8,4
Gizarte gaiak	72	%4,9
Justizia	55	%3,7
Segurtasuna eta Herrizaingoa	50	%3,4
Ekonomi jarduerak	41	%2,8
Ingurumena	38	%2,6
Aisialdia eta turismoa	38	%2,6
Osasuna	29	%2,0
Kultura	23	%1,6
Euskara	18	%1,2
Garraioa eta mugikortasuna	11	%0,7
Hirigintza eta lurraldea	11	%0,7
Azpiegitura eta herri lanak	7	%0,5
Kanpo harremanak	4	%0,3
GUZTIRA	1.478	

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

Egoera	Konsultak	%
SPetara transferitutakoak	167	%11,3
Itxiak	1.311	%88,7
GUZTIRA	1.478	



5. Telegram berehalako mezularitza-kanalaren datuak

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

Gaiak	Konsultak	%
Etxebizitza	49	%38,3
Hezkuntza	31	%24,2
Administrazio Publikoa	15	%11,7
Gizarte gaiak	8	%6,3
Osasuna	5	%3,9
Segurtasuna eta Herrizaingoa	5	%3,9
Euskara	4	%3,1
Ekonomi jarduerak	3	%2,3
Justizia	3	%2,3
Kultura	2	%1,6
Ingurumena	1	%0,8
Lana eta enplegua	1	%0,8
Hirigintza eta lurraldea	1	%0,8
GUZTIRA	128	

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

Hizkuntza	Konsultak	%
Gaztelania	113	%88,3
Euskara	15	%11,7
GUZTIRA	128	



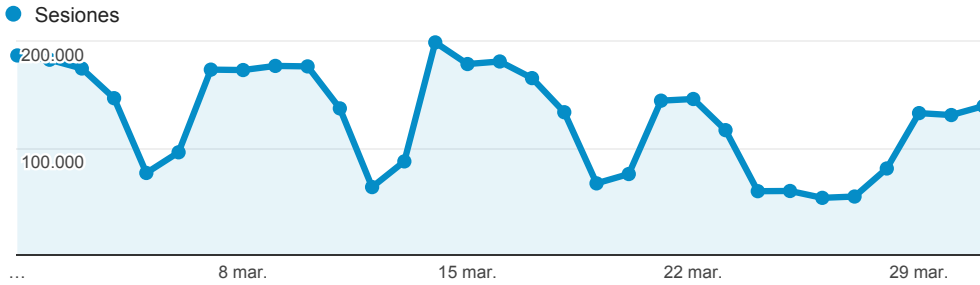
I. eranskina: Euskadi.eus atariko datuak (gaztelaniaz bakarrik)

Web estatistika txostena Euskadi.eus atari-sarea

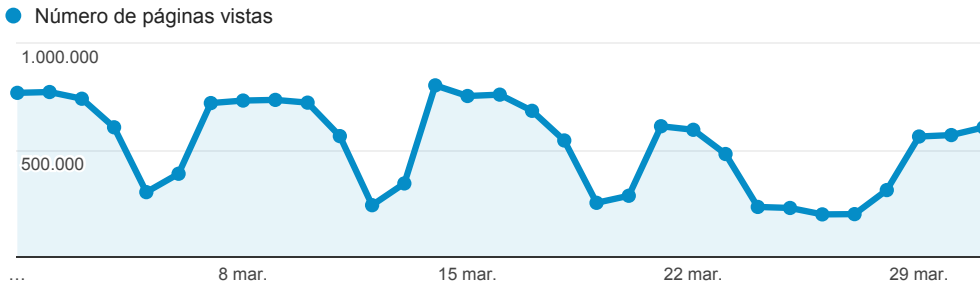
1 mar. 2016 - 31 mar. 2016

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
www.lanbide.net	3.007.314	00:03:56
Elhuyar hiztegia	2.342.192	00:09:10
Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	1.166.304	00:01:28
(not set)	656.781	00:06:49
Inicio de Lanbide - Servicio Vasco de Empleo	601.095	00:01:59
Predicción meteorológica para hoy - Móvil - Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	492.367	00:01:29
Home Mobile - Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	478.812	00:01:36
Predicción meteorológica para mañana - Móvil - Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	370.454	00:01:26
Predicción meteorologica para pasado mañana - Móvil - Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	282.926	00:01:36
Osakidetza-Euskadi.eus	274.463	00:02:50

¿Cuántas páginas han visitado?

16.342.932
% del total: 100,00 % (16.342.932)

¿Cuántas visitas hemos tenido?

3.977.934
% del total: 100,00 % (3.977.934)

Páginas / Visita

4,11
Media de la vista: 4,11 (0,00 %)

Porcentaje de rebote

31,79 %
Media de la vista: 31,79 % (0,00 %)

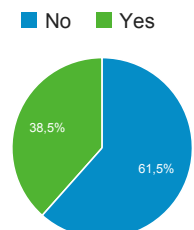
Duración media de la visita

00:03:27
Media de la vista: 00:03:27 (0,00 %)

¿Son nuevos o recurrentes?

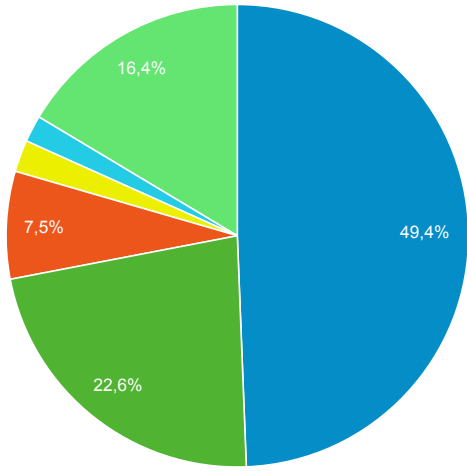
Tipo de usuario	Sesiones	Número de páginas vistas
Returning Visitor	2.882.061	12.434.216
New Visitor	1.095.873	3.908.716

¿Desde dispositivos móviles?



¿De dónde vienen las visitas?

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



Palabras clave más buscadas en B...

Palabra clave	Sesiones
(not provided)	1.892.837
euskalmet	34.820
(not set)	19.875
elhuyar	8.803
osakidetza	7.146
hezkuntza	6.029
lanbide	3.788
elhuyar hiztegia	2.418
hiztegia	1.601
osakidetza cita previa	1.408