



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



# **Zuzenean zerbitzuaren jardueratxostena**

**2016ko iraila**

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 irailean 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 iraila.**

	2016ko iraila	Abuztua (2016)	Aurreko hilabeteko aldakuntza		2015eko iraila	Aurreko urteko hilabete berberarekiko aldakuntza	
	Guztira	Guztira	Guztira	%	Guztira	Guztira	%
<b>ARRETA KANALA</b>	<b>70.749</b>	<b>43.373</b>	<b>27.376</b>	<b>%38,7</b>	<b>71.945</b>	<b>-1.196</b>	<b>-1,7%</b>
Aurrez aurre	<b>37.812</b>	23.830	13.982	%37,0	36.672	1.140	%3,0
Telefonoz	<b>30.853</b>	18.499	12.354	%40,0	33.778	-2.925	%-9,5
Postontzia	<b>1.893</b>	971	922	%48,7	1.345	548	%28,9
Telegramak	<b>191</b>	73	118	%61,8	150	41	%21,5
<b>ARRETAN ERABILITAKO HIZKUNTZA</b>							
Gaztelania	<b>52.313</b>	38.082	14.231	%27,2	61.268	-8.955	%-17,1
Euskara	<b>9.628</b>	5.291	4.337	%45,0	10.677	-1.049	%-10,9
<b>SEXUA<sup>1</sup></b>							
Emakumeak	<b>37.585</b>	23.727	13.858	%36,9	44.680	-7.095	%-18,9
Gizonak	<b>23.569</b>	18.546	5.023	%21,3	24.592	-1.023	%-4,3
Zehaztu gabe	<b>796</b>	1.100	-304	%-38,2	2.673	-1.877	%-235,8
<b>BATEZ BESTEKO ARRETA EGUNEAN</b>	<b>3.238</b>	2.011	1.227	37,9%	3.270	-32	-1,0%

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).



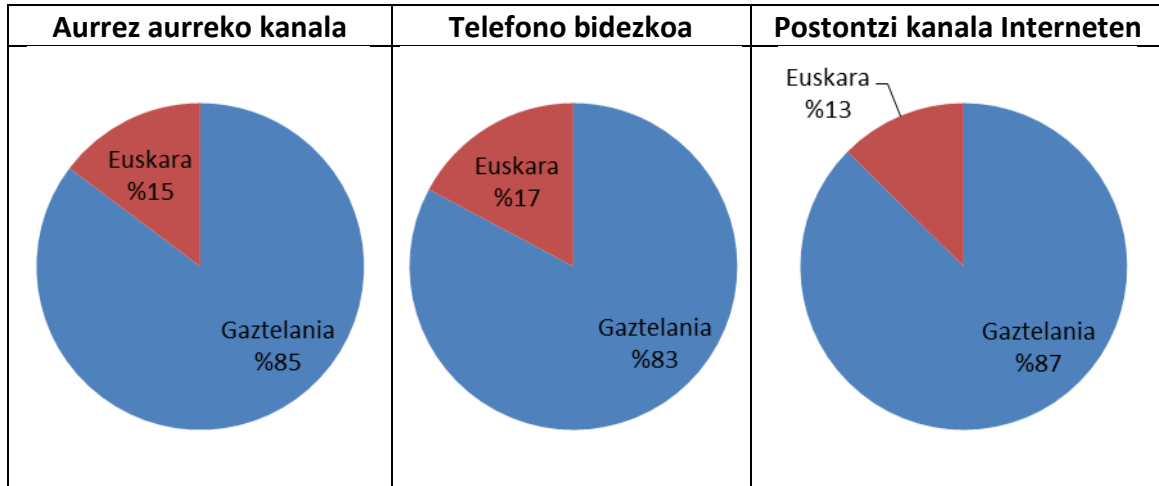
**2. taula. Zerbitzuaren arretak, hilabetea eta urteka, kanalaren, arretarako erabilitako hizkuntzaren, arreta jasotako pertsonaren sexuaren eta eguneko batez besteko arreten arabera (datu absolutuak eta eguneko batez besteko arretak). EAE. 2016ko iraila.**

Hilabeteak	Arreta	KANALA				HIZKUNTZA		SEXUA <sup>1</sup>		
		Aurrez aurre	Telefonoa	Postontzia	Teleg	Gazt. (%)	Eusk. (%)	E (%)	G (%)	Zeh. gabe (%)
<b>2015</b>										
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
Iraila	70.749	37.812	30.853	1.893	191	84	16	61	38	1

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

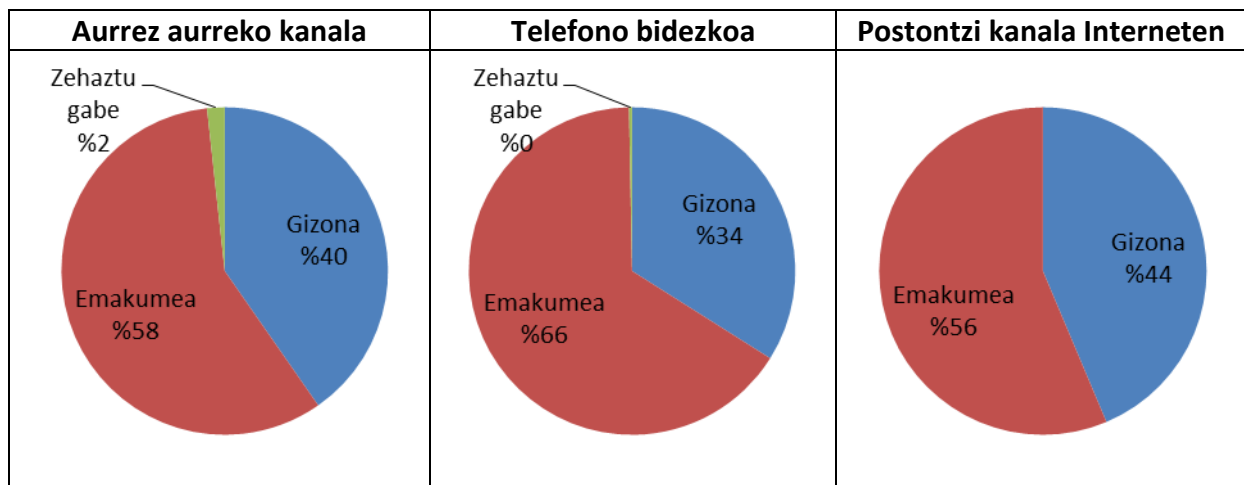
1 Berariazkotasuna dela eta, ez da sexuaren datua jasotzen Telegramen berehalako mezularitza-kanalerako. Kasu batzuetan, ezin da sexua zehaztu ("zehaztu gabe" epigrafearekin jasotzen dira).

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



Iturria: Eusko Jaurlaritzak. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

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



Iturria: Eusko Jaurlaritzak. 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 iraila.

Gaiak	Arreta	%	Sexua		
			E	G	Zehaztu gabe
Etxebizitza	18.681	%30,2	59	41	0
Herri Adminiztrazioa	11.227	%18,1	59	39	2
Hezkuntza	7.542	%12,2	68	32	0
Segurtasuna eta Herrizaingoa	5.175	%8,4	40	51	9
Kultura	4.722	%7,6	49	50	1
Lana eta Enplegua	4.122	%6,7	51	49	0
Gizarte Gaiak	3.905	%6,3	70	29	1
Euskara	2.382	%3,8	69	31	0
Justizia	1.059	%1,7	54	45	1
Ingurumena	955	%1,5	56	44	0
Ekonomi Jarduerak	947	%1,5	54	46	0
Osasuna	796	%1,3	67	32	1
Aisialdia eta Turismoa	183	%0,3	56	44	0
Kanpo Harremanak	127	%0,2	53	46	1
Garraioa eta Mugikortasuna	67	%0,1	46	54	0
Azpiegiturak eta Herri Lanak	43	%0,1	51	47	2
Hirigintza eta Lurraldea	17	%0,0	23	77	0
<b>Guztira</b>	<b>61.950</b>				

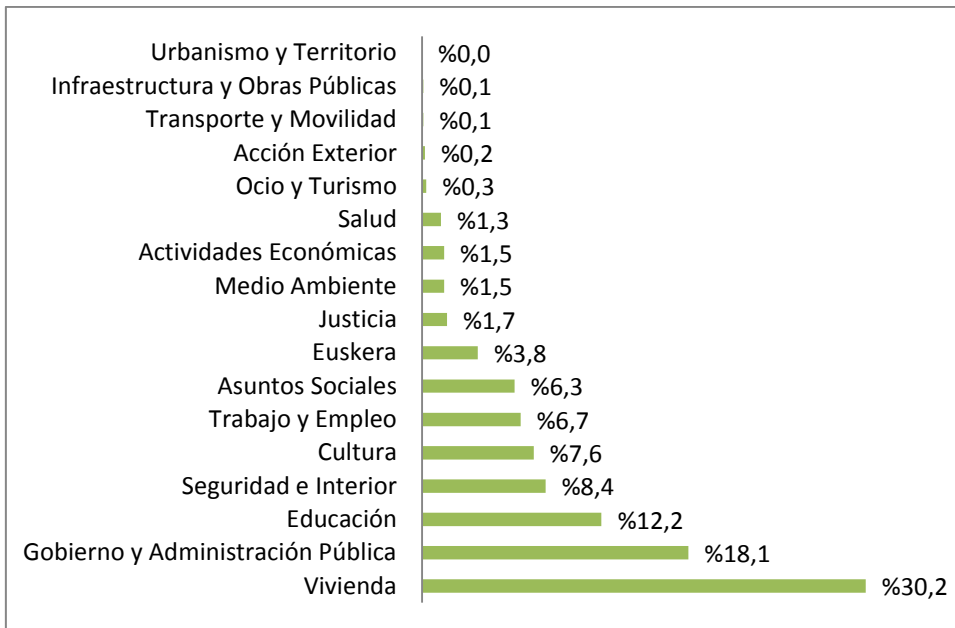
Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

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

2. oharra: 1. taula eta taula honen artean datu ezberdintasun batzuk daude. Izan ere, aurrez aurreko kanalean “zenbakirik gabeko bezeroak” ez dira zenbatu; telefono bidezko kanalean ere “galdutako deiak” eta “direktoriozko deiak” ez dira kontuan hartu.



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



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

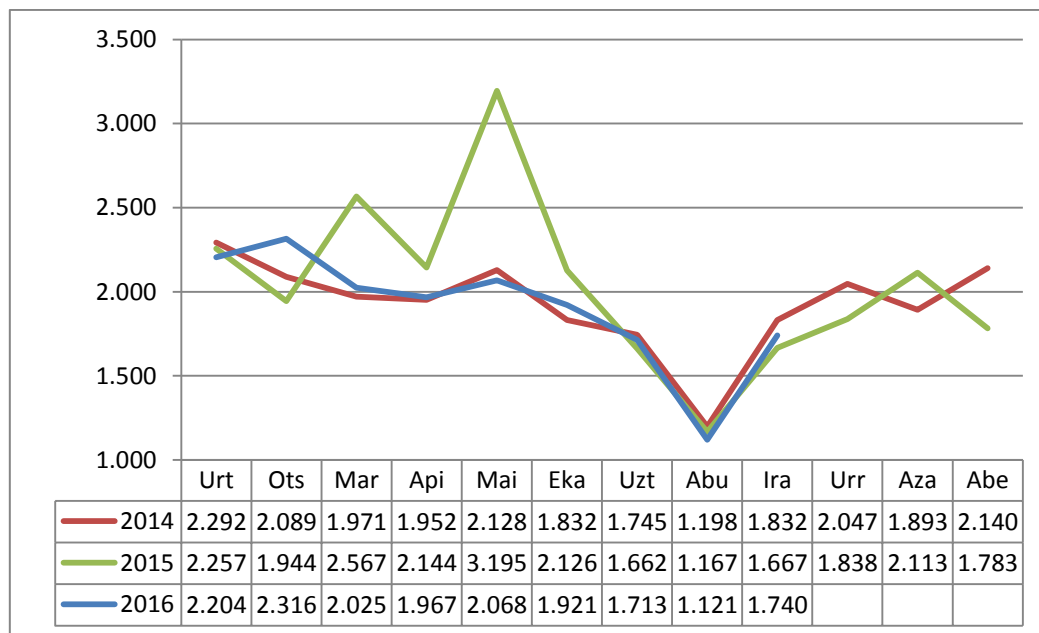
## 2. Aurrez aurreko kanala

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

	IRAILA				2016an METATUTAKOA			
	Guztira	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Guztira	Bilbo	Donostia	Gasteiz
<b>Arreta</b>	37.812	18.941	9.807	9.064	354.128	179.724	92.764	81.640
<b>Batez besteko arretak egunean</b>	1.740	861	467	412	1.898	962	498	438
<b>Itxaroteko batez besteko denbora</b>	7:21	9:21	7:39	2:48	8:34	10:51	8:42	3:08
<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.



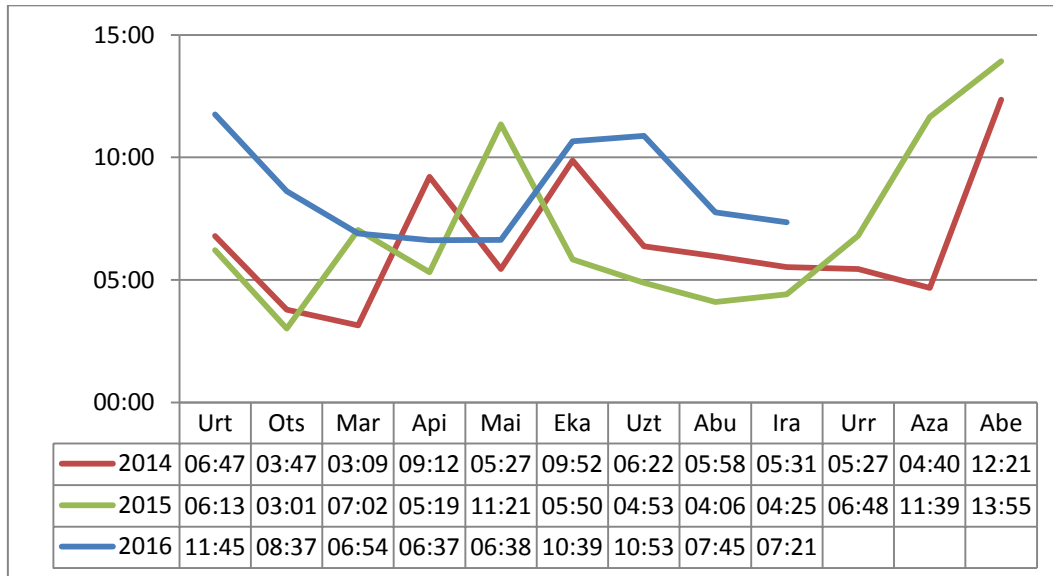
Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

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.





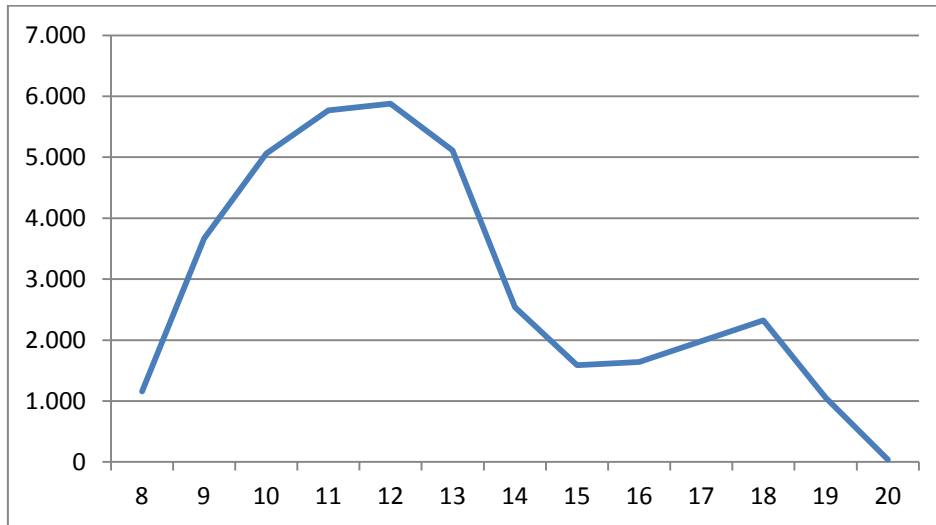
### 5. grafikoa. Itzaroteko batez besteko denborak (minutuak eta segundoak). EAE. 2014-2016, hilekoa.



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 09:21 eta 07:39 minututakoa da hurrenez hurren, Gasteizen, aldiz, 2:48 minututakoa da.

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



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 iraila.**

Gaia					
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	GUZTIRA	%
Etxebizitza	3.333	6.810	2.989	13.132	%35,3
Gizarte Gaiak	2.158	4.412	2.313	8.883	%23,9
Hezkuntza	635	2.460	1.338	4.433	%11,9
Lana eta Enplegua	812	2.224	331	3.367	%9,0
Segurtasuna eta Herrizaingoa	367	1.179	1.028	2.574	%6,9
Herri Adminiztrazioa	672	700	451	1.823	%4,9
Euskara	210	550	487	1.247	%3,4
Justizia	82	320	171	573	%1,5
Ekonomi Jarduerak	97	146	133	376	%1,0
Osasuna	218	123	22	363	%1,0
Kultura	28	78	132	238	%0,6
Ingurumena	7	75	27	109	%0,3
Kanpo Harremanak	5	27	12	44	%0,1
Aisialdia eta Turismoa	1	7	7	15	%0,0
Garraioa eta Mugikortasuna	1	14	0	15	%0,0
Azpiegiturak eta Herri Lanak	1	7	1	9	%0,0
Hirigintza eta Lurraldea	0	4	0	4	%0,0
<b>GUZTIRA</b>	<b>8.627</b>	<b>19.136</b>	<b>9.442</b>	<b>37.205</b>	

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Oharra: 16. taula eta taula honen artean datu ezberdintasun batzuk daude. Izan ere, aurrez aurreko kanalean “zenbakirik gabeko bezeroak” ez dira zenbatu.

Taula honek Zuzenean zerbitzuak eskaera gehien duten gaiei buruz jasotako aurrez aurreko kontsultak erakusten dizkigu. Etxebizitza, Gizarte gaiak eta Hezkuntza arloko kontsultak guztien %71 baino gehiago dira.

### 3. Telefono bidezkoa

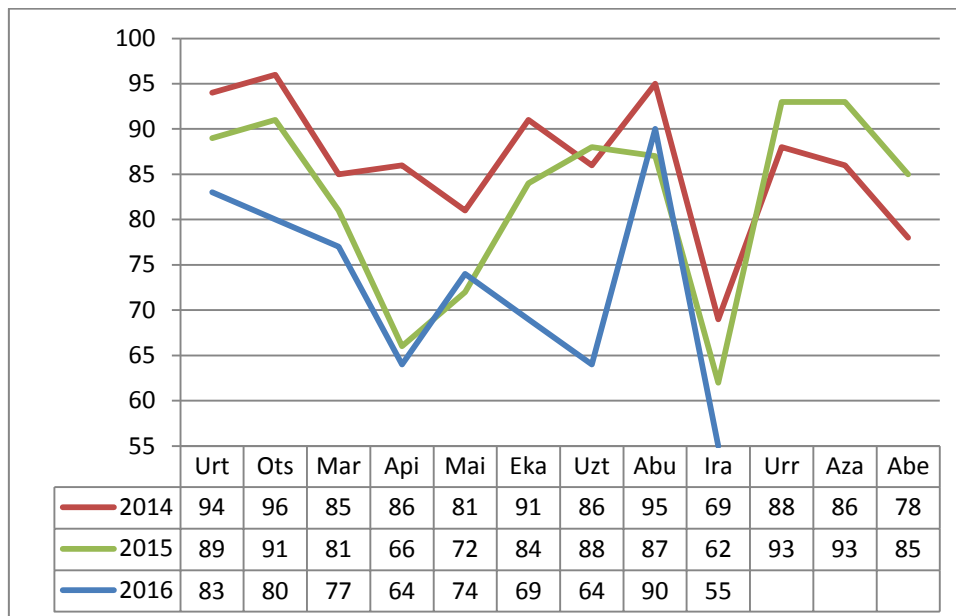
#### 6. taula. Zerbitzuaren arretak, hilabeteko eta urteko metatuaren arabera, telefono bidezko kanalerako (balio absolutuak). EAE. 2016ko iraila.

	Iraila	Urteko metatua
Jasotako deiak	55.610	388.754
Erantzundako deiak	30.853	276.502
Eguneko deien batezbestekoa	1.402	1.476
Arreta-maila	%55	%71
Ezarritako konpromisoa (2016)	%80	%80
Konpromisoaren diferentziala	%-25	%-9

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.

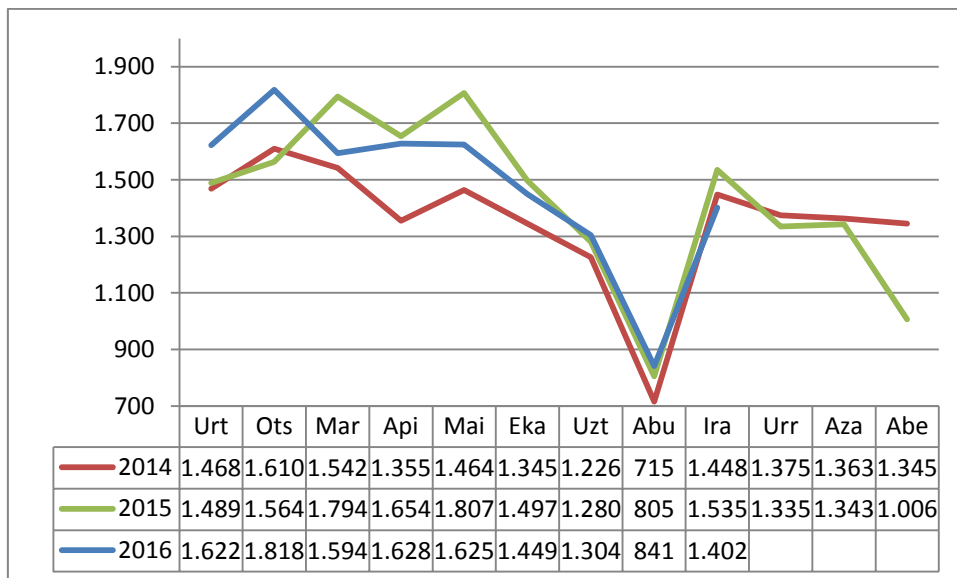


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

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) %55ko batezbestekoa du, eta kalitate-maila % 80ekoa da.

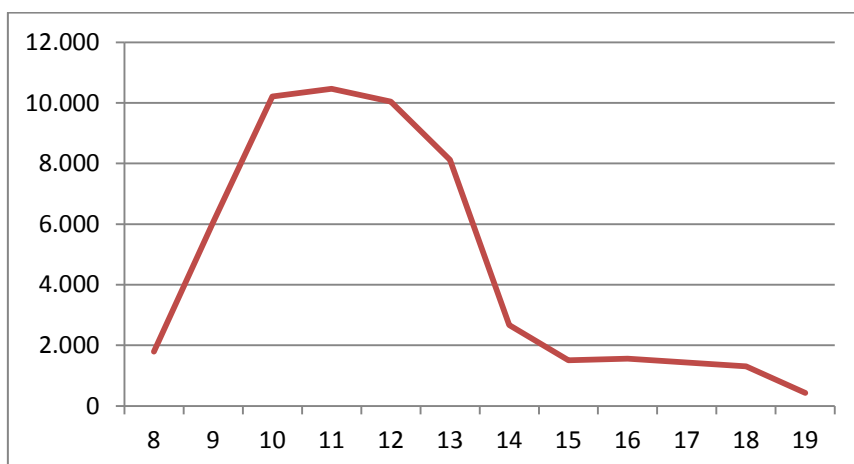
**8. grafikoa. Deien hileko batezbestekoa (balio absolutuak). EAE. 2014-2016**



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 iraila.**



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 iraila.

Gaiak	Erantzundako dei guztien %	%	SPetara transferitutakoak	SPetara transferitutakoen %
Hezkuntza	5.800	%24,2	709	%12,2
Etxebizitza	5.059	%21,1	395	%7,8
Gizarte Gaiak	3.575	%14,9	170	%4,8
Segurtasuna eta Herrizaingoa	2.512	%10,5	207	%8,2
Herri Adminiztrazioa	2.182	%9,1	424	%19,4
Direktorioa	943	%3,9	0	%0,0
Ingurumena	799	%3,3	237	%29,7
Ekonomi Jarduerak	525	%2,2	153	%29,1
Justizia	459	%1,9	125	%27,2
Euskara	423	%1,8	32	%7,6
Osasuna	395	%1,7	69	%17,5
Lana eta Enplegua	369	%1,5	70	%19,0
Dei galdua	341	%1,4	0	%0,0
Kultura	260	%1,1	79	%30,4
Aisialdia eta Turismoa	134	%0,6	23	%17,2
Kanpo Harremanak	74	%0,3	2	%2,7
Garraioa eta Mugikortasuna	44	%0,2	17	%38,6
Azpiegiturak eta Herri Lanak	31	%0,1	3	%9,7
Hirigintza eta Lurraldea	7	%0,0	5	%71,4
<b>TOTAL</b>	<b>23.932</b>		<b>2.720</b>	<b>%11,4</b>

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

Oharra: 1. taula eta taula honen artean datu ezberdintasun batzuk daude. Izan ere, telefono bidezko kanalean ere “galdutako deiak” eta “direktoriozko deiak” ez dira zenbatu.

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

Halaber, ikus daiteke Zuzenean zerbitzuak zuzenean erantzuten diela ia dei guztiei; deien %11,4 baino ez dira sailatara 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 iraila.

GAIAK	KONSULTAK	%
Kultura	436	%22,9
Etxebizitza	433	%22,7
Lana eta Enplegua	382	%20,0
Euskara	138	%7,2
Hezkuntza	133	%7,0
Herri Adminiztrazioa	78	%4,1
Segurtasuna eta Herrizaingoa	73	%3,8
Ekonomi Jarduerak	44	%2,3
Ingurumena	44	%2,3
Osasuna	35	%1,8
Aisialdia eta Turismoa	34	%1,8
Gizarte Gaiak	27	%1,4
Justizia	24	%1,3
Kanpo Harremanak	8	%0,4
Garraioa eta Mugikortasuna	8	%0,4
Hirigintza eta Lurraldea	6	%0,3
Azpiegiturak eta Herri Lanak	3	%0,2
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.906</b>	

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

Egoera	Konsultak	%
Informazioa	1.601	%84,0
Kexa / Salaketa	246	%12,9
Iradokizuna	51	%2,7
Eskerrak	8	%0,4
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.906</b>	



## 5. Telegram berehalako mezularitza-kanalaren datuak

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

Gaiak	Konsultak	%
Hezkuntza	59	%30,9
Etxebizitza	57	%29,8
Administrazio Publikoa	24	%12,6
Segurtasuna eta Herrizaingoa	16	%8,4
Gizarte gaiak	14	%7,3
Lana eta Enplegua	4	%2,1
Euskara	3	%1,6
Justizia	3	%1,6
Ingurumena	3	%1,6
Osasuna	3	%1,6
Ekonomi jarduerak	2	%1,0
Kultura	2	%1,0
Kanpo Harremanak	1	%0,5
<b>GUZTIRA</b>	<b>191</b>	

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

Hizkuntza	Konsultak	%
Gaztelania	168	%88,0
Euskara	23	%12,0
<b>GUZTIRA</b>	<b>191</b>	





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

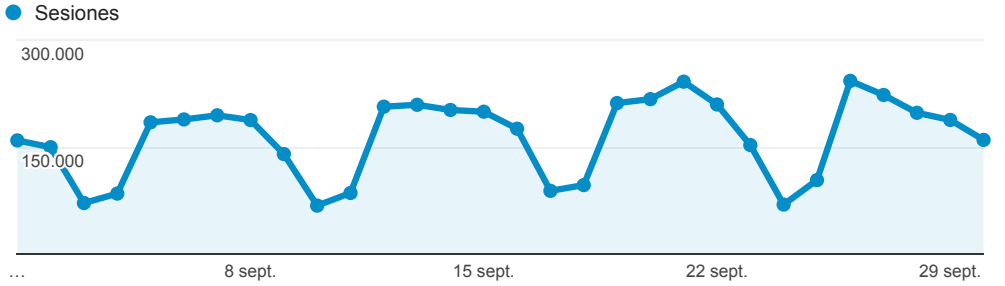
---

# Web estatistika txostena Euskadi.eus atari-sarea

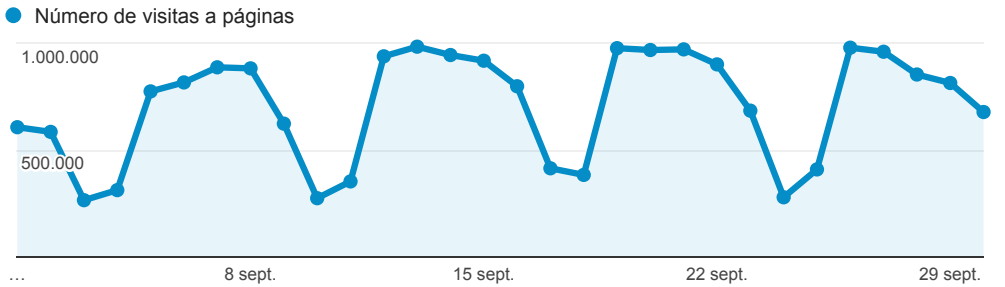
1 sept. 2016 - 30 sept. 2016

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	6.099.392	00:06:09
Elhuyar hiztegia	1.982.781	00:08:03
Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	1.149.209	00:01:28
Inicio de Lanbide - Servicio Vasco de Empleo	808.859	00:02:37
(not set)	790.678	00:04:12
Home Mobile	631.156	00:01:28
Predicción meteorológica para hoy - Móvil	600.243	00:01:17
Predicción meteorológica para mañana - Móvil	444.988	00:01:15
Enseñanza de Idiomas / Escuelas Oficiales de Idiomas	349.894	00:02:21
Predicción meteorologica para pasado mañana - Móvil	332.114	00:01:23

## ¿Cuántas páginas han visitado?

**21.207.247**  
% del total: 100,00 % (21.207.247)

## ¿Cuántas visitas hemos tenido?

**4.910.351**  
% del total: 100,00 % (4.910.351)

## Páginas / Visita

**4,32**  
Media de la vista: 4,32 (0,00 %)

## Porcentaje de rebote

**33,35 %**  
Media de la vista: 33,35 % (0,00 %)

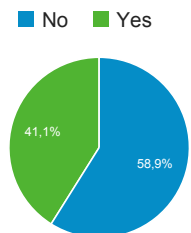
## Duración media de la visita

**00:03:19**  
Media de la vista: 00:03:19 (0,00 %)

## ¿Son nuevos o recurrentes?

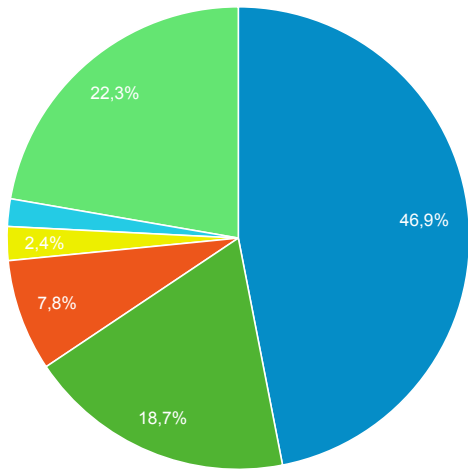
Tipo de usuario	Sesiones	Número de visitas a páginas
Returning Visitor	3.627.800	16.342.514
New Visitor	1.282.551	4.864.733

## ¿Desde dispositivos móviles?



## ¿De dónde vienen las visitas?

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



## Palabras clave más buscadas en B...

Palabra clave	Sesiones
(not provided)	2.293.628
euskalmet	26.957
(not set)	9.167
elhuyar	4.703
osakidetza	4.400
hezkuntza	4.291
lanbide	3.591
elhuyar hiztegia	1.659
habe	1.514
osakidetza cita previa	1.245