



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



Zuzenean zerbitzuaren jardueratxostena

2016ko uztaila

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 uztailean 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 uztaila.

	2016ko uztaila	Ekaina (2016)	Aurreko hilabeteko aldakuntza		2015eko uztaila	Aurreko urteko hilabete berberarekiko aldakuntza	
	Guztira	Guztira	Guztira	%	Guztira	Guztira	%
ARRETA KANALA	60.872	75.775	-14.903	%-24,5	67.445	-6.573	%-10,8
Aurrez aurre	33.377	42.262	-8.885	%-26,6	36.953	-3.576	%-10,7
Telefonoz	26.085	31.877	-5.792	%-22,2	29.439	-3.354	%-12,9
Postontzia	1.310	1.567	-257	%-19,6	828	482	%36,8
Telegramak	100	69	31	%31,0	225	-125	%-125,0
ARRETAN ERABILITAKO HIZKUNTZA							
Gaztelania	52.647	64.500	-11.853	%-22,5	58.718	-6.071	%-11,5
Euskara	8.225	11.275	-3.050	%-37,1	8.727	-502	%-6,1
SEXUA¹							
Emakumeak	34.015	44.866	-10.851	%-31,9	40.446	-6.431	%-18,9
Gizonak	25.665	28.969	-3.304	%-12,9	23.653	2.012	%7,8
Zehaztu gabe	1.192	1.940	-748	%-62,7	3.346	-2.154	%-180,7
BATEZ BESTEKO ARRETA EGUNEAN	3.088	3.444	-356	%-11,5	2.988	100	%3,2

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).



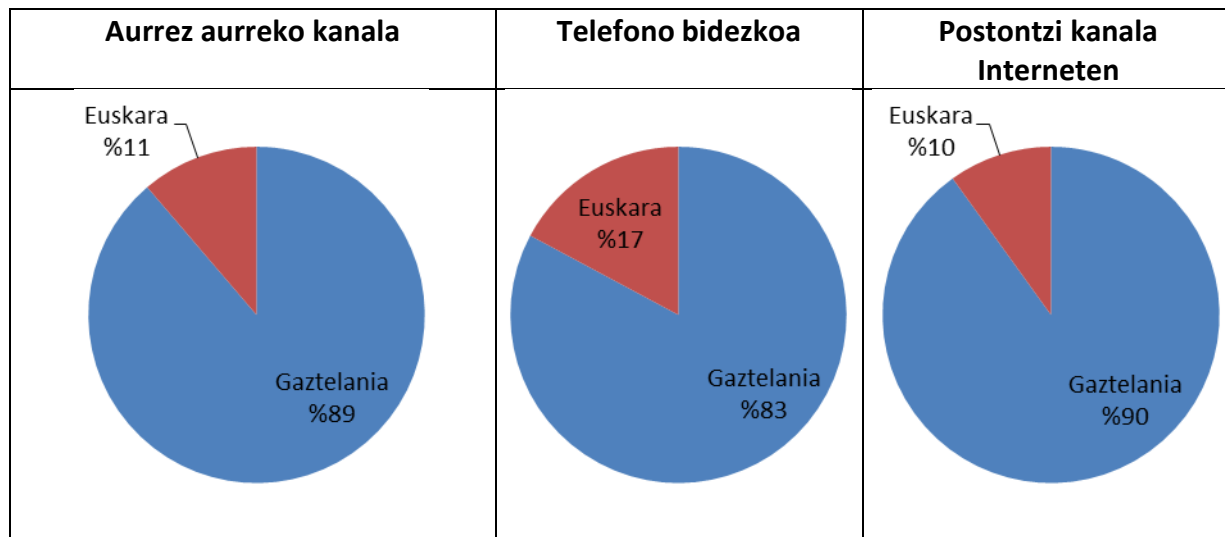
2. taula. Zerbitzuaren arretak, hilabetea eta urteka, kanalaren, arretarako erabilitako hizkuntzaren, arreta jasotako pertsonaren sexuaren eta eguneko batez besteko arreten arabera (datu absolutuak eta eguneko batez besteko arretak). EAE. 2016ko uztaila.

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

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

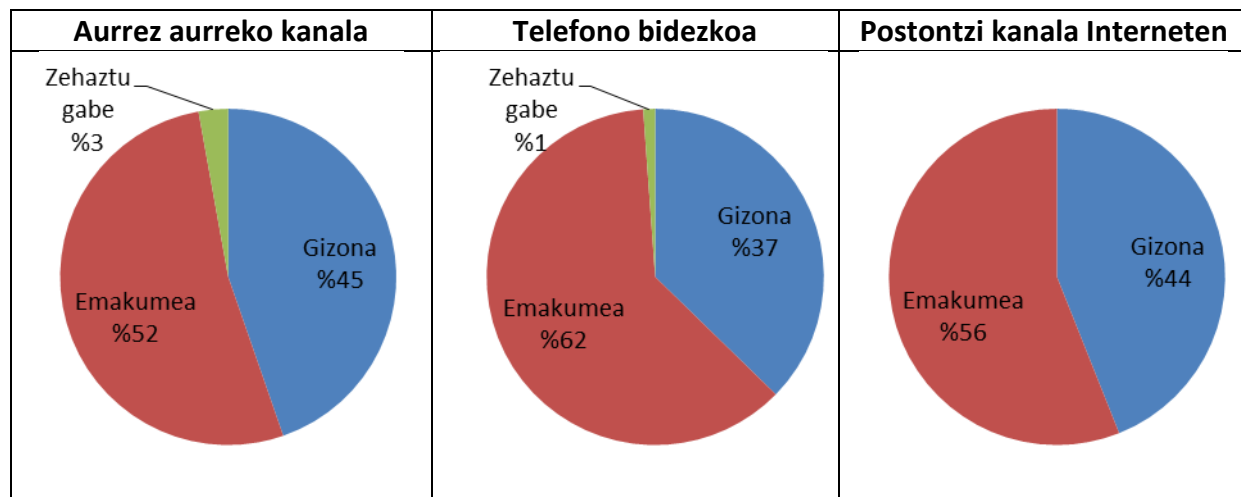
1 Berriazkotasuna dela eta, ez da sexuaren datua jasotzen Telegramen berehalako mezularitza-kanalerako. Kasu batzuetan, ezin da sexua zehaztu ("zehaztu gabe" epigrafearekin jasotzen dira).

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



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

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



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 uztaila.

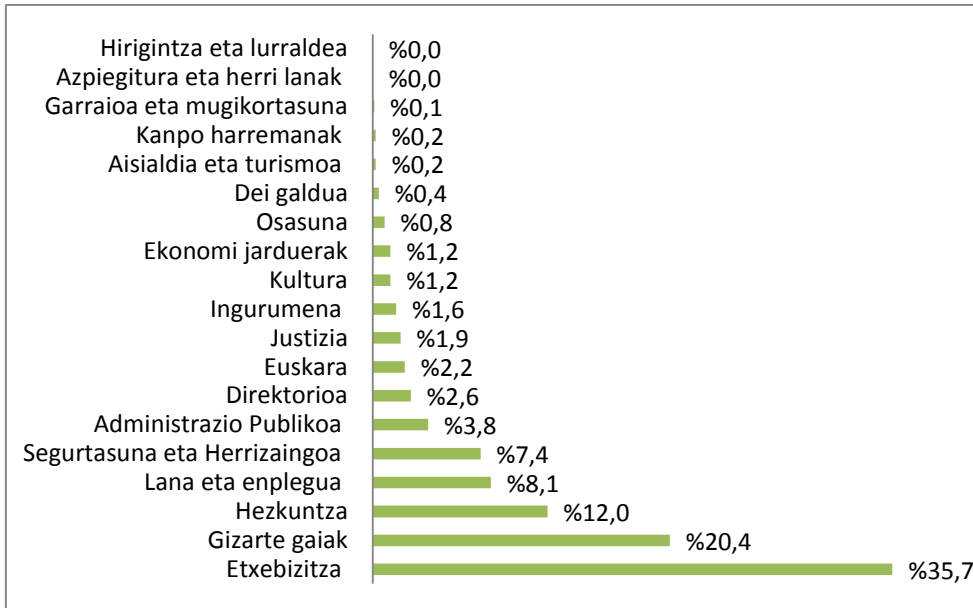
Gaiak	Arreta	%	Sexua		
			E	G	Zehaztu gabe
Etxebizitza	24.142	%35,7	54	46	0
Gizarte gaiak	13.806	%20,4	68	31	1
Hezkuntza	8.128	%12,0	64	35	1
Lana eta enplegua	5.459	%8,1	46	54	0
Segurtasuna eta Herrizaingoa	4.977	%7,4	34	52	14
Administrazio Publikoa	2.579	%3,8	56	43	1
Direktorioa	1.778	%2,6			
Euskara	1.479	%2,2	66	34	0
Justizia	1.294	%1,9	49	49	2
Ingurumena	1.096	%1,6	53	46	1
Kultura	827	%1,2	51	47	2
Ekonomi jarduerak	777	%1,2	55	44	1
Osasuna	552	%0,8	63	36	1
Dei galdua	258	%0,4			
Aisialdia eta turismoa	138	%0,2	52	48	0
Kanpo harremanak	113	%0,2	44	55	1
Garraioa eta mugikortasuna	84	%0,1	42	56	2
Azpiegitura eta herri lanak	33	%0,0	54	42	4
Hirigintza eta lurraldea	30	%0,0	30	65	5
Guztira	67.550				

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, guttizkoari dagokionez). EAE. 2016ko uztaila.



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

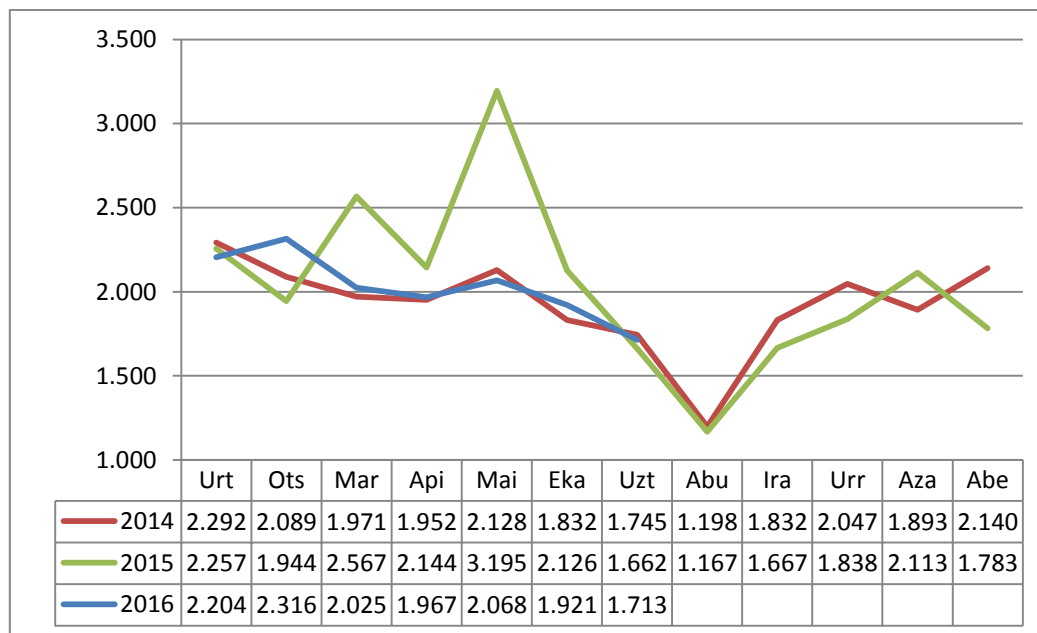
2. Aurrez aurreko kanala

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

	UZTAILA				2016an METATUTAKOA			
	Guztira	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Guztira	Bilbo	Donostia	Gasteiz
Arreta	33.377	16.905	8.872	7.600	292.486	148.200	76.544	67.742
Batez besteko arretak egunean	1.713	890	444	380	2.031	1.028	532	471
Itxaroteko batez besteko denbora	10:53	14:07	10:38	03:58	08:52	10:58	09:21	03:28
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.

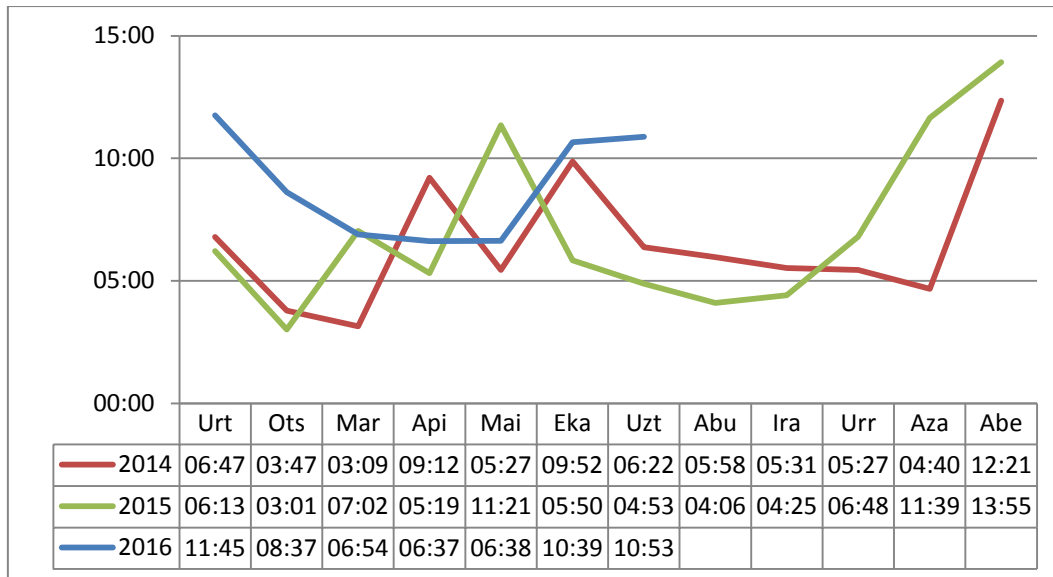


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

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.



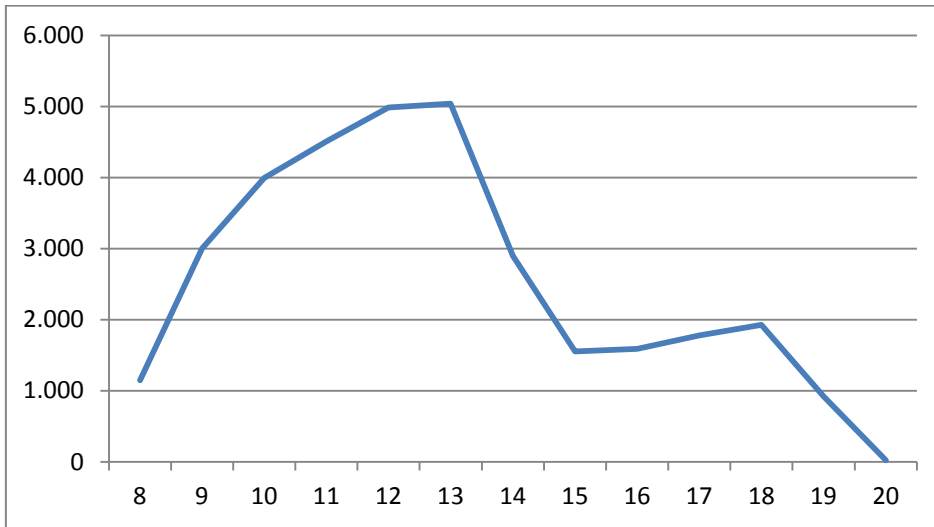
5. grafikoa. Itzaroteko batez besteko denborak (minutuak eta segundoak). EAE. 2014-2016, hilekoa.



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

Adierazle honek adierazten digu erabiltzaile batek txartela hartzen duenetik azkenean arreta jasotzen duenera arte ematen duen denbora. Uztailan, itzaroteko batez besteko denbora 10 minututik gorakoa izan da. Bulegoei dagokionez, itzaroteko batez besteko denbora oso ezberdina da; horrela, Bilbon eta Donostian 14:07 eta 10:38 minutakoa hurrenez hurren, Gasteizen, aldiz, ia 4 minututakoa.

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



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 uztaila.

Gaia					
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	GUZTIRA	%
Etxebizitza	3.790	10.655	3.383	17.828	%42,2
Gizarte gaiak	2.540	4.708	2.174	9.422	%22,3
Lana eta enplegua	1.206	3.133	446	4.785	%11,3
Hezkuntza	455	1.608	892	2.955	%7,0
Segurtasuna eta Herrizaingoa	423	1.291	1.188	2.902	%6,9
Administrazio Publikoa	469	766	377	1.612	%3,8
Justizia	131	447	252	830	%2,0
Euskara	101	204	423	728	%1,7
Ekonomi jarduerak	134	191	153	478	%1,1
Kultura	45	91	124	260	%0,6
Ingurumena	28	117	32	177	%0,4
Kanpo harremanak	30	51	36	117	%0,3
Osasuna	38	49	28	115	%0,3
Garraioa eta mugikortasuna	0	13	7	20	%0,0
Azpiegitura eta herri lanak	5	8	5	18	%0,0
Hirigintza eta lurraldea	0	4	6	10	%0,0
Aisialdia eta turismoa	1	3	1	5	%0,0
GUZTIRA	9.396	23.339	9.527	42.262	

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, **Lana eta enplegua** eta Hezkuntza arloko kontsultak guztien %82 baino gehiago dira.

3. Telefono bidezkoa

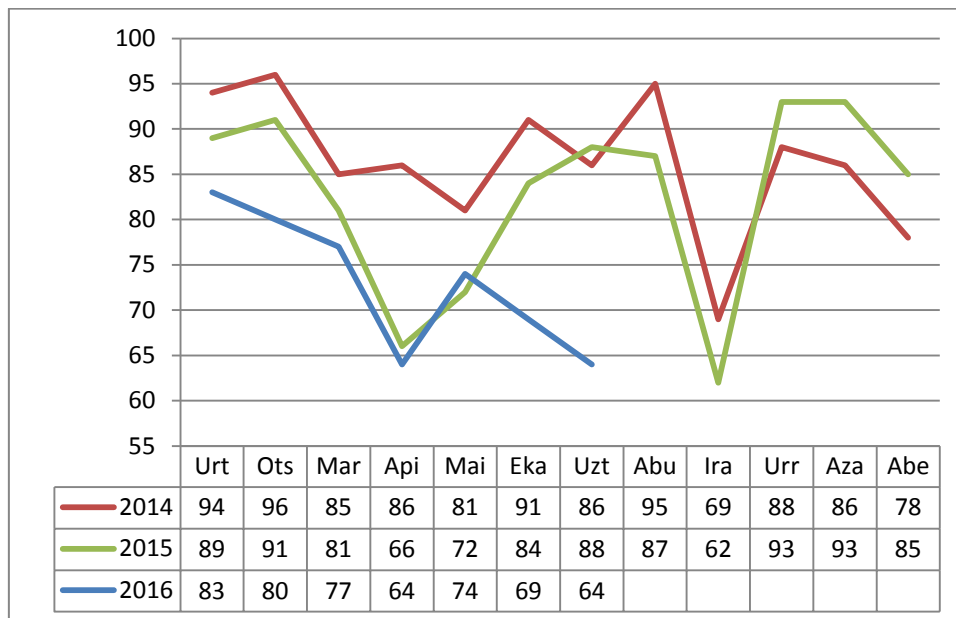
6. taula. Zerbitzuaren arretak, hilabeteko eta urteko metatuaren arabera, telefono bidezko kanalerako (balio absolutuak). EAE. 2016ko uztaila.

	Uztaila	Urteko metatua
Jasotako deiak	40.813	312.650
Erantzundako deiak	26.085	227.150
Eguneko deien batezbestekoa	1.304	1.577
Arreta-maila	%64	%73
Ezarritako konpromisoa (2016)	%80	%80
Konpromisoaren diferentziala	%-16	%-7

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.

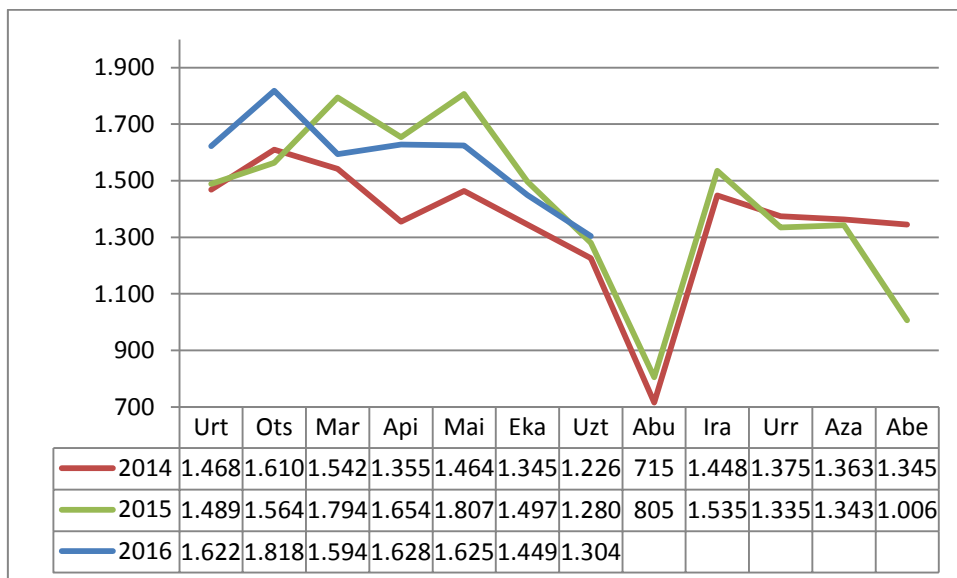


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

Ratio horren bidez, **zerbitzuaren kalitatea edo maila** kalkula daiteke, eta horrek adierazten du zehaztutako 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 ehunekoa) %64ko batezbestekoa du, eta kalitate-maila % 80ekoa da.

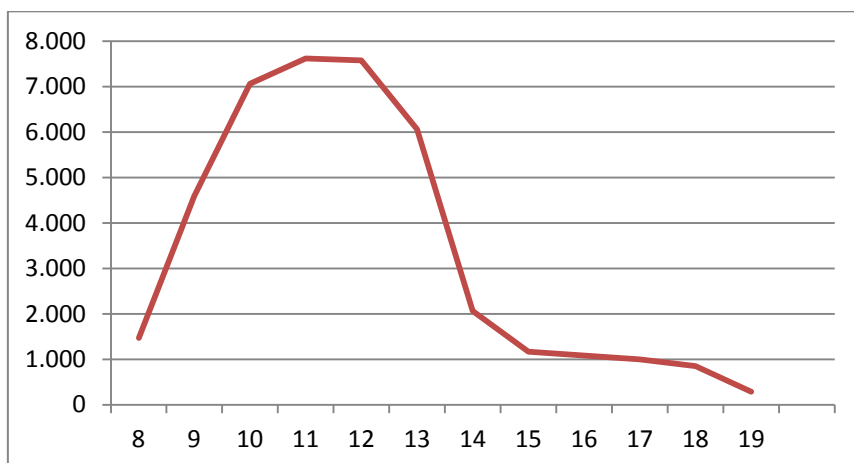
8. grafikoa. Deien hileko batezbestekoa (balio absolutuak). EAE. 2014-2016



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 uztaila.



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 uztaila.

Gaiak	Erantzundako dei guztien %	%	SPetara transferitutakoak	SPetara transferitutakoen %
Etxebizitza	5.902	%22,6	354	%6,0
Hezkuntza	5.063	%19,4	385	%7,6
Gizarte gaiak	4.364	%16,7	192	%4,4
Administrazio Publikoa	2.512	%9,6	477	%19,0
Segurtasuna eta Herrizaingoa	2.009	%7,7	147	%7,3
Direktorioa	1.778	%6,8	0	%0,0
Ingurumena	895	%3,4	252	%28,2
Ekonomi Jarduerak	734	%2,8	186	%25,4
Euskara	660	%2,5	53	%8,1
Justizia	433	%1,7	88	%20,3
Lana eta Enplegua	416	%1,6	87	%20,8
Osasuna	414	%1,6	53	%12,9
Kultura	353	%1,4	58	%16,4
Dei galdua	258	%1,0	0	%0,0
Kanpo Harremanak	104	%0,4	47	%45,0
Aisialdia eta Turismoa	103	%0,4	26	%25,3
Garraioa eta Mugikortasuna	57	%0,2	19	%33,3
Hirigintza eta Lurraldea	18	%0,1	6	%33,3
Azpiegitura eta Herri lanak	12	%0,0	4	%30,0
TOTAL	26.085		2.434	%9,3

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 %58 baino gehiago.

Halaber, ikus daiteke Zuzenean zerbitzuak zuzenean erantzuten diela ia dei guztiei; deien %9,3 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 ehunekoa). EAE. 2016ko uztaila.

GAIAK	KONSULTAK	%
Etxebizitza	367	%28,0
Lana eta enplegua	258	%19,7
Hezkuntza	213	%16,3
Euskara	90	%6,9
Administrazio Publikoa	86	%6,6
Segurtasuna eta Herrizaingoa	63	%4,8
Gizarte gaiak	56	%4,3
Ekonomi jarduerak	41	%3,1
Justizia	30	%2,3
Aisialdia eta turismoa	29	%2,2
Ingurumena	24	%1,8
Osasuna	21	%1,6
Kultura	12	%0,9
Kanpo harremanak	8	%0,6
Garraioa eta mugikortasuna	7	%0,5
Azpiegitura eta herri lanak	3	%0,2
Hirigintza eta lurraldea	2	%0,2
GUZTIRA	1.310	

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

Egoera	Konsultak	%
SPetara transferitutakoak	163	%12,4
Itxiak	1.147	%87,6
GUZTIRA	1.310	



5. Telegram berehalako mezularitza-kanalaren datuak

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

Gaiak	Konsultak	%
Etxebizitza	45	%45,0
Hezkuntza	20	%20,0
Administrazio Publikoa	11	%11,0
Gizarte gaiak	8	%8,0
Euskara	5	%5,0
Segurtasuna eta Herrizaingoa	3	%3,0
Ekonomi jarduerak	2	%2,0
Osasuna	2	%2,0
Kanpo harremanak	1	%1,0
Kultura	1	%1,0
Justizia	1	%1,0
Aisialdia eta turismoa	1	%1,0
GUZTIRA	100	

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

Hizkuntza	Konsultak	%
Gaztelania	89	%89,0
Euskara	11	%11,0
GUZTIRA	100	



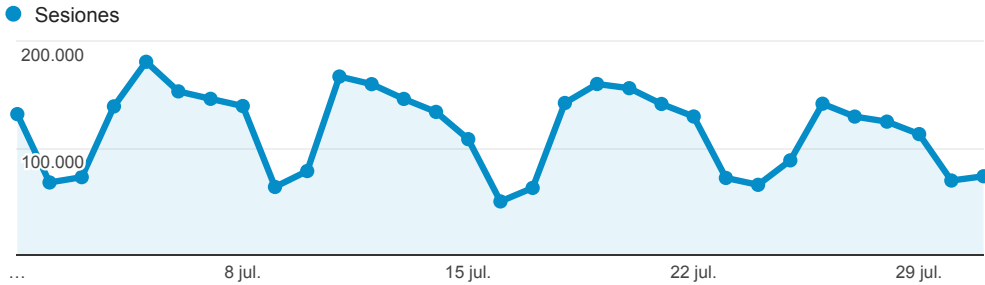
I. eranskina: Euskadi.eus atariko datuak (gaztelaniaz bakarrik)

Web estatistika txostena Euskadi.eus atari-sarea

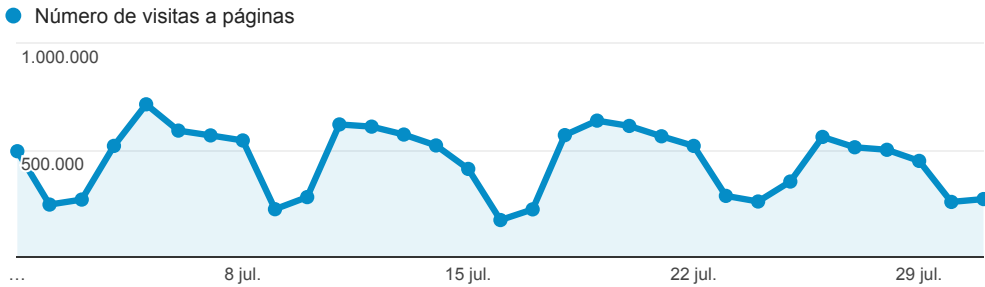
1 jul. 2016 - 31 jul. 2016

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	2.396.459	00:04:11
Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	1.127.350	00:01:23
Elhuyar hiztegia	808.493	00:07:22
Home Mobile	720.787	00:01:31
Predicción meteorológica para hoy - Móvil	694.925	00:01:24
Predicción meteorológica para mañana - Móvil	510.268	00:01:18
Inicio de Lanbide - Servicio Vasco de Empleo	463.143	00:02:09
(not set)	402.256	00:04:52
Predicción meteorologica para pasado mañana - Móvil	393.171	00:01:30
Tendencias meteorológicas para los próximos días	353.447	00:01:17

¿Cuántas páginas han visitado?

13.956.781
% del total: 100,00 % (13.956.781)

¿Cuántas visitas hemos tenido?

3.615.922
% del total: 100,00 % (3.615.922)

Páginas / Visita

3,86
Media de la vista: 3,86 (0,00 %)

Porcentaje de rebote

33,68 %
Media de la vista: 33,68 % (0,00 %)

Duración media de la visita

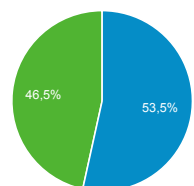
00:02:46
Media de la vista: 00:02:46 (0,00 %)

¿Son nuevos o recurrentes?

Tipo de usuario	Sesiones	Número de visitas a páginas
Returning Visitor	2.664.314	10.837.782
New Visitor	951.608	3.118.999

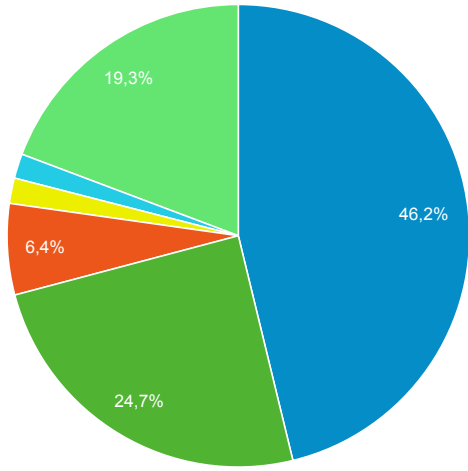
¿Desde dispositivos móviles?

■ No ■ Yes



¿De dónde vienen las visitas?

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



Palabras clave más buscadas en B...

Palabra clave	Sesiones
(not provided)	1.626.217
euskalmet	33.500
(not set)	15.068
osakidetza	4.647
hezkuntza	3.285
elhuyar	3.207
lanbide	2.115
osakidetza cita previa	1.401
elhuyar hiztegia	1.163
cita previa osakidetza	1.075