



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



# **Zuzenean zerbitzuaren jardueratxostena**

**2016ko urria**

V1

Herritarrek Hartzeko eta Administrazioa Berritzeko eta  
Hobetzeko Zuzendaritza  
Zuzenean zerbitzua

# Aurkibidea

---

1. Datu orokorrak: kanal guztiak .....	2
2. Aurrez aurreko kanala .....	8
3. Telefono bidezkoa .....	12
4. Interneteko kanala: Postontzia Euskadi.eus helbidean.....	16
5. Telegram berehalako mezularitza-kanalaren datuak.....	17
I. eranskina: Euskadi.eus atariko datuak (gaztelaniaz bakarrik).....	18



## 1. Datu orokorrak: kanal guztiak

Jarraian, Zuzenean zerbitzuak 2016ko urrian eman duen arreta-zerbitzu orokorrari buruzko datu nagusien banakapen orokorra aurkeztuko dugu.

**Taula. 1**

**Zerbitzuaren arretak kanalaren, arretarako erabilitako hizkuntzaren, arreta jasotako pertsonaren sexuaren eta eguneko batez besteko arreten arabera (balio absolutuak eta ehunekoak). EAE. 2016ko urria.**

ARRETA	Aurreko hilabeteko aldakuntza				Aurreko urteko hilabete berberarekiko aldakuntza		
	2016ko URRIA	2016ko IRAILA	GUZTIRA	%	2015ko URRIA	GUZTIRA	%
	<b>104.549</b>	<b>95.519</b>	<b>9.030</b>	<b>8,6%</b>	<b>69.446</b>	<b>35.103</b>	<b>33,6%</b>
<b>KANALA</b>							
Aurrez aurre	44.670	37.812	6.858	15,4%	38.609	6.061	13,6%
Telefonoz	57.673	55.610	2.063	3,6%	29.379	28.294	49,1%
Postontzia	2.021	1.906	115	5,7%	1.323	698	34,5%
Telegramak	185	191	-6	-3,2%	135	50	27,0%
<b>ARRETAN ERABILIKO HIZKUNTZA</b>							
Euskara	8.299	9.628	-1.329	-16,0%	9.722	-1.423	-17,2%
Gaztelania	57.416	52.313	5.103	8,9%	59.724	-2.308	-4,0%
<b>SEXUA<sup>1</sup></b>							
Gizonak	25.750	23.569	2.181	8,5%	25.695	55	0,2%
Emakumeak	38.697	37.585	1.112	2,9%	41.668	-2.971	-7,7%
Zehaztu gabe	1.268	796	472	37,2%	2.083	-815	-64,3%
<b>BATEZ BESTEKO ARRETA EGUNEAN</b>							
	5.503	4.342	1.161	21,1%	3.655	1.848	33,6%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

**Arreta telefonikoko** kanalean 57.673 dei jasotako guztira lortzen ari dira, **36.643 (% 64)** dagozkiela ez arduratutako edo galdutako deiei antzeman dira

**Taula. 2**

**Zerbitzuaren arretak, hilabeteka 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 urria.**

	ARRETA	KANALA				HIZKUNTZA		SEXUA <sup>1</sup>		
	Total	Aurrez aurre	Telefonoz	Postontzia	Telegramak	Euskara	Gaztelania	Gizonak	Emakumeak	Zeh. Gabe
						(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>2015</b>	<b>200.421</b>	<b>116.863</b>	<b>79.717</b>	<b>3.501</b>	<b>340</b>	<b>14,4%</b>	<b>85,6%</b>	<b>34,8%</b>	<b>64,8%</b>	<b>5,0%</b>
Urria	69.446	38.609	29.379	1.323	135	14,0%	86,0%	37,0%	60,0%	3,0%
Azaroa	73.884	44.375	28.198	1.201	110	13,0%	87,0%	39,0%	58,0%	3,0%
Abendua	57.091	33.879	22.140	977	95	13,0%	87,0%	35,0%	61,0%	4,0%
<b>2016</b>	<b>862.176</b>	<b>398.798</b>	<b>446.427</b>	<b>15.564</b>	<b>1.387</b>	<b>4,4%</b>	<b>69,5%</b>	<b>31,9%</b>	<b>41,3%</b>	<b>1,4%</b>
Urtarrila	79.941	41.325	37.155	1.304	157	0,2%	82,9%	31,7%	49,3%	2,1%
Otsaila	97.798	48.649	47.551	1.435	163	0,2%	82,6%	30,1%	50,7%	2,0%
Martxoa	83.756	40.502	41.645	1.481	128	0,2%	80,7%	29,8%	49,0%	2,1%
Apirila	95.890	40.859	53.047	1.839	145	0,2%	71,8%	36,1%	34,6%	1,2%
Maiatza	93.682	45.512	46.265	1.729	176	3,3%	76,9%	50,2%	29,4%	0,7%
Ekaina	90.073	42.262	46.174	1.568	69	4,4%	57,1%	26,6%	40,4%	1,2%
Uztaila	75.600	33.377	40.813	1.310	100	9,7%	62,5%	30,9%	41,1%	1,2%
Abuztua	45.368	23.830	20.494	971	73	10,3%	77,3%	37,8%	48,3%	1,8%
Iraila	95.519	37.812	55.610	1.906	191	10,1%	54,8%	24,7%	39,3%	0,8%
Urria	104.549	44.670	57.673	2.021	185	7,9%	54,9%	24,6%	37,0%	1,2%

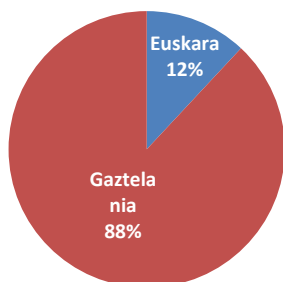
**Iturria:** Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

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

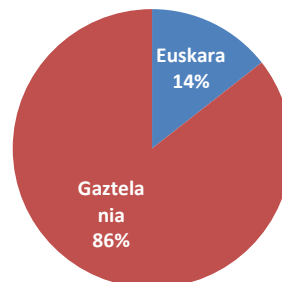
### Grafikoa. 1

Arreta kanalaren eta arretarako erabilitako hizkuntzaren arabera (ehunekoa). EAE. 2016ko urria.

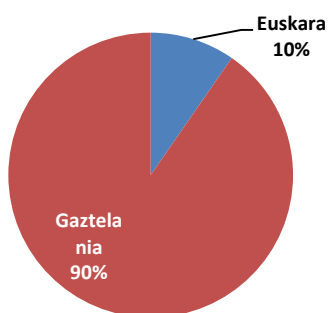
**Aurrez aurreko kanala**



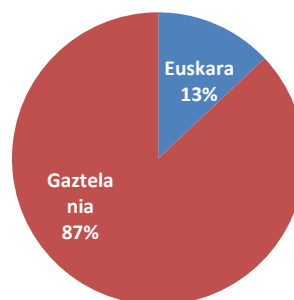
**Telefono bidezkoa**



**Interneten - Postontzia**



**Telegram**

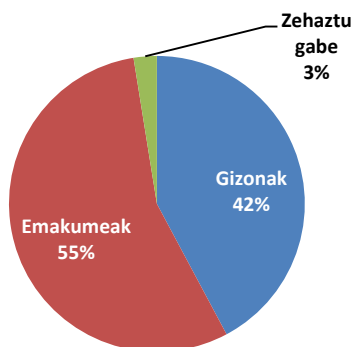


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

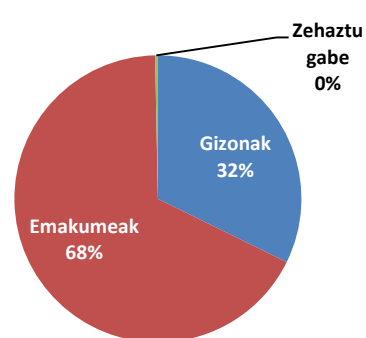
**Grafikoa. 2**

**Arreta kanalaren eta sexuaren arabera (ehunekoa). EAE. 2016ko urria.**

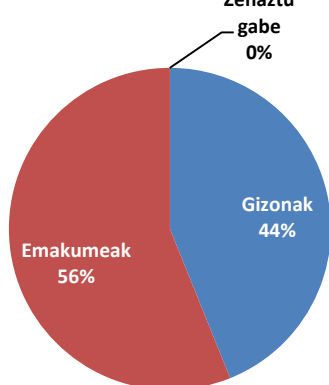
**Aurrez aurreko kanala**



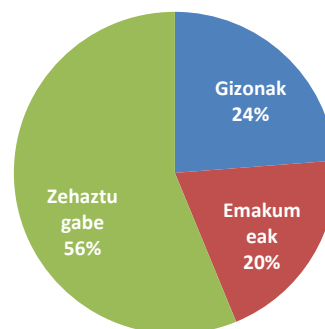
**Telefono bidezkoa**



**Interneten - Postontzia**



**Telegram**



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

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



### Taula. 3

Arreta gaiaren, arreta-kopuruaren eta sexuaren arabera (balio absolutuak eta ehunekoa). EAE. 2016ko urria.

GAIK	ARRETA		SEXUA		
			Gizona	Emakumea	Zehaz. Gabe
URRIA 2016	Núm	%	%	%	%
Etxebizitza	25.821	24,7%	43%	56%	0%
Gizarte Gaiak	11.749	11,2%	30%	70%	1%
Hezkuntza	11.420	10,9%	31%	74%	1%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	4.596	4,4%	48%	34%	19%
Lana eta Enplegua	4.095	3,9%	51%	49%	0%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	2.994	2,9%	42%	57%	2%
Justizia	1.029	1,0%	43%	54%	3%
Kultura	975	0,9%	14%	17%	1%
Ingurumena	799	0,8%	47%	52%	0%
Ekonomi Jarduerak	794	0,8%	46%	53%	2%
Euskara	676	0,6%	36%	57%	0%
Osasuna	492	0,5%	42%	57%	1%
Aisialdia eta Turismoa	88	0,1%	48%	50%	2%
Kanpo Harremanak	85	0,1%	58%	40%	2%
Garraioa eta Mugikortasuna	52	0,0%	56%	37%	8%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	39	0,0%	44%	54%	3%
Hirigintza eta Lurraldea	23	0,0%	57%	43%	0%
<b>Zehaztu gabe</b>	<b>38.822</b>	<b>37,1%</b>			
<b>TOTAL</b>	<b>104.549</b>				

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

Datu hauek arreta guztizkoa kanal guztietan metatzen dute (presentzial, telefoniko, gutunontzi, telegram) kontsultaren gaiak sailkatuta

**Ikusten daiteke urrian kontsultaren gaia zehaztu ez den arreten % 37 dagoela antzeman dela.**

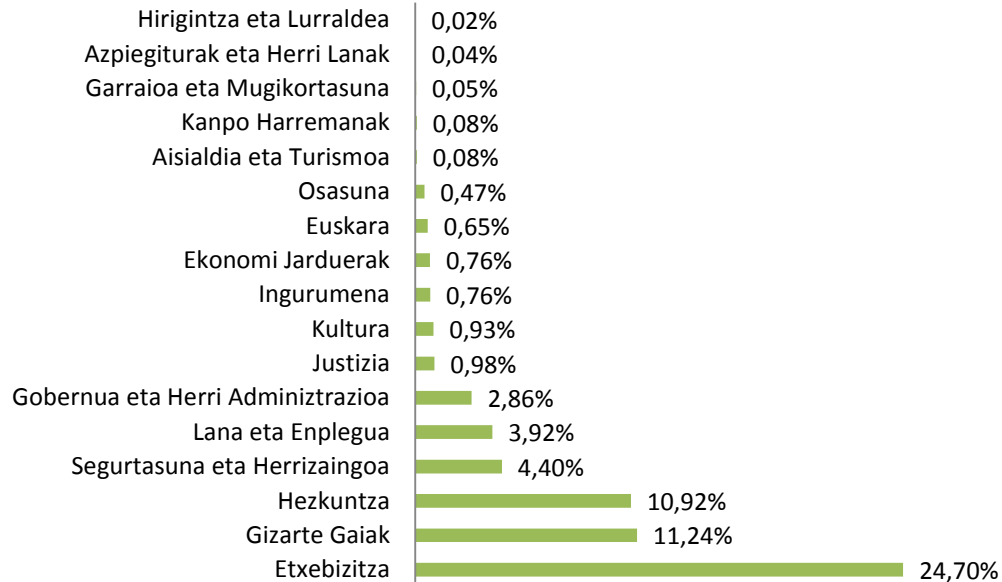
Datu hau deigarria da, baina balio honetan sartzen direla kontuan hartu behar da **erantzun gabeko deiak eta eskaladak beste telefono batzuetarako jada % 35 haren kabuz arreta guztizkoaren gainean irudikatzen duten.**

Gainerakoa kontsulten tipifikazioa baimentzen gaiagatik ez duten beste zirkunstantzia batzuei zor dakieke.



### Grafikoa. 3

#### Arreta gaiaren arabera (arretaren ehunekoak, guztizkoari dagokionez). EAE. 2016ko urria.



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.



## 2. Aurrez aurreko kanala

**Taula. 4**

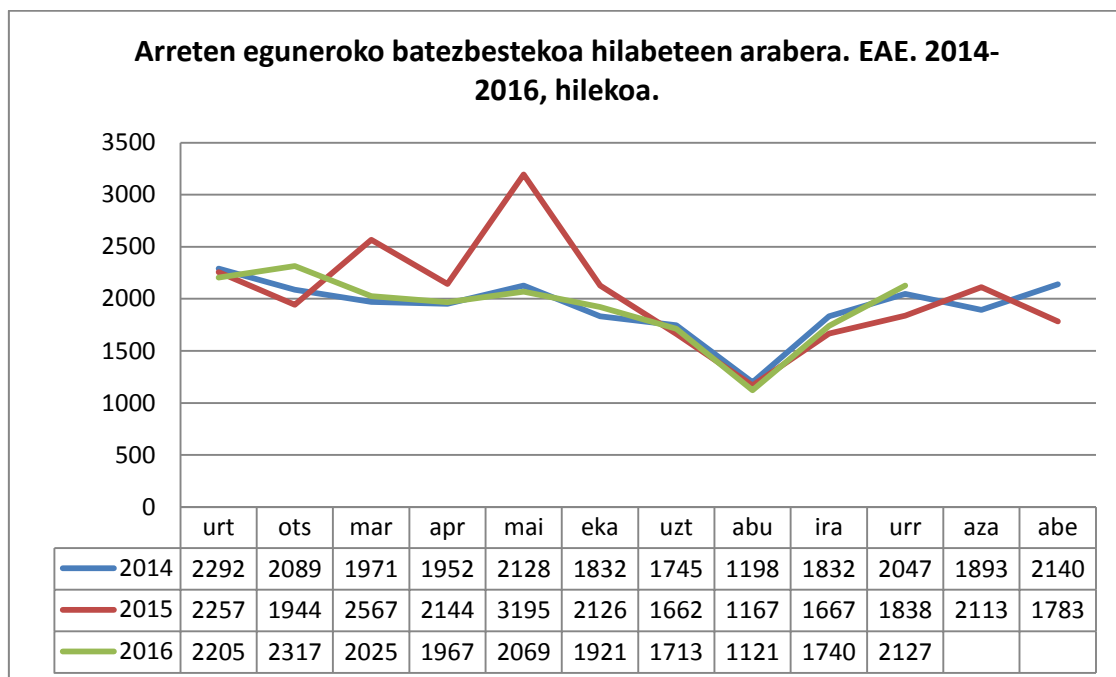
**Arreta hilabeteko eta urteko metatuaren arabera, aurrez aurreko kanalerako eta Zuzenean zerbitzuaren ordezkartzen arabera (balio absolutuak). EAE. 2016ko urria.**

	2016ko URRIA				2016an METATUTAKOA			
	Guztira	Álava/Ara ba	Bizkaia	Gipuzkoa	Guztira	Álava/Ara ba	Bizkaia	Gipuzkoa
<b>Arreta</b>	44.670	10.029	21.228	13.413	398.798	91.669	200.952	106.177
<b>Batez besteko arretak egunean</b>	2.127	456	1.117	639	1.929	440	977	512
<b>Itxaroteko batez besteko denbora</b>	0:16:47	0:05:46	0:23:25	0:14:32	0:09:24	0:03:24	0:12:07	0:09:17
<b>Ezarritako konpromisoa (2016)</b>	10 minutuko itxaronaldiko garai handiengan arduratutako pertsonen % 70							
<b>Ezarritako konpromisoa (2016)</b>	-27%				-15%			

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)

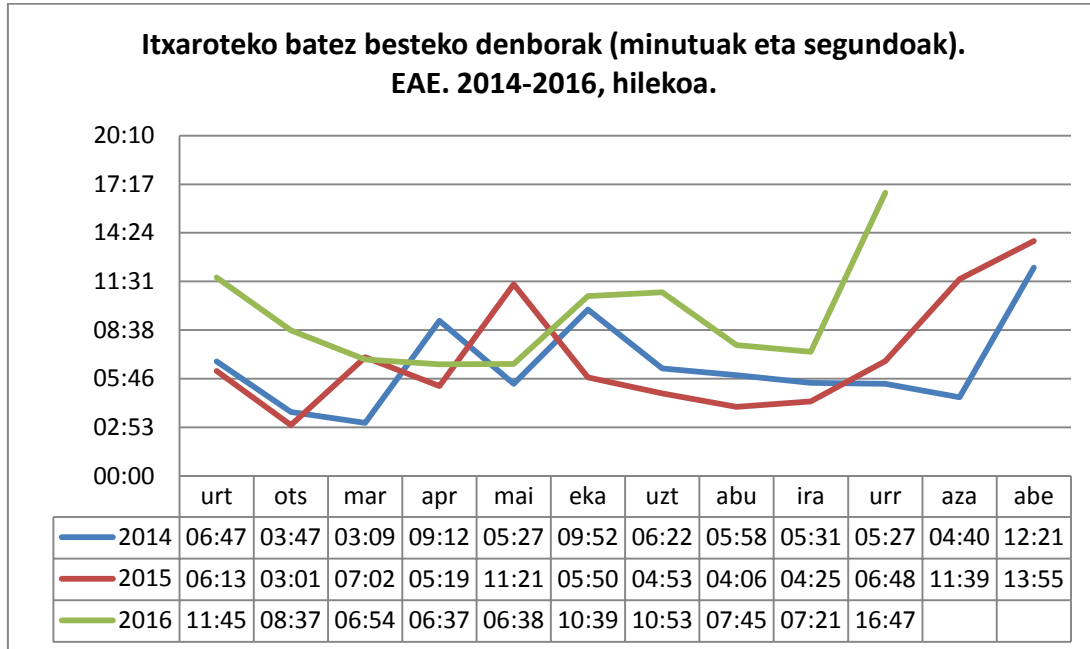
**Grafikoa. 4**



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.

**Grafikoa. 5**

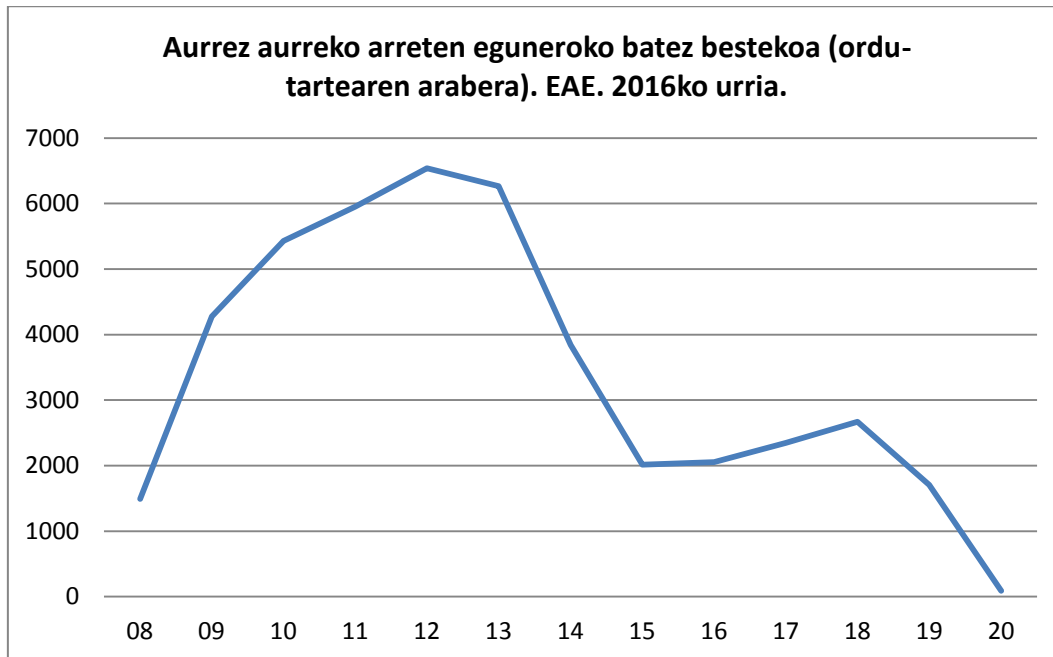


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

Adierazle honek adierazten digu erabiltzaile batek txartela hartzen duenetik azkenean arreta jasotzen duenera arte ematen duen denbora.

**Urrian, itxaroteko batez besteko denbora 16 minututik gorakoa izan da.**

Datuak bulegotik egiaztatuz Bilbon 23:25 itxaronaldiko garai ertaina gertatu da, Donostian 14:32 txaronaldiko garai ertaina eta Gasteizen 05:46

**Grafikoa. 6**


**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.**

**Taula. 5**
**Arreta gaiaren arabera (balio absolutuak eta ehunekoa). EAE.**

2016ko URRIA					
Gaia	Álava/Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	GUZTIRA	%
Etxebizitza	5.023	11.203	4.260	20.486	45,86%
Gizarte Gaiak	2.212	4.274	2.288	8.774	19,64%
Hezkuntza	942	2.044	1.816	4.802	10,75%
Lana eta Enplegua	849	2.327	290	3.466	7,76%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	331	1.152	1.334	2.817	6,31%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	442	514	327	1.283	2,87%
Justizia	113	356	216	685	1,53%
Euskara	45	196	163	404	0,90%
Ekonomi Jarduerak	105	143	133	381	0,85%
Kultura	26	42	80	148	0,33%



Osasuna	49	60	29	138	0,31%
Ingurumena	14	63	25	102	0,23%
Kanpo Harremanak	7	23	38	68	0,15%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	3	10	5	18	0,04%
Aisialdia eta Turismoa	2	6	5	13	0,03%
Garraioa eta Mugikortasuna	1	7	4	12	0,03%
Hirigintza eta Lurraldea	1	1	3	5	0,01%
Zehaztu gabe				1.068	2,39%
<b>GUZTIRA</b>	10.165	22.421	11.016	<b>44.670</b>	

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 %73 baino gehiago dira.

### 3. Telefono bidezkoa

**Taula. 6**

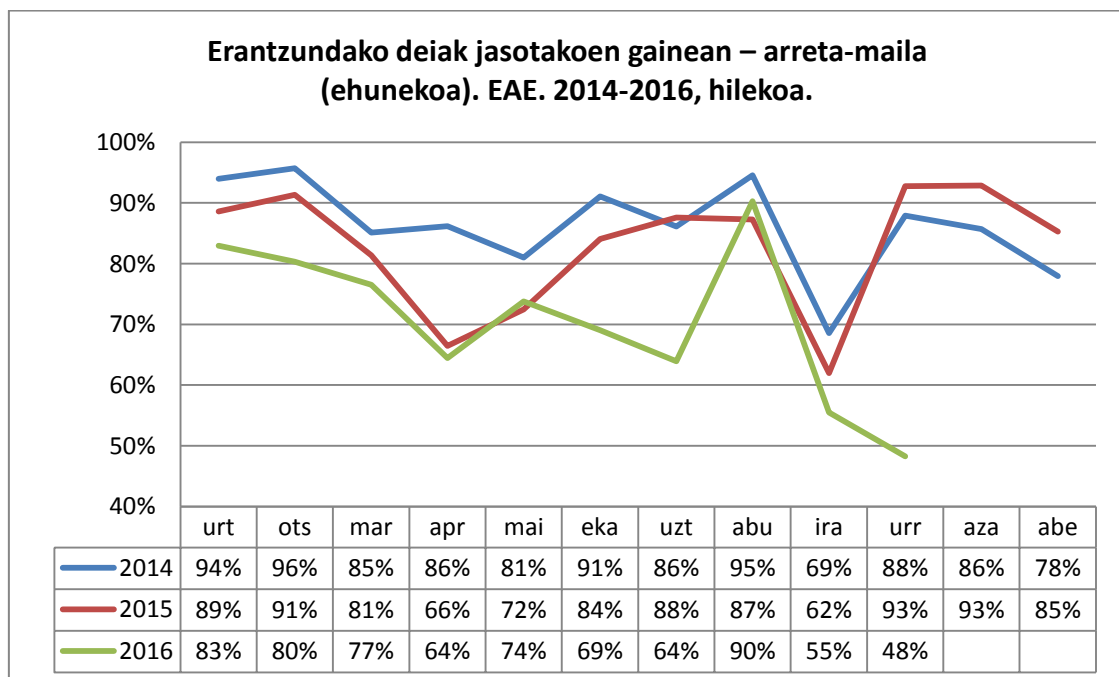
**Zerbitzuaren arretak, hilabeteko eta urteko metatuaren arabera, telefono bidezko kanalerako (balio absolutuak). EAE. 2016ko urria.**

	URRIA	ACUMULADO 2016
Jasotako deiak	57.673	446.427
Erantzundako deiak	27.825	304.327
Eguneko deien batezbestekoa	3.035	2.157
Ezarritako konpromisoa (2016)	Jasotako dei guztizkoaren gaineko 60 segundo baino lehen arduratutako deien % 80	
Arreta-maila	48%	68%
Konpromisoaren diferentziala	-32%	-12%

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/eu/contenidos/informacion/carta\\_servicios/eu\\_carta/carta.html](http://www.zuzenean.euskadi.eus/s68-cont/eu/contenidos/informacion/carta_servicios/eu_carta/carta.html)

**Grafikoa. 7**

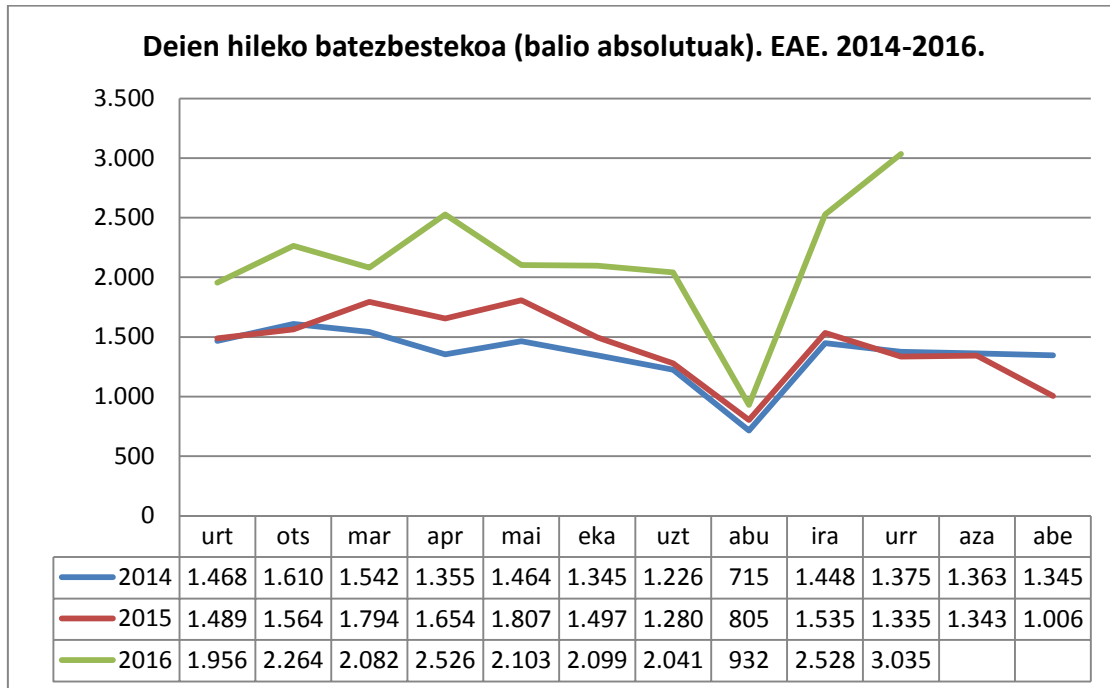


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

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 ehunekoa) **%48ko** batezbestekoa du, eta kalitate-maila % 80ekoa da.

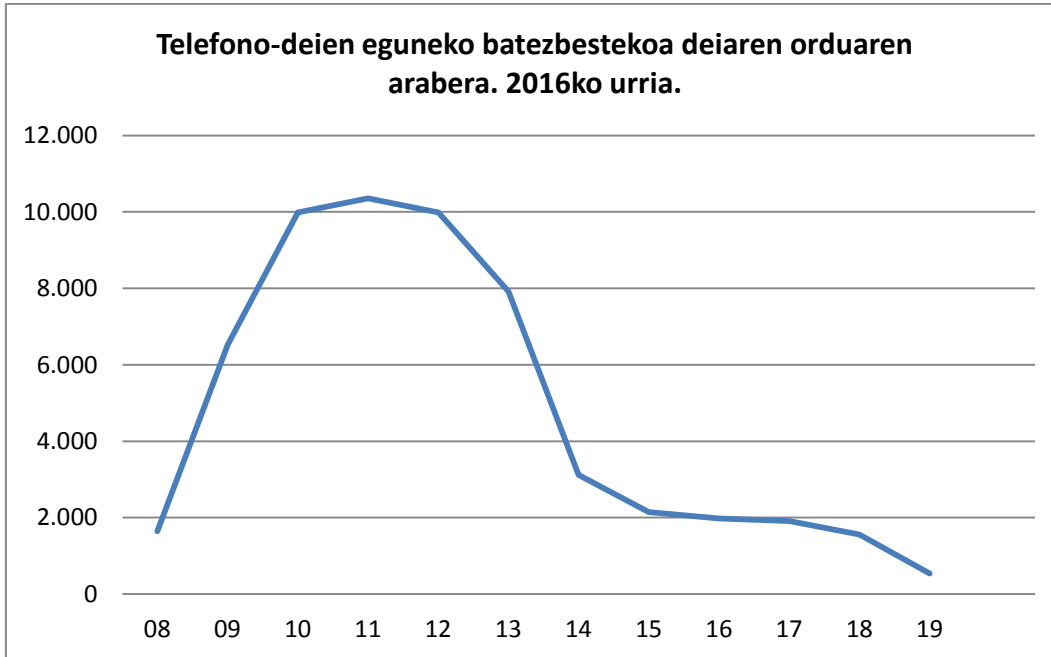
**Grafikoa. 8**



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.

Grafikoa. 9



**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.**

**Taula. 7**

**Arreta telefono bidezko kanalaren eta gaiaren arabera (balio absolutuak eta ehunekoa). 2016ko urria.**

GAIAK	ERANTZUNDAKO DEIAK		TRANSFERITUTAKO DEIAK	
	Zenbakia	%	Zenbakia	%
Hezkuntza	5.362	19%	1.119	39%
Etxebizitza	4.387	16%	429	15%
Gizarte Gaiak	2.805	10%	142	5%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	1.552	6%	146	5%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	1.228	4%	393	14%
Ingurumena	418	2%	230	8%
Osasuna	268	1%	66	2%
Ekonomi Jarduerak	234	1%	122	4%
Lana eta Enplegua	205	1%	67	2%
Justizia	204	1%	107	4%
Euskara	150	1%	15	1%
Kultura	105	0%	31	1%
Aisialdia eta Turismoa	45	0%	11	0%
Garraioa eta Mugikortasuna	19	0%	12	0%
Kanpo Harremanak	11	0%	3	0%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	9	0%	1	0%
Hirigintza eta Lurraldea	5	0%	6	0%
Zehaztu gabe	10.818	39%		
<b>TOTAL</b>	<b>27.825</b>	<b>48%</b>	<b>2.900</b>	<b>10%</b>

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

Taula honek Zuzenean zerbitzuak jasotako deiak erakusten dizkigu, eskaera gehien duten gaien dagokienez.

**Hezkuntza, Etxebizitza eta Gizarte gaiak dira dei guztien %40 baino gehiago.**

Halaber, ikus daiteke Zuzenean zerbitzuak zuzenean erantzuten diela ia dei guztiei; **deien %10 baino ez dira sailetara bideratzen, eta horiek, oro har, espediente pertsonalagoei edo espezializatuagoi buruzkoak izaten dira.**



## 4. Interneteko kanala: Postontzia Euskadi.eus helbidean

**Taula. 8**

Gaiaren arabera jasotako kontsultak (balio absolutuak eta ehunekoa). EAE. 2016ko urria.

GAIAK	Kontsultak	%
Hezkuntza	689	34%
Etxebizitza	461	23%
Lana eta Enplegua	355	18%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	106	5%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	74	4%
Gizarte Gaiak	65	3%
Euskara	57	3%
Ekonomi Jarduerak	50	2%
Ingurumena	49	2%
Justizia	26	1%
Kultura	20	1%
Osasuna	20	1%
Aisialdia eta Turismoa	19	1%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	11	1%
Garraioa eta Mugikortasuna	9	0%
Hirigintza eta Lurraldeak	7	0%
Kanpo Harremanak	3	0%
<b>GUZTIRA</b>	<b>2.021</b>	

**Taula. 9**

Jasotako kontsultak egoeraren arabera (balio absolutuak eta ehunekoa). EAE. 2016ko urria.

MOTA	Kontsultak	%
Informazioa	1.599	79%
Kexa / Salaketa	361	18%
Iradokizuna	55	3%
Eskerrak	6	0%
<b>GUZTIRA</b>	<b>2.021</b>	



## 5. Telegram berehalako mezularitza-kanalaren datuak

**Taula. 10**

Gaiaren arabera jasotako kontsultak (balio absolutuak eta ehunekoa). EAE. 2016ko urria.

MATERIAS	Consultas recibidas	%
Hezkuntza	77	42%
Etxebizitza	51	28%
Herri Adminiztrazioa	24	13%
Gizarte Gaiak	8	4%
Ekonomi Jarduerak	7	4%
Justizia	7	4%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	6	3%
Kultura	2	1%
Lana eta Enplegua	2	1%
Euskara	1	1%
Kanpo Harremanak	0	0%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	0	0%
Ingurumena	0	0%
Aisialdia eta Turismoa	0	0%
Osasuna	0	0%
Garraioa eta Mugikortasuna	0	0%
Hirigintza eta Lurralde	0	0%
<b>GUZTIRA</b>	<b>185</b>	

**Taula. 11**

Jasotako kontsultak hizkuntzaren arabera (balio absolutuak eta ehunekoa). EAE. 2016ko urria.

HIZKUNTZA	Kontsultak	%
Euskara	24	13%
Gaztelaniaz	161	87%
<b>GUZTIRA</b>	<b>185</b>	



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

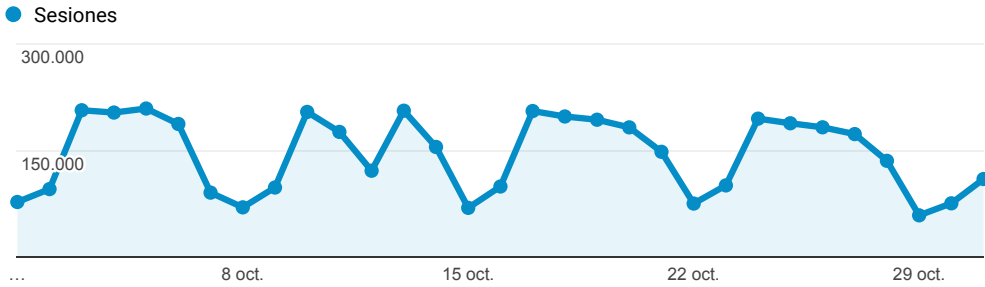
---

**Web estatistika txostena Euskadi.eus atari-sarea**

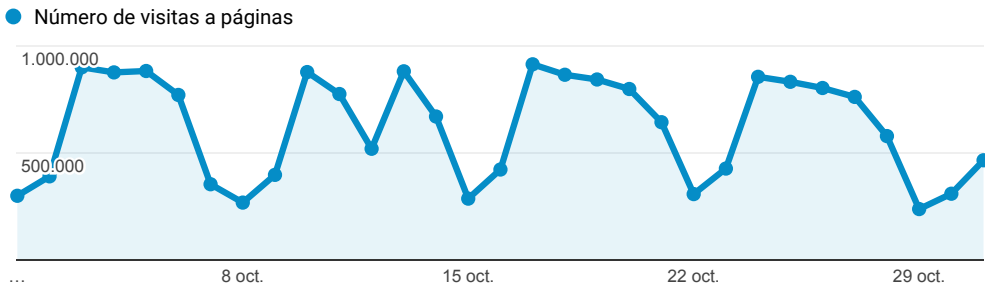
1 oct. 2016 - 31 oct. 2016

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	4.596.424	00:05:28
Elhuyar hiztegia	3.252.915	00:09:18
Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	862.814	00:01:19
Inicio de Lanbide - Servicio Vasco de Empleo	671.645	00:02:21
(not set)	633.713	00:04:46
Home Mobile	526.482	00:01:22
Predicción meteorológica para hoy - Móvil	513.392	00:01:10
Predicción meteorológica para mañana - Móvil	371.695	00:01:13
Osakidetza-Euskadi.eus	283.695	00:01:57
Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura - Gobierno Vasco - Euskadi.eus	269.297	00:03:45

**¿Cuántas páginas han visitado?**

**19.185.971**  
 % del total: 100,00 % (19.185.971)

**¿Cuántas visitas hemos tenido?**

**4.489.855**  
 % del total: 100,00 % (4.489.855)

**Páginas / Visita**

**4,27**  
 Media de la vista: 4,27 (0,00 %)

**Porcentaje de rebote**

**32,86 %**  
 Media de la vista: 32,86 % (0,00 %)

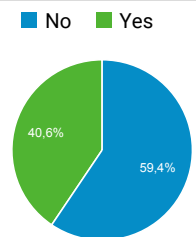
**Duración media de la visita**

**00:03:41**  
 Media de la vista: 00:03:41 (0,00 %)

**¿Son nuevos o recurrentes?**

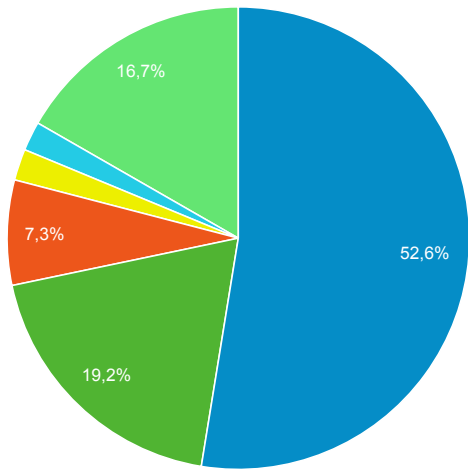
Tipo de usuario	Sesiones	Número de visitas a páginas
Returning Visitor	3.292.535	14.712.409
New Visitor	1.197.320	4.473.562

**¿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)	2.328.934
(not set)	43.962
euskalmet	21.624
elhuyar	7.082
osakidetza	3.975
hezkuntza	3.743
lanbide	2.575
elhuyar hiztegia	1.901
hiztegia	1.329
cita previa osakidetza	1.257