



# Zuzenean zerbitzuaren urteroko jarduerako txostena

## 2016ko txostena

<b>1</b>	<b>Datu osoak: arreta-kanal guztiak</b>	<b>3</b>
1.1	Konparaziozkoa aurreko urtearekiko arretetako	3
1.2	Konparaziozkoa urterokoa kanal guztiak, hizkuntza eta generoaren arabera	4
1.3	Kanal bakoitzetik egindako arretak hizkuntzaren arabera	5
1.4	Kanal bakoitzetik egindako arretak pertsonaren generoaren arabera	6
1.5	Egindako arretak gaiaren eta generoaren arabera	7
<b>2</b>	<b>Aurrez aurreko kanala</b>	<b>9</b>
2.1	Zuzenean bulegoetan egindako arretak	9
2.2	Konparaziozko urterokoa arreta aurrez aurreko kanalean	9
2.3	Urteko konparazioa itxaronaldiko ertaineko garaia	10
2.4	Eguneko erdiak geldialdi ordutegiaren arabera	10
2.5	Egindako arretak gaiak sailkatuta	11
<b>3</b>	<b>Telefono bidezkoa</b>	<b>12</b>
3.1	Urtean arduratutako deiak	12
3.2	Urteko konparatiboa arreta telefonikoko maila	12
3.3	Urteko konparatiboa arduratutako kopuruko deiak	13
3.4	Geldialdi ordutegiaren arabera jasotako deie eguneko erdia	13
3.5	Arduratutako gaietatik sailkatutako deiak	14
<b>4</b>	<b>Arreta herritarreko postontzia</b>	<b>15</b>
4.1	Postontzi elektronikoko estatistika	15
4.2	Postontzian jasotako gaietatik elkartutako kontsultak	16
<b>5</b>	<b>Telegram mezularitza</b>	<b>17</b>
<b>6</b>	<b>I. eranskina: Euskadi.eus atariko datuak (gaztelaniaz bakarrik)</b>	<b>18</b>

## 1 Datu osoak: arreta-kanal guztiak

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

### 1.1 Konparaziozkoa aurreko urtearekiko arretetako

Laburpen honek irudikatzen ditu, Zuzenean zerbitzuan arreta egindakoak, zenbakiak eta ehunekoak, Euskal Autonomia Erkidegoan aurreko hilabetearekiko gaurko hilabete konparatiboan eta aurreko urteko hilabete berean zehar.

Estatistika hurrengo irizpideen arabera lortzen dira:

- arduradun kanala,
- hizkuntza,
- arduratutako pertsonaren generoa,
- eta eguneko arretako erdilariak

<b>Zerbitzuaren arretak kanalaren, arretarako erabilitako hizkuntzaren, arreta jasotako pertsonaren generoaren eta eguneko batez besteko arreten arabera (balio absolutuak eta ehunekoak). EAE-an 2016.</b>				
ARRETA	2016	Aurreko urteko aldakuntza		
		2015	Diferentziala	%
<b>GUZTIRA</b>	<b>846.739</b>	<b>875.827</b>	<b>-29.088</b>	<b>-3,4%</b>
<b>BATEZ BESTEKO ARRETAK EGUNEAN</b>	3.401	3.494	-93	-2,7%
<b>KANALA</b>				
Aurrez aurre	469.708	502.281	-32.573	-6,9%
Telefonoz	356.887	360.889	-4.002	-1,1%
Postontzia	18.462	11.652	6.810	36,9%
Telegram	1.682	1.005	677	40,2%
<b>ARRETAN ERABILIKO HIZKUNTZA</b>				
Euskara	17,83%	17,10%	0,73%	
Gaztelania	82,17%	82,90%	-0,73%	
<b>GENEROA</b>				
Gizonak	43,17%	34,80%	8,37%	
Emakumeak	54,93%	60,60%	-5,67%	
Zehaztu gabe (*)	1,90%	4,60%	-2,70%	

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

(\*) *Kasu batzuetan arduratutako pertsonaren generoa zehaztea ez da posiblea, arreta motagatik (adibidez, korrespondentzia) edota Telegram mezularitza, datu hauek epigrafearen azpian jasotzen dira "Zehaztu gabe".*

## 1.2 Konparaziozkoa urterokoa kanal guztiak, hizkuntza eta generoaren arabera

Taula honek irudikatzen ditu, **zenbakiak eta arretetako ehunekoak** Zuzenean zerbitzuan arreta egindakoak Euskal Autonomia Erkidegoan 2016 urtean. Estatistika hurrengo irizpideen arabera lortzen dira:

- arduradun kanala,
- hizkuntza,
- eta arduratutako pertsonaren generoa

**Zerbitzuaren arretak, hilabeteka eta urteka, kanalaren, arretarako erabilitako hizkuntzaren, arreta jasotako pertsonaren generoaren eta eguneko batez besteko arreten arabera. EAE-an 2016.**

	ARRETA	KANALA				HIZKUNTZA		GENEROA		
	Guztira	Aurrez aurre	Telefonoz	Postontzia	Telegram	Euskara	Gaztelania	Gizonak	Emakumeak	Zeh. Gabe (*)
						(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>2016</b>	<b>846.739</b>	<b>469.708</b>	<b>356.887</b>	<b>18.462</b>	<b>1.682</b>	<b>17,83%</b>	<b>82,17%</b>	<b>43,17%</b>	<b>54,93%</b>	<b>1,90%</b>
Urtarrila	73.607	41.325	30.821	1.304	157	9,98%	90,02%	39,26%	58,41%	2,32%
Otsaila	88.454	48.649	38.207	1.435	163	8,72%	91,28%	37,53%	60,29%	2,19%
Martxoa	74.020	40.502	31.909	1.481	128	8,71%	91,29%	37,93%	59,72%	2,35%
Apirila	77.032	40.859	34.189	1.839	145	10,65%	89,35%	50,14%	48,31%	1,55%
Maiatza	83.346	45.512	35.929	1.729	176	13,51%	86,49%	61,26%	37,96%	0,78%
Ekaina	75.776	42.262	31.877	1.568	69	32,16%	67,84%	41,06%	57,47%	1,47%
Uztaila	60.868	33.377	26.086	1.310	95	22,35%	77,65%	42,91%	55,57%	1,52%
Abuztua	43.394	23.830	18.520	971	73	19,13%	80,87%	43,57%	54,57%	1,86%
Iraila	70.805	37.812	30.896	1.906	191	26,12%	73,88%	39,54%	59,34%	1,12%
Urria	74.711	44.670	27.825	2.021	195	23,15%	76,85%	40,49%	57,82%	1,70%
Azaroa	65.559	36.249	27.609	1.566	135	22,58%	77,42%	40,74%	56,44%	2,82%
Abendua	59.167	34.661	23.019	1.332	155	22,25%	77,75%	41,64%	54,85%	3,51%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

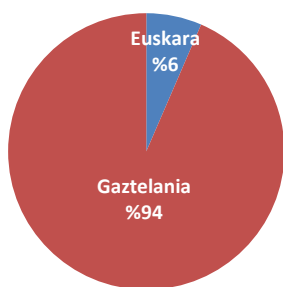
(\*) *Kasu batzuetan arduratutako pertsonaren generoa zehaztea ez da posiblea, arreta motagatik (adibidez, korrespondentzia) edota Telegram mezularitza, datu hauek epigrafearen azpian jasotzen dira "Zehaztu gabe".*

**1.3 Kanal bakoitzetik egindako arretak hizkuntzaren arabera**

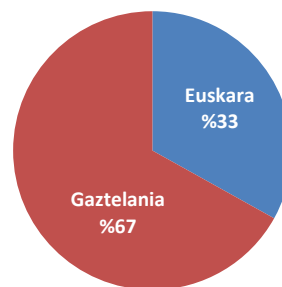
Herritarrentzako arretako hizkuntzaren irudikapen grafikoa Euskal Autonomia Erkidegoan, kanal guztietarako, 2016 urtean zehar. Balioak ehunekoetan adierazita daude.

**Kontsulta eta deietako % hizkuntzaren arabera. 2016.**

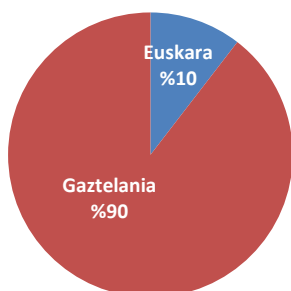
**Aurrez aurreko kanala**



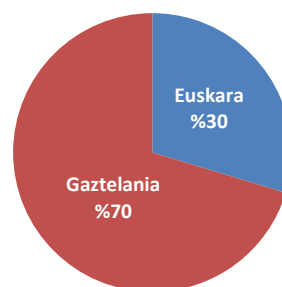
**Telefono bidezkoa**



**Interneten - Postontzia**



**Telegram**



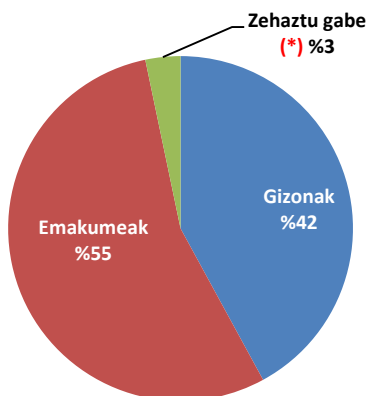
Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

1.4 Kanal bakoitzetik egindako arretak pertsonaren generoaren arabera

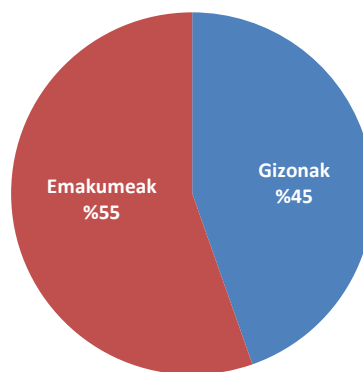
Herritarrentzako arretako pertsonaren genero arabera irudikapen grafikoa Euskal Autonomia Erkidegoan, kanal guztietarako, 2016 urtean zehar. Balioak ehunekoetan adierazita daude.

Kontsulta eta deietako % generoaren arabera. 2016.

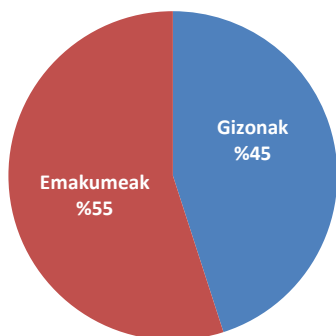
Aurrez aurreko kanala



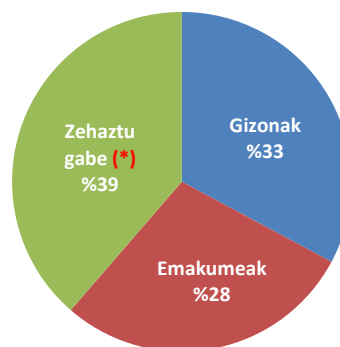
Telefono bidezkoa



Interneten - Postontzia



Telegram



Iturria: Eusko Jaurlaritzaren Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

(\*) *Kasu batzuetan arduratutako pertsonaren generoa zehaztea ez da posiblea, arreta motagatik (adibidez, korrespondentzia) edota Telegram mezularitza, datu hauek epigrafearen azpian jasotzen dira "Zehaztu gabe".*

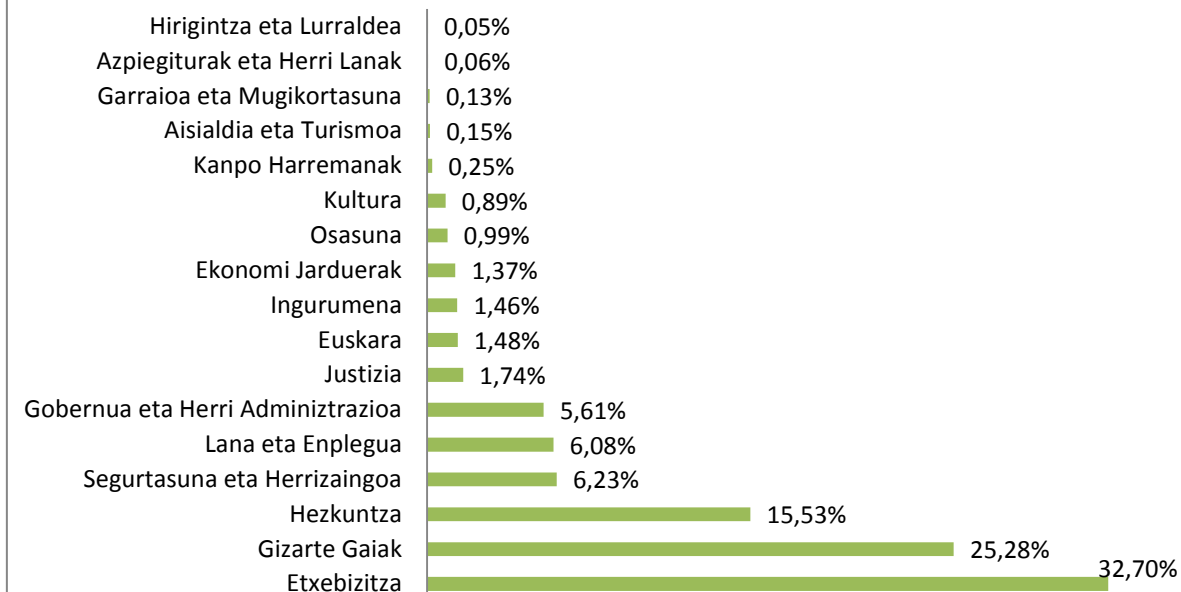
**1.5 Egindako arretak gaiaren eta generoaren arabera**

Zenbakizko laburpena eta irudikapen grafikoa, Euskal Autonomia Erkidegoan kontsultaren gaia eta pertsonaren generoaren arabera, 2016an zehar egindako arreten. Balioak ehunekotan adierazita daude.

<b>Arreta gaiaren arabera. EAE-an. 2016.</b>					
GAIK	ARRETA		GENEROA		
	Zbk	%	Gizona	Emakumea	Zehaz. Gabe (*)
			%	%	%
Etxebizitza	276.850	32,7%	45%	64%	1%
Gizarte Gaiak	214.092	25,3%	39%	50%	1%
Hezkuntza	131.500	15,5%	37%	55%	0%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	52.740	6,2%	53%	34%	15%
Lana eta Enplegua	51.475	6,1%	52%	48%	0%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	47.467	5,6%	44%	52%	6%
Justizia	14.774	1,7%	49%	49%	1%
Euskara	12.560	1,5%	36%	64%	1%
Ingurumena	12.353	1,5%	49%	50%	1%
Ekonomi Jarduerak	11.567	1,4%	49%	50%	1%
Osasuna	8.375	1,0%	40%	59%	1%
Kultura	7.565	0,9%	45%	53%	2%
Kanpo Harremanak	2.102	0,2%	48%	50%	1%
Aisialdia eta Turismoa	1.291	0,2%	45%	53%	1%
Garraioa eta Mugikortasuna	1.119	0,1%	61%	38%	1%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	512	0,1%	45%	53%	2%
Hirigintza eta Lurraldea	397	0,0%	64%	35%	1%
<b>GUZTIRA</b>	<b>846.739</b>				

(\*) *Kasu batzuetan arduratutako pertsonaren generoa zehaztea ez da posiblea, arreta motagatik (adibidez, korrespondentzia) edota Telegram mezularitza, datu hauek epigrafearen azpian jasotzen dira "Zehaztu gabe".*

### Arreta gaiaren arabera. EAE-an. 2016.



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean



## 2 Aurrez aurreko kanala

### 2.1 Zuzenean bulegoetan egindako arretak

Zuzeneaneko ordezkarietako bakoitzeko kanal presentzialaren jardueraren gaineko informazioa.

Irudikatutako datuak ordezkarietako bakoitzean egindako arretetako kopuruari dagozkio 2016-an zehar, eguneko arretako erdian bezala.

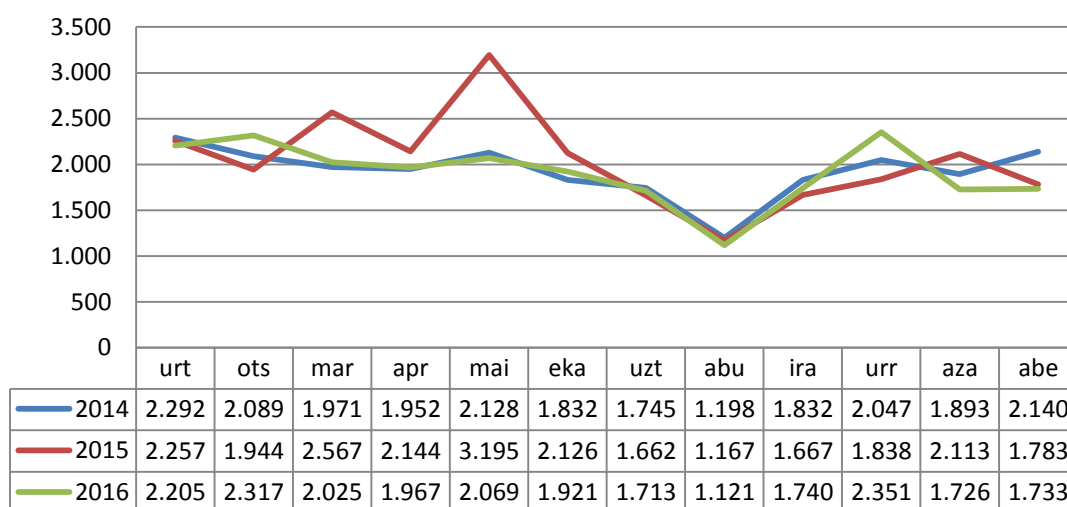
<b>Zuzenean aurrez aurreko arreta bulegoaren arabera. EAE. 2016.</b>				
	<b>Guztira</b>	<b>Álava/Araba</b>	<b>Bizkaia</b>	<b>Gipuzkoa</b>
<b>Arreta</b>	469.708	107.626	235.325	126.757
<b>Batez besteko arretak egunean</b>	1.900	433	954	513
<b>Itxaroteko batez besteko denbora</b>	0:09:03	0:03:07	0:11:48	0:08:54

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

### 2.2 Konparaziozko urterokoa arreta aurrez aurreko kanalean

Adierazle honek kanal presentzialean arduratutako kontsultetako hileroko bolumena ebaluatzea baimentzen ditu. Honela, arreta pikoen urtarokotasuna analizatuz, zerbitzua hobeto dimentsiona dezakegu hileroko aurrez ikusitako eskariaren arabera.

#### **Arreten hileko batezbestekoa. EAE-an 2014-2016.**

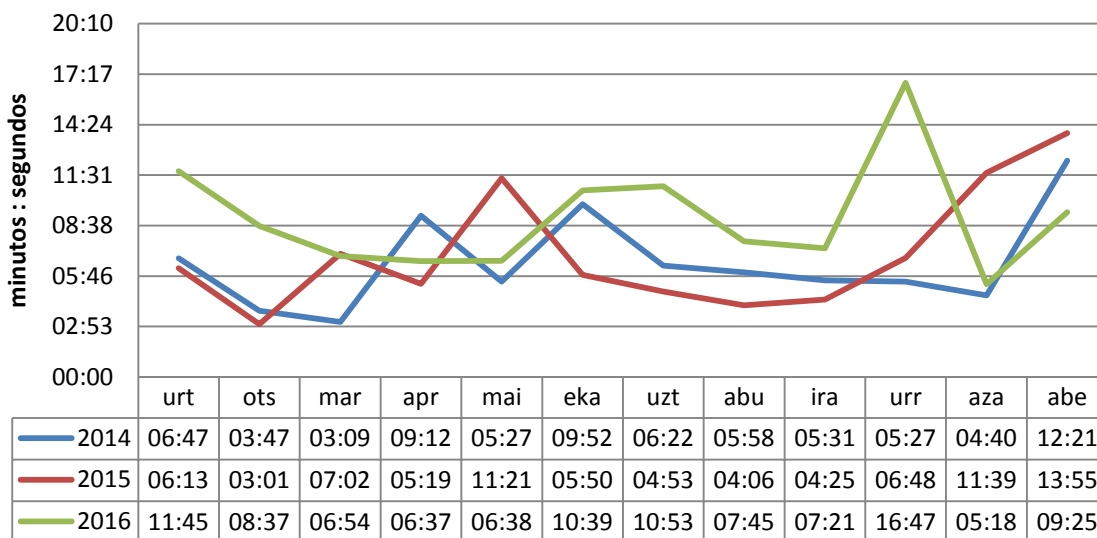


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

### 2.3 Urteko konparzioa itxaronaldiko ertaineko garaia

Adierazle honek denbora ertaina irudikatzen du pertsona batek tiketa hartzen dauenez Zuzeneko agenteak deitu arte.

#### Itxaroteko batezbesteko denbora. EAE. 2014-2016, hilekoa.

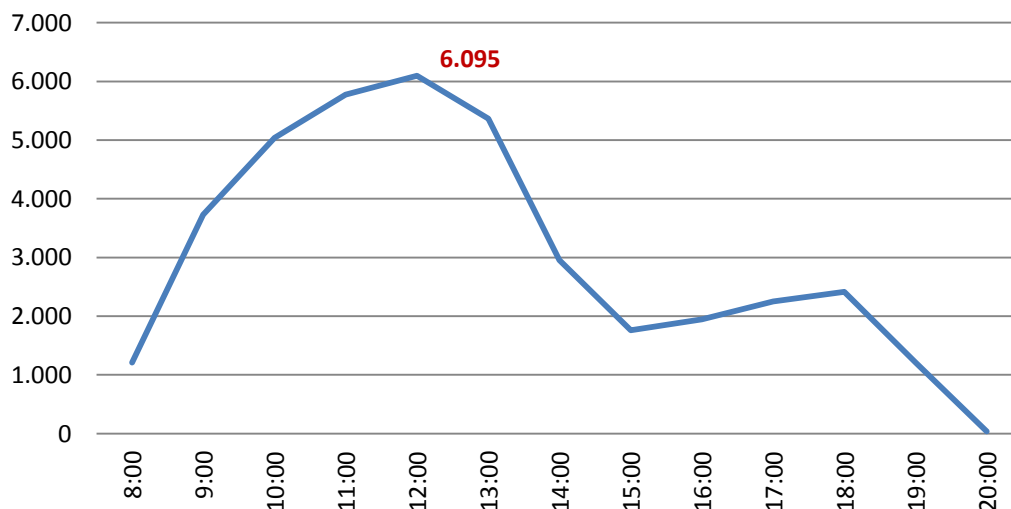


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

### 2.4 Eguneko erdiak geldialdi ordutegiaren arabera

Adierazle honek baimentzen gaitu arreta presentzialeko eguneko bolumenak ebaluatzea, zerbitzua hobeto dimentsiona dezakegu itxarondako eguneko eskariaren arabera.

#### Aurrez aurreko arreten hileko batez bestekoa ordu-tartearen arabera. EAE-an 2016.



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

## 2.5 Egindako arretak gaiak sailkatuta

Taula honek kontsulta presentzialak erakusten dizkigu Zuzenetik jasota materia eskatuenei dagokiene.

Aurrez aurreko arreeten zenbakia gaiaren arabera. EAE. 2016							
Gaia	ZUZENEAN ARRETA					IGOTAKO KONTSULTAK	
	Álava/Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	GUZTIRA	%	GUZTIRA	%
Etxebizitza	40.706	98.358	39.294	<b>178.358</b>	<b>38,0%</b>	2.657	0,57%
Gizarte Gaiak	29.446	57.936	28.956	<b>116.338</b>	<b>24,8%</b>	126	0,03%
Hezkuntza	8.514	25.839	15.226	<b>49.579</b>	<b>10,6%</b>	606	0,13%
Lana eta Enplegua	11.946	26.757	4.724	<b>43.427</b>	<b>9,2%</b>	79	0,02%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	3.890	13.486	12.743	<b>30.119</b>	<b>6,4%</b>	82	0,02%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	6.514	7.845	5.039	<b>19.398</b>	<b>4,1%</b>	48	0,01%
Justizia	1.329	4.900	2.973	<b>9.202</b>	<b>2,0%</b>	100	0,02%
Euskara	992	2.686	3.252	<b>6.930</b>	<b>1,5%</b>	34	0,01%
Ekonomi Jarduerak	1.340	1.394	986	<b>3.720</b>	<b>0,8%</b>	52	0,01%
Kultura	810	756	1.254	<b>2.820</b>	<b>0,6%</b>	36	0,01%
Osasuna	915	798	425	<b>2.138</b>	<b>0,5%</b>	16	0,00%
Ingurumena	234	1.058	692	<b>1.984</b>	<b>0,4%</b>	0	0,00%
Kanpo Harremanak	423	237	256	<b>916</b>	<b>0,2%</b>	1	0,00%
Garraioa eta Mugikortasuna	55	311	145	<b>511</b>	<b>0,1%</b>	1	0,00%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	54	75	51	<b>180</b>	<b>0,0%</b>	1	0,00%
Aisialdia eta Turismoa	18	42	99	<b>159</b>	<b>0,0%</b>	2	0,00%
Hirigintza eta Lurraldea	11	31	46	<b>88</b>	<b>0,0%</b>	0	0,00%
<b>GUZTIRA</b>	<b>107.197</b>	<b>242.509</b>	<b>116.161</b>	<b>465.867</b>	<b>99%</b>	<b>3.841</b>	<b>1%</b>
	<b>469.708</b>						

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

### 3 Telefono bidezkoa

#### 3.1 Urtean arduratutako deiak

Hiritarretarako arretako kanal telefonikoaren jardueraren gaineko txostena.

Irudikatutako datuak dei kopuruari dagozkio 2016-an zehar, arduratutako deiak eguneko batezbestekoa bezala.

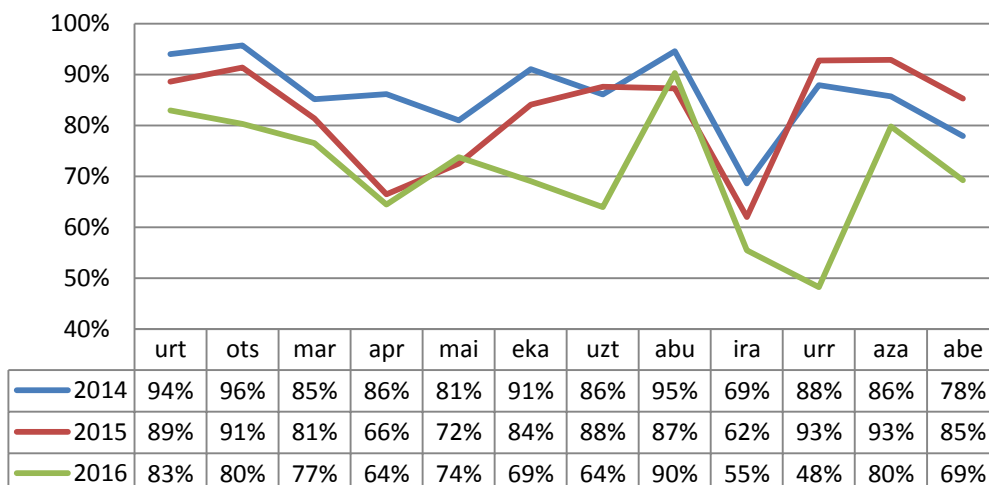
Zuzenean telefono bidezkoa. EAE. 2016.	
	GUZTIRA
Jasotako deiak	517.401
Erantzundako deiak	356.887
Eguneko sarrerako deien batezbestekoa	1.433
Arreta-maila	69%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

#### 3.2 Urteko konparatiboa arreta telefonikoko maila

Konparaziozko urteroko honetan kalitatea edo azken 3 urteetan zeharreko **zerbitzu gradua** ikusi daiteke. Ehunekoek telefonogunean jasotako deiei dagokienez arduratutako deietako maila irudikatzen dute. Balio egokia sarrerako dei guztietarako % 100 izanez.

Erantzundako deiak jasotakoen gainean – arreta-maila (ehunekoa). EAE. 2014-2016, hilekoa.



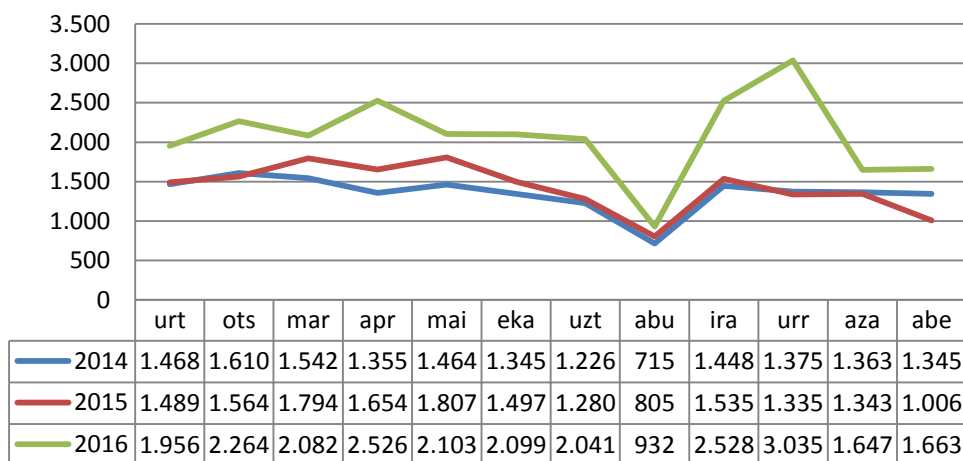
Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

### 3.3 Urteko konparatiboa arduratutako kopuruko deiak

Adierazle honek hileroko dei bolumena ebaluatzea baimentzen ditugu. Honela, dei-pikoen urtarokotasuna analizatuz, itxarondako hileroko eskariaren arabera Zerbitzua hobeto dimentsionatu dezakegu.

Irudikatutako datuak dagozkie egun bakoitzeko arduratutako dei erdiari eta azken 3 urteetan zeharreko hilabeteari.

#### Hilabete bakoitzeko deien batezbestekoa. EAE. 2014-2016.

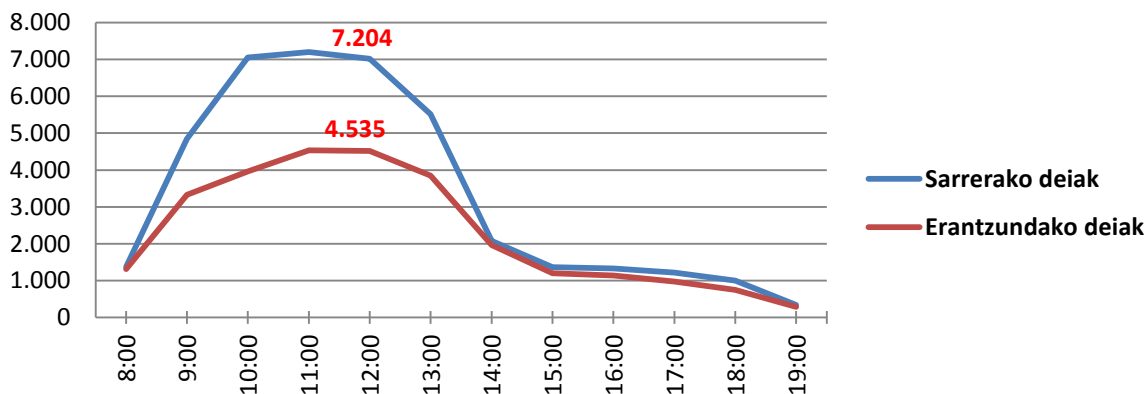


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

### 3.4 Geldialdi ordutegiaren arabera jasotako deie eguneko erdia

Adierazle honek jasotako dei eguneko bolumena ebaluatzea baimentzen ditugu eta dei kopururik handiena kontzentratzen den ordu pikoak. Honela, ordu tarte kritiko hauen urtarokotasuna analizatuz ahal da, itxarondako eguneko eskariaren arabera Zerbitzua hobeto dimentsiona daiteke.

#### Deien hileko batezbestekoa ordu-tartearen arabera. EAE-an 2016.



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

### 3.5 Arduratutako gaietatik sailkatutako deiak

Adierazle honek materia urtean arduratutako telefono deien bidez kontsultatuenak ebaluatzea baimentzen du.

<b>Arreta telefono bidezko gaiaren arabera. EAE-an 2016.</b>				
<b>GAIK</b>	<b>ERANTZUNDAKO DEIAK</b>		<b>TRANSFERITUTAKO DEIAK</b>	
	<b>Zenbakia</b>	<b>%</b>	<b>Zenbakia</b>	<b>%</b>
Etxebizitza	87.591	24,5%	3.274	0,9%
Hezkuntza	73.043	20,5%	3.334	0,9%
Gizarte Gaiak	68.765	19,3%	870	0,2%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	36.348	10,2%	2.516	0,7%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	33.446	9,4%	858	0,2%
Ingurumena	9.700	2,7%	2.882	0,8%
Ekonomi Jarduerak	6.342	1,8%	847	0,2%
Osasuna	5.470	1,5%	369	0,1%
Euskara	4.627	1,3%	125	0,0%
Justizia	4.344	1,2%	647	0,2%
Kultura	4.068	1,1%	344	0,1%
Lana eta Enplegua	3.688	1,0%	500	0,1%
Kanpo Harremanak	1.083	0,3%	14	0,0%
Aisialdia eta Turismoa	631	0,2%	117	0,0%
Garraioa eta Mugikortasuna	446	0,1%	78	0,0%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	269	0,1%	17	0,0%
Hirigintza eta Lurraldea	203	0,1%	31	0,0%
<b>GUZTIRA</b>	<b>340.064</b>	<b>95,3%</b>	<b>16.823</b>	<b>4,7%</b>
	<b>356.887</b>			

Iturria: Eusko Jaurlaritzaren Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

## 4 Arreta herritarreko postontzia

### 4.1 Postontzi elektronikoko estatistika

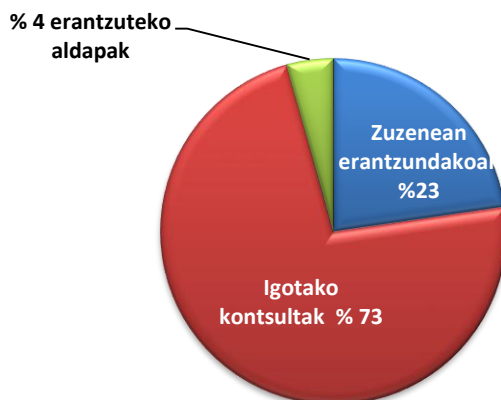
Hurrengo informazioak jasotako kontsulten arabera postontziaren jardura irudikatzen du eta 2016-an zeharreko beren egoera.

Postontzi elektronikoko estatistikak. 2016.	
	KONTSULTAK
Jasotako dei guztira	18.462
Erantzundako dei guztira	17.669
Zuzeneanek erantzundako deiak	4.193
Igotako deiak	13.476
% erantzundako kontsulta guztira	96%

Iturria: Eusko Jaurlaritz. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

**Datara 2016/12/31 geratzen dira 793 erantzutea kontsulta pendiente, zein segur aski, urte berriko hurrengo bi lanegunetan erantzungo dute.**

### Postontzi elektronikoko estadistikak. 2016.



4.2 Postontzian jasotako gaietatik elkartutako kontsultak

<b>Gaiaren arabera erantzundako kontsultak. EAE-an 2016.</b>				
<b>GAIK</b>	<b>ZUZENEAN ERANTZUNDAKOAK</b>		<b>IGOTAKO KONTSULTAK</b>	
	<b>Zenbakia</b>	<b>%</b>	<b>Zenbakia</b>	<b>%</b>
Etxebizitza	1.424	7,71%	3.542	19,19%
Hezkuntza	838	4,54%	2.268	12,28%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	653	3,54%	676	3,66%
Gizarte Gaiak	509	2,76%	242	1,31%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	173	0,94%	539	2,92%
Euskara	135	0,73%	627	3,40%
Ekonomi Jarduerak	89	0,48%	452	2,45%
Justizia	86	0,47%	327	1,77%
Osasuna	74	0,40%	273	1,48%
Lana eta Enplegua	71	0,38%	3.423	18,54%
Kultura	37	0,20%	152	0,82%
Aisialdia eta Turismoa	33	0,18%	340	1,84%
Garraioa eta Mugikortasuna	24	0,13%	53	0,29%
Ingurumena	22	0,12%	406	2,20%
Kanpo Harremanak	9	0,05%	66	0,36%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	8	0,04%	28	0,15%
Hirigintza eta Lurraldea	8	0,04%	62	0,34%
<b>ERANTZUNDAKOAK</b>	<b>4.193</b>	<b>22,71%</b>	<b>13.476</b>	<b>72,99%</b>
<b>EZ DIREN ERANTZUNDAK</b>	<b>793</b>		<b>4%</b>	
<b>GUZTIRA</b>	<b>18.462</b>		<b>100%</b>	

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herriarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean



**5 Telegram mezularitza**

<b>Gaiaren arabera jasotako kontsultak. EAE. 2016.</b>				
<b>GAIA</b>	<b>ZUZENEAN ERANTZUNDAKOAK</b>		<b>IGOTAKO KONTSULTAK</b>	
	<b>Zenbakia</b>	<b>%</b>	<b>Zenbakia</b>	<b>%</b>
Etxebizitza	609	36,21%	3	0,18%
Euskara	425	25,27%	3	0,18%
Gizarte Gaiak	231	13,73%	1	0,06%
Kultura	102	6,06%	0	0,00%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	76	4,52%	1	0,06%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	57	3,39%	0	0,00%
Ekonomi Jarduerak	35	2,08%	1	0,06%
Justizia	35	2,08%	1	0,06%
Hezkuntza	22	1,31%	0	0,00%
Osasuna	19	1,13%	0	0,00%
Lana eta Enplegua	19	1,13%	0	0,00%
Ingurumena	12	0,71%	0	0,00%
Aisialdia eta Turismoa	6	0,36%	0	0,00%
Kanpo Harremanak	5	0,30%	0	0,00%
Garraioa eta Mugikortasuna	4	0,24%	0	0,00%
Hirigintza eta Lurraldea	4	0,24%	0	0,00%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	1	0,06%	0	0,00%
<b>ERANTZUNDAKO KONTSULTAK</b>	<b>1.662</b>	<b>98,8%</b>	<b>10</b>	<b>0,6%</b>
<b>EZ DIREN ERANTZUNDAK</b>	<b>10</b>		<b>1%</b>	
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.682</b>		<b>100%</b>	

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herriarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

**Datarak 2016/12/31 geratzen dira 10 erantzutea kontsulta pendiente, zein segur aski, urte berriko hurrengo bi lanegunetan erantzungo dute.**

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

**Web estatistika txostena - Informe Estadística web Euskadi...**

1 ene. 2016 - 31 dic. 2016

Todos los usuarios  
 100,00 % Sesiones

¿Cuántas visitas hemos tenido?

**49.312.181**

% del total: 100,00 % (49.312.181)



¿Cuántas páginas han visitado?

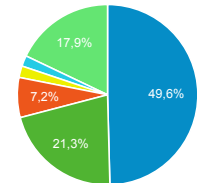
**202.470.805**

% del total: 100,00 % (202.470.805)



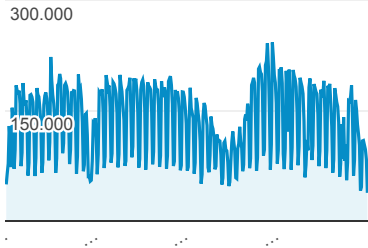
¿De dónde vienen las visitas?

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



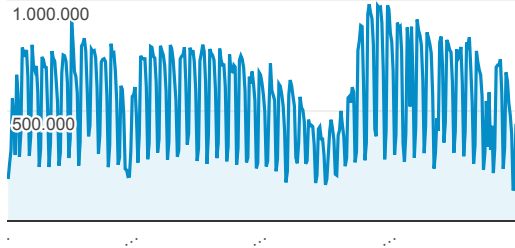
Evolución de las visitas

Sesiones



Evolución páginas vistas

Número de visitas a páginas



Páginas / Visita

**4,11**

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



Porcentaje de rebote

**32,47 %**

Media de la vista: 32,47 % (0,00 %)



Duración media de la visita

**00:03:24**

Media de la vista: 00:03:24 (0,00 %)



¿Son nuevos o recurrentes?

Tipo de usuario	Sesiones	Número de visitas a páginas
Returning Visitor	36.226.241	155.602.194
New Visitor	13.085.940	46.868.611

Páginas más vistas

Título de la página	Número de visitas a páginas	Duración media de la sesión
www.lanbide.net	41.285.604	00:04:36
Elhuyar hiztegia	22.942.815	00:08:45
Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	10.997.096	00:01:24
(not set)	7.428.010	00:04:55
Inicio de Lanbide - Servicio Vasco de Empleo	7.217.602	00:02:11
Elhuyar Hiztegia CC	5.749.195	00:09:03
Home Mobile	4.854.860	00:01:27
Predicción meteorológica para hoy - Móvil	4.682.418	00:01:17
Predicción meteorológica para mañana - Móvil	3.433.874	00:01:15
Osakidetza-Euskadi.eus	2.948.898	00:02:02

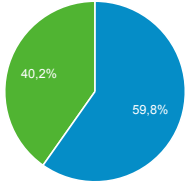
Palabras clave más buscadas

Palabra clave	Sesiones
(not provided)	24.017.817
euskalmet	357.798
(not set)	116.754
elhuyar	88.242
hezkuntza	66.428
osakidetza	59.910
lanbide	38.459
elhuyar hiztegia	25.671
hiztegia	16.502
osakidetza cita previa	15.601

¿Desde dispositivos móviles?

---

■ No ■ Yes



© 2017 Google