



Zuzenean zerbitzuaren jarduera-txostena

2015. urteko txostena

v.4.0



Aurkibidea

1 Datu orokorrak.....	3
2 Aurrez aurreko kanala	7
3 Telefono bidezkoa	11
4. Euskadi.eus postontziko datuak.....	15
5. Telegram berehalako mezularitza-kanalaren datuak	16
6. Euskadi.eus atariko datuak	17

1 Datu orokorrak

Jarraian, Zuzenean zerbitzuak 2015. urtean emandako arreta orokorrari buruzko datu nagusien banakapen orokorra aurkeztuko dugu.

1. taula. Zuzenean zerbitzuaren arretak kanalaren, arretarako erabilitako hizkuntzaren, arreta jasotako pertsonaren sexuaren eta eguneko batez besteko arreten arabera (balio absolutuak eta %). 2015. urtea

	2015	2014	Aldaketa aurreko urtearen aldean	
	Guztira	Guztira	Guztira	%
ARRETA	875.827	829.818	+46.009	+% 5,2
KANALA				
Telefonoz	360.889	345.153	+15.736	+% 4,6
Aurrez aurre	502.281	476.612	+25.669	+% 5,1
Postontzia	11.652	8.053	+3.599	+% 30,9
Telegramak	1.005	0	+1.005	+% 100,0
ARRETAN ERABILITAKO HIZKUNTZA				
Gaztelania	% 82,9	% 86,7		-% 3,8
Euskara	% 17,1	% 13,3		+% 3,8
SEXUA¹				
Emakumeak	% 60,6	% 59,1		+% 1,5
Gizonak	% 34,8	% 33,7		+% 1,1
Zehaztu gabe	+% 4,6	% 7,2		-% 2,6
BATEZ BESTEKO ARRETA EGUNEAN	3.494	3.324	+170	+% 4,9

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).

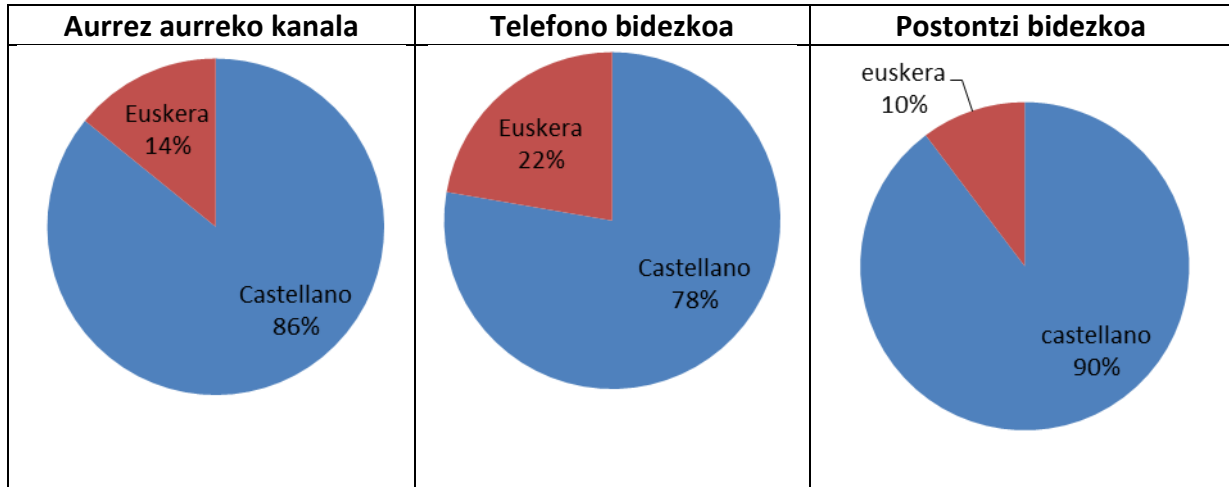
2. taula. ZUZENEAN zerbitzuaren arretak, hilabeteko eta kanalaren, arretarako erabilitako hizkuntzaren, arreta jasotako pertsonaren sexuaren eta eguneko batez besteko arreten arabera (datu absolutuak eta eguneko batez besteko arretak). 2015. urtea.

	ARRETA	KANALA				HIZKUNTZA		SEXUA ¹			EGUNEKO BATEZ BESTEKO ARRETA
		Aurrez aurre	Telefonoa	Postontzia	Telegrama	Gazt. (%)	Eusk. (%)	♀ (%)	♂ (%)	Zeh. gabe (%)	
2015											
Urtarrila	78.970	44.525	33.635	810		87	13	59	35	6	3.717
Otsaila	71.030	38.821	31.270	939		85	15	61	35	4	3.555
Martxoa	94.389	53.906	39.464	1.019		80	20	75	22	3	4.410
Apirila	94.186	53.906	39.464	816		86	14	62	33	5	3.616
Maiatza	100.964	63.901	36.144	919		86	14	62	29	8	5.048
Ekaina	80.801	46.763	32.943	914	181	87	13	60	35	5	3.673
Uztaila	67.445	36.953	29.439	828	225	87	13	60	35	5	2.988
Abuztua	41.262	23.684	16.908	561	109	86	14	58	37	6	2.005
Iraila	71.945	36.672	33.778	1.345	150	85	15	62	34	4	3.270
Urria	69.446	38.609	29.379	1.323	135	86	14	60	37	3	3.242
Azaroa	73.884	44.375	28.198	1.201	110	87	13	58	39	3	3.518
Abendua	57.091	33.879	22.140	977	95	87	13	61	35	4	2.845

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

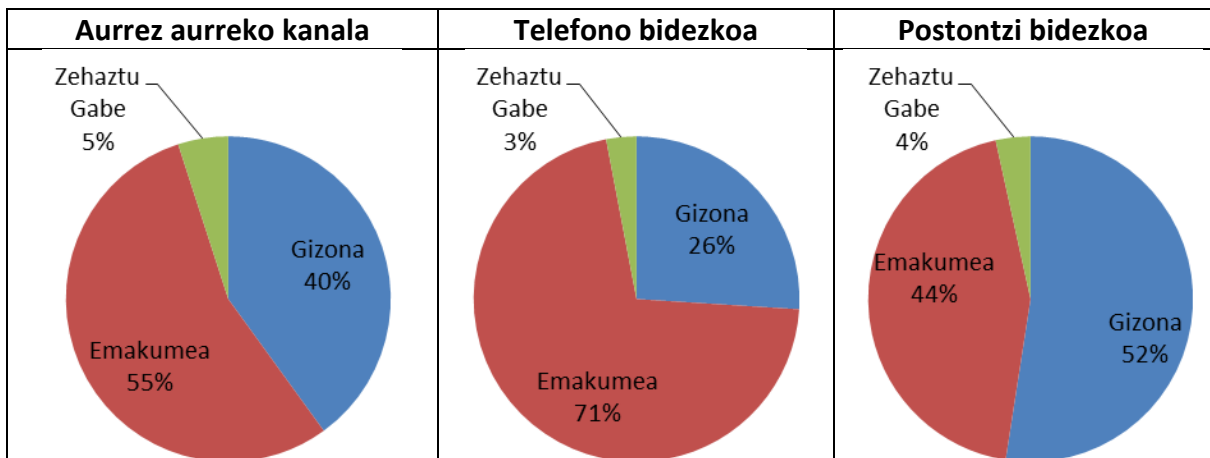
¹ Berriazkotasuna dela eta, ez da sexuaren datua jasotzen Telegramen berehalako mezularitza-kanalerako. Kasu batzuetan, ezin da sexua zehaztu ("zehaztu gabe" epigrafearekin jasotzen dira).

1. grafikoa. ZUZENEAN zerbitzuaren arretak, kanalaren eta arretarako erabilitako hizkuntzaren arabera (%). 2015. urtea.



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

2. grafikoa. ZUZENEAN zerbitzuaren arretak, kanalaren eta sexuaren arabera (%). 2015. urtea.



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. ZUZENEAN zerbitzuaren arretak, gaiaren, arreta jasotako pertsona-kopuruaren eta sexuaren arabera (%). 2015. urtea.

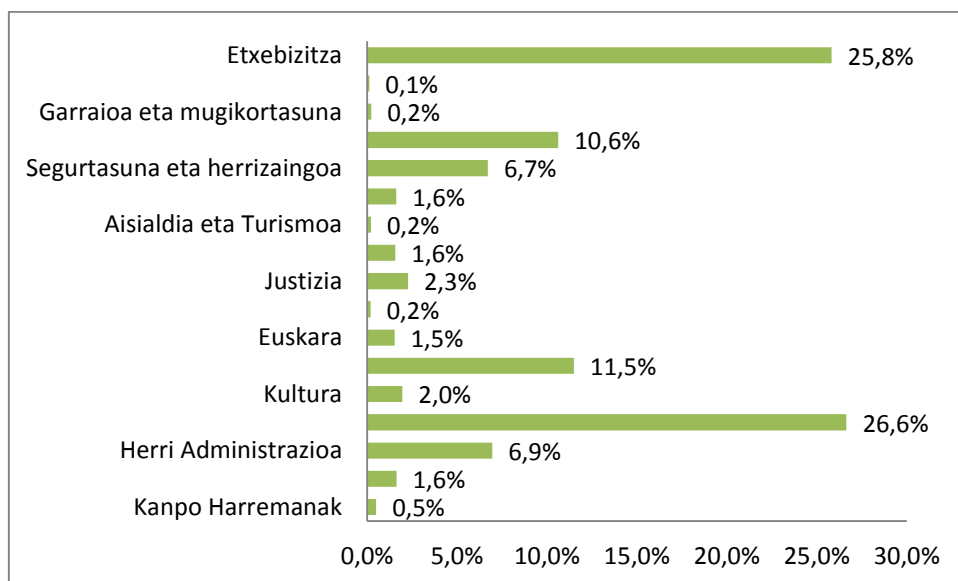
Gaiak	Arreta jaso duten pertsonak	Herritarrak sexuaren arabera		
		E	G	Zehaztu gabe
Etxebizitza	33,8	70,1	29,9	0,0
Gizarte-gaiak eta familia	25,0	51,7	48,3	0,0
Hezkuntza	21,2	59,8	40,2	0,0
Segurtasuna eta herrizaingoa	8,4	63,5	36,5	0,0
Administrazio publikoa	3,1	59,1	40,7	0,2
Lana eta enplegua	1,9	24,3	75,6	0,1
Bestelakoak	1,5	44,2	55,5	0,3
Ingurumena	1,2	57,5	42,5	0,0
Osasuna	1,1	64,5	35,4	0,1
Ogasuna eta finantzak	0,7	45,6	58,4	0,0
Kultura	0,7	57,3	42,7	0,0
Jarduera ekonomikoak	0,5	68,3	31,7	0,0
Justizia	0,4	45,4	54,5	0,1
Industria	0,4	52,6	47,3	0,1
Garraioa eta mugikortasuna	0,2	32,3	67,7	0,0

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

1. oharra: Emakumeen %-ak kalkulatu du emakumeen ehunekoa gizonezkoen guztizkoaren arabera.

Ez dira kontuan hartzen kalkulu hori egiteko zehaztu gabe dauden datuak.

3. grafikoa. ZUZENEAN zerbitzuaren arreta jasotako pertsonak, destinoko antolaketa-unitatearen arabera. %. 2015eko abendua.



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.



2 Aurrez aurreko kanala

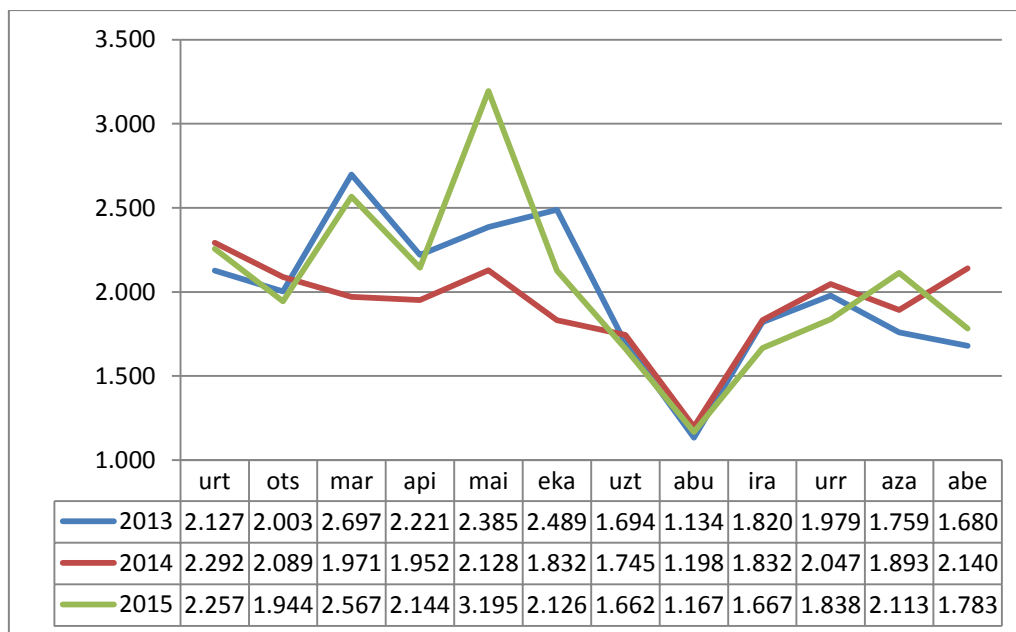
4. taula. ZUZENEAN zerbitzuaren arreta globalak, hilabeteko eta urteko metatuaren arabera, aurrez aurreko kanalerako eta Zuzenean zerbitzuaren ordezkartzen arabera (datu absolutuak). 2015. urtea.

	2015eko METATUA			
	Guztira	Bilbo	Donostia	Gasteiz
Arreta jaso duten pertsonak	502.281	251.500	132.635	118.146
Eguneko batez besteko arretak	2.039	10.19	539	480
Itxaroteko batez besteko denbora	06:45	10:06	06:50	03:20
Ezarrিতako konpromisoa (2015)	% 80, 10 minututan edo denbora laburragoan			
Konpromisoaren diferentziala	-% 11	-% 19	-% 7	+% 1

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

Adierazle horren bidez, aurrez aurreko kanalean artatutako kontsulten hileko bolumena ebalua dezakegu. Horrela, arreten muturrak aztertuta, zerbitzua hobeto dimentsiona dezakegu, aurreikusitako hileko eskariaren arabera.

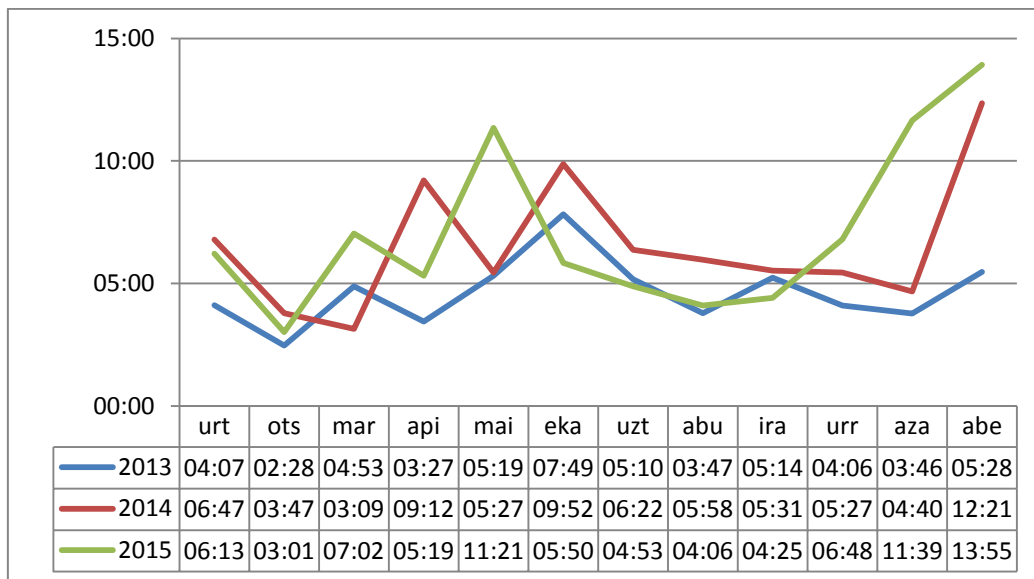
4. grafikoa. Hileko batez besteko arretak egunean (balio absolutuak). 2013-2015, hilekoa.





Adierazle horren bidez, aurrez aurreko kanalean artatutako kontsulten hileko bolumena ebalua dezakegu. Horrela, arreten muturrak aztertuta, zerbitzua hobeto dimentsiona dezakegu, aurreikusitako hileko eskariaren arabera.

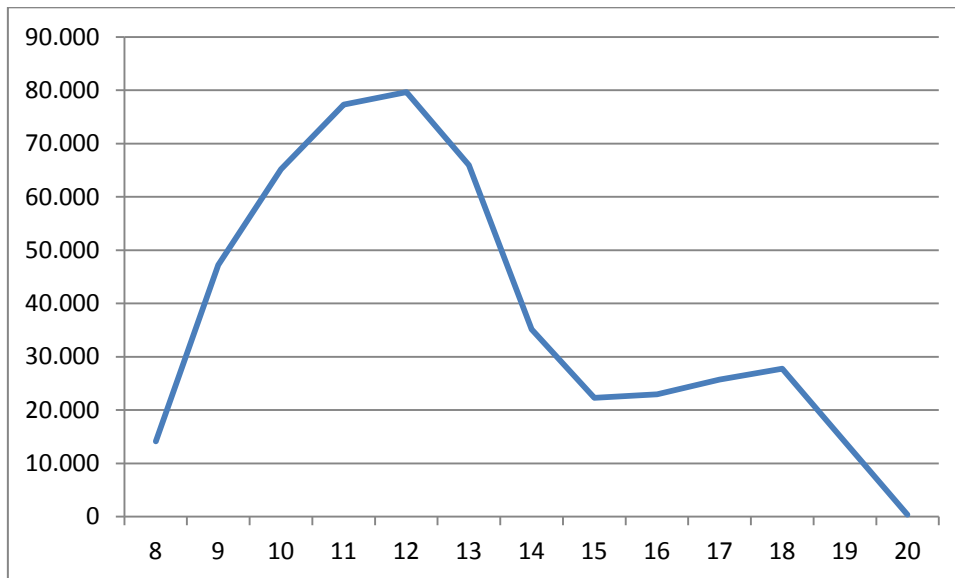
5. grafikoa. Itxaroteko batez besteko denborak (minutuak eta segunduak). 2013-2015, hilekoa.



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

Adierazle honek adierazten digu herritar batek txartela hartzen duenetik azkenean arreta jasotzen duenera arte ematen duen denbora. 2015ean, itxaroteko batez besteko denbora 6 minututik gorakoa izan da. Dena den, balio objektiboa itxaroteko denbora horretatik % 5 beherago dago. Itxaroteko denbora luzeenak Bilbon izaten dira; bertan, bikoiztu edo hirukoiztu egiten da itxaroteko denbora, Donostiaren eta Gasteizen aldean.

6. grafikoa. Aurrez aurreko arreten hileko batez bestekoa (ordutegi-tartearen arabera). 2015. urtea.



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

Oharra: Zuzenean zerbitzuaren aurrez aurreko kanalak astelehenetik ostiralera ematen du arreta, 8:00etatik 19:30era, abuztuan izan ezik (14:30).

Adierazle horren bidez, egunean dauden aurrez aurreko arreten bolumena ebalua dezakegu. Horrela, arreten muturrak aztertuta, zerbitzua hobeto dimentsiona dezakegu, egunean aurreikusten den eskaeraren arabera.

Grafikoan ikusten den bezala, telefono-kontsulten metaketa gertatzen da goizeko 10:00etatik 13:00etara bitartean, eta eskaera nabarmen jaisten da arratsaldeetan.



5. taula. ZUZENEAN zerbitzuaren arreta orokorrak, gaiaren eta arreta-mailaren arabera (Zuzenean eta Saila) (datu absolutuak eta %). 2015. urtea.

Gaia					%
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Guztira	
Etxebizitza	43.360	104.780	42.727	190.867	% 38,0
Gizarte-gaiak eta familia	30.000	64.155	33.587	127.742	% 25,4
Hezkuntza	24.093	37.337	28.848	90.278	% 18,0
Segurtasuna eta herrizaingoa	9.256	13.338	15.085	37.679	% 7,5
Lana eta enplegua	2.605	8.287	4.125	15.017	% 3,0
Beste batzuk	2.007	8.313	1.411	11.731	% 2,3
Administrazio publikoa	2.054	4.871	2.151	9.076	% 1,8
Osasuna	915	2.876	618	4.409	% 0,9
Ingurumena	606	2.836	707	4.149	% 0,8
Kultura	715	1.026	1.532	3.273	% 0,7
Jarduera ekonomikoak	631	1.832	725	3.188	% 0,6
Justizia	1.493	733	373	2.599	% 0,5
Garraioa eta mugikortasuna	94	454	158	706	% 0,1
Aisia eta turismoa	90	155	183	428	% 0,1
Euskara	82	120	211	413	% 0,1
Hirigintza eta lurraldea	58	154	67	279	% 0,1
Azpiegitura eta herri-lanak	53	121	71	245	% 0,0
Kanpo-ekintza	34	112	56	202	% 0,0
GUZTIRA	118.146	251.500	132.635	502.281	

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

Taula honek Zuzenean zerbitzuak eskaera gehien duten gaiari buruz jasotako aurrez aurreko kontsultak erakusten dizkigu. Familia eta etxebizitzaren arloko kontsultak guztien % 63 baino gehiago dira.

3 Telefono bidezkoa

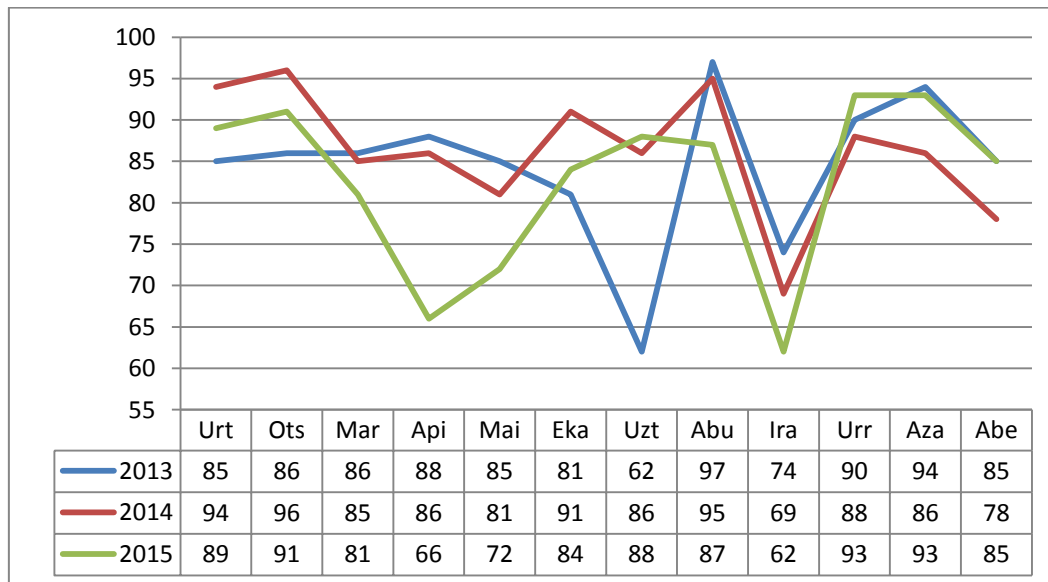
6. taula. ZUZENEAN zerbitzuaren arreta orokorrak, hilabeteko eta urteko metatuaren arabera, telefono bidezko kanalerako (datu absolutuak). 2015. urtea.

	Urteko metatua
Jasotako deiak	448.223
Erantzundako deiak	360.889
Eguneko deien batez bestekoa	1.401
Arreta-maila	% 81
Ezarritako konpromisoa (2015)	% 70
Konpromisoaren diferentziala	+% 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. Arreta-maila (erantzundako deiak jasotako deien aldean) (%). 2013-2015, hilekoa.



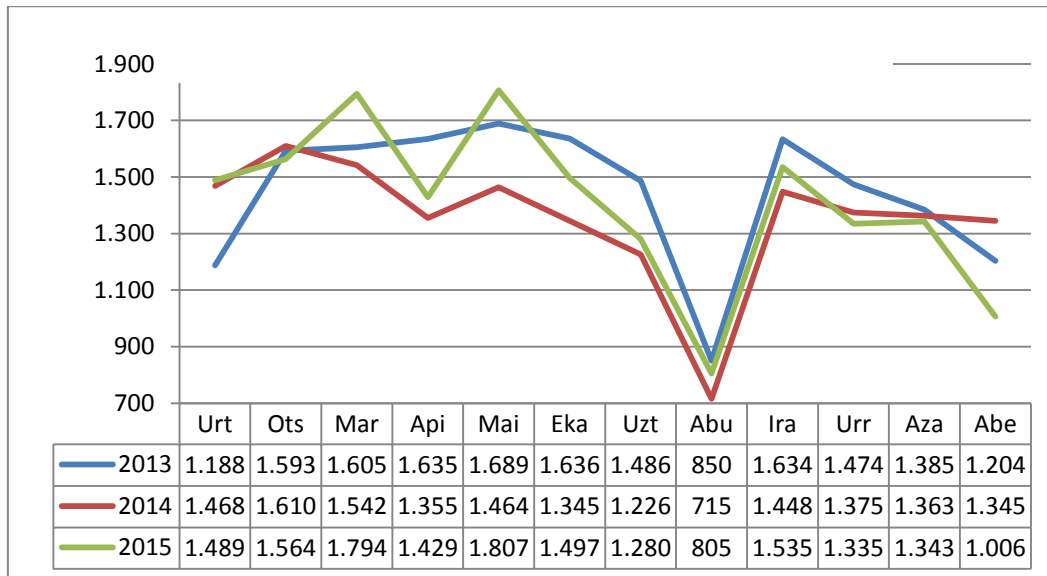
Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

Ratio horren bidez, **zerbitzuaren kalitatea edo maila** kalkula daiteke, eta horrek adierazten du zehaztutako aldian galdu daitezkeela onartzen dugun deien batez besteko ehunekoa.

Kalitatearen helburu hori % 0 eta % 100 bitartean alda daiteke; % 0k esan nahiko luke dei guztiak galduko liratekeela eta % 100ek, guztiei erantzungo litzaiekeela.

Zehazki, arreta-mailak (gutzizkoaren aldean artatutako deien ehunekoa) % 81ko batezbestekoa du, eta kalitate-maila % 70ekoa da.

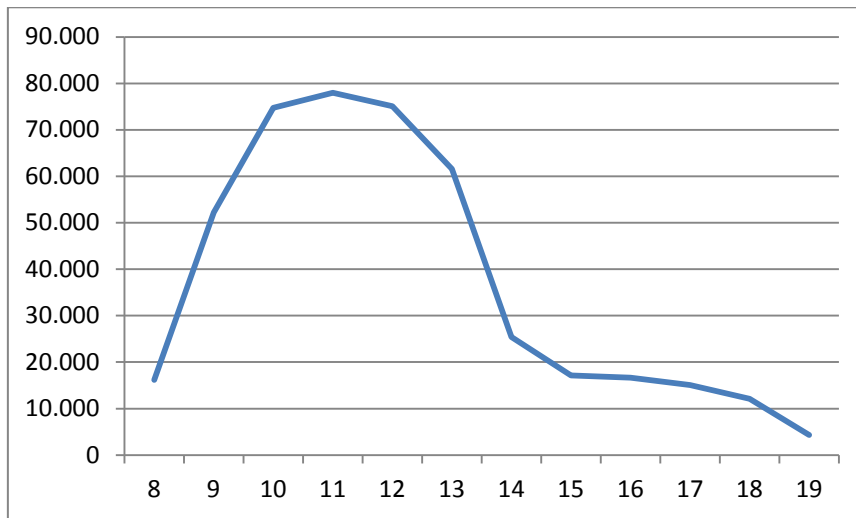
8. grafikoa. Deien hileko batez bestekoa (balio absolutuak). 2013-2015, hilekoa.



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

Adierazle horren bidez, deien hileko bolumena ebalua dezakegu. Horrela, deien muturrak aztertuta, zerbitzua hobeto dimentsiona dezakegu, hilean espero den eskaeraren arabera.

9. grafikoa. Egunero jasotako deien hileko batezbestekoa (ordutegi-tartearen arabera). 2015. urtea.



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

Oharra: Zuzenean zerbitzuaren aurrez aurreko kanalak astelehenetik ostiralera ematen du arreta, 8:00etatik 19:30era, abuztuan izan ezik (14:30).

Adierazle horren bidez, deien eguneroko bolumena ebalua dezakegu. Horrela, deien muturrak aztertuta, zerbitzua hobeto dimentsiona dezakegu, egunean espero den eskaeraren arabera.

Grafikoan ikusten den bezala, telefono-kontsulten metaketa gertatzen da goizeko 10:00etatik 13:00etara bitartean, eta eskaera nabarmen jaisten da arratsaldeetan.

7. taula. ZUZENEAN zerbitzuaren arreta orokorrak, gaiaren eta arreta-mailaren arabera (Zuzenean eta Saila) (datu absolutuak eta %). 2015. urtea.

Gaiak	Zuzenean zerbitzuak erantzundako deiak	Erantzundako dei guztien %	Sailera bideratutako deiak	Sailera bideratutako deien %
Hezkuntza	94.553	% 26,2	6.430	% 6,8
Etxebizitza	80.117	22,2	4.246	% 5,3
Gizarte-gaiak eta familia	79.035	% 21,9	1.186	+% 1,5
Segurtasuna eta herrizaingoa	36.811	% 10,2	1.362	% 3,7
Administrazio publikoa	25.623	% 7,1	3.715	% 14,5
Ingurumena	9.383	% 2,6	3.566	% 38,0
Osasuna	8.300	% 2,3	1.038	% 12,5
Lana eta enplegua	7.218	% 2,0	1.660	% 23,0
Beste batzuk	6.135	% 1,7	190	% 3,1
Jarduera ekonomikoak	4.760	% 1,3	1.399	% 29,4
Kultura	4.015	+% 1,1	944	% 23,5
Justizia	1.904	% 0,5	238	% 12,5
Aisia eta turismoa	1.083	% 0,3	215	% 19,9
Garraioa eta mugikortasuna	817	% 0,2	219	% 26,8
Euskara	486	% 0,1	25	+% 5,2



Kanpo-ekintza	315	% 0,1	5	+% 1,5
Hirigintza eta lurraldea	219	% 0,0	6	% 2,9
Azpiegitura eta herri-lanak	115	% 0,0	1	% 0,8
GUZTIRA	360.889		26.445	% 7,3

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

Taula honek Zuzenean zerbitzuak jasotako deiak erakusten dizkigu, eskaera gehien duten gaiei dagokienez. Familia, etxebizitza eta hezkuntzari buruzkoak dira dei guztien % 70 baino gehiago.

Halaber ikus daiteke Zuzenean zerbitzuak zuzenean erantzuten dituela ia dei guztiak; deien % 7,3 baino ez dira sailetara bideratzen eta horiek, oro har, espediente pertsonalagoei edo espezializatuagoi buruzkoak izaten dira.



4. Euskadi.eus postontziko datuak

2015eko metatua	
HILA	ARRETAK
Urtarrila	810
Otsaila	939
Martxoa	1.019
Apirila	816
Maiatza	919
Ekaina	914
Uztaila	828
Abuztua	561
Iraila	1.345
Urria	1.323
Azaroa	1.201
Abendua	977
Guztira	11.652

Jasotako deiak, gaiaren arabera	
Kanpo-ekintza	% 0,7
Jarduera ekonomikoak	% 4,0
Administrazio publikoa	% 9,2
Gizarte-gaiak	% 5,0
Kultura	% 3,0
Hezkuntza	% 24,7
Euskara	% 2,7
Azpiegitura eta herri-lanak	% 0,2
Justizia	% 1,7
Ingurumena	% 2,2
Aisia eta turismoa	% 2,7
Osasuna	% 2,4
Segurtasuna eta herrizaingoa	% 5,7
Lana eta enplegua	% 8,7
Garraioa eta mugikortasuna	% 0,5
Hirigintza eta lurraldea	% 0,7
Etxebizitza	% 25,9

Jasotako kontsultak, motaren arabera	
Informazioa	% 82,6
Kexa	% 13,1
Iradokizuna	% 3,7
Eskerrak ematea	% 0,6



5. Telegram berehalako mezularitza-kanalaren datuak

Jasotako kontsultak	2015 (ekainetik)	%
Hezkuntza	289	% 28,8
Etxebizitza	268	% 26,7
Administrazio publikoa	193	% 19,2
Gizarte-gaiak eta familia	81	% 8,1
Beste batzuk	48	% 4,8
Segurtasuna eta herrizaingoa	32	% 3,2
Lana eta enplegua	19	% 1,9
Kultura	13	% 1,3
Jarduera ekonomikoak	10	% 1,0
Industria	9	% 0,9
Ingurumena	9	% 0,9
Garraioa eta mugikortasuna	8	% 0,8
Aisia eta turismoa	6	% 0,6
Osasuna	6	% 0,6
Euskara	4	% 0,4
Ogasuna eta finantzak	4	% 0,4
Justizia	3	% 0,3
Direktorioa	2	% 0,2
GUZTIRA	1.004	

Jasotako kontsultak - HIZKUNTZA	2015 (ekainetik)	%
Gaztelania	855	% 85,2
Euskara	149	% 14,8
GUZTIRA	1.004	



6. Euskadi.eus atariko datuak

Oharra: 2015eko apirilaren 20tik 2015eko abenduaren 31ra.

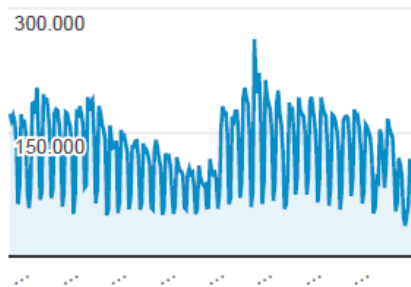
Zenbat bisita izan ditugu?

32.220.299

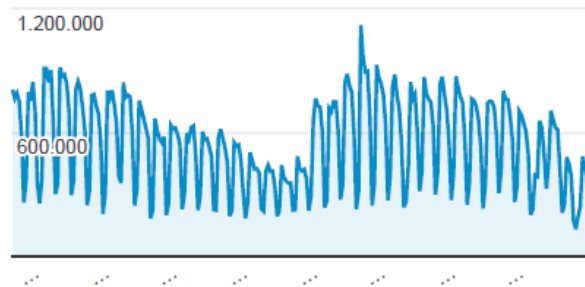
Zenbat orrialde bisitatu dira?

139.131.572

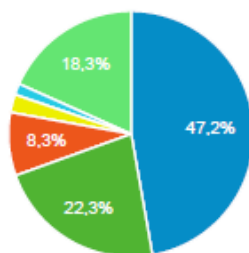
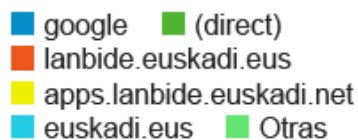
Bisiten bilakaera



Ikusi diren orrialdeen bilakaera



Nondik egin dira bisitak?



Gehien bilatu diren hitz gakoak

Gako-hitzak	Saioak
(not provided)	14.390.802
euskalmet	408.549
elhuyar	95.231
hezkuntza	67.281
lanbide	44.839
osakidetza	30.216
elhuyar hiztegia	22.890
habe	20.771
hiztegia	17.098

Orrialdeak / Bisita**4,32**Bisitaren batezbestekoa: **4,32** (% 0,00)Errebote-ehuneko**% 29,13**Bisitaren batezbestekoa: **% 29,13** (% 0,00)Bisitaren iraupena, batez beste**00:03:40**Bisitaren batezbestekoa: **00:03:40** (% 0,00)Berriak dira ala aurretik ere bisitariak dira?**Erabiltzaile mota Saioak Orrialde kop.**

Returning Visitor	23.357.310	103.850.756
New Visitor	8.862.989	35.280.816

Gehien ikusi diren orrialdeak

Orrialdearen izena	Ikusitako orrialde kop.	Saioaren batez besteko iraup.
www.lanbide.net	31.851.679	00:05:10
Elhuyar hiztegia	19.441.477	00:09:26
Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorologia	9.993.035	00:01:20
Inicio de Lanbide - Servicio Vasco de Empleo	6.268.809	00:02:20
(not set)	4.589.598	00:05:42
Predicción meteorológica para hoy - Móvil - Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	3.625.925	00:01:25
Home Mobile - Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorologia	3.515.160	00:01:34
Predicción meteorológica para mañana - Móvil - Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	2.733.044	00:01:20
Euskara hiztegiak. Eusko Jaurlaritza - Euskadi.eus	2.282.710	00:10:26
Predicción meteorologica para pasado mañana - Móvil - Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorologia	1.997.769	00:01:25

Gailu mugikorretatik?

■ EZ ■ BAI

