

# **Zuzenean zerbitzuaren jardueratxostena**

**2016ko maiatza**

V1

# 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 maiatzan 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 maiatza.**

	2016ko maiatza	Apirila (2016)	Aurreko hilabeteko aldakuntza		2015eko maiatza	Aurreko urteko hilabete berberetikoko aldakuntza	
	Guztira	Guztira	Guztira	%	Guztira	Guztira	%
<b>ARRETA</b>	<b>81.555</b>	<b>77.032</b>	<b>4.523</b>	<b>0</b>	<b>100.964</b>	<b>-19.409</b>	<b>-23,80</b>
<b>KANALA</b>							
Aurrez aurre	45.512	40.859	-60	-0,20%	63.901	-18.389	-40,40%
Telefonoz	34.128	34.188	4.653	10,20%	36.144	-2.016	-5,90%
Postontzia	1.739	1.840	-101	-5,80%	919	820	47,20%
Telegramak	176	147	31	17,60%	0	176	100,00%
<b>ARRETAN ERABILITAKO</b>							
<b>HIZKUNTZA</b>							
Gaztelania	69.322	66.138	3.184	4,60%	86.829	-17.507	-25,30%
Euskara	12.233	10.894	1.339	10,90%	14.135	-1.902	-15,50%
<b>SEXUA<sup>1</sup></b>							
Emakumeak	45.671	36.786	8.885	19,50%	62.598	-16.927	-37,10%
Gizonak	35.068	38.863	-3.795	-10,80%	29.279	5.789	16,50%
Zehaztu gabe	816	1.383	-567	-69,50%	8.077	-7.261	-889,80%
<b>BATEZ BESTEKO ARRETAK</b>	<b>3.828</b>	<b>3.690</b>	<b>138</b>	<b>3,60%</b>	<b>5.048</b>	<b>-1.220</b>	<b>-31,90%</b>

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

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



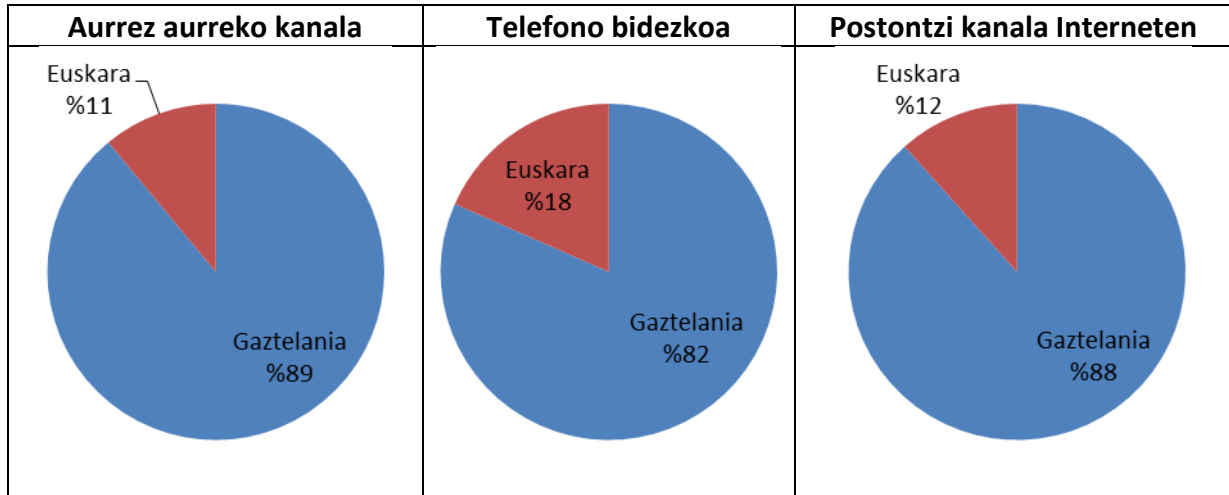
**2. taula. Zerbitzuaren arretak, hilabeteka eta urteka, kanalaren, arretarako erabilitako hizkuntzaren, arreta jasotako pertsonaren sexuaren eta eguneko batez besteko arreten arabera (datu absolutuak eta eguneko batez besteko arretak). EAE. 2016ko maiatza.**

Hilabeteak	Arreta	KANALA				HIZKUNTZA		SEXUA <sup>1</sup>		
		Aurrez aurre	Telefonoa	Postontzia	Teleg	Gazt. (%)	Eusk. (%)	E (%)	G (%)	Zeh. gabe (%)
<b>2015</b>										
Maiatza	100.964	63.901	36.144	919		86	14	62	29	8
Ekaina	80.801	46.763	32.943	914	181	87	13	60	35	5
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
<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

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

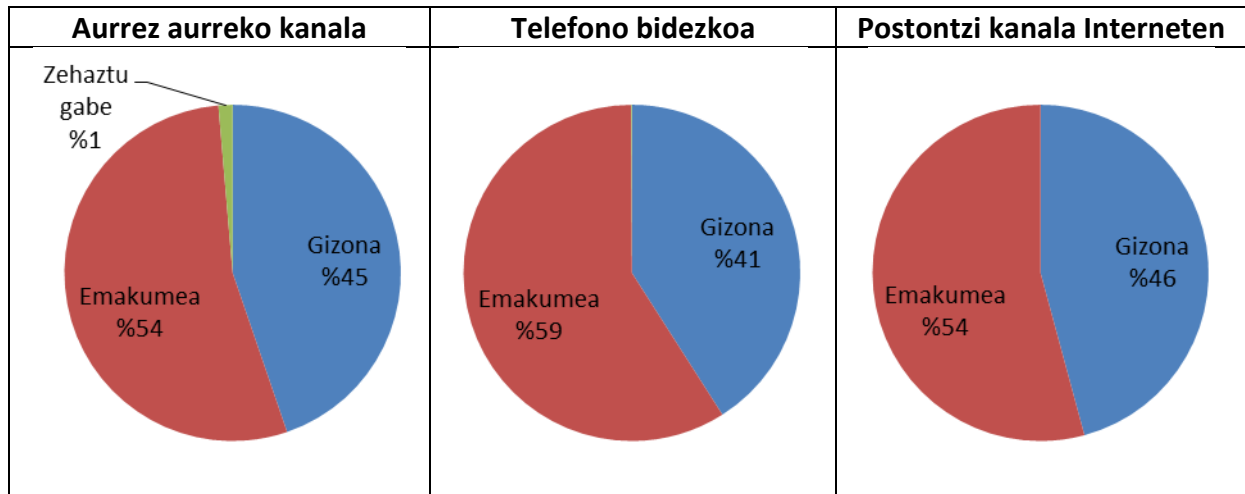
1 Berariazkotasuna dela eta, ez da sexuaren datua jasotzen Telegramen berehalako mezularitza-kanalerako. Kasu batzuetan, ezin da sexua zehaztu ("zehaztu gabe" epigrafearekin jasotzen dira).

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



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

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



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 maiatza.**

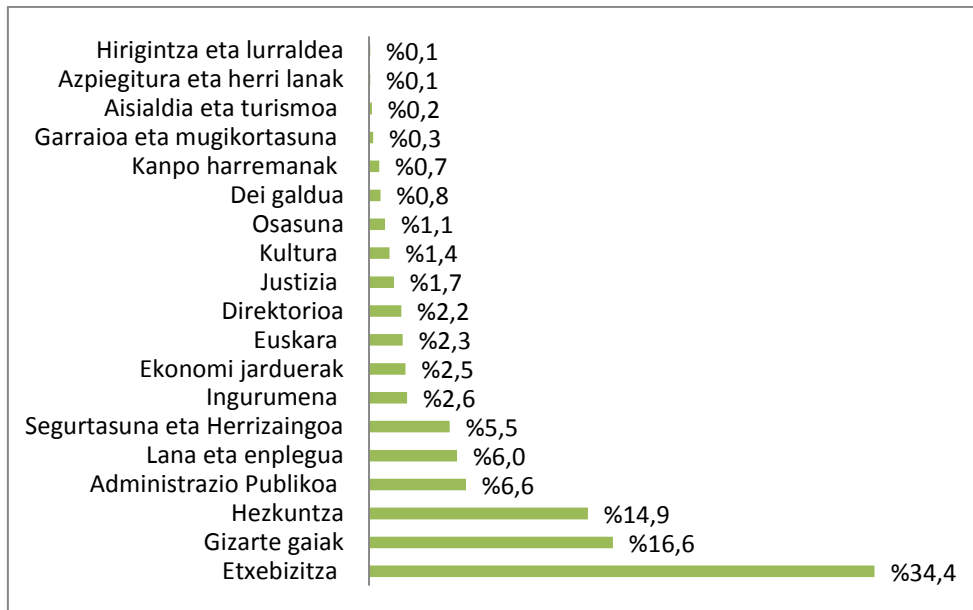
Gaiak	Arreta	%	Sexua		
			E	G	Zehaztu gabe
Etxebizitza	28.110	%34,4	47	52	1
Gizarte gaiak	13.508	%16,6	68	31	1
Hezkuntza	12.121	%14,9	51	48	1
Administrazio Publikoa	5.395	%6,6	46	52	2
Lana eta enplegua	4.918	%6,0	42	57	1
Segurtasuna eta Herrizaingoa	4.451	%5,5	58	40	2
Ingurumena	2.122	%2,6	35	62	3
Ekonomi jarduerak	2.033	%2,5	53	54	3
Euskara	1.848	%2,3	41	59	0
Direktorioa	1.828	%2,2			
Justizia	1.425	%1,7	52	47	1
Kultura	1.124	%1,4	74	25	1
Osasuna	889	%1,1	63	36	1
Dei galdua	681	%0,8			
Kanpo harremanak	558	%0,7	47	52	1
Garraioa eta mugikortasuna	277	%0,3	35	64	1
Aisialdia eta turismoa	142	%0,2	39	59	2
Azpiegitura eta herri lanak	101	%0,1	39	58	3
Hirigintza eta lurraldea	84	%0,1	37	63	0
<b>Guztira</b>	<b>81.615</b>		56	43	1

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, guztizkoari dagokionez). EAE. 2016ko maiatza.**



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

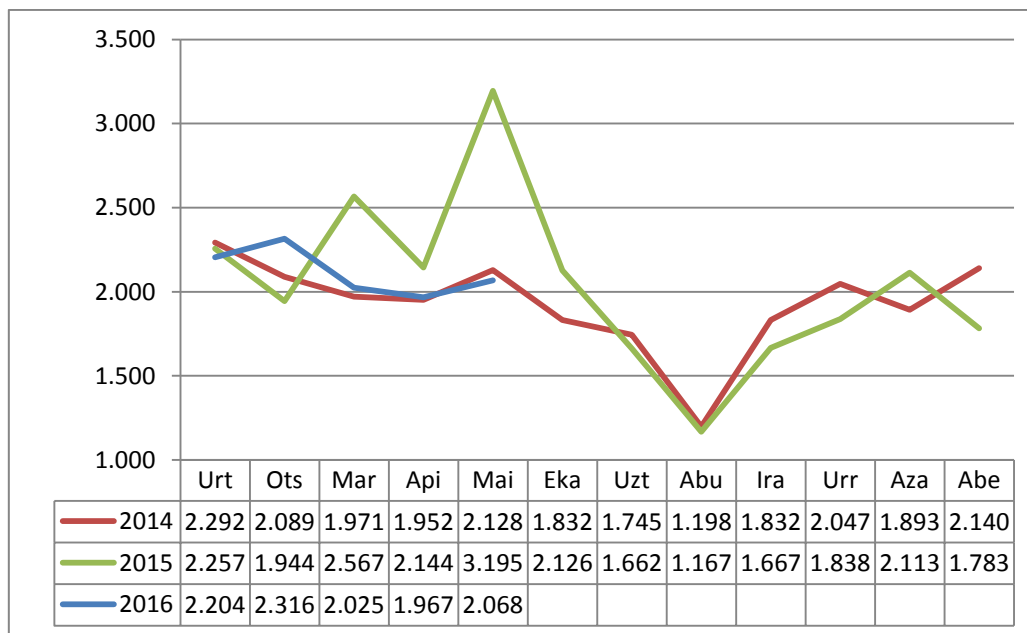
## 2. Aurrez aurreko kanala

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

	MAIATZA				2016an METATUTAKOA			
	Guztira	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Guztira	Bilbo	Donostia	Gasteiz
<b>Arreta</b>	45.512	22.383	12.739	10.390	216.840	107.956	58.138	50.746
<b>Batez besteko arretak egunean</b>	2.068	1.017	579	472	2.116	1.049	569	498
<b>Itxaroteko batez besteko denbora</b>	06:38	07:30	09:17	01:29	09:05	09:39	08:58	03:42
<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.



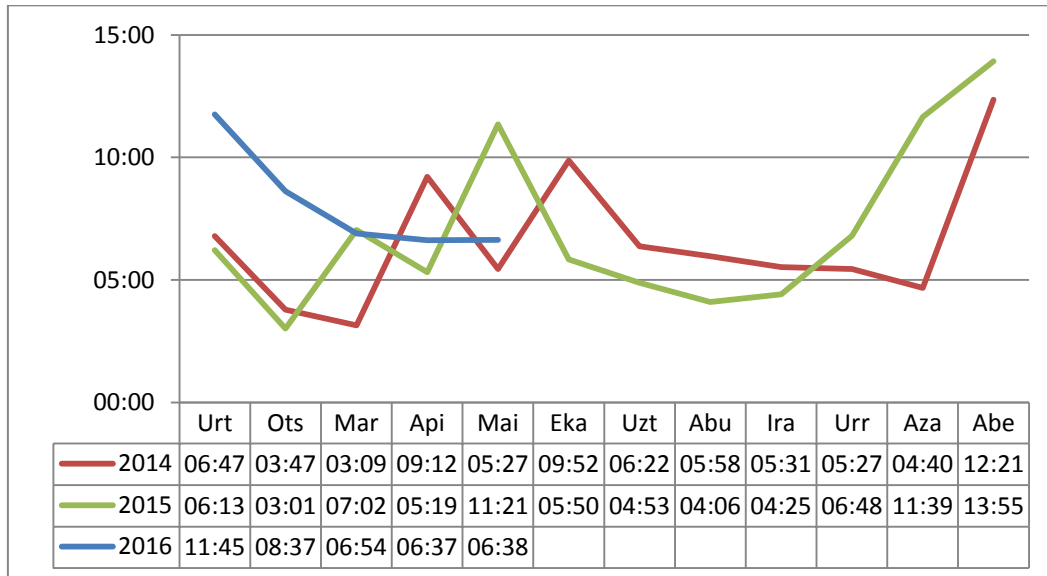
Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

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.





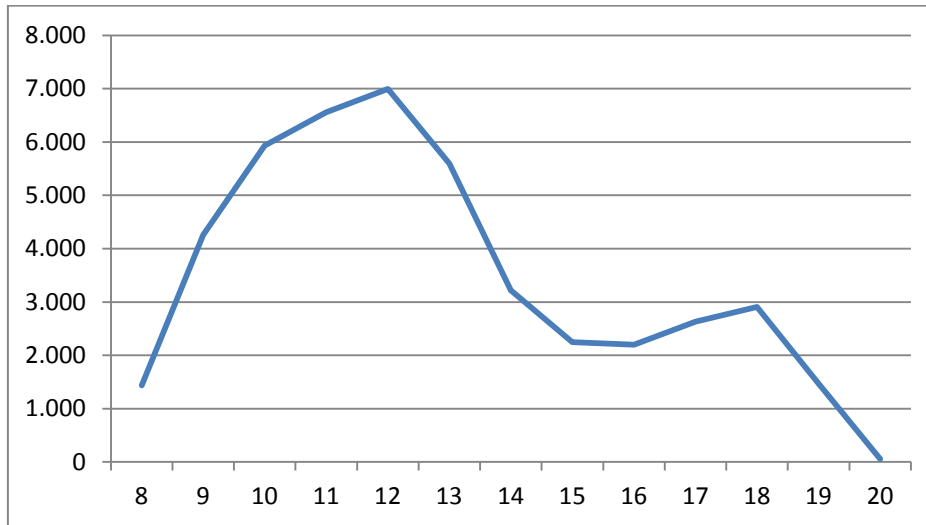
**5. grafikoa. Itzaroteko batez besteko denborak (minutuak eta segundoak). EAE. 2014-2016, hilekoa.**



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

Adierazle honek adierazten digu erabiltzaile batek txartela hartzen duenetik azkenean arreta jasotzen duenera arte ematen duen denbora. Apirilaren, itzaroteko batez besteko denbora 6 minututik gorakoa izan da. Bestalde, itzaroteko denborarentzat ezarritako konpromisoa ia %20aren behetik gaude.

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



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 maiatza.**

Gaia					
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	GUZTIRA	%
Etxebizitza	4.183	10.188	5.410	<b>19.781</b>	%43,5
Gizarte gaiak	2.306	4.016	2.397	<b>8.719</b>	%19,2
Hezkuntza	670	2.783	1.660	<b>5.113</b>	%11,2
Lana eta enplegua	1.010	2.309	558	<b>3.877</b>	%8,5
Administrazio Publikoa	1.048	703	655	<b>2.406</b>	%5,3
Segurtasuna eta Herrizaingoa	326	1.111	615	<b>2.052</b>	%4,5
Euskara	129	347	431	<b>907</b>	%2,0
Justizia	97	419	347	<b>863</b>	%1,9
Ekonomi jarduerak	263	128	123	<b>514</b>	%1,1
Ingurumena	13	109	302	<b>424</b>	%0,9
Kultura	56	101	137	<b>294</b>	%0,6
Kanpo harremanak	220	21	20	<b>261</b>	%0,6
Osasuna	44	65	34	<b>143</b>	%0,3
Garraioa eta mugikortasuna	12	71	33	<b>116</b>	%0,3
Azpiegitura eta herri lanak	8	7	9	<b>24</b>	%0,1
Aisialdia eta turismoa	4	1	5	<b>10</b>	%0,0
Hirigintza eta lurraldea	1	4	3	<b>8</b>	%0,0
<b>GUZTIRA</b>	<b>10.390</b>	<b>22.383</b>	<b>12.739</b>	<b>45.512</b>	

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 eta Hezkuntza arloko kontsultak guztien % 73 baino gehiago dira.



### 3. Telefono bidezkoa

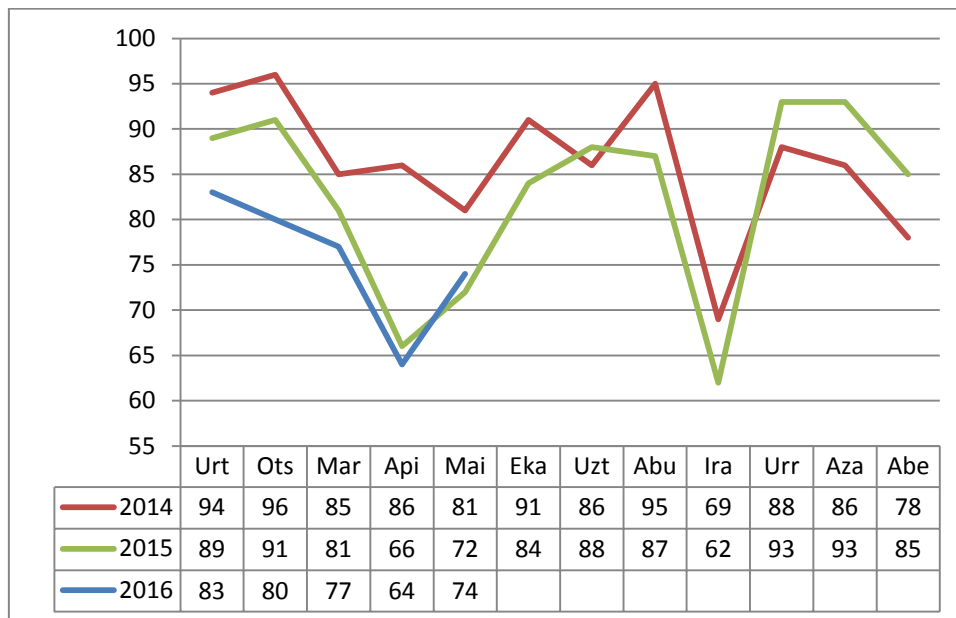
6. taula. Zerbitzuaren arretak, hilabeteko eta urteko metatuaren arabera, telefono bidezko kanalerako (balio absolutuak). EAE. 2016ko maiatza.

	Maiatza	Urteko metatua
Jasotako deiak	46.265	225.663
Erantzundako deiak	34.128	169.188
Eguneko deien batezbestekoa	1.625	1.657
Arreta-maila	%74	%75
Ezarritako konpromisoa (2016)	%80	%80
Konpromisoaren diferentziala	%-6	%-5

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.

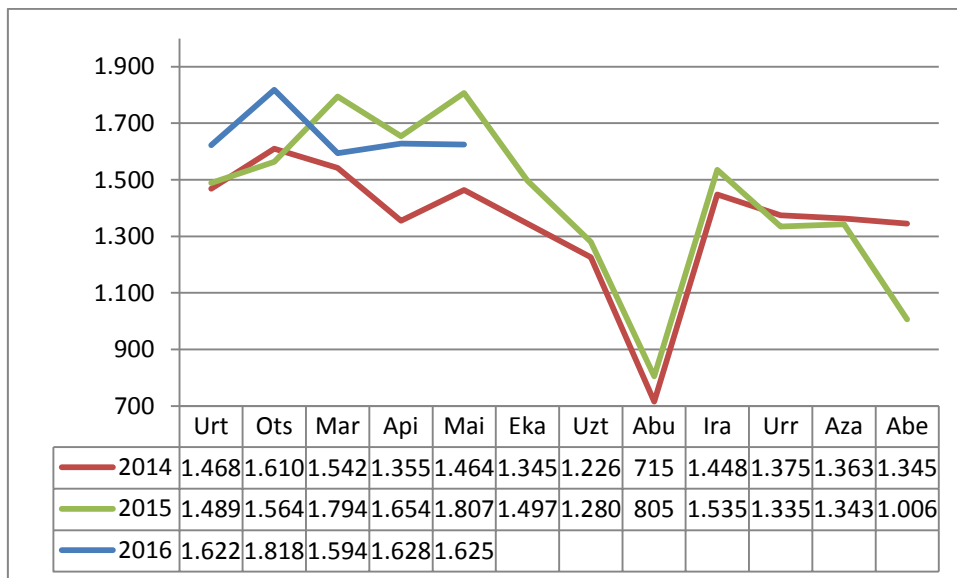


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean.

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, guztiari erantzun litzazkeela.

Zehazki, arreta-mailak (gutzizkoaren aldean erantzun zaien deien ehunekoak) % 74ko batezbestekoa du, eta kalitate-maila % 80ekoa da.

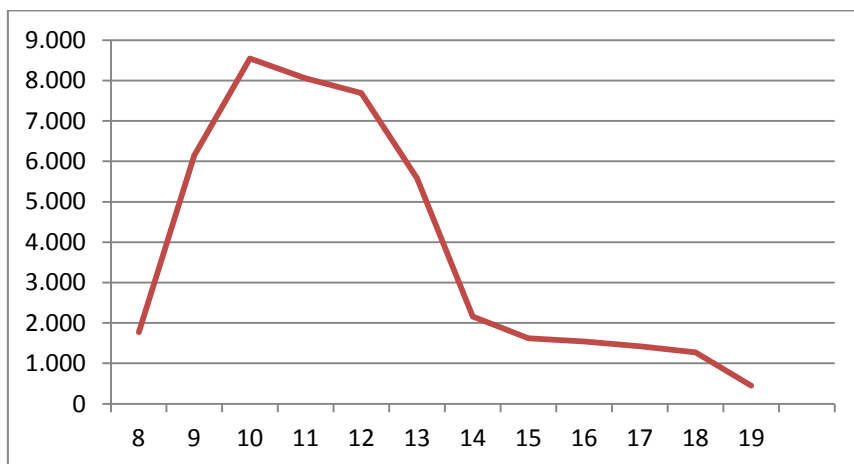
**8. grafikoa. Deien hileko batezbestekoa (balio absolutuak). EAE. 2014-2016**



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 maiatza.**



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 maiatza.

Gaiak	Erantzundako dei guztien %	%	SPetara transferitutakoak	SPetara transferitutakoen %
Etxebizitza	7.725	%22,6	422	%5,5
Hezkuntza	6.898	%20,2	405	%5,9
Gizarte gaiak	4.741	%13,9	568	%12,0
Administrazio Publikoa	2.915	%8,5	544	%18,7
Segurtasuna eta Herrizaingoa	2.334	%6,8	151	%6,5
Direktorioa	1.828	%5,3	0	%0,0
Ingurumena	1.659	%4,9	688	%41,5
Ekonomi Jarduerak	1.458	%4,3	297	%20,4
Euskara	791	%2,3	111	%14,0
Osasuna	714	%2,1	61	%8,5
Lana eta Enplegua	708	%2,1	194	%27,4
Dei galdua	681	%2,0	0	%0,0
Kultura	544	%1,6	126	%23,2
Justizia	502	%1,5	76	%15,1
Kanpo Harremanak	294	%0,9	56	%19,0
Garraioa eta Mugikortasuna	159	%0,5	26	%16,4
Aisialdia eta Turismoa	95	%0,3	32	%33,7
Azpiegitura eta Herri lanak	75	%0,2	15	%20,0
Hirigintza eta Lurraldea	67	%0,2	11	%16,4
<b>TOTAL</b>	<b>34.188</b>		<b>3.783</b>	<b>%11,1</b>

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 % 54 baino gehiago.

Halaber, ikus daiteke Zuzenean zerbitzuak zuzenean erantzuten diela ia dei guztiei; deien %11,1 baino ez dira sailletara bideratzen, eta horiek, oro har, espediente pertsonalagoi edo espezializatuagoi buruzkoak izaten dira. Ingurumena eta Aisialdia eta Turismoa, hurrenkera horretan, maiatzan gehien bideratu diren gaiak.

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

8. taula. Gaiaren arabera jasotako kontsultak (balio absolutuak eta ehunekoak). EAE. 2016ko maiatza.

GAIK	KONSULTAK	%
Etxebizitza	532	%30,6
Lana eta enplegua	332	%19,1
Hezkuntza	284	%16,3
Administrazio Publikoa	135	%7,8
Euskara	75	%4,3
Segurtasuna eta Herrizaingoa	62	%3,6
Ekonomi jarduerak	56	%3,2
Justizia	56	%3,2
Gizarte gaiak	49	%2,8
Kultura	39	%2,2
Ingurumena	37	%2,1
Aisialdia eta turismoa	37	%2,1
Osasuna	32	%1,8
Hirigintza eta lurraldea	8	%0,5
Kanpo harremanak	3	%0,2
Azpiegitura eta herri lanak	1	%0,1
Garraioa eta mugikortasuna	1	%0,1
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.739</b>	

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

Egoera	Konsultak	%
SPetara transferitutakoak	136	%7,8
Itxiak	1.603	%92,2
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.739</b>	



## 5. Telegram berehalako mezularitza-kanalaren datuak

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

Gaiak	Konsultak	%
Etxebizitza	72	%40,9
Hezkuntza	35	%19,9
Administrazio Publikoa	25	%14,2
Euskara	15	%8,5
Gizarte gaiak	9	%5,1
Ekonomi jarduerak	5	%2,8
Justizia	4	%2,3
Segurtasuna eta Herrizaingoa	3	%1,7
Kultura	2	%1,1
Ingurumena	2	%1,1
Azpiegitura eta herri lanak	1	%0,6
Lana eta enplegua	1	%0,6
Garraioa eta mugikortasuna	1	%0,6
Hirigintza eta lurraldea	1	%0,6
<b>GUZTIRA</b>	<b>176</b>	

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

Hizkuntza	Konsultak	%
Gaztelania	138	%78,4
Euskara	38	%21,6
<b>GUZTIRA</b>	<b>176</b>	





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

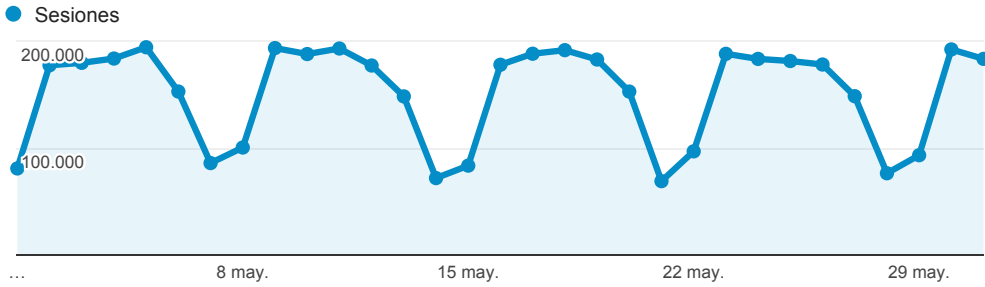
---

# Web estatistika txostena Euskadi.eus atari-sarea

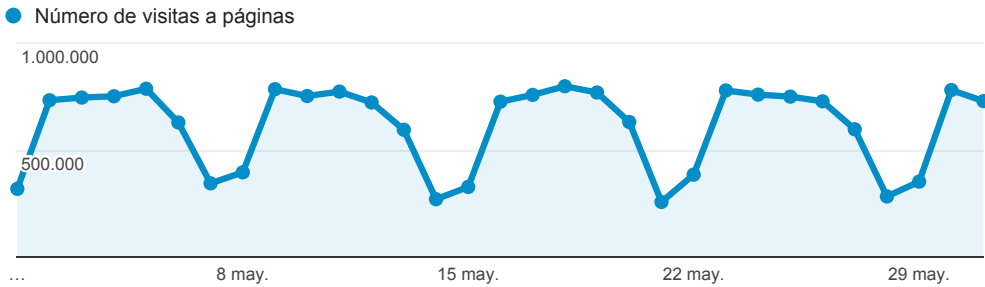
1 may. 2016 - 31 may. 2016

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
Elhuyar hiztegia	3.176.366	00:08:54
www.lanbide.net	3.141.299	00:04:09
Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	1.222.988	00:01:18
(not set)	680.412	00:05:09
Home Mobile	639.627	00:01:26
Predicción meteorológica para hoy - Móvil	630.014	00:01:16
Inicio de Lanbide - Servicio Vasco de Empleo	602.198	00:02:02
Predicción meteorológica para mañana - Móvil	455.024	00:01:15
Predicción meteorologica para pasado mañana - Móvil	327.353	00:01:26
Tendencias meteorológicas para los próximos días	300.641	00:01:12

## ¿Cuántas páginas han visitado?

**19.034.857**  
% del total: 100,00 % (19.034.857)

## ¿Cuántas visitas hemos tenido?

**4.704.260**  
% del total: 100,00 % (4.704.260)

## Páginas / Visita

**4,05**  
Media de la vista: 4,05 (0,00 %)

## Porcentaje de rebote

**31,04 %**  
Media de la vista: 31,04 % (0,00 %)

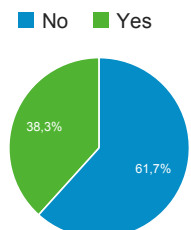
## Duración media de la visita

**00:03:31**  
Media de la vista: 00:03:31 (0,00 %)

## ¿Son nuevos o recurrentes?

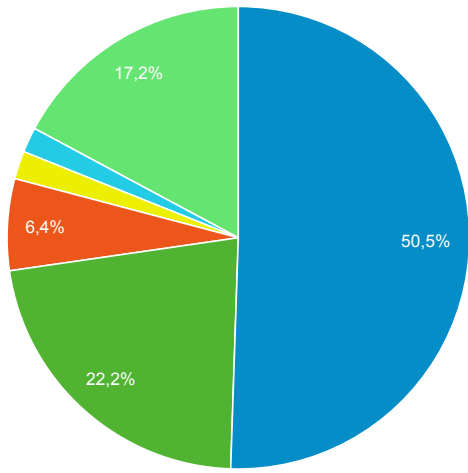
Tipo de usuario	Sesiones	Número de visitas a páginas
Returning Visitor	3.485.963	14.699.383
New Visitor	1.218.297	4.335.474

## ¿Desde dispositivos móviles?



## ¿De dónde vienen las visitas?

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



## Palabras clave más buscadas en B...

Palabra clave	Sesiones
(not provided)	2.326.081
euskalmet	39.895
elhuyar	10.555
hezkuntza	8.587
osakidetza	5.789
lanbide	3.730
elhuyar hiztegia	2.823
hiztegia	1.823
ivap	1.653
eguraldia	1.590