



# Zuzenean zerbitzuaren urteroko jarduerako txostena

## 2017ko txostena

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>Datu osoak: arreta-kanal guztiak</b>   | <b>3</b>  |
| 1.1      | 2017an egindako arreten eta aurreko urtekoen arteko konparazioa                     | 3         |
| 1.2      | Egindako arreten hileko estatistika, kate, hizkuntza eta sexuaren arabera sailkatua | 4         |
| 1.3      | Kanal bakoitzetik egindako arretak hizkuntzaren arabera                             | 5         |
| 1.4      | Kanal bakoitzetik egindako arretak pertsonaren sexuaren arabera                     | 6         |
| 1.5.     | Arreten konparazioa, hizkuntzaren eta sexuaren arabera                              | 8         |
| 1.6.     | Egindako arretak, kontsulten gaiaren arabera  | 9         |
| <b>2</b> | <b>Aurrez aurreko kanala</b>  | <b>11</b> |
| 2.1      | Zuzenean bulegoetan egindako arretak  | 11        |
| 2.2      | Konparaziozko urterokoa arreta aurrez aurreko kanalean                              | 11        |
| 2.3      | Urteko konparazioa itxaronaldiko ertaineko garaia                                   | 12        |
| 2.4      | Prestakuntzako asistentzia sexuaren arabera denboraren arabera                      | 12        |
| 2.5      | Eguneko erdiak geldialdi ordutegiaren arabera                                       | 13        |
| 2.6      | Egindako arretak gaiak sailkatuta   | 14        |
| <b>3</b> | <b>Telefono bidezkoa</b>  | <b>15</b> |
| 3.1      | Urtean arduratutako deiak   | 15        |
| 3.2      | Urteko konparatiboa arreta telefonikoko maila                                       | 15        |
| 3.3      | Urteko konparatiboa arduratutako kopuruko deiak                                     | 16        |
| 3.4      | Geldialdi ordutegiaren arabera jasotako deie eguneko erdia                          | 16        |
| 3.5      | Arduratutako gaietatik sailkatutako deiak   | 17        |
| <b>4</b> | <b>Arreta herritarreko postontzia</b>   | <b>18</b> |
| 4.1      | Postontzi elektronikoko estatistika   | 18        |
| 4.2      | Postontzian jasotako gaietatik elkartutako kontsultak                               | 19        |
| <b>5</b> | <b>Telegram mezularitza</b>   | <b>20</b> |
| <b>6</b> | <b>I. eranskina: Euskadi.eus atariko datuak (gaztelaniaz bakarrik)</b>              | <b>21</b> |

## 1 Datu osoak: arreta-kanal guztiak

Jarraian, **Zuzenean Zerbitzuak 2017 urtean** eman duen arreta-zerbitzu orokorrari buruzko datu nagusien banakapen orokorra aurkeztuko dugu.

### 1.1 2017an egindako arreten eta aurreko urtekoen arteko konparazioa

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

Estatistika hurrengo irizpideen arabera lortzen dira:

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

| Arretak pertsonaren sexuaren, arreta-hizkuntzaren eta katearen arabera. EAE-an 2017. |                |                           |               |             |
|--|----------------|---------------------------|---------------|-------------|
| ARRETA   | 2017           | Aurreko urteko aldakuntza |               |             |
|  |                | 2016                      | Diferentziala | %           |
| <b>GUZTIRA</b>   | <b>853.418</b> | <b>846.739</b>            | <b>6.679</b>  | <b>0,8%</b> |
| <b>BATEZ BESTEKO ARRETA EGUNEAN</b>  | 3.441          | 3.401                     | 40            | 1,2%        |
| <b>KANALA</b>  |                |                           |               |             |
| Aurrez aurre   | 466.945        | 469.708                   | -2.763        | -0,6%       |
| Telefonoz  | 361.406        | 356.887                   | 4.519         | 1,3%        |
| Postontzia   | 22.660         | 18.462                    | 4.198         | 18,5%       |
| Telegram   | 2.407          | 1.682                     | 725           | 30,1%       |
| <b>ARRETAN ERABILIKO HIZKUNTZA</b>   |                |                           |               |             |
| Euskara  | 14,47%         | 17,10%                    | -2,63%        |             |
| Gaztelania   | 82,92%         | 82,90%                    | 0,02%         |             |
| <b>SEXUA</b>   |                |                           |               |             |
| Gizonak  | 39,11%         | 34,80%                    | 4,31%         |             |
| Emakumeak  | 58,55%         | 60,60%                    | -2,05%        |             |
| Zehaztu gabe (*)   | 3,13%          | 4,60%                     | -1,47%        |             |

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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

## 1.2 Egindako arreten hileko estatistika, kate, hizkuntza eta sexuaren arabera sailkatua

Taula honek irudikatzen ditu, **zenbakiak eta arretetako ehunekoak** Zuzenean zerbitzuan arreta egindakoak 2017 urtean.

Estatistika hurrengo irizpideen arabera lortzen dira:

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

### Hileko arretak artatutako pertsonen sexuaren, arreta-hizkuntzaren eta katearen arabera EAE-an 2017.

|             | ARRETA         | KANALA         |                |               |              | HIZKUNTZA     |               | SEXUA         |               |               |
|-------------|----------------|----------------|----------------|---------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|             | Guztira        | Aurrez aurre   | Telefonoz      | Postontzia    | Telegram     | Euskara       | Gaztelania    | Gizonak       | Emakumeak     | Zeh. Gabe (*) |
|             |                |                |                |               |              | (%)           | (%)           | (%)           | (%)           | (%)           |
| <b>2017</b> | <b>853.418</b> | <b>466.945</b> | <b>361.406</b> | <b>22.660</b> | <b>2.407</b> | <b>14,47%</b> | <b>82,92%</b> | <b>39,11%</b> | <b>58,55%</b> | <b>3,13%</b>  |
| Urtarrila   | 75.682         | 41.107         | 32.494         | 1.919         | 162          | 16,07%        | 81,62%        | 39,70%        | 56,93%        | 3,37%         |
| Otsaila     | 74.847         | 39.235         | 33.612         | 1.825         | 175          | 17,31%        | 79,83%        | 38,06%        | 58,04%        | 3,90%         |
| Martxoa     | 93.968         | 51.591         | 39.988         | 2.158         | 231          | 15,08%        | 82,66%        | 36,47%        | 60,28%        | 3,25%         |
| Apirila     | 61.347         | 31.962         | 27.719         | 1.489         | 177          | 13,66%        | 83,58%        | 39,08%        | 57,79%        | 3,13%         |
| Maiatza     | 83.698         | 44.442         | 36.941         | 2.075         | 240          | 14,02%        | 83,22%        | 36,78%        | 60,16%        | 3,06%         |
| Ekaina      | 79.626         | 42.878         | 34.687         | 1.824         | 237          | 13,90%        | 83,30%        | 39,00%        | 57,90%        | 3,11%         |
| Uztaila     | 63.236         | 35.884         | 25.562         | 1.585         | 205          | 13,02%        | 84,36%        | 39,73%        | 57,44%        | 2,83%         |
| Abuztua     | 47.406         | 26.318         | 19.747         | 1.221         | 120          | 14,45%        | 82,56%        | 40,57%        | 56,20%        | 3,23%         |
| Iraila      | 73.169         | 39.881         | 30.575         | 2.432         | 281          | 15,45%        | 82,16%        | 38,17%        | 59,15%        | 2,68%         |
| Urria       | 72.940         | 41.167         | 29.274         | 2.296         | 203          | 13,18%        | 84,45%        | 38,32%        | 59,03%        | 2,64%         |
| Azaroa      | 70.726         | 40.171         | 28.171         | 2.171         | 213          | 12,31%        | 85,07%        | 41,09%        | 56,01%        | 2,90%         |
| Abendua     | 56.773         | 32.309         | 22.636         | 1.665         | 163          | 14,70%        | 82,53%        | 41,01%        | 55,95%        | 3,03%         |

Iturria: Eusko Jaurlaritzaren Herriarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

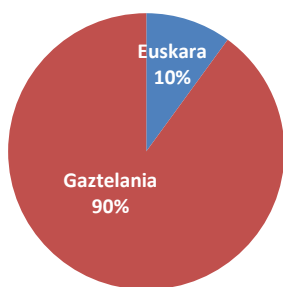
(\*) *Kasu batzuetan arduratutako pertsonaren sexua zehaztea ez da posiblea, arreta motagatik (adibidez, korrespondentzia) edota Telegram mezularitza, datu hauek epigrafearen azpian jasotzen dira "Zehaztu gabe".*

1.3 Kanal bakoitzetik egindako arretak hizkuntzaren arabera

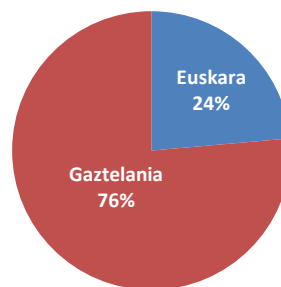
Herritarrentzako arretako hizkuntzaren irudikapen grafikoa EAE-an, kanal guztietarako, 2017 urtean zehar. Baliokak ehunekoetan adierazita daude.

Kontsulta eta deietako % hizkuntzaren arabera. 2017.

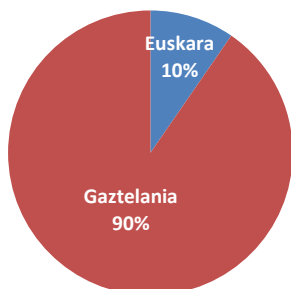
Aurrez aurreko kanala



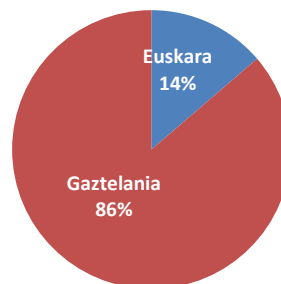
Telefono bidezkoa



Interneten - Postontzia



Telegram

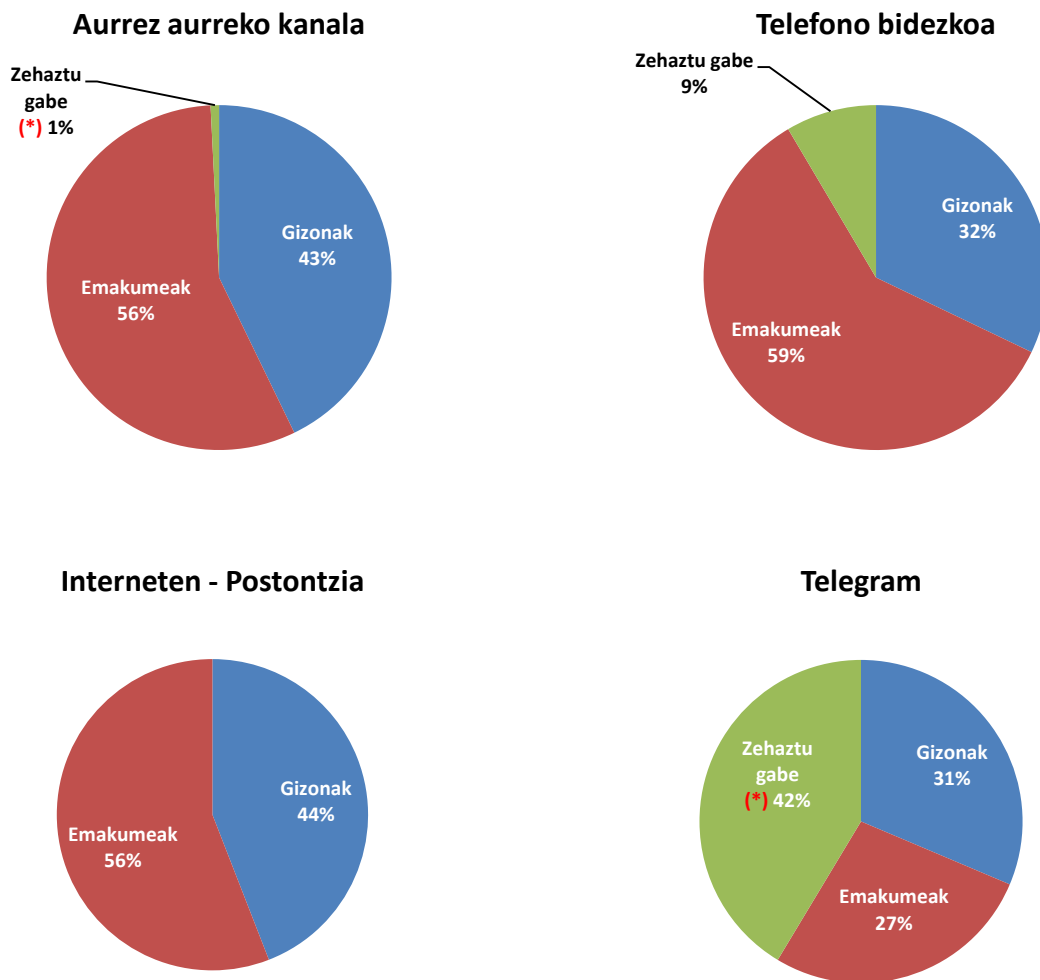


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

1.4 Kanal bakoitzetik egindako arretak pertsonaren sexuaren arabera

Herritarrentzako arretako pertsonaren **sexua arabera** irudikapen grafikoa EAE-an, kanal guztietarako, **2017 urtean** zehar. Balioak ehunekoetan adierazita daude.

**Kontsulta eta deietako % sexuaren arabera. 2017.**



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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

Bertan, honako balio hauek hartu dira kontuan:

- **Arreta-katea:**
  - Kate bakoitzean egindako arreta-kopurua, guztira (Abs.),
  - eta kontsulta horiek guztizko zenbateko orokorraren gainean ordezkutzen duten % bertikala (%b).
- **Artatutako pertsonen sexua:**
  - Arreta-kate bakoitzean artatutako emakume-kopurua, guztira (Abs.),
  - eta kate bakoitzean artatutako emakumeek zerbitzuaren guztizko zenbateko orokorraren gainean ordezkutzen duten % bertikala (%b),
  - % horizontala (%h) da kate bakoitzean artatutako emakumeek ordezkutzen duten %, arreta-katean egindako guztizko arreta-kopuruaren gainean.
  - Balio berberak, artatutako gizonen estatistika adierazteko.
  - Eta, azkenik, kontsultatutako pertsonaren sexua zehaztu ezin izan duten arreten balio absolutuak adierazi dira (adibidez, postaz egin diren arretetan eta abar).

| <b>Arreta-emateak, bidearen eta sexuaren arabera. EAE-an 2017.</b><br><i>(absolutuak eta ehuneko bertikala eta horizontala)</i> |                |       |          |       |       |         |       |       |           |
|---|----------------|-------|----------|-------|-------|---------|-------|-------|-----------|
| KANALA  | GUZTIRA        |       | EMAKUMEA |       |       | GIZONA  |       |       | Zeh. Gabe |
|   | (Abs.)         | (%b.) | (Abs.)   | (%b.) | (%h.) | (Abs.)  | (%b.) | (%h.) | Zbk       |
| Aurrez aurre  | 466.945        | 54,7% | 263.344  | 30,9% | 56,4% | 199.914 | 23,4% | 42,8% | 3.686     |
| Telefonoz   | 361.406        | 42,3% | 214.599  | 25,1% | 59,4% | 116.058 | 13,6% | 32,1% | 30.748    |
| Postontzia  | 22.660         | 2,7%  | 12.670   | 1,5%  | 55,9% | 9.990   | 1,2%  | 44,1% | 0         |
| Telegram  | 2.407          | 0,3%  | 656      | 0,1%  | 27,3% | 755     | 0,1%  | 31,4% | 996       |
| <b>GUZTIRA</b>  | <b>853.418</b> |       |          |       |       |         |       |       |           |

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

### 1.5. Arreten konparazioa, hizkuntzaren eta sexuaren arabera

Konparazio honetan arreta-hizkuntzak zerbitzuan duen eragina ikus daiteke, bai eta euskaraz eta gaztelaniaz kontsultatzen duten emakume eta gizonen kopurua egiaztatu ere.

EAEan 2017. urterako balioak honako hauek dira:

- **Arreta emateko hizkuntza:**
  - Euskaraz edo gaztelaniaz egindako arreta-kopurua, guztira (Abs.),
  - eta kontsulta horiek guztizko zenbateko orokorraren gainean ordezkatzten duten % bertikala (%b).
- **Artatutako pertsonen sexua:**
  - Hizkuntzaren arabera artatutako emakume-kopurua, guztira (Abs.),
  - eta hizkuntza bakoitzean artatutako emakumeek zerbitzuaren guztizko zenbateko orokorraren gainean ordezkatzten duten % bertikala (%b),
  - % horizontala (%h) da hizkuntza bakoitzean artatutako emakumeek ordezkatzten duten %, hizkuntza horretan egindako guztizko arreta-kopuruaren gainean.
  - Balio berberak, artatutako gizonen estatistika adierazteko.
  - Eta, azkenik, kontsultatutako pertsonaren sexua zehaztu ezin izan duten arreten balio absolutuak adierazi dira (adibidez, postaz egin diren arretetan eta abar).

#### Arreta-emateak, hizkuntzaren eta sexuaren arabera. EAE-an 2017.

*(absolutuak eta ehuneko horizontala eta bertikala)*

| HIZKUNTZA      | GUZTIRA        |       | EMAKUMEA |       |       | GIZONA  |       |       | Zeh. Gabe |
|----------------|----------------|-------|----------|-------|-------|---------|-------|-------|-----------|
|                | (Abs.)         | (%b.) | (Abs.)   | (%b.) | (%h.) | (Abs.)  | (%b.) | (%h.) | Zbk       |
| Euskara        | 126.021        | 14,8% | 77.074   | 9,0%  | 61,2% | 43.806  | 5,1%  | 34,8% | 5.142     |
| Gaztelania     | 727.397        | 85,2% | 418.683  | 49,1% | 57,6% | 287.395 | 33,7% | 39,5% | 21.320    |
| <b>GUZTIRA</b> | <b>853.418</b> |       |          |       |       |         |       |       |           |

Iturria: Eusko Jaurlaritzaren Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean



## 1.6. Egindako arretak, kontsulten gaiaren arabera

Jarraian, herritarrek **kontsultatu dituzten gai**ei buruzko konparaziozko estatistika aurkeztu da, **emakumeak edo gizonak diren kontuan hartuta.**

EAEen 2017. urterako balioak honako hauek dira:

- **Kontsultatutako gaia:**
  - Gai bakoitzean egindako arreta-kopurua, guztira (Abs.),
  - eta kontsulta horiek guztizko zenbateko orokorraren gainean ordezkatzten duten % bertikala (%b).
- **Artatutako pertsonen sexua:**
  - Kontsulten gaiaren arabera artatutako emakume-kopurua, guztira (Abs.),
  - eta gai bakoitzean artatutako emakumeek zerbitzuaren guztizko zenbateko orokorraren gainean ordezkatzten duten % bertikala (%b),
  - % horizontala (%h) da gai bakoitzean artatutako emakumeek ordezkatzten duten %, gai horretan egindako guztizko arreta-kopuruaren gainean.
  - Balio berberak, artatutako gizonen estatistika adierazteko.
  - Eta, azkenik, kontsultatutako pertsonaren sexua zehaztu ezin izan duten arreten balio absolutuak adierazi dira (adibidez, postaz egin diren arretetan eta abar).

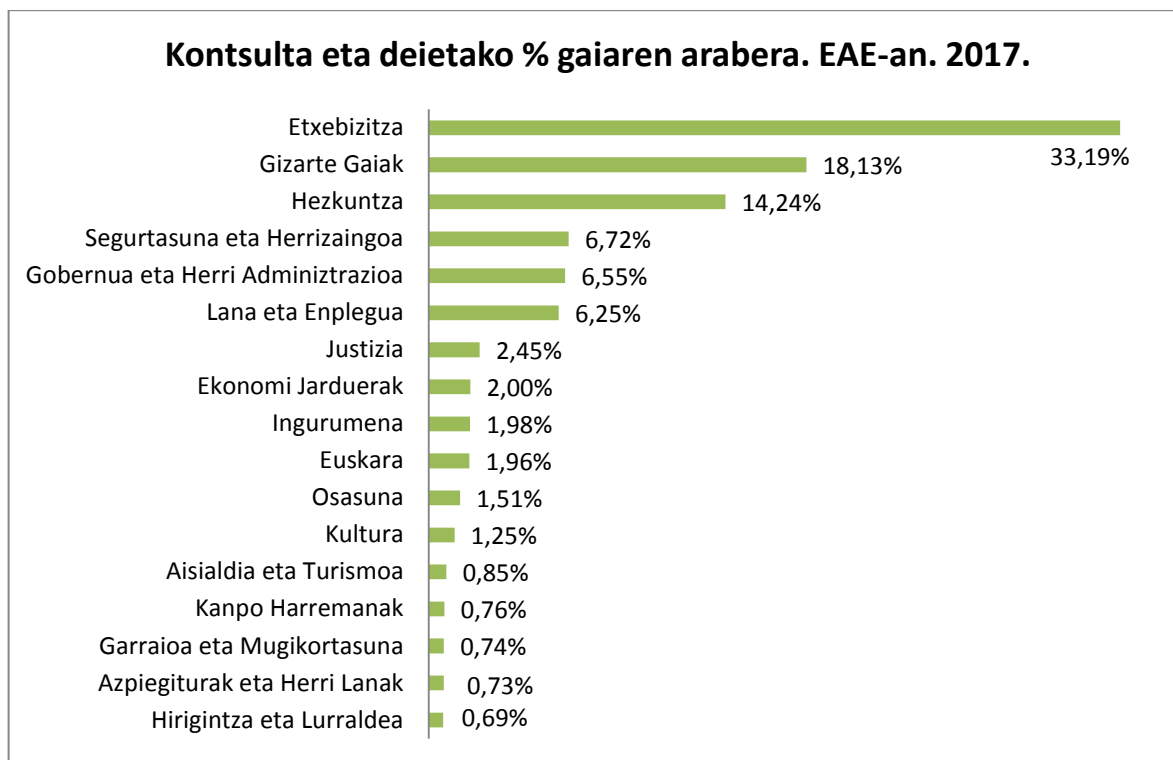
### Arreta-emateak, gaiaren eta sexuaren arabera. EAE-an 2017.

(absolutuak eta ehuneko bertikala eta horizontala)

| GAIK                              | GUZTIRA        |       | EMAKUMEA |       |       | GIZONA  |       |       | Zeh. Gabe |
|-----------------------------------|----------------|-------|----------|-------|-------|---------|-------|-------|-----------|
|                                   | (Abs.)         | (%b.) | (Abs.)   | (%b.) | (%h.) | (Abs.)  | (%b.) | (%h.) | Zbk       |
| Etxebizitza                       | 283.233        | 33,2% | 162.279  | 19,0% | 57%   | 119.012 | 14%   | 42%   | 1.942     |
| Gizarte Gaiak                     | 154.711        | 18,1% | 104.063  | 12,2% | 67%   | 49.202  | 6%    | 32%   | 1.446     |
| Hezkuntza                         | 121.555        | 14,2% | 87.017   | 10,2% | 72%   | 32.849  | 4%    | 27%   | 1.689     |
| Segurtasuna eta Herrizaingoa      | 57.357         | 6,7%  | 23.471   | 2,8%  | 41%   | 30.424  | 4%    | 53%   | 3.462     |
| Gobernua eta Herri Adminiztrazioa | 55.895         | 6,5%  | 31.649   | 3,7%  | 57%   | 22.515  | 3%    | 40%   | 1.731     |
| Lana eta Enplegua                 | 53.335         | 6,2%  | 26.415   | 3,1%  | 50%   | 25.489  | 3%    | 48%   | 1.431     |
| Justizia                          | 20.913         | 2,5%  | 10.071   | 1,2%  | 48%   | 9.413   | 1%    | 45%   | 1.429     |
| Ekonomi Jarduerak                 | 17.083         | 2,0%  | 8.288    | 1,0%  | 49%   | 7.426   | 1%    | 43%   | 1.369     |
| Ingurumena                        | 16.934         | 2,0%  | 8.493    | 1,0%  | 50%   | 7.096   | 1%    | 42%   | 1.345     |
| Euskara                           | 16.697         | 2,0%  | 9.409    | 1,1%  | 56%   | 5.934   | 1%    | 36%   | 1.354     |
| Osasuna                           | 12.892         | 1,5%  | 6.871    | 0,8%  | 53%   | 4.686   | 1%    | 36%   | 1.335     |
| Kultura                           | 10.645         | 1,2%  | 4.990    | 0,6%  | 47%   | 4.299   | 1%    | 40%   | 1.356     |
| Aisialdia eta Turismoa            | 7.230          | 0,8%  | 3.031    | 0,4%  | 42%   | 2.870   | 0%    | 40%   | 1.329     |
| Kanpo Harremanak                  | 6.519          | 0,8%  | 2.514    | 0%    | 39%   | 2.691   | 0%    | 41%   | 1.314     |
| Garraioa eta Mugikortasuna        | 6.286          | 0,7%  | 2.450    | 0,3%  | 39%   | 2.526   | 0%    | 40%   | 1.310     |
| Azpiegiturak eta Herri Lanak      | 6.211          | 0,7%  | 2.485    | 0,3%  | 40%   | 2.410   | 0%    | 39%   | 1.316     |
| Hirigintza eta Lurraldea          | 5.927          | 0,7%  | 2.258    | 0,3%  | 38%   | 2.359   | 0%    | 40%   | 1.310     |
| <b>GUZTIRA</b>                    | <b>853.418</b> |       |          |       |       |         |       |       |           |

Iturria: Eusko Jaurlaritzaren Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

La siguiente escala representa gráficamente las materias sobre las que se han recibido más número de consultas en el año 2017, en la CAPV.



Iturria: Eusko Jaurlaritzaren Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

## 2 Aurrez aurreko kanala

### 2.1 Zuzenean bulegoetan egindako arretak

Zuzeneaneko ordezkarietako bakoitzeko kanal presentzialaren jardueraren gaineko informazioa.

Irudikatutako datuak ordezkari-tza bakoitzean egindako arretetako kopuruari dagozkio 2017-an zehar, eguneko arretako erdian bezala.

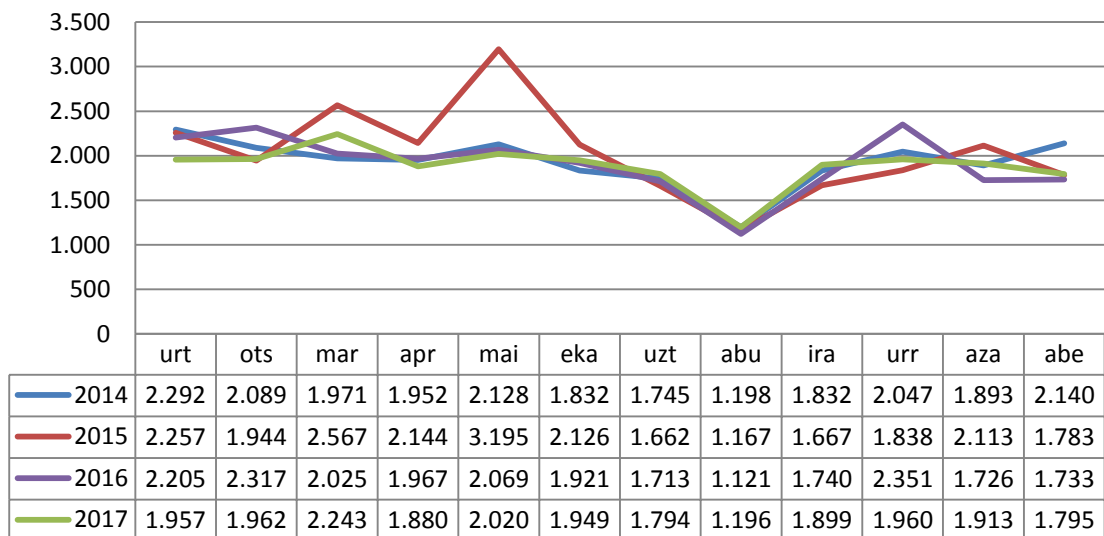
| <b>Zuzenean aurrez aurreko arreta bulegoaren arabera. EAE. 2017.</b> |                |                    |                |                 |
|--|----------------|--------------------|----------------|-----------------|
|  | <b>Guztira</b> | <b>Álava/Araba</b> | <b>Bizkaia</b> | <b>Gipuzkoa</b> |
| <b>Arreta</b>  | 464.052        | 104.768            | 250.963        | 108.321         |
| <b>Batez besteko arretak egunean</b>                                 | 1.881          | 424                | 1.018          | 440             |
| <b>Itxaroteko batez besteko denbora</b>                              | 10:18          | 03:19              | 14:17          | 08:58           |

Iturria: Eusko Jaurlaritzaren Herriarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

### 2.2 Konparaziozko urterokoa arreta aurrez aurreko kanalean

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

**Arreten hileko batezbestekoa. EAE-an 2014-2017.**

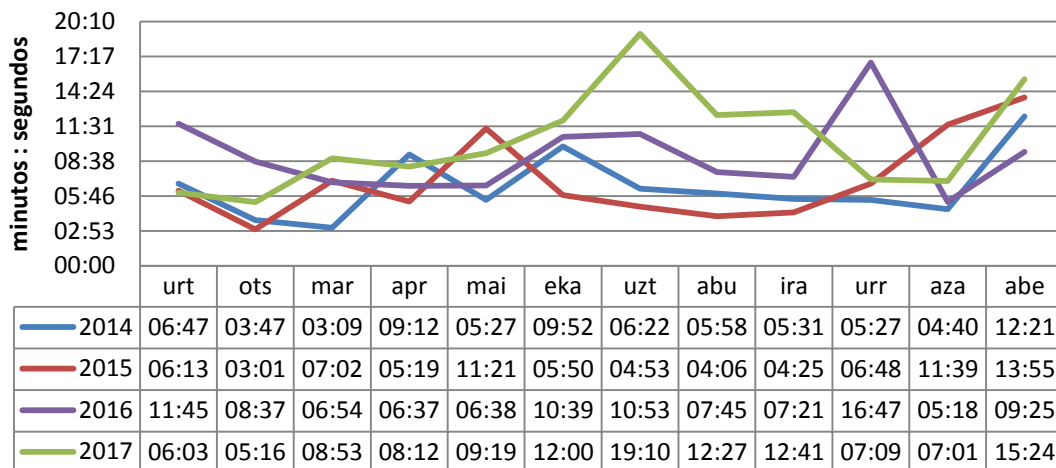


Iturria: Eusko Jaurlaritzaren Herriarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

### 2.3 Urteko konparazioa itxaronaldiko ertaineko garaia

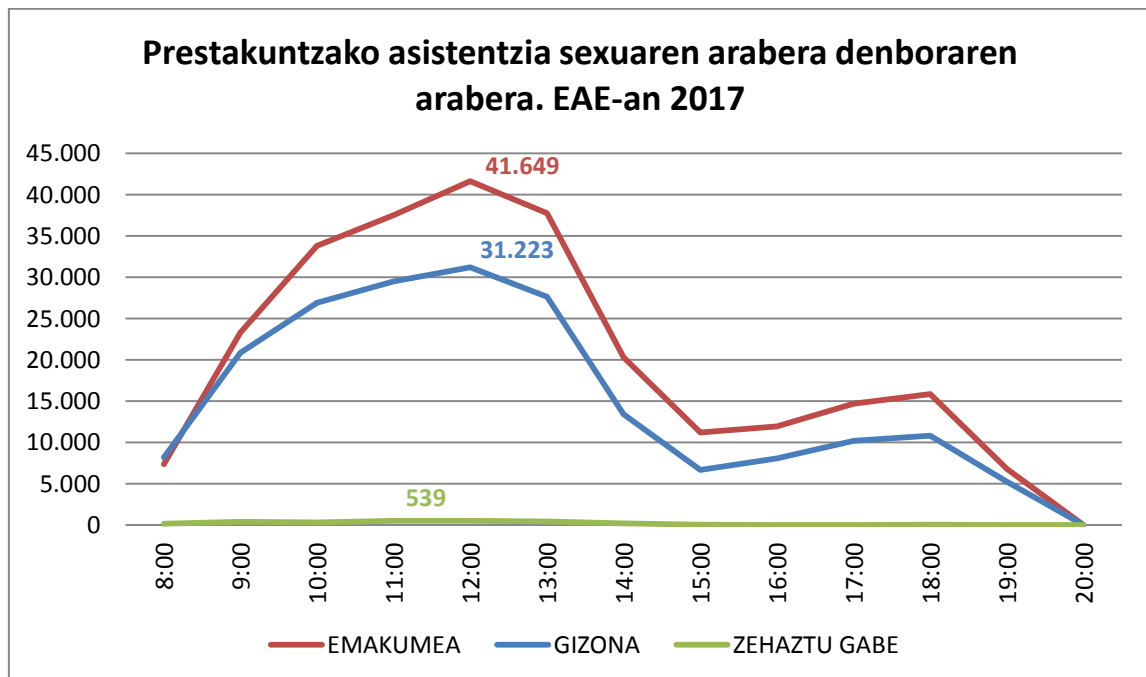
Adierazle honek denbora ertaina irudikatzen du pertsona batek tiketa hartzen dauenez Zuzeneko agenteak deitu arte.

#### Itxaroteko batezbesteko denbora. EAE. 2014-2017, hilekoa.



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

### 2.4 Prestakuntzako asistentzia sexuaren arabera denboraren arabera

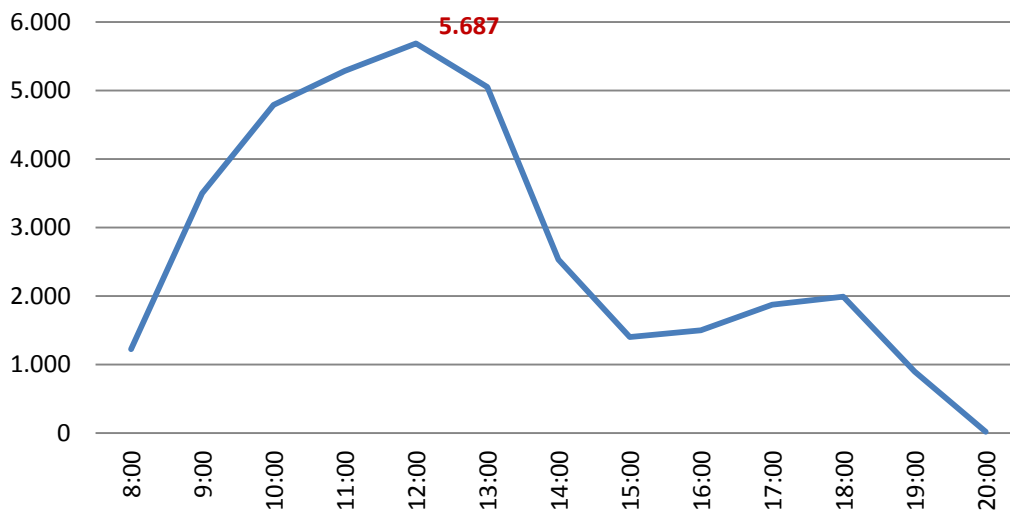


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

**2.5 Eguneko erdiak geldialdi ordutegiaren araberak**

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

**Aurrez aurreko arreten hileko batez bestekoa ordutartearen araberak. EAE-an 2017.**



Iturria: Eusko Jaurlaritzak. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2.6 Egindako arretak gaiak sailkatuta

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

| Aurrez aurreko arreeten zenbakia gaiaren arabera. EAE. 2017 |                 |                |                |                |              |                    |           |
|---|-----------------|----------------|----------------|----------------|--------------|--------------------|-----------|
| Gaia  | ZUZENEAN ARRETA |                |                |                |              | IGOTAKO KONTSULTAK |           |
|   | Álava/Araba     | Bizkaia        | Gipuzkoa       | GUZTIRA        | %            | GUZTIRA            | %         |
| Etxebizitza   | 44.538          | 104.377        | 46.575         | <b>195.490</b> | <b>42,1%</b> | 4.742              | 1,02%     |
| Gizarte Gaiak   | 27.103          | 54.031         | 24.342         | <b>105.476</b> | <b>22,7%</b> | 151                | 0,03%     |
| Hezkuntza   | 8.706           | 27.664         | 13.081         | <b>49.451</b>  | <b>10,7%</b> | 1.296              | 0,28%     |
| Lana eta Enplegua   | 9.874           | 26.000         | 3.218          | <b>39.092</b>  | <b>8,4%</b>  | 111                | 0,02%     |
| Segurtasuna eta Herrizaingoa                                | 4.605           | 14.482         | 7.415          | <b>26.502</b>  | <b>5,7%</b>  | 122                | 0,03%     |
| Gobernua eta Herri Adminiztrazioa                           | 4.416           | 8.726          | 3.969          | <b>17.111</b>  | <b>3,7%</b>  | 138                | 0,03%     |
| Justizia  | 1.452           | 4.057          | 2.601          | <b>8.110</b>   | <b>1,7%</b>  | 158                | 0,03%     |
| Euskara   | 955             | 2.541          | 3.038          | <b>6.534</b>   | <b>1,4%</b>  | 57                 | 0,01%     |
| Ekonomi Jarduerak   | 962             | 1.319          | 957            | <b>3.238</b>   | <b>0,7%</b>  | 57                 | 0,01%     |
| Kultura   | 262             | 580            | 727            | <b>1.569</b>   | <b>0,3%</b>  | 59                 | 0,01%     |
| Osasuna   | 727             | 647            | 184            | <b>1.558</b>   | <b>0,3%</b>  | 21                 | 0,00%     |
| Ingurumena  | 183             | 969            | 314            | <b>1.466</b>   | <b>0,3%</b>  | 4                  | 0,00%     |
| Kanpo Harremanak  | 278             | 202            | 170            | <b>650</b>     | <b>0,1%</b>  | 0                  | 0,00%     |
| Azpiegiturak eta Herri Lanak                                | 59              | 166            | 90             | <b>315</b>     | <b>0,1%</b>  | 2                  | 0,00%     |
| Garraioa eta Mugikortasuna                                  | 71              | 126            | 70             | <b>267</b>     | <b>0,1%</b>  | 0                  | 0,00%     |
| Aisialdia eta Turismoa                                      | 32              | 62             | 80             | <b>174</b>     | <b>0,0%</b>  | 13                 | 0,00%     |
| Hirigintza eta Lurralde                                     | 26              | 45             | 44             | <b>115</b>     | <b>0,0%</b>  | 3                  | 0,00%     |
| <b>GUZTIRA</b>  | <b>104.249</b>  | <b>245.994</b> | <b>106.875</b> | <b>457.118</b> | <b>99%</b>   | <b>6.934</b>       | <b>1%</b> |
|   | <b>464.052</b>  |                |                |                |              |                    |           |

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herriarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

### 3 Telefono bidezkoa

#### 3.1 Urtean arduratutako deiak

Hiritarretarako arretako kanal telefonikoaren jardueraren gaineko txostena.

Irudikatutako datuak dei kopuruari dagozkio 2017-an zehar, arduratutako deiak eguneko batezbestekoa bezala.

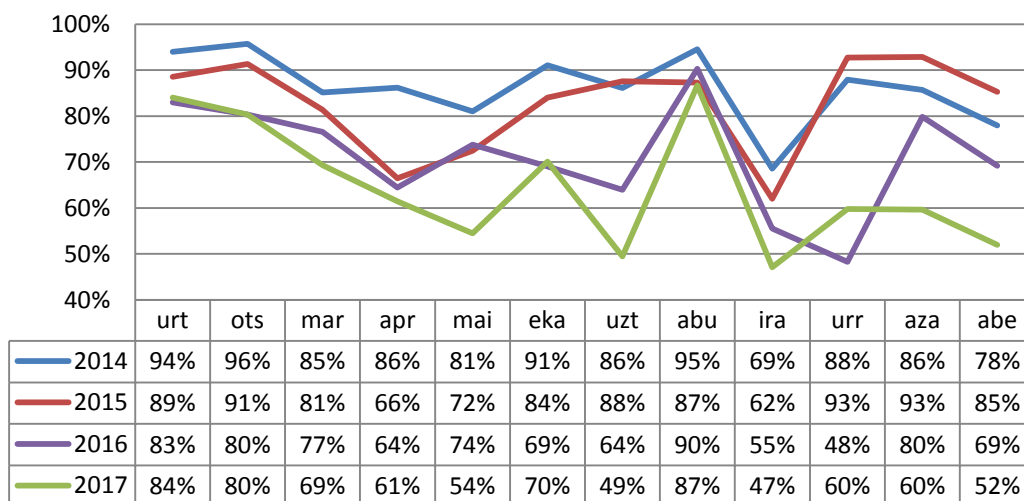
| Zuzenean telefono bidezkoa. EAE. 2017. |         |
|--|---------|
|  | GUZTIRA |
| Jasotako deiak                         | 579.912 |
| Erantzundako deiak                     | 361.406 |
| Eguneko sarrerako deien batezbestekoa  | 1.446   |
| Arreta-maila                           | 62%     |

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

#### 3.2 Urteko konparatiboa arreta telefonikoko maila

Konparaziozko urteroko honetan kalitatea edo azken 4 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. 2014-2017, hilekoa.



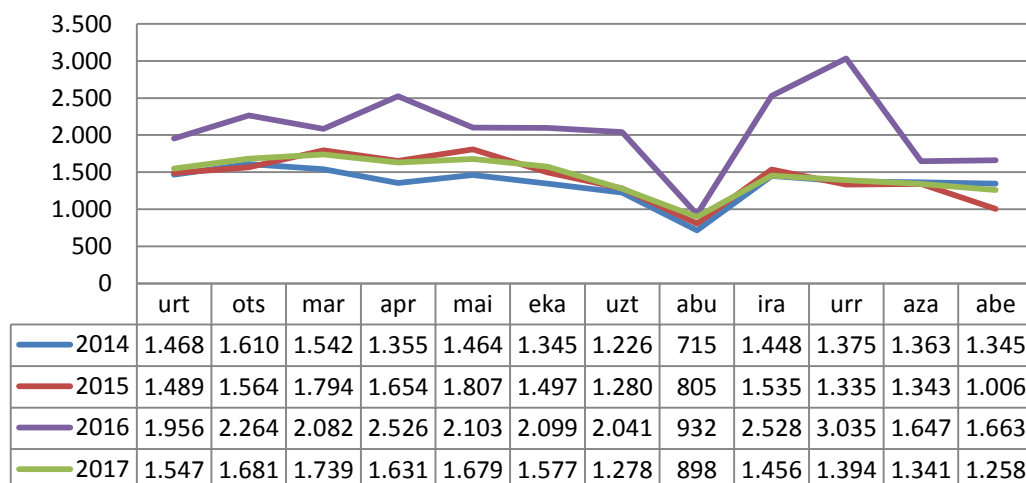
Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

### 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 4 urteetan zeharreko hilabeteari.

#### Hilabete bakoitzeko deien batezbestekoa. EAE. 2014-2017.

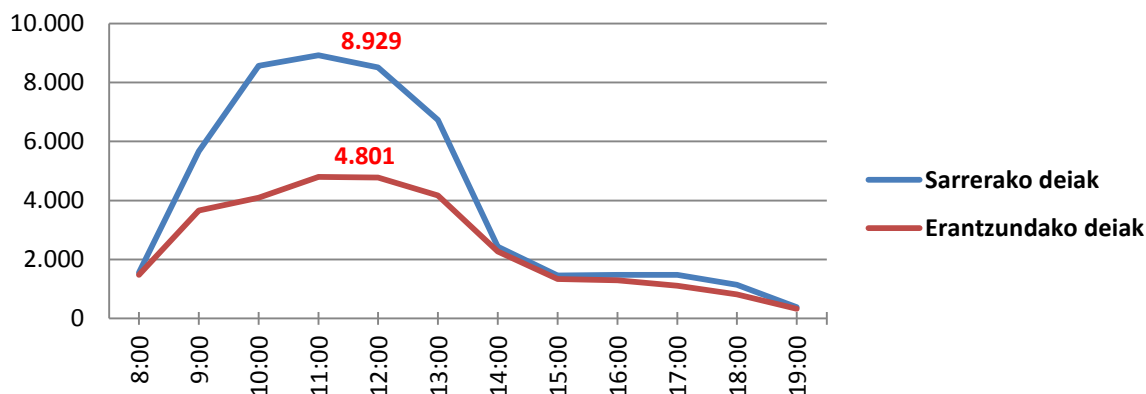


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

### 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 2017.



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.

#### Arreta telefono bidezko gaiaren arabera. EAE. 2017.

| GAIK                              | ERANTZUNDAKO DEIAK |              | TRANSFERITUTAKO DEIAK |              |
|-----------------------------------|--------------------|--------------|-----------------------|--------------|
|                                   | Zenbakia           | %            | Zenbakia              | %            |
| Etxebizitza                       | 67.349             | 24,9%        | 3.363                 | 1,2%         |
| Hezkuntza                         | 54.189             | 20,0%        | 6.529                 | 2,4%         |
| Gizarte Gaiak                     | 41.122             | 15,2%        | 1.619                 | 0,6%         |
| Gobernua eta Herri Adminiztrazioa | 22.409             | 8,3%         | 8.359                 | 3,1%         |
| Segurtasuna eta Herrizaingoa      | 22.561             | 8,3%         | 1.400                 | 0,5%         |
| Ingurumena                        | 5.515              | 2,0%         | 3.666                 | 1,4%         |
| Ekonomi Jarduerak                 | 5.229              | 1,9%         | 2.272                 | 0,8%         |
| Osasuna                           | 4.322              | 1,6%         | 983                   | 0,4%         |
| Euskara                           | 3.222              | 1,2%         | 372                   | 0,1%         |
| Justizia                          | 4.647              | 1,7%         | 1.969                 | 0,7%         |
| Kultura                           | 1.804              | 0,7%         | 945                   | 0,3%         |
| Lana eta Enplegua                 | 3.033              | 1,1%         | 1.582                 | 0,6%         |
| Kanpo Harremanak                  | 271                | 0,1%         | 22                    | 0,0%         |
| Aisialdia eta Turismoa            | 855                | 0,3%         | 226                   | 0,1%         |
| Garraioa eta Mugikortasuna        | 248                | 0,1%         | 147                   | 0,1%         |
| Azpiegiturak eta Herri Lanak      | 264                | 0,1%         | 66                    | 0,0%         |
| Hirigintza eta Lurralde           | 111                | 0,0%         | 83                    | 0,0%         |
| <b>GUZTIRA</b>                    | <b>237.151</b>     | <b>87,6%</b> | <b>33.603</b>         | <b>12,4%</b> |
|                                   |                    |              | <b>270.754</b>        |              |

Iturria: Eusko Jaurlaritzaren Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

## 4 Arreta herritarreko postontzia

### 4.1 Postontzi elektronikoko estatistika

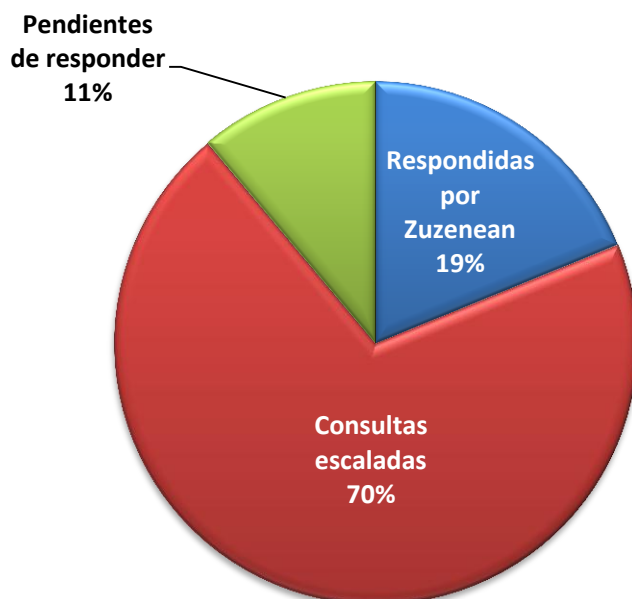
Hurrengo informazioak jasotako kontsulten arabera postontziaren jardura irudikatzen du eta 2017-an zeharreko beren egoera.

| Postontzi elektronikoko estatistikak. 2017. |            |
|---|------------|
|   | KONTSULTAK |
| Jasotako dei guztira                        | 22.660     |
| Erantzundako dei guztira                    | 20.474     |
| Zuzeneanek erantzundako deiak               | 3.709      |
| Igotako deiak                               | 13.795     |
| % erantzundako kontsulta guztira            | 90%        |

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Datara 2017/12/31 geratzen dira 2126 erantzutea kontsulta pendiente, zein segur aski, urte berriko hurrengo bi lanegunetan erantzungo dute.

### Postontzi elektronikoko estadistikak. 2017.



4.2 Postontzian jasotako gaietatik elkartutako kontsultak

| <b>Gaiaren arabera erantzundako kontsultak (balio absolutuak eta ehunekoa). EAE. 2017.</b> |                         |               |                    |               |
|--|-------------------------|---------------|--------------------|---------------|
| GAIAK  | ZUZENEAN ERANTZUNDAKOAK |               | IGOTAKO KONTSULTAK |               |
|  | Zenbakia                | %             | Zenbakia           | %             |
| Etxebizitza  | 1.201                   | 5,30%         | 4.778              | 21,09%        |
| Hezkuntza  | 859                     | 3,79%         | 3.368              | 14,86%        |
| Gobernua eta Herri Adminiztrazioa  | 643                     | 2,84%         | 711                | 3,14%         |
| Gizarte Gaiak  | 346                     | 1,53%         | 299                | 1,32%         |
| Segurtasuna eta Herrizaingoa   | 153                     | 0,68%         | 963                | 4,25%         |
| Euskara  | 120                     | 0,53%         | 220                | 0,97%         |
| Osasuna  | 90                      | 0,40%         | 388                | 1,71%         |
| Ekonomi Jarduerak  | 65                      | 0,29%         | 625                | 2,76%         |
| Justizia   | 63                      | 0,28%         | 413                | 1,82%         |
| Lana eta Enplegua  | 58                      | 0,26%         | 497                | 2,19%         |
| Aisialdia eta Turismoa   | 26                      | 0,11%         | 423                | 1,87%         |
| Kultura  | 24                      | 0,11%         | 337                | 1,49%         |
| Ingurumena   | 21                      | 0,09%         | 466                | 2,06%         |
| Garraioa eta Mugikortasuna   | 16                      | 0,07%         | 99                 | 0,44%         |
| Azpiegiturak eta Herri Lanak   | 14                      | 0,06%         | 43                 | 0,19%         |
| Kanpo Harremanak   | 6                       | 0,03%         | 61                 | 0,27%         |
| Hirigintza eta Lurraldeak  | 4                       | 0,02%         | 104                | 0,46%         |
| <b>ERANTZUNDAKOAK</b>  | <b>3.709</b>            | <b>16,37%</b> | <b>13.795</b>      | <b>60,88%</b> |
| <b>EZ DIREN ERANTZUNDAK</b>  | <b>5.156</b>            |               | <b>23%</b>         |               |
| <b>GUZTIRA</b>   | <b>22.660</b>           |               | <b>100%</b>        |               |

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herriarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

**5 Telegram mezularitza**

| <b>Gaiaren arabera jasotako kontsultak (balio absolutuak eta ehunekoak). EAE. 2017.</b> |                                |              |                           |             |
|---|--------------------------------|--------------|---------------------------|-------------|
| <b>GAIA</b>   | <b>ZUZENEAN ERANTZUNDAKOAK</b> |              | <b>IGOTAKO KONTSULTAK</b> |             |
|   | <b>Zenbakia</b>                | <b>%</b>     | <b>Zenbakia</b>           | <b>%</b>    |
| Etxebizitza   | 751                            | 31,20%       | 14                        | 0,58%       |
| Hezkuntza   | 636                            | 26,42%       | 10                        | 0,42%       |
| Gobernua eta Herri Adminiztrazioa   | 360                            | 14,96%       | 8                         | 0,33%       |
| Gizarte Gaiak   | 176                            | 7,31%        | 5                         | 0,21%       |
| Segurtasuna eta Herrizaingoa  | 106                            | 4,40%        | 3                         | 0,12%       |
| Euskara   | 77                             | 3,20%        | 4                         | 0,17%       |
| Ekonomi Jarduerak   | 76                             | 3,16%        | 3                         | 0,12%       |
| Justizia  | 47                             | 1,95%        | 1                         | 0,04%       |
| Lana eta Enplegua   | 39                             | 1,62%        | 0                         | 0,00%       |
| Kultura   | 27                             | 1,12%        | 0                         | 0,00%       |
| Osasuna   | 22                             | 0,91%        | 0                         | 0,00%       |
| Ingurumena  | 18                             | 0,75%        | 0                         | 0,00%       |
| Aisialdia eta Turismoa  | 8                              | 0,33%        | 0                         | 0,00%       |
| Garraioa eta Mugikortasuna  | 6                              | 0,25%        | 0                         | 0,00%       |
| Kanpo Harremanak  | 3                              | 0,12%        | 0                         | 0,00%       |
| Azpiegiturak eta Herri Lanak  | 3                              | 0,12%        | 1                         | 0,04%       |
| Hirigintza eta Lurraldea  | 3                              | 0,12%        | 0                         | 0,00%       |
| <b>ERANTZUNDAKO KONTSULTAK</b>  | <b>2.358</b>                   | <b>98,0%</b> | <b>49</b>                 | <b>2,0%</b> |
| <b>GUZTIRA</b>  | <b>2.407</b>                   |              | <b>100%</b>               |             |

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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

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

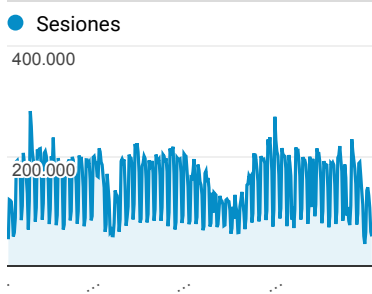
1 ene. 2017 - 31 dic. 2017

**Todos los usuarios**  
 100,00 % Sesiones

¿Cuántas visitas hemos tenido?

**53.385.342**  
 % del total: 100,00 % (53.385.342)

Evolución de las visitas



Páginas / Visita

**4,04**  
 Media de la vista: 4,04 (0,00 %)

Porcentaje de rebote

**33,16 %**  
 Media de la vista: 33,16 % (0,00 %)

Duración media de la visita

**00:03:21**  
 Media de la vista: 00:03:21 (0,00 %)

¿Son nuevos o recurrentes?

| Tipo de usuario   | Sesiones   | Número de visitas a páginas |
|-------------------|------------|-----------------------------|
| Returning Visitor | 39.870.043 | 170.109.950                 |
| New Visitor       | 13.515.299 | 45.659.336                  |

¿Cuántas páginas han visitado?

**215.769.286**  
 % del total: 100,00 % (215.769.286)

Evolución páginas vistas

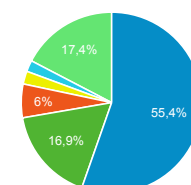


Páginas más vistas

| Título de la página                                 | Número de visitas a páginas | Duración media de la sesión |
|---|-----------------------------|-----------------------------|
| www.lanbide.net                                     | 38.879.166                  | 00:04:29                    |
| Elhuyar Hiztegia CC                                 | 31.773.738                  | 00:08:48                    |
| Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología           | 10.728.374                  | 00:01:46                    |
| (not set)   | 10.653.463                  | 00:05:28                    |
| Home Mobile   | 7.578.614                   | 00:01:27                    |
| Predicción meteorológica para hoy - Móvil           | 7.529.942                   | 00:01:21                    |
| Inicio de Lanbide - Servicio Vasco de Empleo        | 6.552.206                   | 00:02:13                    |
| Predicción meteorológica para mañana - Móvil        | 5.588.985                   | 00:01:15                    |
| Predicción meteorologica para pasado mañana - Móvil | 4.203.757                   | 00:01:24                    |
| Tendencias meteorológicas para los próximos días    | 3.999.546                   | 00:01:13                    |

¿De dónde vienen las visitas?

google (direct) lanbide.euskadi.eus euskadi.eus bing Otras



Palabras clave más buscadas

| Palabra clave                  | Sesiones   |
|--------------------------------|------------|
| (not provided)                 | 30.013.147 |
| euskalmet                      | 123.145    |
| (not set)                      | 118.200    |
| elhuyar                        | 39.522     |
| osakidetza                     | 32.987     |
| hezkuntza                      | 20.218     |
| lanbide                        | 18.339     |
| ivap                           | 14.741     |
| elhuyar hiztegia               | 11.598     |
| portal del empleado osakidetza | 10.640     |

¿Desde dispositivos móviles?

