



Zuzenean zerbitzuaren urteroko jarduerako txostena

2018ko txostena

1	Datu osoak: arreta-kanal guztiak	3
1.1	2018an 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
2	Aurrez aurreko kanala	11
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
3	Telefono bidezkoa	15
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
4	Arreta herritarreko postontzia	18
4.1	Postontzi elektronikoko estatistika	18
4.2	Postontzian jasotako gaietatik elkartutako kontsultak	19
5	Telegram mezularitza	20
6	I. eranskina: Euskadi.eus atariko datuak (gaztelaniaz bakarrik)	21

1 Datu osoak: arreta-kanal guztiak

Jarraian, **Zuzenean Zerbitzuak 2018 urtean** eman duen arreta-zerbitzu orokorrari buruzko datu nagusien banakapen orokorra aurkeztuko dugu.

1.1 2018an 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

Zerbitzuaren arretak kanalaren, arretarako erabilitako hizkuntzaren eta arreta jasotako pertsonaren sexuaren arabera. EAE-an 2018.				
		Aurreko urteko aldakuntza		
ARRETA	2018	2017	Diferentziala	%
GUZTIRA	887.878	853.418	34.460	4,04%
BATEZ BESTEKO ARRETA EGUNEAN	3.523	3.441	82	2,39%
KANALA				
Aurrez aurre	494.656	466.945	27.711	5,93%
Telefonoz	362.338	361.406	932	0,26%
Postontzia	28.055	22.660	5.395	23,81%
Telegram	2.829	2.407	422	17,53%
ARRETAN ERABILIKO HIZKUNTZA				
Euskara	12,86%	14,47%	-1,61%	
Gaztelania	83,58%	82,92%	0,66%	
SEXUA				
Gizonak	37,55%	39,11%	-1,56%	
Emakumeak	58,61%	58,55%	0,06%	
Zehaztu gabe (*)	3,84%	3,13%	0,71%	

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 2018 urtean.

Estatistika hurrengo irizpideen arabera lortzen dira:

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

Zerbitzuaren hileroko arretak kanalaren, arretarako erabilitako hizkuntzaren eta arreta jasotako pertsonaren sexuaren a EAE-an 2018.

	ARRETA	KANALA				HIZKUNTZA		SEXUA		
	Guztira	Aurrez aurre	Telefonoz	Postontzia	Telegram	Euskara	Gaztelania	Gizonak	Emakumeak	Zeh. Gabe (*)
						(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
2018	887.878	494.656	362.338	28.055	2.829	12,86%	83,58%	37,55%	58,61%	3,84%
Urtarrila	86.379	49.389	34.162	2.593	235	16,35%	81,82%	40,38%	57,55%	2,07%
Otsaila	78.773	45.109	31.123	2.304	237	10,96%	86,22%	36,67%	60,20%	3,12%
Martxoa	79.126	43.082	33.643	2.124	277	12,89%	83,31%	36,56%	59,29%	4,15%
Apirila	75.201	41.509	31.270	2.195	227	11,32%	85,50%	37,80%	58,77%	3,42%
Maiatza	82.156	45.221	34.170	2.548	217	12,78%	83,61%	38,46%	57,69%	3,85%
Ekaina	73.439	40.741	30.270	2.205	223	11,32%	84,71%	38,41%	57,38%	4,21%
Uztaila	62.756	34.358	26.158	2.083	157	14,04%	82,31%	38,19%	57,95%	3,86%
Abuztua	51.251	28.268	21.241	1.600	142	12,44%	84,01%	39,91%	56,27%	3,82%
Iraila	77.296	44.559	29.548	2.930	259	14,08%	82,46%	35,94%	60,38%	3,68%
Urria	78.427	41.453	33.759	2.892	323	11,35%	83,93%	36,96%	58,00%	5,05%
Azaroa	77.332	44.187	30.289	2.581	275	14,79%	80,68%	36,46%	58,66%	4,88%
Abendua	65.742	36.780	26.705	2.000	257	11,39%	84,73%	35,15%	60,67%	4,18%

Iturria: Eusko Jaurlaritzaren Herriarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

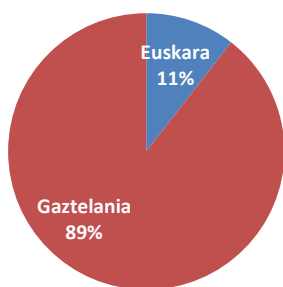
(*) *Kasu batzuetan arduratutako pertsonaren sexua zehaztea ez da posiblea, arreta motagatik (adibidez, korrespondentzia) edota Telegram mezularitza, datu hauek epigrafearen azpian jasotzen dira "Zehaztu gabe".*

1.3 Kanal bakoitzetik egindako arretak hizkuntzaren arabera

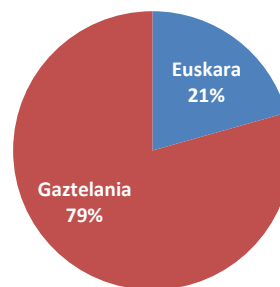
Herritarrentzako arretako hizkuntzaren irudikapen grafikoa EAE-an, kanal guztietarako, **2018 urtean** zehar. Balioak ehunekoetan adierazita daude.

Kontsulta eta deietako % hizkuntzaren arabera. 2018.

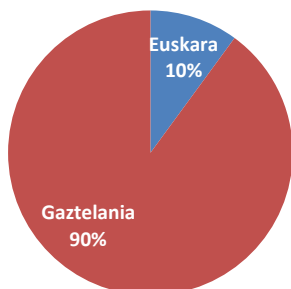
Aurrez aurreko kanala



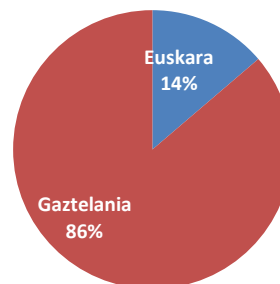
Telefono bidezkoa



Interneten - Postontzia



Telegram

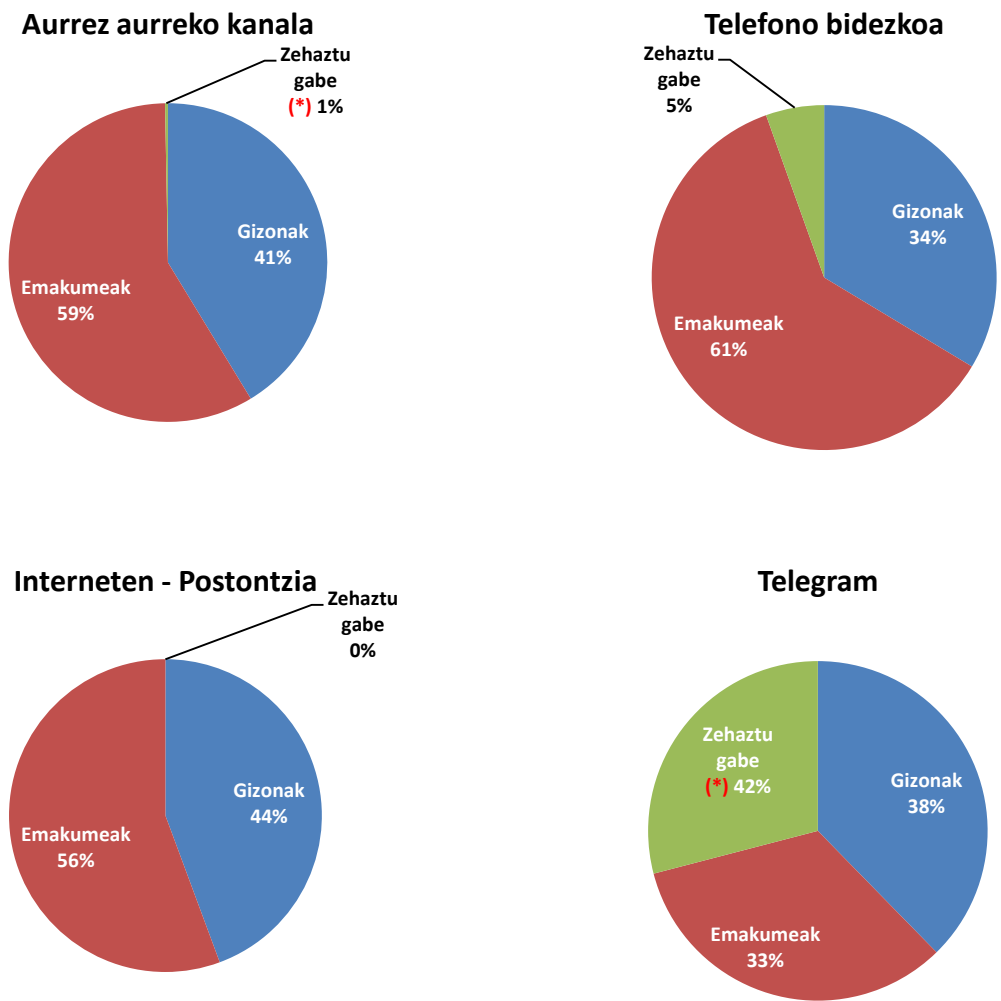


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

1.4 Kanal bakoitzetik egindako arretak pertsonaren sexuaren arabera

Herritarrentzako arretako pertsonaren **sexua arabera** irudikapen grafikoa EAE-an, kanal guztietarako, **2018 urtean** zehar. Balioak ehunekoetan adierazita daude.

Kontsulta eta deietako % sexuaren arabera. 2018.



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 ordezkatzan duten % bertikala (%b).
- **Artatutako pertsonen sexua:**
 - Arreta-kate bakoitzean artatutako emakume-kopurua, guztira (Abs.),
 - eta kate bakoitzean artatutako emakumeek zerbitzuaren guztizko zenbateko orokorraren gainean ordezkatzan duten % bertikala (%b),
 - % horizontala (%h) da kate bakoitzean artatutako emakumeek ordezkatzan 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).

Arreta-emateak, bidearen eta sexuaren arabera. EAE-an 2018.

(absolutuak eta ehuneko bertikala eta horizontala)

KANALA	GUZTIRA		EMAKUMEA			GIZONA			Zeh. Gabe
	(Abs.)	(%b.)	(Abs.)	(%b.)	(%h.)	(Abs.)	(%b.)	(%h.)	Zbk
Aurrez aurre	494.656	55,7%	288.931	32,5%	58,4%	204.288	23,0%	41,3%	1.437
Telefonoz	362.338	40,8%	220.684	24,9%	60,9%	121.837	13,7%	33,6%	19.816
Postontzia	28.055	3,2%	15.612	1,8%	55,6%	12.443	1,4%	44,4%	0
Telegram	2.829	0,3%	941	0,1%	33,3%	1.066	0,1%	37,7%	822
GUZTIRA	887.878								

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.

EAEEn 2018. urterako balioak honako hauek dira:

- **Arreta emateko hizkuntza:**
 - Euskaraz edo gaztelaniaz egindako arreta-kopurua, guztira (Abs.),
 - eta kontsulta horiek guztizko zenbateko orokorraren gainean ordezkutzen duten % bertikala (%b).
- **Artatutako pertsonen sexua:**
- Hizkuntzaren arabera artatutako emakume-kopurua, guztira (Abs.),
- eta hizkuntza bakoitzean artatutako emakumeek zerbitzuaren guztizko zenbateko orokorraren gainean ordezkutzen duten % bertikala (%b),
- % horizontala (%h) da hizkuntza bakoitzean artatutako emakumeek ordezkutzen 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 2018.

(absolutuak eta ehuneko horizontala eta bertikala)

HIZKUNTZA	GUZTIRA		EMAKUMEA			GIZONA			Zeh. Gabe
	(Abs.)	(%b.)	(Abs.)	(%b.)	(%h.)	(Abs.)	(%b.)	(%h.)	Zbk
Euskara	110.731	12,5%	77.473	8,7%	70,0%	32.491	3,7%	29,3%	767
Gaztelania	777.147	87,5%	451.822	50,9%	58,1%	291.811	32,9%	37,5%	33.514
GUZTIRA	887.878								

Iturria: Eusko Jaurlaritzaren Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

1.6 Egindako arretak, kontsulten gaiaren arabera

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

EAEen 2018. urterako balioak honako hauek dira:

- **Kontsultatutako gaia:**
 - Gai bakoitzean egindako arreta-kopurua, guztira (Abs.),
 - eta kontsulta horiek guztizko zenbateko orokorraren gainean ordezkatzen duten % bertikala (%b).
- **Artatutako pertsonen sexua:**
 - Kontsulten gaiaren arabera artatutako emakume-kopurua, guztira (Abs.),
 - eta gai bakoitzean artatutako emakumeek zerbitzuaren guztizko zenbateko orokorraren gainean ordezkatzen duten % bertikala (%b),
 - % horizontala (%h) da gai bakoitzean artatutako emakumeek ordezkatzen 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).

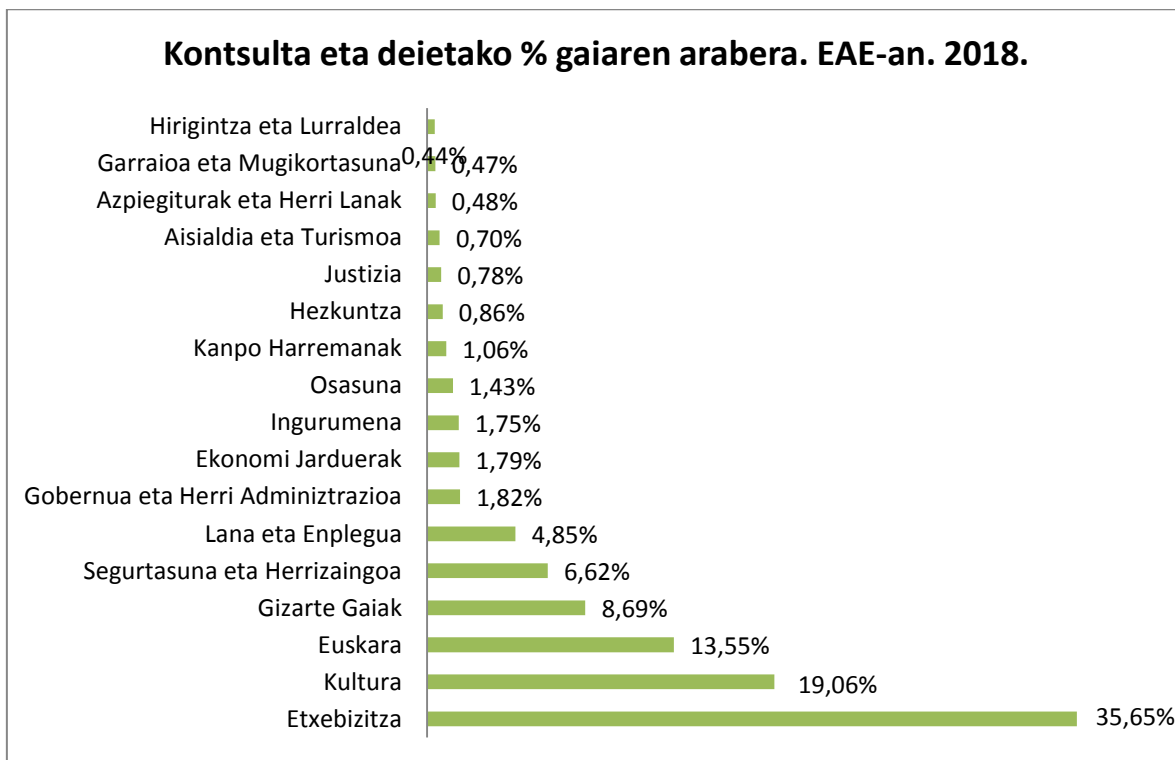
Arreta-emateak, gaiaren eta sexuaren arabera. EAE-an 2018.

(absolutuak eta ehuneko bertikala eta horizontala)

GAIK	GUZTIRA		EMAKUMEA			GIZONA			Zeh. Gabe
	(Abs.)	(%b.)	(Abs.)	(%b.)	(%h.)	(Abs.)	(%b.)	(%h.)	Zbk
Etxebizitza	316.515	35,6%	182.516	20,6%	58%	129.764	15%	41%	4.235
Kultura	169.259	19,1%	116.707	13,1%	69%	48.968	6%	29%	3.584
Euskara	120.335	13,6%	83.875	9,4%	70%	32.753	4%	27%	3.707
Gizarte Gaiak	77.141	8,7%	44.348	5,0%	57%	29.022	3%	38%	3.771
Segurtasuna eta Herrizaingoa	58.779	6,6%	24.412	2,7%	42%	30.837	3%	52%	3.530
Lana eta Enplegua	43.062	4,8%	20.914	2%	49%	18.712	2%	43%	3.436
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	16.186	1,8%	8.420	0,9%	52%	4.387	0%	27%	3.379
Ekonomi Jarduerak	15.858	1,8%	7.029	0,8%	44%	5.406	1%	34%	3.423
Ingurumena	15.569	1,8%	6.678	0,8%	43%	5.477	1%	35%	3.414
Osasuna	12.697	1,4%	5.884	0,7%	46%	3.421	0%	27%	3.392
Kanpo Harremanak	9.406	1,1%	790	0,1%	8%	5.249	1%	56%	3.367
Hezkuntza	7.641	0,9%	2.361	0,3%	31%	1.869	0%	24%	3.411
Justizia	6.939	0,8%	1.848	0,2%	27%	1.710	0%	25%	3.381
Aisialdia eta Turismoa	6.230	0,7%	1.453	0,2%	23%	1.386	0%	22%	3.391
Azpiegiturak eta Herri Lanak	4.222	0,5%	473	0,1%	11%	389	0%	9%	3.360
Garraioa eta Mugikortasuna	4.170	0,5%	407	0,0%	10%	407	0%	10%	3.356
Hirigintza eta Lurraldeak	3.874	0,4%	229	0,0%	6%	283	0%	7%	3.362
GUZTIRA	887.878								

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

La siguiente escala representa gráficamente las materias sobre las que se han recibido más número de consultas en el año 2018, en la CAPV.



Iturria: Eusko Jaurlaritzaren Herriarrentzako 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 2018-an zehar, eguneko arretako erdian bezala.

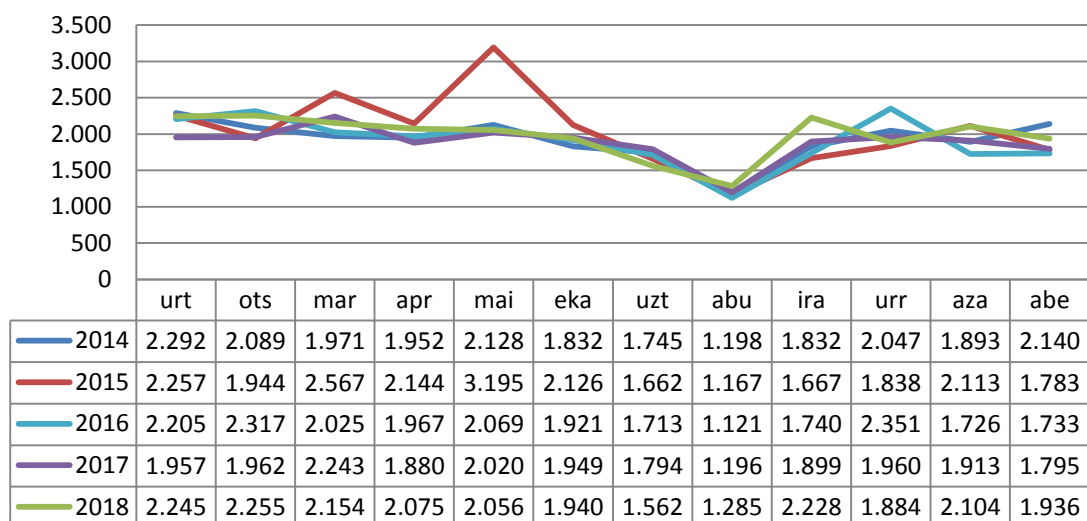
Zuzenean aurrez aurreko arreta bulegoaren arabera. EAE. 2018.				
	Guztira	Álava/Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
Arreta	494.656	111.759	265.546	117.351
Batez besteko arretak egunean	1.977	448	1.068	470
Itxaroteko batez besteko denbora	11:01	06:09	14:05	09:06

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2.2 Konparaziozko urterokoa arreta aurrez aurreko kanalean

Adierazle honek kanal presentzian 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 2014-2018.

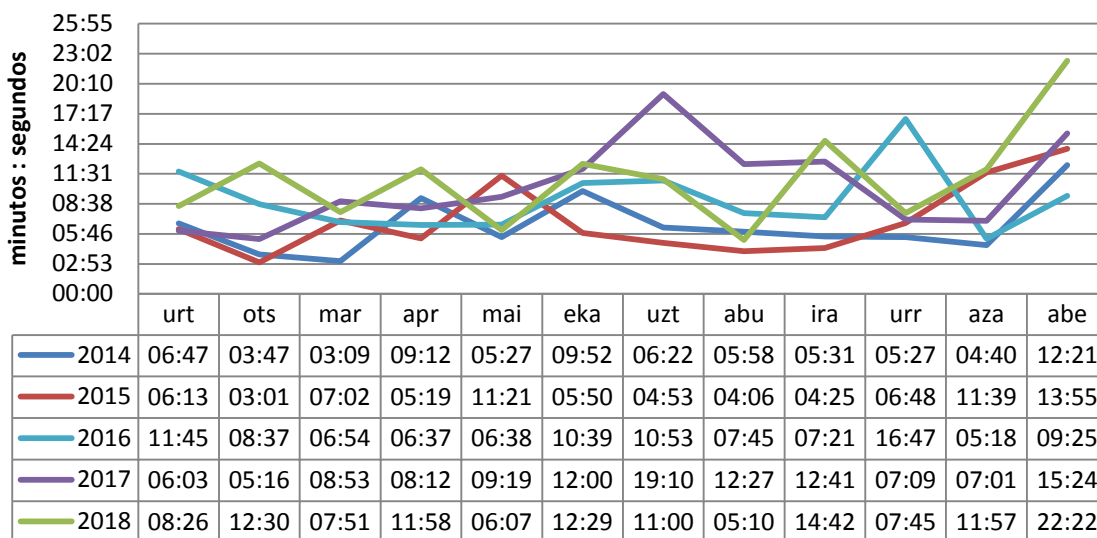


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2.3 Urteko konparazioa itxaronaldiko ertaineko garaia

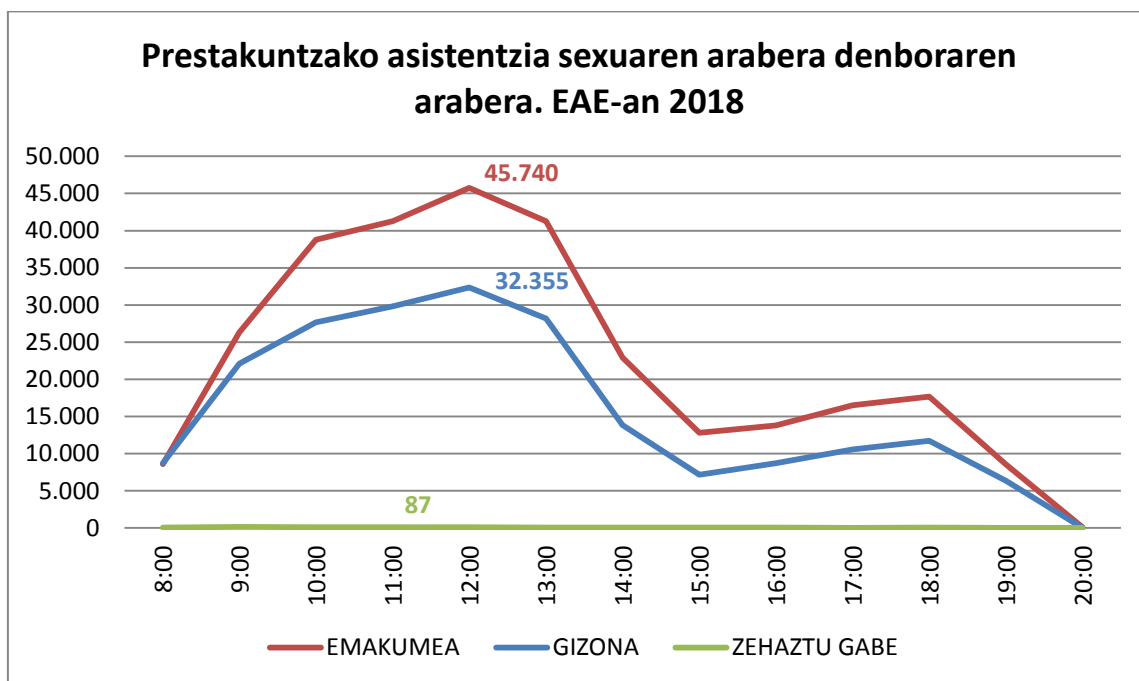
Adierazle honek denbora ertaina irudikatzen du pertsona batek tiketa hartzen dauenez Zuzeneko agenteak deitu arte.

**Itxaroteko batezbesteko denbora.
EAE. 2014-2018, hilekoa.**



Iturria: Eusko Jaurlaritzaren Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2.4 Prestakuntzako asistentzia sexuaren arabera denboraren arabera

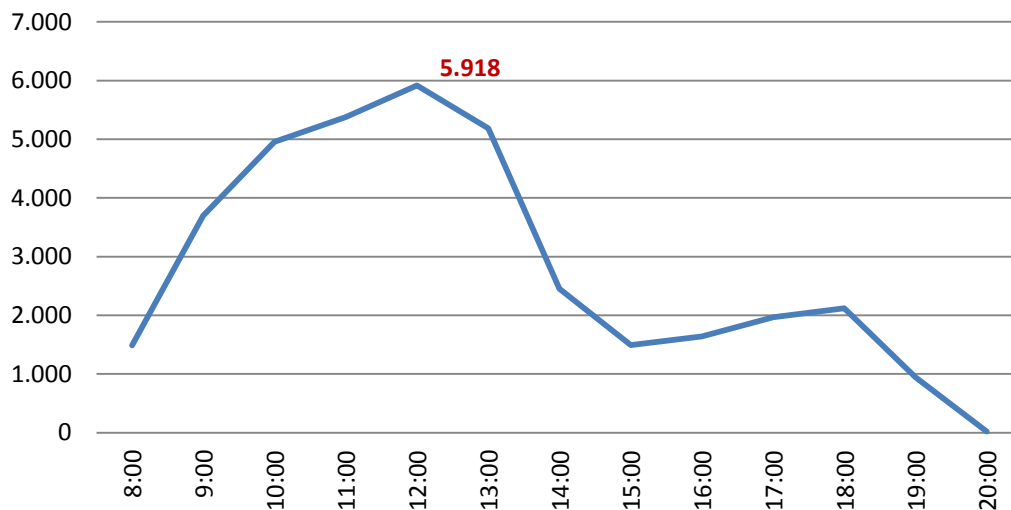


Iturria: Eusko Jaurlaritzaren Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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 ordu-tartearen araberak. EAE-an 2018.



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

2.6 Egindako arretak gaiak sailkatuta

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

Aurrez aurreko arreteen zenbakia gaiaren arabera. EAE. 2018							
Gaia	ZUZENEAN ARRETA					IGOTAKO KONTSULTAK	
	Álava/Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	GUZTIRA	%	GUZTIRA	%
Etxebizitza	44.230	116.152	53.787	219.143	98,0%	4.439	2,0%
Gizarte Gaiak	30.718	55.183	26.948	112.849	99,9%	155	0,1%
Hezkuntza	8.260	34.866	14.298	57.424	97,0%	1.775	3,0%
Lana eta Enplegua	7.404	19.522	2.442	29.368	99,6%	111	0,4%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	5.711	13.563	6.084	25.358	98,4%	412	1,6%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	5.359	14.095	5.494	24.949	99,5%	125	0,5%
Euskara	947	2.979	3.442	7.367	99,2%	63	0,8%
Ekonomi Jarduerak	888	1.391	777	3.057	98,4%	50	1,6%
Osasuna	729	929	251	1.909	98,8%	24	1,2%
Justizia	407	869	559	1.835	98,3%	31	1,7%
Ingurumena	169	978	294	1.441	99,8%	3	0,2%
Kultura	239	519	572	1.330	97,3%	37	2,7%
Kanpo Harremanak	119	126	330	575	99,8%	1	0,2%
Aisialdia eta Turismoa	41	99	99	239	95,2%	12	4,8%
Garraioa eta Mugikortasuna	52	114	59	221	100,0%	0	0,0%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	60	70	58	187	99,5%	1	0,5%
Hirigintza eta Lurraldea	5.014	69	50	163	98,8%	2	1,2%
GUZTIRA	110.347	261.524	115.544	487.415	98,5%	7.241	1,5%
	494.656						

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 2018-an zehar, arduratutako deiak eguneko batezbestekoa bezala.

Zuzenean telefono bidezkoa. EAE. 2018.	
	GUZTIRA
Jasotako deiak	556.705
Erantzundako deiak	362.338
Eguneko sarrerako deien batezbestekoa	1.438
Arreta-maila	65%

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. 2014-2018, hilekoa.



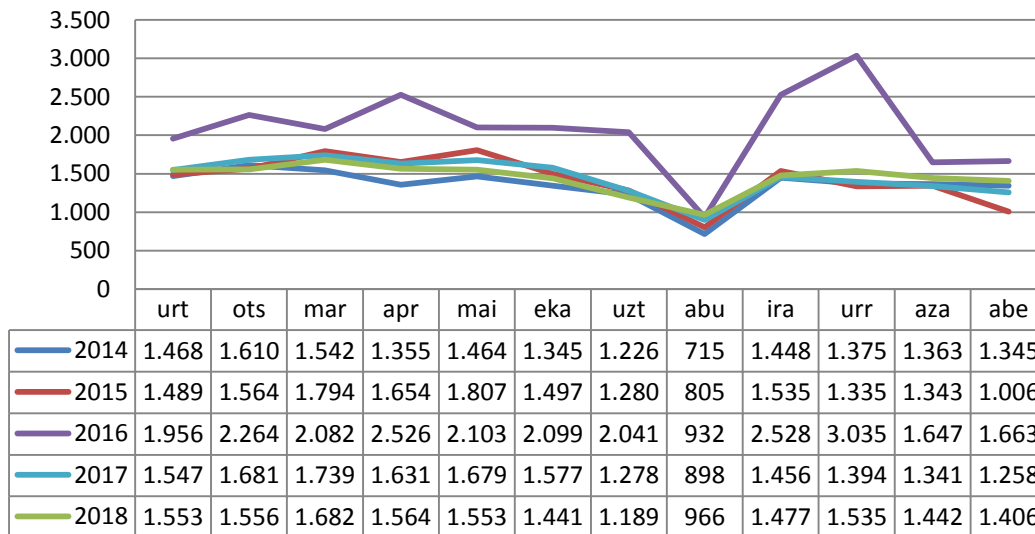
Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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. 2014-2018.

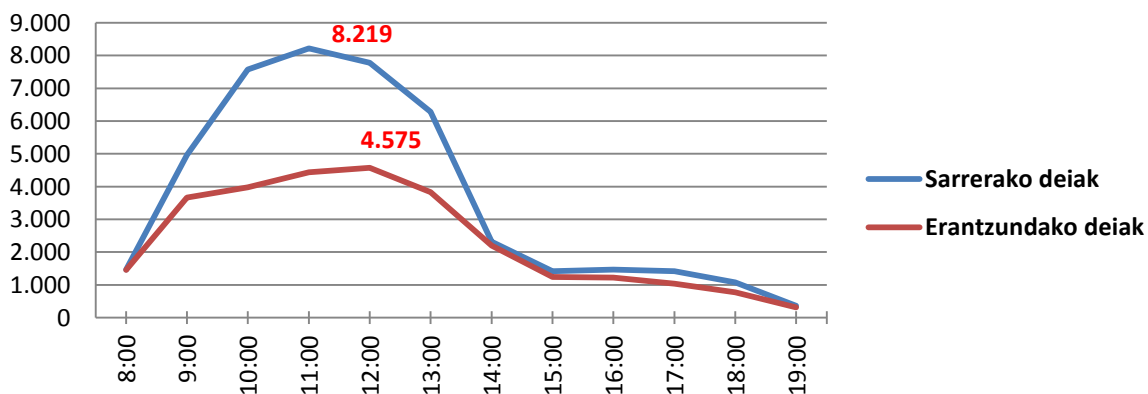


Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

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 2018.



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. 2018.

GAIK	ERANTZUNDAKO DEIAK		TRANSFERITUTAKO DEIAK	
	Zenbakia	%	Zenbakia	%
Etxebizitza	79.220	25,9%	1.032	0,3%
Gizarte Gaiak	50.576	16,6%	930	0,3%
Hezkuntza	48.782	16,0%	3.776	1,2%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	32.966	10,8%	11.792	3,9%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	27.686	9,1%	841	0,3%
Ekonomi Jarduerak	6.822	2,2%	1.715	0,6%
Ingurumena	6.503	2,1%	3.308	1,1%
Osasuna	5.764	1,9%	871	0,3%
Kanpo Harremanak	5.385	1,8%	14	0,0%
Lana eta Enplegua	4.103	1,3%	1.525	0,5%
Euskara	3.905	1,3%	257	0,1%
Aisialdia eta Turismoa	1.971	0,6%	174	0,1%
Kultura	1.828	0,6%	593	0,2%
Justizia	1.258	0,4%	366	0,1%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	547	0,2%	52	0,0%
Garraioa eta Mugikortasuna	418	0,1%	84	0,0%
Hirigintza eta Lurralde	202	0,1%	59	0,0%
GUZTIRA	277.936	91,0%	27.389	9,0%
			305.325	

Iturria: Eusko Jaurlaritzaren Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

4 Arreta herritarreko postontzia

4.1 Postontzi elektronikoko estatistika

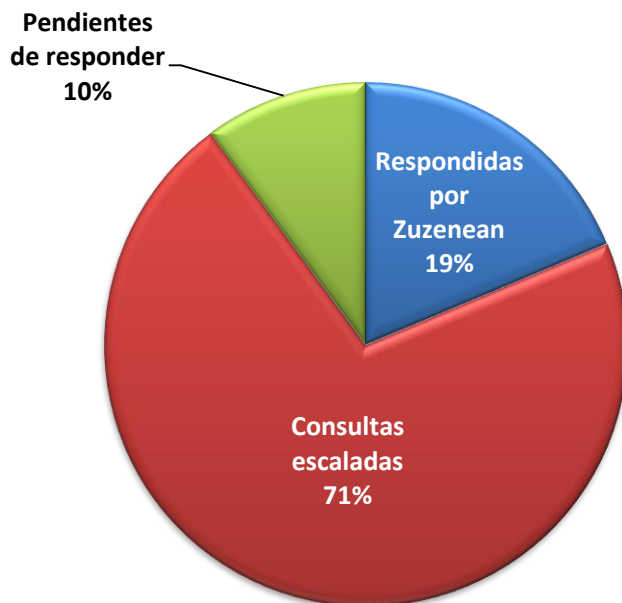
Hurrengo informazioak jasotako kontsulten arabera postontziaren jardura irudikatzen du eta 2018-an zeharreko beren egoera.

Postontzi elektronikoko estatistikak. 2018.	
	KONTSULTAK
Jasotako dei guztira	28.055
Erantzundako dei guztira	25.484
Zuzeneanek erantzundako deiak	4.770
Igotako deiak	18.160
% erantzundako kontsulta guztira	91%

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

Datara 2018/12/31 geratzen dira 2571 erantzutea kontsulta pendiente, zein segur aski, urte berriko hurrengo bi lanegunetan erantzungo dute.

Postontzi elektronikoko estadistikak. 2018.



4.2 Postontzian jasotako gaietatik elkartutako kontsultak

Gaiaren arabera erantzundako kontsultak (balio absolutuak eta ehunekoa). EAE. 2018.				
GAIK	ZUZENEAN ERANTZUNDAKOAK		IGOTAKO KONTSULTAK	
	Zenbakia	%	Zenbakia	%
Etxebizitza	1.518	5,41%	6.735	24,01%
Hezkuntza	1.036	3,69%	1.485	5,29%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	849	3,03%	3.791	13,51%
Gizarte Gaiak	592	2,11%	489	1,74%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	208	0,74%	1.480	5,28%
Euskara	168	0,60%	364	1,30%
Osasuna	108	0,38%	628	2,24%
Ekonomi Jarduerak	73	0,26%	696	2,48%
Justizia	67	0,24%	598	2,13%
Lana eta Enplegua	35	0,12%	433	1,54%
Aisialdia eta Turismoa	33	0,12%	424	1,51%
Kultura	32	0,11%	689	2,46%
Ingurumena	18	0,06%	73	0,26%
Garraioa eta Mugikortasuna	12	0,04%	68	0,24%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	9	0,03%	75	0,27%
Kanpo Harremanak	7	0,02%	71	0,25%
Hirigintza eta Lurralde	5	0,02%	61	0,22%
ERANTZUNDAKOAK	4.770	17,00%	18.160	64,73%
EZ DIREN ERANTZUNDAK	5.125		18%	
GUZTIRA	28.055		100%	

Iturria: Eusko Jaurlaritzaren Herriarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

5 Telegram mezularitza

Gaiaren arabera jasotako kontsultak (balio absolutuak eta ehunekoak). EAE. 2018.				
GAIA	ZUZENEAN ERANTZUNDAKOAK		IGOTAKO KONTSULTAK	
	Zenbakia	%	Zenbakia	%
Etxebizitza	1.068	37,33%	3	0,10%
Hezkuntza	613	21,43%	2	0,07%
Gobernua eta Herri Adminiztrazioa	412	14,40%	2	0,07%
Gizarte Gaiak	281	9,82%	0	0,00%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	127	4,44%	0	0,00%
Euskara	85	2,97%	0	0,00%
Ekonomi Jarduerak	81	2,83%	1	0,03%
Osasuna	38	1,33%	0	0,00%
Ingurumena	30	1,05%	0	0,00%
Lana eta Enplegua	30	1,05%	1	0,03%
Kultura	27	0,94%	0	0,00%
Aisialdia eta Turismoa	22	0,77%	0	0,00%
Justizia	16	0,56%	0	0,00%
Hirigintza eta Lurraldea	9	0,31%	1	0,03%
Kanpo Harremanak	7	0,24%	0	0,00%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	3	0,10%	0	0,00%
Garraioa eta Mugikortasuna	2	0,07%	0	0,00%
ERANTZUNDAKO KONTSULTAK	2.851	99,7%	10	0,3%
GUZTIRA	2.861		100%	

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herritarrentzako Arreta Zerbitzua – Zuzenean

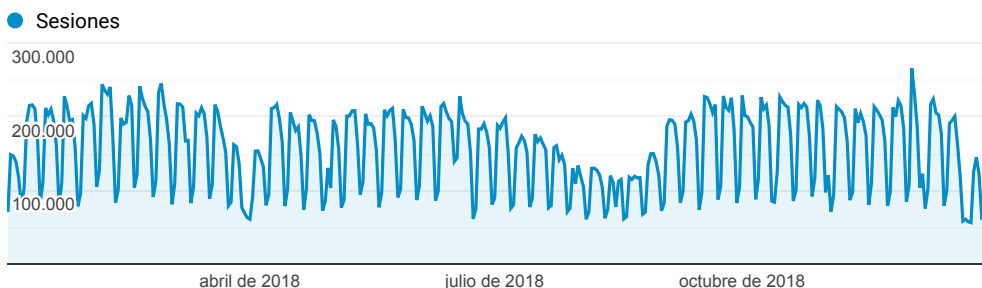
6 I. eranskina: Euskadi.eus atariko datuak (gaztelaniaz bakarrik)

Web estatistika txostena Euskadi.eus atari-sarea

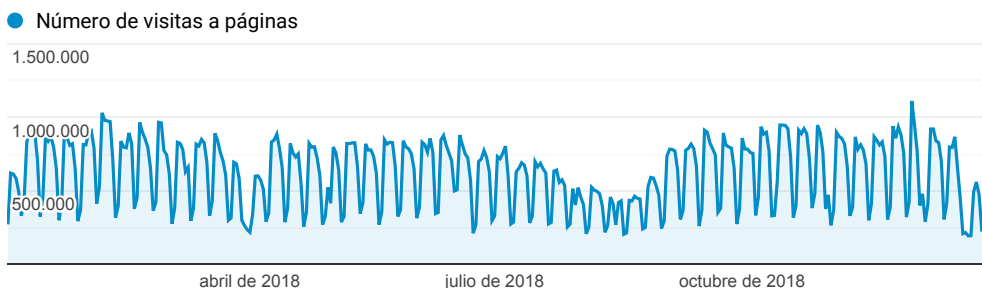
1 ene. 2018 - 31 dic. 2018

Todos los usuarios
100,00 % Sesiones

Evolución de las visitas

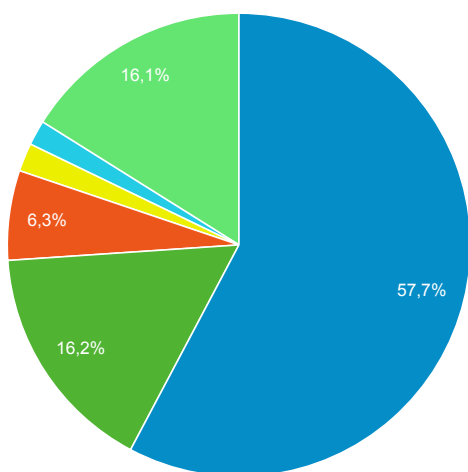


Evolución páginas vistas



¿De dónde vienen las visitas?

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



Páginas más vistas

Título de la página	Número de visitas a páginas	Duración media de la sesión
www.lanbide.net	45.464.169	00:04:28
Elhuyar Hiztegia	17.409.202	00:08:46
Euskalmet - Agencia Vasca de Meteorología	10.949.545	00:01:51

¿Cuántas páginas han visitado?

222.735.037
% del total: 100,00 % (222.735.037)

¿Cuántas visitas hemos tenido?

56.334.114
% del total: 100,00 % (56.334.114)

Páginas / Visita

3,95
Media de la vista: 3,95 (0,00 %)

Porcentaje de rebote

34,79 %
Media de la vista: 34,79 % (0,00 %)

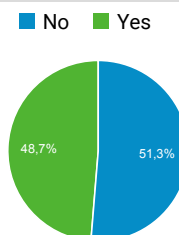
Duración media de la visita

00:03:11
Media de la vista: 00:03:11 (0,00 %)

¿Son nuevos o recurrentes?

Tipo de usuario	Sesiones	Número de visitas a páginas
Returning Visitor	42.595.595	179.292.215
New Visitor	13.738.519	43.442.822

¿Desde dispositivos móviles?



(not set)	8.688.335	00:07:05
Home Mobile	6.284.618	00:01:30
Predicción meteorológica para hoy - Móvil	6.185.636	00:01:24
Inicio de Lanbide - Servicio Vasco de Empleo	5.776.384	00:02:15
Osakidetza-Euskadi.eus	4.823.527	00:02:05
Elhuyar Hiztegia CC	4.352.539	00:08:36