Zuzenean herritarrentzako zerbitzuaren jarduerari buruzko txostena

2019ko txostena
Edukia

1 Datu osoak: arreta-kanal guztiak.............................................................................................................. 3
  1.1 Urteko arreta aurreko urtekoarekin alderatuta.................................................................................. 3
  1.2 Egindako arreta hilabete bakoitzean, kanal, hizkuntza eta sexuaren arabera...................................... 4
  1.3 Egin diren arreten laburpena, arreta egiteko erabilitako aukera eta hizkuntza aintzat hartuta ............ 5
  1.4 Egin diren arreten laburpena, erabilitako aukera eta sexua aintzat hartuta ........................................ 6
  1.5 Arreten konparazioa, kanal eta sexuaren arabera .............................................................................. 7
  1.6 Arreten konparazioa, hizkuntza eta sexuaren arabera ....................................................................... 8
  1.7 Arreten laburpena, kontsultaren gaia aintzat hartuta ...................................................................... 9

2 Aurrez aurreko arreta.................................................................................................................................. 11
  2.1 Erantzuteko ahalmena eta egindako arreten laburpena .................................................................... 11
  2.2 Eguneko arreta, orduka .................................................................................................................. 12
  2.3 Kontsulta gehien izan dituzten gaiak ............................................................................................... 13
  2.4 Sailetara bideratutako kontsultak .................................................................................................... 14
  2.5 Zuzenean zerbitzuan egindako arreta urte osoarekin alderatuta ....................................................... 15

3 Telefono bidezko arreta ............................................................................................................................ 16
  3.1 Erantzuteko ahalmena eta egindako arreten laburpena .................................................................... 16
  3.2 Eguneko arreta, ordu-tarteen arabera ............................................................................................ 16
  3.3 Kontsulta gehien izan dituzten gaiak ............................................................................................... 17
  3.4 Telefono bidezko arreta urte osoarekin alderatuta .......................................................................... 18

4 Postontzi elektronikoaren bidezko arreta ............................................................................................... 19
  4.1 Erantzuteko ahalmena eta egindako arreten laburpena .................................................................... 19
  4.2 Kontsulta gehien izan dituzten gaiak ............................................................................................... 20
  4.3 Postontzi bidezko arreta urte osoarekin alderatuta .......................................................................... 21

5 Telegram bidezko arreta .......................................................................................................................... 22
  5.1 Kontsulta gehien izan dituzten gaiak ............................................................................................... 22
  5.2 Telegram bidezko arrea urte osoarekin alderatuta .......................................................................... 23

6 Eranskina: euskadi.eus atariaren informazio analitikoa ........................................................................... 24
1 Datu osoak: arreta-kanal guztiak

Kasu batzuetan, bai arretaren hizkuntzan bai sexuan, "Zehaztu gabe (*)" epigrafe bat dago; kontsultak edo deia kontatzen dira, irizpide hauek betetzen direla:

- Aurrez aurreko arretan, korrespondentizaren kudeaketa ez da kodetzen ez hizkuntzan ez sexuan.
- Telefonoko bidezko arretan, direktorio edo daldu deia ez dira kodetzen ez hizkuntza ez sexuan.
- Batzuetan, Telegram sisteman ezin du mezu bidaltita duen pertsonaren sexua ezagutzen.
- Eta beste kasu batzuetan, arreta-kanal eta deia kontsatik ez diren kodetutak.

1.1 Urteko arreta aurreko urtekoarekin alderatuta

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

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>2019</th>
<th>2018</th>
<th>Diferentziala</th>
<th>% Dif.</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>EGINDAKO ARRETA, GUZTIRA</td>
<td>894.986</td>
<td>887.878</td>
<td>7.108</td>
<td>% 0,79</td>
</tr>
<tr>
<td>EGUNeko batezbestekoa,</td>
<td>3.608</td>
<td>3.547</td>
<td>61</td>
<td>% 1,69</td>
</tr>
<tr>
<td>GUZTIRA</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>AURREZ AURREKOOA</td>
<td>486.384</td>
<td>494.656</td>
<td>-8.272</td>
<td>% -1,70</td>
</tr>
<tr>
<td>Eguneko batezbestekoa</td>
<td>1.961</td>
<td>1.977</td>
<td>-16</td>
<td>% -0,80</td>
</tr>
<tr>
<td>TELEFONOZ</td>
<td>373.047</td>
<td>362.338</td>
<td>10.709</td>
<td>% 2,87</td>
</tr>
<tr>
<td>Eguneko batezbestekoa</td>
<td>1.503</td>
<td>1.447</td>
<td>56</td>
<td>% 3,76</td>
</tr>
<tr>
<td>POSTONTZI BIDEZ</td>
<td>31.986</td>
<td>28.055</td>
<td>3.931</td>
<td>% 12,29</td>
</tr>
<tr>
<td>Eguneko batezbestekoa</td>
<td>129</td>
<td>112</td>
<td>17</td>
<td>% 13,16</td>
</tr>
<tr>
<td>TELEGRAM BIDEZ</td>
<td>3.569</td>
<td>2.829</td>
<td>740</td>
<td>% 20,73</td>
</tr>
<tr>
<td>Eguneko batezbestekoa</td>
<td>14</td>
<td>11</td>
<td>3</td>
<td>% 20,90</td>
</tr>
<tr>
<td>HIZKUNTZA BEREIZITA</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Gaztelania</td>
<td>788.996</td>
<td>742.085</td>
<td>46.912</td>
<td>% 5,95</td>
</tr>
<tr>
<td>Zehaztu gabe (*)</td>
<td>6.965</td>
<td>31.607</td>
<td>-24.642</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>SEXUA BEREIZITA</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Emakumeak</td>
<td>546.616</td>
<td>520.378</td>
<td>26.239</td>
<td>% 4,80</td>
</tr>
<tr>
<td>Gizonak</td>
<td>308.468</td>
<td>333.427</td>
<td>-24.959</td>
<td>% -8,09</td>
</tr>
<tr>
<td>Zehaztu gabe (*)</td>
<td>39.902</td>
<td>34.074</td>
<td>5.828</td>
<td>% 14,61</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Orrialdea: 3 / 24
1.2  Egindako arreta hilabete bakoitzean, kanal, hizkuntza eta sexuaren arabera

<table>
<thead>
<tr>
<th>2019</th>
<th>Egindako arreta, guztira</th>
<th>KANAL</th>
<th>HIZKUNTZA</th>
<th>SEXUA</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>Egindako arreta</td>
<td>Aurrez aurrekoa</td>
<td>Telefono bidezkoa</td>
<td>Postontzi bidezkoa</td>
</tr>
<tr>
<td>19-urtarrila</td>
<td>93.688</td>
<td>51.727</td>
<td>38.689</td>
<td>2.949</td>
</tr>
<tr>
<td>19-Otsaila</td>
<td>86.925</td>
<td>48.493</td>
<td>35.516</td>
<td>2.600</td>
</tr>
<tr>
<td>19-Martxoa</td>
<td>83.515</td>
<td>45.844</td>
<td>34.708</td>
<td>2.593</td>
</tr>
<tr>
<td>19-Apriila</td>
<td>70.139</td>
<td>37.352</td>
<td>30.282</td>
<td>2.268</td>
</tr>
<tr>
<td>19-Maiatza</td>
<td>83.715</td>
<td>43.701</td>
<td>36.759</td>
<td>2.900</td>
</tr>
<tr>
<td>19-Ekaina</td>
<td>71.339</td>
<td>39.925</td>
<td>28.449</td>
<td>2.659</td>
</tr>
<tr>
<td>19-Uztaila</td>
<td>72.466</td>
<td>39.058</td>
<td>30.474</td>
<td>2.604</td>
</tr>
<tr>
<td>19-Abuztua</td>
<td>46.542</td>
<td>24.610</td>
<td>20.277</td>
<td>1.525</td>
</tr>
<tr>
<td>19-Iraila</td>
<td>79.098</td>
<td>42.381</td>
<td>33.267</td>
<td>3.096</td>
</tr>
<tr>
<td>19-Urria</td>
<td>82.030</td>
<td>45.239</td>
<td>33.078</td>
<td>3.389</td>
</tr>
<tr>
<td>19-Azaroa</td>
<td>65.270</td>
<td>34.559</td>
<td>27.593</td>
<td>2.867</td>
</tr>
<tr>
<td>19-Abendua</td>
<td>60.259</td>
<td>33.495</td>
<td>23.955</td>
<td>2.536</td>
</tr>
<tr>
<td>GUZTIRA</td>
<td>894.986</td>
<td>486.384</td>
<td>373.047</td>
<td>31.986</td>
</tr>
</tbody>
</table>

![](image-url)
1.3 Egin diren arreten laburpena, arreta egiteko erabilitako aukera eta hizkuntza aintzat hartuta

**2019**

Zuzenean zerbitzuan egin diren arreten ehunekoa, arreta egiteko erabilitako hizkuntza aintzat hartuta

### Aurrez aurreko arreta

<table>
<thead>
<tr>
<th>Hizkuntza</th>
<th>%</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Gaztelania</td>
<td>90,28</td>
</tr>
<tr>
<td>Euskara</td>
<td>9,72</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### Telefono bidezko arreta

<table>
<thead>
<tr>
<th>Hizkuntza</th>
<th>%</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Gaztelania</td>
<td>85,29</td>
</tr>
<tr>
<td>Euskara</td>
<td>12,84</td>
</tr>
<tr>
<td>Zehaztu gabe</td>
<td>1,87</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### Internet - Postontzia

<table>
<thead>
<tr>
<th>Hizkuntza</th>
<th>%</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Gaztelania</td>
<td>89,59</td>
</tr>
<tr>
<td>Euskara</td>
<td>10,41</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### Telegram

<table>
<thead>
<tr>
<th>Hizkuntza</th>
<th>%</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Euskera</td>
<td>13,56</td>
</tr>
<tr>
<td>Español</td>
<td>86,44</td>
</tr>
</tbody>
</table>
1.4 Egin diren arreten laburpena, erabiltako aukera eta sexua aintzat hartuta

2019

Zuzenean zerbitzuan egin diren arreten ehunekoa, arreta jaso duen pertsonaren sexua aintzat hartuta

Aurrez aurreko arreta

- Gizona % 40,15
- Emakumea % 59,70
- Zehaztu gabe % 0,15

Telefono bidezko arreta

- Gizona % 26,26
- Emakumea % 63,55
- Zehaztu gabe % 10,20

Internet - Postontzia

- Gizona % 33,26
- Emakumea % 35,28
- Zehaztu gabe % 31,47

Telegram

- Gizona % 33,26
- Emakumea % 35,28
- Zehaztu gabe % 31,47
1.5 Arreten konparazioa, kanal eta sexuaren araberako

Bertan, honako balio hauek hartu dira kontuan:

- **Arreta-katea:**
  - Kate bakoitzean egindako arreta-kopurua, guztira (Abs.),
  - eta kontsulta horiek guztizko zenbateko orokorraren gainean ordezkatzen duten % bertikala (%b).

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

<table>
<thead>
<tr>
<th>2019</th>
<th>Balioak (Abs.) eta ehuneko berticala (% B.) eta horizontala (% H.)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>KANAL</strong></td>
<td><strong>GUZTIRA (Abs.)</strong></td>
</tr>
<tr>
<td>AURREZ-AURRE</td>
<td>486.384</td>
</tr>
<tr>
<td>TELEFONOZ</td>
<td>373.047</td>
</tr>
<tr>
<td>POSTONTZIA</td>
<td>31.986</td>
</tr>
<tr>
<td>TELEGRAM</td>
<td>3.569</td>
</tr>
<tr>
<td>GUZTIRA</td>
<td>894.986</td>
</tr>
</tbody>
</table>
1.6 Arreten konparazioa, hizkuntza 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.

EAEn 2019. urterako balioak honako hauek dira:

- **Arreta emateko hizkuntza:**
  - Euskaraz edo gaztelaniaz egindako arreta-kopurua, guztira (Abs.),
  - eta kontsulta horiek guztizko zenbateko orokorraren dute % bertikala (%b).

- **Artatutako pertsonen sexua:**
  - Hizkuntzaren arabera artatutako emakume-kopurua, guztira (Abs.),
  - eta hizkuntza bakoitzean artatutako emakumeek zerbitzuaren guztizko zenbateko orokorraren dute % bertikala (%b),
  - % horizontala (%h) da hizkuntza bakoitzean artatutako emakumeek ordezkatzen duten %,
  - hizkuntza horretan egindako guztizko arreta-kopuruaren eguneko.
  - 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).

<table>
<thead>
<tr>
<th>2019</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Balioak (Abs.) eta ehuneko berticala (% B.) eta horizontala (% H.)</td>
</tr>
<tr>
<td>HIZKUNTZA</td>
</tr>
<tr>
<td>---------</td>
</tr>
<tr>
<td>EUSKARA</td>
</tr>
<tr>
<td>GAZTELANIA</td>
</tr>
<tr>
<td>Hizkuntza zeh.gabe</td>
</tr>
<tr>
<td>GUZTIRA</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Orrialdea: 8 / 24
1.7 Arreten laburpena, kontsultaren gaia aintzat hartzta

Jarraian, herritarrekin ketxako kontsultatu dituzten gaiei buruzko konparaziozko estatistika aurkezto da, emakumeak edo gizonak diren kontuan hartuta. EAEn 2019. 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 personen sexua:**
  - Kontsulten gaiaren arabera artatutako emakume-kopurua, guztira (Abs.),
  - eta gai bakoitzean artatutako emakumeek zerbitzuen guztizko zenbateko orokorraren gainean ordezkatzen duten % bertikala (%b),
  - % horizontala (%h) da gai bakoitzean artatutako emakumeek oderkatzen duten %, gai horretan egindako guztizko arreta-kopuruaren gainean.
  - Balio berberak, artatutako gizonen estatistika adieraztuko.
  - Eta, azkenik, kontsultatutako pertsonaren sexua zehaztu ezin izan duten arreten balio absolutuak adierazi dira (adibidez, postaz egin diren arretetan eta abar).

### 2019

<table>
<thead>
<tr>
<th>GAIA</th>
<th>GUZTIRA (Abs.)</th>
<th>EMAKUMEAK (Abs.)</th>
<th>GIZONAK (Abs.)</th>
<th>Sexu Zeh.gabe</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>(% B.)</td>
<td>(% B.)</td>
<td>(% H.)</td>
<td>(% B.)</td>
</tr>
<tr>
<td>Etxebizitza</td>
<td>311.823</td>
<td>185.106</td>
<td>125.776</td>
<td>36.77</td>
</tr>
<tr>
<td>Gizarte Gaiak</td>
<td>186.760</td>
<td>137.200</td>
<td>49.198</td>
<td>15.95</td>
</tr>
<tr>
<td>Hezkuntza</td>
<td>129.439</td>
<td>96.049</td>
<td>32.915</td>
<td>10.67</td>
</tr>
<tr>
<td>Gobernua eta Herri Administraioa</td>
<td>68.730</td>
<td>42.165</td>
<td>26.190</td>
<td>8.49</td>
</tr>
<tr>
<td>Segurtasuna eta Herrizainoa</td>
<td>52.936</td>
<td>32.915</td>
<td>30.291</td>
<td>9.82</td>
</tr>
<tr>
<td>LANA ETA ENPLEGUA</td>
<td>33.337</td>
<td>17.988</td>
<td>15.260</td>
<td>5.95</td>
</tr>
<tr>
<td>Ekonomia Jarduera</td>
<td>13.238</td>
<td>7.527</td>
<td>5.645</td>
<td>1.83</td>
</tr>
<tr>
<td>INGURUMENA</td>
<td>12.277</td>
<td>7.413</td>
<td>4.826</td>
<td>1.56</td>
</tr>
<tr>
<td>Euskara</td>
<td>11.091</td>
<td>7.594</td>
<td>3.446</td>
<td>1.12</td>
</tr>
<tr>
<td>KANPO HARREMANAK</td>
<td>8.870</td>
<td>790</td>
<td>8071</td>
<td>2.62</td>
</tr>
<tr>
<td>Osasuna</td>
<td>7.931</td>
<td>5.269</td>
<td>2.640</td>
<td>0.86</td>
</tr>
<tr>
<td>Kultura</td>
<td>3.576</td>
<td>1.917</td>
<td>1.624</td>
<td>0.53</td>
</tr>
<tr>
<td>AISIALDIA ETA TURISMOA</td>
<td>2.478</td>
<td>1.181</td>
<td>1.282</td>
<td>0.42</td>
</tr>
<tr>
<td>Justizia</td>
<td>966</td>
<td>519</td>
<td>437</td>
<td>0.14</td>
</tr>
<tr>
<td>Garraioa eta Mugikortasuna</td>
<td>683</td>
<td>320</td>
<td>359</td>
<td>0.12</td>
</tr>
<tr>
<td>Azpiegiturak eta Herri Lanak</td>
<td>601</td>
<td>304</td>
<td>295</td>
<td>0.10</td>
</tr>
<tr>
<td>HIRIGINTZA ETA LURRALDEA</td>
<td>406</td>
<td>185</td>
<td>213</td>
<td>0.07</td>
</tr>
</tbody>
</table>

- GUZTIRA 845.142 % 100,00 534.010 % 100,00 % 63,19 308.468 % 100,00 % 36,50 2.664
<table>
<thead>
<tr>
<th>5 gai kontsultatuenak</th>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ETXEbizitza</td>
<td>% 36,90</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Gizarte Gaiak</td>
<td>% 22,10</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Hezkuntza</td>
<td>% 15,32</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Gobernia eta Herri Administrazioa</td>
<td>% 8,13</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Segurtasuna eta Herrizaingoa</td>
<td>% 6,26</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
2. Aurrez aurreko arreta

2.1 Erantzuteko ahalmena eta egindako arreten laburpena

Atal honetan jasotzen dira “3.2. Aurrez aurreko kanalean gehienez 15 minutu edo gutxiago zain egonda zerbitzua jasotzen duten pertsonen ehunekoa” kalitate-adierazleak (Zuzenean EAEko Herritarrentzako Zerbitzuaren Zerbitzu eta Konpromiso Kartako 3. atalean azaltzen denak) izan duen betetze-mailaren balioak.

Adierazle horren 2019. urterako balio objektiboa honako hau da: pertsonen % 70ek gehienez 15 minutuan jaso zuen arreta.

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Zuzenean Bilbao</th>
<th>Zuzenean Donostia</th>
<th>Zuzenean Vitoria</th>
<th>Guztira</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Egindako arreta guztira</td>
<td>250.018</td>
<td>124.924</td>
<td>111.442</td>
<td>486.384</td>
</tr>
<tr>
<td>Arreten batezbestekoa egunean</td>
<td>1.014</td>
<td>509</td>
<td>453</td>
<td>1.961</td>
</tr>
<tr>
<td>Agenteen batezbestekoa egunean</td>
<td>25</td>
<td>15</td>
<td>14</td>
<td>54</td>
</tr>
<tr>
<td>Arreten / Agenteen batezbestekoa egunean</td>
<td>40</td>
<td>35</td>
<td>34</td>
<td>36</td>
</tr>
<tr>
<td>Arreta egiteko batez besteko denbora</td>
<td>0:08:15</td>
<td>0:08:34</td>
<td>0:07:34</td>
<td>0:08:07</td>
</tr>
<tr>
<td>Itxaroteko batez besteko denbora</td>
<td>0:09:28</td>
<td>0:04:00</td>
<td>0:04:01</td>
<td>0:05:50</td>
</tr>
<tr>
<td>Lortutako ehunekoa (itxarotea &lt;15min)</td>
<td>%59,03</td>
<td>%73,45</td>
<td>%81,96</td>
<td>%67,99</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Orrialdea: 11 / 24
2.2 Eguneko arreta, orduka

Zuzenean zerbitzuan ordezkarietan aurrez aurre egindako arreten kopurua egunero. Datu horren bidez arreten muturrak aztertu ahal izango dira eta, horrela, egun bakoitzerako aurreikusten den eskariaren arabera Zuzenean zerbitzua hobeto antolatu ahal izango da.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Ordu - beste orduak</th>
<th>Zuzenean Bilbao</th>
<th>Zuzenean Donostia</th>
<th>Zuzenean Vitoria</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>08:00</td>
<td>41</td>
<td>16</td>
<td>10</td>
</tr>
<tr>
<td>09:00</td>
<td>103</td>
<td>49</td>
<td>40</td>
</tr>
<tr>
<td>10:00</td>
<td>136</td>
<td>69</td>
<td>61</td>
</tr>
<tr>
<td>11:00</td>
<td>133</td>
<td>79</td>
<td>67</td>
</tr>
<tr>
<td>12:00</td>
<td>155</td>
<td>80</td>
<td>66</td>
</tr>
<tr>
<td>13:00</td>
<td>145</td>
<td>71</td>
<td>55</td>
</tr>
<tr>
<td>14:00</td>
<td>86</td>
<td>34</td>
<td>27</td>
</tr>
<tr>
<td>15:00</td>
<td>45</td>
<td>22</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>16:00</td>
<td>50</td>
<td>27</td>
<td>25</td>
</tr>
<tr>
<td>17:00</td>
<td>55</td>
<td>33</td>
<td>34</td>
</tr>
<tr>
<td>18:00</td>
<td>60</td>
<td>30</td>
<td>40</td>
</tr>
<tr>
<td>19:00</td>
<td>26</td>
<td>9</td>
<td>17</td>
</tr>
</tbody>
</table>
2.3 Kontsulta gehien izan dituzten gaiak

2019

Zuzenean zerbitzuaren bulego bakoitzearreka egiteko sailkapena, kontsulta gehien izan dituzten gaien arabera

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Zuzenean Bilbao</th>
<th>Zuzenean Donostia</th>
<th>Zuzenean Vitoria</th>
<th>Guztira</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>Kop</td>
<td>%</td>
<td>Kop</td>
<td>%</td>
</tr>
<tr>
<td>ETXEBIZITZA</td>
<td>112.887</td>
<td>45,15</td>
<td>61.898</td>
<td>49,55</td>
</tr>
<tr>
<td>GIZARTE GAIK</td>
<td>56.140</td>
<td>22,45</td>
<td>27.744</td>
<td>22,21</td>
</tr>
<tr>
<td>HEZKUNTA</td>
<td>34.353</td>
<td>13,74</td>
<td>16.348</td>
<td>13,09</td>
</tr>
<tr>
<td>SEGURTASUNA ETA HERRIZAINGOA</td>
<td>13.442</td>
<td>5,38</td>
<td>6.894</td>
<td>5,52</td>
</tr>
<tr>
<td>LANA ETA ENPLEGUA</td>
<td>14.610</td>
<td>5,84</td>
<td>2.377</td>
<td>1,90</td>
</tr>
<tr>
<td>GOBERNUA ETA HERRI ADMINISTRAZIOA</td>
<td>12.926</td>
<td>5,17</td>
<td>4.071</td>
<td>3,26</td>
</tr>
<tr>
<td>EUSKARA</td>
<td>2.369</td>
<td>0,95</td>
<td>2.942</td>
<td>2,36</td>
</tr>
<tr>
<td>EKONOMI JARDUERAK</td>
<td>1.192</td>
<td>0,48</td>
<td>562</td>
<td>0,45</td>
</tr>
<tr>
<td>OSASUNA</td>
<td>629</td>
<td>0,25</td>
<td>210</td>
<td>0,17</td>
</tr>
<tr>
<td>INGURUMENA</td>
<td>687</td>
<td>0,27</td>
<td>211</td>
<td>0,17</td>
</tr>
<tr>
<td>KULTURA</td>
<td>353</td>
<td>0,14</td>
<td>501</td>
<td>0,40</td>
</tr>
<tr>
<td>KANPO HARREMANAK</td>
<td>40</td>
<td>0,02</td>
<td>887</td>
<td>0,71</td>
</tr>
<tr>
<td>AISIALDIA ETA TURISMOA</td>
<td>156</td>
<td>0,06</td>
<td>90</td>
<td>0,07</td>
</tr>
<tr>
<td>JUSTIZIA</td>
<td>62</td>
<td>0,02</td>
<td>64</td>
<td>0,05</td>
</tr>
<tr>
<td>GARRAOIA ETA MUGIKORTASUNA</td>
<td>62</td>
<td>0,02</td>
<td>65</td>
<td>0,05</td>
</tr>
<tr>
<td>AZPIEGITURAK ETA HERRI LANAK</td>
<td>61</td>
<td>0,02</td>
<td>37</td>
<td>0,03</td>
</tr>
<tr>
<td>HIRIGINTZA ETA LURRALDEA</td>
<td>49</td>
<td>0,02</td>
<td>23</td>
<td>0,02</td>
</tr>
<tr>
<td>Total general</td>
<td>250.018</td>
<td>100,00</td>
<td>124.924</td>
<td>100,00</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Zuzenean bulego bakoitzearreka kontsultatutako 5 gaiak (kontsulta guztien %)

- Zuzenean Bilbao
- Zuzenean Donostia
- Zuzenean Vitoria

Orrialdea: 13 / 24
### 2.4 Sailetara bideratutako kontsultak

<table>
<thead>
<tr>
<th>Arreten guzira</th>
<th>% Mailakatuak</th>
<th>Arreten guzira</th>
<th>% Mailakat.</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>KULTURA</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Zuzenean Bilbao</td>
<td>353</td>
<td>501</td>
<td>157</td>
</tr>
<tr>
<td>Zuzenean Donostia</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Zuzenean Vitoria</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>HEZKUNTZA</strong></td>
<td>34.353</td>
<td>16.348</td>
<td>8.642</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>AISIALDIA ETA TURISMOA</strong></td>
<td>156</td>
<td>90</td>
<td>69</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>ETXEBIZITZA</strong></td>
<td>112.887</td>
<td>61.898</td>
<td>48.551</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>EKONOMI JARDUERAK</strong></td>
<td>1.192</td>
<td>562</td>
<td>842</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>OSASUNA</strong></td>
<td>629</td>
<td>210</td>
<td>691</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>GOBERNUA ETA HERRI ADMINISTRAZIOA</strong></td>
<td>12.926</td>
<td>4.071</td>
<td>5.586</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>EUSKARA</strong></td>
<td>2.369</td>
<td>2.942</td>
<td>904</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>AZPIEGITURAK ETA HERRI LANAK</strong></td>
<td>61</td>
<td>37</td>
<td>51</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>LANA ETA ENPLEGUA</strong></td>
<td>14.610</td>
<td>2.377</td>
<td>7.368</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>SEGURTASUNA ETA HERRIZAINGOA</strong></td>
<td>13.442</td>
<td>6.894</td>
<td>5.936</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>GIZARTE GAIAK</strong></td>
<td>56.140</td>
<td>27.744</td>
<td>32.230</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>INGURUMENA</strong></td>
<td>687</td>
<td>211</td>
<td>128</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>GARRAIOA ETA MUGIKORTASUNA</strong></td>
<td>62</td>
<td>65</td>
<td>43</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>KANPO HARREMANAK</strong></td>
<td>40</td>
<td>887</td>
<td>53</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>JUSTIZIA</strong></td>
<td>62</td>
<td>64</td>
<td>169</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>HIRIGINTZA ETA LURRALDEA</strong></td>
<td>49</td>
<td>23</td>
<td>22</td>
</tr>
</tbody>
</table>

| Guztira                                           | 250.018       | 124.924        | 111.442     | % 2,2 | % 0,9 | % 0,3 | 486.384 | % 1,4 |

**2019**

Kontsulta mailakatuak - Zuzenean zerbitzuaren arreta egin ostean, eta kontsultaren gaia kontuan hartuta, sailetara bideratu diren arreten ehunekoa
2.5 Zuzenean zerbitzuan egindako arreta urte osoarekin alderatuta

Eguneko batez besteko arretak, hilabeteen arabera 2016-2019 urteen arteko alderaketa

<table>
<thead>
<tr>
<th>Año</th>
<th>urt</th>
<th>ots</th>
<th>mar</th>
<th>api</th>
<th>mai</th>
<th>eka</th>
<th>uzt</th>
<th>abu</th>
<th>ira</th>
<th>urr</th>
<th>aza</th>
<th>abe</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2016</td>
<td>2.205</td>
<td>2.317</td>
<td>2.025</td>
<td>1.967</td>
<td>2.069</td>
<td>1.921</td>
<td>1.713</td>
<td>1.121</td>
<td>1.740</td>
<td>2.351</td>
<td>1.726</td>
<td>1.733</td>
</tr>
<tr>
<td>2017</td>
<td>1.957</td>
<td>1.962</td>
<td>2.243</td>
<td>1.880</td>
<td>2.020</td>
<td>1.949</td>
<td>1.794</td>
<td>1.196</td>
<td>1.899</td>
<td>1.960</td>
<td>1.913</td>
<td>1.795</td>
</tr>
<tr>
<td>2018</td>
<td>2.245</td>
<td>2.255</td>
<td>2.154</td>
<td>2.075</td>
<td>2.056</td>
<td>1.940</td>
<td>1.562</td>
<td>1.285</td>
<td>2.228</td>
<td>1.884</td>
<td>2.104</td>
<td>1.936</td>
</tr>
<tr>
<td>2019</td>
<td>2.351</td>
<td>2.425</td>
<td>2.292</td>
<td>1.966</td>
<td>1.986</td>
<td>1.996</td>
<td>1.775</td>
<td>1.172</td>
<td>2.018</td>
<td>1.967</td>
<td>1.728</td>
<td>1.861</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Batez besteko itxaron denbora, hilabeteen arabera 2016-2019 urteen arteko alderaketa

<table>
<thead>
<tr>
<th>Año</th>
<th>urt</th>
<th>ots</th>
<th>mar</th>
<th>api</th>
<th>mai</th>
<th>eka</th>
<th>uzt</th>
<th>abu</th>
<th>ira</th>
<th>urr</th>
<th>aza</th>
<th>abe</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2016</td>
<td>0:11:45</td>
<td>0:08:37</td>
<td>0:06:54</td>
<td>0:06:37</td>
<td>0:06:38</td>
<td>0:10:39</td>
<td>0:10:53</td>
<td>0:07:45</td>
<td>0:07:21</td>
<td>0:16:47</td>
<td>0:05:18</td>
<td>0:09:25</td>
</tr>
<tr>
<td>2017</td>
<td>0:06:03</td>
<td>0:05:16</td>
<td>0:08:53</td>
<td>0:08:12</td>
<td>0:09:19</td>
<td>0:12:00</td>
<td>0:19:10</td>
<td>0:12:27</td>
<td>0:12:41</td>
<td>0:07:09</td>
<td>0:07:01</td>
<td>0:15:24</td>
</tr>
<tr>
<td>2018</td>
<td>0:08:26</td>
<td>0:12:30</td>
<td>0:07:51</td>
<td>0:11:58</td>
<td>0:06:07</td>
<td>0:12:29</td>
<td>0:11:00</td>
<td>0:05:10</td>
<td>0:14:42</td>
<td>0:07:45</td>
<td>0:11:57</td>
<td>0:22:22</td>
</tr>
<tr>
<td>2019</td>
<td>0:06:50</td>
<td>0:05:43</td>
<td>0:06:09</td>
<td>0:05:21</td>
<td>0:04:45</td>
<td>0:06:20</td>
<td>0:05:55</td>
<td>0:01:59</td>
<td>0:05:51</td>
<td>0:04:38</td>
<td>0:03:54</td>
<td>0:12:27</td>
</tr>
</tbody>
</table>
3 Telefono bidezko arreta

3.1 Erantzuteko ahalmena eta egindako arreten laburpena


Adierazle horren 2019. urterako balio objektiboa honako hau da: jasotako deien artean erantzun zirenak % 70 izan ziren.

<table>
<thead>
<tr>
<th>2019</th>
<th>Guztira</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Jasotako dei guztiak</td>
<td>582.923</td>
</tr>
<tr>
<td>Erantzundako dei guztiak</td>
<td>373.047</td>
</tr>
<tr>
<td>Lortutako balio (jasotako delekiko %)</td>
<td>% 64,00</td>
</tr>
<tr>
<td>Eguneko batez besteko arreta</td>
<td>1.504</td>
</tr>
<tr>
<td>Deien batez besteko denbora</td>
<td>0:02:34</td>
</tr>
</tbody>
</table>

3.2 Eguneko arreta, ordu-tarteen arabera

Adierazle honen bidez jakin daiteke zein den jasotako deien eguneroko kopurua, eta zein diren dei gehien jaso diren ordu-tarteaek. Horrela, dei gehien izan dituzten ordu-tarteaek aztertuta, zerbitzuen dimentsioa hobeto egokitu dezakegu, egunean espero den eskaeraren arabera.
### 3.3 Kontsulta gehien izan dituzten gaiak

Kontsulta gehien izan dituzten gaiak, erantzun diren deien arabera. ZUZENEAN izeneko zutabean dauden datuak agenteak zuzenean erantzun dituen deik daude, eta MAILAKATUAK izeneko zutabean egoki den sailera bideratu diren deik daude.

#### 2019

<table>
<thead>
<tr>
<th>Gaiak</th>
<th>“Informazio” deiat</th>
<th>Zuzenean (%)</th>
<th>Mailakatuak (%)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ETXEBIZITZA</td>
<td>78.413</td>
<td>% 24,26</td>
<td>% 1,26</td>
</tr>
<tr>
<td>GIZARTE GAIAK</td>
<td>68.737</td>
<td>% 21,27</td>
<td>% 1,59</td>
</tr>
<tr>
<td>HEZKUNTZA</td>
<td>63.900</td>
<td>% 19,77</td>
<td>% 6,83</td>
</tr>
<tr>
<td>GOBERNUA ETA HERRI ADMINISTRAZIOA</td>
<td>42.252</td>
<td>% 13,07</td>
<td>% 25,97</td>
</tr>
<tr>
<td>SEGURTASUNA ETA HERRIZAINGOA</td>
<td>24.110</td>
<td>% 7,46</td>
<td>% 3,05</td>
</tr>
<tr>
<td>INGURUMENA</td>
<td>10.131</td>
<td>% 3,13</td>
<td>% 39,19</td>
</tr>
<tr>
<td>EKONOMI JARDUERAK</td>
<td>9.584</td>
<td>% 2,97</td>
<td>% 23,15</td>
</tr>
<tr>
<td>KANPO HARREMANAK</td>
<td>7.794</td>
<td>% 2,41</td>
<td>% 0,26</td>
</tr>
<tr>
<td>OSASUNA</td>
<td>5.308</td>
<td>% 1,64</td>
<td>% 16,52</td>
</tr>
<tr>
<td>LANA ETA ENPLEUGA</td>
<td>4.248</td>
<td>% 1,31</td>
<td>% 33,69</td>
</tr>
<tr>
<td>EUSKARA</td>
<td>3.799</td>
<td>% 1,18</td>
<td>% 6,13</td>
</tr>
<tr>
<td>KULTURA</td>
<td>1.988</td>
<td>% 0,62</td>
<td>% 28,77</td>
</tr>
<tr>
<td>AISIALDIA ETA TURISMOA</td>
<td>1.439</td>
<td>% 0,45</td>
<td>% 18,83</td>
</tr>
<tr>
<td>JUSTIZIA</td>
<td>544</td>
<td>% 0,17</td>
<td>% 19,85</td>
</tr>
<tr>
<td>GARRAIIOA ETA MUGIKORTASUNA</td>
<td>383</td>
<td>% 0,12</td>
<td>% 26,37</td>
</tr>
<tr>
<td>AZPIEGITURAK ETA HERRI LANAK</td>
<td>372</td>
<td>% 0,12</td>
<td>% 24,73</td>
</tr>
<tr>
<td>HIRIGINTZA ETA LURRALDEA</td>
<td>202</td>
<td>% 0,06</td>
<td>% 36,14</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Guztira</strong></td>
<td><strong>323.204</strong></td>
<td>% 100,00</td>
<td>% 8,70</td>
</tr>
</tbody>
</table>

5 gai kontsultatuenak

![Diagrama 5 gai kontsultatuenak](image-url)
3.4 Telefono bidezko arreta urte osoarekin alderatuta

Telefono bidezko arreta jasotako deien artean erantzuna jaso dutenen %
2016-2019 urteen arteko alderaketa

Erantzundako deien eguneko batezbestekoa
2016-2019 urteen arteko alderaketa
4 Postontzi elektronikoaren bidezko arreta

4.1 Erantzuteko ahalmena eta egindako arreten laburpena


Adierazle horren 2019. urterako balio objektiboa honako hau da: kontsulten %82 beranduen bi lanegunetan erantzun dira.

<table>
<thead>
<tr>
<th>2019</th>
<th>Guztira</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Jasotako kontsulta guztiak</td>
<td>31.986</td>
</tr>
<tr>
<td>Erantzundako kontsulta guztiak</td>
<td>26.937</td>
</tr>
<tr>
<td>Erantzun gabe geratu direnak</td>
<td>5.051</td>
</tr>
<tr>
<td>ZUZENEANen egindako kontsultak</td>
<td>26.652</td>
</tr>
<tr>
<td>Zuzenean zerbitzuak erantzundakoak</td>
<td>4.430</td>
</tr>
<tr>
<td>Epe barruan erantzundakoak</td>
<td>3.930</td>
</tr>
<tr>
<td>Epe barruan erantzundako kontsulten %</td>
<td>% 88,72</td>
</tr>
</tbody>
</table>

![Diagrama](image)
4.2 Kontsulta gehien izan dituzten gaiak

<table>
<thead>
<tr>
<th>Gaiak</th>
<th>Kontsultak, guztira</th>
<th>%</th>
<th>Zuzenean erantzundoak</th>
<th>Sailek erantzundoak</th>
<th>Erantzun gabe daudenak</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ETXEBIZITZA</td>
<td>8.886</td>
<td>% 27,78</td>
<td>1.181</td>
<td>6.179</td>
<td>1.527</td>
</tr>
<tr>
<td>HEZKUNTZA</td>
<td>5.441</td>
<td>% 17,01</td>
<td>735</td>
<td>3.684</td>
<td>1.022</td>
</tr>
<tr>
<td>LANA ETA ENPLEGUA</td>
<td>4.682</td>
<td>% 14,64</td>
<td>60</td>
<td>4.302</td>
<td>320</td>
</tr>
<tr>
<td>GOBERNUA ETA HERRI ADMINISTRAZIOA</td>
<td>3.267</td>
<td>% 10,21</td>
<td>1.077</td>
<td>1.892</td>
<td>298</td>
</tr>
<tr>
<td>SEGURTASUNA ETA HERRIZAINGOA</td>
<td>2.359</td>
<td>% 7,38</td>
<td>142</td>
<td>1.952</td>
<td>266</td>
</tr>
<tr>
<td>GIZARTE GAIK</td>
<td>1.551</td>
<td>% 4,85</td>
<td>786</td>
<td>644</td>
<td>121</td>
</tr>
<tr>
<td>INGURUMENA</td>
<td>1.069</td>
<td>% 3,34</td>
<td>21</td>
<td>744</td>
<td>304</td>
</tr>
<tr>
<td>OSASUNA</td>
<td>1.031</td>
<td>% 3,22</td>
<td>82</td>
<td>296</td>
<td>653</td>
</tr>
<tr>
<td>EUSKARA</td>
<td>957</td>
<td>% 2,99</td>
<td>148</td>
<td>749</td>
<td>60</td>
</tr>
<tr>
<td>EKONOMI JARDUERAK</td>
<td>956</td>
<td>% 2,99</td>
<td>92</td>
<td>732</td>
<td>132</td>
</tr>
<tr>
<td>AISIALDIA ETA TURISMOA</td>
<td>712</td>
<td>% 2,23</td>
<td>26</td>
<td>631</td>
<td>55</td>
</tr>
<tr>
<td>KULTURA</td>
<td>551</td>
<td>% 1,72</td>
<td>37</td>
<td>351</td>
<td>163</td>
</tr>
<tr>
<td>GARRAIOA ETA MUGIKORTASUNA</td>
<td>127</td>
<td>% 0,40</td>
<td>11</td>
<td>93</td>
<td>23</td>
</tr>
<tr>
<td>JUSTIZIA</td>
<td>123</td>
<td>% 0,38</td>
<td>8</td>
<td>85</td>
<td>30</td>
</tr>
<tr>
<td>HIRIGINTZA ETA LURRALDEA</td>
<td>109</td>
<td>% 0,34</td>
<td>6</td>
<td>88</td>
<td>15</td>
</tr>
<tr>
<td>KANPO HARREMANAK</td>
<td>86</td>
<td>% 0,27</td>
<td>8</td>
<td>54</td>
<td>24</td>
</tr>
<tr>
<td>AZPIEGITURAK ETA HERRI LANAK</td>
<td>79</td>
<td>% 0,25</td>
<td>10</td>
<td>31</td>
<td>38</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Total general</strong></td>
<td><strong>31.986</strong></td>
<td><strong>% 100,00</strong></td>
<td><strong>4.430</strong></td>
<td><strong>22.507</strong></td>
<td><strong>5.051</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Gaiak</th>
<th>Kontsultatuenak</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ETXEBIZITZA</td>
<td>8.886</td>
</tr>
<tr>
<td>HEZKUNTZA</td>
<td>5.441</td>
</tr>
<tr>
<td>LANA ETA ENPLEGUA</td>
<td>4.682</td>
</tr>
<tr>
<td>GOBERNUA ETA HERRI ADMINISTRAZIOA</td>
<td>3.267</td>
</tr>
<tr>
<td>SEGURTASUNA ETA HERRIZAINGOA</td>
<td>2.359</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Orrialdea: 20 / 24
4.3 Postontzi bidezko arreta urte osoarekin alderatuta

Postontziaren bidez erantzundako kontsultak, guztira
2016-2019 urteen arteko alderaketa

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>2016</th>
<th>2017</th>
<th>2018</th>
<th>2019</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>urt</td>
<td>1.304</td>
<td>1.815</td>
<td>2.492</td>
<td>2.816</td>
</tr>
<tr>
<td>ots</td>
<td>1.435</td>
<td>1.629</td>
<td>2.172</td>
<td>2.445</td>
</tr>
<tr>
<td>mar</td>
<td>1.481</td>
<td>1.797</td>
<td>2.179</td>
<td>2.179</td>
</tr>
<tr>
<td>api</td>
<td>1.839</td>
<td>1.343</td>
<td>2.058</td>
<td>2.316</td>
</tr>
<tr>
<td>mai</td>
<td>1.729</td>
<td>1.901</td>
<td>2.089</td>
<td>2.584</td>
</tr>
<tr>
<td>eka</td>
<td>1.568</td>
<td>1.585</td>
<td>1.691</td>
<td>2.316</td>
</tr>
<tr>
<td>uzt</td>
<td>1.310</td>
<td>1.394</td>
<td>1.404</td>
<td>2.316</td>
</tr>
<tr>
<td>abu</td>
<td>1.906</td>
<td>2.226</td>
<td>2.663</td>
<td>2.697</td>
</tr>
<tr>
<td>ira</td>
<td>2.021</td>
<td>2.065</td>
<td>2.667</td>
<td>2.224</td>
</tr>
<tr>
<td>urr</td>
<td>1.566</td>
<td>1.969</td>
<td>2.137</td>
<td>2.061</td>
</tr>
<tr>
<td>aza</td>
<td>1.332</td>
<td>1.523</td>
<td>1.768</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>abe</td>
<td>1.332</td>
<td>1.523</td>
<td>1.768</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Zuzeneanek jaso eta gehienez bi laneguneko epean erantzun dituen kontsulten %
2016-2019 urteen arteko alderaketa

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>2016</th>
<th>2017</th>
<th>2018</th>
<th>2019</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>urt</td>
<td>% 85,76</td>
<td>% 88,25</td>
<td>% 92,09</td>
<td>% 88,38</td>
</tr>
<tr>
<td>ots</td>
<td>% 20,91</td>
<td>% 91,26</td>
<td>% 88,64</td>
<td>% 91,05</td>
</tr>
<tr>
<td>mar</td>
<td>% 91,72</td>
<td>% 83,19</td>
<td>% 87,56</td>
<td>% 89,60</td>
</tr>
<tr>
<td>api</td>
<td>% 93,50</td>
<td>% 88,51</td>
<td>% 85,42</td>
<td>% 89,00</td>
</tr>
<tr>
<td>mai</td>
<td>% 91,94</td>
<td>% 84,72</td>
<td>% 85,71</td>
<td>% 91,37</td>
</tr>
<tr>
<td>eka</td>
<td>% 79,87</td>
<td>% 86,71</td>
<td>% 83,51</td>
<td>% 86,81</td>
</tr>
<tr>
<td>uzt</td>
<td>% 83,73</td>
<td>% 81,89</td>
<td>% 92,00</td>
<td>% 85,35</td>
</tr>
<tr>
<td>abu</td>
<td>% 95,43</td>
<td>% 90,71</td>
<td>% 89,68</td>
<td>% 85,35</td>
</tr>
<tr>
<td>ira</td>
<td>% 91,15</td>
<td>% 88,55</td>
<td>% 90,24</td>
<td>% 96,82</td>
</tr>
<tr>
<td>urr</td>
<td>% 85,65</td>
<td>% 89,36</td>
<td>% 91,85</td>
<td>% 91,63</td>
</tr>
<tr>
<td>aza</td>
<td>% 82,26</td>
<td>% 87,53</td>
<td>% 88,50</td>
<td>% 89,39</td>
</tr>
<tr>
<td>abe</td>
<td>% 89,14</td>
<td>% 86,98</td>
<td>% 75,00</td>
<td>% 88,75</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Orrialdea: 21 / 24
5 Telegram bidezko arreta

5.1 Kontsulta gehien izan dituzten gaiak

<table>
<thead>
<tr>
<th>Gaiaren atzealdea</th>
<th>Kontsultak, guztira</th>
<th>%</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ETXEbizitza</td>
<td>1.188</td>
<td>33,29</td>
</tr>
<tr>
<td>Hezkuntza</td>
<td>755</td>
<td>21,15</td>
</tr>
<tr>
<td>Gobernua eta Herri administraazioa</td>
<td>629</td>
<td>17,62</td>
</tr>
<tr>
<td>Gizarte gaiak</td>
<td>358</td>
<td>10,03</td>
</tr>
<tr>
<td>Segurtasuna eta Herrizaingoa</td>
<td>195</td>
<td>5,46</td>
</tr>
<tr>
<td>Euskara</td>
<td>120</td>
<td>3,36</td>
</tr>
<tr>
<td>Ekonomi jarduera</td>
<td>102</td>
<td>2,86</td>
</tr>
<tr>
<td>Osasuna</td>
<td>62</td>
<td>1,74</td>
</tr>
<tr>
<td>Lana eta enplegua</td>
<td>52</td>
<td>1,46</td>
</tr>
<tr>
<td>Ingurumena</td>
<td>51</td>
<td>1,43</td>
</tr>
<tr>
<td>Kultura</td>
<td>26</td>
<td>0,73</td>
</tr>
<tr>
<td>Aialdia eta turismoa</td>
<td>12</td>
<td>0,34</td>
</tr>
<tr>
<td>Kanpo harremanak</td>
<td>10</td>
<td>0,28</td>
</tr>
<tr>
<td>Justizia</td>
<td>4</td>
<td>0,11</td>
</tr>
<tr>
<td>Garraioa eta mugikortasuna</td>
<td>3</td>
<td>0,08</td>
</tr>
<tr>
<td>Azpieriturak eta herri lanak</td>
<td>1</td>
<td>0,03</td>
</tr>
<tr>
<td>Hirigintona eta lurraldea</td>
<td>1</td>
<td>0,03</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Guztira</strong></td>
<td><strong>3.569</strong></td>
<td><strong>100,00</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Telegramen jasotako kontsulten kopurua, erantzun direnak eta erantzuteko daudenak, kontsulta gehien izan dituzten gaien arabera.
5.2 Telegram bidezko arreta urte osoarekin alderatuta

Telegram bidez erantzundako kontsultak 2016-2019 urteen arteko alderaketa
6 Eranskina: euskadi.eus atariaren informazio analitikoa
Web estatistika txostena Euskadi.eus atari-sarea

1 ene. 2019 - 31 dic. 2019

Evolución de las visitas
- Sesiones
  - 300,000

Evolución páginas vistas
- Número de visitas a páginas
  - 1,500,000

¿De dónde vienen las visitas?
- google
- (direct)
- lanbide.euskadi.eus
- apps.lanbide.euskadi.net
- ivap.euskadi.eus
- Otras

¿Cuántas páginas han visitado?
- 230.601.101
  - % del total: 100,00 % (230.601.101)

¿Cuántas visitas hemos tenido?
- 59.883.506
  - % del total: 100,00 % (59.883.506)

Páginas / Visita
- 3,85
  - Media de la vista: 3,85 (0,00 %)

Porcentaje de rebote
- 39,23 %
  - Media de la vista: 39,23 % (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
      - 45.009.746
      - 186.717.921
    - New Visitor
      - 14.873.760
      - 43.883.180

¿Desde dispositivos móviles?
- mobile
  - desktop
  - tablet

Páginas más vistas

<table>
<thead>
<tr>
<th>Título de la página</th>
<th>Número de visitas a páginas</th>
<th>Duración media de la sesión</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><a href="http://www.lanbide.net">www.lanbide.net</a></td>
<td>47.575.375</td>
<td>00:04:52</td>
</tr>
<tr>
<td><a href="http://www.lanbide.euskadi.eus">www.lanbide.euskadi.eus</a></td>
<td>14.173.067</td>
<td>00:04:57</td>
</tr>
<tr>
<td>Elhuyar Hiztegia</td>
<td>13.847.225</td>
<td>00:08:31</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Sesiones y Número de visitas a pág...

<table>
<thead>
<tr>
<th>Tipo de usuario</th>
<th>Sesiones</th>
<th>Número de visitas a páginas</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Ataria</td>
<td>16.768.848</td>
<td>52.997.333</td>
</tr>
</tbody>
</table>