



## Jarduera-txostena

2023

---

<b>1</b>	<b>HERRITARREN ARRETAREN ESTATISTIKA.....</b>	<b>3</b>
1.1	ARRETEKONPARATIBOAREN TAULA.....	3
1.2	HILEKO KONPARAZIOA.....	4
1.3	JARDUERAREN AZTERKETA .....	5
1.3.1	ARRETEKONPARAZIOA, KANAL ETA SEXUAREN ARABERA .....	6
1.3.2	ARRETEKONPARAZIOA, HIZKUNTZA ETA SEXUAREN ARABERA .....	7
1.4	JARDUERAREN GAIKAKO SAILKAPENA .....	8
1.4.1	GEHIEN KONTSULTATUTAKO GAIKAK.....	8
1.4.2	HIZKUNTZA ETA SEXUA, GAIKAKO SAILKAPENEAN .....	9

## 1 Herritarren arretaren estatistika

### 1.1 Arreten taula konparatiboa

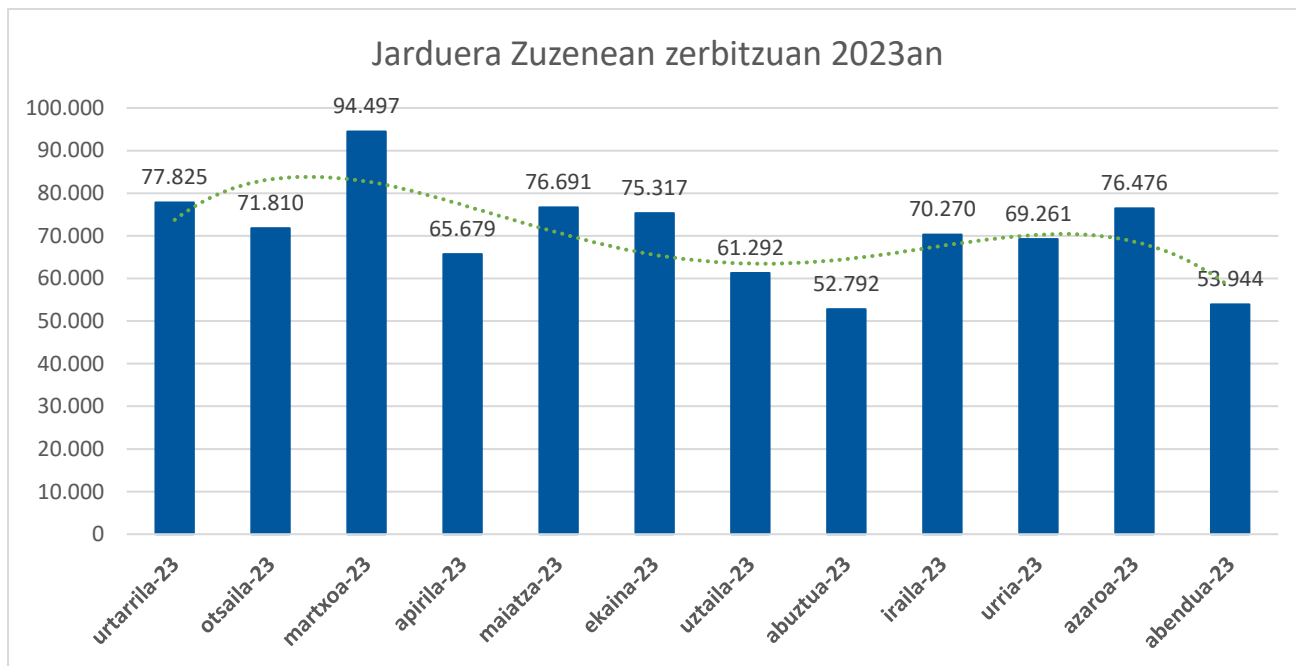
Taula honetan herritarren arretari dagokion jarduerari buruz bildutako datu guztiak agertzen dira. Konparazio bat egiten da azken urteko datuen eta aurreko ekitaldiko datuen artean. Konparazio hori balio absolutuetan eta eguneko batez besteko balioetan egiten da.

Datuak arreta-kanalaren arabera banatuta aurkezten dira (lurralde historikoetako hiriburuetako arreta-bulegoen araberrako banakapena ere jasotzen da).

ARRETA-KANALA	2023		2022		Aldakuntza
	Arretak	Eguneko batez-bestekoa	Arretak	Eguneko batez-bestekoa	
<b>Aurrez aurrekoa</b>	<b>305.258</b>	1.230	<b>309.017</b>	1.243	% -1,22
<i>Zuzenean Bilbo</i>	161.917	7.898	166.061	8.068	% -2,50
<i>Zuzenean Donostia</i>	62.548	3.048	64.459	3.140	% -2,96
<i>Zuzenean Gasteiz</i>	80.793	3.912	78.497	3.813	% 2,92
<b>012 telefonoa</b>	<b>281.231</b>	1.132	<b>277.711</b>	1.115	% 1,27
<b>euskadi.eus postontzia</b>	<b>32.475</b>	131	<b>35.261</b>	144	% -7,90
<b>Telegram</b>	<b>10.140</b>	41	<b>11.643</b>	47	% -12,91
<b>GUZTIZKO PARTZIALA</b>	<b>629.104</b>	<b>2.537</b>	<b>633.632</b>	<b>2.545</b>	% -0,71
<b>Erregistro Elektronikoro</b>	<b>26.458</b>	1.276	<b>24.495</b>	1.177	% 8,01
<b>Erregistroen Interkonektatzeko Sistema</b>	<b>190.292</b>	9.243	<b>131.540</b>	6.335	% 44,66
<b>ARRETAK, GUZTIRA</b>	<b>845.854</b>	<b>3.411</b>	<b>789.667</b>	<b>3.171</b>	% 7,12

## 1.2 Hileko konparazioa

Zuzenean zerbitzuaren jarduera herritarrei ematen zaien zuzeneko arretan eta Erregistro Elektronik Orokorretik (EEO) eta Erregistroen Interkonexio Sistematik (EIS) sartzen den jardueran oinarritzen da.



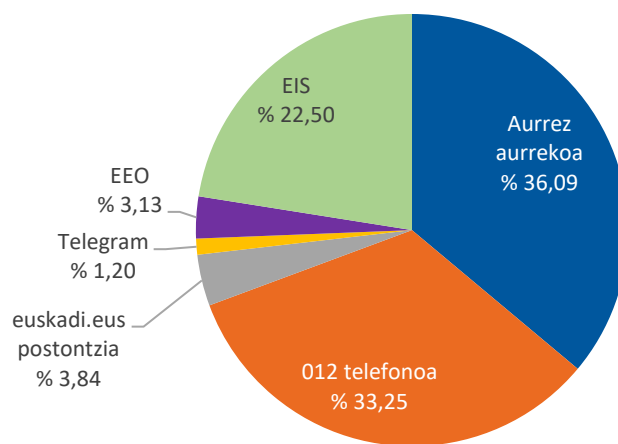
URTEA	KANALA				EEO	EIS	ZUZENEAN Jarduera
	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Postontzia	Telegram			
23-urtarrila	30.507	24.830	3.336	1.103	2.421	15.628	<b>77.825</b>
23-otsaila	28.026	24.027	3.018	1.016	2.292	13.431	<b>71.810</b>
23-martxoa	34.622	31.166	3.346	1.074	3.158	21.131	<b>94.497</b>
23-apirila	21.787	19.964	2.191	676	1.576	19.485	<b>65.679</b>
23-maiatza	29.224	24.641	3.292	1.023	2.395	16.116	<b>76.691</b>
23-ekaina	26.636	26.018	2.803	843	3.030	15.987	<b>75.317</b>
23-uztaila	22.394	20.582	2.023	639	1.878	13.776	<b>61.292</b>
23-abuztua	16.530	17.607	1.439	452	1.307	15.457	<b>52.792</b>
23-iraila	24.828	22.653	2.832	861	1.837	17.259	<b>70.270</b>
23-urria	24.769	25.789	2.841	790	2.058	13.014	<b>69.261</b>
23-azaroa	25.401	26.256	3.191	1.007	2.497	18.124	<b>76.476</b>
23-abendua	20.534	17.698	2.163	656	2.009	10.884	<b>53.944</b>

### 1.3 Jarduerearen azterketa

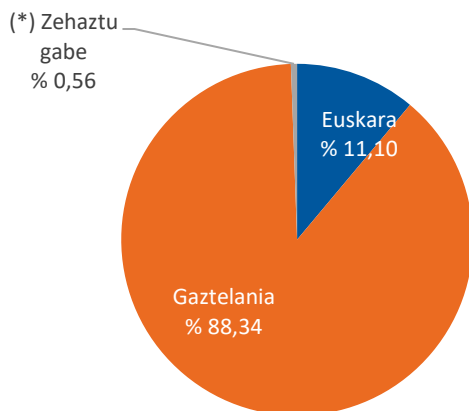
Banaketa ehunekotan, arreta-kanalaren arabera, hizkuntzaren arabera eta sexuaren arabera.

2023

#### Jarduera arreta-kanalaren arabera

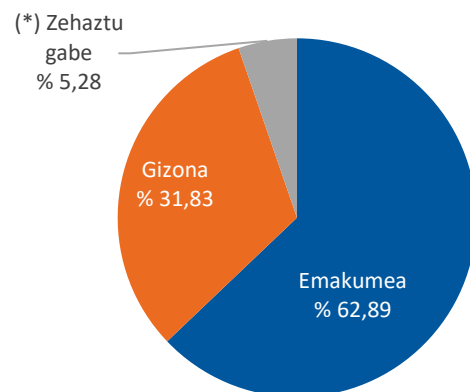


#### Jarduera hizkuntzaren arabera



(\*) **Zehaztu gabe** = balio horrek esan nahi du galdutako deiak direla, eta dei horien hizkuntza ezin dela kodetu

#### Jarduera sexuaren arabera



(\*) **Zehaztu gabe** = artatutako pertsonaren sexua kodetu ez den arreta-kopurua

### 1.3.1 Arreten konparazioa, kanal eta sexuaren arabera

Jarraian, kanal bakoitzean emandako arreten estatistika adierazten da, artatutako pertsonen sexuaren arabera, 2023an. 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 (% bert).
- **Artatutako pertsonen sexua:**
  - Arreta-kate bakoitzean artatutako emakume-kopurua, guztira (Abs.),
  - eta kate bakoitzean artatutako emakumeek zerbitzuaren guztizko zenbateko orokorraren gainean ordezkatzan duten % bertikala (% bert),
  - % horizontala (% horiz) 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).

2023									
Balioak (Abs.) eta ehuneko bertikala (% bert) eta horizontala (% horiz)									
ARRETA	GUZTIRA		EMAKUMEA			GIZONAK			(*) Zehaztu gabe
	(Abs.)	(% bert)	(Abs.)	(% bert)	(% horiz)	(Abs.)	(% bert)	(% horiz)	
AURREZ-AURRE	305.258	% 48,52	194.645	% 49,20	% 63,76	106.990	% 53,43	% 35,05	% 1,19
TELEFONOZ	281.231	% 44,70	176.355	% 44,58	% 62,71	76.938	% 38,43	% 27,36	% 9,93
POSTONTZIA	32.475	% 5,16	19.410	% 4,91	% 59,77	13.065	% 6,53	% 40,23	% 0,00
TELEGRAM	10.140	% 1,61	5.220	% 1,32	% 51,48	3.234	% 1,62	% 31,89	% 16,63
<b>GUZTIRA</b>	<b>629.104</b>		<b>395.630</b>	<b>% 62,89</b>		<b>200.227</b>	<b>% 31,83</b>		<b>% 5,28</b>

(\*) **Zehaztu gabe** = balio horrek esan nahi du galdutako deiak direla, eta dei horien hizkuntza ezin dela kodetu eta artatutako pertsonaren sexua kodetu ez den arreta-kopurua

### 1.3.2 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 2023 urterako balioak honako hauek dira:

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

2023									
Balioak (Abs.) eta ehuneko bertikala (% bert) eta horizontala (% horiz)									
HIZKUNTZA	GUZTIRA		EMAKUMEAK			GIZONAK			(*) Zehaztu gabe
	(Abs.)	(% bert)	(Abs.)	(% bert)	(% horiz)	(Abs.)	(% bert)	(% horiz)	
EUSKARA	69.826	% 11,10	28.203	% 7,13	% 40,39	14.444	% 7,21	% 20,69	% 38,92
GAZTELANIA	555.744	% 88,34	367.427	% 92,87	% 66,11	185.783	% 92,79	% 33,43	% 0,46
(*) Sin especificar	3.533	% 0,56	0	% 0,00	% 0,00	0	% 0,00	% 0,00	% 100,00
<b>TOTAL</b>	<b>629.103</b>		<b>395.630</b>		<b>% 62,89</b>	<b>200.227</b>		<b>% 31,83</b>	<b>% 5,28</b>

(\*) **Zehaztu gabe** = balio horrek esan nahi du galdutako deiak direla, eta dei horien hizkuntza ezin dela kodetu eta artatutako pertsonaren sexua kodetu ez den arreta-kopurua

## 1.4 Jarduerearen gaikako sailkapena

Hurrengo grafikoan, herritarrei arreta emateari buruzko jarduera aurkezten da, Zuzenean zerbitzuak izapidetutako laguntza edo zerbitzuaren gaiaren arabera sailkatuta.

### 1.4.1 Gehien kontsultatutako gaiak





## 1.4.2 Hizkuntza eta sexua, gaikako sailkapenean

GAIAK	2023					
	Arretak, guztira		Euskara	Gaztelania	Emakumea	Gizona
Etxebizitza	226.258	% 37,79	% 5,13	% 94,87	% 64,25	% 35,32
Gizarte Gaiak	158.969	% 26,55	% 7,40	% 92,60	% 72,30	% 27,22
Hezkuntza	84.608	% 14,13	% 9,14	% 90,86	% 73,56	% 25,90
Gobernua eta Herri Administrazioa	44.783	% 7,48	% 11,09	% 88,91	% 60,16	% 39,20
Segurtasuna eta Herrizaingoa	31.019	% 5,18	% 7,66	% 92,34	% 46,74	% 52,72
Lana eta enplegua	21.372	% 3,57	% 3,83	% 96,17	% 60,46	% 38,90
Ekonomi Jarduerak	9.339	% 1,56	% 10,96	% 89,04	% 53,94	% 45,56
Osasuna	7.624	% 1,27	% 7,36	% 92,64	% 66,45	% 33,20
Ingurumena	4.723	% 0,79	% 13,74	% 86,26	% 58,04	% 41,73
Justizia	3.500	% 0,58	% 4,54	% 95,46	% 60,86	% 38,86
Euskara	1.971	% 0,33	% 33,89	% 66,11	% 70,17	% 29,12
Kultura	1.745	% 0,29	% 23,38	% 76,62	% 49,40	% 49,00
Aisialdia eta Turismoa	1.561	% 0,26	% 12,81	% 87,19	% 55,93	% 43,56
Azpiegiturak eta Herri Lanak	371	% 0,06	% 12,67	% 87,33	% 45,82	% 53,64
Kanpo Harremanak	359	% 0,06	% 8,08	% 91,92	% 46,24	% 53,20
Garraioa eta mugikortasuna	356	% 0,06	% 8,15	% 91,85	% 48,03	% 51,69
Hirigintza eta lurraldea	242	% 0,04	% 13,22	% 86,78	% 52,07	% 47,93
<b>Guztira</b>	<b>598.800</b>	<b>% 100,00</b>	<b>% 7,19</b>	<b>% 92,81</b>	<b>% 66,07</b>	<b>% 33,44</b>
	(*) Zehaztu gabe		% 0,56		% 5,28	

(\*) Zehaztu gabe = balio horrek esan nahi du galdutako deiak direla, eta dei horien hizkuntza ezin dela kodetu eta artatutako pertsonaren sexua kodetu ez den arreta-kopurua