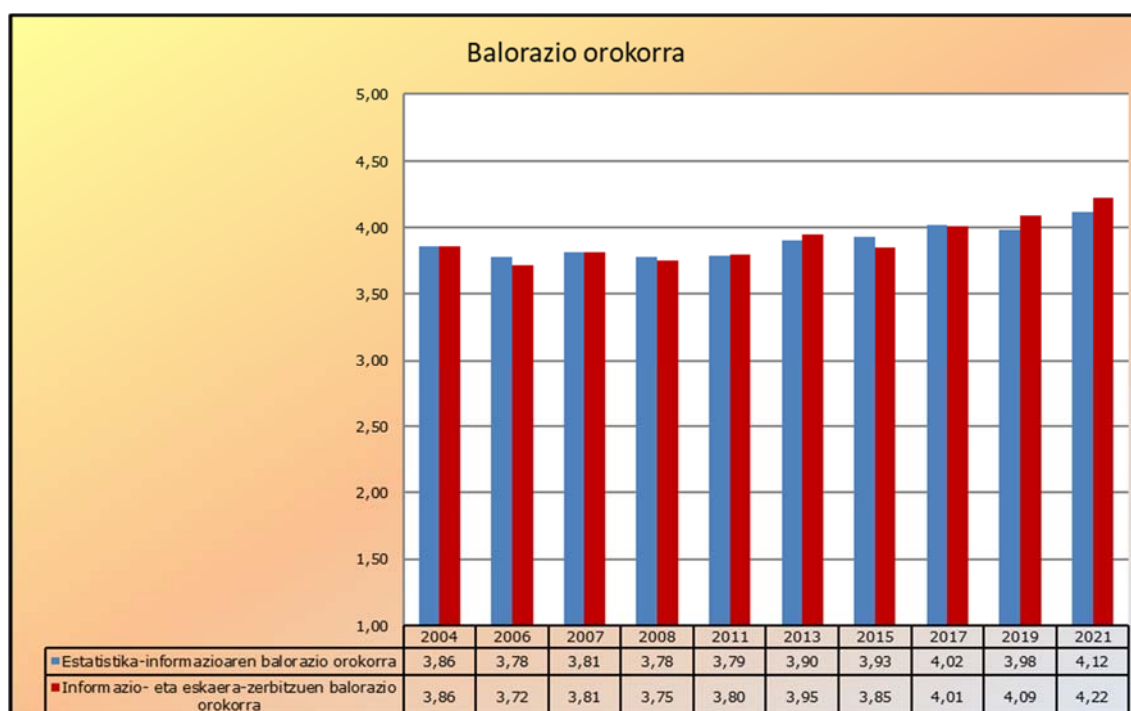


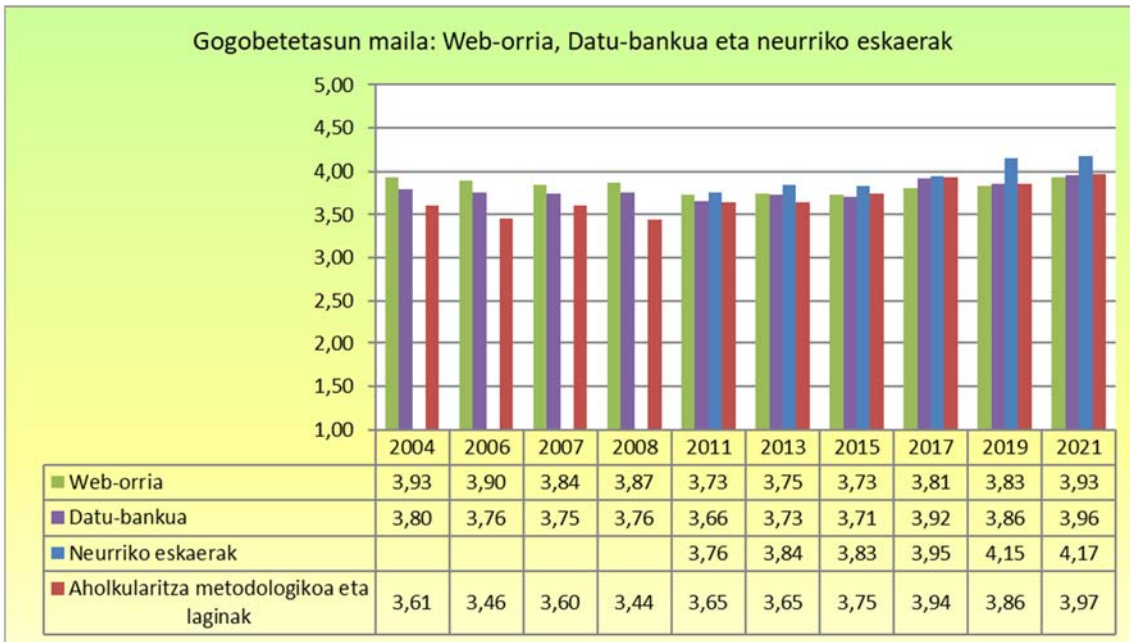
**ERREKORRA EUSTATEN ESTADISTIKA-INFORMAZIOAREKIKO ETA INFORMAZIO-ZERBITZUAREKIKO GOGOBETETASUN-MAILAN**

Eustaten **estadistika-informazioarekiko gogobetetasun-maila**, 2021ean, 4,12 puntukoa izan da, 5etik. Sektoreka, puntuaziorik handiena -batez bestekoa baino handiagoa- Unibertsitatearen sektorean dago (4,36), ondoren Aholkularitzetan (4,35) eta Autonomia Administrazioan (4,17).

**1.- grafikoa. Balorazio orokorraren bilakaera. 2004-2021. 5etiko batezbestekoa**


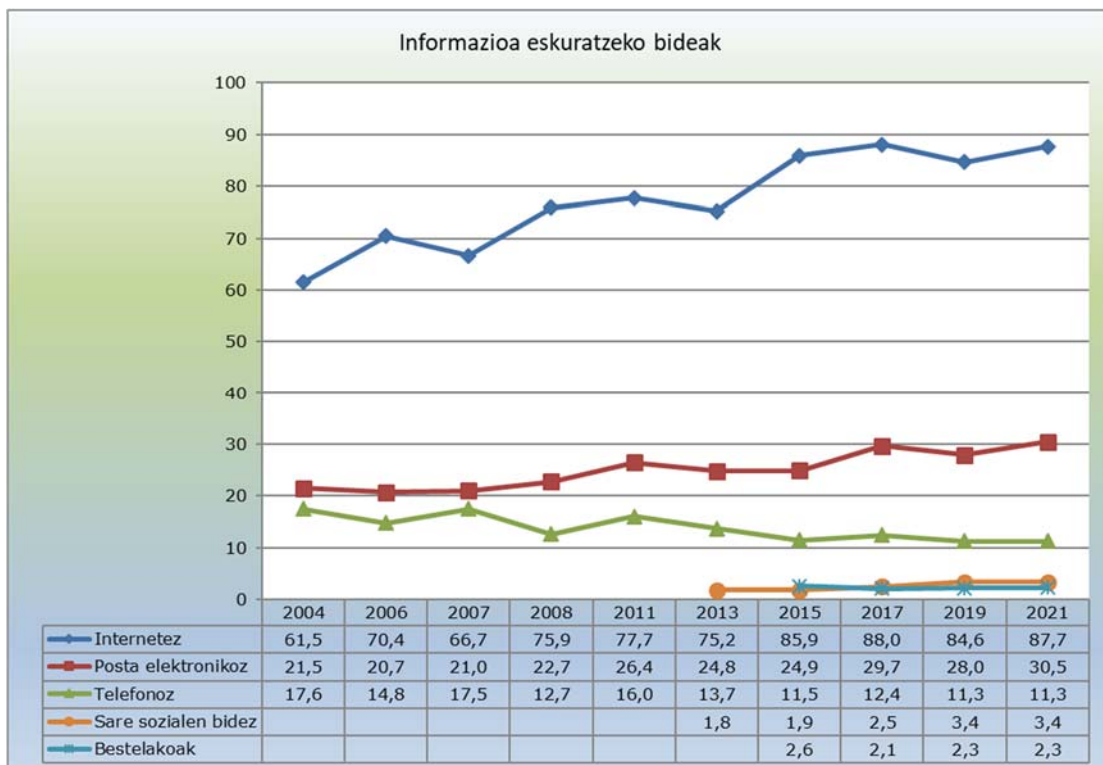
- Eustaten erabiltzaileek **informazio- eta eskaera-zerbitzuekin** duten gogobetetasun-maila 4,22 puntukoa izan da 5etik, batez beste, 2021ean, eta batezbestekoaren gainera daude honako kolektibo hauek: Unibertsitatea (4,38), Enpresak (4,33) eta Aholkularitzak (4,27).
- Eustaten Zerbitzuen Kartaren arabera, **Internet bidezko hedapenarekin lotutako zerbitzuak** dira garrantzitsuenak: Datu Bankuak eta Webguneak dituzte garrantzi-mailarik handienak (4,43 eta 4,33, hurrenez hurren).
- Sektore guztiak aintzat hartuta **gogobetetasun-maila handiena duen produktua** Datu-taulak dira (4,16), eta Eraitzen analisiak (4,02), batez besteko 4 puntuak gainditzen dituen produktu bakarrak; ondoren, Prentsa-oharrak (3,97) eta Udal-informazioa (3,96).

2.- grafikoa. Eustaten zerbitzuekiko gogobetetasun-mailaren bilakaera.  
2004-2021. 5etiko batezbestekoa



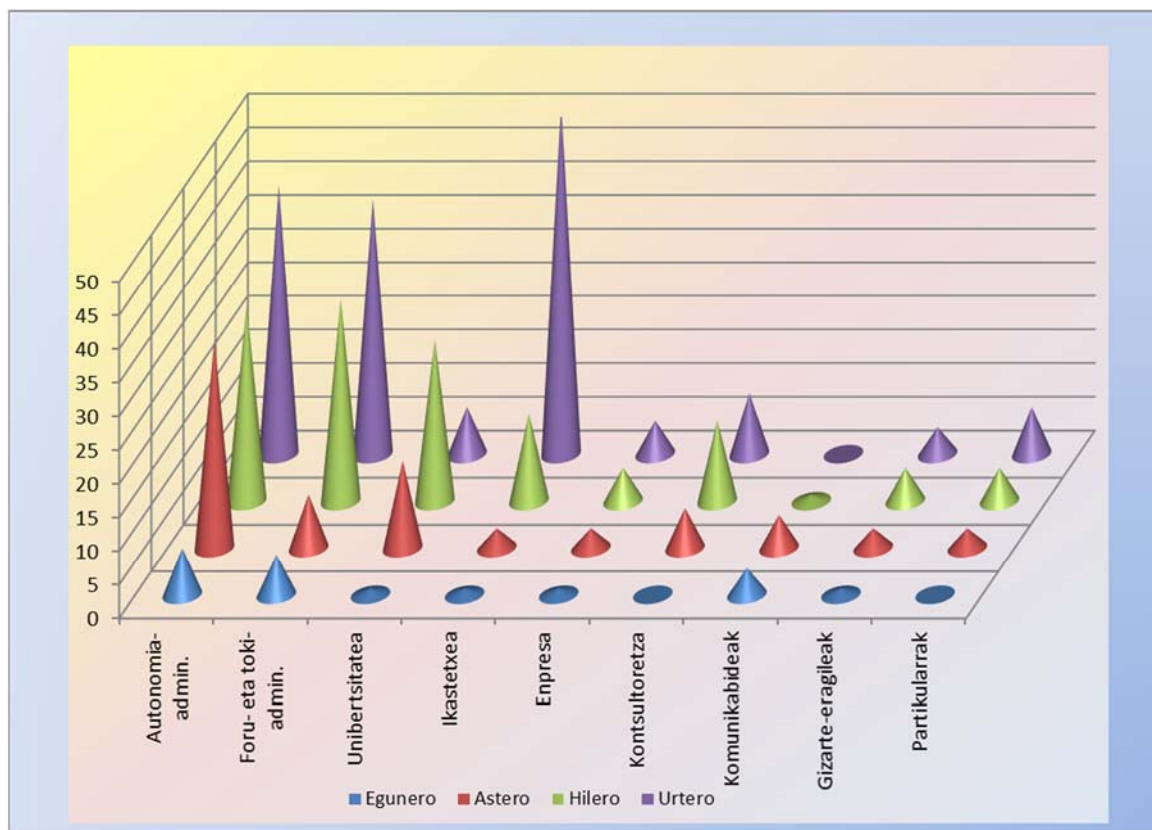
- Eustaten informazio estatistikoa eta zerbitzuak **eskuratzeko bide nagusia** Internet da, erabiltzaileen % 87,7k adierazitako bidea dena. Gainera, hiru erabiltzailetik batek, gutxi gorabehera, posta elektronikoa erabiltzen du ( % 30,5) Eustatekiko harremanetan, eta hamarretik batek baino zertxobait gehiago ( % 11,3) telefona erabiltzen du sartzeko.

3.- grafikoa. Eustaten informazioa eskuratzeko bideen bilakaera, 2004-2021. (%)



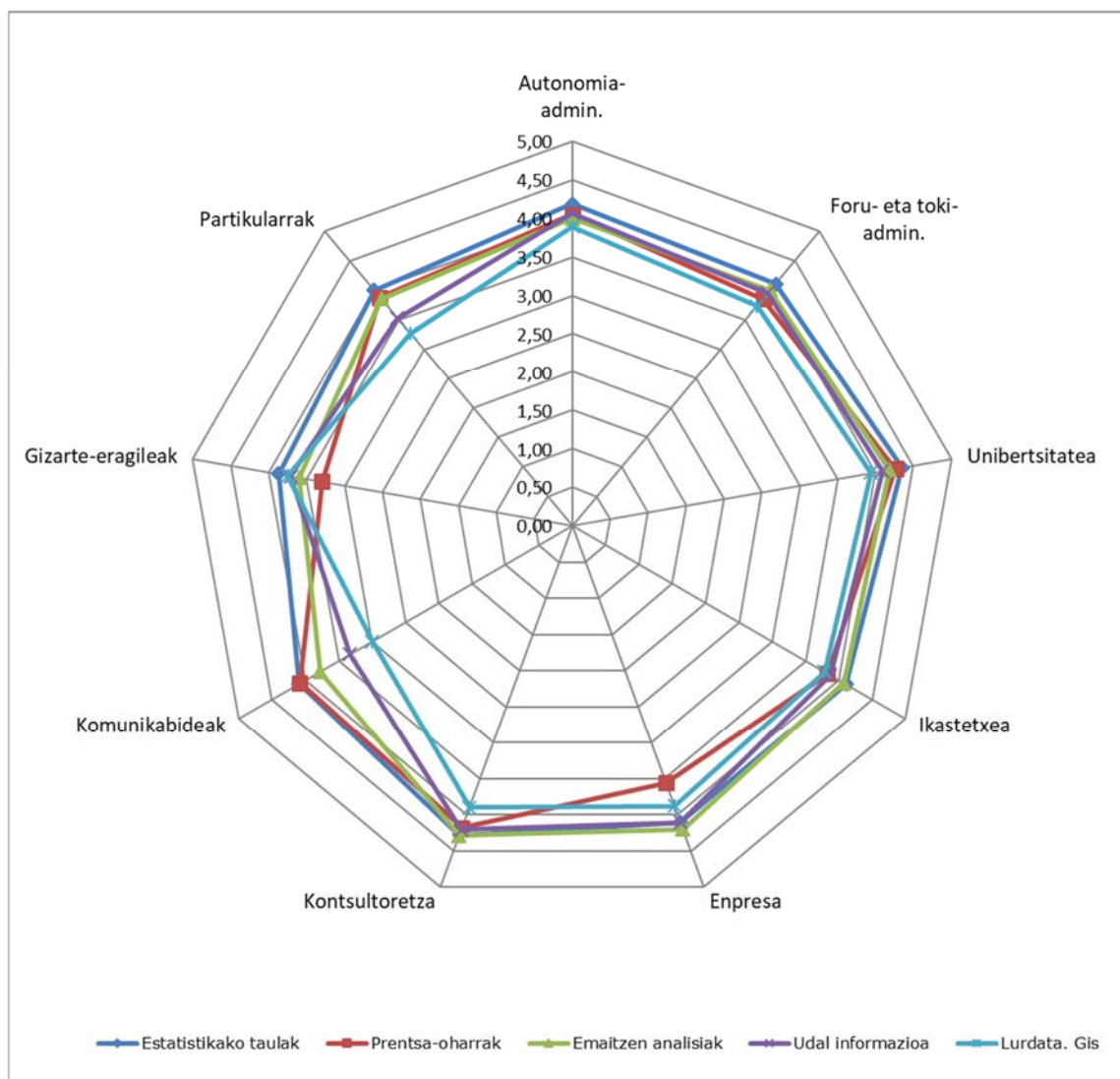
- Erabilera-maiztasun handiena, egunerokoa edo asterokoa, Hedabideen sektorean agertzen da. Hileroko erabileraren maiztasuna honako kolektibo hauetan agertzen da: Unibertsitatea eta Aholkularitzak. Beste muturrean, noizean behin informazioa erabiliz, Ikastetxeak eta Partikularrak daude. Autonomia Administrazioak sarriago erabiltzen du Eustaten informazioa.

4.- grafikoa. Eustaten informazioa eskuratzeko maiztasuna, sektoreka. 2021 (%)



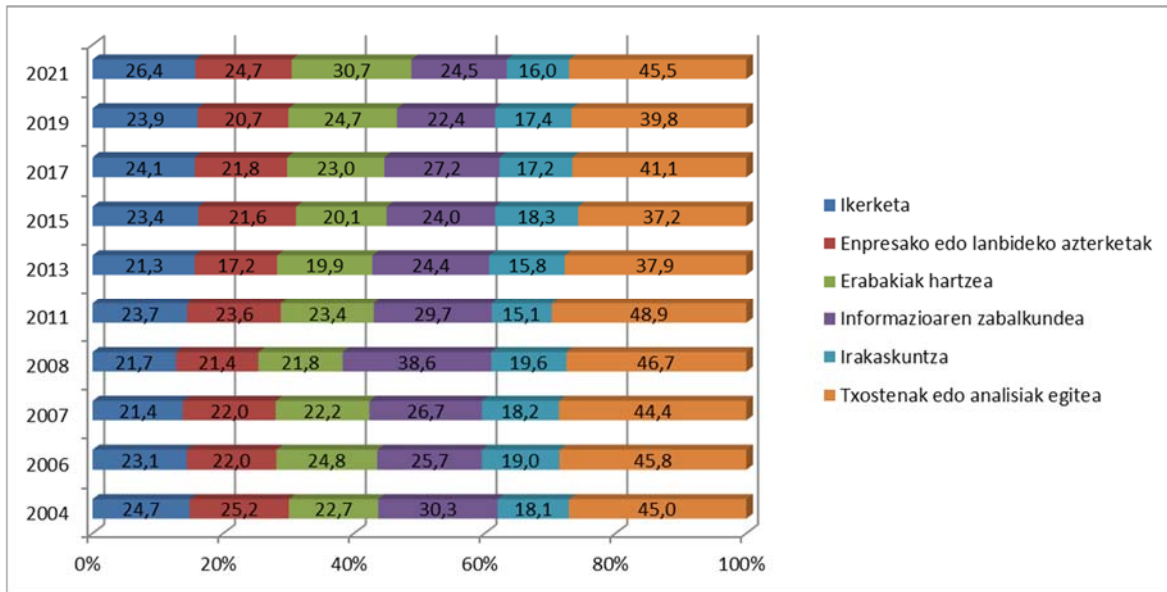
- Inkestaren puntuazio orokorra kontuan hartuta, **gogobetetasun-maila handiena duten produktuak** Estatistika-eta (4,16), E-mailen analisia (4,02) eta Prentsa-oharrak (3,97) dira. Jarraian, Udal-informazioarekiko gogobetetasun-maila ageri da (3,96).

5.- grafikoa. Eustaten produktuen balorazioa, sektoreka. 2021



- **Sektorekako gogobetetasun-mailaren balorazioa** kontuan hartzen bada, Datu-etaulak da puntuaziorik altuena lortu duen Eustaten produktua (4,35), Unibertsitate sektoreak emana. Oro har, produktu honek sektore gehienak asetzen dituzte, hala nola Autonomia Administrazioa (4,19), Foru eta Toki Administrazioa eta Ikastetxeak (4,11, hurrenez hurren), Hedabideak (4,10), Partikularrak (4,00) eta Gizarte-eragileak (3,87). Bestalde, E-mailen analisiak dira Aholkularitzek (4,29) eta Enpresek (4,20) gehien baloratzen dituztenak.

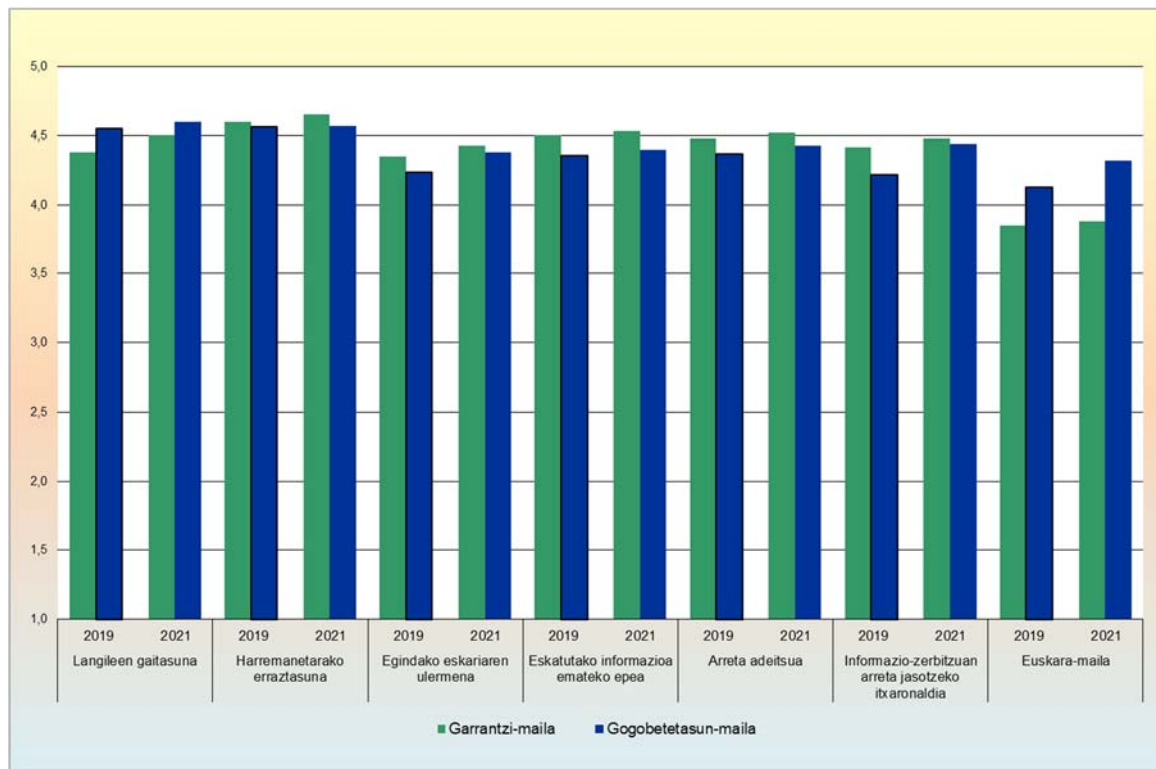
## 6.- grafikoa. Estatistika-informazioaren helmugaren bilakaera. 2004-2021 (%)



- Estatistika-informazioaren helmuga.** Lortutako informazio estatistikoa bideratzen da, batez ere, Txostenak eta Analisiak egitera (% 45,5) eta, ondoren, Erabakiak hartzera (% 30,7). Sektoreka, Aholkularitzen (% 63,3), Autonomia Administrazioaren (% 57,2), Foru Administrazioaren (% 55,4) eta Partikularren (% 46,4) erabiltzaileek erabiltzen dute gehien estatistika-informazioa Txostenak eta analisiak egiteko. Hedabideentzat informazioaren helmuga nagusia Dibulgazioa da (% 92,3), Ikerketa Unibertsitatearen kasuan (% 95,0), Irakaskuntza Ikastetxeentzat (% 38,5), Erabakiak hartzea Enpresen kasuan (% 50,0), eta, azkenik, Enpresako edo lanbideko azterketak Gizarte-eragileentzat (% 66,7).

- Estatistika-informazioaren alderdiak.** Erabiltzaileek informazio estatistikoarekin duten gogobetetasun-maila hainbat alderditan banatzen da, lotuak Estatistika Ofizialeko Europako Jardunbide Egokien Printzipioekin eta, horregatik, baita Eustaten Plan Estrategikoarekin ere. Honako hauek dira gogobetetasun-maila handiena duten estatistika-informazioaren alderdiak, 5 puntuko puntuazioaren gainean, handienetik txikienera ordenatuta: Datuen zehaztasuna (4,13), Sexuaren araberako desagregazio egokia (4,05), Informazioaren egokitasuna (4,04), Informazioaren ulermena eta argitasuna (4,04), Informazioaren gaurkotasuna (3,99), Formatu egokiak (3,95), Erlazionatutako informazioa (3,93), Erabilera-erraztasuna (3,91), Igurikimenak betetzea (3,90) eta azkenik, Lurralde-desagregazioa (3,85).

7.- grafikoa. Jasotako tratua. Garrantzi-maila eta hainbat alderdirekiko gogobetetasun-maila. 2019-2021. Puntuak 5etik



- **Jasotako tratua.** Gogobetetasun-maila handia lortu da, 5etik 4 puntutik gorakoa, edizio guztietan jasotako tratuarekin, eta honako alderdi hauek nabarmendu behar dira edizio honetan: Arretaren kortesia (4,60) eta Langileen gaitasuna (4,57).

## ESKER ONA

Eskerrak eman nahi dizkiegu proiektu honetan haien borondatez erantzuten lagundu duten pertsona guztiei, 2021ean Eustatekin izan duten harremanagatik zuzendu gatzaizkien horiei; izan ere, haien laguntzarik gabe, gure lanaren balorazioa eta gure produktuak eta zerbitzuak hobetzeko ekarpena ezinezkoa izan litzateke.

**INFORMAZIO-ESKAERA / SOLICITUD DE INFORMACIÓN**  
**Galderaren bat egin nahi baduzu edo datu gehiago behar baduzu, hemen aurkituko gaituzu:**  
Para cualquier consulta o ampliación de los datos, pueden dirigirse a:  
**EUSTAT (Euskal Estatistika Erakundea / Instituto Vasco de Estadística)**

Donostia-San Sebastián, 1  
01010 Vitoria-Gasteiz  
Tel.: 945 01 75 00  
Fax: 945 01 75 01  
e-mail: [eustat@eustat.eus](mailto:eustat@eustat.eus)  
[www.eustat.eus](http://www.eustat.eus)

Erakunde Autonomiaduna  
Organismo Autónomo del

