Bizkaia
foru aldundia
diputación foral

www.ikerfel.es

GARDENTASUNERAKO ETA INFORMAZIO PUBLIKORAKO SARBIDERAKO ATARIAREN ERABILTZAILEEN ASEBETETZEA ETA ITXAROPENAK BERRITZEKO AZTERLANA

EMAITZEN AURKEZPENA

2023ko iraila

Aurkibidea

GARDENTASUNERAKO ETA INFORMAZIO PUBLIKORAKO SARBIDERAKO ATARIAREN ERABILTZAILEEN ASEBETETZEA ETA ITXAROPENAK BERRITZEKO AZTERLANA

A. – HELBURUAK ETA METODOLOGIA

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

B.0. Zerbitzuaren ohiturak eta erabilera
B.1. Asebetetze orokorra eta gomendioa
B.2. Asebetetze xehatua
B.3. Asebetetze orokor hausnartua

C.- ZERBITZU KARTAREN BETETZEA

A. – HELBURUAK ETA METODOLOGIA

Helburu nagusia

Bizkaiko Foru Aldundiaren Gardentasunerako eta Informazio Publikorako Sarbiderako Ataria eta Zerbitzu Kartako konpromisoak osatzen dituzten atributuen aurreikuspenak eta asebetetzeak aztertzea.

Helburu zehatzak

- Gardentasunerako eta Informazio Publikorako Sarbiderako Atariaren zerbitzuarekin duen harremana aztertzea.
- Orokorki asebetetzea eta Gardentasunerako eta Informazio Publikorako Sarbiderako Atariaren zerbitzuaren gomendioa aztertzea.
- Zerbitzuaren alderdi guztien balorazio xehatuan sakontzea:
    - Webgunerako eskuragarritasuna
    - Zerbitzuak eskainitako informazioa
    - Webguneko salaketen, kexen, erreklamazioen edo iradokizunen kudeaketa
- Zerbitzu Kartan planteatutako konpromisoak betetzen direla ziurtatzea.

Ikerketa mota

- Kuantitatiboa

Erabilitako teknika

- **Elkarrizketa telefonikoak**

Analisi-unibertsoa

- Informazio Publikoa eskatu duten pertsonak (zerbitzuak emandako datu-baseak) eta Gardentasun atariaren erabiltzaileak.

Planteamendu metodologikoaren xehetasuna

- Telefono bidezko 21 elkarrizketa egin zaizkie informazio publikoa eskatzeko zerbitzua erabili duten pertsonei eta 400 Bizkaiko Foru Aldundiko Gardentasun Atariaren erabiltzaileei.

		Elkarrizketak	Lagin-akatsa
KOLEKTIBOA	Informazio publikoaren eskaera	21	±%21,7
	Gardentasun ataria	400	±%5,00

Landa-lana egin den data

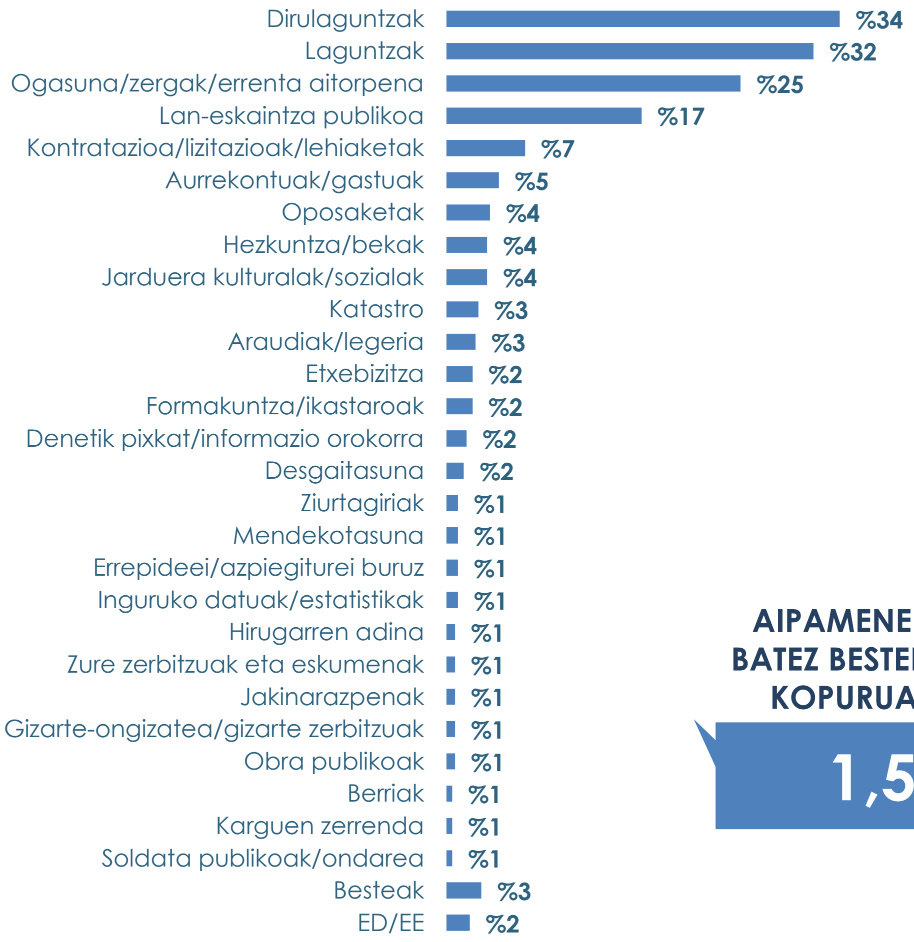
- 2023ko maiatza.

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

B.0. Zerbitzuaren ohiturak eta erabilerak
B.1. Asebetetze orokorra eta gomendioa
B.2. Asebetetze xehatua
B.3. Asebetetze orokor hausnartua

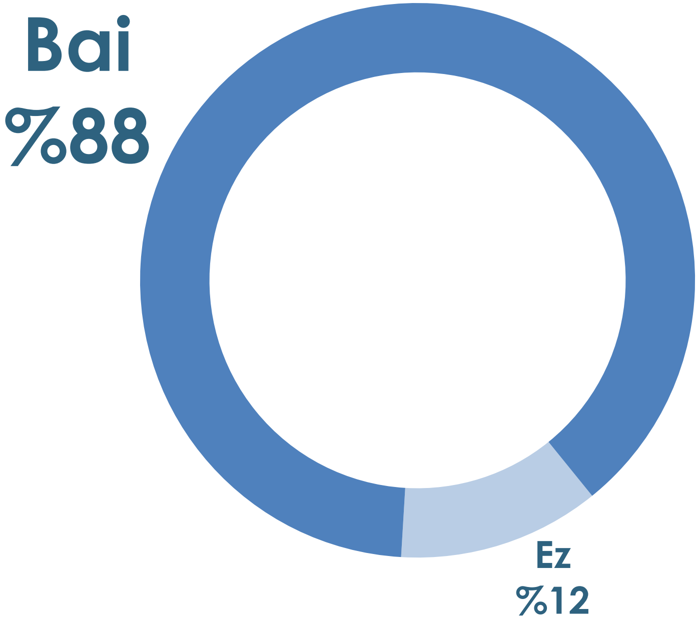
KONTSULTATUTAKO INFORMAZIO MOTA

GARDENTASUNA



AIPAMENEN BATEZ BESTEKO KOPURUA

1,58



(G03) ESAN AHAL DIDAZU, ZE INFORMAZIO MOTA KONTSULTATU ZENUEN?

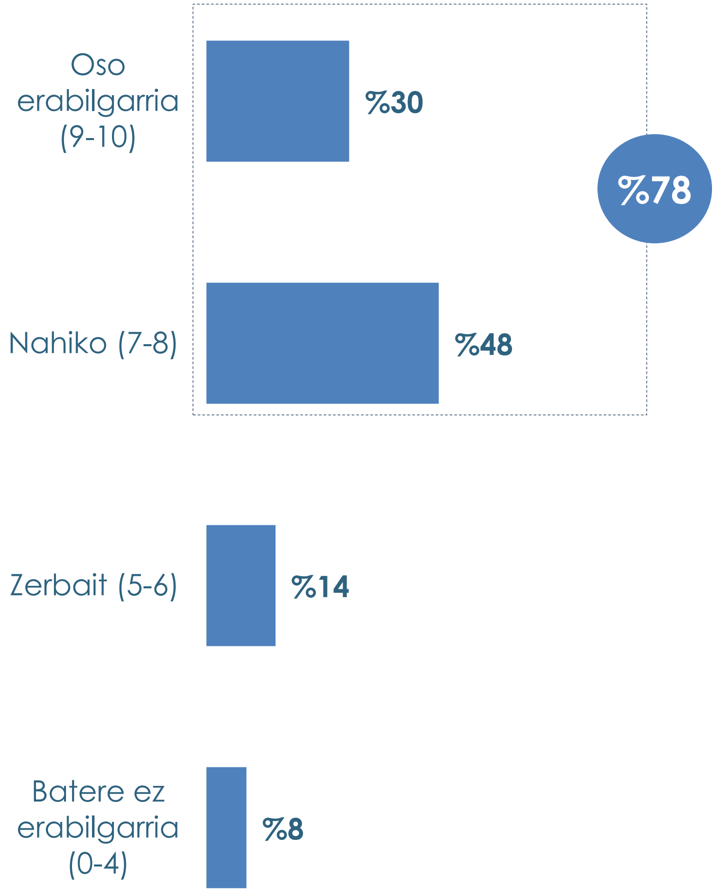
Oinarria: Gardentasun Atariaren webguneko erabiltzaileak — Erantzun anitzeko galdera. 100 baino gehiago batu ditz — Bat-bateko erantzunak

(G03A) AURKITU ZENUEN EDO AURKITU OHI DUZU BILATZEN DUZUN INFORMAZIOA?

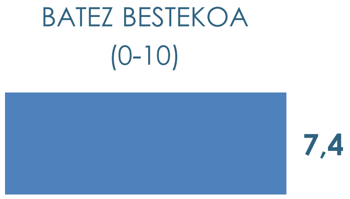
Oinarria: Gardentasun Atariaren webguneko erabiltzaileak

INFORMAZIOAREN ERABILERA

GARDENTASUNA



- **Gardentasun Atariaren erabiltzaile gehienek kontsultatutako informazioa erabilgarri iruditu zaiela adierazi dute.**

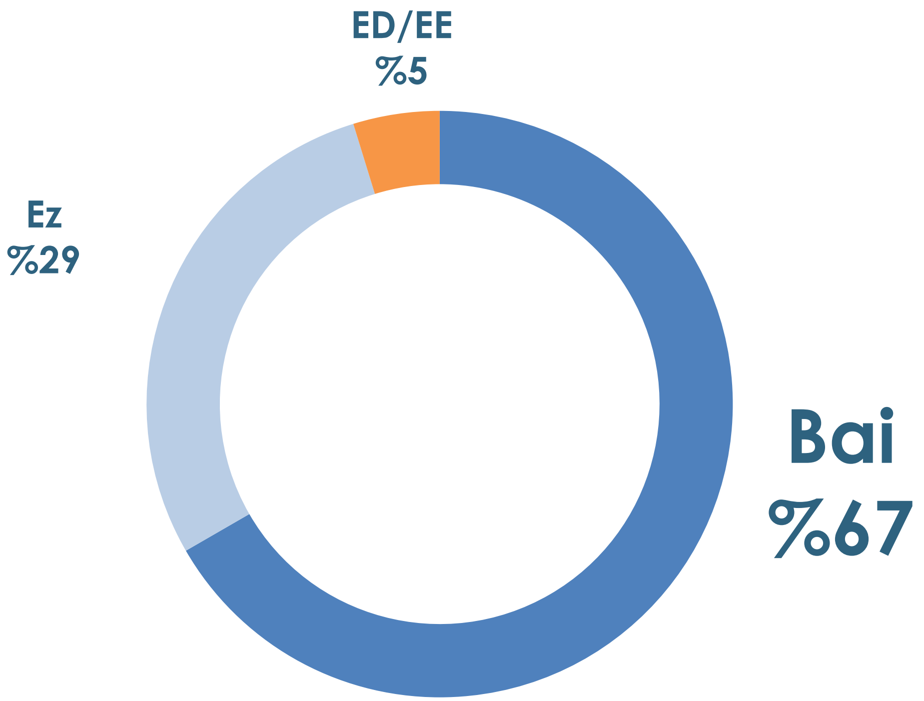


(G04) ESKURATUTAKO INFORMAZIOA ERABILGARRIA IZAN DA ZURETZAT?

Oina Gardentasun Atariaren webguneko erabiltzaileak

KONTSULTATUTAKO INFORMAZIO MOTA

INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ESKUBIDEA



(G5) ESANGO AL ZENIDAKE ZE INFORMAZIO MOTA ESKATU ZENUEN ZURE INFORMAZIO PUBLIKOAREN ESKAERAN?

Oinarria: Eskaera egin aurretik gardentasun-atariaren bidez informazioa bilatu zuten elkarrizketatutako pertsonak

(G6) LORTU AL ZENUEN ESKATUTAKO INFORMAZIOA?

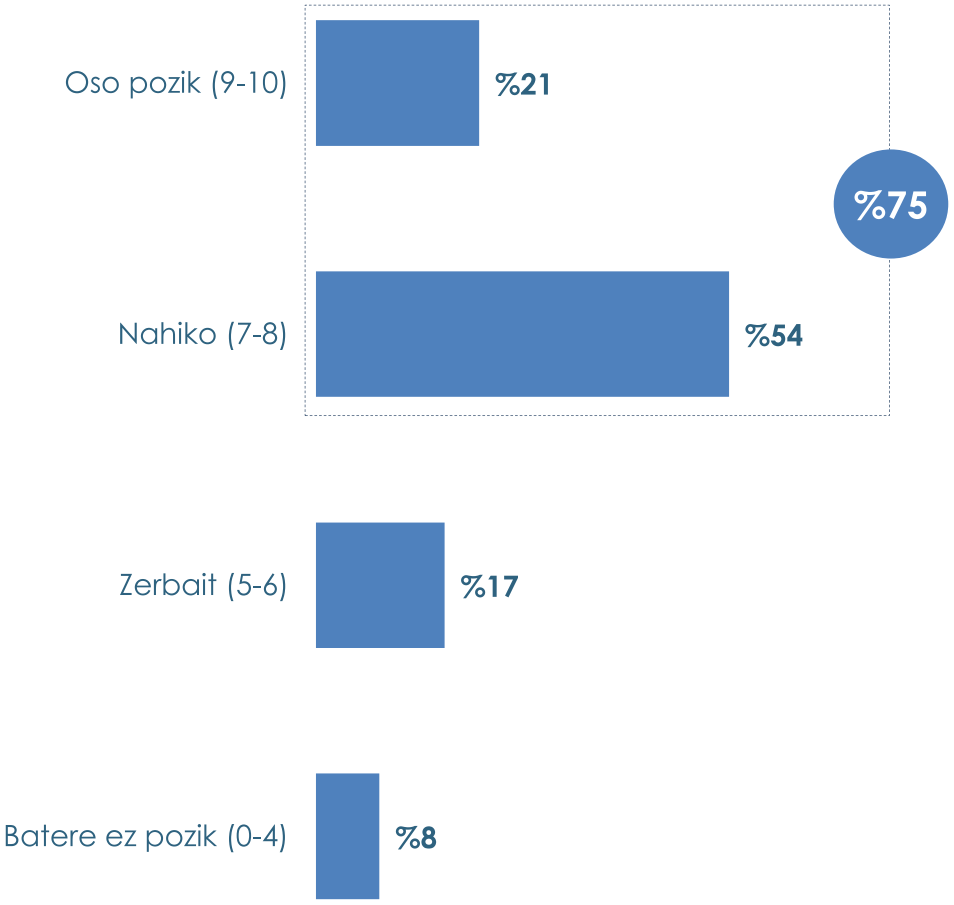
Oinarria: Eskaera egin aurretik gardentasun-atariaren bidez informazioa bilatu zuten elkarrizketatutako pertsonak

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

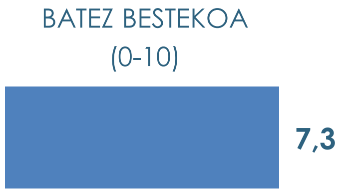
B.0. Zerbitzuaren ohiturak eta erabilera
B.1. Asebetetze orokorra eta gomendioa
B.2. Asebetetze xehatua
B.3. Asebetetze orokor hausnartua

GARDENTASUN ATARIAREKIN ASEBETETZE OROKORRA

GARDENTASUNA



- **Elkarrizketatutako pertsonen %75a oso edo nahiko pozik daude Gardentasun Atariak emandako zerbitzuarekin.**

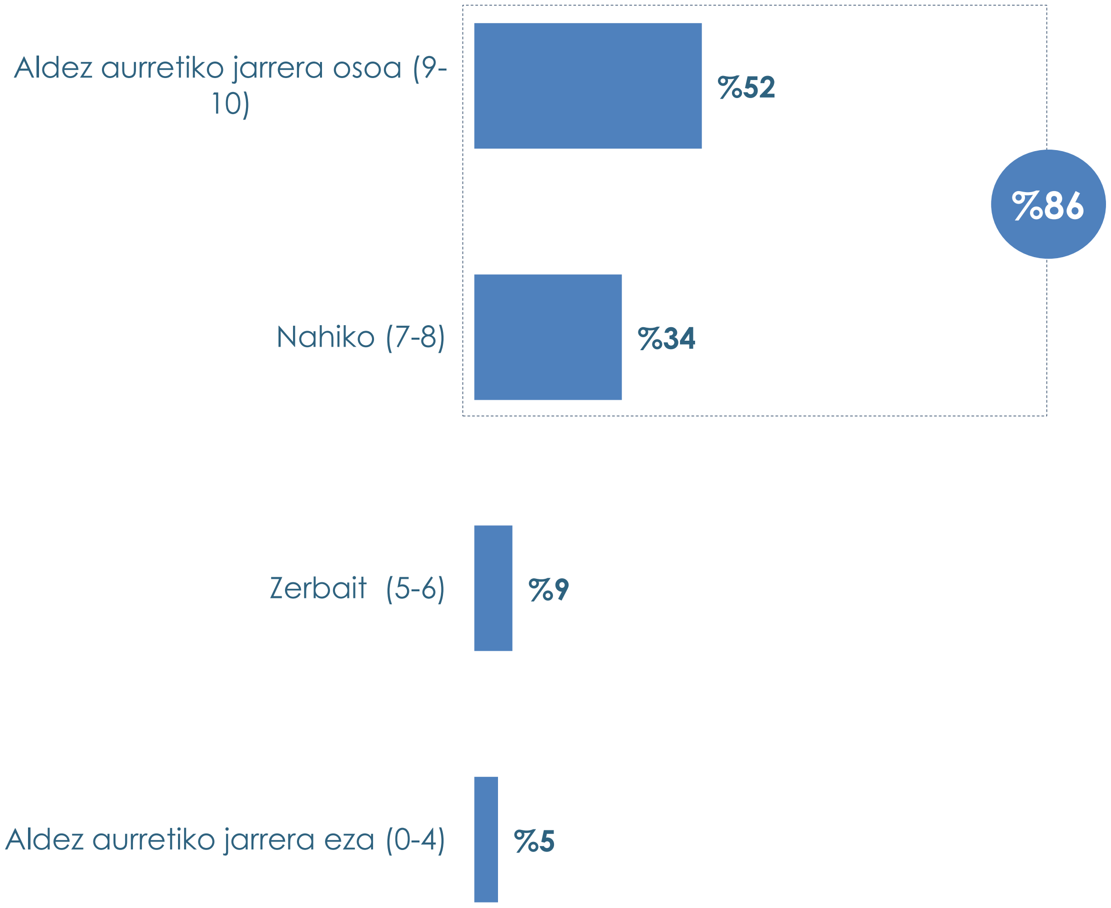


(G4) ZENBATERAINO ZAUDE POZIK OROKORREAN GARDENTASUN ATARIAK EMATEN DUEN ZERBITZUAREKIN?

Oinarria: Gardentasun Atariaren webguneko erabiltzaileak

GARDENTASUN ATARIA ERABILTZEN JARRAITZEKO PRESTASUN-MAILA

GARDENTASUNA



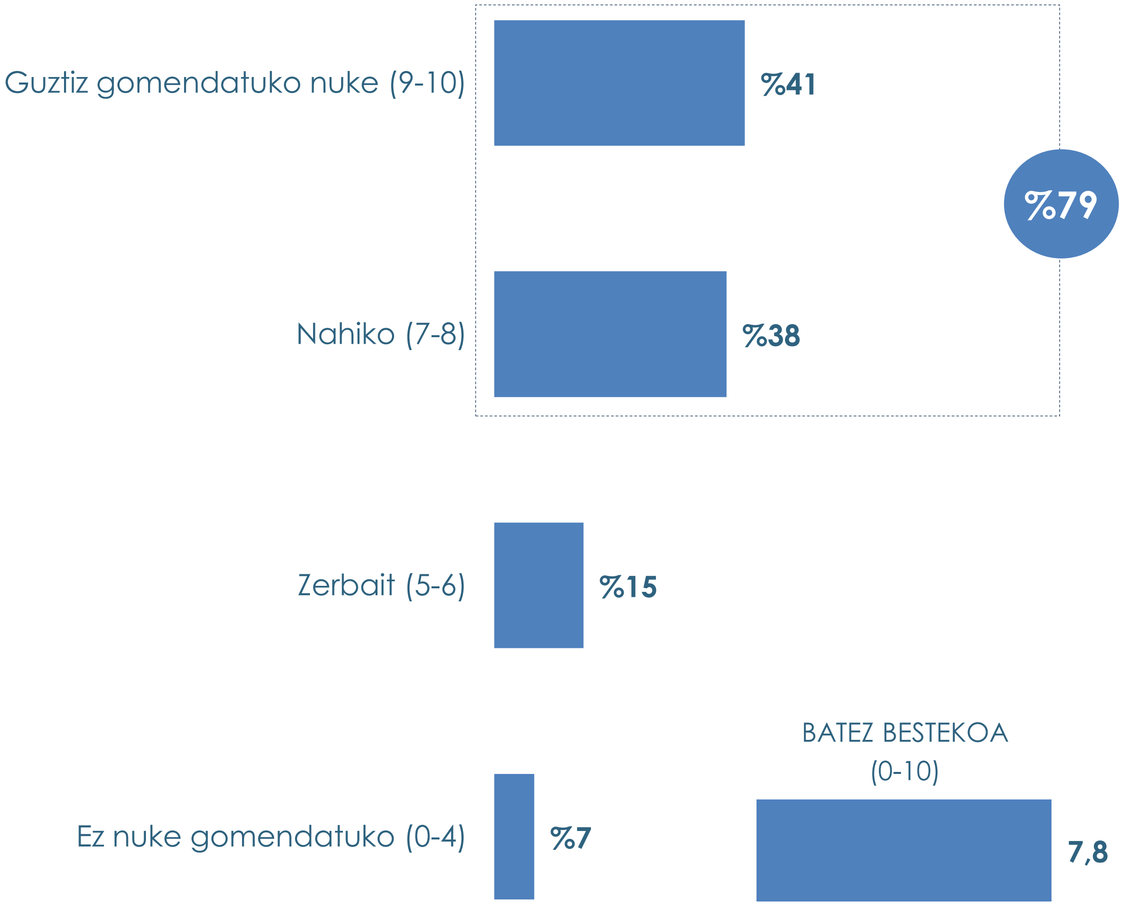
- **Elkarrizketatutako hamar** pertsonatik **ia bederatzi oso edo nahiko prest daude web orri hau erabiltzen jarraitzeko.**
- **Oso maiz erabiltzen** duten pertsonak dira **web orria erabiltzen jarraitzeko prestasun handiena** dutenak, eta **35 eta 54 urte bitarteko emakumeak** nabarmentzen dira.

(G5) ZEIN DA BFA-ren GARDENTASUN-ATARIA ERABILTZEN JARRAITZEKO DUZUN ALDEZ AURRETIKO JARRERA?

Oinarria: Gardentasun Atariaren webguneko erabiltzaileak

GARDENTASUN ATARIAREN GOMENDIOA

GARDENTASUNA



- **Ia %80ak** Bizkaiko Foru Aldundiaren gardentasunaren ataria **guztiz edo nahiko gomendatuko lieke** hirugarrenei.
- **+19ko gomendio-indize garbia** lortzen da.

GIG
+19

=

Pertsona sustatzaileen %
(9 eta 10)
%41

-

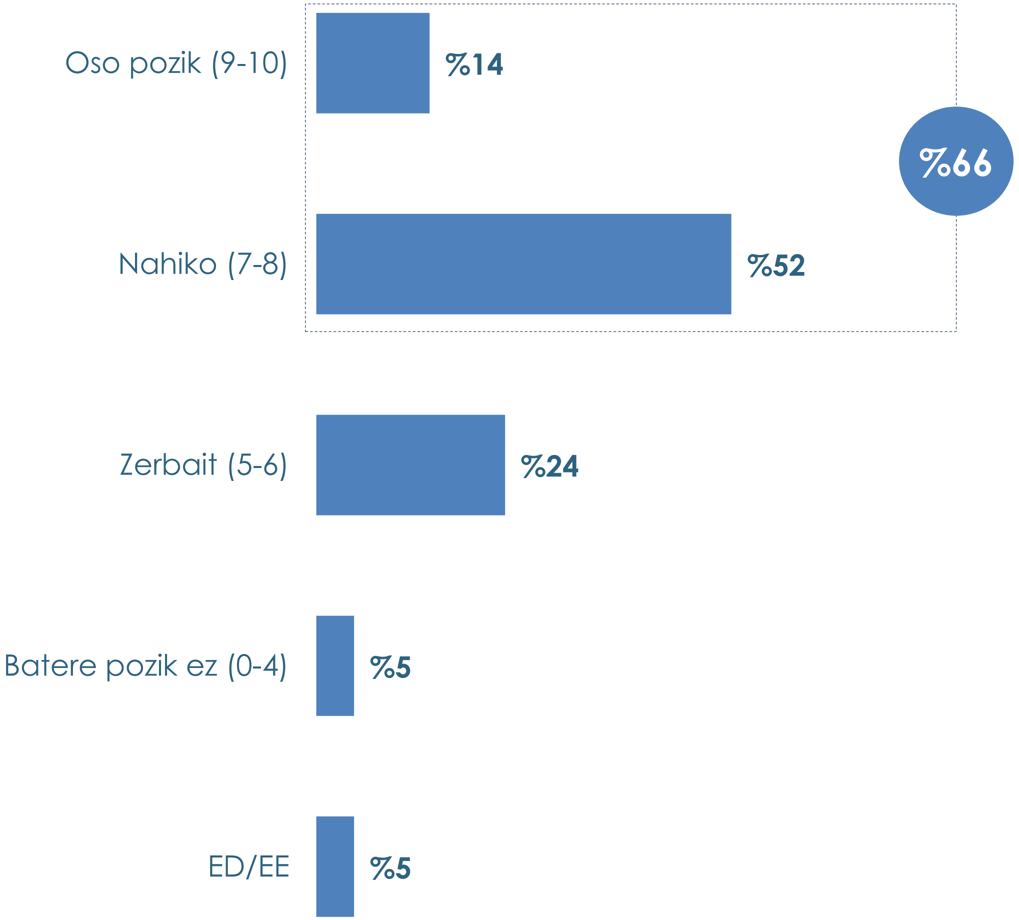
Aurkako pertsonen %
(0tik 6ra)
%22

(G6) ZEIN NEURRITAN GOMENDATUKO ZENUKE GARDENTASUNAREN ATARIA?

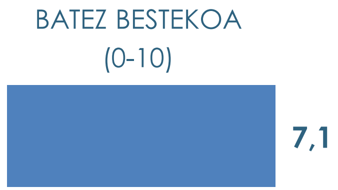
Oinarria: Gardentasun Atariaren webguneko erabiltzaileak

INFORMAZIO PUBLIKORA SARTZEKO ESKUBIDEAREN ASEBETETZEA

INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ESKUBIDEA



- **Erabiltzaileen %66a oso edo nahiko pozik daude BFAren Gardentasun Atariaren bidez informazio publikoa eskuratzearekin.**

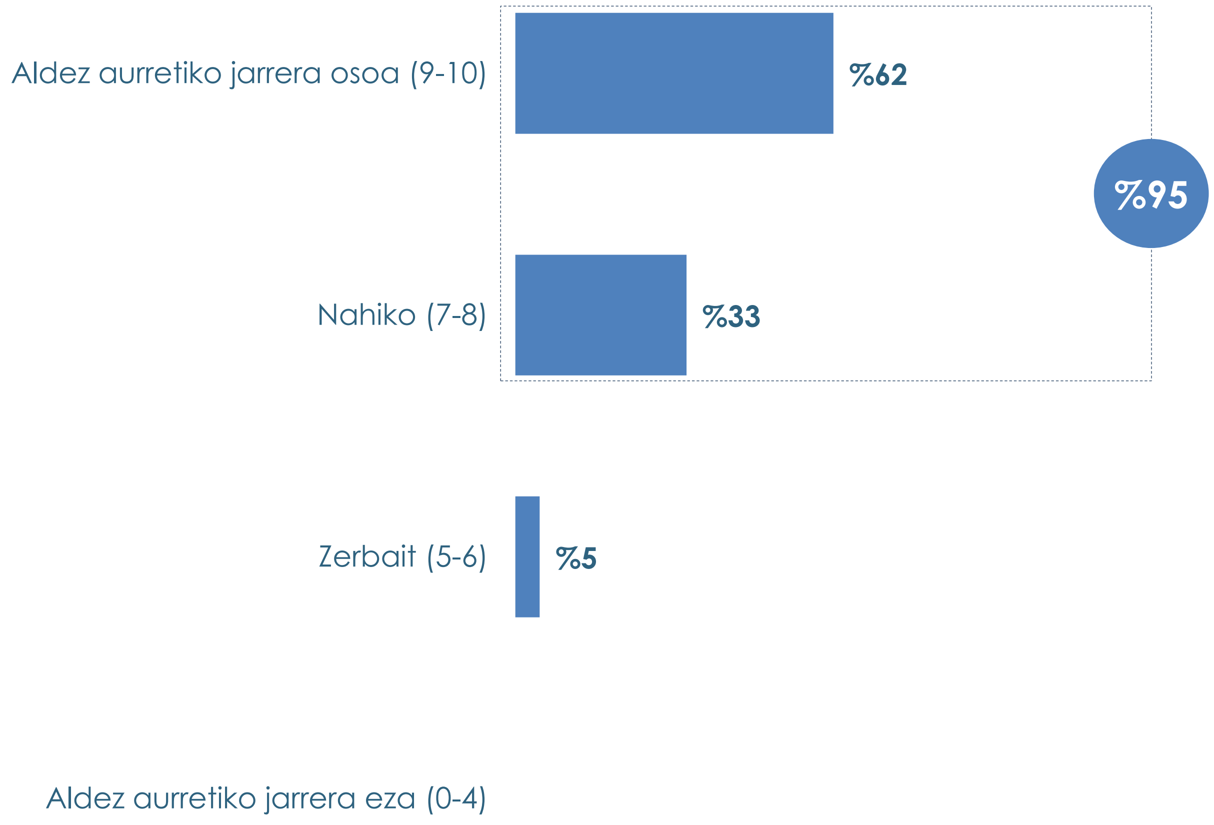


* Balorazio negatiboei buruzko alderdiak ez dira baloratu, ez baitago behar besteko lagin-oinarririk

(G7) ZENBATERAINO ZAUDE POZIK ORO HAR BIZKAIKO FORU ALDUNDIAREN GARDENTASUN ATARIAREN BIDEZ INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEAREKIN?
Oinarria: Informazio publikoko eskaera egin duten elkarrizketatutako pertsonak

INFORMAZIO PUBLIKORA SARTZEKO ESKUBIDEA ERABILTZEN JARRAITZEKO PRESTASUN-MAILA

INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ESKUBIDEA



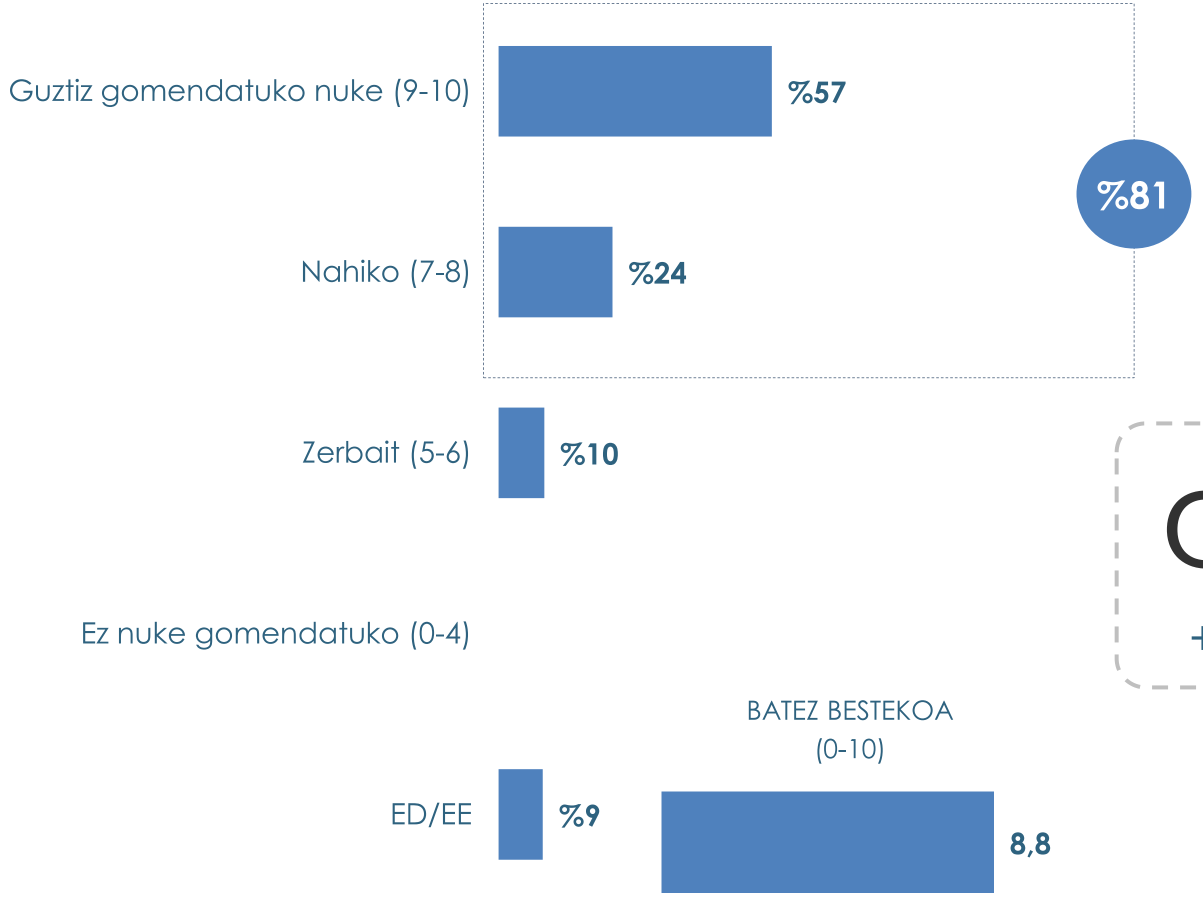
- **Informazio publikoko eskaera egin duten pertsonen %95a oso edo nahiko prest daude beste eskaera batzuk egiteko, behar izanez gero.**

BATEZ BESTEKOA
(0-10)

(G9) ZEIN DA BFA-ren GARDENTASUN ATARIAREN BIDEZ INFORMAZIO PUBLIKORAKO SARBIDEA ERABILTZEN JARRAITZEKO DUZUN JARRERA?
Oinarria: Informazio publikoko eskaera egin duten elkarrizketatutako pertsonak

INFORMAZIO PUBLIKORA SARTZEKO ESKUBIDEAREN GOMENDIOA

INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ESKUBIDEA



- **Informazio publikoa eskatu duten pertsonen kasuan, % 81a dio nahiko edo erabat gomendatuko lukeela.**
- **+47ko Gomendio-Indize Garbia** lortzen da.

GIG	=	Pertsona sustatzaileen % (9 eta 10)	-	Aurkako pertsonen % (0tik 6ra)
+47		%57		%10

(G10) ZER NEURRITAN GOMENDATUKO ZENUKE INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEA BFAren GARDENTASUN ATARIAREN BIDEZ?
Oinarria: Informazio publikoko eskaera egin duten elkarrizketatutako pertsonak

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

B.0. Zerbitzuaren ohiturak eta erabilera

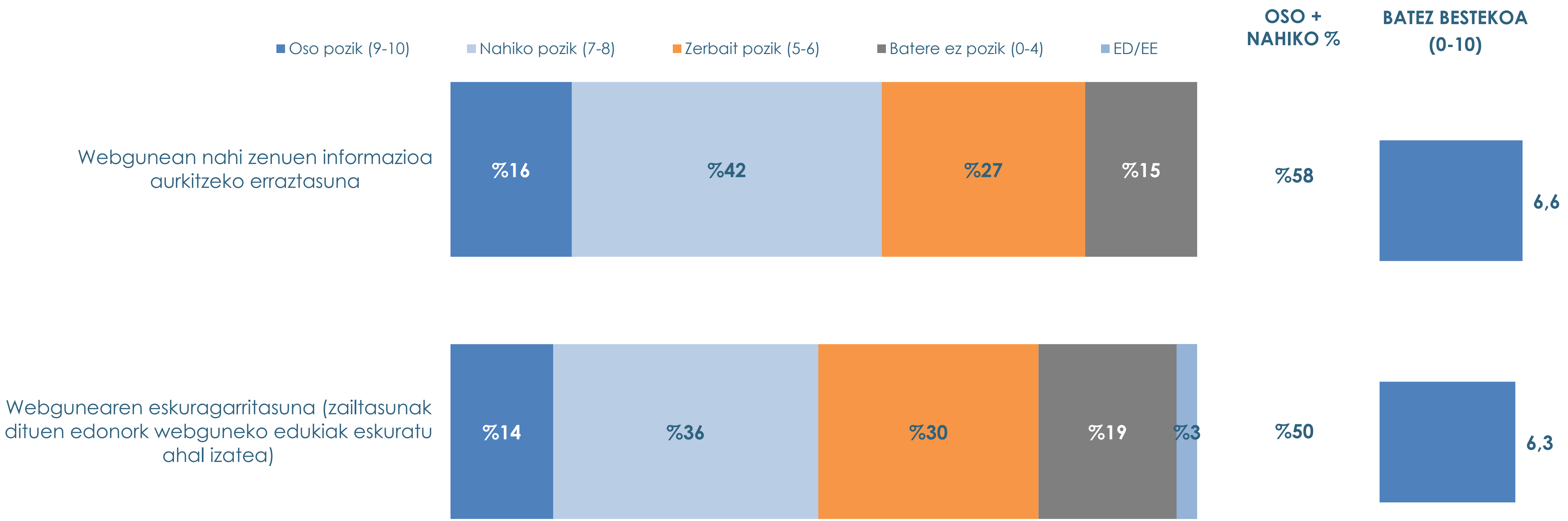
B.1. Asebetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Asebetetze xehatua

B.3. Asebetetze orokor hausnartua

GARDENTASUN ATARIKO WEBGUNEAREN ESKURAGARRITASUNA

GARDENTASUNA



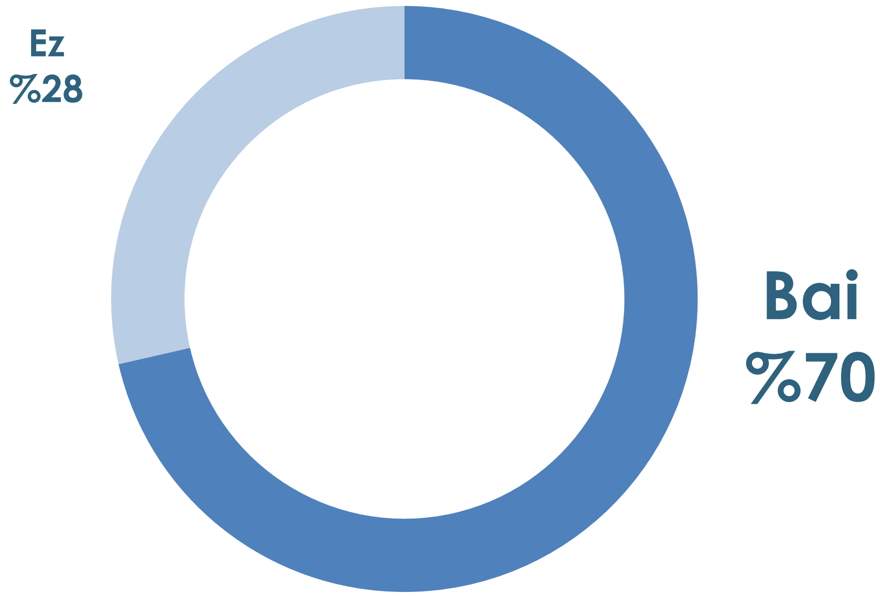
(G7A) JARRAIAN, WEBGUNEARI BURUZKO ZENBAIT ALDERDI AIPATUKO DIZKIZUT ETA GUSTATUKO LITZAIDAKE ESATEA ZENBATERAINO ZAUDEN POZIK...?

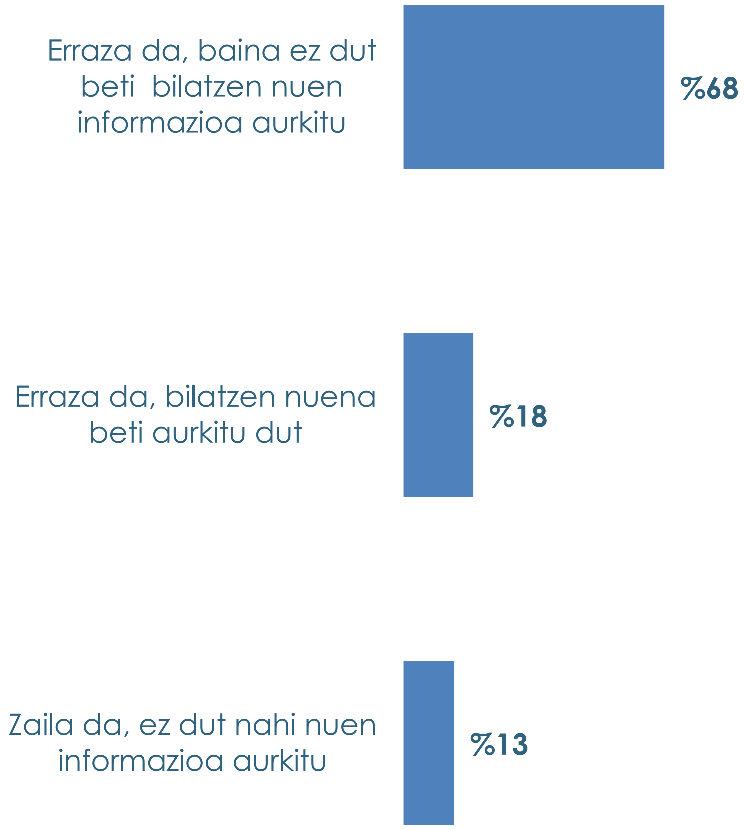
Oinarria: Gardentasun Atariaren webguneko erabiltzaileak

Bat-bateko erantzunak

WEBGUNEAREN BILATZAILEA

GARDENTASUNA





(G8) WEBGUNEAREN BILATZAILEA ERABILI AL DUZU ZURE KONTSULTAREN BAT EGITEKO?

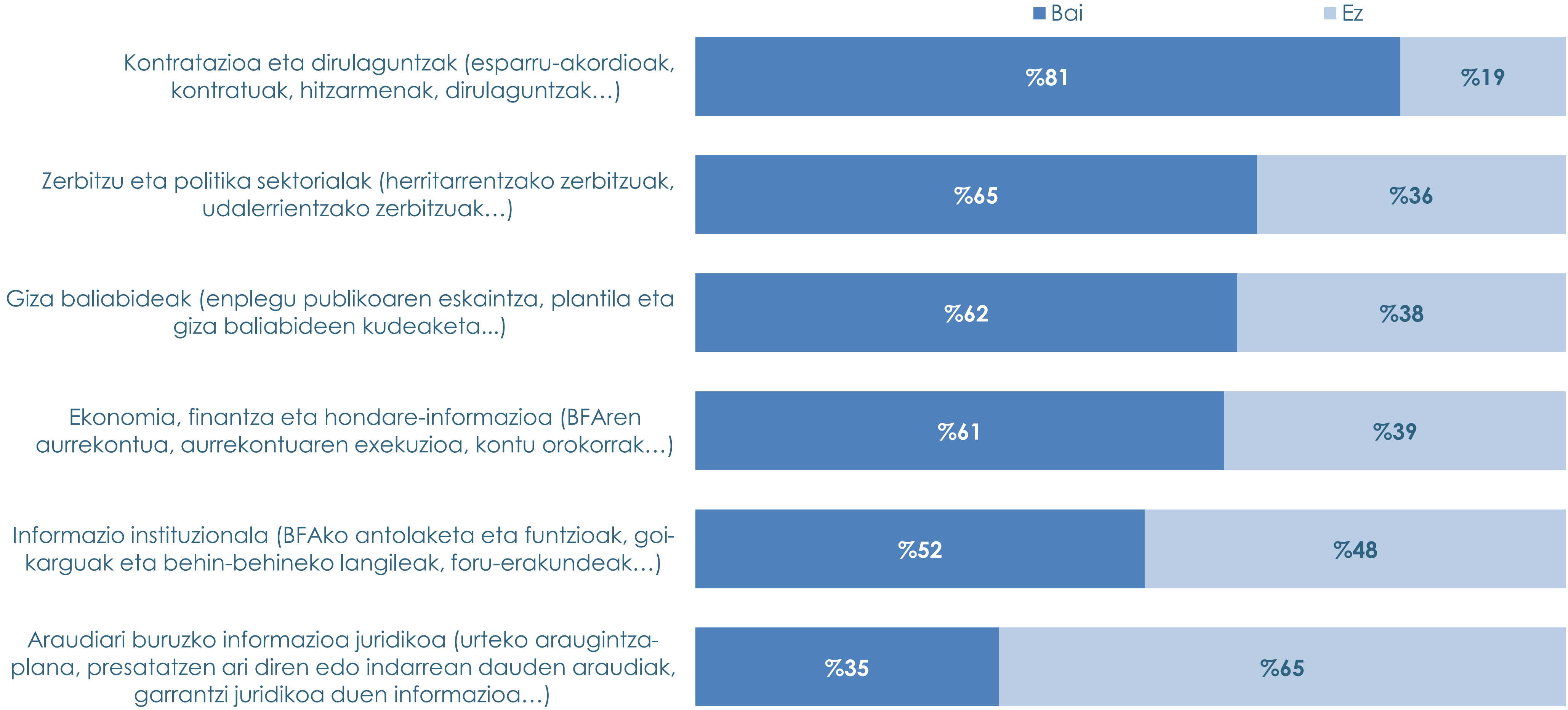
Oinarria: Gardentasun Atariaren webguneko erabiltzaileak

(G8A) INFORMAZIO-BILAKETAK EGITEN DITUZUNEAN, AUKERA HAUETAKO ZEINEK ISLATZEN DU ONDOEN ZURE IRITZIA? EDUKIEN BILAKETA BILATZAILEA ERABILIZ…

Oinarria: Webguneko bilatzailea erabili duten pertsonak

WEBGUNEAN ESKURAGARRI DAGOEN INFORMAZIOA

GARDENTASUNA

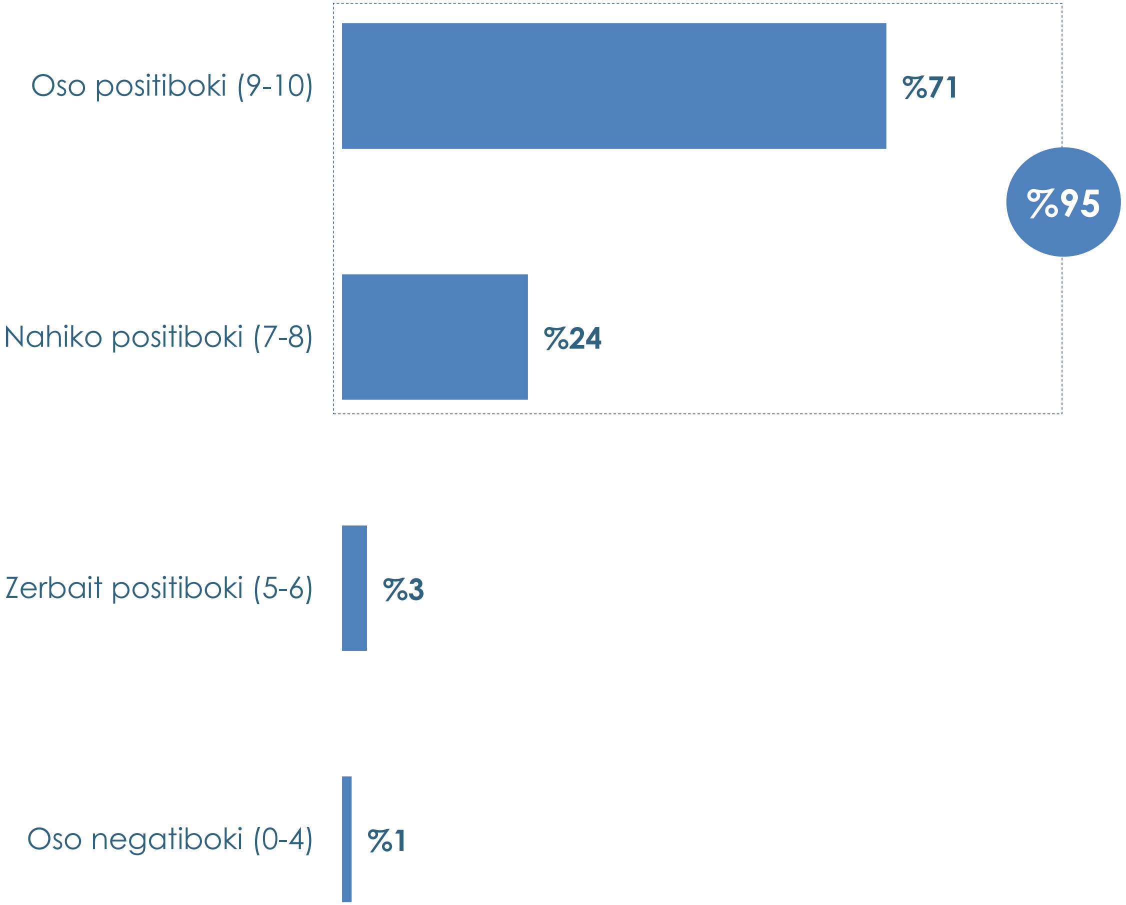


(G10) BAZENEKIEN BFA-ko GARDENTASUNAREN ATARIKO ZERBITZUAK ONDORENGO INFORMAZIOA ESKAINTZEN DUELA?

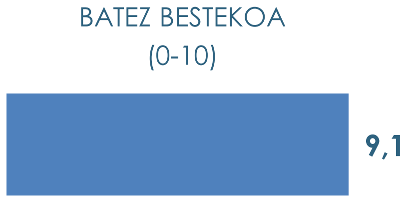
Oinarria: Gardentasun Atariaren webguneko erabiltzaileak

ESKAINITAKO INFORMAZIOAREN ERABILGARRITASUNA

GARDENTASUNA



- **Erabiltzaileen %95a oso edo nahiko positibotzat jotzen du BFAren Gardentasun Atariak informazio hori eskaintzea.**

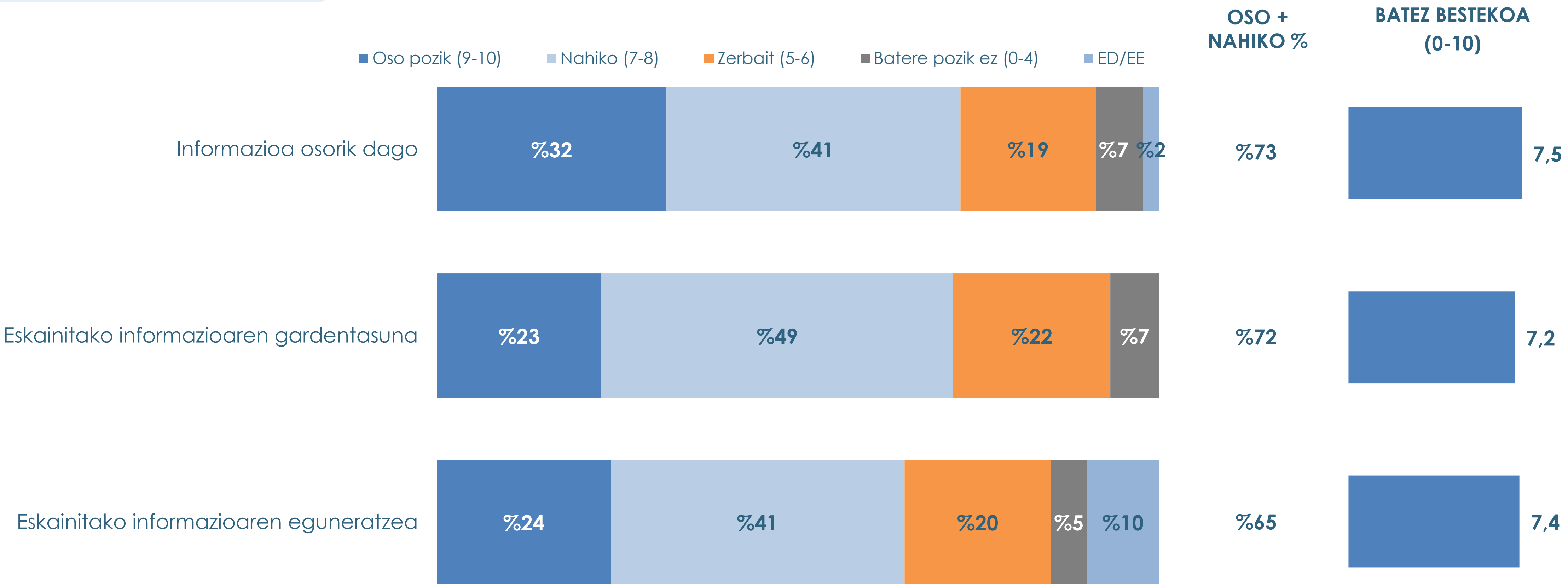


(G10A) ETA NOLA BALORATZEN DUZU BFA-ko GARDENTASUN-ATARIAK INFORMAZIO HAU EMATEA?

Oinarria: Gardentasun Atariaren webguneko erabiltzaileak

EMANDAKO INFORMAZIOAREN BALORAZIOA

GARDENTASUNA



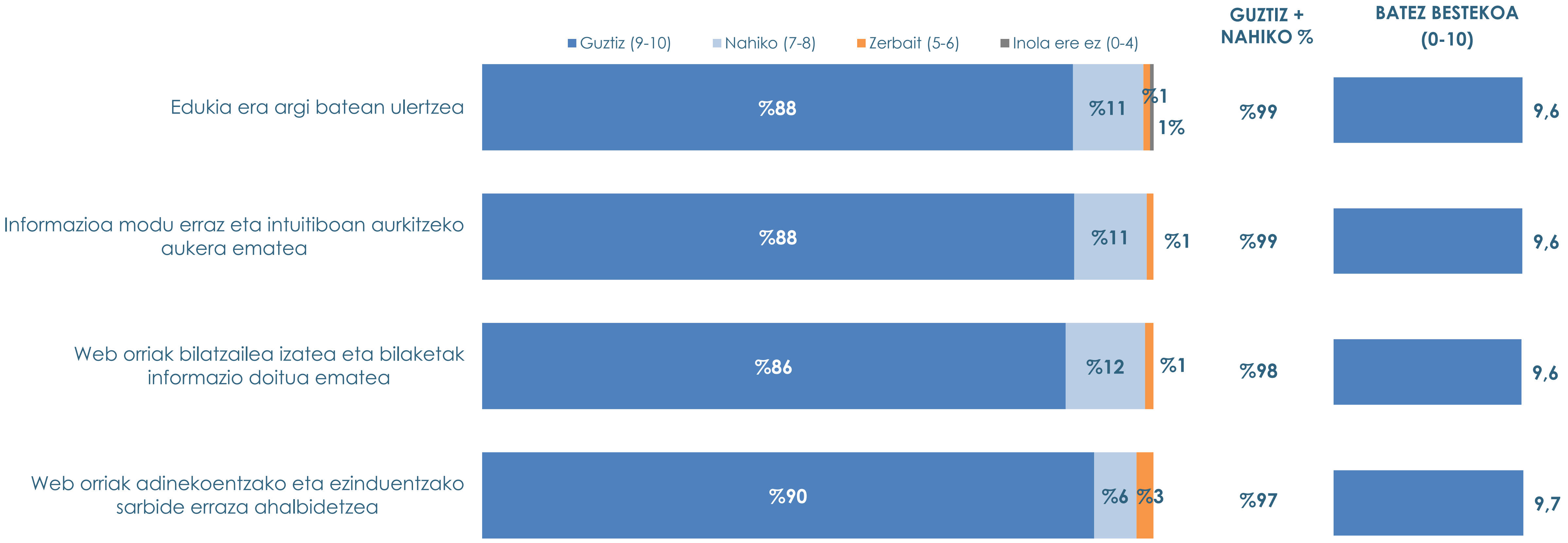
(G11) JARRAIAN, GARDENTASUN-ATARIAREN WEB ORRIAK ESKAINTZEN DUEN INFORMAZIOARI BURUZKO ZENBAIT ALDERDI AIPATUKO DIZKIZUT ETA GUSTATUKO LITZAIDAKE ESATEA ZEIN PUNTURAINO ZAUDEN POZIK…?

Oinarria: Gardentasun Atariaren webguneko erabiltzaileak

Bat-bateko erantzunak

WEBGUNE IRISGARRI ETA ERRAZ BATEN EZAUGARRIAK

GARDENTASUNA



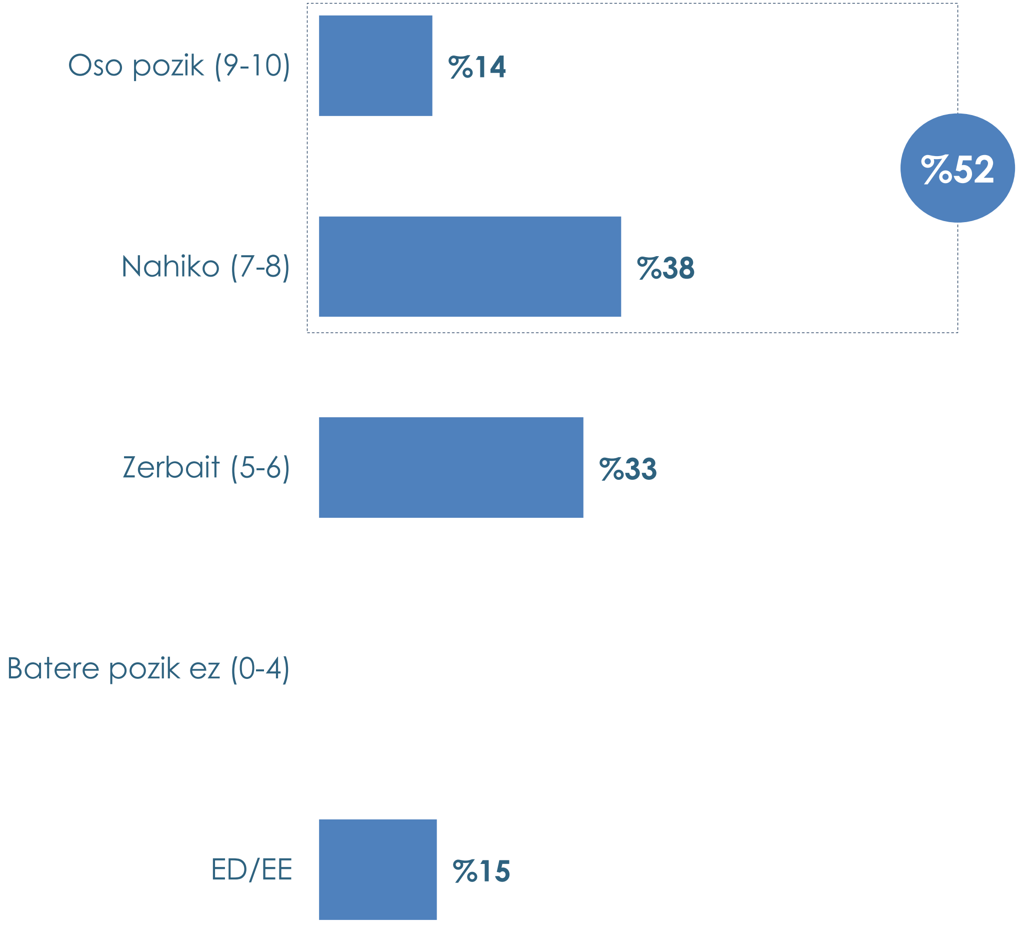
(G9) ORAIN, WEB ORRIA ESKURAGARRI ETA ERABILTERRAZAREN ZENBAIT EZAUGARRI PROPIO BATZUK AIPATUKO DIZKIZUT. ZURE USTEZ, ZEIN NEURRITAN BETE BEHARKO LIRATEKE EZAUGARRI HAUEK?

Oinarria: Gardentasun Atariaren webguneko erabiltzaileak

Bat-bateko erantzunak

EMANDAKO INFORMAZIOAREN BALORAZIOA

INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ESKUBIDEA



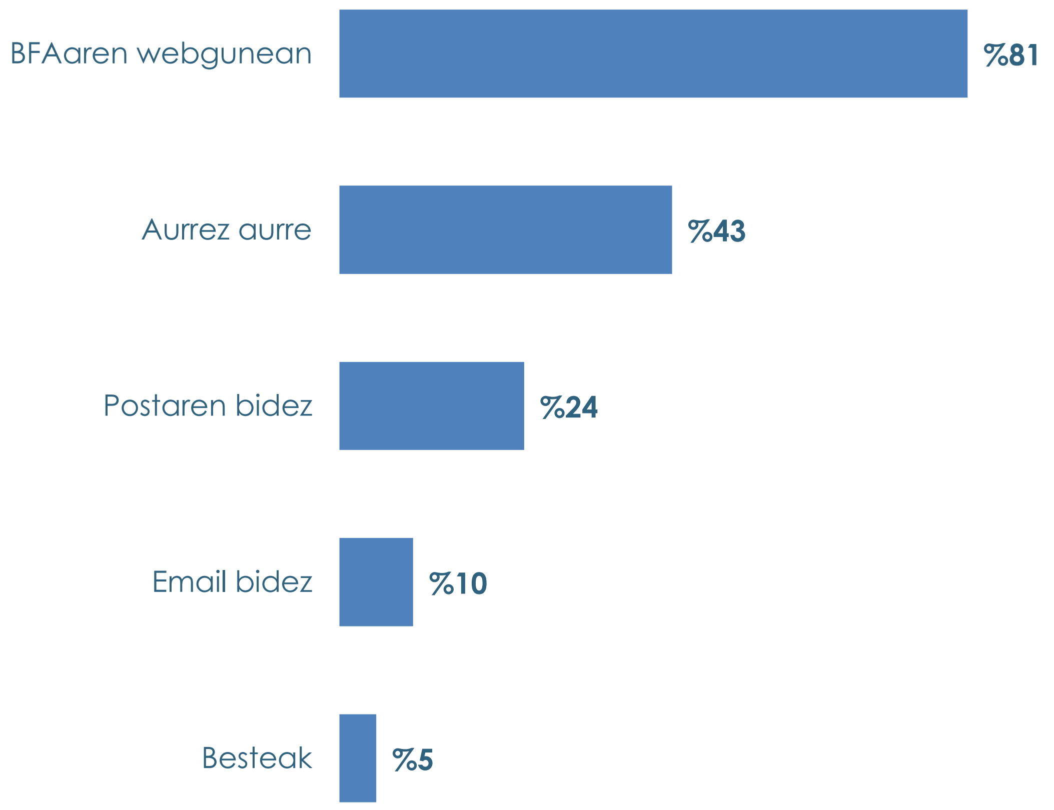
- **Erabiltzaileen erdia baino gehiago oso edo nahiko pozik daude webgunean eskainitako informazioa ulertzeko erraztasunarekin.**

(G11) BIZKAIKO FORU ALDUNDIAREN WEBGUNEAN ARGITARATUTAKO INFORMAZIOAN JARRIKO DUGU ARRETA. ZENBATERAINO ZAUDE POZIK EMANDAKO INFORMAZIOA ULERTZEKO ERRAZTASUNAREKIN?

Oinarria: Informazio publikoko eskaera egin duten elkarrizketatutako pertsonak

EMANDAKO INFORMAZIOAREN BALORAZIOA

INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ESKUBIDEA



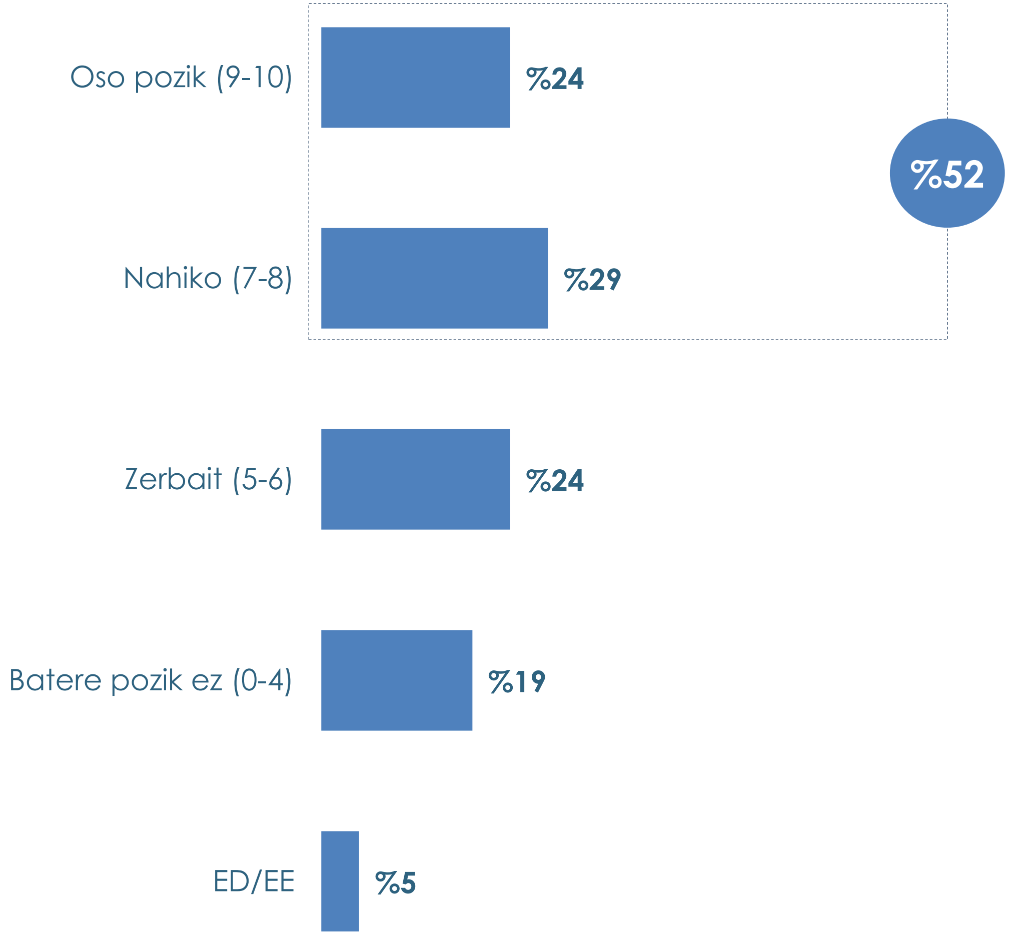
- Gehienen ustez, **Bizkaiko Foru Aldundiko webgunea** da kanal egokiena informazio publikoaren eskaera egin ahal izateko.

(G12) ZER KANALEN BIDEZ USTE DUZU EGOKIA DELA INFORMAZIO PUBLIKO BATEN ESKAERA EGITEA?

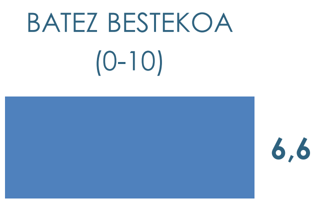
Oinarria: Informazio publikoko eskaera egin duten elkarrizketatutako pertsonak

ESKAERAREN IZAPIDETZAREN EGOERARI BURUZKO INFORMAZIOA

INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ESKUBIDEA



- **Erabiltzaileen %52a oso edo nahiko pozik dago zerbitzuak ematen duen informazioarekin.**

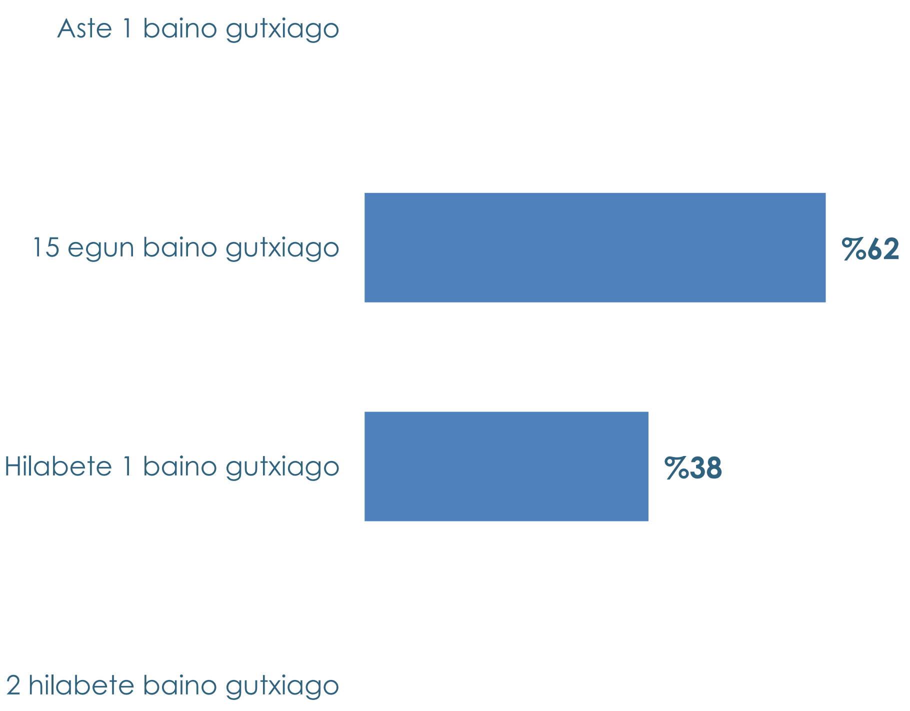


(G14) ZENBATERAINO ZAUDE POZIK EGINDAKO INFORMAZIO PUBLIKOAREN IZAPIDETZE-EGOERARI BURUZ ZERBITZUAK EMANDAKO INFORMAZIOAREKIN?

Oinarria: Informazio publikoko eskaera egin duten elkarrizketatutako pertsonak

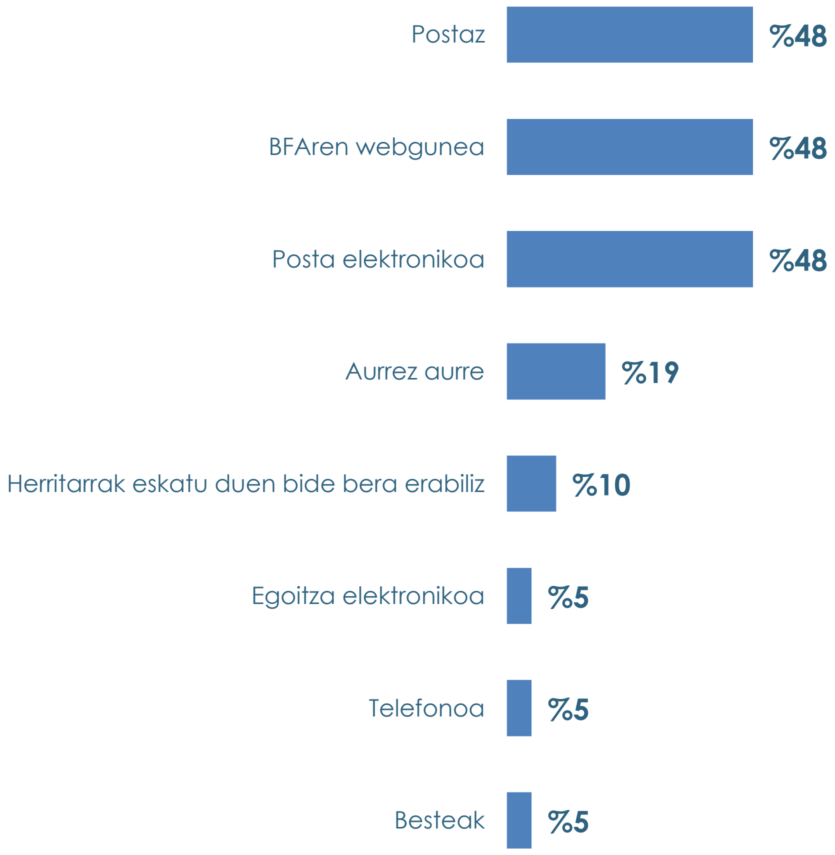
INFORMAZIO ESKAEREN ERANTZUNA

INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ESKUBIDEA



(G15) ESKATUTAKO INFORMAZIO PUBLIKOEI ERANTZUNA EMATEKO EPETAZ HITZ EGITEN BADUGU, ZENBAT DENBORA USTE DUZU DELA EGOKIA ITXAROTEA ESKATUTAKO INFORMAZIO PUBLIKO BATEN ERANTZUNA JASOTZEKO?

Oinarria: Informazio publikoko eskaera egin duten elkarrizketatutako pertsonak

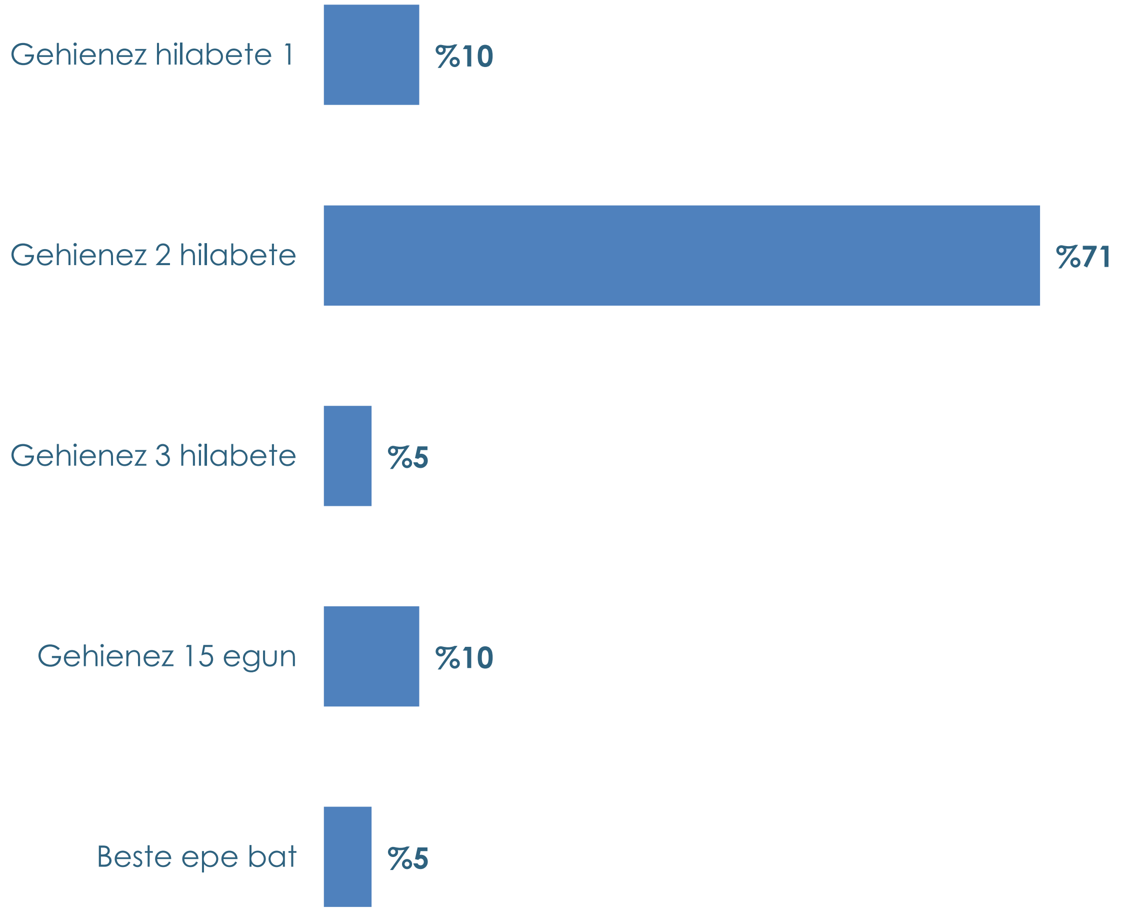


(G16) ZURE USTEZ, ZEINTZUK DIRA GARDENTASUN ZERBITZUAK ERABILI BEHAR DITUEN KANALAK EGINDAKO INFORMAZIO PUBLIKOKO ESKAEREN EBAZPENAK BIDALTZEKO?

Oinarria: Informazio publikoko eskaera egin duten elkarrizketatutako pertsonak

ERANTZUN-DENBORA

INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ESKUBIDEA

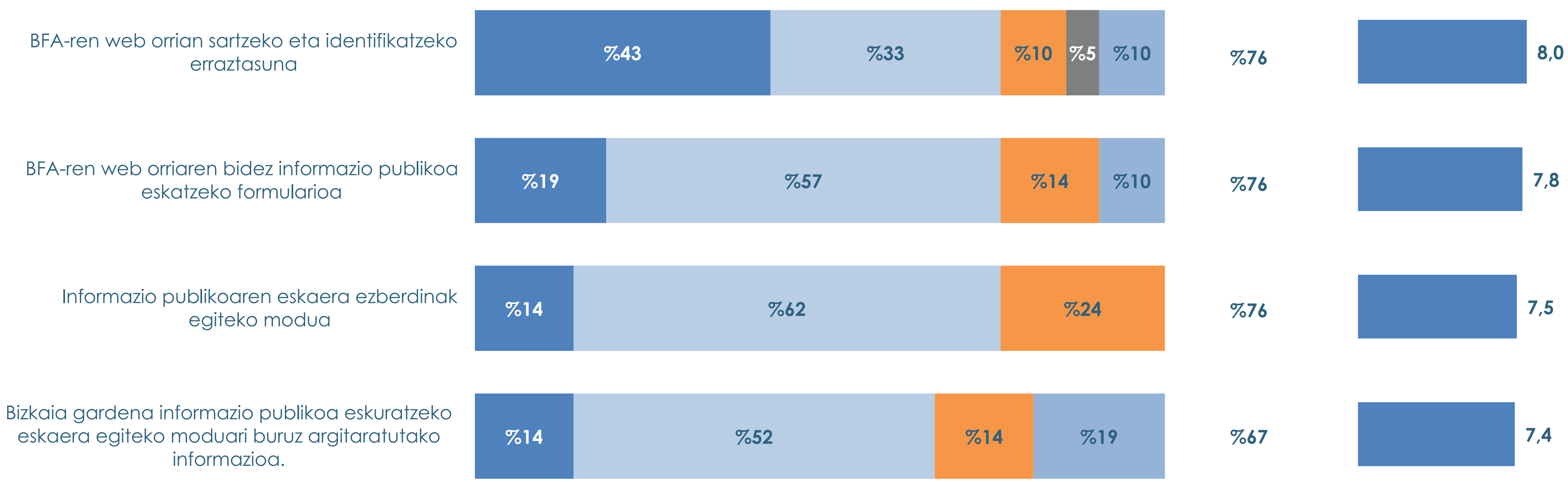


(G18) INFORMAZIO-ESKAERA UKATZEN BAZAIZU ETA BATZORDEARI ERREKLAMAZIO BAT EGIN BEHAR BADIOZU, ZENBAT DENBORA ITXARON BEHARKO ZENUKE EGINDAKO ERREKLAMAZIOEI ERANTZUTEKO?

Oinarria: Informazio publikoko eskaera egin duten elkarrizketatutako pertsonak

INFORMAZIO PUBLIKORA SARTZEKO PROZEDURA

INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ESKUBIDEA



- Informazioa eskuratzeko **prozedurekin lotutako alderdiei dagokienez**, elkarrizketatutako pertsonek modu nabarmenean baloratzen dituzte **sartzeko erraztasuna, web orriaren eskaera-formularioa eta informazio publikoaren eskaera egiteko moduak.**

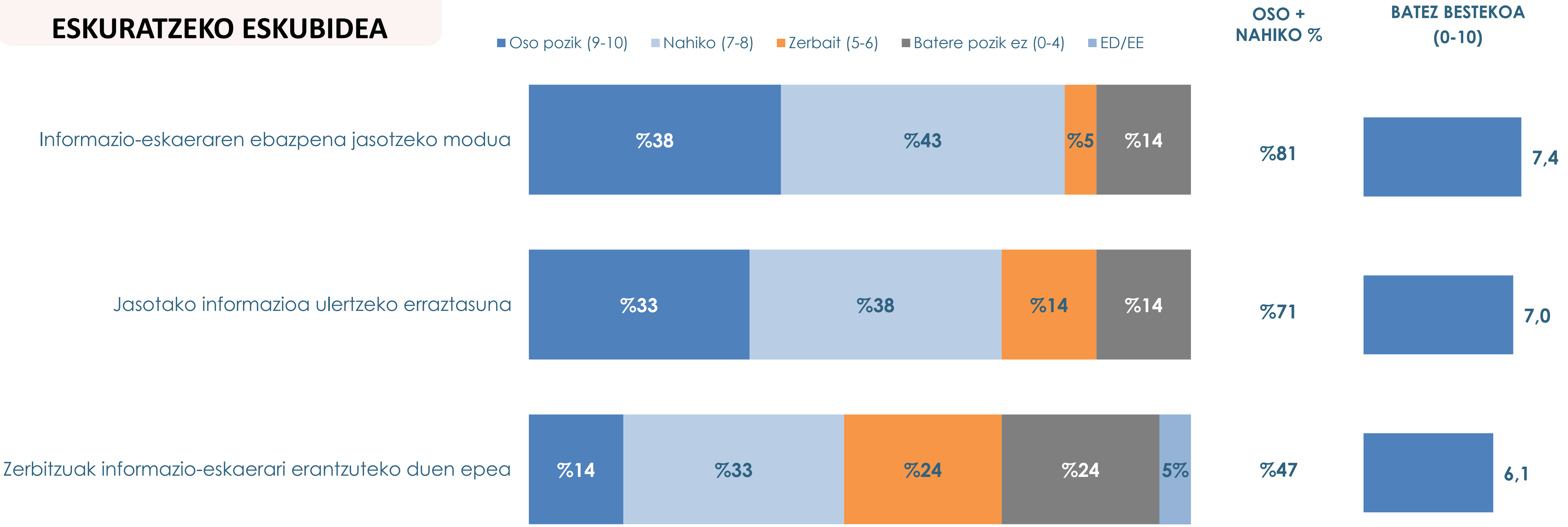
(G13) ORAIN, INFORMAZIO PUBLIKOAREN ESKAERA ESKURATU AHAL IZATEKO PROZEDUREI ERREPARATUKO DIEGU. ZENBATERAINO ZAUDE POZIK INFORMAZIOA ESKURATZEKO PROZEDUREI BURUZKO ALDERDI HAUEKIN?

Oinarria: Informazio publikoko eskaera egin duten elkarrizketatutako pertsonak

Bat-bateko erantzunak

ESKAERAREN IZAPIDETZAREN EGOERARI BURUZKO INFORMAZIOA

INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ESKUBIDEA



- Jasotako informazioari dagokionez, **erabiltzaileek oso positibotzat jotzen dute informazio-eskaeraren ebazpena jasotzeko modua eta jasotako informazioa ulertzeko erraztasuna.**

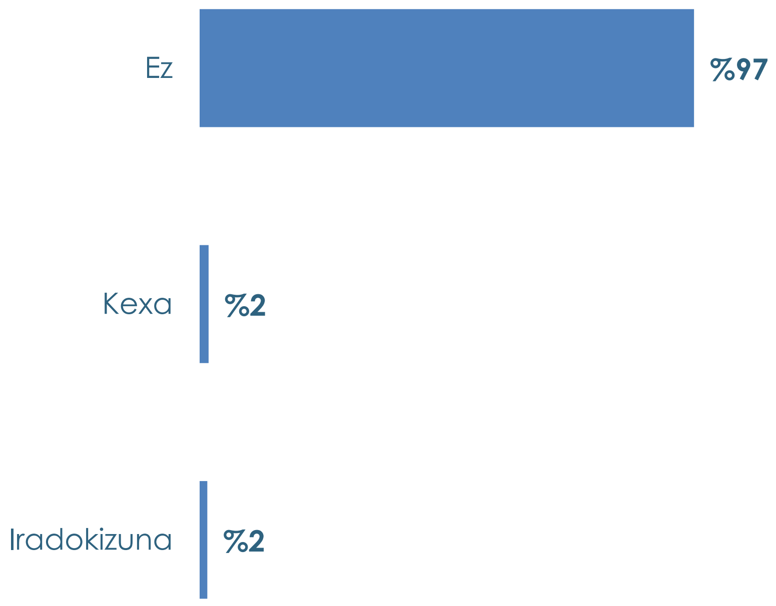
(G17) JARRAIAN, HAINBAT ALDERDI BALORATUKO DITUGU, ESKAERA EGIN ONDOREN JASOTAKO INFORMAZIOARI DAGOKIONEZ. ZENBATERAINO ZAUDE POZIK...?

Oinarria: Informazio publikoko eskaera egin duten elkarrizketatutako pertsonak

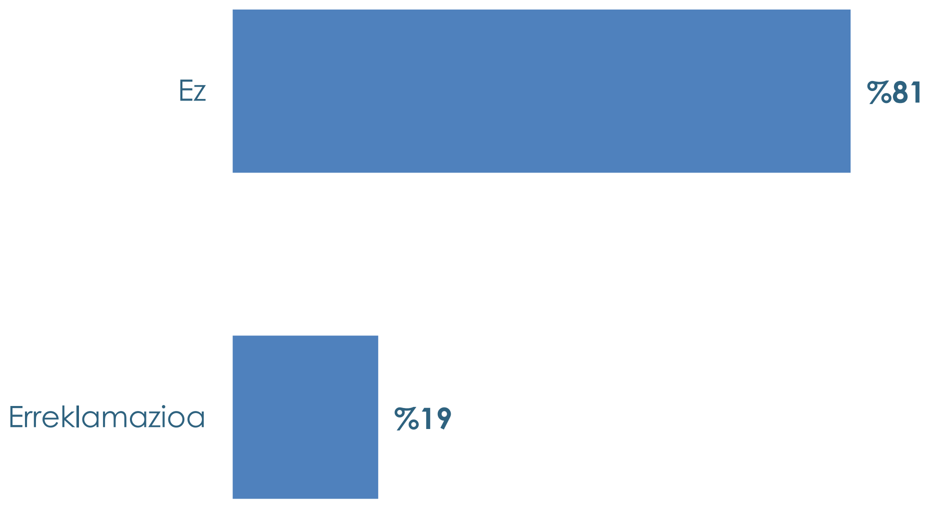
Bat-bateko erantzunak

EGINDAKO KEXAK, ERREKLAMAZIOAK EDO IRADOKIZUNAK

GARDENTASUNA



INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ESKUBIDEA



- Elkarrizketatutako **pertsona gehienek ez** dute inolako **kexa edo iradokizunik egin**.

OHARRA: Kexa, erreklamazio edo iradokizunei buruzko alderdiak ez dira baloratu, ez dagoelako lagin-oinarri nahikorik

(G14) INOIZ KEXARIK, ERREKLAMAZIORIK EDO IRADOKIZUNIK EGIN AL DUZU BFAren GARDENTASUN ATARIARI BURUZ?

Oinarria: Gardentasun Atariaren webguneko erabiltzaileak

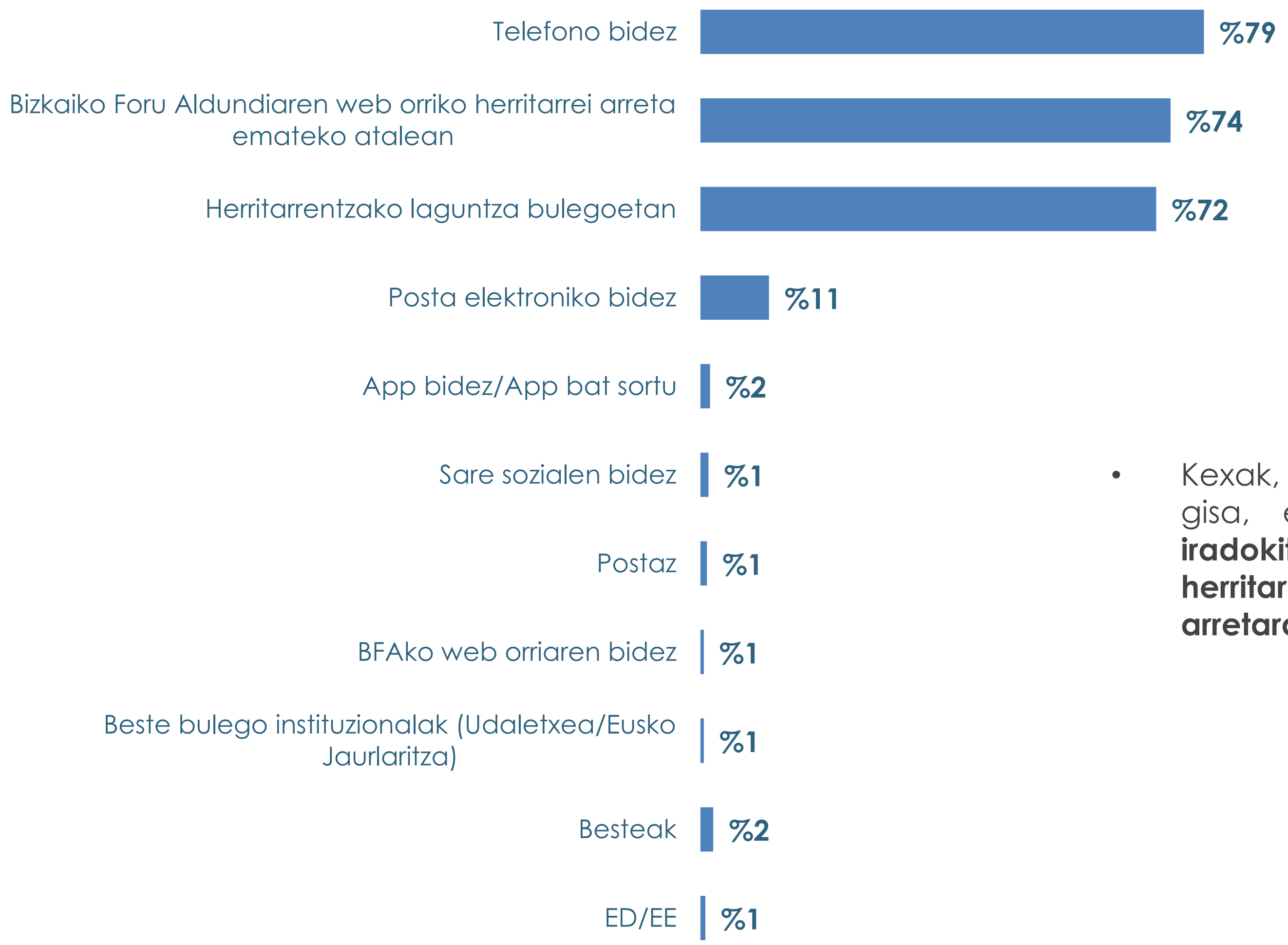
Erantzun anitzeko galdera. 100 baino gehiago batu ditzake

(G19) INOIZ EGIN AL DUZU KEXARIK, ERREKLAMAZIORIK EDO IRADOKIZUNIK?

Oinarria: Galdera honetan informazio publikoko eskaera egin duten elkarrizketatutako pertsonak

KEXAK, ERREKLAMAZIOAK EDO IRADOKIZUNAK EGITEKO KOMUNIKAZIO KANALAK

GARDENTASUNA



- Kexak, erreklamazioak edo iradokizunak egiteko aukera gisa, elkarrizketatutako **pertsona gehienek telefonoa iradokitzen dute (%79)**, ondoren **BFAren webguneko herritarren arretarako atala (%74)** eta, azkenik, **herritarren arretarako bulegoetan (%72).**

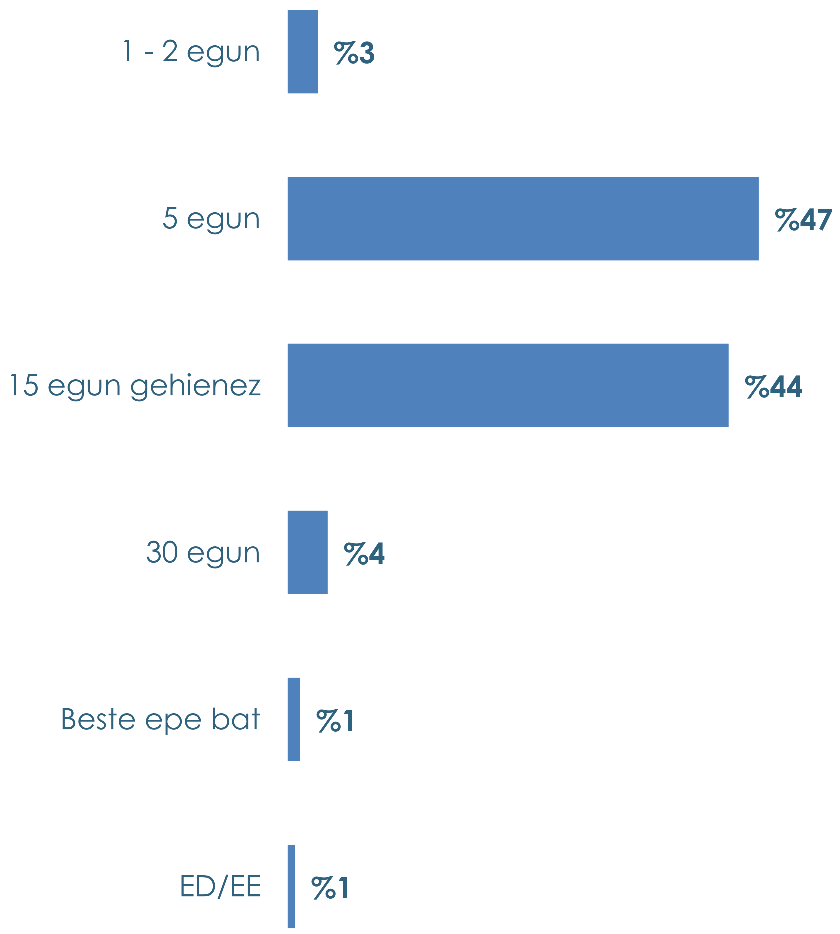
(G15) ZEINTZUK DIRA ZURE USTEZ ERABILTZAILEEK KEXA, ERREKLAMAZIO ETA IRADOKIZUNAK AURKEZTEKO PRESTATU BEHARREKO KANALAK?

Oinarria: Gardentasun Atariaren webguneko erabiltzaileak

Erantzun anitzeko galdera.

KEXEN, ERREKLAMAZIOEN EDO IRADOKIZUNEN ERANTZUNA JASOTZEKO DENBORA

GARDENTASUNA



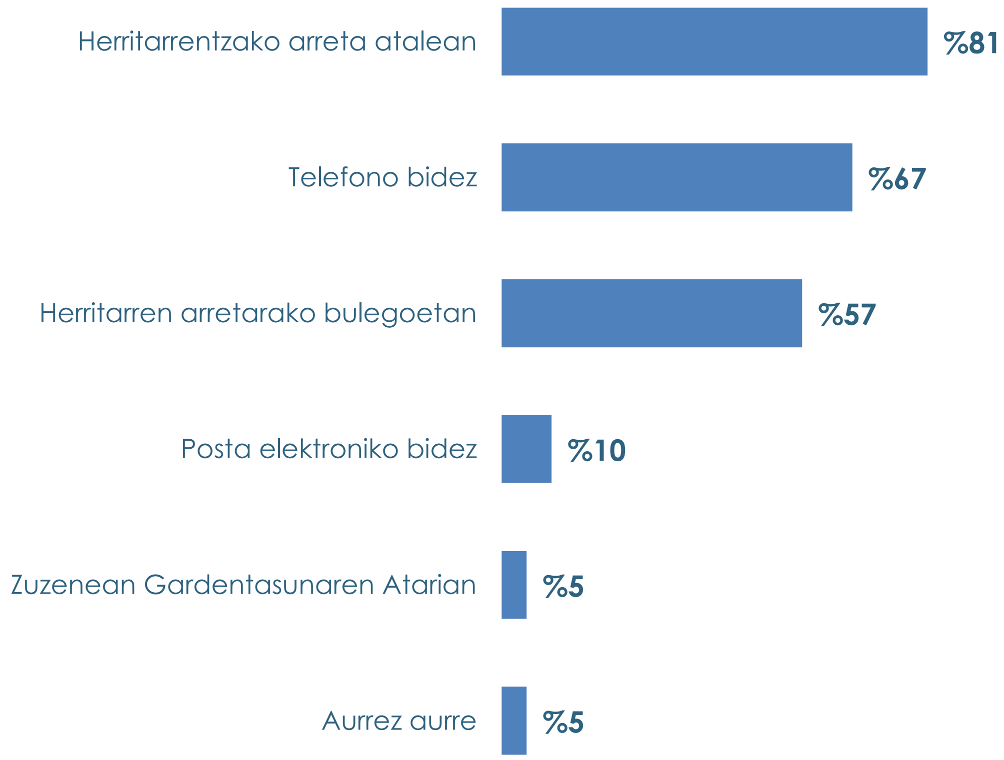
- Elkarrizketatuen ustez, kexen, erreklamazioen edota iradokizunen **erantzuna jasotzeko itxarote-denbora egokia 5 egunekoa da, eta jarraian 15 egunekoa**.

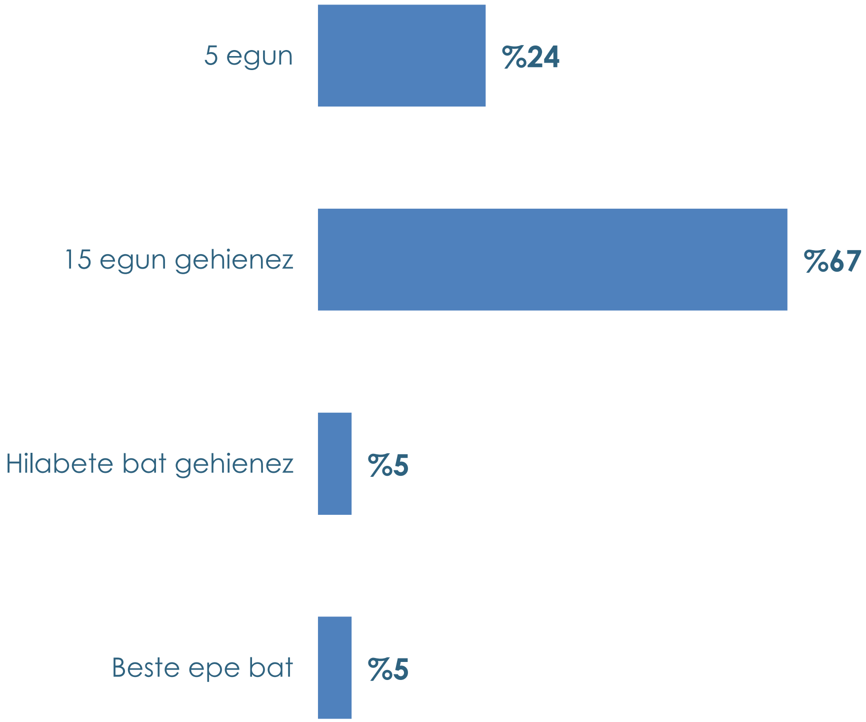
(G16) ZENBAT DENBORA USTE DUZU EGOKIA DELA ITXAROTEA EGINDAKO KEXA, ERREKLAMAZIO EDO IRADOKIZUN BATEN ERANTZUNA JASOTZEKO?

Oinarria: Gardentasun Atariaren webguneko erabiltzaileak

KEXAK, ERREKLAMAZIOAK EDO IRADOKIZUNAK JAKINARAZTEKO KOMUNIKAZIO KANALA ETA ERANTZUTEKO EPEA

INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ESKUBIDEA





(G20) ZEINTZUK DIRA ZURE USTEZ ERABILTZAILEEK KEXA, ERREKLAMAZIO ETA IRADOKIZUNAK AURKEZTEKO PRESTATU BEHARRREKO KANALAK?

Oinarria: Informazio publikoko eskaera egin duten elkarrizketatutako pertsonak

Erantzun anitzeko galdera

(G21) ZENBAT DENBORA USTE DUZU EGOKIA DELA ITXAROTEA EGINDAKO KEXA ERREKLAMAZIO EDO IRADOKIZUN BATEN ERANTZUNA JASOTZEKO?

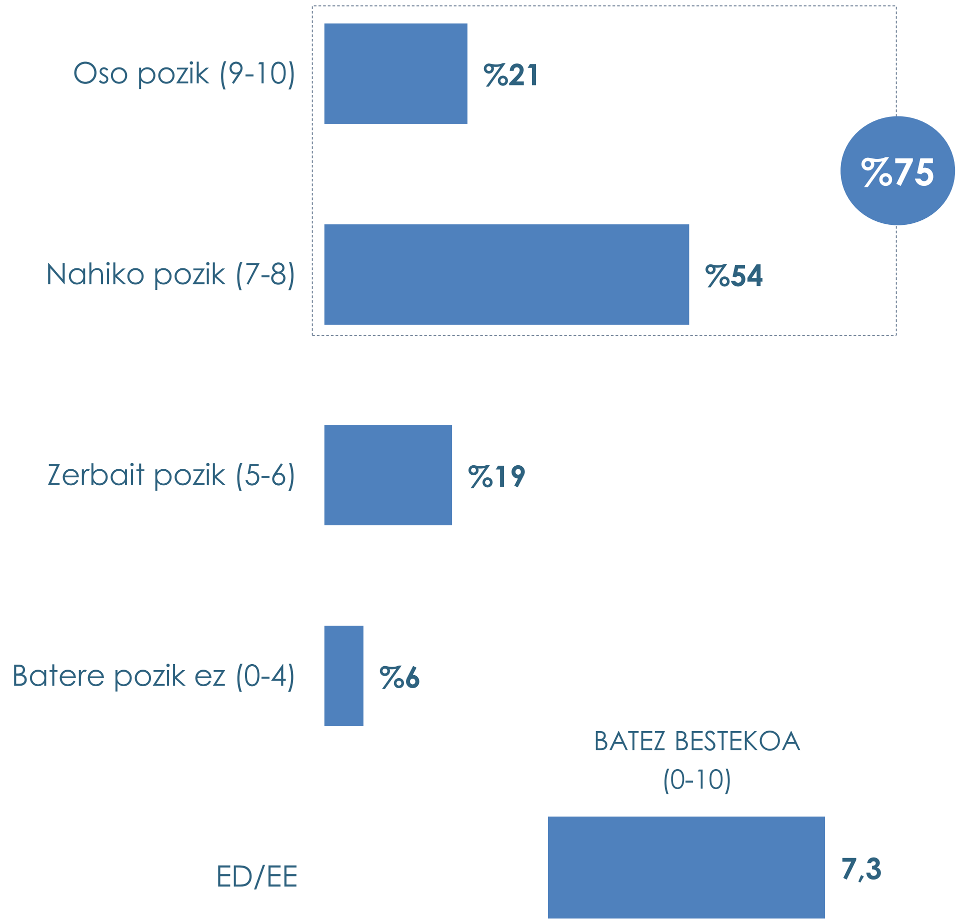
Oinarria: Informazio publikoko eskaera egin duten elkarrizketatutako pertsonak

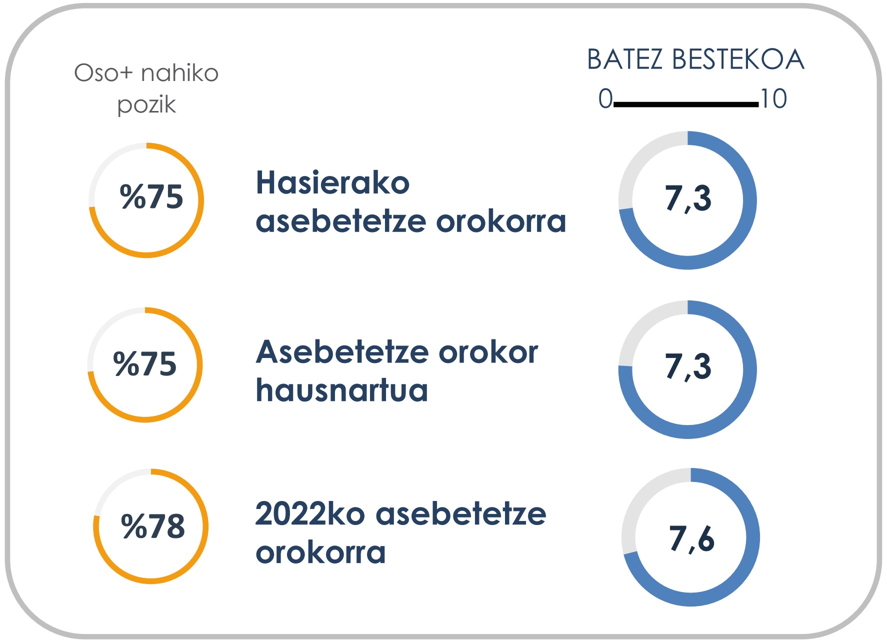
B. – IKERKETAREN EMAITZAK

B.0. Zerbitzuaren ohiturak eta erabilera
B.1. Asebetetze orokorra eta gomendioa
B.2. Asebetetze xehatua
B.3. Asebetetze orokor hausnartua

ASEBETETZE OROKOR HAUSNARTUA

GARDENTASUNA





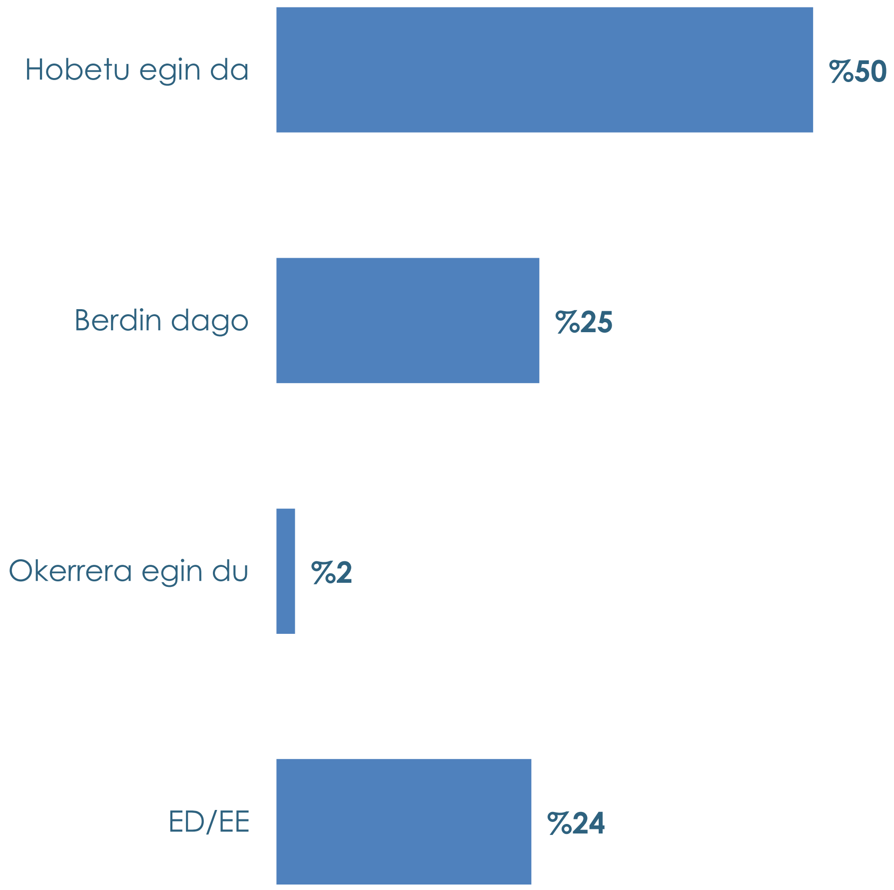
- Hainbat alderdi aztertu ondoren, **elkarrizketatutako pertsonen %75a oso edo nahiko pozik dago** BFAren Gardentasun Atariarekin. **Hasierako asebetetze-mailarekin alderatuta, ez da aldaketarik nabaritzen, baina igoera txiki bat izan da 2022ko mailarekin alderatuta.**
- Horrela, batez **besteko balorazioaren 7,3ko batez bestekoa lortzen da 0tik 10erako eskalan**.

(G18) ZEIN PUNTURAINO ZAUDE POZIK AURREKONTUAK, DIRULAGUNTZAK, KONTRATAZIOAK, LEHIAKETA PUBLIKOAK, LAGUNTZAK, ZERGAK, LANPOSTU ESKAINTZA PUBLIKOAK ETAB-eri BURUZKO INFORMAZIOA AGERTZEN DEN WEB ORRIAK EMANDAKO ZERBITZUAREKIN?

Oinarria: Gardentasun Atariaren webguneko erabiltzaileak

GARDENTASUNAREN ATARIAREN BILAKAERA

GARDENTASUNA



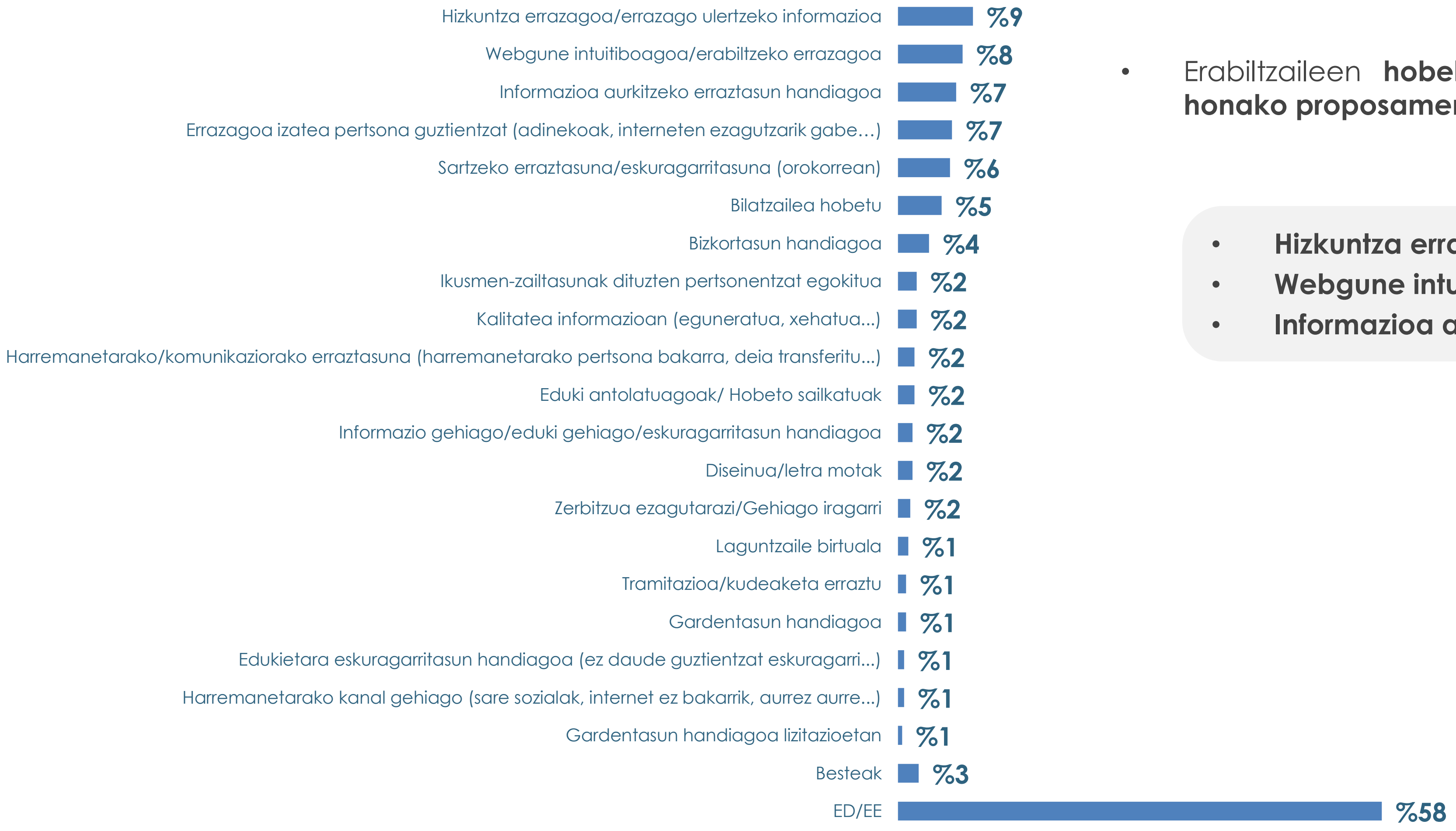
- Gardentasun Atariaren **erabiltzaile gehienek uste dute zerbitzuak hobera egin duela azken urteekin alderatuta; gainera, %2k bakarrik uste du okerrera egin duela.**

(G19) ZERBITZU HAU AZKEN URTEEKIN KONPARATUZ ESANGO ZENUKE...

Oinarria: Gardentasun Atariaren webguneko erabiltzaileak

HOBETZEKO IRADOKIZUNAK

GARDENTASUNA



- Erabiltzaileen **hobekuntzarako iradokizunen artean, honako proposamen hauek ditugu:**

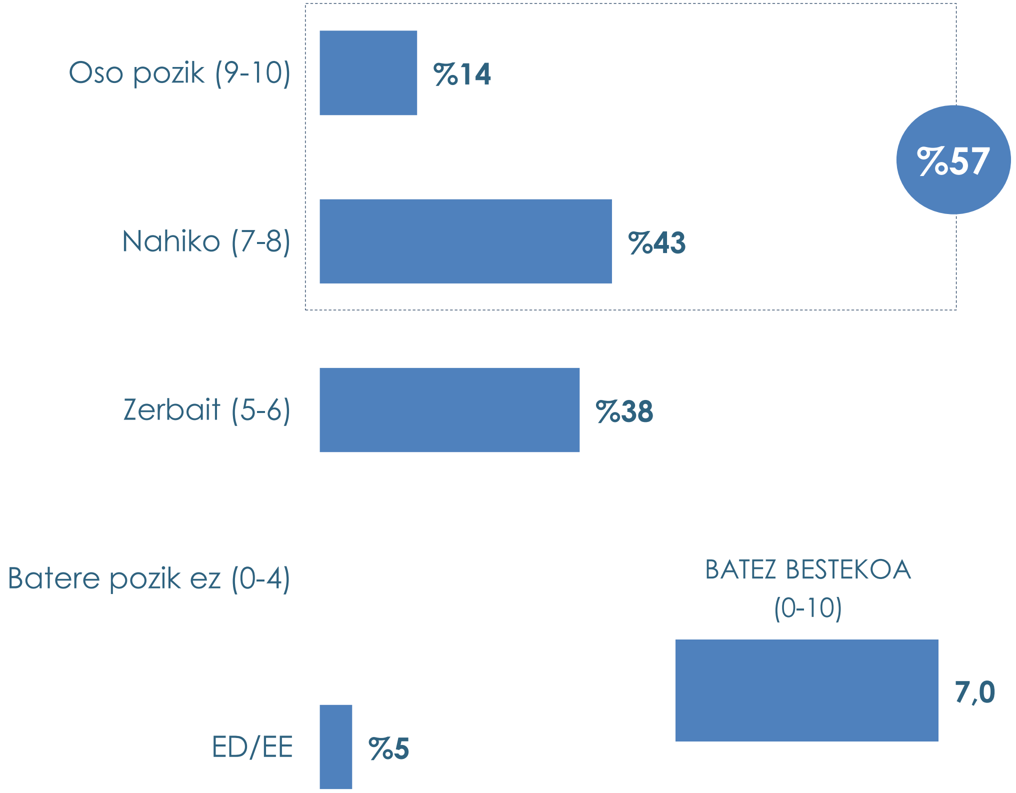
  - **Hizkuntza errazagoa.**
  - **Webgune intuitiboagoa.**
  - **Informazioa aurkitzeko erraztasun handiagoa.**

(G20) WEBGUNE HONEN ZERBITZUA HOBETZEKO IRADOKIZUNIK OKURRITZEN AL ZAIZU?

Oinarri Gardentasun Atariaren webguneko erabiltzaileak

ASEBETETZE OROKOR HAUSNARTUA

INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ESKUBIDEA



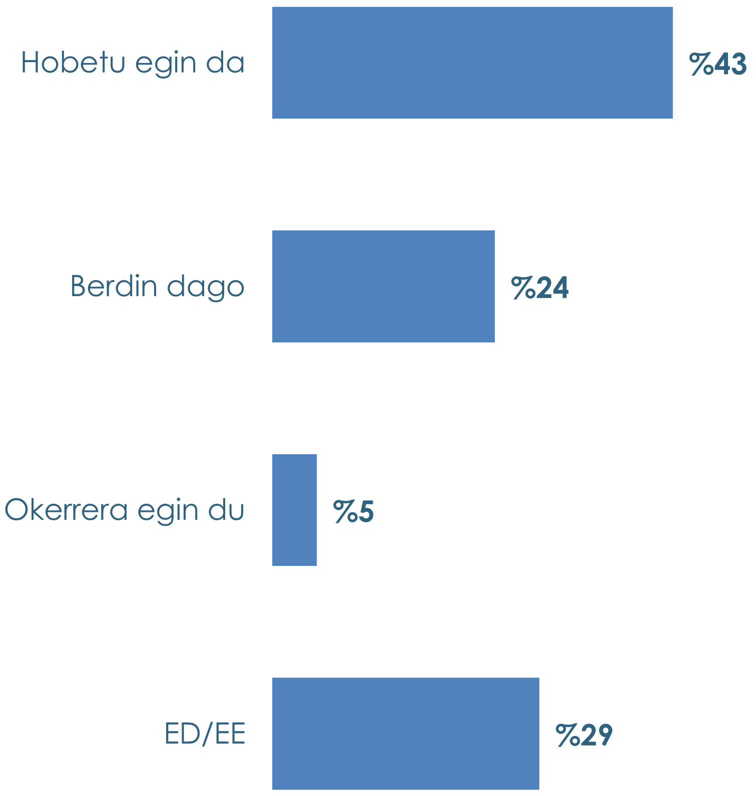
- Informazio publikoaren **eskaeren eremu ezberdinak aztertu ondoren**, **asebetetze-maila jaitsi egiten da hasierako mailarekin alderatuz.**
- Hala ere, **asebetetzea nabarmenki beheratu da 2022an bildutako datuekin alderatuz.**

(G23) ZENBATERAINO ZAUDE POZIK BFAren INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ESKUBIDEAREN ZERBITZUAK EMANDAKO ZERBITZUAREKIN? 0-TIK 10-RAKO ESKALA BATEAN, NON 0 DEN "BATERE POZIK EZ" ETA 10 "ERABAT POZIK" DEN.

Oinarria: Informazio publikoko eskaera egin duten elkarrizketatutako pertsonak

ZERBITZUAREN BILAKAERA

INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ESKUBIDEA

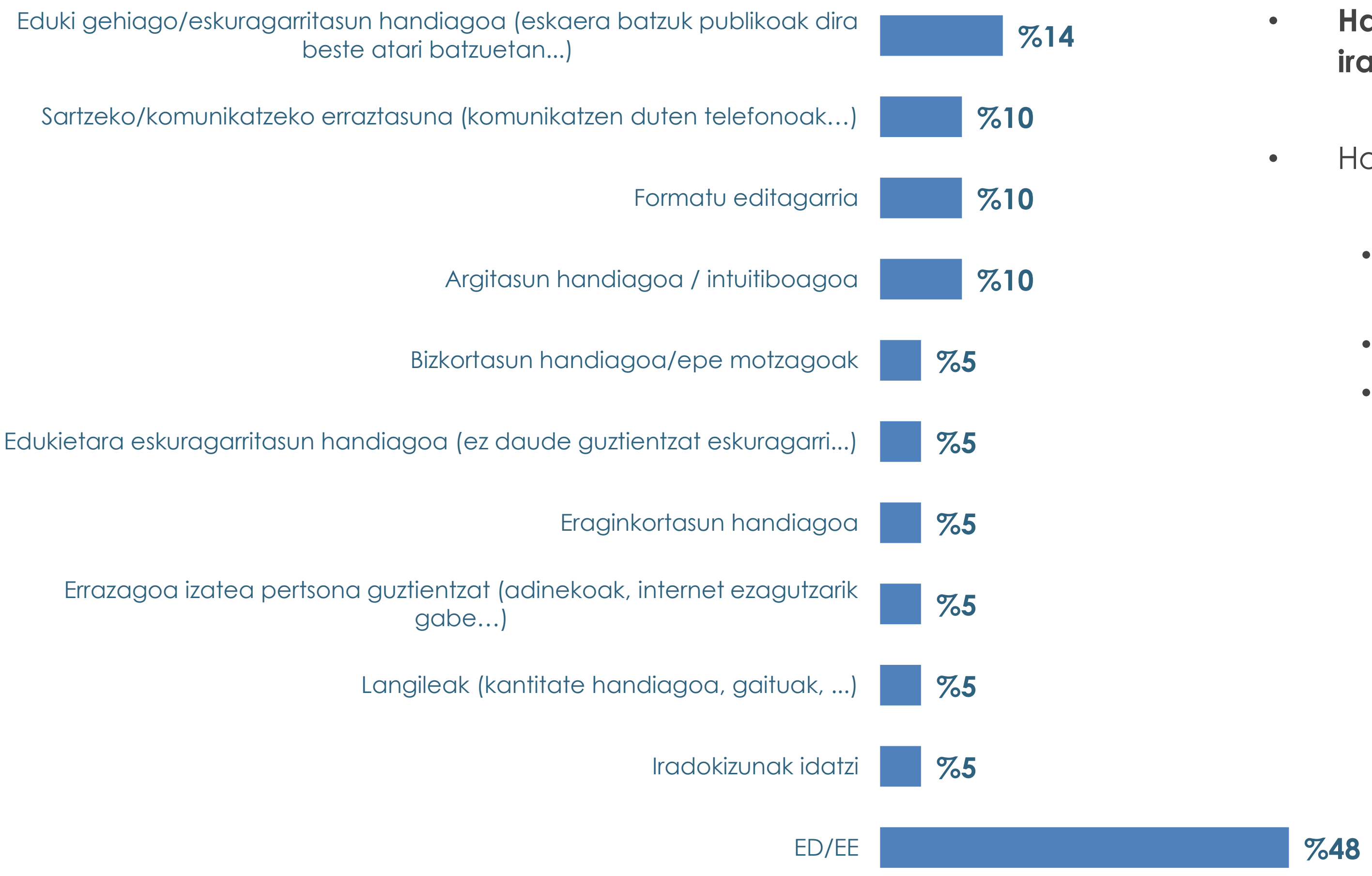


- Elkarrizketatutako pertsonen **%43ak hobekuntza** nabaritu du eta **%24ak** uste du **berdin** jarraitzen duela.

(G24) ZERBITZU HAU AURREKO URTEEKIN ALDERATUTA ESANGO NUKE …
Oinarria: Informazio publikoko eskaera egin duten elkarrizketatutako pertsonak

HOBETZEKO IRADOKIZUNAK

INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ESKUBIDEA



- **Hamar pertsonatik ia bostek ez dute zerbitzua hobetzeko iradokizunik aipatu.**
- Hobetzeko **iradokizun nagusiak** hauekin lotuta daude:
  - **Eduki gehiago, eskuragarritasuna eta informazio publikorako sarbidea. Sartzeko erraztasun handiagoa,**
  - **Formatu editagarriagoa.**
  - **Argitasun handiagoa.**

(G25) BURURATZEN AL ZAIZU IRADOKIZUNEN BAT BFA INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ESKUBIDEAREN ZERBITZUA HOBETZEKO?
Oinarria: Informazio publikoko eskaera egin duten elkarrizketatutako pertsonak

C- ZERBITZU KARTAREN BETETZEA

ZERBITZU KARTAREN KONPROMISOAK: GARDENTASUNAREN ATARIA

Jarraian, Gardentasunaren Atarirako aztertu berri diren adierazleak betetzen diren egiaztatzeko taula aurkezten dugu:

ATRIBUTUA	KONPROMISOA	EMAITZA
Gardentasun Atarian informazio eguneratua eskaini erabiltzaileei	Asebetetzearen batez besteko puntuazioa 7,0tik gorakoa da asebetetze-inkestan.	7,4 Betetzea
Gardentasun Atarian nabigatzean kalitatea eskaini erabiltzaileei	Asebetetzearen batez besteko puntuazioa 7,5etik gorakoa da asebetetze-inkestan.	6,6 Ez-betetzea
Gardentasun Atariko webgune eskuragarria eskaini erabiltzaileei	Asebetetzearen batez besteko puntuazioa 7,0tik gorakoa da asebetetze-inkestan.	6,3 Ez-betetzea

ZERBITZU KARTAREN KONPROMISOA: INFORMAZIO PUBLIKORA SARTZEKO ESKUBIDEA

Jarraian, Informazio Publikora sartzeko berriki aztertu diren adierazleak betetzen diren egiaztatzeko taula bat aurkezten dugu:

ATRIBUTUA	KONPROMISOA	EMAITZA
Erabiltzaileei informazio publikora sartzeko eskaera modu errazean egin ahal izateko informazioa eskaintzea	Asebetetzearen batez besteko puntuazioa 7,0tik gorakoa da asebetetze-inkestan.	7,4 Betetzea
Egindako informazio publikoaren eskaeraren izapidetze-egoerari buruzko informazioa eskaintzea erabiltzaileei	Asebetetzearen batez besteko puntuazioa 8,5etik gorakoa da asebetetze-inkestan.	6,6 Ez-betetzea
Erabiltzaileek informazio publikora sartzeko eskubidearekin duten asebetetze-maila	Asebetetzearen batez besteko puntuazioa 7,0tik gorakoa da asebetetze-inkestan.	7,1 Betetzea