



GARDENTASUN ATARIA ETA INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ZERBITZUAREN ERABILTZAILEEN GOGO BETETZE IKERKETA

EMAITZEN AURKEZPENA

Aurkibidea

GARDENTASUN ATARIA ETA INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ZERBITZUAREN ERABILTZAIILEEN GOGOBETETZE IKERKETA

A. – HELBURUAK ETA METODOLOGIA

A.1. Ikerketaren helburuak

A.2. Fitxa teknikoa

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

B.0. Zerbitzuaren ohiturak eta erabilerak

B.1. Hasierako gogobetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Gogobetetze xehatua

B.3. Azken gogobetetzea

C. – ZERBITZU KARTA BETETZEA

A. – HELBURUAK ETA METODOLOGIA

A.1. Ikerketaren helburuak
A.2. Fitxa teknikoa

Helburu nagusia

Bizkaiko Foru Aldundiaren Gardentasun Ataria eta Informazio Publikoa Eskuratzeko zerbitzua egituratu duten eta Zerbitzuen Kartaren konpromisoak osatzen dituzten atributuen gogobetetzea aztertzea.

Helburu espezifikoak

- ▶ Gardentasun Ataria eta Informazio Publikoa eskuratzeko zerbitzuarekin duen harremana aztertzea.
- ▶ Gardentasun Ataria eta Informazio Publikoa eskuratzeko zerbitzuarekiko gogobetetzea eta gomendioa aztertzea.
- ▶ Zerbitzuaren alderdi desberdinen balorazio xehatuan sakontzea:
 - ▶ Web orriaren eskuragarritasuna.
 - ▶ Zerbitzuak emandako informazioa.
 - ▶ Web orriko salaketak, kexak, erreklamazioak edo iradokizunak kudeatzea.
- ▶ Zerbitzu Kartan aurkeztutako konpromisoak betetzen direla ziurtatzea.

Ikerketa mota

- **Kuantitatiboa**

Erabilitako teknika

- **Elkarrizketak telefonoz eta online.**

Analisi-unibertsoa

- **Gardentasun ataria eta informazio publikoa eskuratzeko zerbitzua erabili duten pertsonak** (zerbitzuak emandako datu- baseak).

Planteamendu metodologikoaren xehetasunak

- Informazio Publikoa eskatu duten pertsonen **30 online elkarrizketa** egin zaizkie eta Bizkaiko Foru Aldundiaren Gardentasun Atariaren erabili duten pertsonen **400 elkarrizketa telefonoz**.

		Elkarrizketak	Lagin-akatsa
TALDEA	Informazio Publikoa eskatu duten pertsonak	30	%±18,26
	Gardentasun atariaren erabiltzaileak	400	%±5,00

Landa-lana egin den data

- **2024ko urria eta azaroa.**

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

B.0. Zerbitzuaren ohiturak eta erabilerak

B.1. Hasierako gogobetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Gogobetetze xehatua

B.3. Azken gogobetetzea

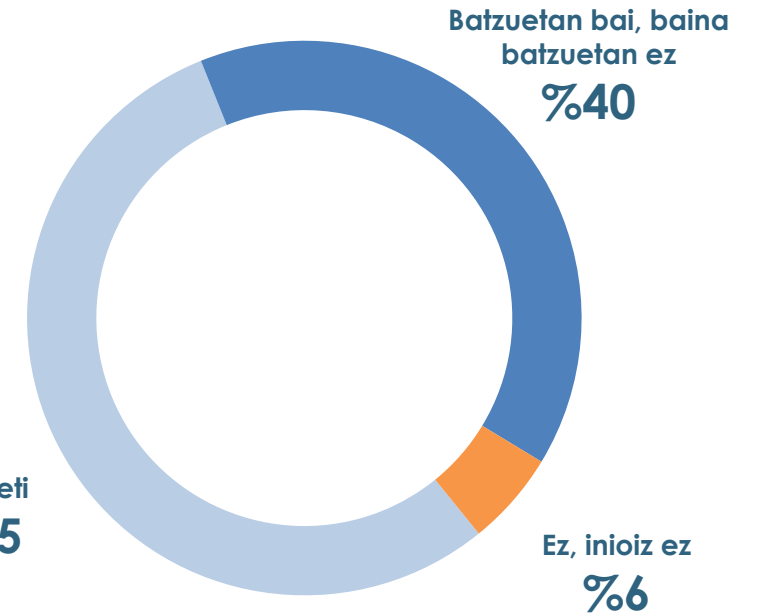
KONTSULTATUTAKO INFORMAZIO MOTA

GARDENTASUNA



AIPAMENEN BATEZ BESTEKO KOPURUA

1,61



(03.G) ZER INFORMAZIO-MOTA KONTSULTATU ZENUEN?

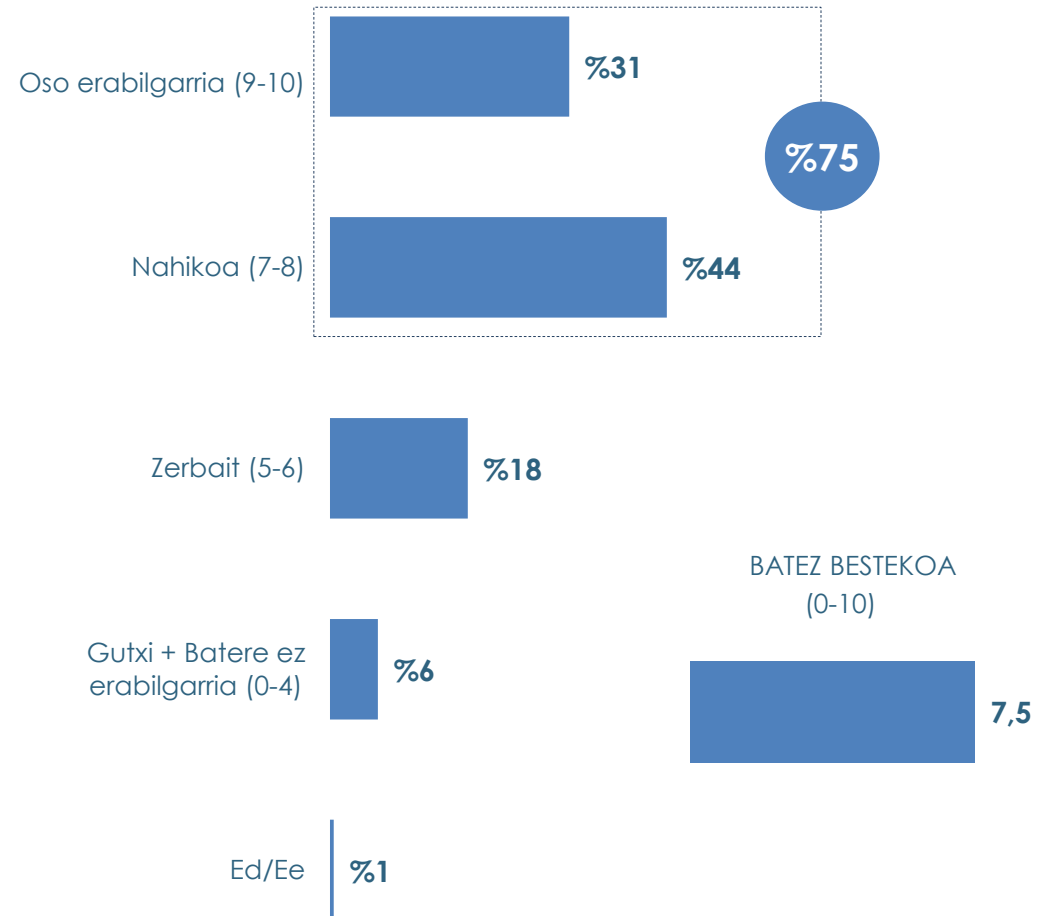
Oinarria: Gardentasun Atariaren webgunearen erabiltzaileak Erantzun anitzeko galdera. 100 puntu baino gehiago batu ditzake

(03A.G) BILATZEN DUZUN INFORMAZIOA GARDENTASUNAREN WEBGUNEAN AURKITZEN DUZU?

Oinarria: Gardentasun Atariaren webgunearen erabiltzaileak

INFORMAZIOAREN ERABILGARRITASUNA

GARDENTASUNA

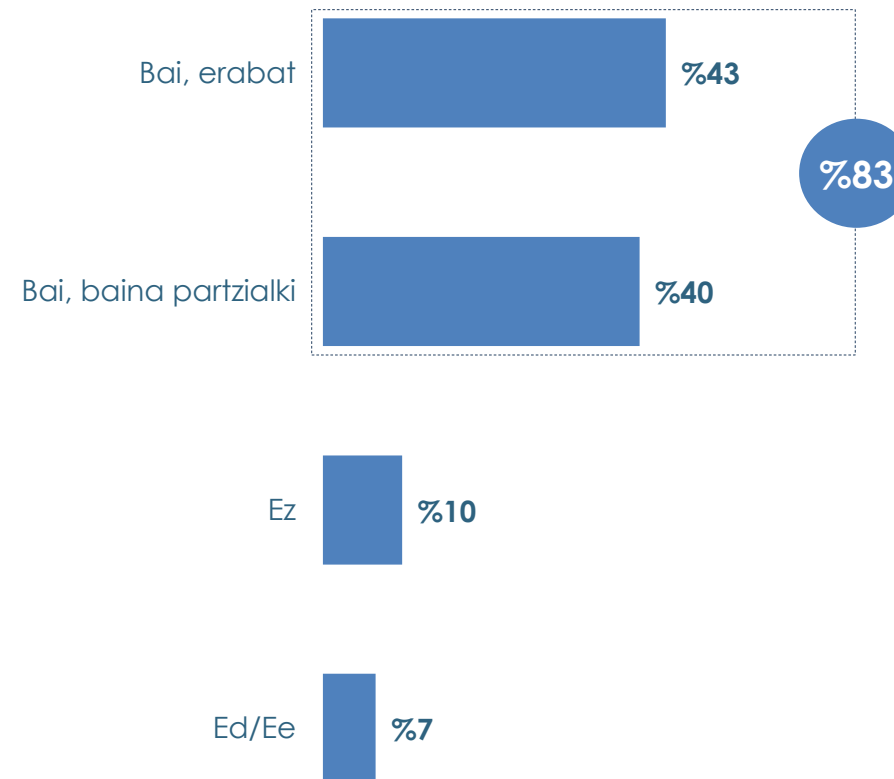


(04.G) ESKURATUTAKO INFORMAZIOA ERABILGARRIA IZAN DA ZURETZAT?

Oinarria: Gardentasun Atariaren webgunearen erabiltzaileak

KONTSULTATUTAKO INFORMAZIO MOTA

**INFORMAZIO PUBLIKOA
ESKURATZEKO ESKUBIDEA**



(4.G) ZER INFORMAZIO-MOTA ESKATU ZENUEN INFORMAZIO PUBLIKOAREN ESKAERAN?

Oinarria: Informazio publikoa eskatu duten elkarrizketatuak.

(5.G) ESKATUTAKO INFORMAZIOA JASO ZENUEN?

Oinarria: Informazio publikoa eskatu duten elkarrizketatuak.

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

B.0. Zerbitzuaren ohiturak eta erabilerak

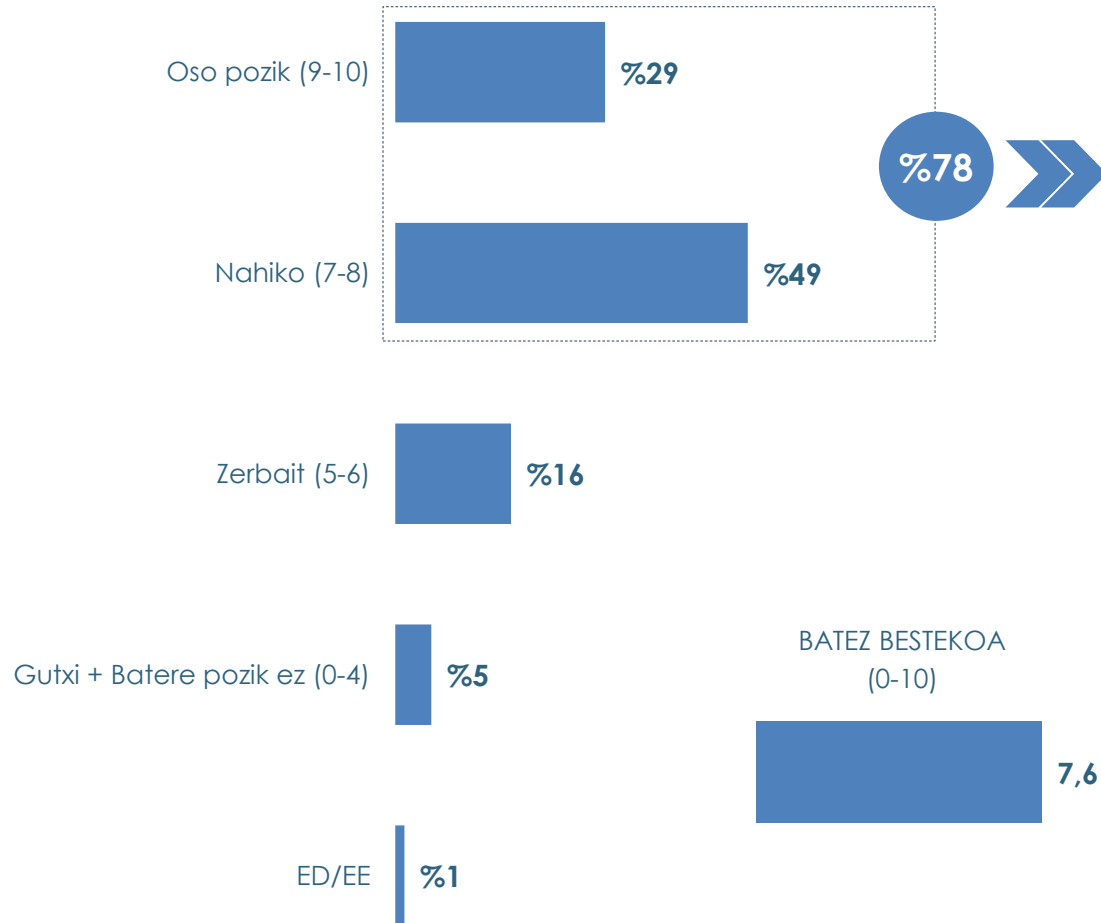
**B.1. Hasierako gogobetetze orokorra
eta gomendioa**

B.2. Gogobetetze xehatua

B.3. Azken gogobetetzea

GARDENTASUNAREN WEB ORRIKO INFORMAZIOAREKIKO GOGOBEETZE OROKORRA

GARDENTASUNA



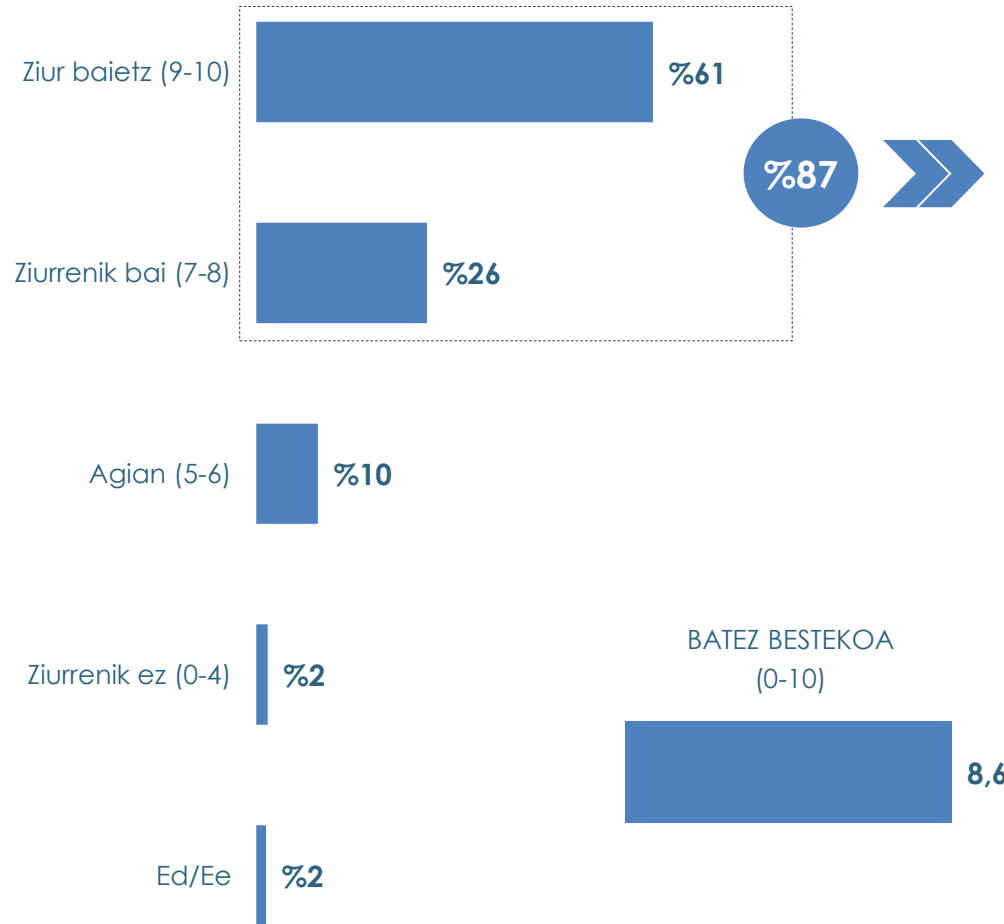
GUZTIRA	SEXUA		ADINA			BISITAREN MAIZTASUNA			
	Gizona	Emakumea	34ra arte	35-54	55 edo gehiago	Behin bakarrik	Hainbat aldiz	Maiz bisitatzen dut	Ed/Ee
%78	%74	%82	%82	%81	%73	%65	%80	%91	%67

(4.G) ZENBATERAINO ZAUDE POZIK BIZKAIKO FORU ALDUNDIAREN GARDENTASUNARI BURUZKO WEB ORRIAK EMANDAKO INFORMAZIOAREKIN? OTIK "BATERE POZIK EZ" 10 ERA "OSO POZIK" BITARTEKO ESKALAN

Oinarria: Gardentasun Atariaren webgunearen erabiltzaileak

GARDENTASUNAREN ATARIA ERABILTZEN JARRAITZEKO PRESTASUNA

GARDENTASUNA

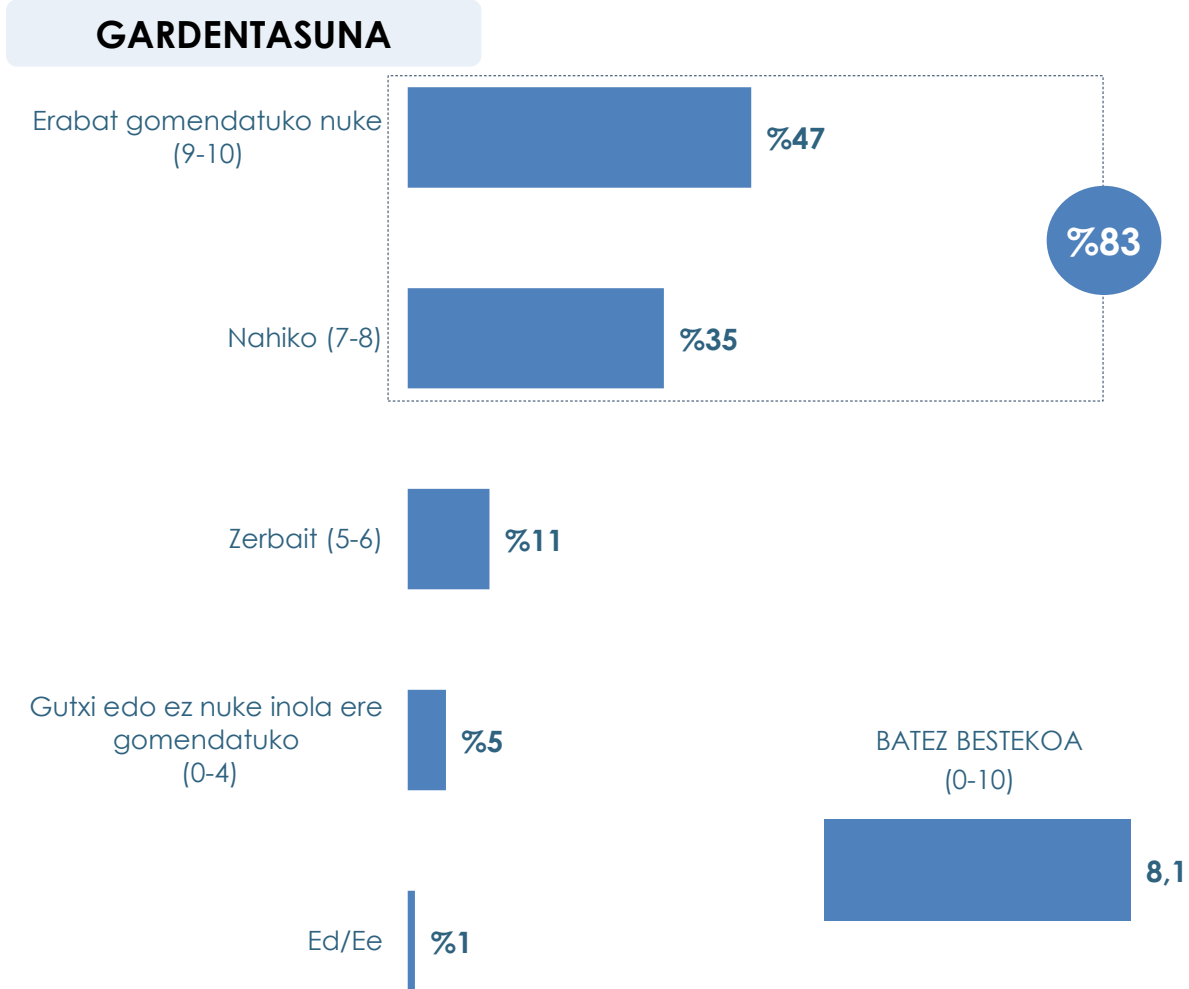


GUZTIRA	SEXUA		ADINA			BISITAREN MAIZTASUNA			
	Gizona	Emakumea	34ra arte	35-54	55 edo gehiago	Behin bakarrik	Hainbat aldiz	Maiz bisitatzen dut	Ed/Ee
%87	%86	%89	%82	%87	%88	%73	%90	%97	%67

(7.G) BERRIRO ERABILIKO ZENUKE?

Oinarria: Gardentasun Atariaren webgunearen erabiltzaileak

GARDENTASUN ATARIAREN GOMENDIOA

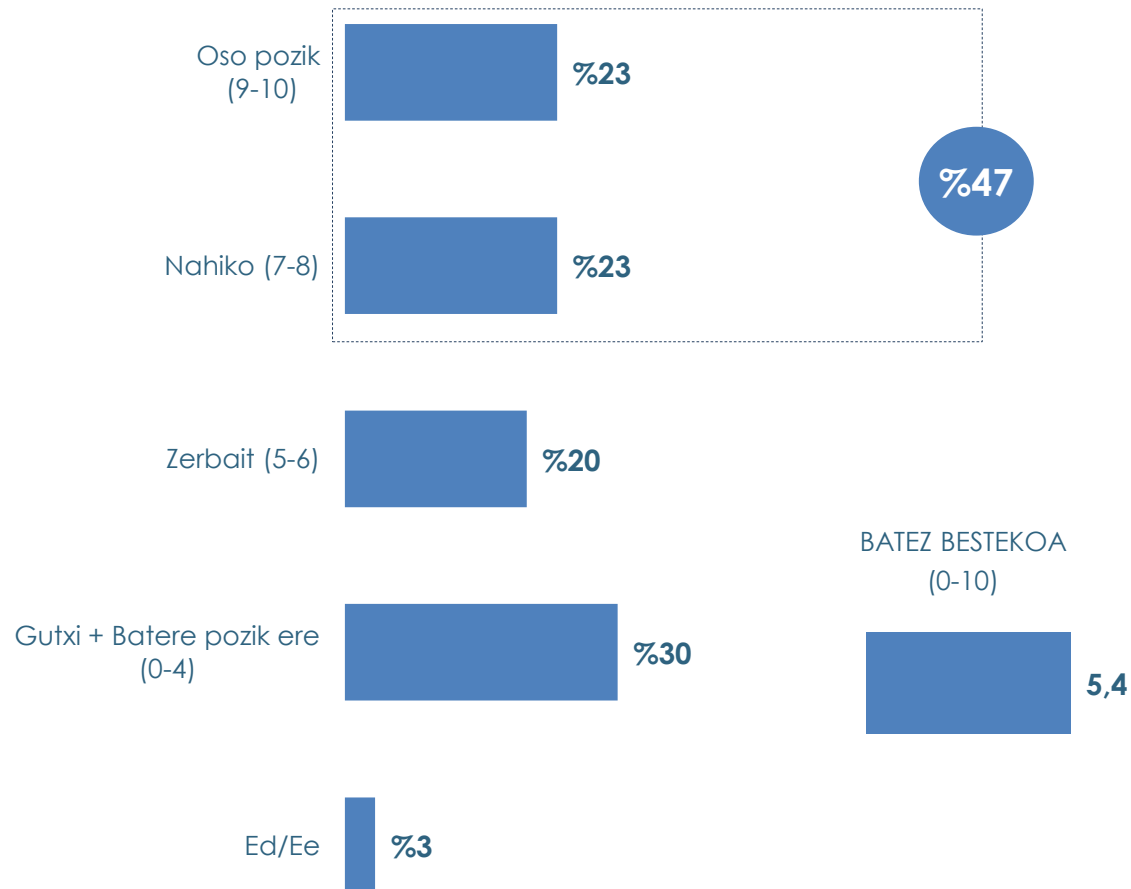


(6.G) GOMENDATUKO ZENIEKE WEBGUNE HAU SENITARTEKO, LAGUN EDO EZAGUNEI?

Oinarria: Gardentasun Atariaren webgunearen erabiltzaileak

INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ZERBITZUAREKIKO GOGOBEETZE OROKORRA

INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ESKUBIDEA

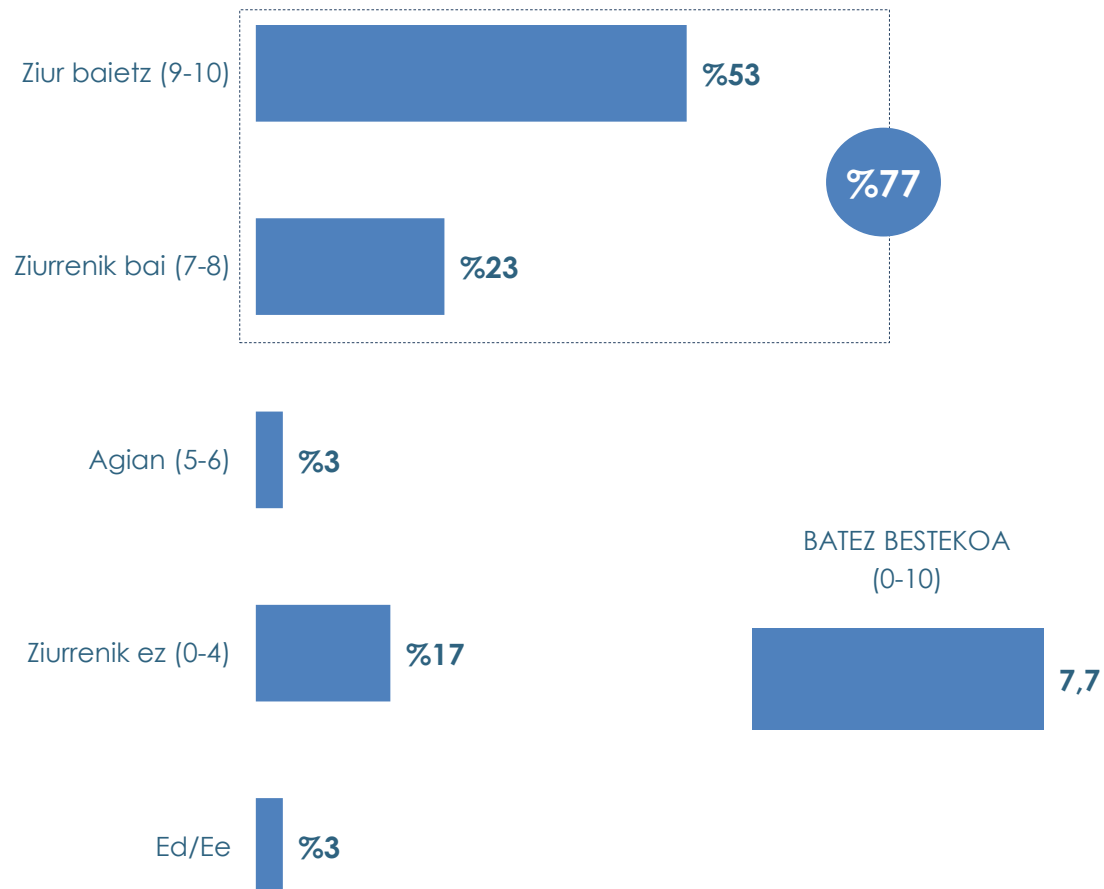


(6.G) ZENBATERAINO ZAUDE POZIK FORU ALDUNDIAREN GARDENTASUN WEB ORRIAREN BIDEZ INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEAREKIN?

Oinarria: Informazio publikoa eskatu duten elkarrizketatuak.

INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ZERBITZUA ERABILTZEN JARRAITZEKO PRESTASUNA

INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ESKUBIDEA

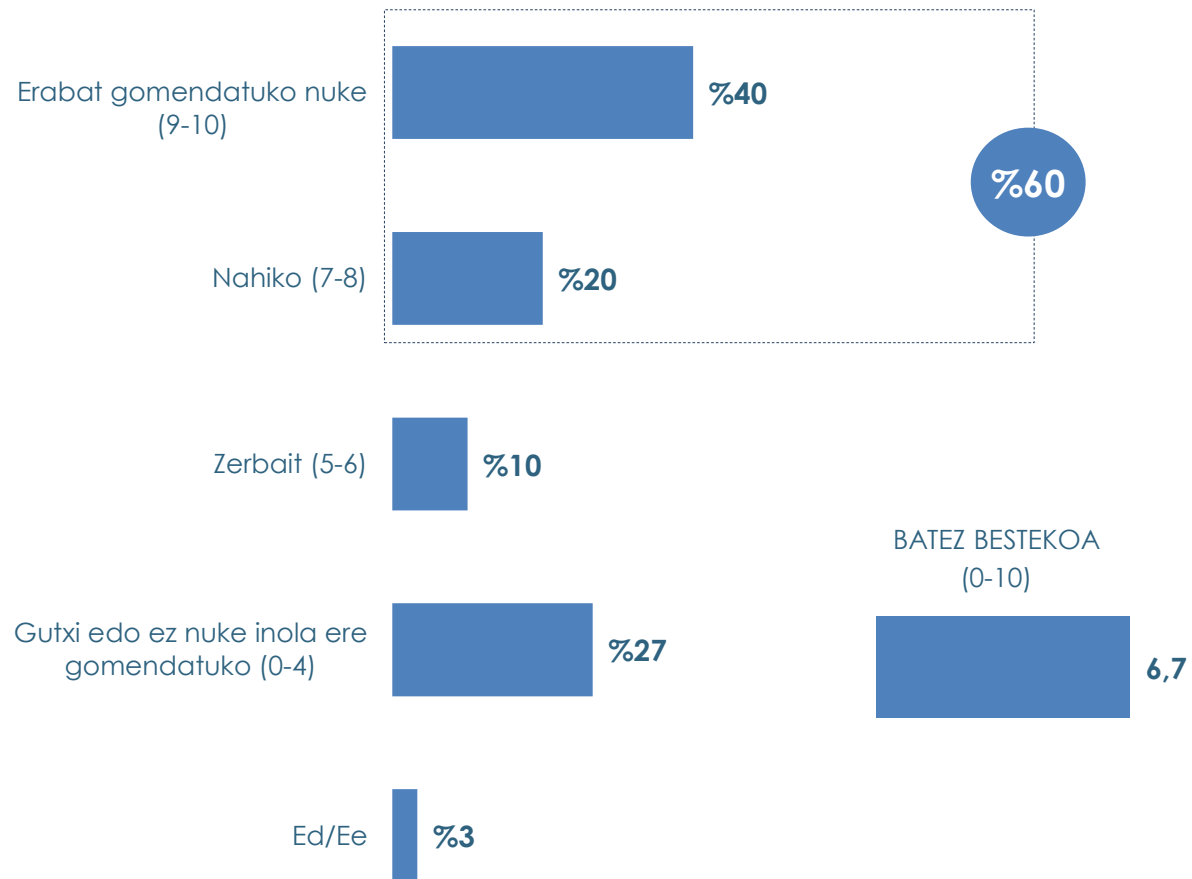


(7.G) BERRIRO ERABILIKO ZENUKE?

Oinarria: Informazio publikoa eskatu duten elkarrizketatuak.

INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ZERBITZUAREN GOMENDIOA

INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ESKUBIDEA



$$\text{IRN} +3 = \text{Sustatzaileen \% (9 eta 10)} \%40 - \text{Kontrakoen \% (Otik 6ra)} \%37$$

(8.G) BFA-REN GARDENTASUN-WEBGUNEAREN BIDEZ INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEA GOMENDATUKO ZENUKE?

Oinarria: Informazio publikoa eskatu duten elkarriketatutak.

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

B.0. Zerbitzuaren ohiturak eta erabilerako

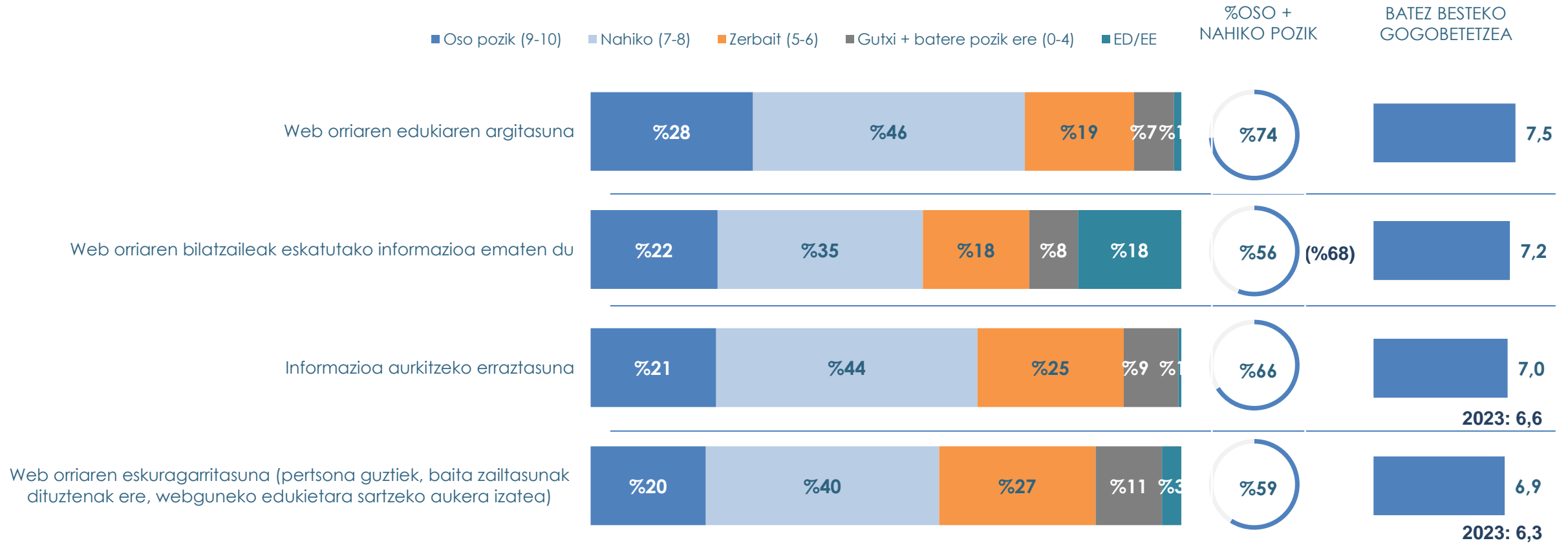
B.1. Hasierako gogobetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Gogobetetze xehatua

B.3. Azken gogobetetzea

GARDENTASUN ATARIAREN WEB ORRIAREN BALORAZIOA

GARDENTASUNA



(7A.G) ZEIN PUNTURAINO ZAUDEN POZIK....?

Oinarria: Gardentasun Atariaren webgunearen erabiltzaileak

OHARRA: Parentesi artean jasoko dugu erantzun guztien gaineko ehunekoa, Ed/Ee ezabatuz.

WEB ORRIAREN BILATZAILEAREN ERABILERA ETA BALORAZIOA

GARDENTASUNA



Erraza da, bilatzen nuena beti aurkitu dut



Erraza da, baina ez dut beti bilatzen nuen informazioa aurkitu



%67

Zaila da, baina bilatzen nuen informazioa aurkitu dut



%31

Zaila da, ez dut aurkitu bilatzen nuen informazioa



Ed/Ee | **%2**

(8.G) GARDENTASUNAREN WEB-ORRIKO BILATZAILEA ERABILI DUZU KONSULTAREN BAT EGITEKO?

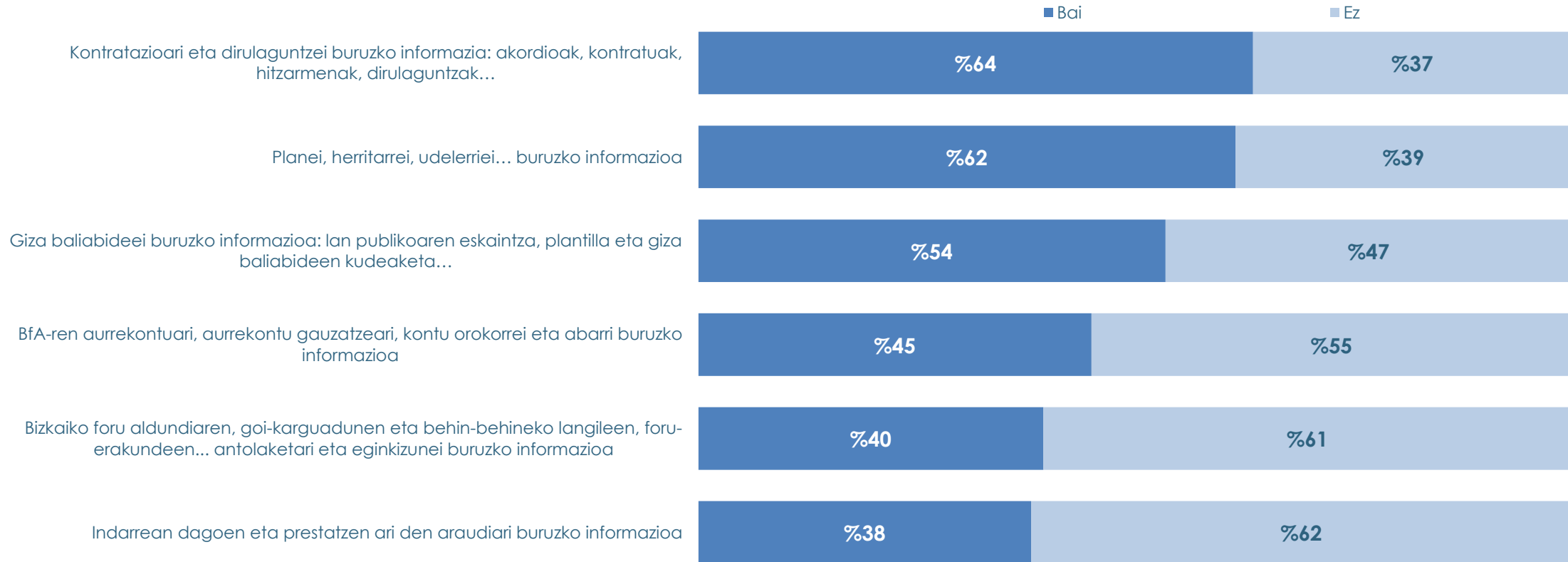
Oinarria: Gardentasun Atariaren webgunearen erabiltzaileak

(8A.G) BILATZAILEA ERABILIZ EDUKIAK BILATZEN DITUZUNEAN...

Oinarria: Orrialdearen bilatzailea erabili duten pertsonak

WEB ORRIAN ESKURAGARRI DAGOEN INFORMAZIOA

GARDENTASUNA

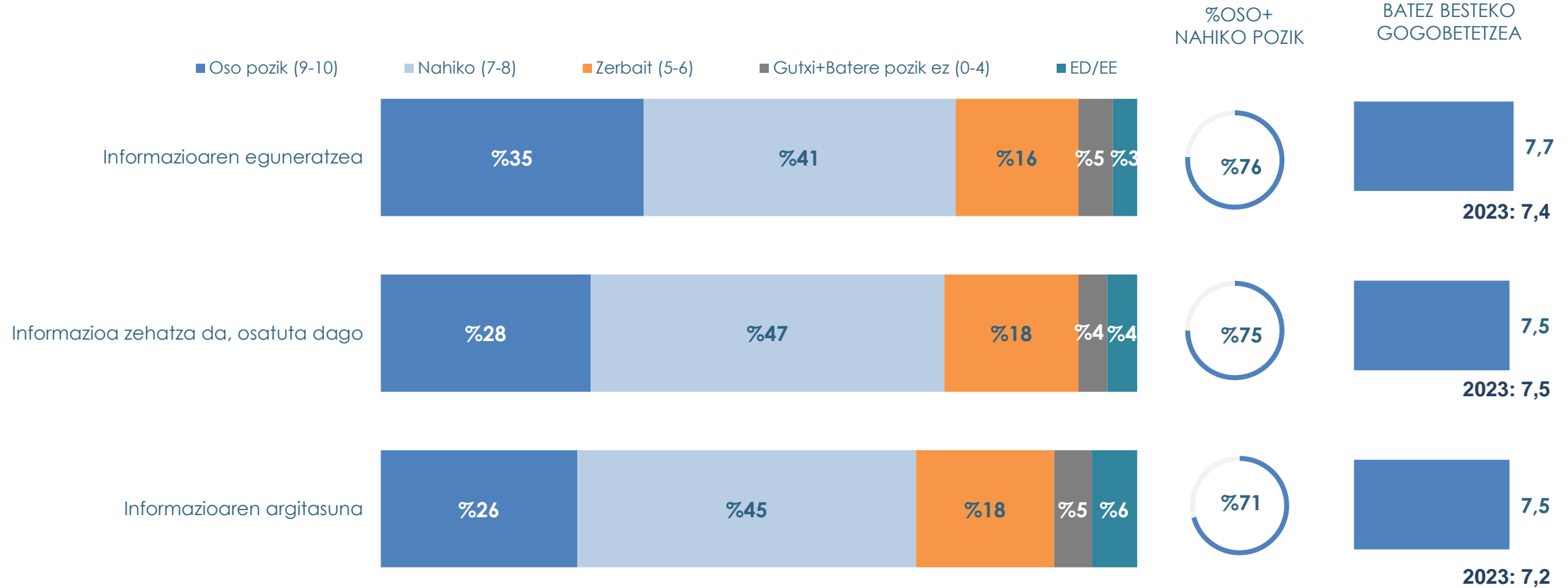


(10.G) BA AL ZENEKIEN BFA-REN GARDENTASUN WEBGUNEAK INFORMAZIO HAU ESKAINTZEN ZUELA?

Oinarria: Gardentasun Atariaren webgunearen erabiltzaileak

EMANDAKO INFORMAZIOAREKIKO GOGOBETETASUNA

GARDENTASUNA



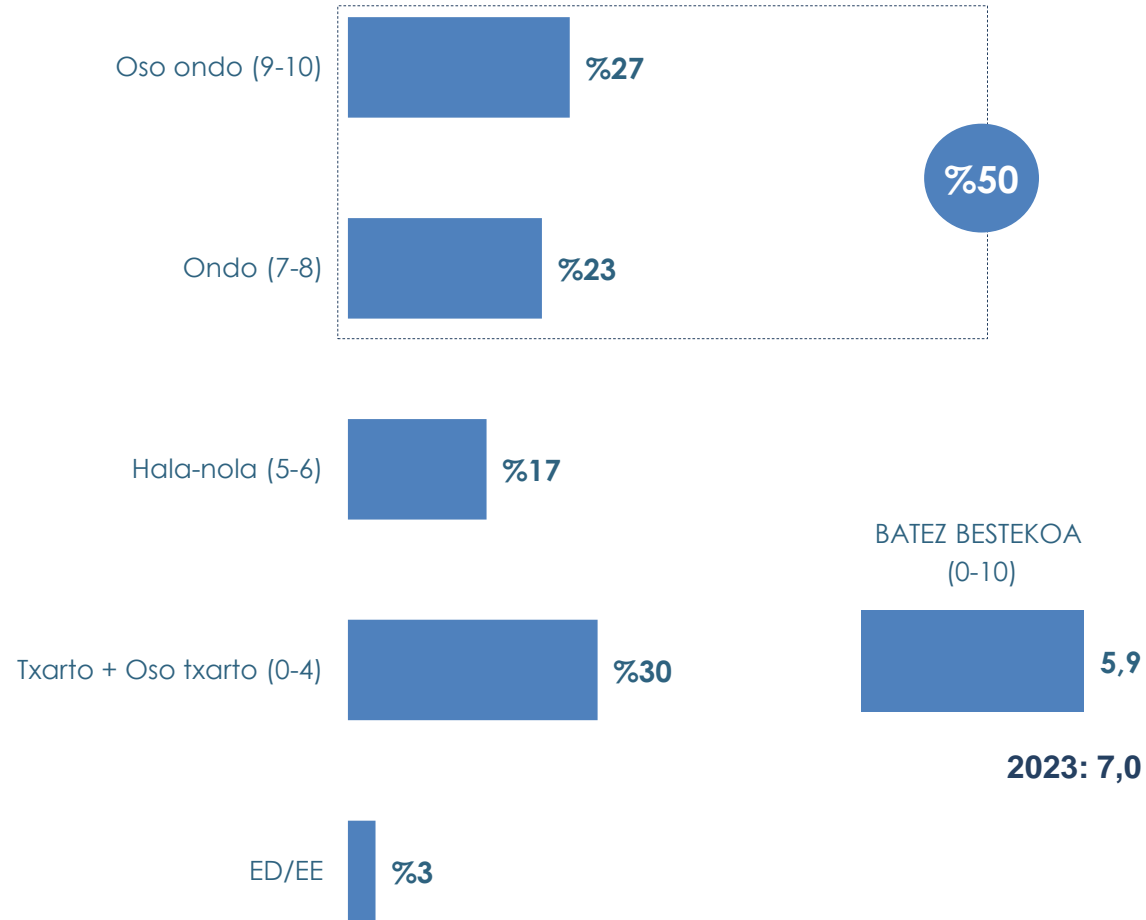
(11.G) ZEIN PUNTURAINO ZAUDE POZIK ...?

Oinarria: Gardentasun Atariaren webgunearen erabiltzaileak

GARDENTASUN ATARIA ETA INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ZERBITZUAREN ERABILTZAILIEN GOGOBETETZE IKERKETA

EMANDAKO INFORMAZIOAREN BALORAZIOA

**INFORMAZIO PUBLIKOA
ESKURATZEKO ESKUBIDEA**

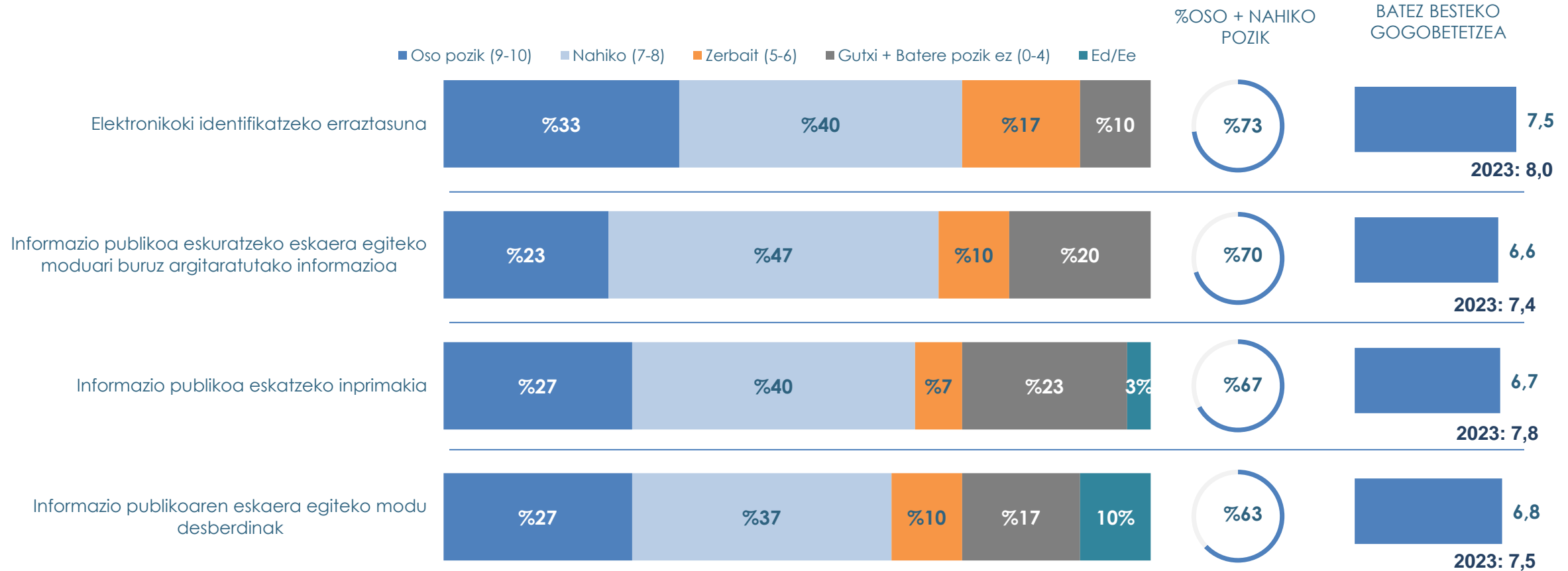


(9.G) BIZKAIKO FORU ALDUNDIAREN WEBGUNEAN ARGITARATUTAKO INFORMAZIOAN JARRIKO DUGU ARRETA. NOLA BALORATZEN DUZU EMANDAKO INFORMAZIOA ULERTZEKO ERRAZTASUNA?

Oinarria: Informazio publikoa eskatu duten elkarrizketatuak.

EMANDAKO INFORMAZIOAREN BALORAZIOA

INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ESKUBIDEA

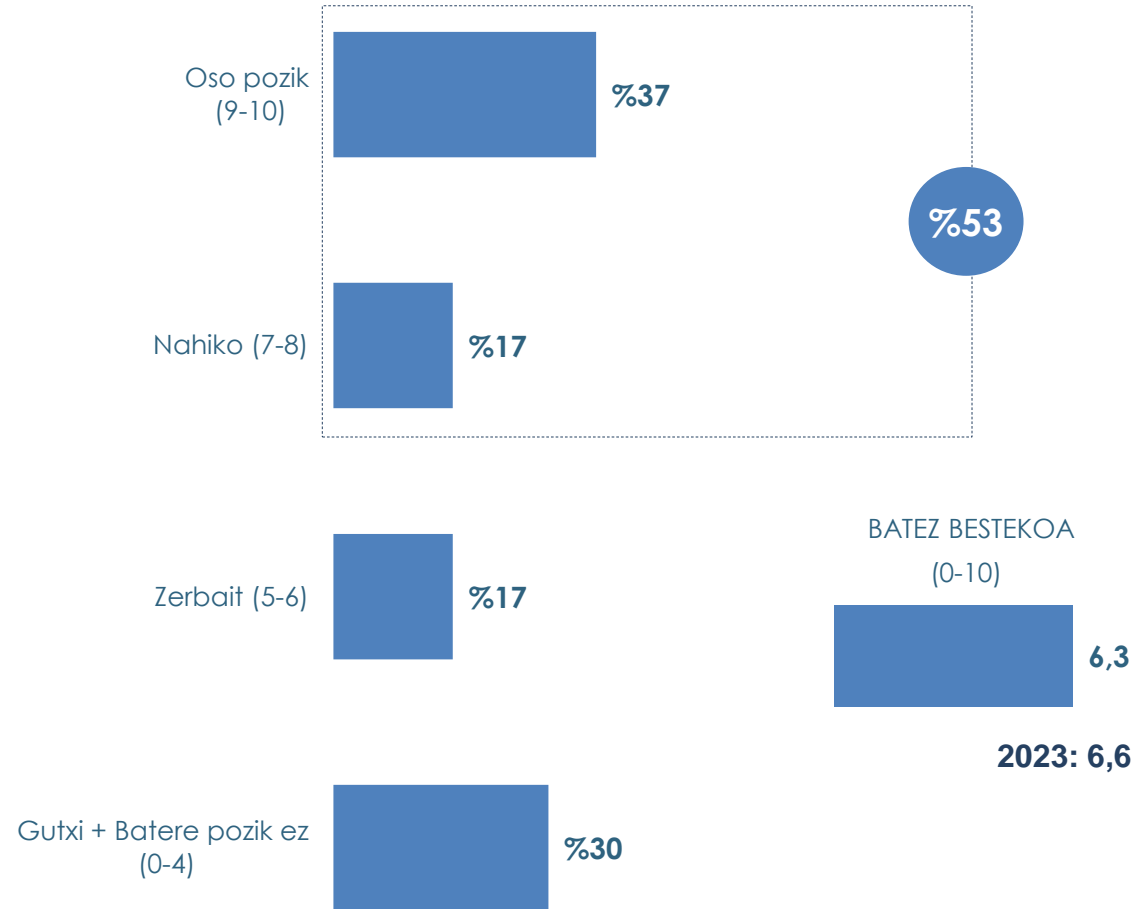


(10.G) ZENBATERAINO ZAUDE POZIK INFORMAZIOA ESKURATZEKO PROZEDUREN ALDERDI HAUEKIN?

Oinarria: Informazio publikoa eskatu duten elkarrizketatuak.

ESKAERAREN IZAPIDETZEAREN EGOERARI BURUZKO INFORMAZIOA

INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ESKUBIDEA

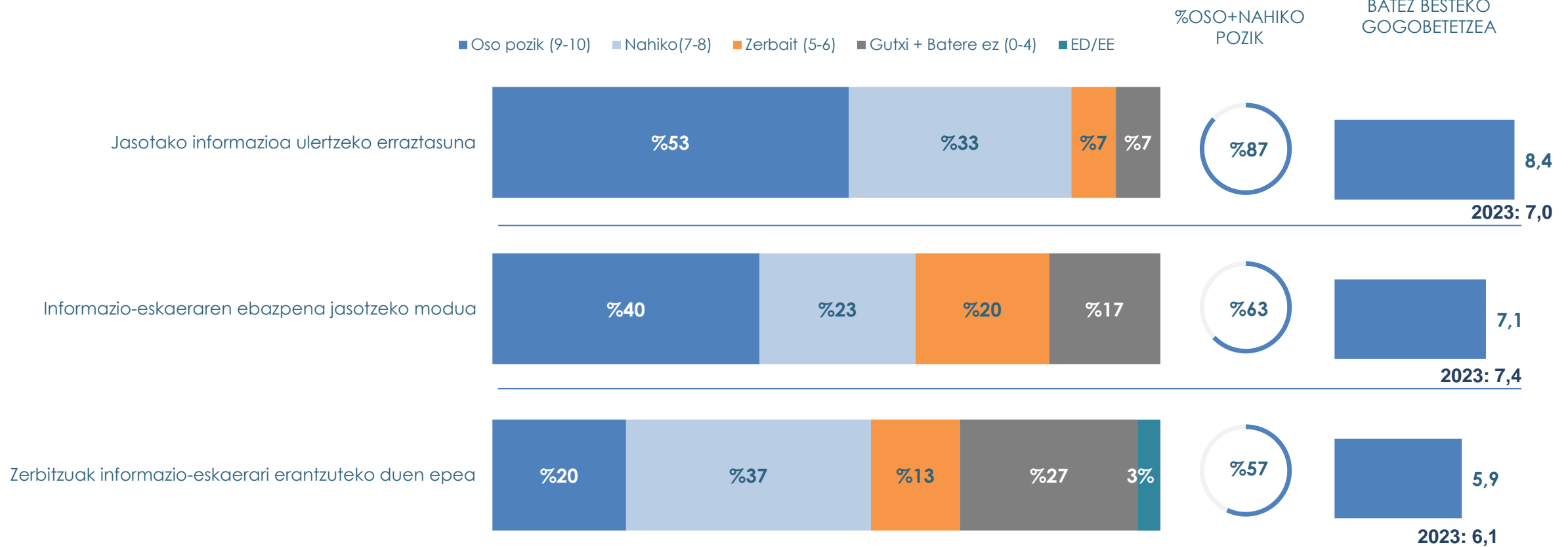


(11.G) ZENBATERAINO ZAUDE POZIK EGINDAKO INFORMAZIO PUBLIKOAREN ESKAERAREN IZAPIDETZE-EGOERARI BURUZ ZERBITZUAK EMANDAKO INFORMAZIOAREKIN? 0 "BATERE EZ" ETA 10 "OSO POZIK" ARTEKO ESKALA BATEAN.

Oinarria: Informazio publikoa eskatu duten elkarrizketatuak.

ESKAERAREN ONDOREN JASOTAKO INFORMAZIOAREN BALORAZIOA

INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ESKUBIDEA

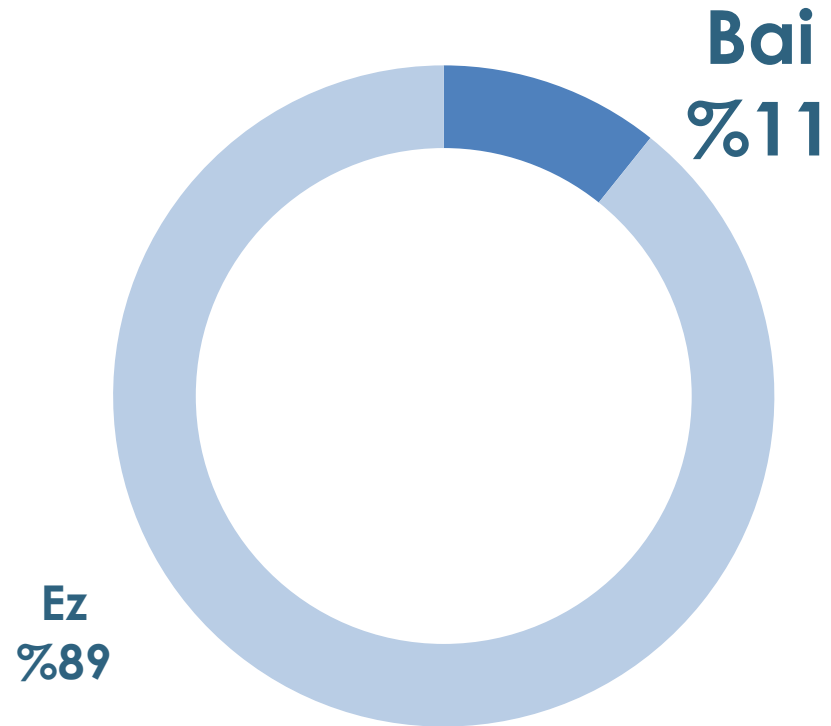


(12.G) JARRAIAN, ESKAERA EGIN ONDOREN JASOTAKO INFORMAZIOA BERRESTEKO ALDERDIAK BALORATUKO DITU. ZENBATERAINO ZAUDE POZIK...? 0 "BATERE EZ" ETA 10 "ARTEKO ESKALA BATEAN, OSO POZIK".

Oinarria: Informazio publikoa eskatu duten elkarrizketatuak.

GARDENTASUNAREN ARLOKO SALAKETAK

GARDENTASUNA

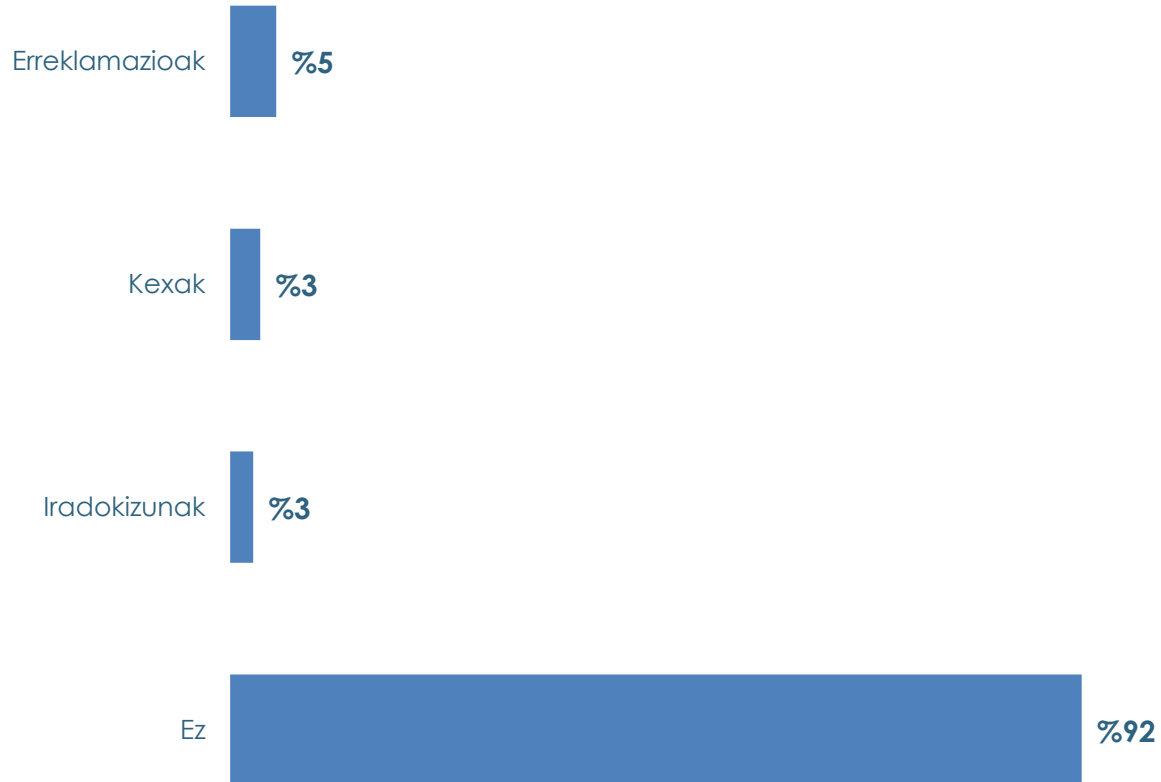


(12A.G) GARDENTASUNAREN ARLOKO SALAKETEK BALIO DUTE JAKINARAZTEKO ERAKUNDE BATEK PUBLIZITATE AKTIBOAREN BETEBEHARRAK BETETZEN EZ DITUEN ETA GARDENTASUNAREN FORU ARAUAK ESKATZEN DUEN INFORMAZIOA BORONDATEZ EMATEN EZ DUEN. HAU EZAGUTZEN ZENUEN?

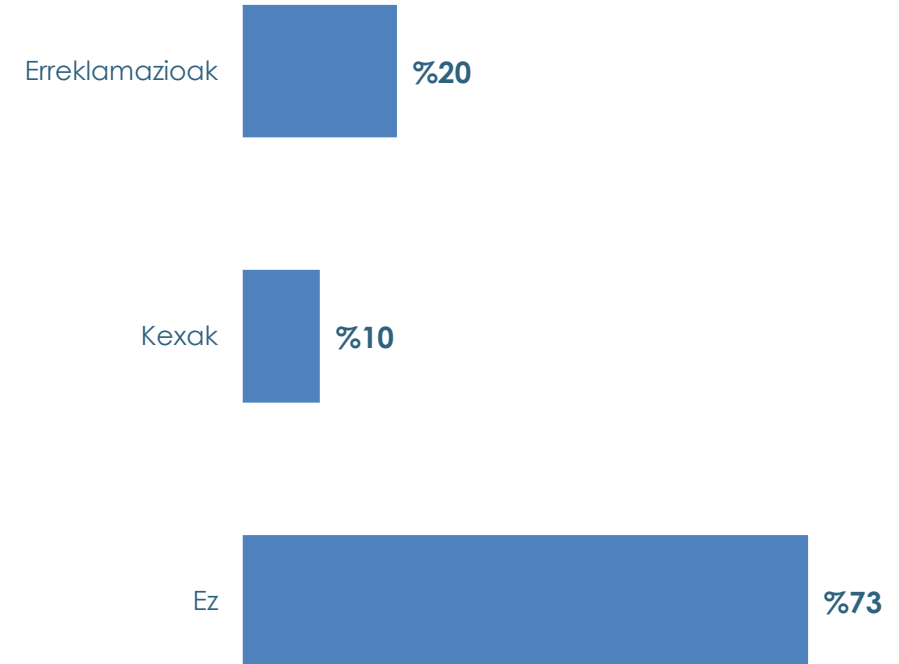
Oinarria: Gardentasun Atariaren webgunearen erabiltzaileak

EGINDAKO KEXAK, ERREKLAMAZIOAK EDO IRADOKIZUNAK

GARDENTASUNA



INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ESKUBIDEA



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

(14.G) KEXARIK, ERREKLAMAZIOARIK EDO IRADOKIZUNIK EGIN AL DUZU?

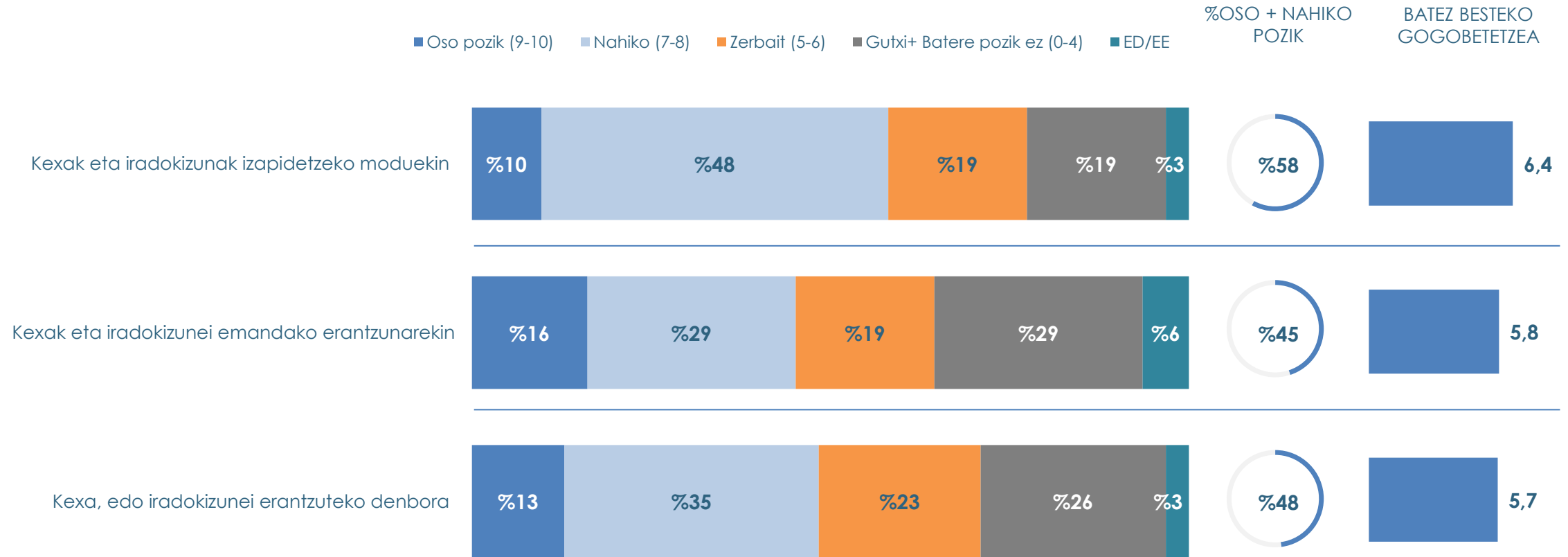
Oinarria: Gardentasun Atariaren webgunearen erabiltzaileak Erantzun anitzeko galdera. 100 baino gehiago batu ditzake

(13A.G) KEXARIK, ERREKLAMAZIOARIK EDO IRADOKIZUNIK EGIN AL DUZU?

Oinarria: Informazioa jendaurrean jartzeko eskaera egin duten pertsona elkarrizketatuak.

KEXA, ERREKLAMAZIO EDO IRADOKIZUNEN PROZESUEKIKO GOGOBETETZEA

GARDENTASUNA



(17.G) KEXA, ERREKLAMAZIO EDO IRADOKIZUNEN PROZESUEKIKO GOGOBETETZEA

Oinarria: Kexa, erreklamazio edo iradokizunen bat egin duten pertsonak

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

B.0. Zerbitzuaren ohiturak eta erabilerako

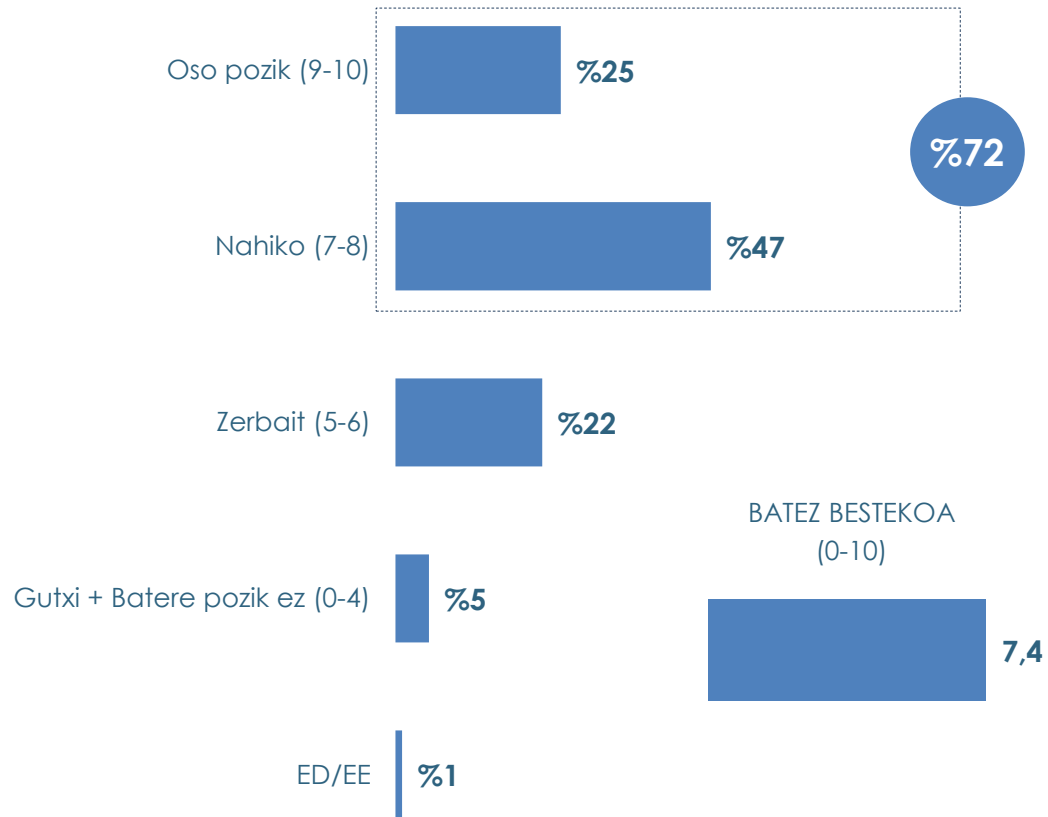
B.1. Hasierako gogobetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Gogobetetze xehatua

B.3. Azken gogobetetzea

GOGOBETETZE OROKOR HAUSNARTUA

GARDENTASUNA

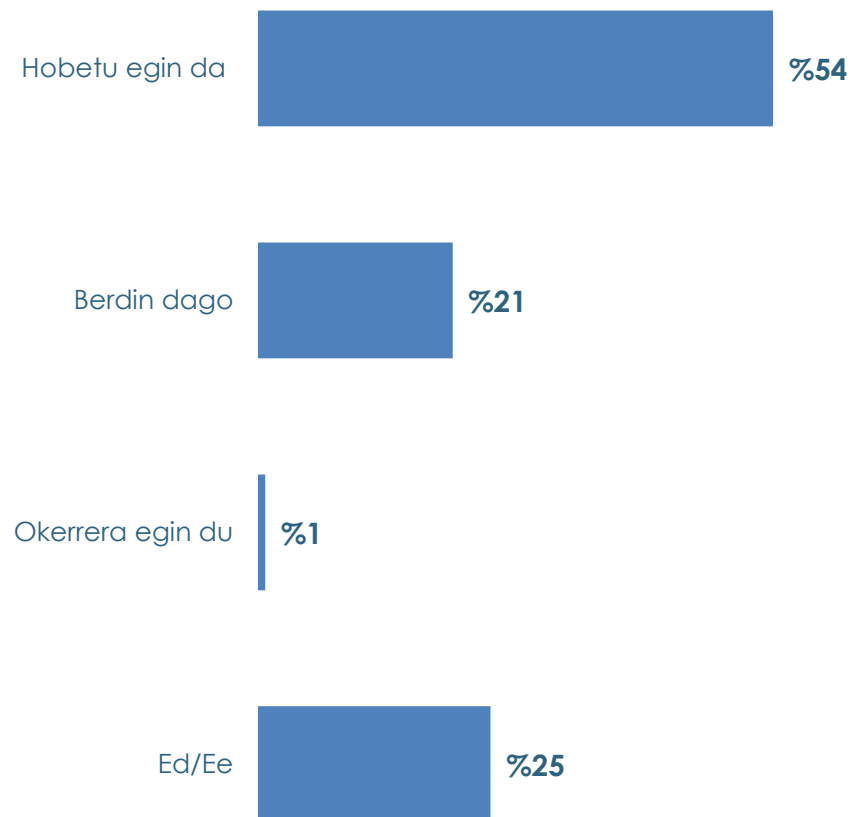


(18.G) ZENBATERAINO ZAUDE POZIK BIZKAIKO FORU ALDUNDIAREN GARDENTASUNARI BURUZKO WEB ORRIAK EMANDAKO INFORMAZIOAREKIN? OTIK "BATERE POZIK EZ" 10 ERA "OSO POZIK" BITARTEKO ESKALAN

Oinarria: Gardentasun Atariaren webgunearen erabiltzaileak

GARDENTASUN-ATARIAREN BILAKAERA

GARDENTASUNA



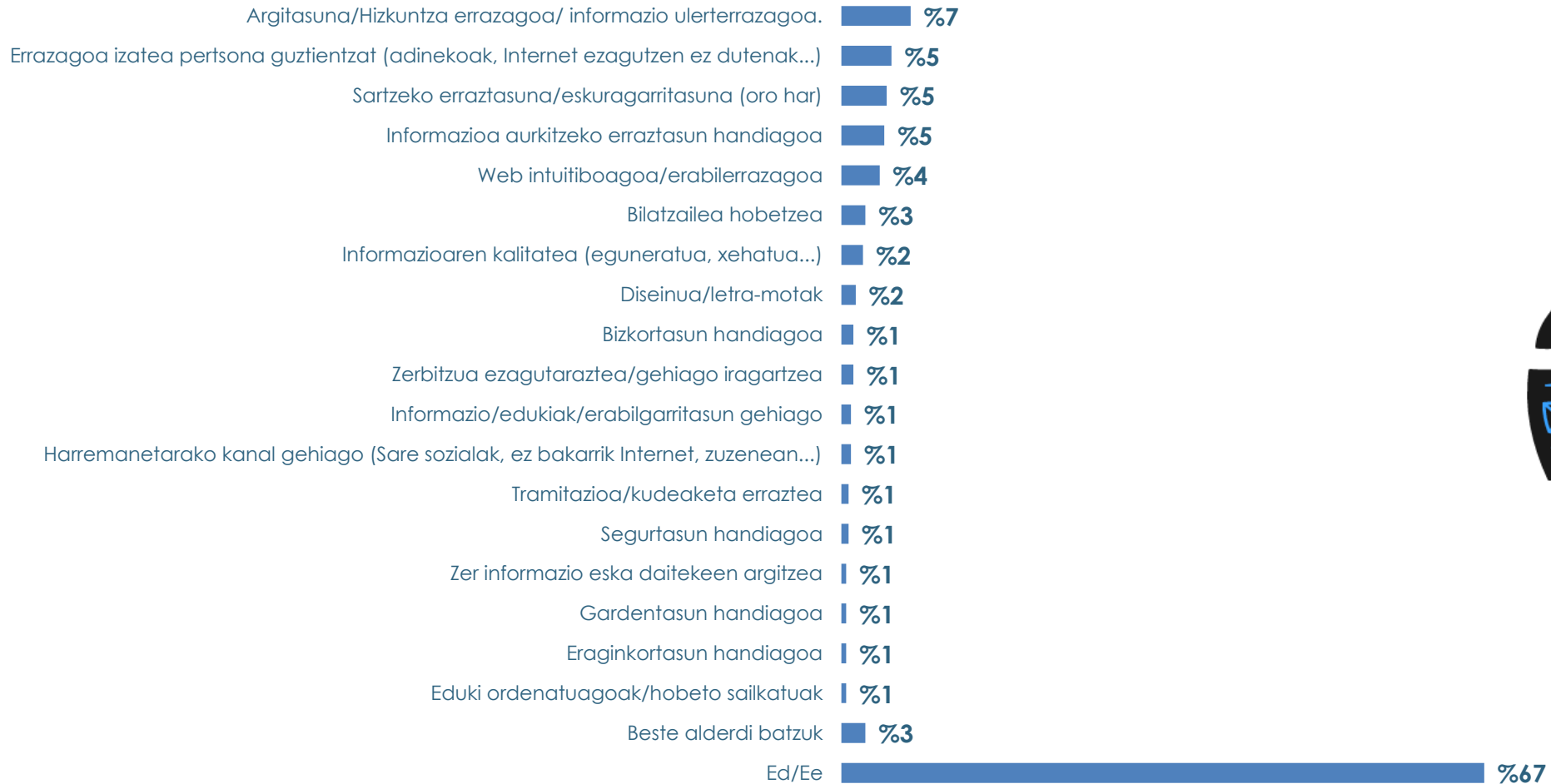
(19.G) AZKEN URTEEKIN ALDERATUTA ARGITARATUTAKO INFORMAZIOA...

Oinarria: Gardentasun Atariaren webgunearen erabiltzaileak

GARDENTASUN ATARIA ETA INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ZERBITZUAREN ERABILTZAILIEN GOGOBETETZE IKERKETA

HOBETZEKO IRADOKIZUNAK

GARDENTASUNA

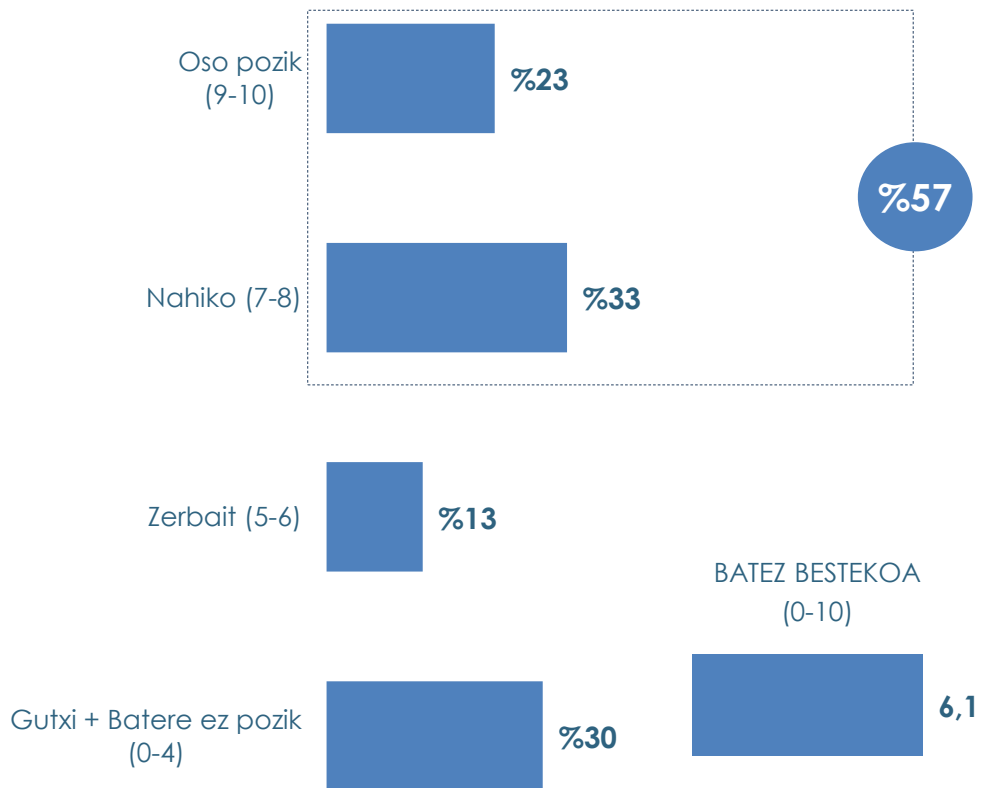


(20.G) BIZKAIKO FORU ALDUNDIAREN GARDENTASUNAREN WEB ORRIA HOBETZEKO IRADOKIZUNIK BURURATZEN AL ZAIZU?

Oinarria: Gardentasun Atariaren webgunearen erabiltzaileak

GOGOBETETZE OROKOR HAUSNARTUA

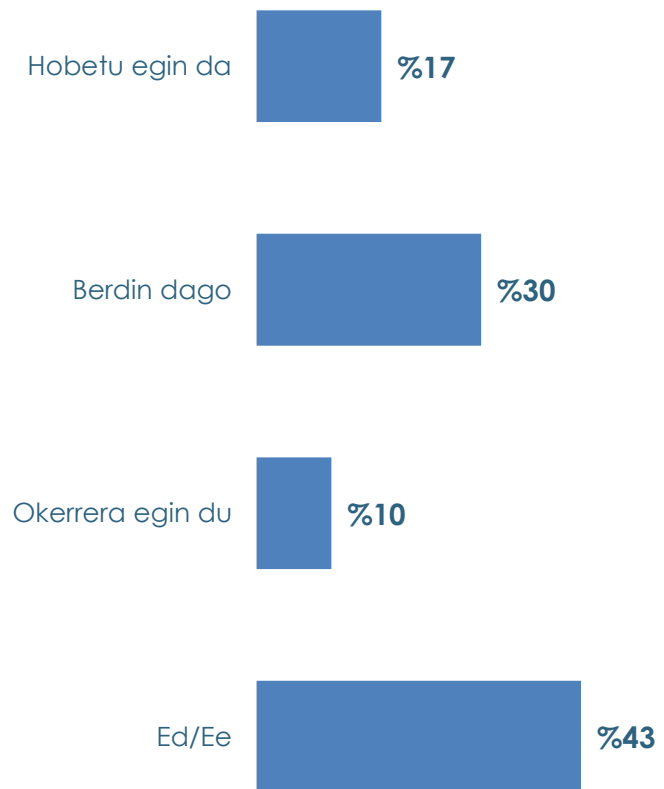
INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ESKUBIDEA



(16.G) ZENBATERAINO ZAUDE POZIK BFA-KO INFORMAZIO PUBLIKOA ESKATZEKO ESKUBIDEAREN ZERBITZUAREKIN?

Oinarria: Informazio publikoa eskatu duten elkarrizketatuak.

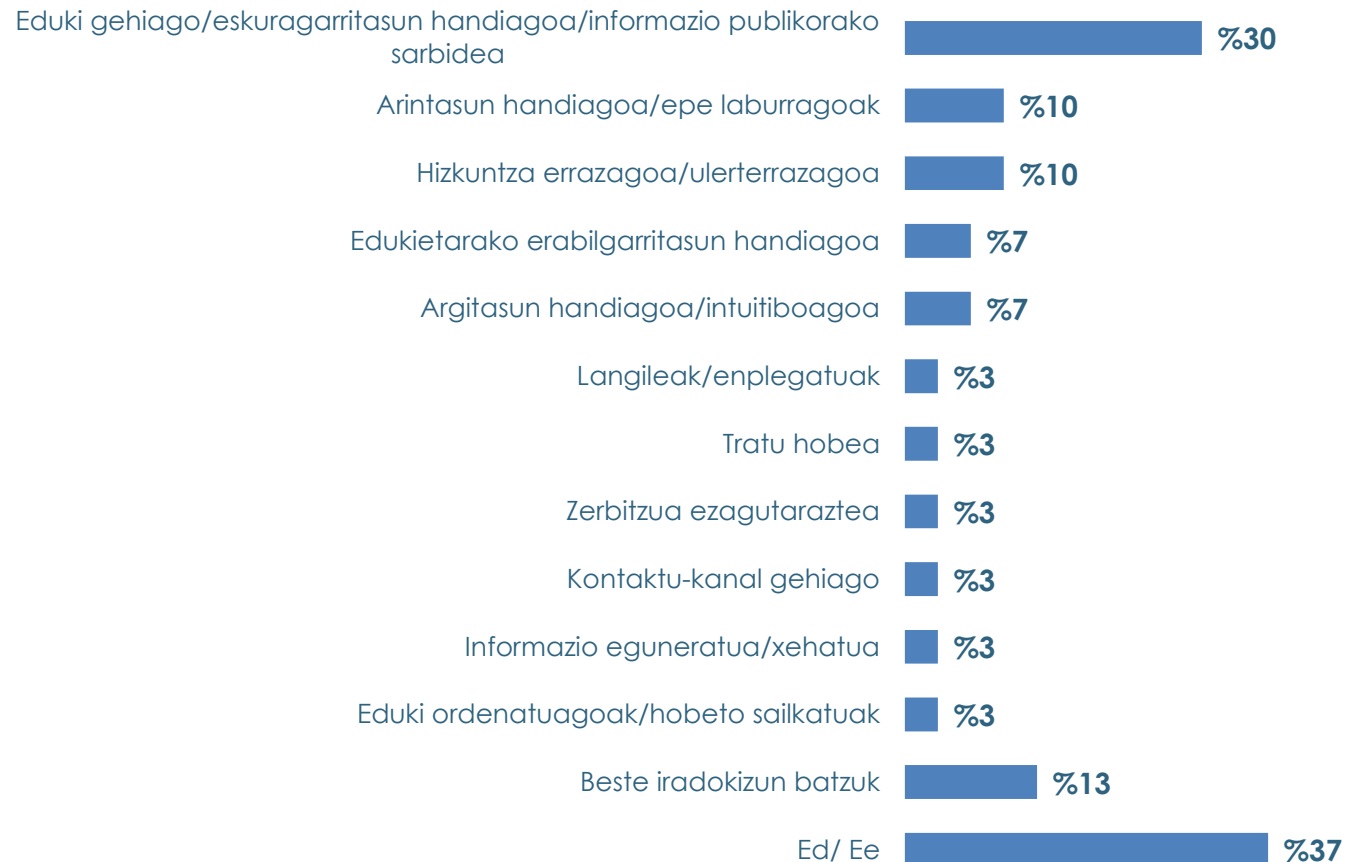
INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ESKUBIDEA



(17.G) -ESANGO ZENUKE ZERBITZU HAU AZKEN URTEEKIN ALDERATUTA...

Oinarria: informazio publikoa eskatu duten elkarrizketatuak.

INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ESKUBIDEA



(P18) IRADOKIZUNIK BURURATZEN AL ZAIZU BFA-KO INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ESKUBIDEAREN ZERBITZUA HOBETZEKO?

Oinarria: Informazio publikoa eskatu duten elkarrizketatuak.

A row of unlit light bulbs hanging from a metal track. The bulbs are of various shapes and sizes, including standard incandescent and Edison-style bulbs. The background is a blurred indoor setting with a window and a door.

C- ZERBITZU KARTA BETETZEA

ZERBITZU KARTA



GARDENTASUN ATARIA

GURE KONPROMISOAK

Gardentasun Atarian informazio zehatza eta eguneratua ematea honako gaietara buruz: kontratazio eta dirulaguntzak, zerbitzu eta politika sektorialak, giza baliabideak, ekonomiari, finantzei eta ondareari buruzko informazioa, informazio instituzionala eta informazio juridiko normatiboa; asebetetze inkestan, batez beste, 8 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.

Eduki argia duen webgune bat eskaintzea; Asebetetze Inkestan, batez beste, 8 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.

Webgunean, informazioa erraz eta modu intuitiboan aurkitu ahal izatea; Asebetetze Inkestan, batez beste, 8 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.

Webgunearen bilatzaileak, egindako bilaketari egokitutako informazioa ematea; Asebetetze Inkestan, batez beste, 8 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.

NOLA NEURTZEN DUGU?

Erabiltzaileek gardentasun-atariaren informazio zehatza eta eguneratuarekin duten gogobetetasuna baloratuz.

Erabiltzaileek webguneko eduki argiarekin duten gogobetetasuna baloratuz.

Erabiltzaileek webgunean informazioa erraz eta modu intuitiboan aurkitzearekin duten gogobetetasuna baloratuz.

Erabiltzaileek webgunearen bilatzaileak egindako bilaketen egokitasunarekin duten gogobetetasuna baloratuz.

ZERBITZU KARTA



INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ESKABIDEA

GURE KONPROMISOAK

Informazio publikoaren eskaera webgunearen bidez betetzeko identifikazio elektronikoa erraztea; Asebetetze Inkestan, batez beste, 7,5 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.

Webgunearen bidez informazio publikoa eskatzeko formularioa betetzeko erraza izatea; Asebetetze Inkestan, batez beste, 7,5 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.

Bizkaia Gardena atalean modu errazean azaltzea nola egin informazio publikoa eskuratzeko eskaera; Asebetetze Inkestan, batez beste, 7 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.

NOLA NEURTZEN DUGU?

Erabiltzaileek webgunean informazio publikoaren eskaera betetzeko identifikazio elektronikoa erraztearekin duten gogobetetasuna baloratur.

Erabiltzaileek informazio publikoa eskuratzeko formularioarekin duten gogobetetasuna baloratur.

Erabiltzaileek informazio publikoa eskuratzeko eskaera egiteko muduarekin duten gogobetetasuna baloratur.

KONPROMISOAK

Jarraian, **Gardentasunaren Atarirako** aztertu berri diren adierazleak betetzen diren egiaztatzeko taula bat jaso dugu:

KONPROMISOAK

Gardentasun Atarian informazio zehatza eta eguneratua ematea honako gaiei buruz: kontratazio eta dirulaguntzak, zerbitzu eta politika sektorialak, giza baliabideak, ekonomiari, finantzei eta ondareari buruzko informazioa, informazio instituzionala eta informazio juridiko normatiboa.

NOLA NEURTZEN DUGU

Batez besteko puntuazioa 8tik gorakoa da gogobetetze-inkestan



7,6*



EZ DA BETETZEN

- o Informazioa zehatza da, osatuta dago,
- o Informazio eguneratua

7,5
7,7

Eduki argia duen webgune bat eskaintzea.

Batez besteko puntuazioa 8tik gorakoa da gogobetetze-inkestan



7,5



EZ DA BETETZEN

* Lortutako datua konpromisoari buruzko atributuen batez bestekoaren bidez egin da.

KONPROMISOAK

Jarraian, **Gardentasunaren Atarirako** aztertu berri diren adierazleak betetzen diren egiaztatzeko taula bat jaso dugu:

KONPROMISOAK

Webgunean, informazioa erraz eta modu intuitiboan aurkitu ahal izatea.

Webgunearen bilatzaileak, egindako bilaketari egokitutako informazioa ematea.

NOLA NEURTZEN DUGU

Batez besteko puntuazioa 8tik gorakoa da gogobetetze-inkestan



7,0



EZ DA BETETZEN

Batez besteko puntuazioa 8tik gorakoa da gogobetetze-inkestan



7,2









EZ DA BETETZEN

EMAITZA

KONPROMISOAK

Jarraian, **Informazio Publikoa Eskuratzeko** zerbitzuaren berriki aztertu diren adierazleak betetzen diren egiaztatzeko taula bat jaso dugu:

KONPROMISOA	NOLA NEURTZEN DUGU	EMAITZA			
<p>Informazio publikoaren eskaera webgunearen bidez betetzeko identifikazio elektronikoa erraztea.</p>	<p>7,5etik gorako batez besteko puntuazioarekin gogobetetze-inkestan</p>		<p>7,5</p>		<p>BETETZEN DA</p>
<p>Webgunearen bidez informazio publikoa eskatzeko formularioa betetzeko errazizatea</p>	<p>7,5etik gorako batez besteko puntuazioarekin gogobetetze-inkestan</p>		<p>6,7</p>		<p>EZ DA BETETZEN</p>
<p>Bizkaia Gardena atalean modu errazean azaltzea nola egin informazio publikoa eskuratzeko eskaera</p>	<p>7tik gorako batez besteko puntuazioarekin gogobetetze-inkestan</p>		<p>6,8</p>		<p>EZ DA BETETZEN</p>