

BIZKAIKO KONTRATAZIO ZENTRAL FORALAREN ZERBITZUAREN GOGOBEKETZE IKERKETA

EMAITZEN AURKEZPENA

Aurkibidea

BIZKAIKO KONTRATAZIO ZENTRAL FORALAREN ZERBITZUAREN GOGOBETETZE IKERKETA

A. – HELBURUAK ETA METODOLOGIA

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

B.1. Kontratazio zentralarekiko harremana

B.2. Hasierako gogobetetze orokorra eta gomendioa

B.3. Gogobetetze xehatua

B.4. Gogobetetze orokor hausnartua

C.- ZERBITZU KARTA

A. – HELBURUAK ETA METODOLOGIA

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

- B.1. Kontrolazio zentralarekiko harenemana
- B.2. Hasiarako gogobetetze arakama eta gomendioa
- B.3. Gogobetetze zehatua
- B.4. Gogobetetze arakor hausnartua

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

- B.1. Kontrolazio zentralarekiko harenemana
- B.2. Hasiarako gogobetetze arakama eta gomendioa
- B.3. Gogobetetze zehatua
- B.4. Gogobetetze arakor hausnartua

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

- B.1. Kontrolazio zentralarekiko harenemana
- B.2. Hasiarako gogobetetze arakama eta gomendioa
- B.3. Gogobetetze zehatua
- B.4. Gogobetetze arakor hausnartua

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

- B.1. Kontrolazio zentralarekiko harenemana
- B.2. Hasiarako gogobetetze arakama eta gomendioa
- B.3. Gogobetetze zehatua
- B.4. Gogobetetze arakor hausnartua

C- ZERBITZU KARTA

27

A. – HELBURUAK ETA METODOLOGIA

Helburu nagusia

Bizkaiko Kontratazio Zentral Foralaren (BKZF) zerbitzua egituratu duten atributuekiko gogobetetzea aztertzea, eta Zerbitzu Karta osatzen duten konpromisoen betepena aztertzea.

Helburu zehatzak

- Bizkaiko Kontratazio Zentral Foralaren (BKZF) zerbitzuarekiko harremana aztertzea.
- Erabiltzaileen gogobetetzea neurtzea.
- Zerbitzuaren hainbat alderdiren gogobetetze xehatua aztertzea:
 - Eskaintako informazioa eta erantzuteko gaitasuna.
 - Erabiltzaileari emandako arreta.
 - Kexak, kontsultak eta iradokizunen kudeaketa.
- Zerbitzu Kartan jasotako konpromisoen betetzea egiaztatzea.

Ikerketa mota



Kuantitatiboa

Erabilitako teknika



Online elkarrizketak (CAWI sistema), Telefono bidezko elkarrizketekin osatuta (CATI sistema)

Landa lanaren data



Metodologiaren xehetasuna



Bizkaiko Kontratazio Zentral Foralaren zerbitzua berriki erabili duten Udal eta Enpresa lizitatzailaiei **80 elkarrizketa online egin zaizkie (telefono bidezko indartzearekin)**, zerbitzuak berak emandako Datu Base baten bidez. Horrek **%95,5eko** konfiantza-mailarako **%±11,18ko** lagin-akatsa suposatzen du.

Zehazki, **Udalei 65 elkarrizketa eta Enpresa lizitatzailaiei 15 elkarrizketa egin zaizkie.**

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

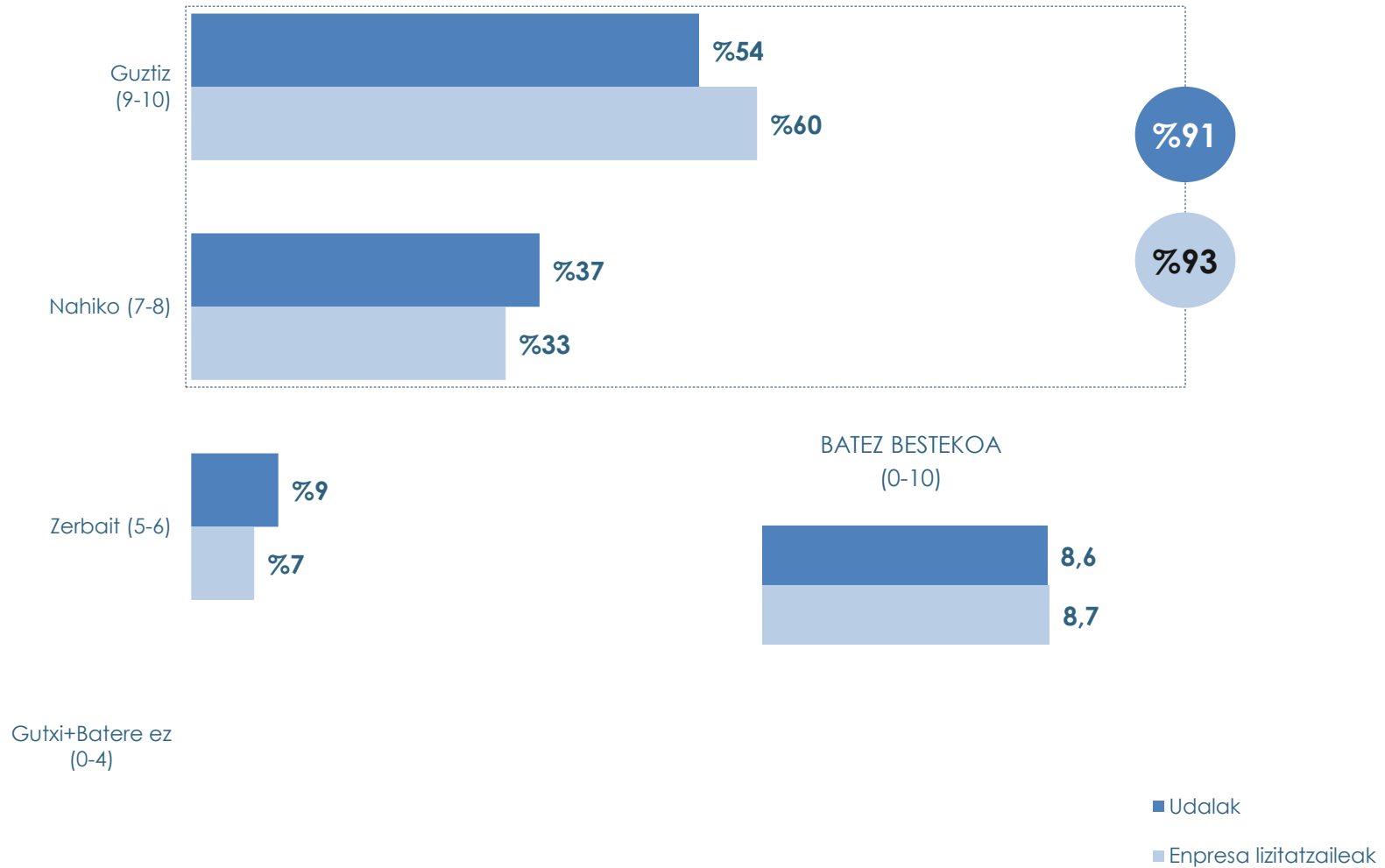
B.1. Kontratazio zentralarekiko harremana

B.2. Hasierako gogobetetze orokorra eta gomendioa

B.3. Gogobetetze xehatua

B.4. Gogobetetze orokor hausnartua

KONTRATAZIO ZENTRAL FORALAREN BIDEZ ESKAINTZEN DIREN ZERBITZUEN/HORNIKUNTZEN BALIAGARRITASUNA



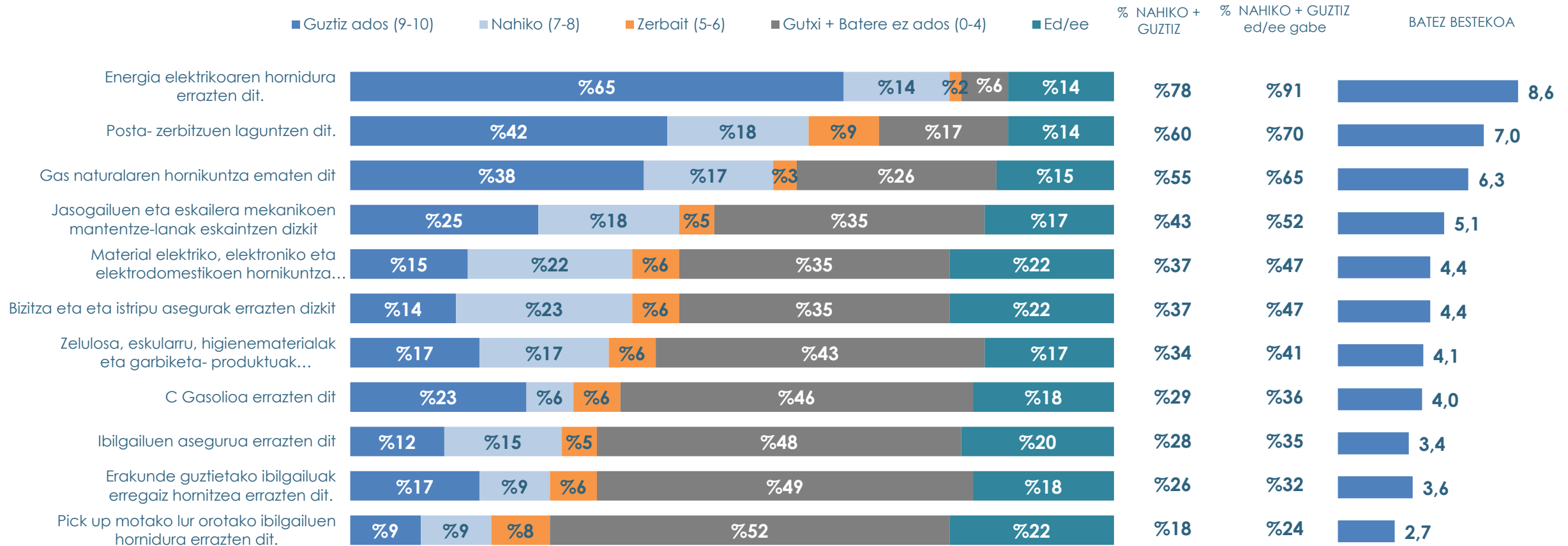
(G1A) - ZEIN NEURRITAN USTE DUZU BALIAGARRIAK DIRELA KONTRATAZIO-ZENTRALETIK LIZITATZEN DIREN ZERBITZUAK/HORNIDURAK?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

ESKATUTAKO ZERBITZU ETA HORNIKUNTZEEI BURUZKO ADOSTASUN MAILA



Udalak



(G2) - ORAIN GUSTATUKO LITZAIGUKE HURRENGO BAIEZTAPENEKIN ZURE ADOSTASUN MAILA ADIERAZTEA. ZEIN NEURRITAN ZAUDE ADOS BIZKAIKO KONTRATAZIO ZENTRAL FORALA-K ... ?

Oinarria: Elkarriketatutako udalak

BIZKAIKO KONTRATAZIO ZENTRAL FORALAREN ZERBITZUAREN GOGOBEETETZE IKERKETA

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

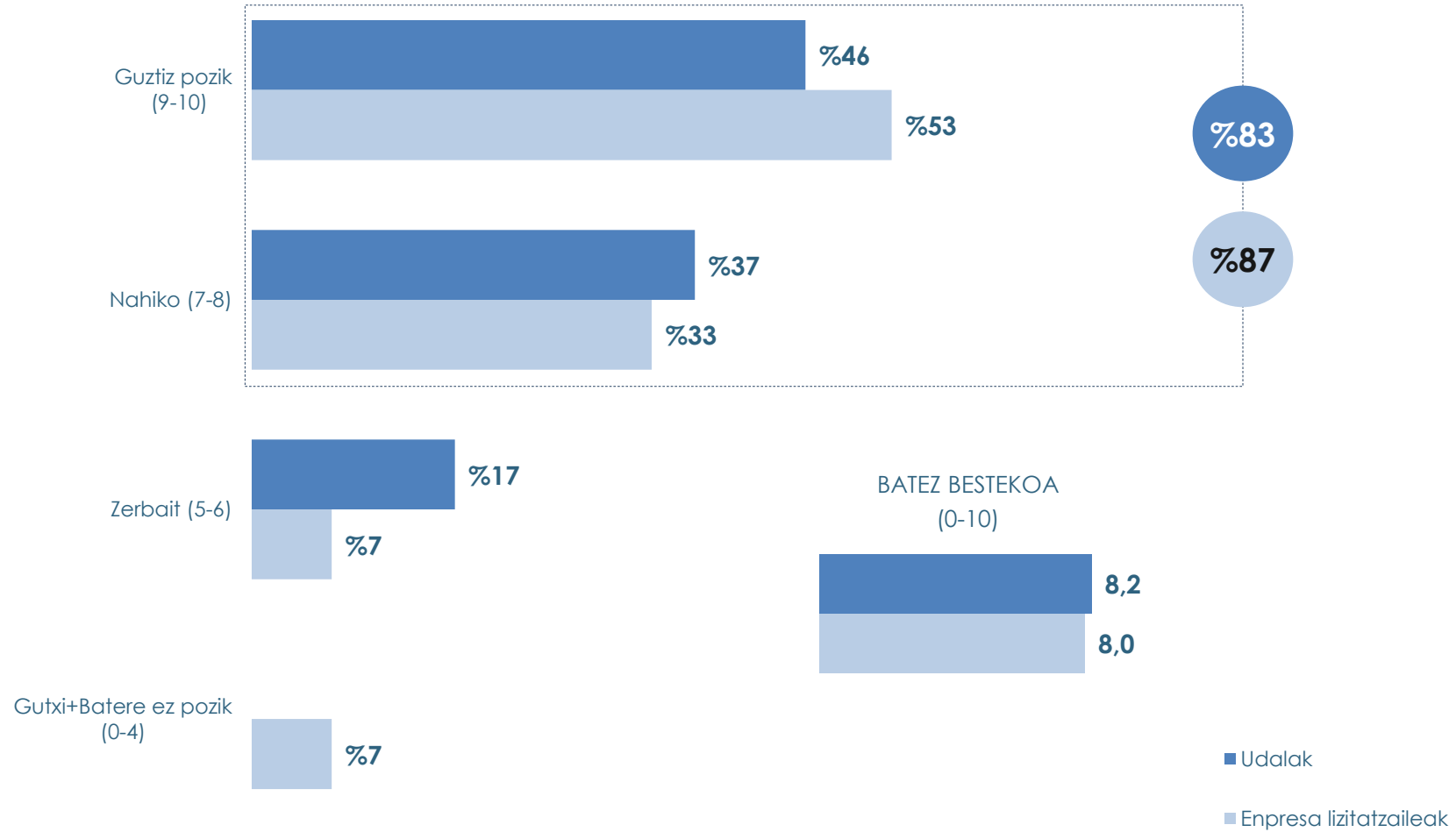
B.1. Kontratazio zentralarekiko harremana

B.2. Hasierako gogobetetze orokorra eta gomendioa

B.3. Gogobetetze xehatua

B.4. Gogobetetze orokor hausnartua

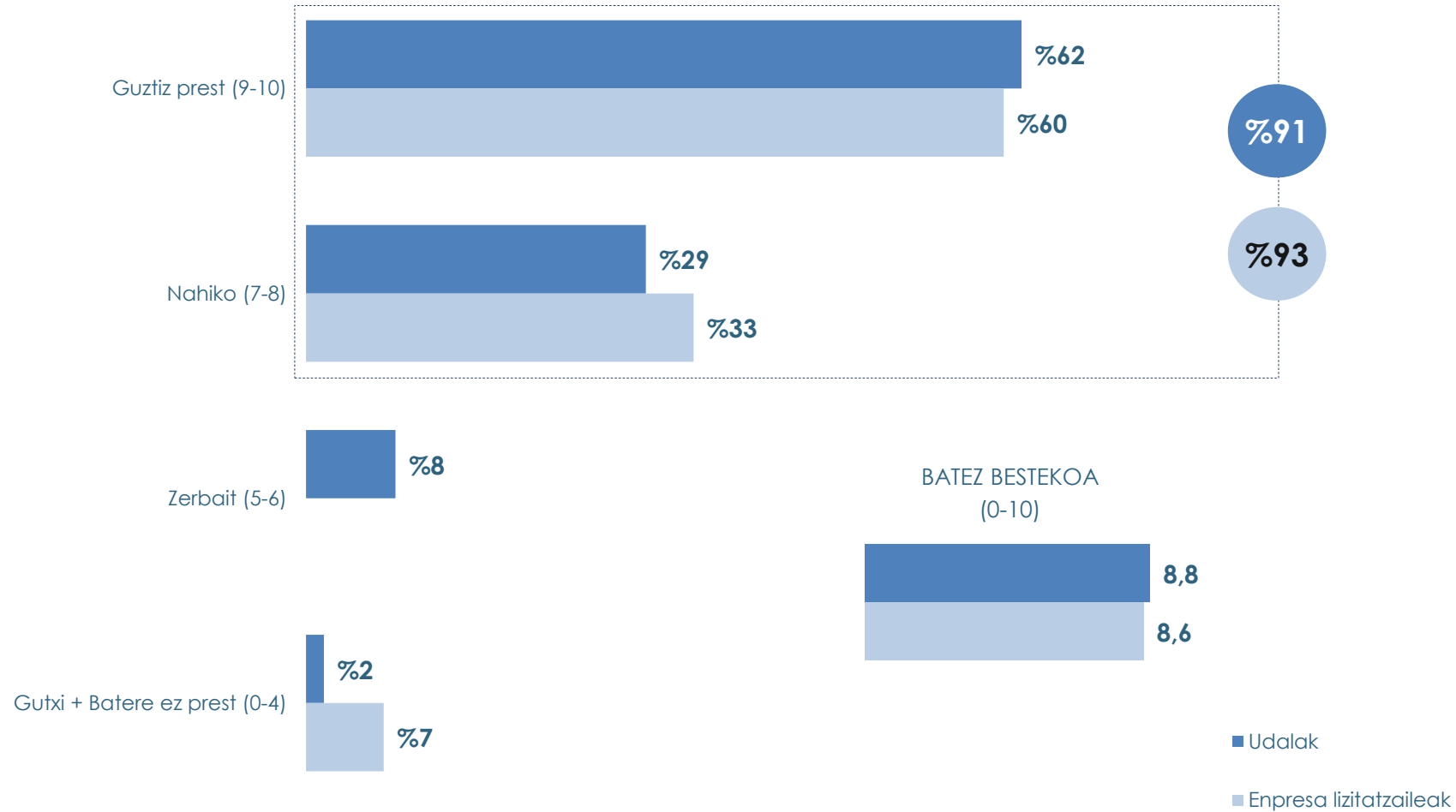
HASIERAKO GOGOBEKETZE OROKORRA



(G3) - JARRAITZEKO, ZEIN PUNTURAINO ZAUDE OROKORKI ASEBETEA BIZKAIKO KONTRATAZIO ZENTRAL FORALAREN ZERBITZUAREKIN (BKZF)? ESKALA BATEAN NON 0 BATERE EZ POZIK DEN ETA 10 GUZTIZ POZIK.

Oinarria: Elkarrikeratutako pertsona guztiak

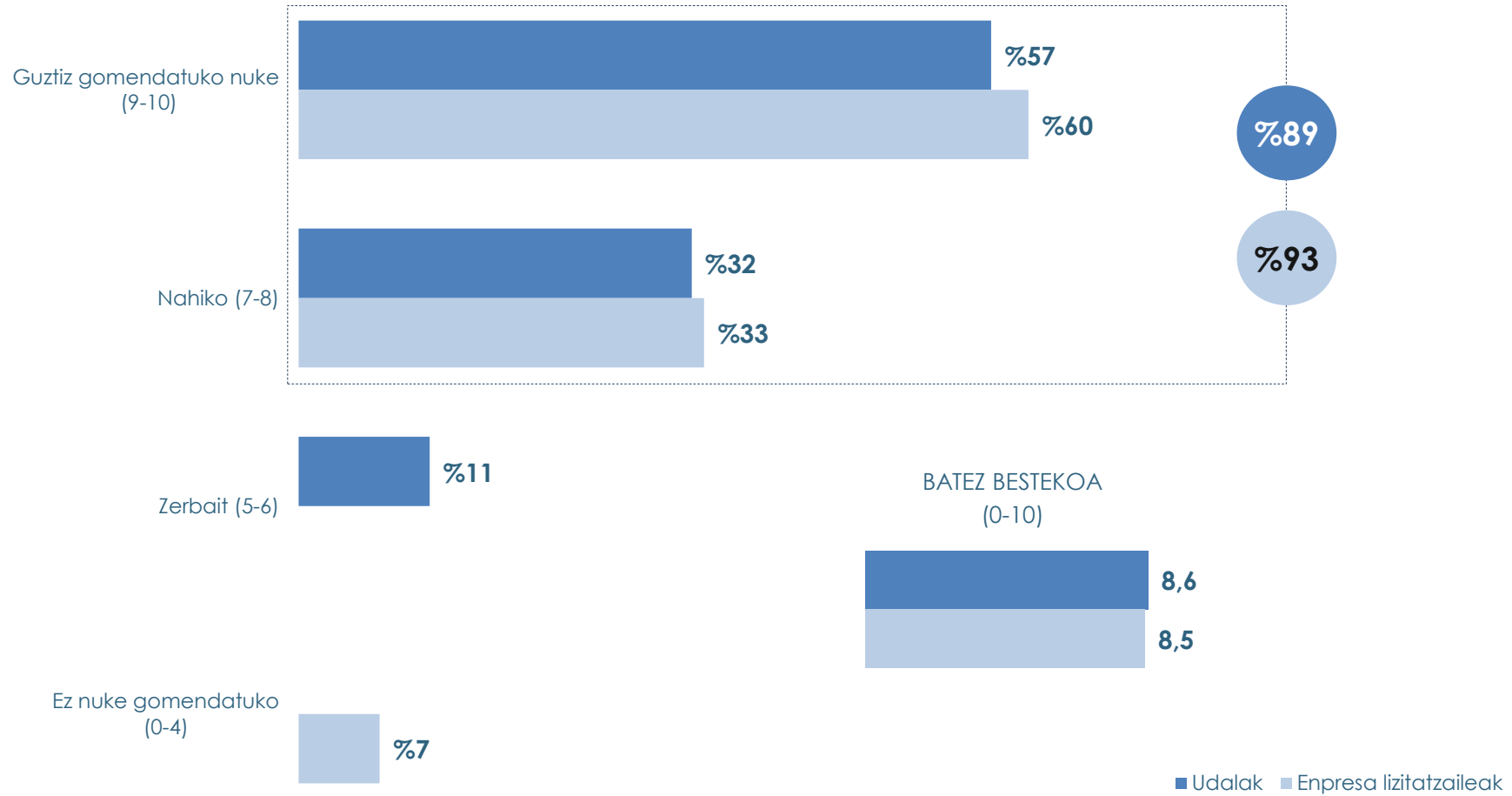
ZERBITZUA ERABILTZEN JARRAITZEKO PRESTASUN MAILA



(G4) - ETA ZURE ESKU BALEGO, ZER NEURRITAN EGONGO ZINATEKE ZERBITZU HAU ERABILTZEN JARRAITZEKO PREST?

Oinarria: Elkarizketatutako pertsona guztiak

ZERBITZUAREN GOMENDIO MAILA



(G5) - ZEIN NEURRITAN GOMENDATUKO ZENIEKE ZERBITZU HAU ERAKUNDEEI/ UDALAI?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

ZERBITZUAREN GOMENDIO MAILA

SUSTATZAILEAK

➤ Gomendatzeko **OSO prest** agertzen diren pertsonak



PASIBOAK

➤ Gomendatzeko **axolagabea** agertzen diren pertsonak



KONTRAKOAK

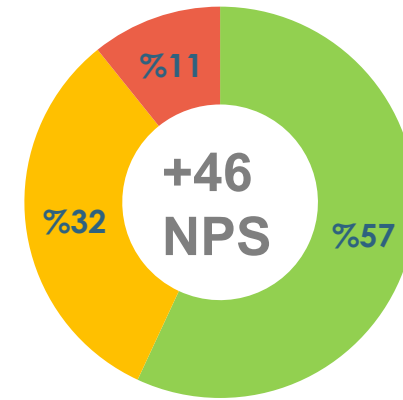
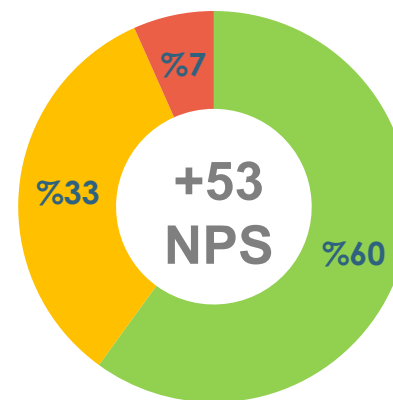
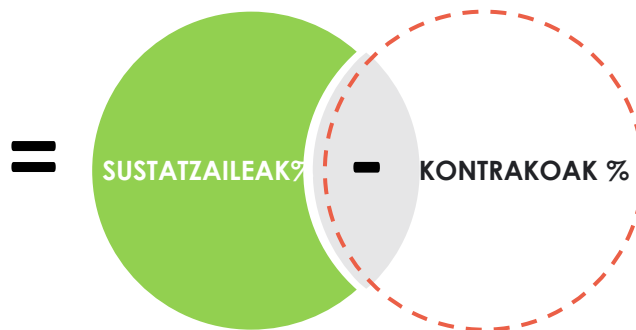
➤ Zerbitzua gomendatzeko **prest ez** dauden pertsonak



NPS - IRN

Enpresa lizitatuak

Udalak



(G5) - ZEIN NEURRITAN GOMENDATUKO ZENIEKE ZERBITZU HAU ERAKUNDEEI/ UDALAI?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

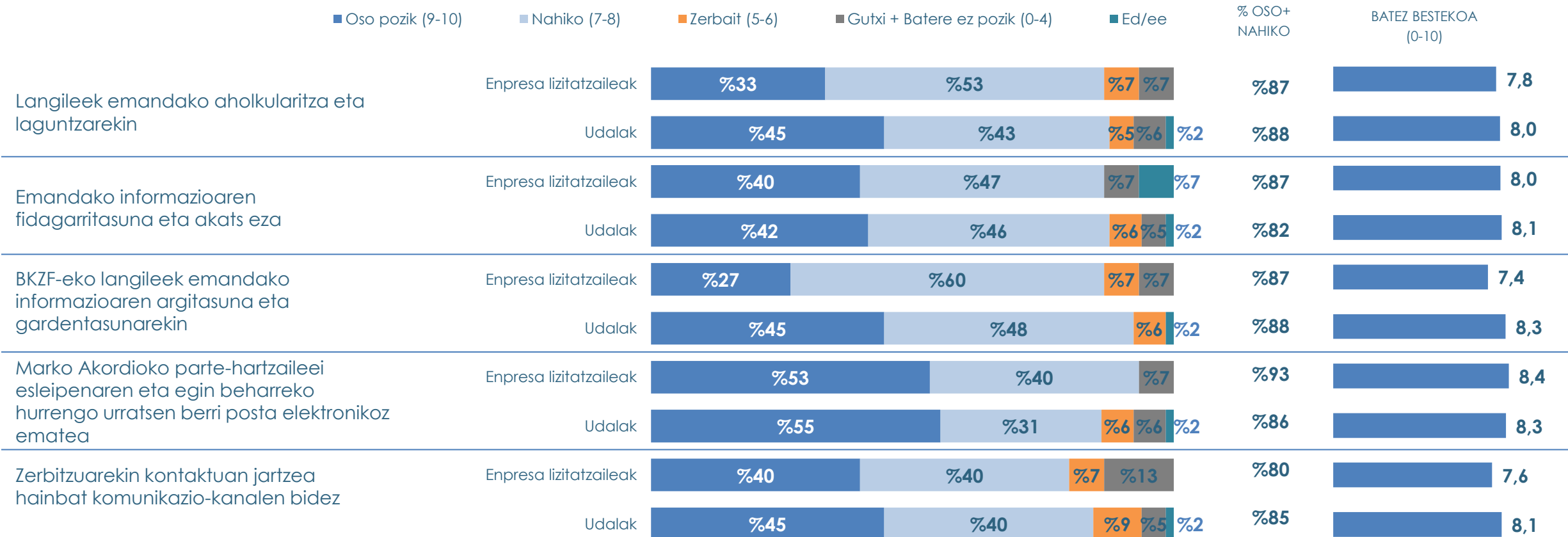
B.1. Kontratazio zentralarekiko harremana

B.2. Hasierako gogobetetze orokorra eta gomendioa

B.3. Gogobetetze xehatua

B.4. Gogobetetze orokor hausnartua

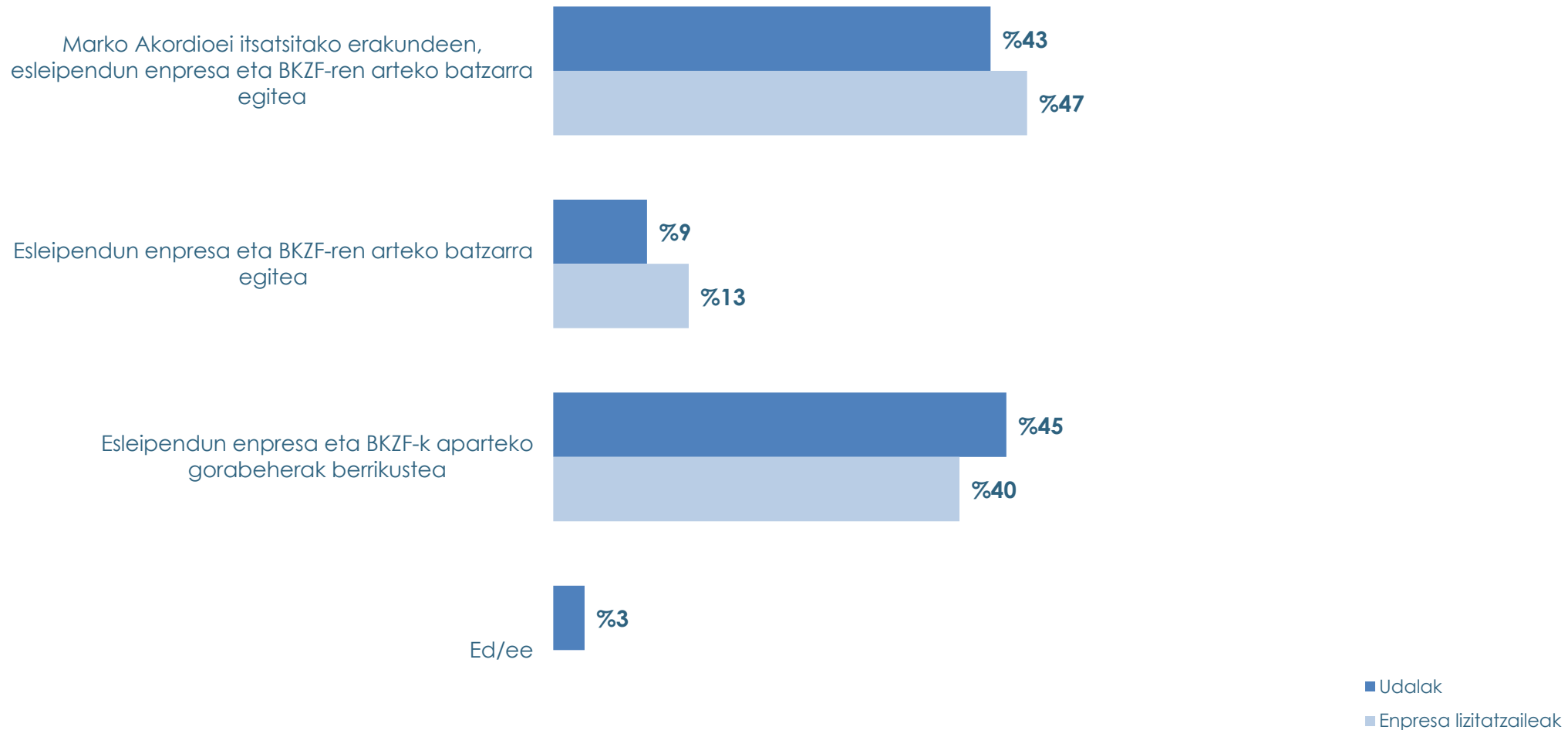
ZERBITZUAK EMANDAKO INFORMAZIOARI BURUZKO GOGOBEETZEA



(G6) - JARRAIAN, ZERBITZUAREN INFORMAZIOARI BURUZKO ZENBAIT ALDERDI AZALTZEN DIRA, ZENBATERAINO ZAUDEN POZIK, ESKALA BATEAN NON 0 BATERE EZ POZIK DEN ETA 10 GUZTIZ POZIK

Oinarria: Elkarrikeratutako pertsona guztiak

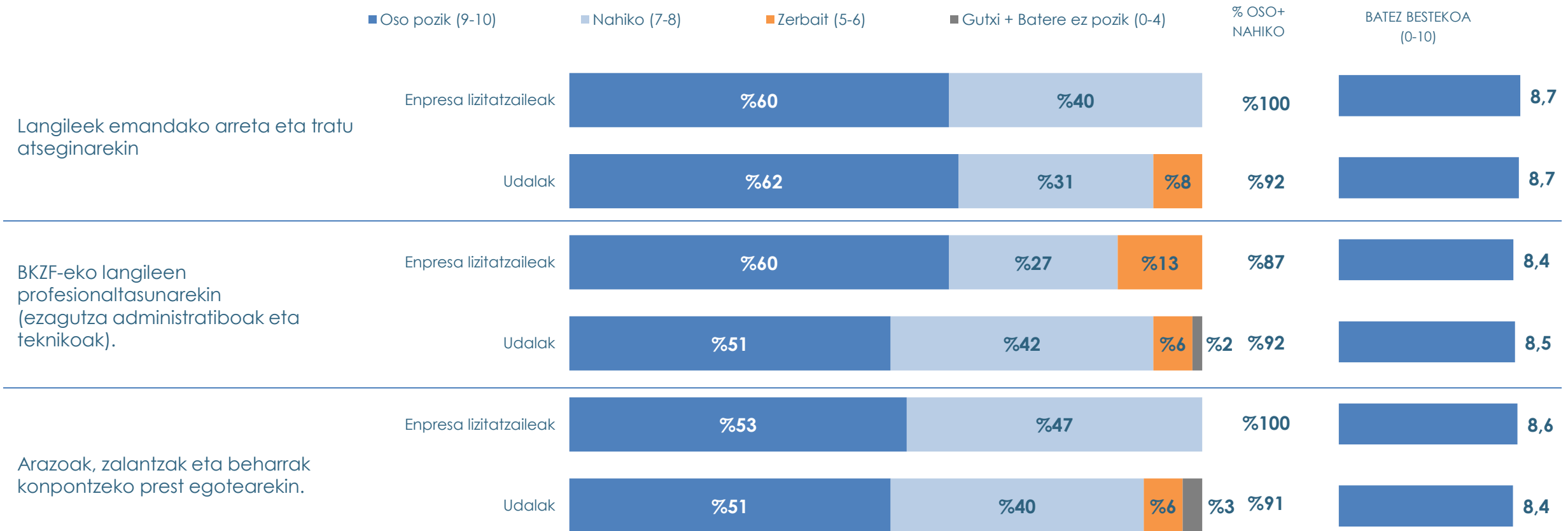
KONTRATUAK GAUZATZEAN GERTATUTAKO GORABEHEREN AURREAN HARTU BEHARREKO NEURRIEN EGOKITASUNA



(G6B) - KONTRATU DERIBATUEN BETETZEAN APARTEKO GORABEHERARIK GERTA DAITEKEEN USTEZKO HAIETAN, HURRENGO AUKERETATIK ZEIN IRUDITZEN ZAIZU EGOKIENA HAIEN EBAZPENERAKO?

Oinarria: Elkarrikeratutako pertsona guztiak

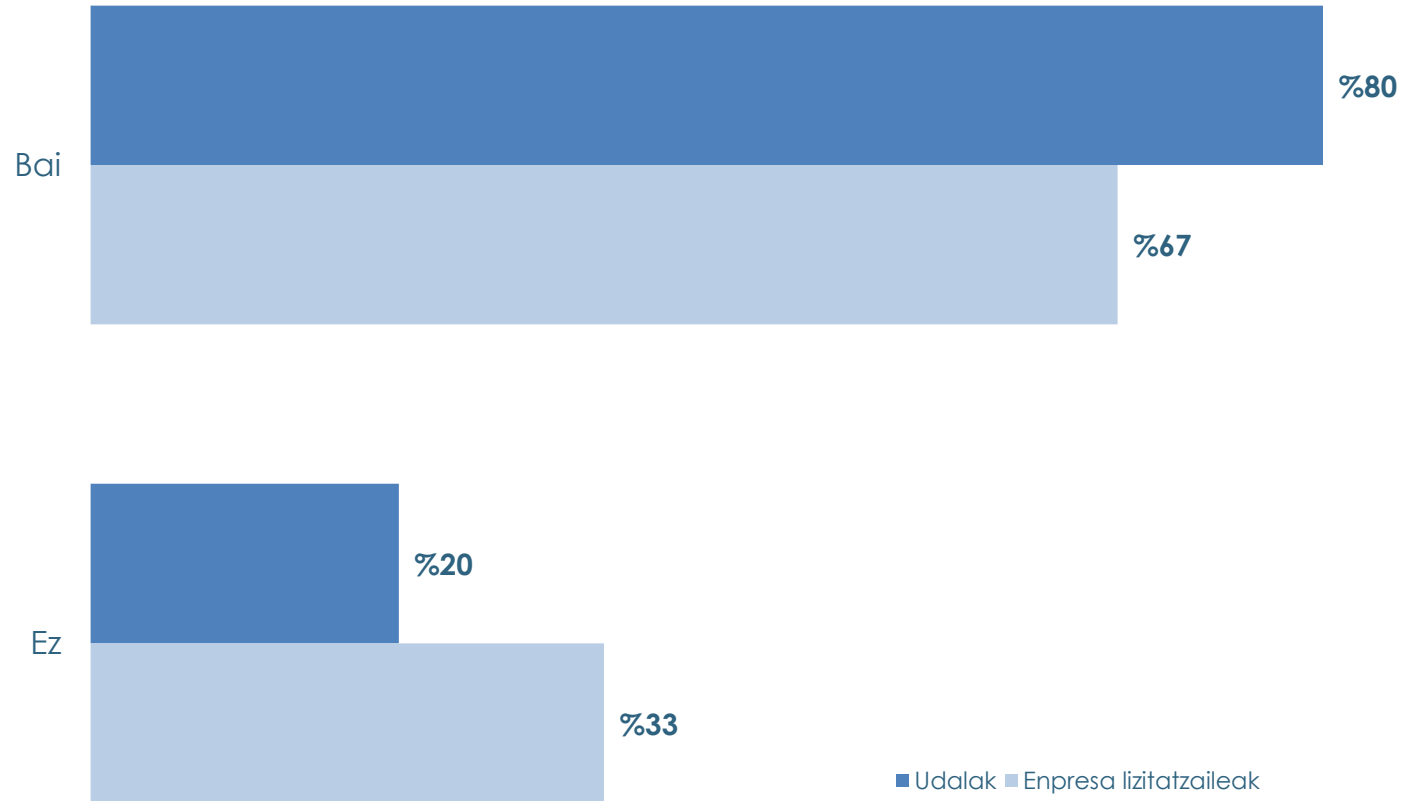
BKZF-EKO LANGILEEK ESKAINITAKO ARRETAREKIKO GOGOBETETZEA



(G7) - JARRAIAN, BKZF-eko LANGILEEK EMANDAKO ARRETAREKIN ZERIKUSIA DUTEN ZENBAIT ALDERDI AZALDUKO DIRA, ZENBATERAINO ZAUDEN POZIK, ESKALA BATEAN NON 0 BATERE EZ POZIK DEN ETA 10 GUZTIZ POZIK.

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

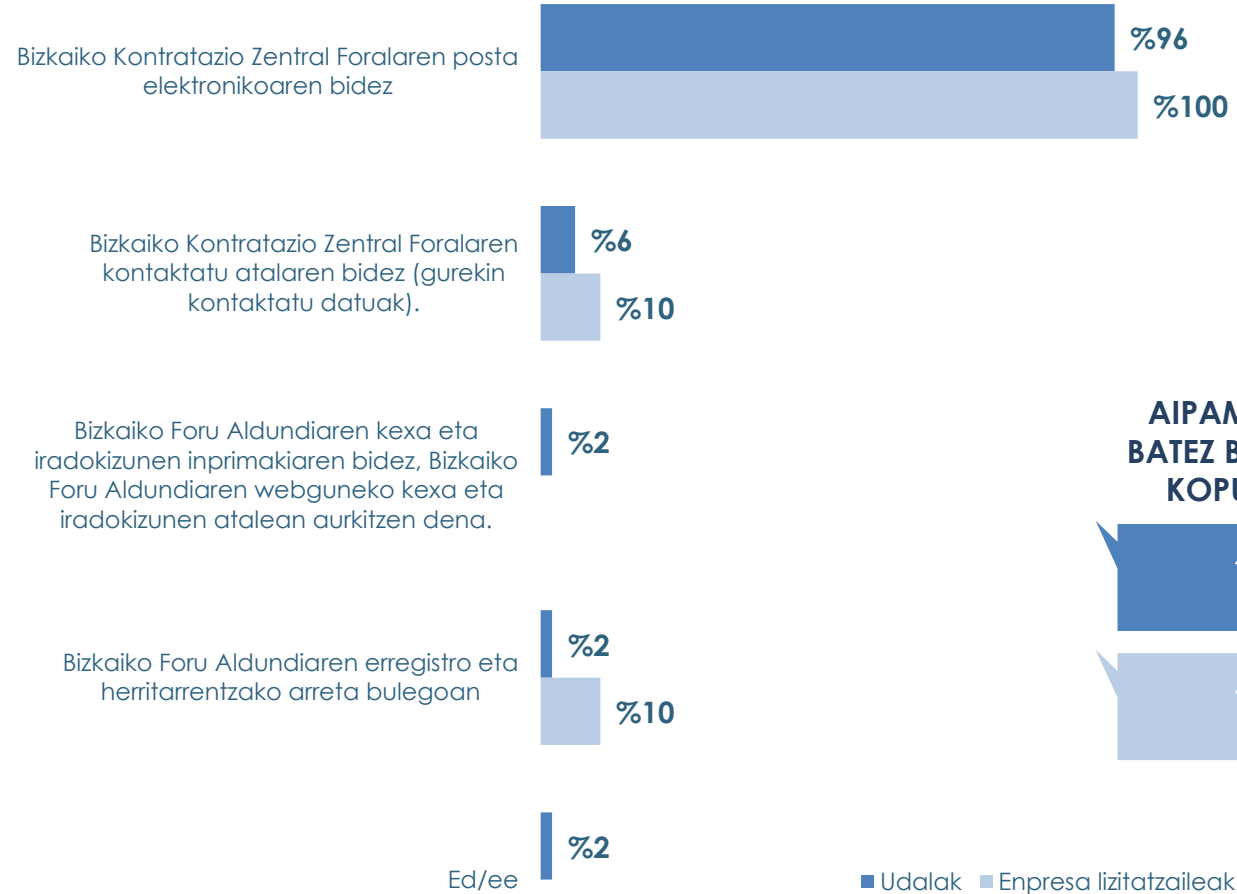
KONSULTEN JAKINARAZPENA ETA KUDEAKETA



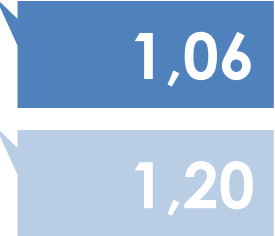
(G8) - KONSULTAK KUDEATZEKO DENBORA, EPE ETA BIDEAK KONTUAN HARTUTA, GUSTATUKO LITZAIDAKE KOMENTATZEA, NOIZBAIT KONSULTAREN BAT JAKINARAZI EDO EGIN DUZUN?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

KONTSULTAK JAKINARAZTEKO KANALAK



AIPAMENEN BATEZ BESTEKO KOPURUA

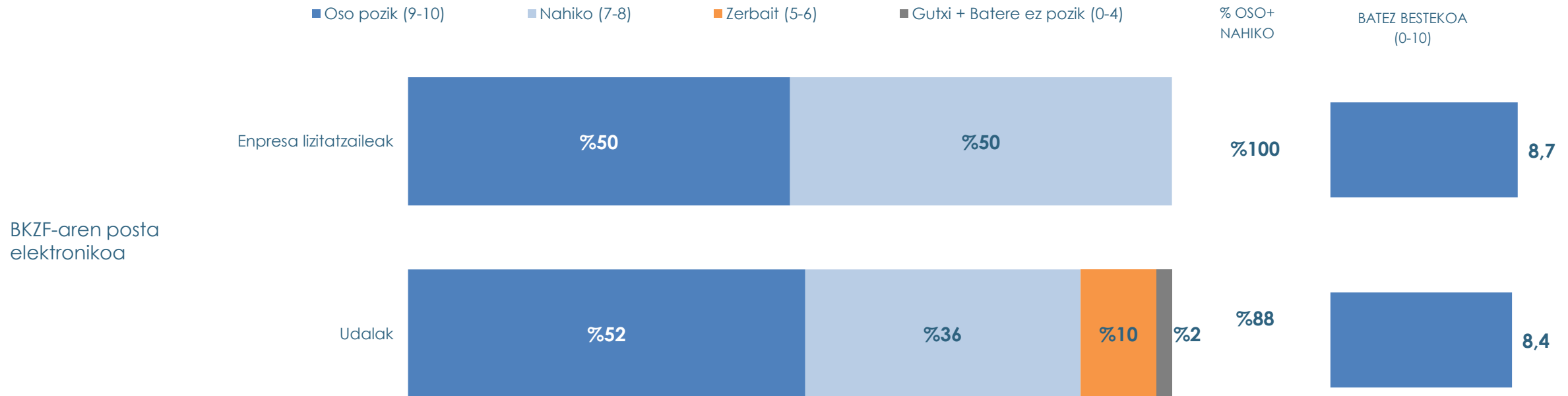


(G9) - HONAKO BIDE HAUETATIK, ZEINTZUK ERABILI DITUZU BKZF-REKIN IZAN DUZUN EDOZEIN ARAZO ZALANTZA, KEXA EDO IRADOKIZUN JAKINARAZTEKO?

Oinarria: Kontsultaren bat jakinarazi duten udalak eta enpresa lizitatuak

Erantzun anitzeko galdera, erantzunen batura %100 baino gehiago gehitu dezake.

BKZF-AREN POSTA ELEKTRONIKOARI BURUZKO BALORAZIOA



*Oharra: Lagin-base oso txikiak; beraz, datuak tentuz interpretatu behar dira.

(G9A) - ETA, ZELAN BALORATZEN DUZU?

Oinarria: Posta elektronikoz Kontsultaren bat jakinarazi duten udalak eta enpresa lizitatuak

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

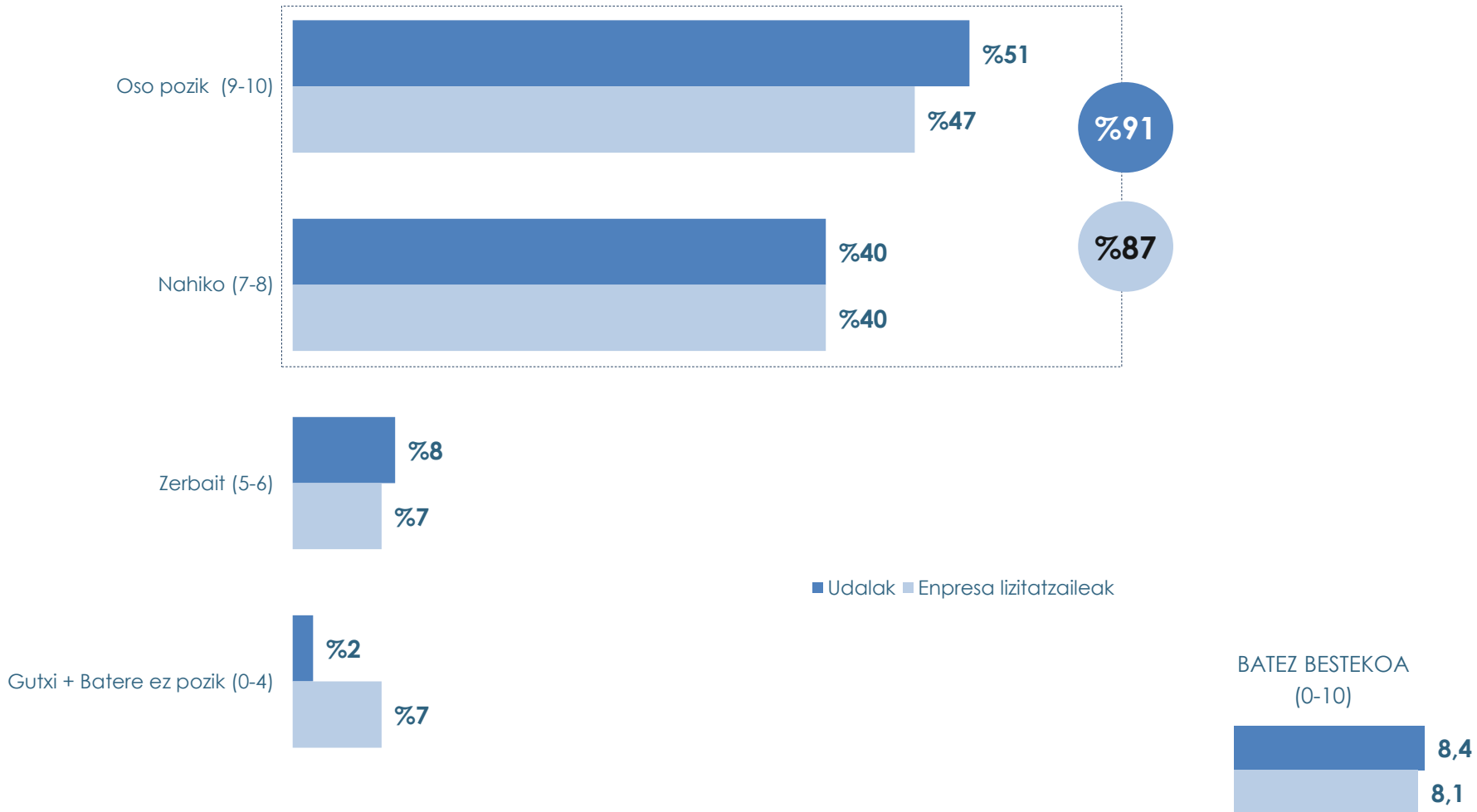
B.1. Kontratazio zentralarekiko harremana

B.2. Hasierako gogobetetze orokorra eta gomendioa

B.3. Gogobetetze xehatua

B.4. Gogobetetze orokor hausnartua

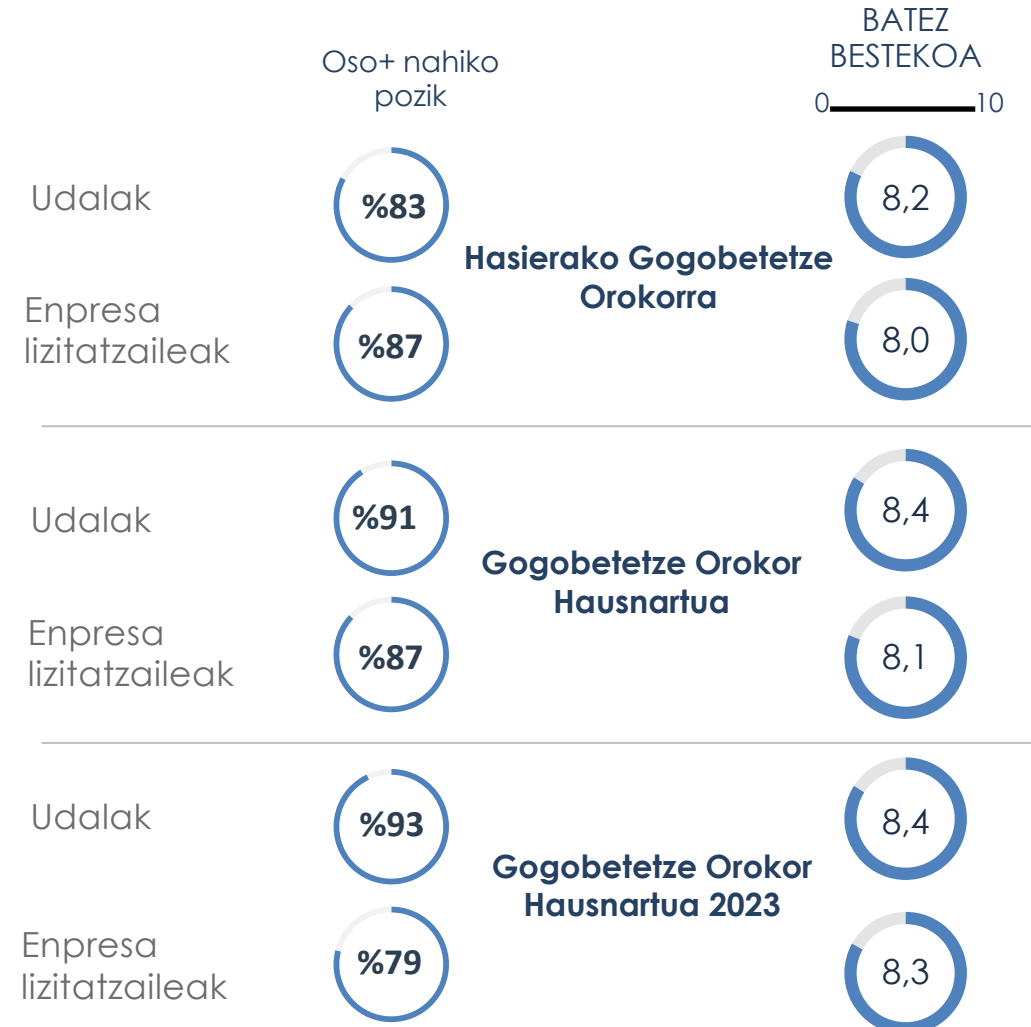
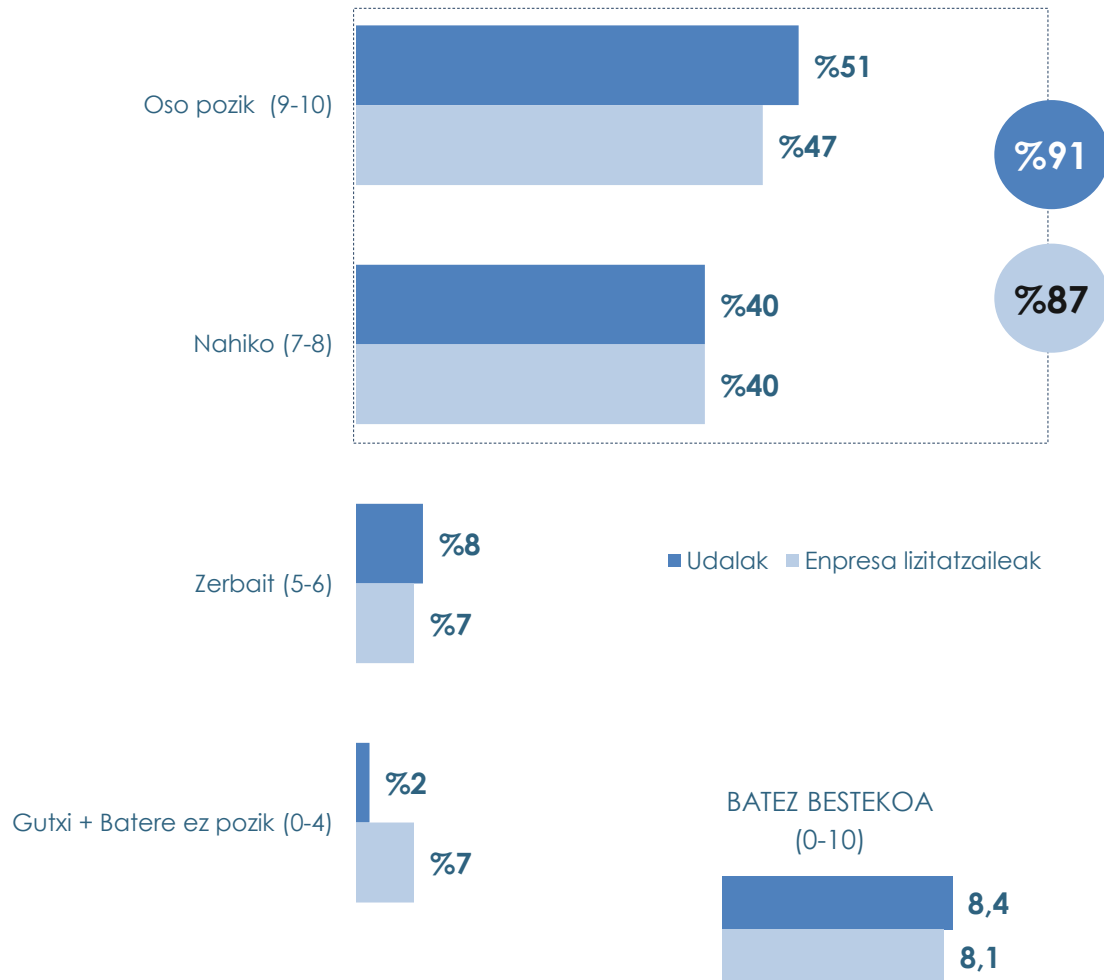
GOGOBETETZE OROKOR HAUSNARTUA



(G10) - BUKATZEKO, ZEIN PUNTURAINO ZAUDE POZIK BKZF-k ESKAINITAKO ZERBITZUAREKIN? ESKALA BATEAN, NON 0 BATERE EZ POZIK DEN ETA 10 OSO POZIK DEN.

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

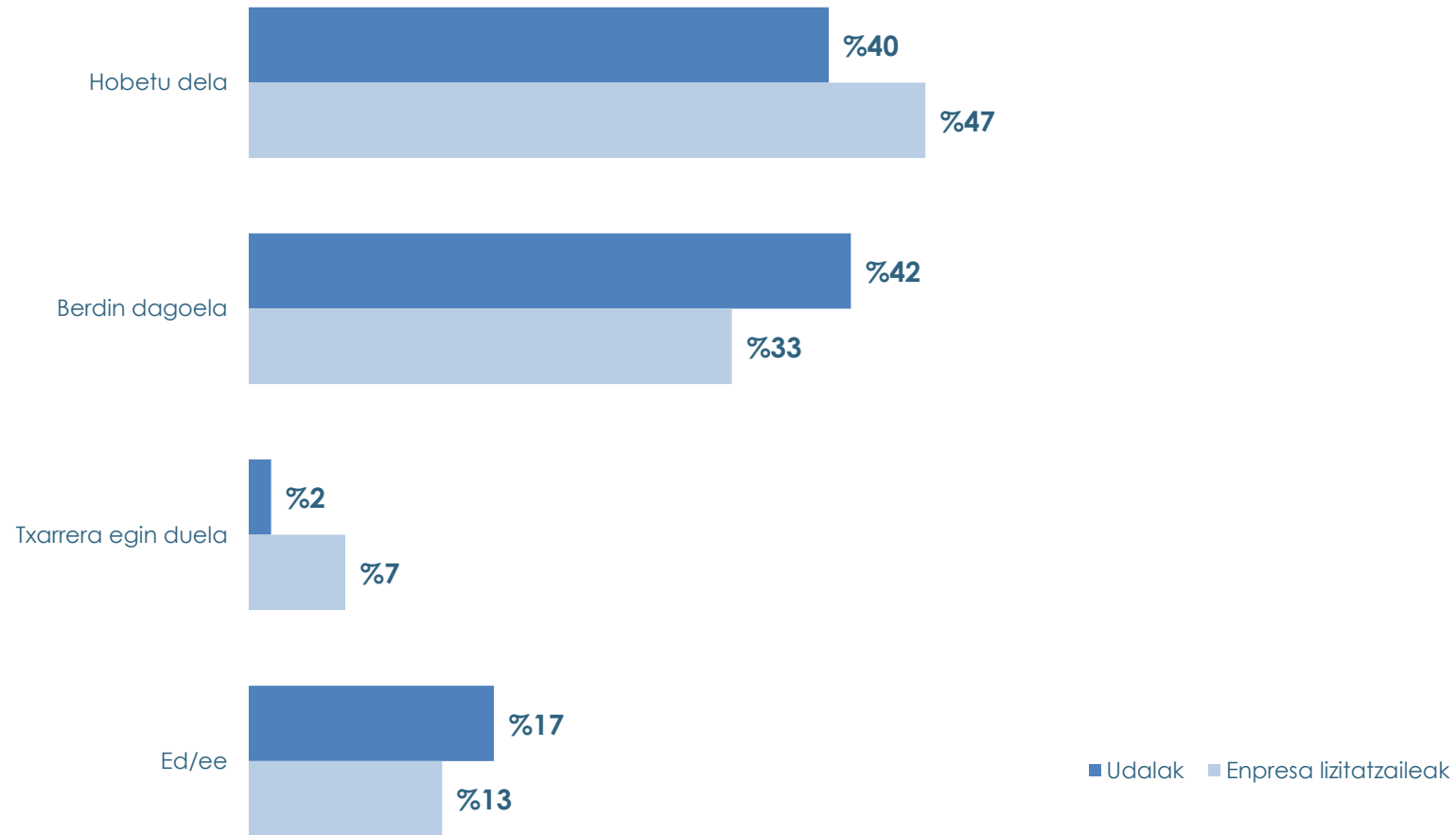
GOGOBETETZE OROKOR HAUSNARTUA



(G10) - BUKATZEKO, ZEIN PUNTURAINO ZAUDE POZIK BKZF-k ESKAINITAKO ZERBITZUAREKIN? ESKALA BATEAN, NON 0 BATERE EZ POZIK DEN ETA 10 OSO POZIK DEN

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

ZERBITZUAREN BILAKAERA



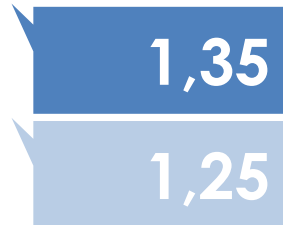
(G11) - ESANGO ZENUKE ZERBITZU HAU, AZKEN URTEEKIN ALDERATUTA...

Oinarria: Elkarizketatutako pertsona guztiak

HOBEKUNTZARAKO IRADOKIZUNAK



AIPAMENEN BATEZ BESTEKO KOPURUA



(12) - ETA AZKENIK, IRADOKIZUNEN BAT DAUKAZUE ZERBITZU HAU HOBETZEKO?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Erantzun anitzeko galdera, erantzunen batura %100 baino gehiago gehitu dezake.

A row of seven hanging light bulbs is shown against a blurred background. The bulbs are suspended from a horizontal bar by black cords and have black cylindrical bases. The bulbs vary in shape, including standard A19 and E26 styles. A dark blue horizontal banner is overlaid across the top of the image, containing the text 'C- ZERBITZU KARTA' in white, uppercase letters.

C- ZERBITZU KARTA

ZERBITZU KARTA



BIZKAIKO KONTRATAZIO ZENTRAL FORALA

GURE KONPROMISOAK

BKZFKo langileek arazoak, zalantzak eta premiak konpontzearen aldeko jarrera azaltzea erakundeei eta, batez beste, 8tik gorako puntuazioa lortzea gogobetetasun-inkestan.

Erakundeak modu profesionalean eta ezagutza administratiboz/teknikoz hornituan artatzea, eta batez beste, 8tik gorako puntuazioa lortzea gogobetetze-inkestan.

Erakundeak adeitsuki artatzea, eta, batez beste, 8tik gorako puntuazioa lortzea gogobetetze-inkestan.

Erakundeei ondasun/zerbitzu/hornidura erabilgarriak eskaintzea, eta, batez beste, 8tik gorako puntuazioa lortzea gogobetetze-inkestan.

Erakundeei arreta gardena, fidagarria eta argia ematea, bai eta aholkularitza eta laguntza egokia ere, eta, batez beste, 7,5etik gorako puntuazioa lortzea gogobetetze-inkestan.

BKZFri eta kontratazio-prozesuaren egoerari buruzko informazio-eskaerei abikitako erakundeei posta elektronikoz erantzutea.

NOLA NEURTZEN DITUGU

Erakundeek adierazitako gogobetetasuna baloratu, langileek arazoak, zalantzak eta premiak konpontzearen alde azaldutako jarrerari dagokionez.

Erakundeen gogobetetasuna baloratu, arreta profesional eta ezagutzaz hornituari dagokionez.

Erakundeen gogobetetasuna baloratu, arretaren adeitasunari dagokionez.

Erakundeek eskaintako ondasun/zerbitzuen/horniduren erabilgarritasunarekin duten gogobetetzea baloratu.

Erakundeei arreta gardena, fidagarria eta argia ematea, bai eta aholkularitza eta laguntza egokia ere, eta, batez beste, 7,5etik gorako puntuazioa lortzea gogobetetze-inkestan.

Posta elektronikoz erantzundako BKZFri eta kontratazio-prozesuaren egoerari buruzko informazio-eskaeren ehunekoa (%).

ZERBITZU KARTA



BIZKAIKO KONTRATAZIO ZENTRAL FORALA

GURE KONPROMISOAK

- Informazio administratiboaren eskaera guztiak 10 lanegun baino lehen erantzutea.
- Esparru Akordioaren partaide diren erakundeei esleipena eta hurrengo urratsak posta elektronikoz jakinaraztea.
- Esparru Akordioaren esleipena formalizatzen denetik 5 lanegun igaro baino lehen jakinaraztea.

NOLA NEURTZEN DITUGU

- Zenbat denbora behar duen BKZFK informazio administratiboaren eskaerak erantzuteko.
- Esparru Akordioaren partaide diren erakundeei esleipenaren eta hurrengo urratsen berri emateko posta elektronikoz egindako jakinarazpenen ehunekoa (%).
Erabiltzaileek esleipena eta hurrengo urratsak posta elektronikoz jakinaraztearekin duten gogobetetzea baloratuz.
- Zenbat denbora behar den Esparru Akordioaren esleipena jakinarazteko, hura formalizatzen denetik.

KONPROMISOAK

Jarraian, berriki aztertutako adierazleak betetzen diren egiaztatzeko taula bat jaso dugu:

KONPROMISOA

NOLA NEURTZEN DUGUN

EMAITZA

BKZF-ko langileek arazoak, zalantzak eta premiak konpontzearen aldeko jarrera azaltzea erakundeei

8-tik gorako batez besteko balorazioa gogobetetze inkestan



8,4



BETETZEN DA

Enpresa lizitatuzaileak (8,6), Udalak (8,4)

Erakundeak modu profesionalean eta ezagutza administratiboz/teknikoz hornituan artatzea

8-tik gorako batez besteko balorazioa gogobetetze inkestan



8,5



BETETZEN DA

Enpresa lizitatuzaileak (8,4), Udalak (8,5)

Erakundeak adeitsuki artatzea

8-tik gorako batez besteko balorazioa gogobetetze inkestan



8,7



BETETZEN DA

Enpresa lizitatuzaileak (8,7), Udalak (8,7)

KONPROMISOAK

KONPROMISOA

NOLA NEURTZEN DUGUN

EMAITZA

Erakundeei ondasun/zerbitzu/hornidura erabilgarriak eskaintzea

8-tik gorako batez besteko balorazioa gogobetetze inkestan



8,6



BETETZEN DA

Enpresa lizitatuzaileak(8,6), Udalak (8,7)

Erabiltzaileei arreta gardena, fidagarria eta argia eta aholkularitza egokia eskaini.

7,5-etik gorako batez besteko balorazioa gogobetetze inkestan



8,1



BETETZEN DA

Enpresa lizitatuzaileak (7,4), Udalak (8,3)

Esparru Akordioaren partaide diren erakundeei esleipena eta hurrengo urratsak posta elektronikoz jakinaraztea.

8-tik gorako batez besteko balorazioa gogobetetze inkestan



8,3



BETETZEN DA

Enpresa lizitatuzaileak (8,4), Udalak (8,3)