

Emaitzen aurkezpena

KATASTRO ETA BALORAZIO ZERBITZUAREN GOGOBTETZEARI ETA ITXAROPENEN EGUNERATZEARI BURUZKO IKERKETA





A Planteamendu metodologikoa

A.1. Ikerketaren helburuak

A.2. Fitxa teknikoa

B Ikerketaren emaitzak: Aurrez aurreko zerbitzua

B.1. Zerbitzuaren erabilera ohiturak

B.2. Hasierako gogobetetze orokorra

B.3. Balorazio xehatua

B.5. Hausnartutako gogobetetze orokorra

C Ikerketaren emaitzak: Zerbitzu elektronikoa

C.1. Elkarriketatutako pertsonen karakterizazioa

C.2. Bulego birtuala

C.3. Katastroko bisorea

C.4. Beharren asetzea eta hobetzeko iradokizunak

D Zerbitzu Kartaren betetze maila

A. Planteamendu metodologikoa

› Helburu nagusia

Bizkaiko Foru Aldundiaren Katastro eta Balorazio zerbitzua egituratzen duten eta Zerbitzu Kartako konpromisoak osatzen dituzten atributuekiko gogobetetzea aztertzea eta horien inguruko itxaropenak eguneratzea.

› Helburu espezifikoak

- Bizkaiko Foru Aldundiaren Katastro eta Balorazio Zerbitzuarekiko harremana aztertzea.
- Katastro eta Balorazio Zerbitzuarekiko gogobetetze orokorra aztertzea.
- Zerbitzuaren alderdi desberdinen balorazio xehatuan sakontzea:
 - Pertsona erabiltzaileari emandako arreta.
 - Emandako zerbitzuaren ezaugarriak.
 - Emandako informazioa.
 - Itxarote-denborak eta epeak.
 - Instalazioak eta ekipamenduak.
- Katastroaren zerbitzu elektronikoei gogobetetzea aztertzea.
- Zerbitzu Kartan ezarritako konpromisoak betetzen direla egiaztatzea.



Ikerketa mota

Kuantitatiboa

Erabilitako teknika

Online elkarrizketak (CAWI sistema)

Planteamendu metodologikoaren xehetasunak

Online bidezko 321 elkarrizketa egin zaizkie BFaren katastroko aurrez aurreko zerbitzuaren erabiltzaileei. Zerbitzuak emandako 5.234 erregistroko datu-base baten bidez egin da lan; beraz, lagin-errorea $e = \pm 5,41\%$ ekoa da, % 95,5eko konfiantza-mailarako, 2 σ .

Analisi-unibertsoa

Katastro eta Balorazioko aurrez aurreko zerbitzuaren erabiltzaileak

Landa-lanaren gauzatzea

2026ko martxoa eta apirila

Ikerketa mota

Kuantitatiboa

Erabilitako teknika**Online elkarrizketak (CAWI sistema)****Planteamendu metodologikoaren xehetasunak**

Online bidezko 246 elkarrizketa egin zaizkie BFaren katastro webgune zerbitzuaren erabiltzaileei. Lagin-errorea $e = \pm\% 6,37$ koa da, % 95,5eko konfiantza-mailarako, 2σ .

Elkarrizketatutako pertsonak zuzenean Katastroaren webgunearen bidez lortu dira, webgunean pop-up bat txertatuta, webgunera sartzen ziren erabiltzaileak elkarrizketan parte hartzera gonbidatzeko.

Analisi-unibertsoa

Webeko Katastro eta Balorazio
Zerbitzuaren erabiltzaileak

Landa-lanaren gauzatzea

2026ko ekaina

B. Ikerketaren emaitzak: Aurrez aurreko zerbitzua

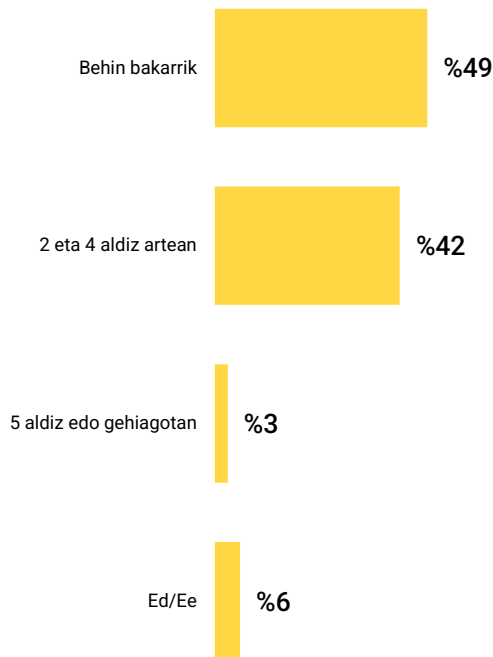
B.1. Zerbitzuaren erabilera ohiturak

B.2. Hasierako gogobetetze orokorra

B.3. Balorazio xehatua

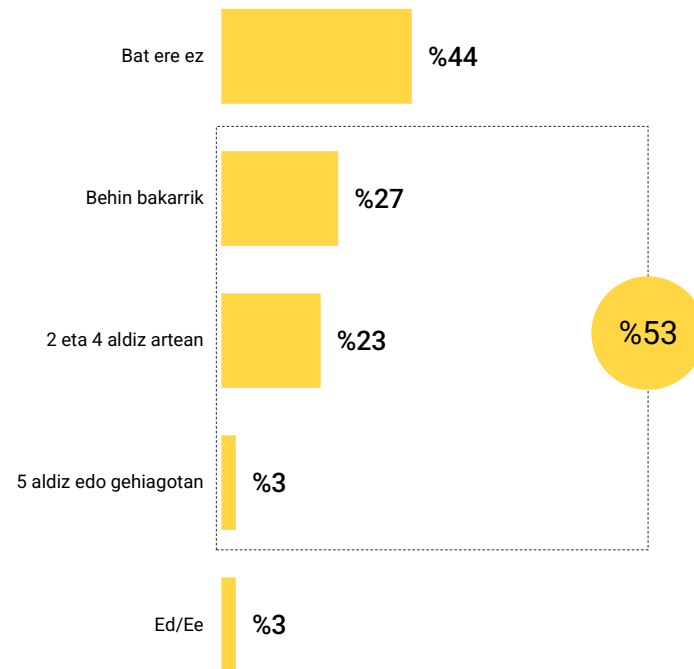
B.4. Hausnartutako gogobetetze orokorra

Aurrez aurreko eta telefono bidezko zerbitzuaren erabilera maiztasuna



(P2) – Azken urtean, zenbat alditan izan duzu hitzorduren bat foru katastroko bulegoan?

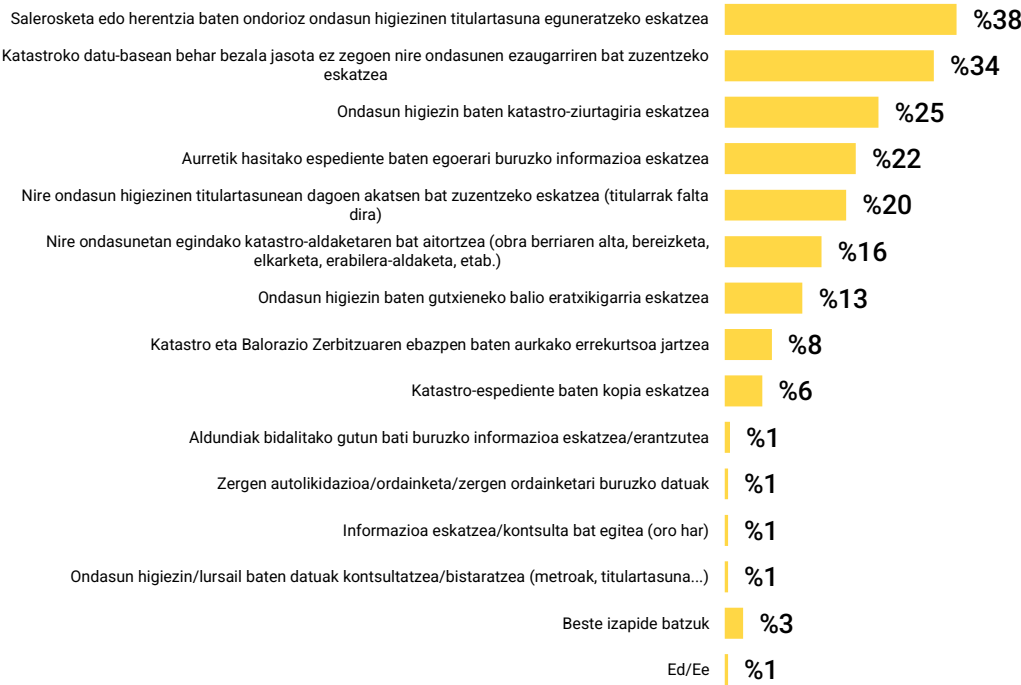
Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak



(P3) – Azken urtean, zenbat aldiz erabili duzu foru katastroko telefono bidezko arreta zerbitzua?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Egindako izapideak



Egindako izapideen
batez besteko
kopurua

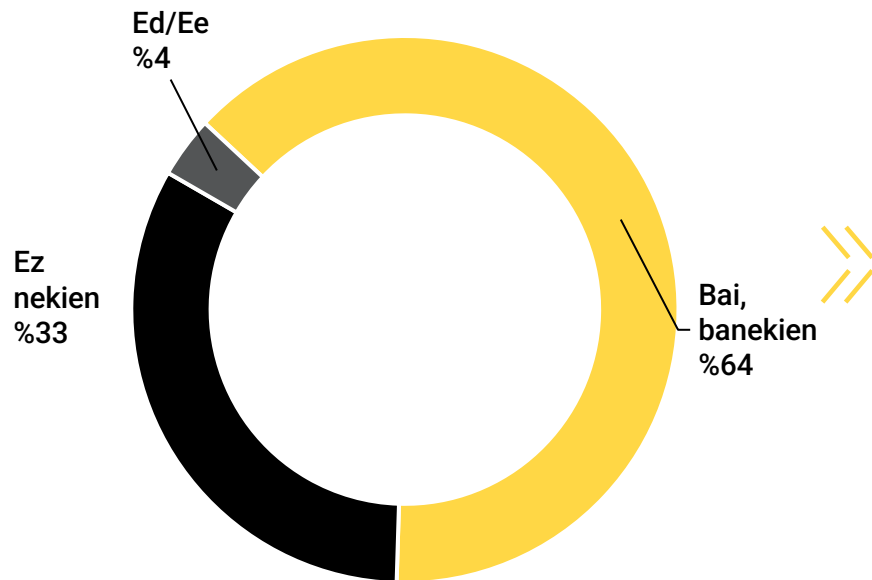
1,89

(P5) - Konkreteki zein tramite gauzatu zenuen?

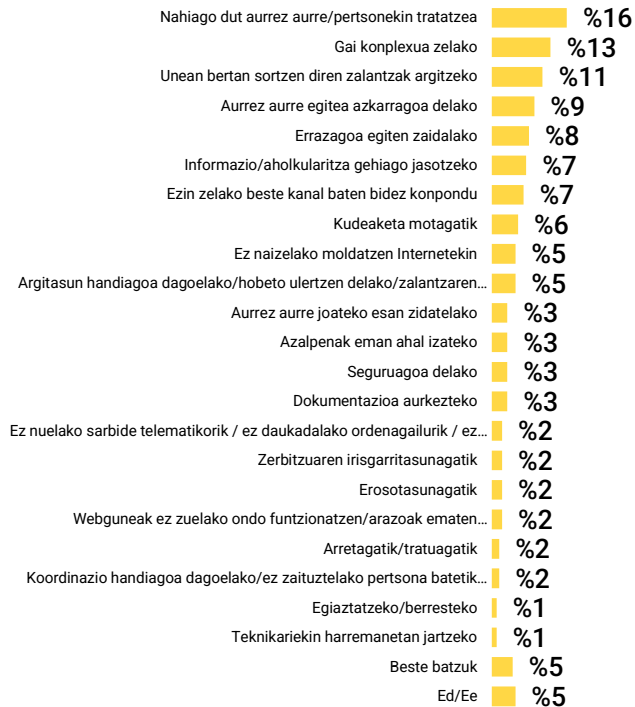
Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

* Iradokitako erantzuneko galdera, erantzun anitza emateko aukerarekin; beraz, ehunekoen batura % 100etik gorakoa izan daiteke

Izapideak online egiteko aukeraren ezagutza



(P5.1) – Ba al zenekiten izapide hauek, zehazki, online bidez ere egin daitezkeela, Aldez aurretiko hitzordurik eskatu edo bulegora hurbildu beharrik gabe?
Oinarria: Online eskuragarri zegoen izapideren bat aurrez aurre egin duten pertsonak.



Arrazoi bategi
besteko
kopurua

1,26

* Iradokitako erantzuneko galdera, erantzun anitza emateko aukerarekin; beraz, ehunekoen batura % 100etik gorakoa izan daiteke

(P5.2) –Zein arrazoiengatik nahiago izan duzu izapidea(k) aurrez aurre egin?

Oinarria: Izapideak bitarteko elektronikoen bidez egin daitezkeela bazekiten elkarriketatutako pertsonak.

B. Ikerketaren emaitzak: Aurrez aurreko zerbitzua

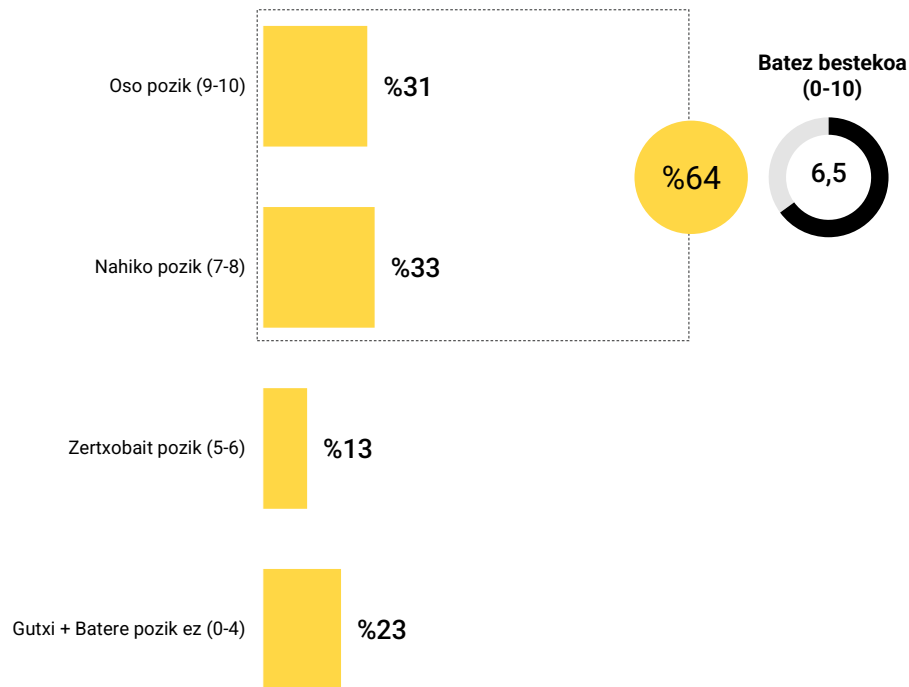
B.1. Zerbitzuaren erabilera ohiturak

B.2. Hasierako gogobetetze orokorra

B.3. Balorazio xehatua

B.4. Hausnartutako gogobetetze orokorra

Hasierako gogobetetze orokorra



(P7) - Zenbateraino zaude pozik oro har Bizkaiko Foru Aldundiak katastroan eta balorazioan emandako zerbitzuarekin? 0tik "batere pozik ez" 10era "oso pozik" eskalan

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

B. Ikerketaren emaitzak: Aurrez aurreko zerbitzua

B.3. Balorazio xehatua

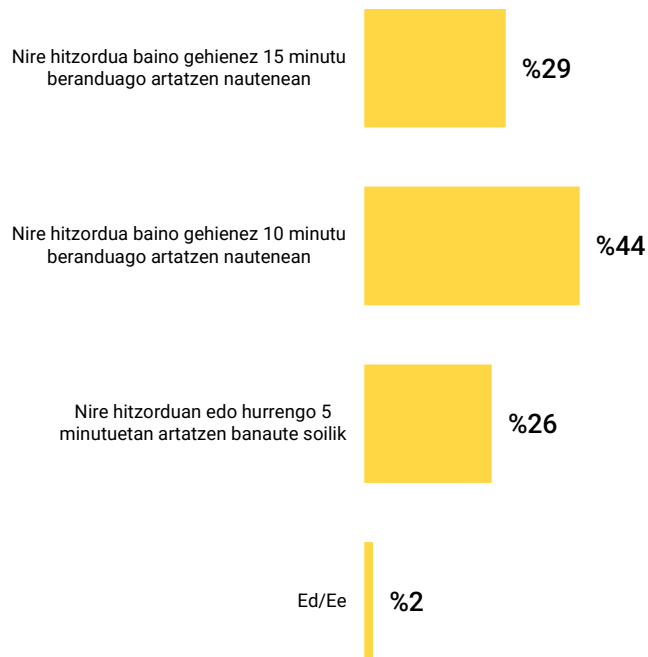
B.3.1. Pertsona erabiltzaileari emandako arreta

B.3.2. Zerbitzuak emandako informazioa

B.3.3. Instalazioak eta webgunea

B.3.4. Kexen, erreklamazioen eta kontsulten kudeaketa

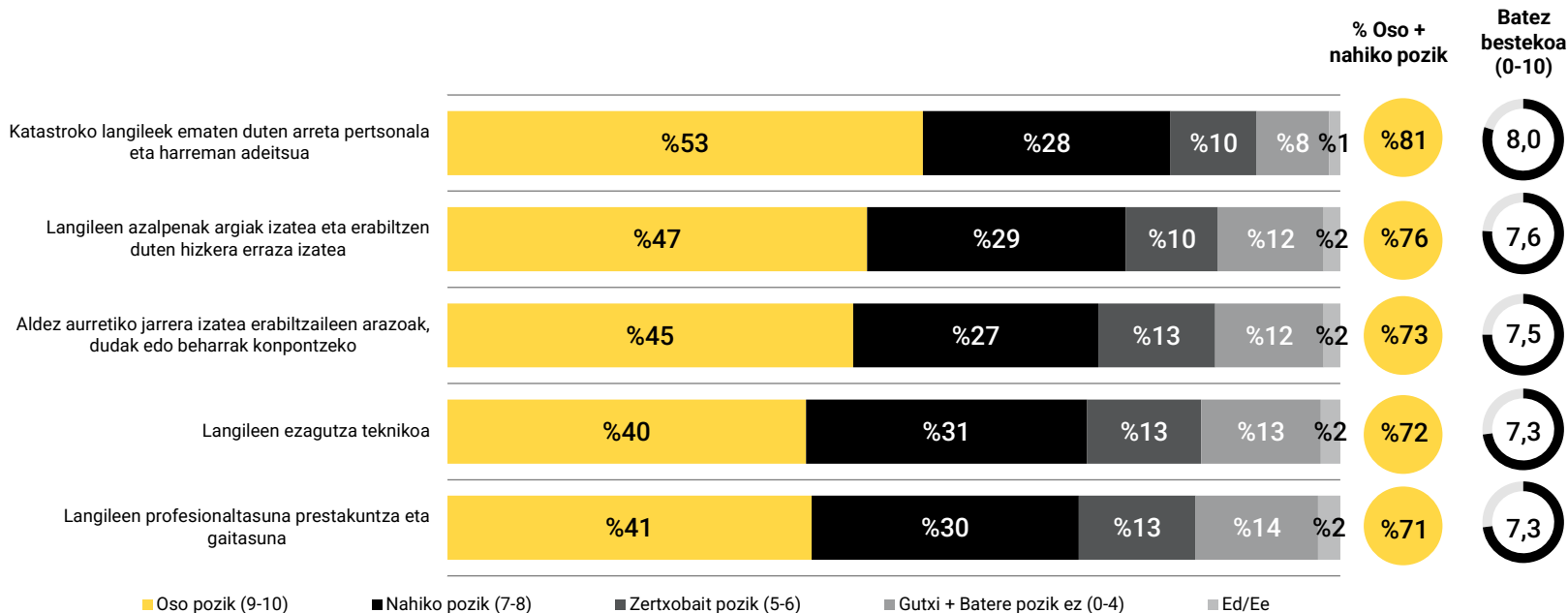
Aurrez aurreko zerbitzuaren puntualtasunari buruzko pertzepzioa



(P12) – Gaia aldatuz, aurrez aurreko arretari dagokionez eta aldez aurretiko hitzordua eskatu behar dela kontuan hartuta, zerbitzua puntuala izan dela esango zenuke baldin eta...?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

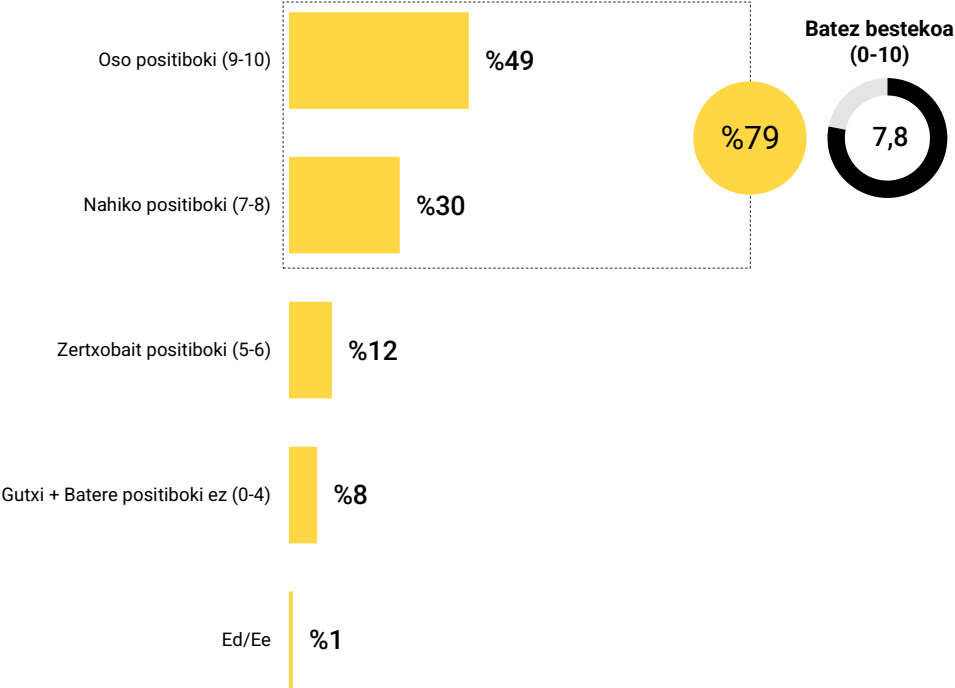
Zerbitzuko langileek emandako arretaren balorazioa



(P8) - Jarraian, bfako katastro eta balorazio zerbitzuko langileek eskainitako arretarekin lotutako hainbat alderdi aipatuko dizkizut, eta 0tik (batere asebeteta ez) 10era (oso asebeteta) bitarteko eskala erabiliz baloratzea nahiko nuke. Nola baloratzen duzu...?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

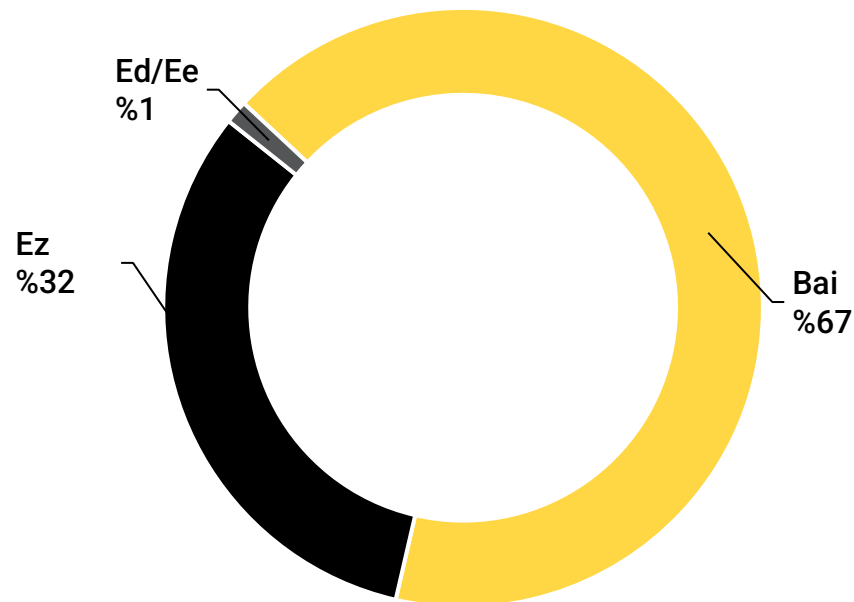
Emandako arretaren konfidentziasunaren balorazioa



(P9) - Nola baloratzen duzu eskatutako datu, tramite eta aurrekariari ematen zaien tratamendu eta konfidentziasuna? "0tik- 10era-ko eskala batean, non, 0 zenbakiak oso negatiboki adierazten du eta 10 oso positiboki

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Izapidearen edo kontsultaren ebazpena



(P26B) - Katastro-bulegoetara joateko gaia argitu edo konpondu zaizula uste duzu?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

B. Ikerketaren emaitzak: Aurrez aurreko zerbitzua

B.3. Balorazio xehatua

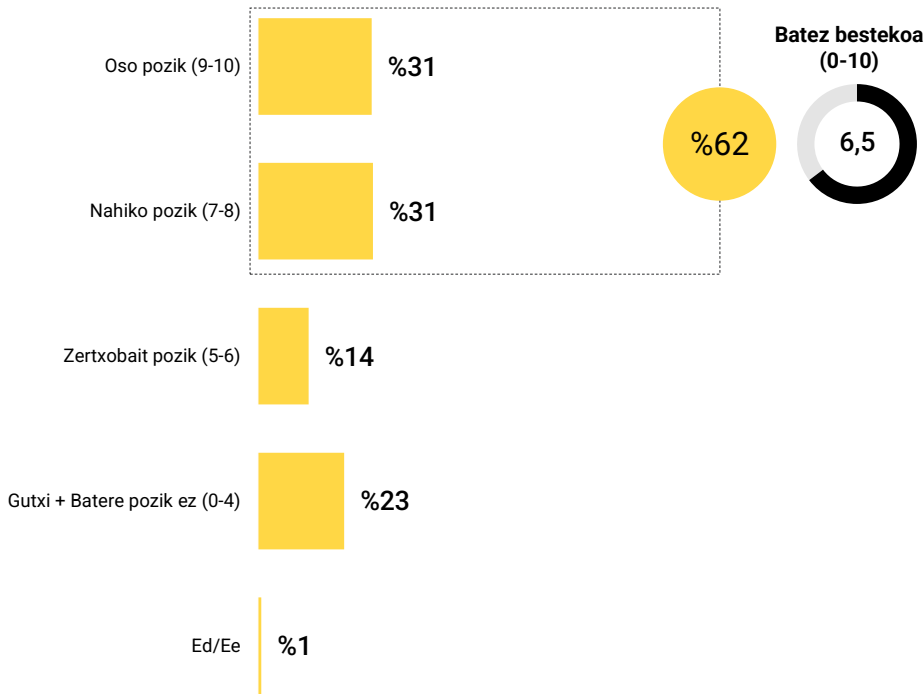
B.3.1. Pertsona erabiltzaileari emandako arreta

B.3.2. Zerbitzuak emandako informazioa

B.3.3. Instalazioak eta webgunea

B.3.4. Kexen, erreklamazioen eta kontsulten kudeaketa

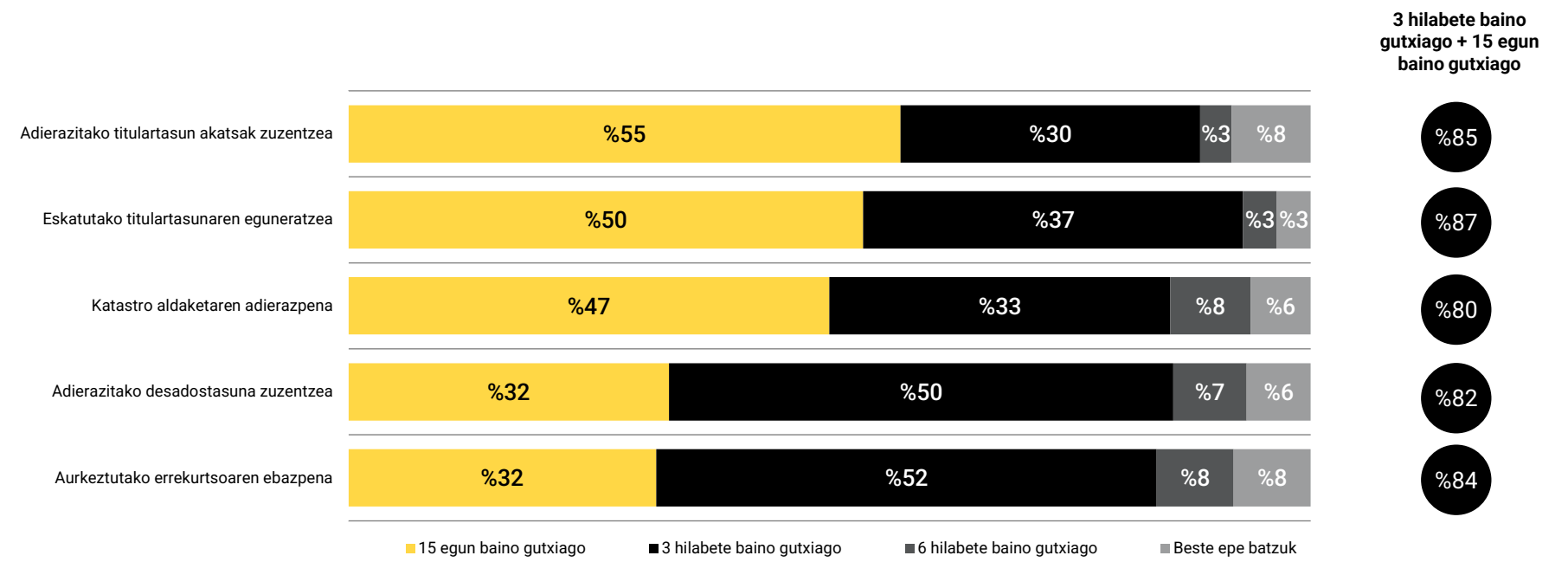
Informazioaren eguneratzea berrestearerikiko gogobetetzea



(P10) - Zenbateraino zaude pozik zerbitzuak informazioa eta dokumentazioa eguneratuta dagoela baieztatu izana?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Espedientea ebatzi arteko itxarote-denbora



(P11) – Behin dagokion egiaztapen-dokumentazioa aurkeztuta, zein denbora-epe iruditzen zaizu egokia itxarotea izapide hauetako bakoitzean irekitako espedientea ebazteko?
Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

B. Ikerketaren emaitzak: Aurrez aurreko zerbitzua

B.3. Balorazio xehatua

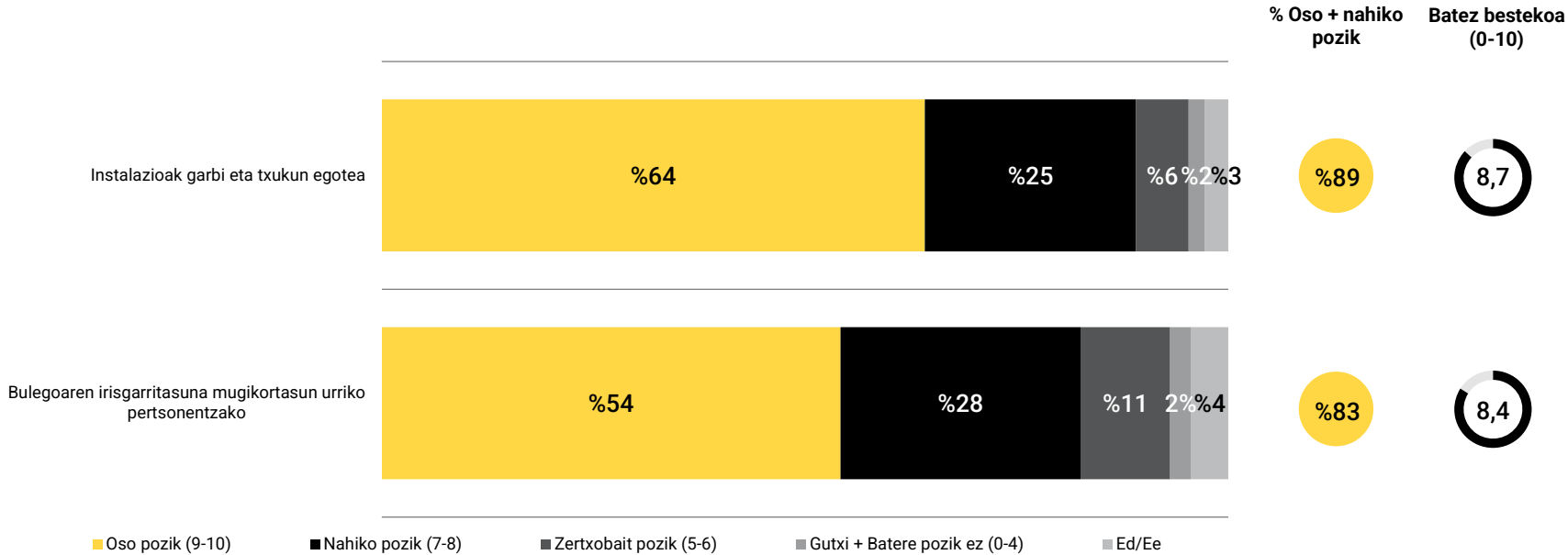
B.3.1. Pertsona erabiltzaileari emandako arreta

B.3.2. Zerbitzuak emandako informazioa

B.3.3. Instalazioak eta webgunea

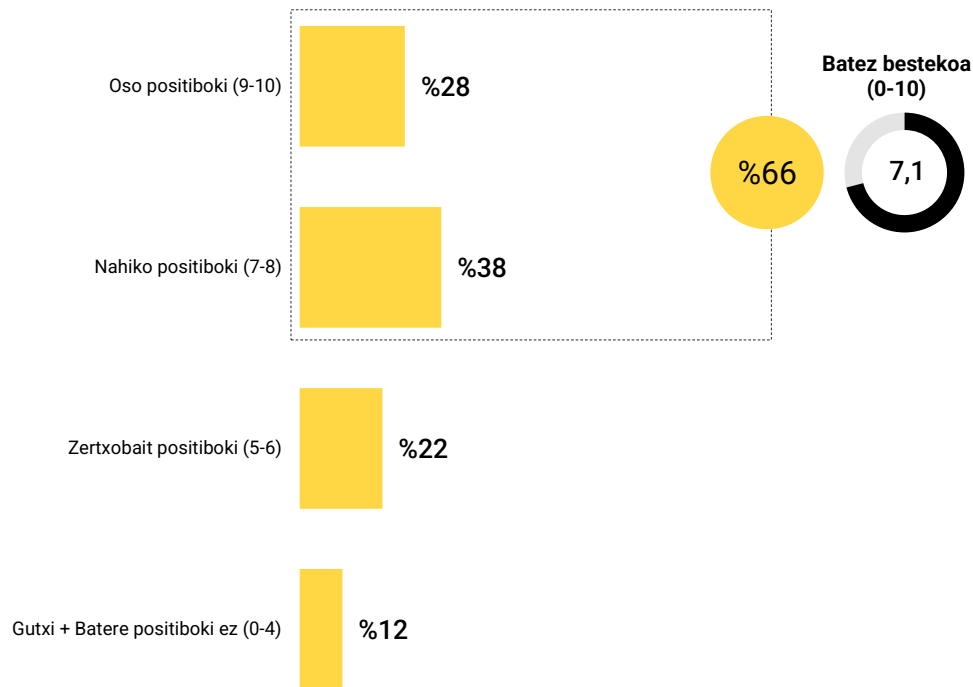
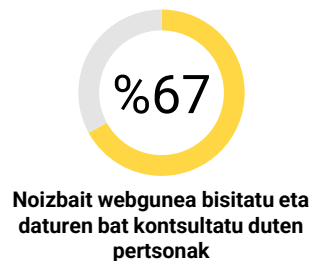
B.3.4. Kexen, erreklamazioen eta kontsulten kudeaketa

Bulegoetako instalazioen eta ekipamenduen balorazioa



(P14) - Orain, katastroaren bulegoetako instalazio eta ekipamenduetan zentratzen bagara. Nola baloratzen dituzu katastro bulegoetako instalazioei eta ekipamenduei buruzko beste alderdi hauek?
Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

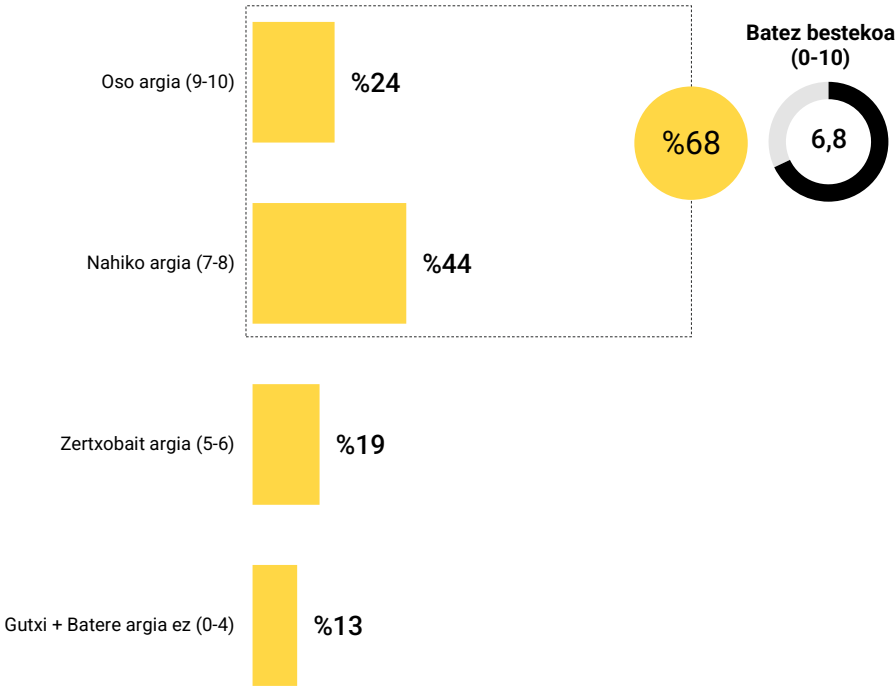
Katastroko datuak kontsultatzeko erraztasunaren balorazioa



(P18) - Nola baloratzen duzu katastroko datuak kontsultatzeko erraztasuna?

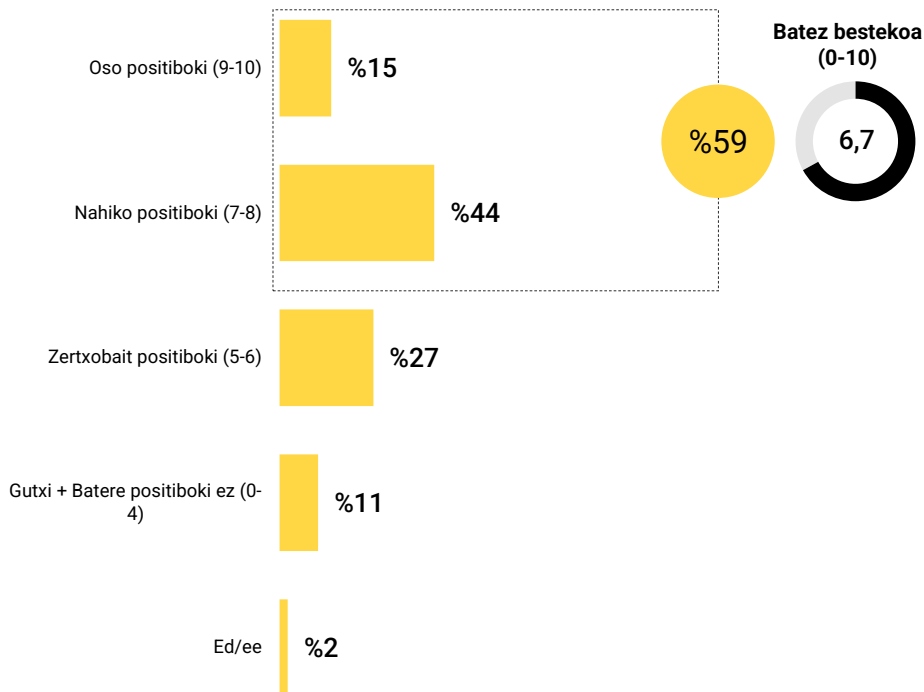
Oinarria: Webgunearen bidez daturen bat kontsultatu, deskargatu edo informazioa eskuratu duten pertsonak.

Informazioaren argitasuna eta dokumentazioa eransteko prozesuaren erraztasuna



(P20) – Eta, izapideei buruzko informazioa eta eskatutako dokumentazioa eransteko prozesua argia eta erraza iruditzen zaizu?
Oinarria: Katastroaren bulego birtualaren bidez izapideren bat egin duten elkarriketatutako pertsonak.

Katastroaren webgunearen balorazioa



(P22) – Eta orokorrean, nola baloratzen duzu katastroko webgunea?

Oinarria: Webgunea noizbait bisitatu duten pertsonak.

B. Ikerketaren emaitzak: Aurrez aurreko zerbitzua

B.3. Balorazio xehatua

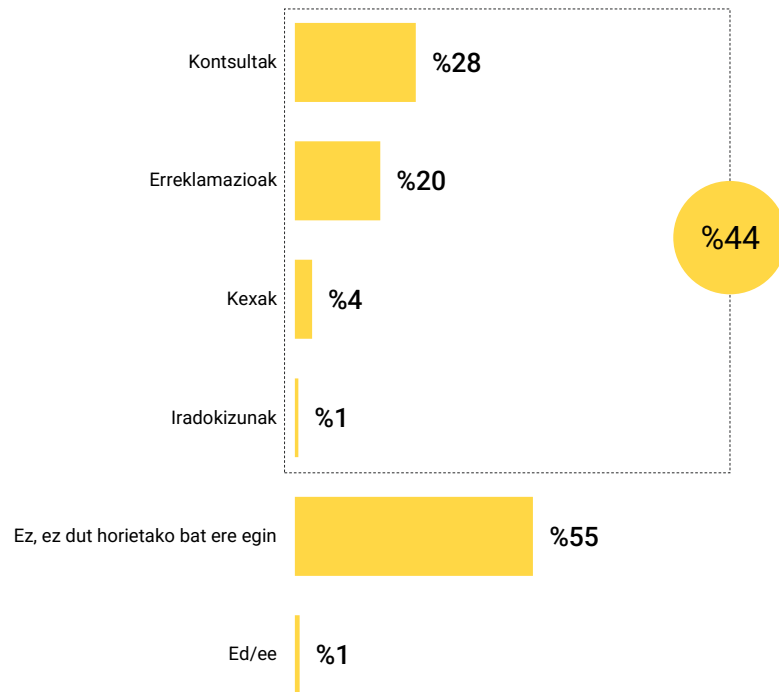
B.3.1. Pertsona erabiltzaileari emandako arreta

B.3.2. Zerbitzuak emandako informazioa

B.3.3. Instalazioak eta webgunea

**B.3.4. Kexen, erreklamazioen eta kontsulten
kudeaketa**

Kexak, erreklamazioak, iradokizunak edo kontsultak egitea

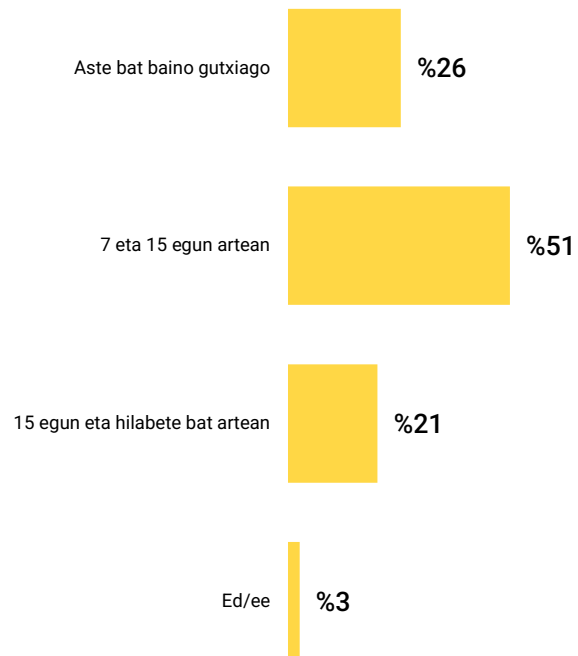


(P23) – Kexa, erreklamazio, iradokizun edo kontsultetan jarriko dugu arreta. Inoiz kexa, erreklamazio, iradokizun edo kontsultarik egin duzu katastro eta balorazio zerbitzuan?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Erantzun anitzeko galdera. Batura % 100etik gorakoa izan daiteke.

Erantzuna jasotzeko epea



(P24) Eta zein denbora-epe iruditzen zaizu egokia aurkeztutako kexa, erreklamazio edo iradokizunei erantzuna jasotzeko txaron behar izatea?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

B. Ikerketaren emaitzak: Aurrez aurreko zerbitzua

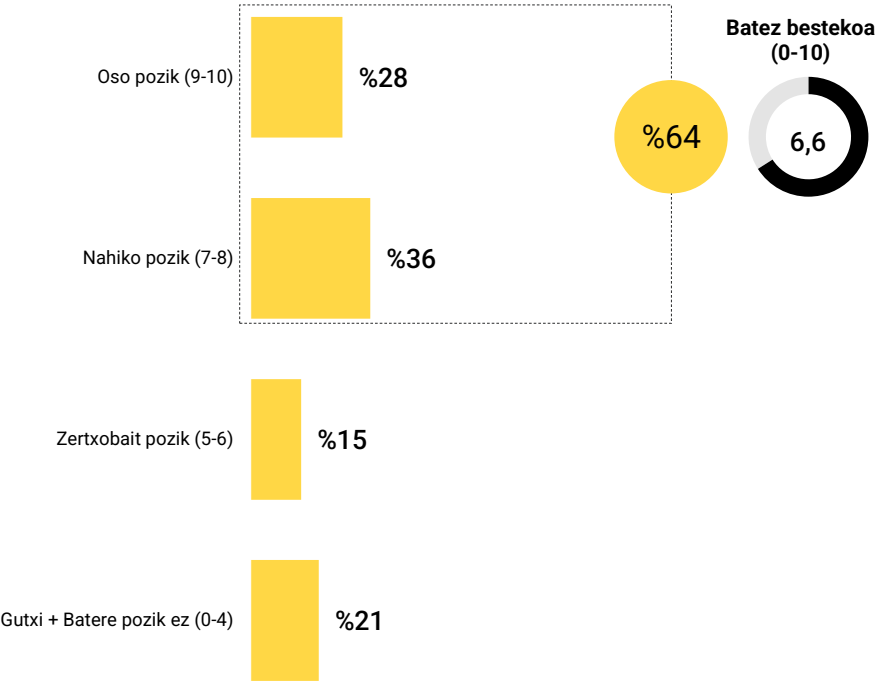
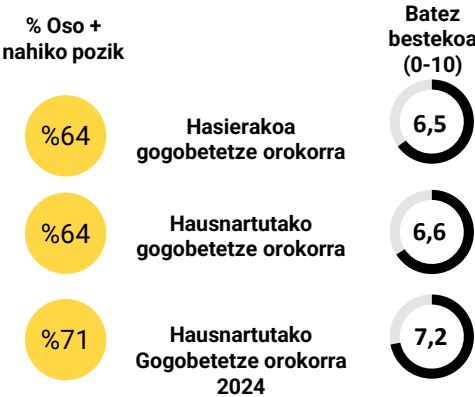
B.1. Zerbitzuaren erabilera ohiturak

B.2. Hasierako gogobetetze orokorra

B.3. Balorazio xehatua

B.4. Hausnartutako gogobetetze orokorra

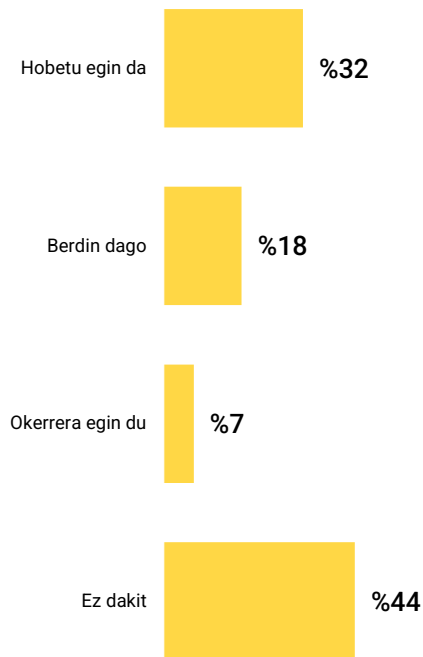
Hausnartutako gogobetetze orokorra



(P25) - Amaitzeko, ze punturaino zaude pozik Bizkaiko Foru Aldundiaren katastro eta balorazio zerbitzuak emandako zerbitzuarekin? 0-tik 10-era doan eskala erabiliz, non, 0 zenbakiak "batere pozik ez" adierazten du eta 10 "oso pozik"

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Zerbitzuaren bilakaera azken urteetan



(P26) – Esango zenuke zerbitzu hau azken urteekin alderatuz

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Hobetzeko iradokizunak



(P27) - Iradokizunik bururatzen zaizu Bizkaiko Foru Aldundiaren katastro eta balorazio zerbitzua hobetzeko?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Erantzun anitzeko galdera. Batura % 100etik gorakoa izan daiteke.

C. Ikerketaren emaitzak: Zerbitzu elektronikoa

C.1. Elkarrizketatutako pertsonen karakterizazioa

C.2. Bulego birtuala

C.3. Katastroko bisorea

C.4. Beharren asetzea eta hobetzeko iradokizunak

Zerbitzu elektronikoetara sartzen diren kolektiboak

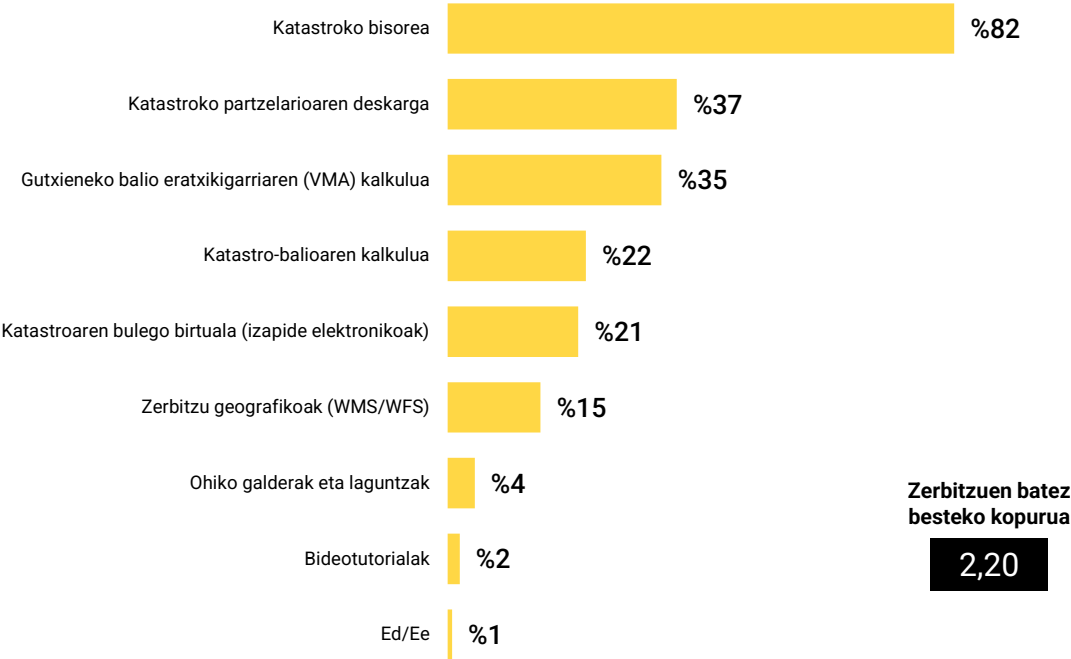


(P1) - Zein kolektibotatik sartzen zara Bizkaiko katastroaren zerbitzu elektronikoetara?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

* Iradokitako erantzuneko galdera, erantzun anitza emateko aukerarekin; beraz, ehunekoen batura % 100etik gorakoa izan daiteke

Eskainitako zerbitzu elektronikoekiko interesa



(P2) - ¿Bizkaiko katastroaren zerbitzu elektroniko hauetatik zein dira zuretzat interesgarrienak?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

* Iradokitako erantzuneko galdera, erantzun anitza emateko aukerarekin; beraz, ehunekoen batura % 100etik gorakoa izan daiteke.

C. Ikerketaren emaitzak: Zerbitzu elektronikoa

C.1. Elkarrizketatutako pertsonen karakterizazioa

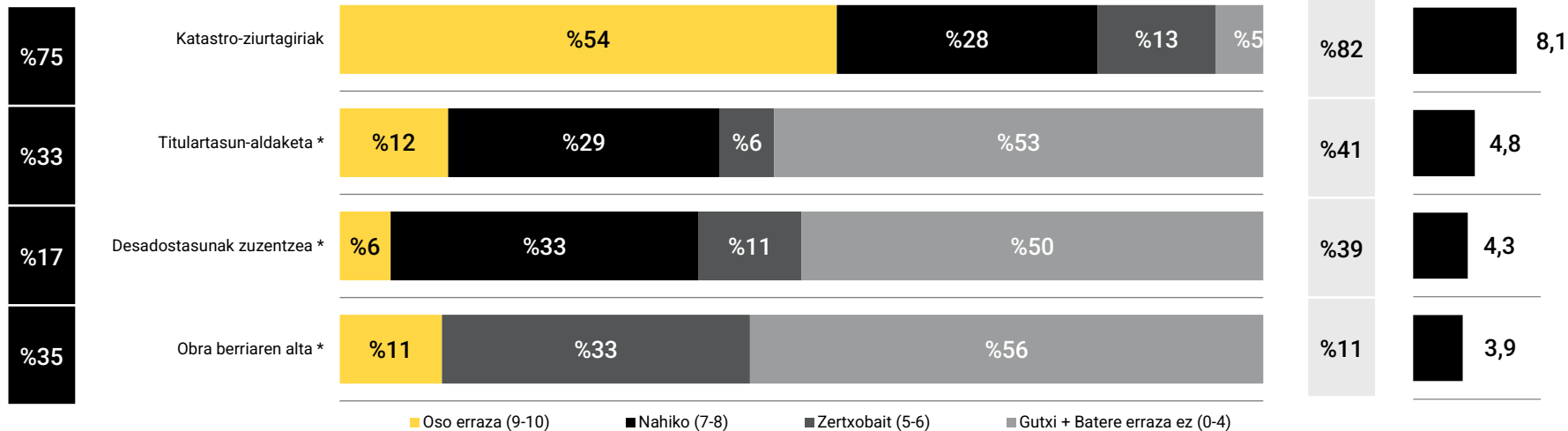
C.2. **Bulego birtuala**

C.3. Katastroko bisorea

C.4. Beharren asetzea eta hobetzeko iradokizunak

Izapideak egiteko erraztasunaren balorazioa

% Erabili dutela adierazi duten pertsonak



(P7) - Nola baloratzen duzu izapide horiek Bulego Birtualean egiteko erraztasuna?

Oinarria: Bulego Birtuala interesgarritzat jotzen duten pertsonak

* Lagin-oinarri txikia; beraz, datuak kontu handiz aztertu behar dira.

C. Ikerketaren emaitzak: Zerbitzu elektronikoa

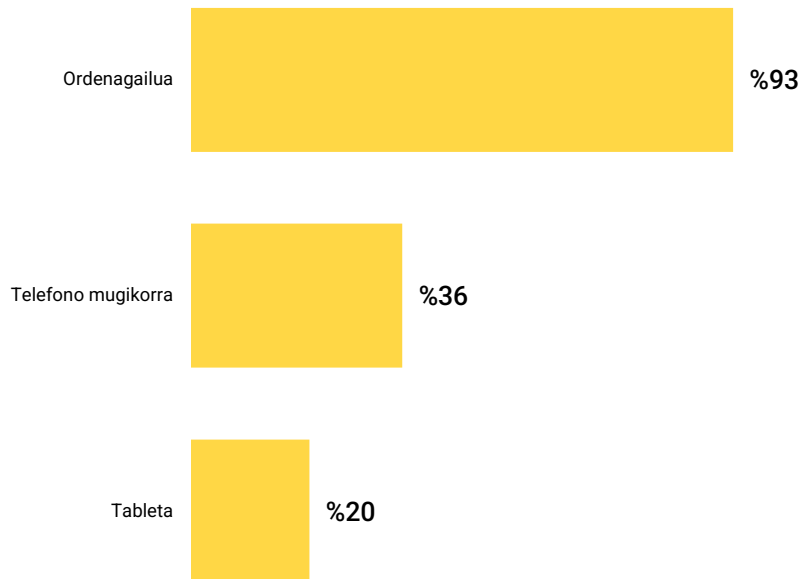
C.1. Elkarrizketatutako pertsonen karakterizazioa

C.2. Bulego birtuala

C.3. Katastroko bisorea

C.4. Beharren asetzea eta hobetzeko iradokizunak

Gailu gogokoenak katastroko bisorera sartzeko

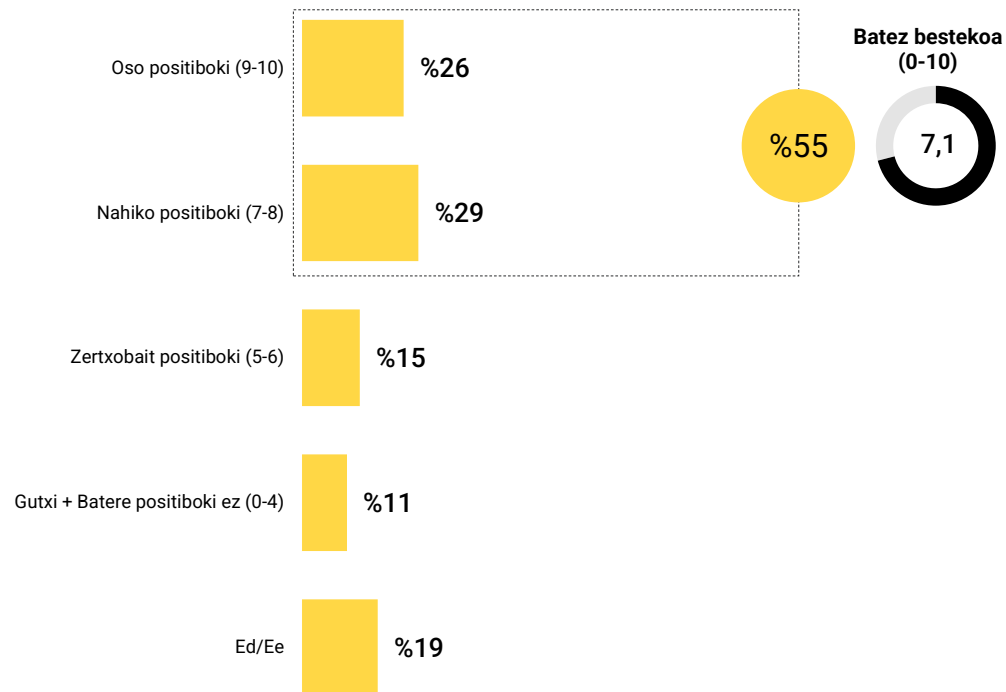


(P3) - Zein gailutatik sartu nahiko zenuke katastroko bisorera?

Oinarria: Katastroko bisorea interesgarritzat jotzen duten pertsonak

* Iradokitako erantzuneko galdera, erantzun anitza emateko aukerarekin; beraz, ehunekoen batura % 100etik gorakoa izan daiteke.

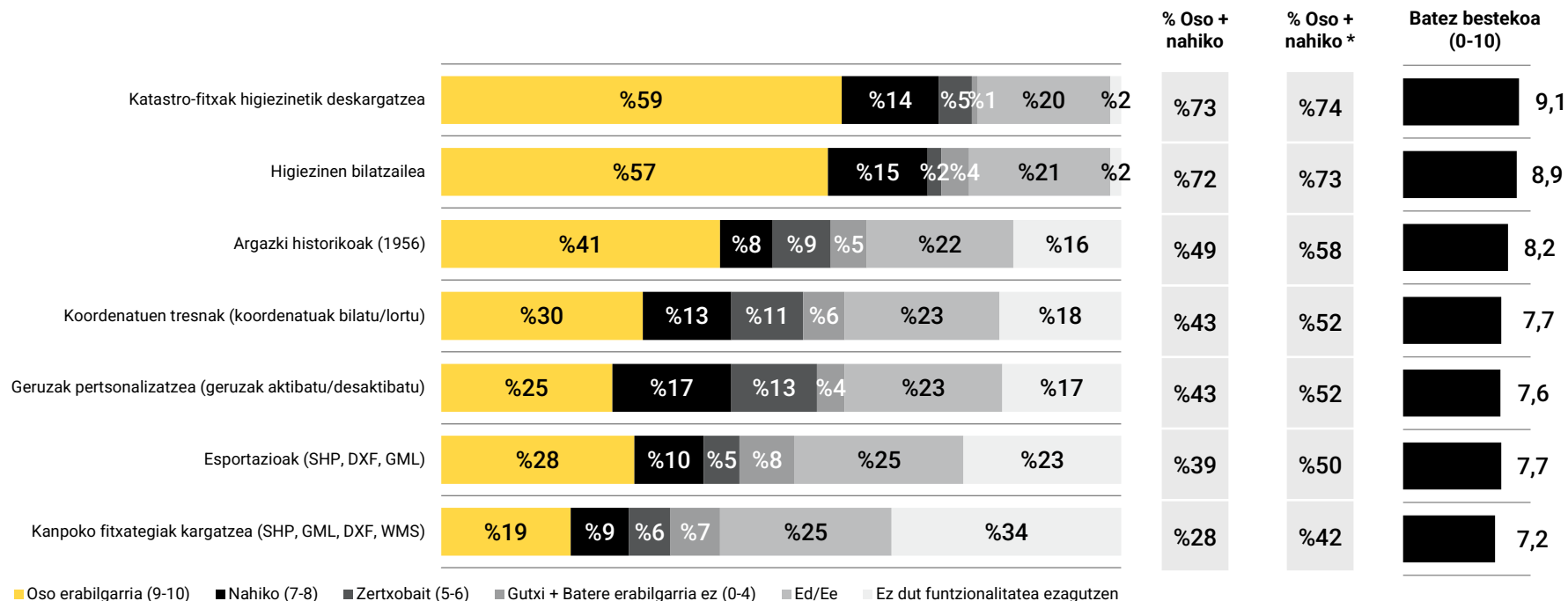
Bilaketetako erantzun-denboraren balorazioa



(P5) - Nola baloratzen duzu katastroko bisorean bilaketak egitean ematen den erantzun-denbora?

Oinarria: Katastroko bisorea interesgarritzat jotzen duten pertsonak

Katastroko bisorearen funtzionalitateen erabilgarritasuna



(P4) - Zer neurritan iruditzen zaizkizu erabilgarriak Katastroko Bisorearen honako funtzionalitate hauek?

Oinarria: Katastroko bisorea interesgarritzat jotzen duten pertsonak

* Katastroko Bisorearen funtzionalitate bakoitza ezagutzen duten pertsonen artean

C. Ikerketaren emaitzak: Zerbitzu elektronikoa

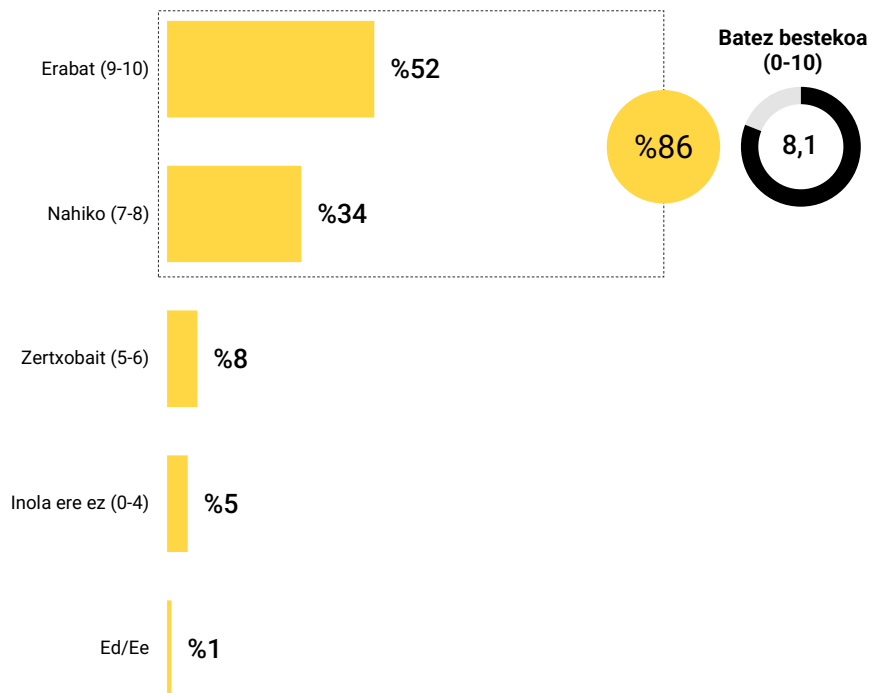
C.1. Elkarrizketatutako pertsonen karakterizazioa

C.2. Bulego birtuala

C.3. Katastroko bisorea

C.4. Beharren asetzea eta hobetzeko iradokizunak

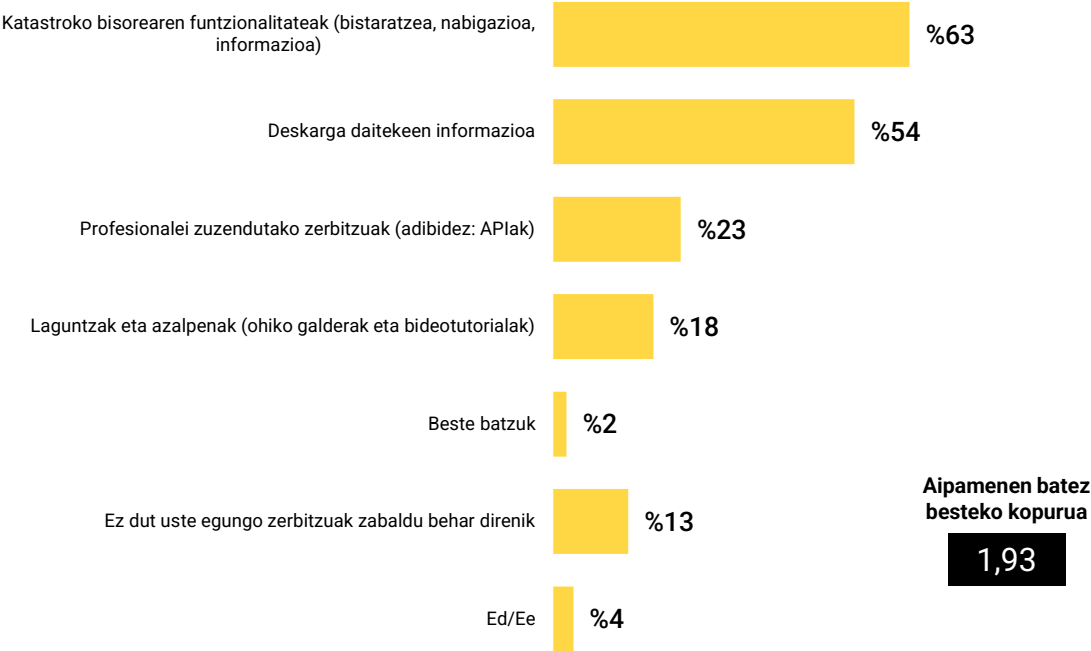
Zerbitzu elektronikoak erabiltzaileen beharrak asetzea



(P10) - Zer neurritan asetzen dituzte Bizkaiko katastroak eskaintzen dituen zerbitzu elektronikoek zure beharrak, telefono bidezko edo aurrez aurreko kanalera jo behar izan gabe?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Indartu edo zabaldu beharko liratekeen zerbitzu elektronikoak

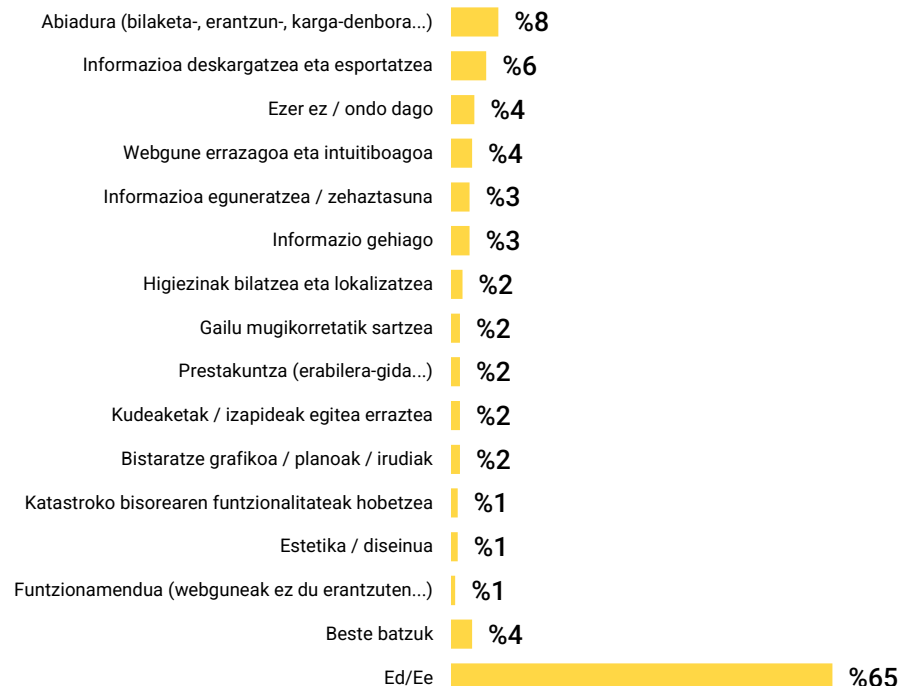


(P9) - Zer zerbitzu mota indartzea edo zabaltzea izango litzateke interesgarriena zure ustez?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

* Iradokitako erantzuneko galdera, erantzun anitza emateko aukerarekin; beraz, ehunekoen batura % 100etik gorakoa izan daiteke.

Hobetzeko iradokizunak



(P11) - Zure ikuspuntutik, zer hobetu beharko litzateke lehentasunez Bizkaiko katastroaren webgunean?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

* Berezko erantzuneko galdera, erantzun anitza emateko aukerarekin; beraz, ehunekoen batura % 100etik gorakoa izan daiteke.

D. Zerbitzu Kartaren betetze maila

Zerbitzu Karta

GURE KONPROMISOAK



- Hurrengo orrialdeetan, Zerbitzu Kartan jasotako konpromisoen betetze-maila sakonago aztertuko dugu: Katastro eta Balorazio Zerbitzua 2023-2024
- Horretarako, karta horretan argitaratutako konpromisoak gogoratuko ditugu eta zein arlo edo dimentsiotakoak diren zehaztuko dugu, ondoren gogobetetze inkestaren emaitza eta konpromisoaren betetze maila ezagutzeko

Zerbitzu Karta

› Jarraian, duela gutxi aztertutako adierazleen betetze-maila egiaztatzeko taula adierazgarri bat jaso dugu

KONPROMISOA	NOLA NEURTZEN DUGU	EMAITZA		
Erabiltzaileak modu atseginean artatzea eta arreta pertsonalizatua ematea	Gogobetetze inkestan 7tik gorako batez besteko puntuazioarekin	8,0		BETETZEN DA
Azalpen argiak eta ulergarriak ematea	Gogobetetze inkestan 7tik gorako batez besteko puntuazioarekin	7,6		BETETZEN DA
Erabiltzaileak modu profesionalean artatzea, prestakuntzari eta gaitasunari dagokionez	Gogobetetze inkestan 7tik gorako batez besteko puntuazioarekin	7,3		BETETZEN DA

Zerbitzu Karta

› Jarraian, duela gutxi aztertutako adierazleen betetze-maila egiaztatzeko taula adierazgarri bat jaso dugu

KONPROMISOA	NOLA NEURTZEN DUGU	EMAITZA		
Erabiltzaileak artatzea ezagutza teknikoa azalduz	Gogobetetze inkestan 7tik gorako batez besteko puntuazioarekin	7,3		BETETZEN DA
Aldi oro egiaztatzea zerbitzuan eskura daitezkeen informazioa eta dokumentazioa eguneratuta daudela	Gogobetetze inkestan 7tik gorako batez besteko puntuazioarekin	6,5		EZ DA BETETZEN
Erabiltzaileek eskatutako datu, izapide edo aurrekarien tratamenduan konfidentziasuna bermatzea	Gogobetetze inkestan 7,5tik gorako batez besteko puntuazioarekin	7,8		BETETZEN DA

Zerbitzu Karta

› Jarraian, duela gutxi aztertutako adierazleen betetze-maila egiaztatzeko taula adierazgarri bat jaso dugu

KONPROMISOA	NOLA NEURTZEN DUGU	EMAITZA		
Bulego irisgarriak jartzea erabiltzaileen eskura	Gogobetetze inkestan 7,5tik gorako batez besteko puntuazioarekin	8,4		BETETZEN DA
Bulego txukun eta garbiak jartzea erabiltzaileen eskura	Gogobetetze inkestan 8tik gorako batez besteko puntuazioarekin	8,7		BETETZEN DA

