

Emaitzen aurkezpena

GARDENTASUN WEBGUNEAREN ETA INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ZERBITZUAREN ERABILTZAILAILEEN GOGO BETETZEARI ETA ESPEKTATIBEN EGUNERATZEARI BURUZKO AZTERKETA

2025eko maiatza

A. Planteamendu metodologikoa: Fitxa teknikoa

Azterketa mota



Kuantitatiboa

Erabilitako teknika



Elkarrizketak telefonoz eta online

Analisi-unibertsoa



Gardentasun webgunearen eta Informazio Publikorako Sarbide Zerbitzuaren erabiltzaileak (zerbitzuak emandako datu-baseak)

Landa-lana egitea



Martxo eta apirila 2025

Planteamendu metodologikoaren xehetasuna



Informazio publikoa eskatu duten pertsonen **Online eta telefono bidezko 33 elkarrizketa eta** Bizkaiko Foru Aldundiaren Gardentasun webgunearen erabiltzaileei **400 telefono elkarrizketa**.

		Elkarrizketak	Lagin akatsa
KOLEKTIBOA	Informazio publikoa eskatu duten pertsonak	33	±18,26%
	Gardentasun webgunea erabili duten pertsonak	400	±5,00%

B. Ikerketaren emaitzak

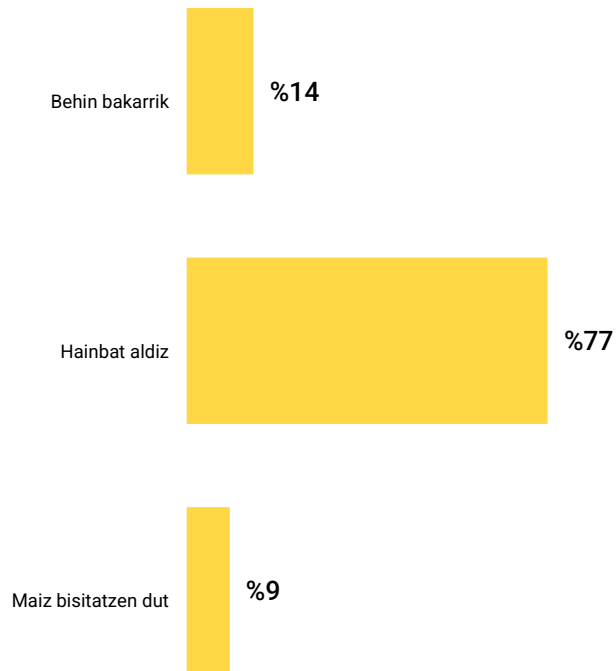
B.0. Zerbitzuaren ohiturak eta erabilerak

B.1. Hasierako gogobetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Gogobetetze xehatua

B.3. Azken gogobetetzea

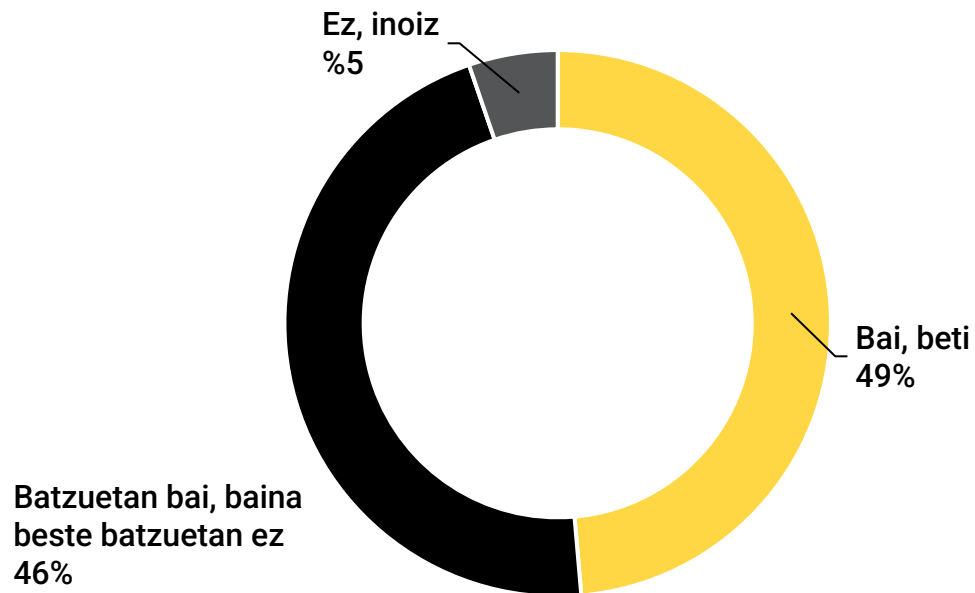
Gardentasun webgunearen bisiten maiztasuna



(P02) –Zenbat aldiz bisitatu duzu webgune hau?
Oinarria: Gardentasun Atariaren webgunearen erabiltzaileak

* Erantzun bakarrerko galdera.

Informazioa aurkitu izanaren maiztasuna

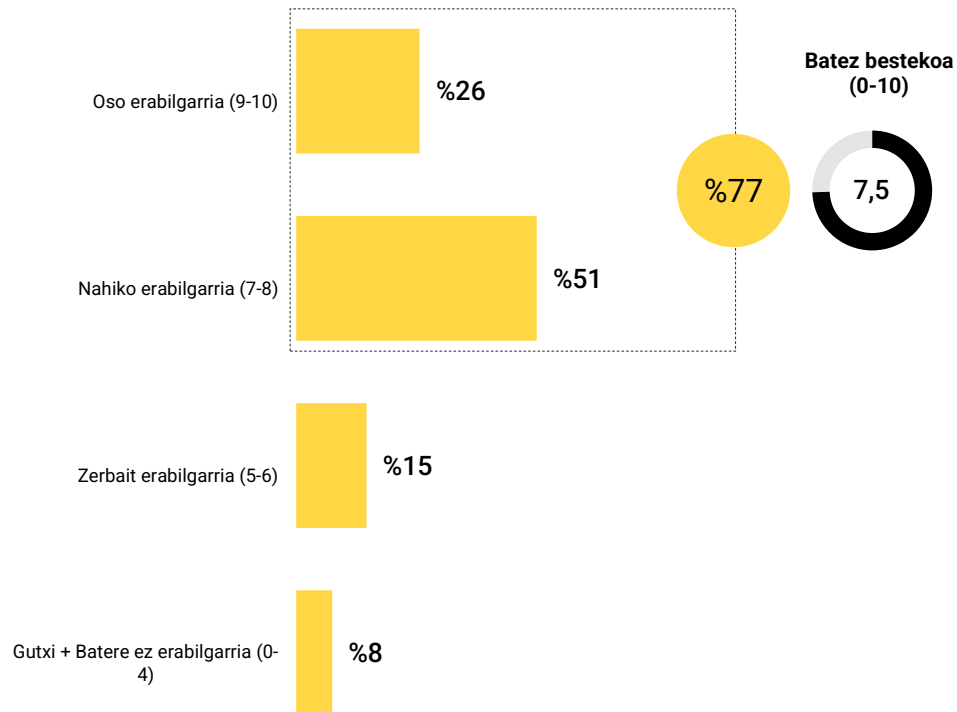


(P03A) – Bilatzen duzun informazioa gardentasunaren webgunean aurkitzen duzu?*

Oinarria: Gardentasun Atariaren webgunearen erabiltzaileak

* Erantzun bakarreko galdera.

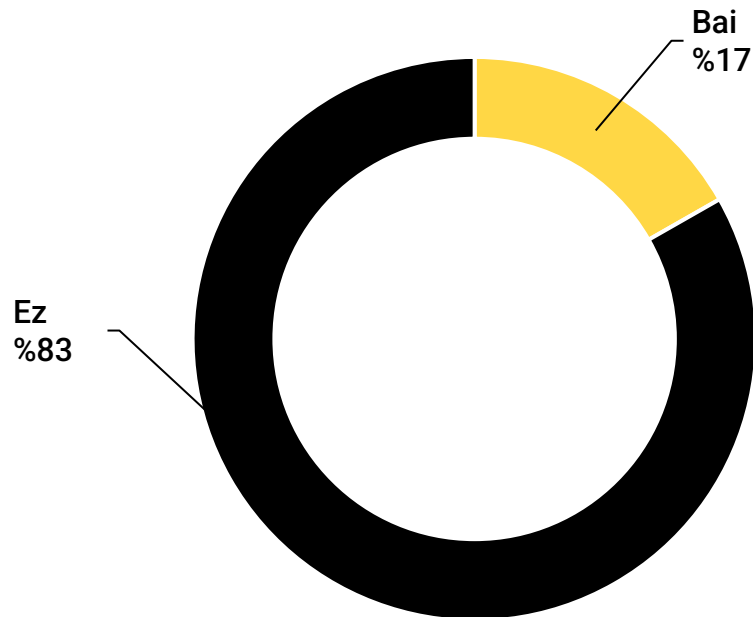
Informazioaren erabilgarritasuna



(P04) – Kontsultatutako informazioa baliagarria izan zaizu?

Oinarria: Gardentasun Atariaren webgunearen erabiltzaileak

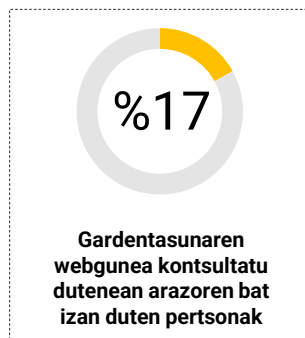
Webgunearen funtzionamenduarekin arazoak



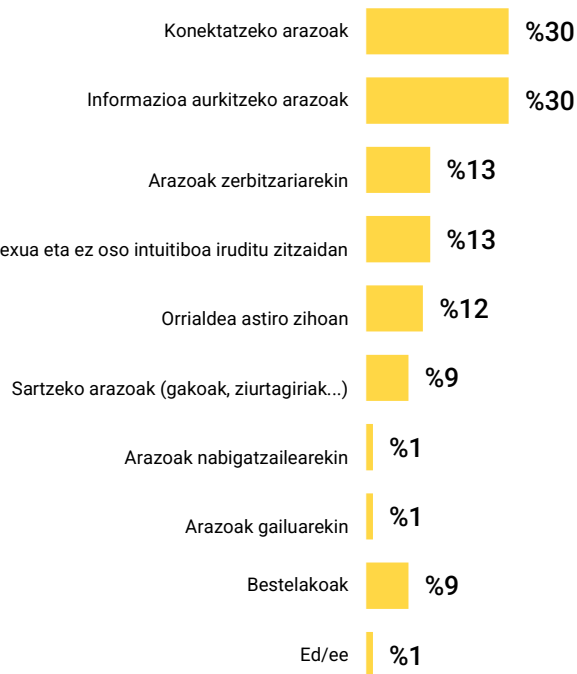
(P05) – Arazorik izan duzu gardentasunaren webgunearekin?

Oinarria: Gardentasun Atariaren webgunearen erabiltzaileak

Webgunearen funtzionamenduarekin arazo nagusiak



Webgunea konplexua eta ez oso intuitiboa iruditu zitzaidan



(P06) – Zer arazo mota?*

Oinarria: Gardentasunaren webgunean informazioa kontsultatu dutenean arazoren bat izan duten pertsonak

* Galdera espontaneo eta erantzun anitzekoa. Erantzunak %100 baino gehiago batu ditzake.

Webgunean informazioa bilatzea



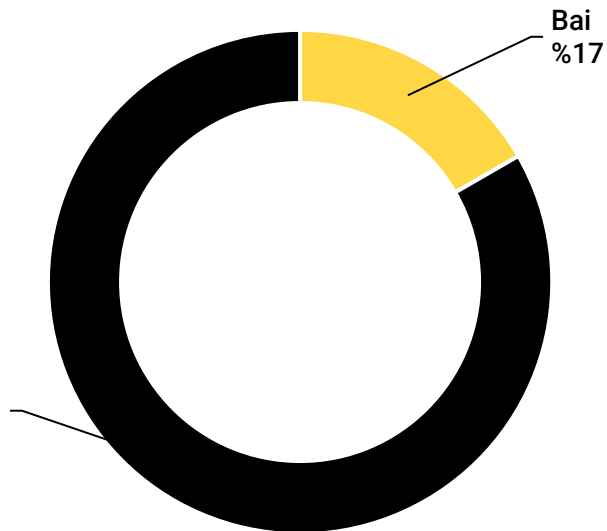
(P1) – Informazio-eskaera egin aurretik, behar zenuen informazioa bilatu zenuen BFaren webgunean?

Oinarria: Informazio publikoa eskatu duten elkarrizketatuak

Webgunean informazioa eraginkortasunez bilatzea



Ez
%83

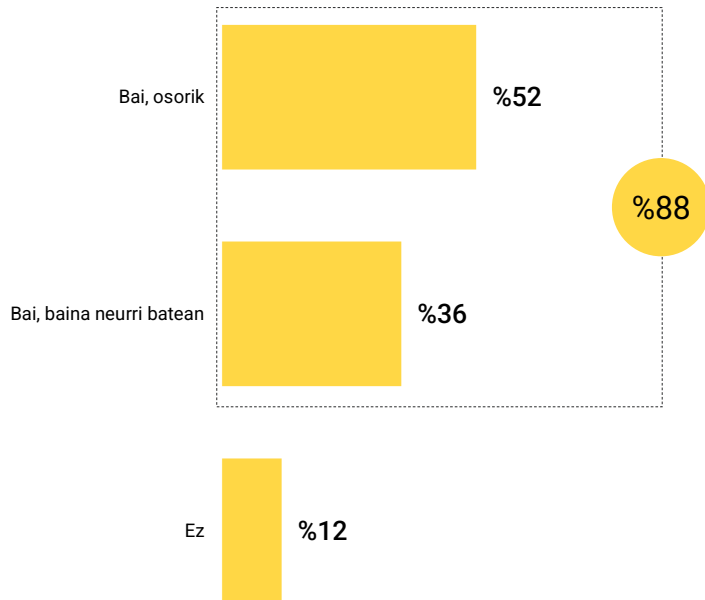


(P2) – Aurkitu duzu bilatzen zenuen informazioa BFaren webgunean?

Oinarria: Elkarriketatua, informazio-eskaera egin aurretik web-orrian behar zuten informazioa bilatu zutenak *

*Oinarria lagin murriztua denez, emaitzak tentuz aztertu behar dira.

Eskatutako informazioa jaso izana



(P4) – Jaso duzu eskatutako informazioa?

Oinarria: Informazio publikoa eskatu duten elkarrizketatuak

B. Ikerketaren emaitzak

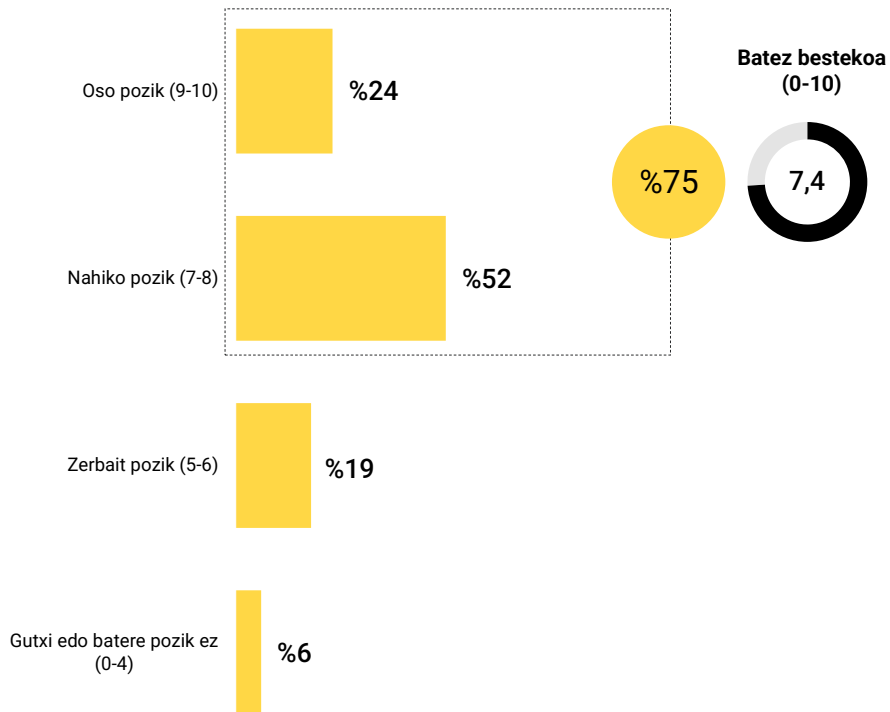
B.0. Zerbitzuaren ohiturak eta erabilerak

B.1. Hasierako gogobetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Gogobetetze xehatua

B.3. Azken gogobetetzea

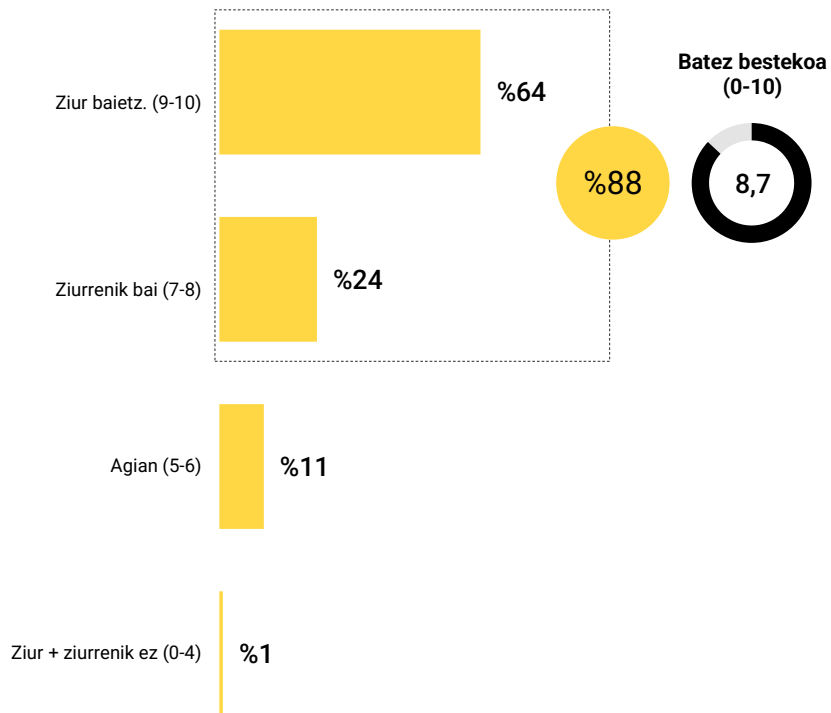
Hasierako gogobetetze orokorra gardentasun webgunearekin



(P4) Zenbateraino zaude pozik Bizkaiko Foru Aldundiaren gardentasunaren webguneak emandako informazioarekin?

Oinarria: Gardentasun Atariaren webgunearen erabiltzaileak

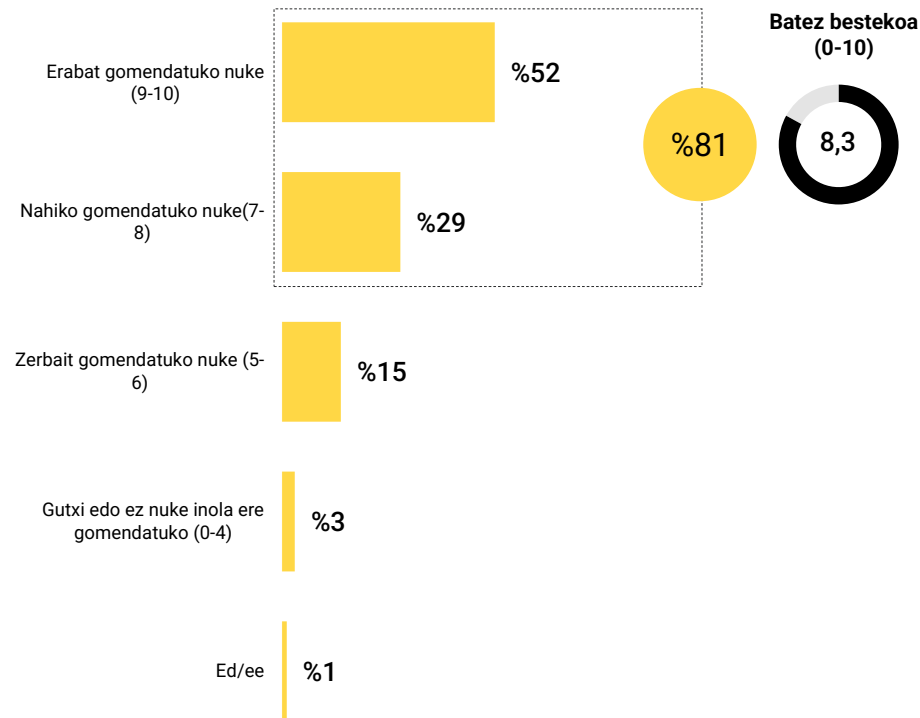
Gardentasunaren webgunea erabiltzen jarraitzeko prestasuna



(P5) Berriz erabiliko zenuke?

Oinarria: Gardentasun Atariaren webgunearen erabiltzaileak

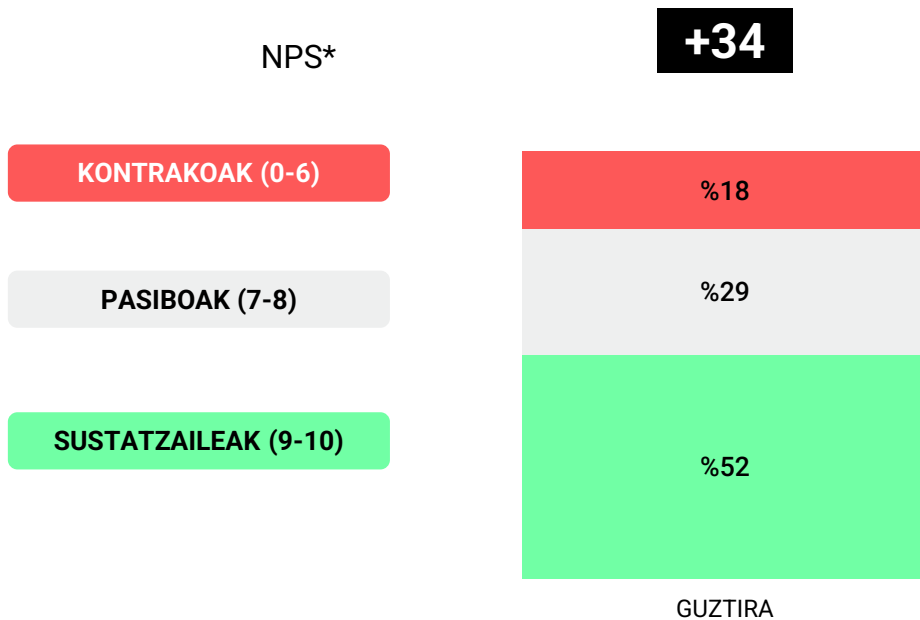
Gardentasunaren webgunearen gomendio maila



(P6) Gomendatuko zenuke webgune hau erabiltzea?

Oinarria: Gardentasun Atariaren webgunearen erabiltzaileak

Gardentasunaren webgunearen gomendioa

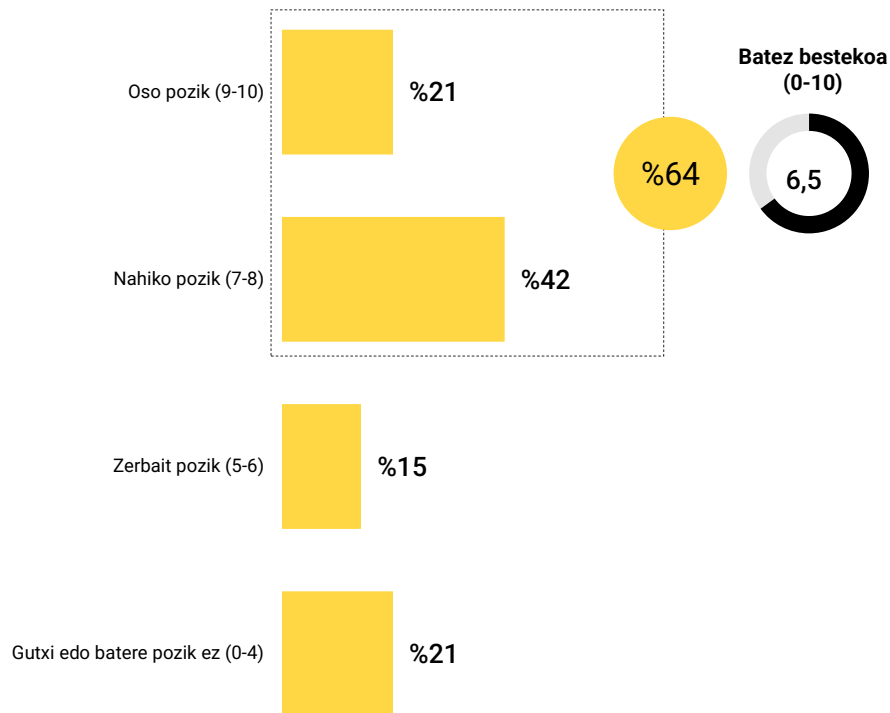


* Net Promotore Score: Sustatzaileen % - Aurkakoen %.

(P6) Gomendatuko zenuke webgune hau erabiltzea?

Oinarria: Gardentasun Atariaren webgunearen erabiltzaileak

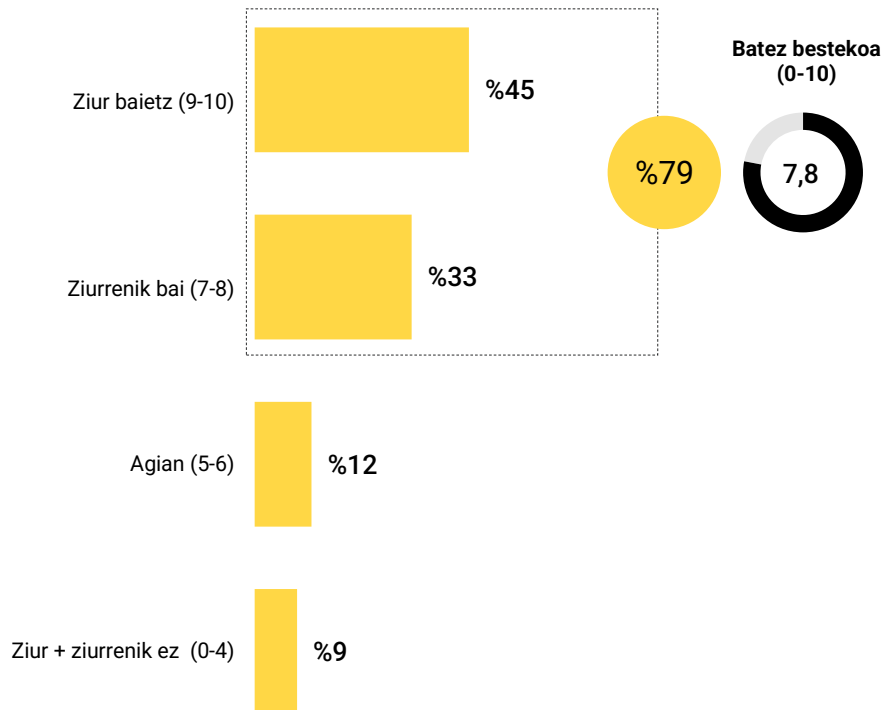
Hasierako gogobetetze orokorra Informazio Publikoa Eskuratzeko Zerbitzuarekin



(P5) Zenbateraino zaude pozik BFaren informazio publikoko zerbitzuarekin?

Oinarria: Informazio publikoa eskatu duten elkarrizketatuak

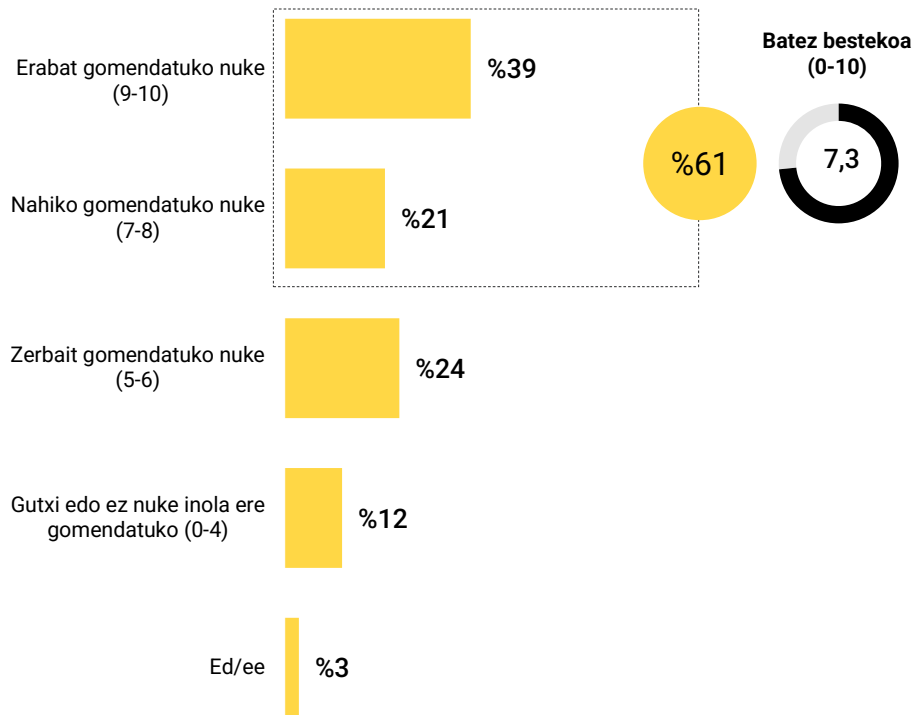
Informazio Publikoa Eskuratzeko Zerbitzua erabiltzen jarraitzeko prestasuna



(P7) Berriz erabiliko zenuke?

Oinarria: Informazio publikoa eskatu duten elkarrizketatuak

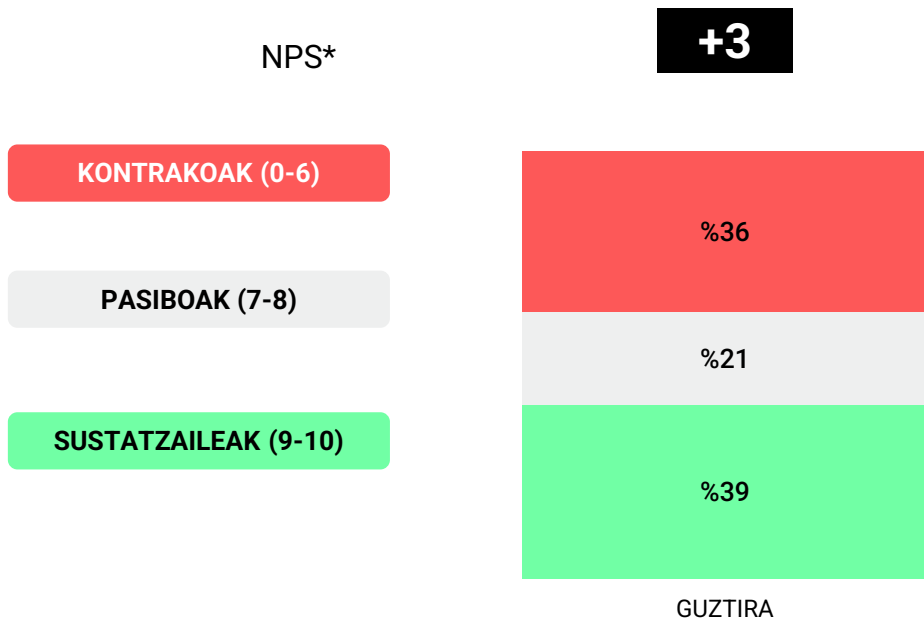
Informazio Publikoa Eskuratzeko Zerbitzuaren gomendio maila



(P8) Gomendatuko zenieke informazio publikoa eskuratzeko zerbitzua lagunei, senideei edo ezagunei?

Oinarria: Informazio publikoa eskatu duten elkarrizketatuak

Informazio Publikoa Eskuratzeko Zerbitzuaren gomendio maila



* Net Promotore Score: Sustatzaileen % - Aurkakoen %.

(P6) Gomendatuko zenuke webgune hau erabiltzea?

Oinarria: Informazio publikoa eskatu duten elkarrizketatuak

B. Ikerketaren emaitzak

B.2. Gogobetetze xehatua

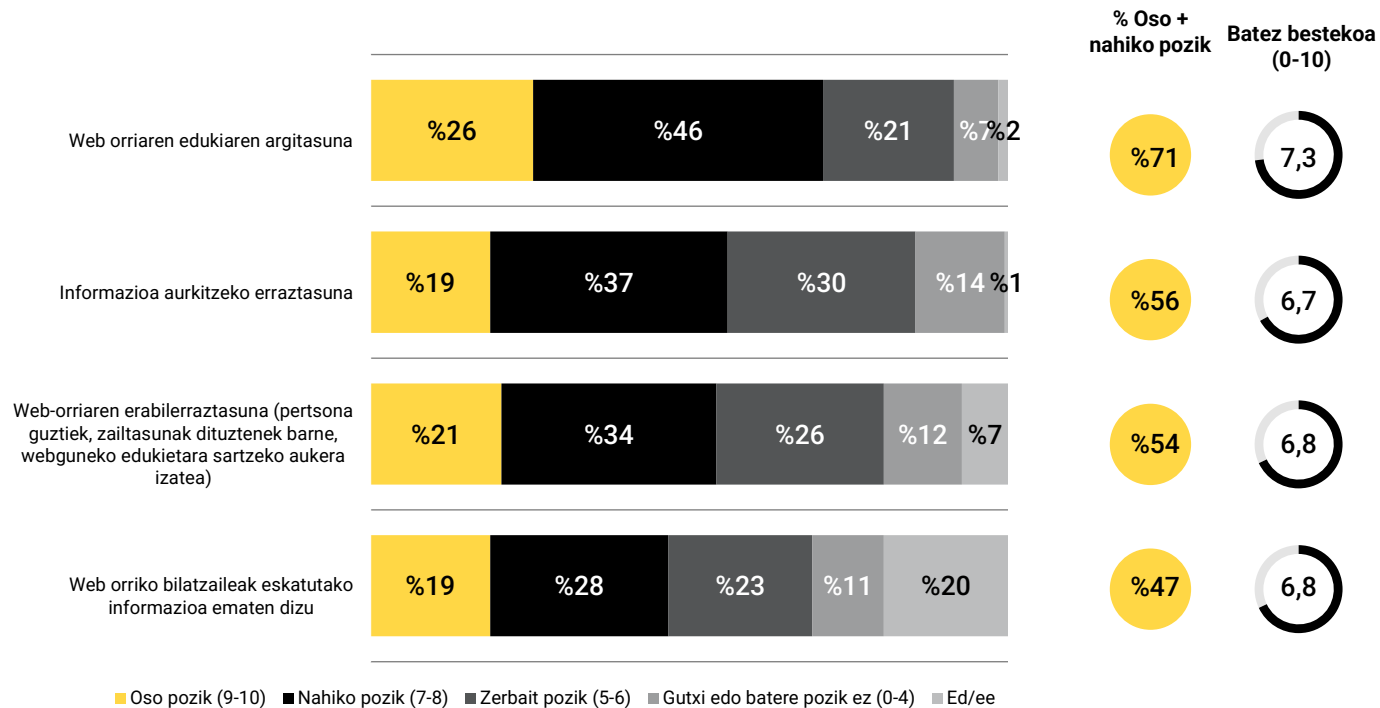
B.2.1. Web orriaren erabilerraztasuna

B.2.2. Zerbitzuak emandako informazioa

B.2.3. Informazio publikoa eskuratzeko eskubidea

B.2.4. Web orriko salaketak, kexak, erreklamazioak edo iradokizunak kudeatzea

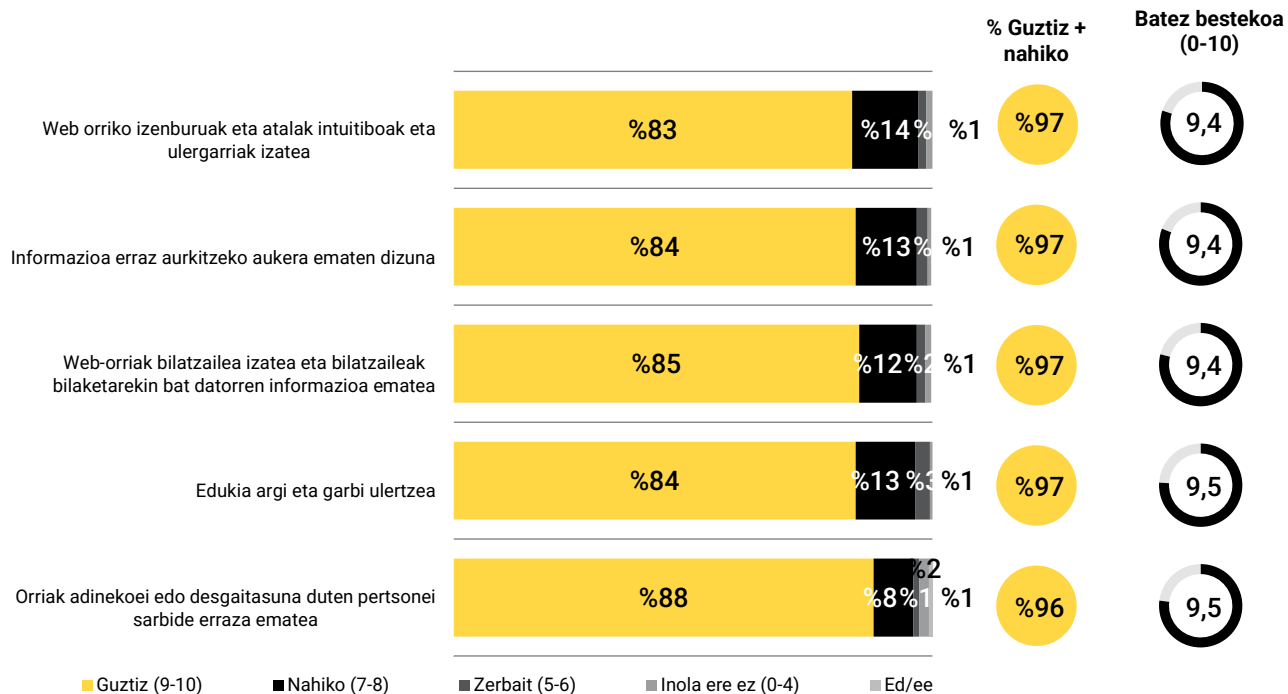
Gardentasun Atariaren webgunearen balorazioa



(P7A) - Zein neurritan zaude pozik...?

Oinarria: Gardentasun Atariaren webgunearen erabiltzaileak

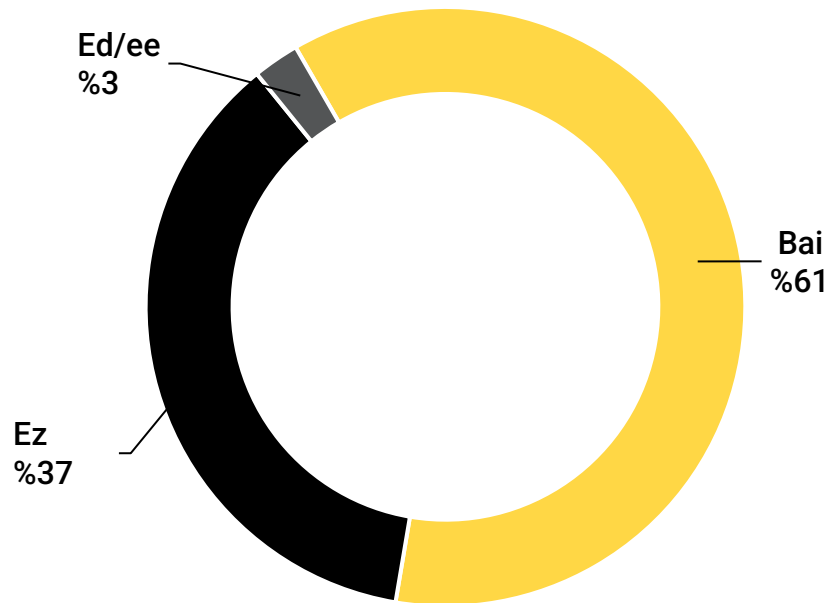
Erabilerraza den web orri baten ezaugarriak



(P7B) - Erabilerraza eta erabilerraza den web-orri baten ezaugarri batzuk aipatuko dizkizut. Zure ustez, zer neurritan bete beharko lirateke ezaugarri horiek?

Oinarria: Gardentasun Atariaren webgunearen erabiltzaileak

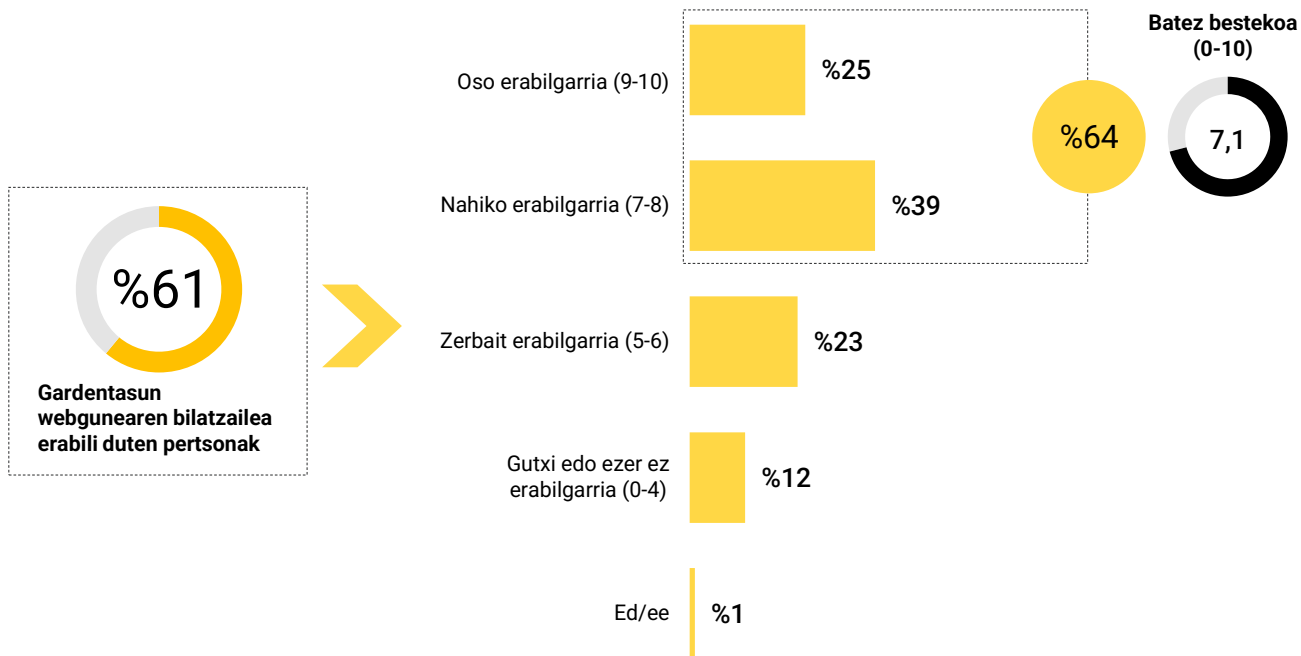
Web orriaren bilatzailea erabiltzea



(P8) – Erabili al duzu gardentasun-webgunearen bilatzailea?

Oinarria: Gardentasun Atariaren webgunearen erabiltzaileak

Web orriaren bilatzailearen balorazioa



(P8B) – Zure ustez, zein neurritan da baliagarria bilatzaileak ematen duen informazioa?

Oinarria: Gardentasun Atariko orrialdearen bilatzailea erabili duten pertsonak

B. Ikerketaren emaitzak

B.2. Gogobetetze xehatua

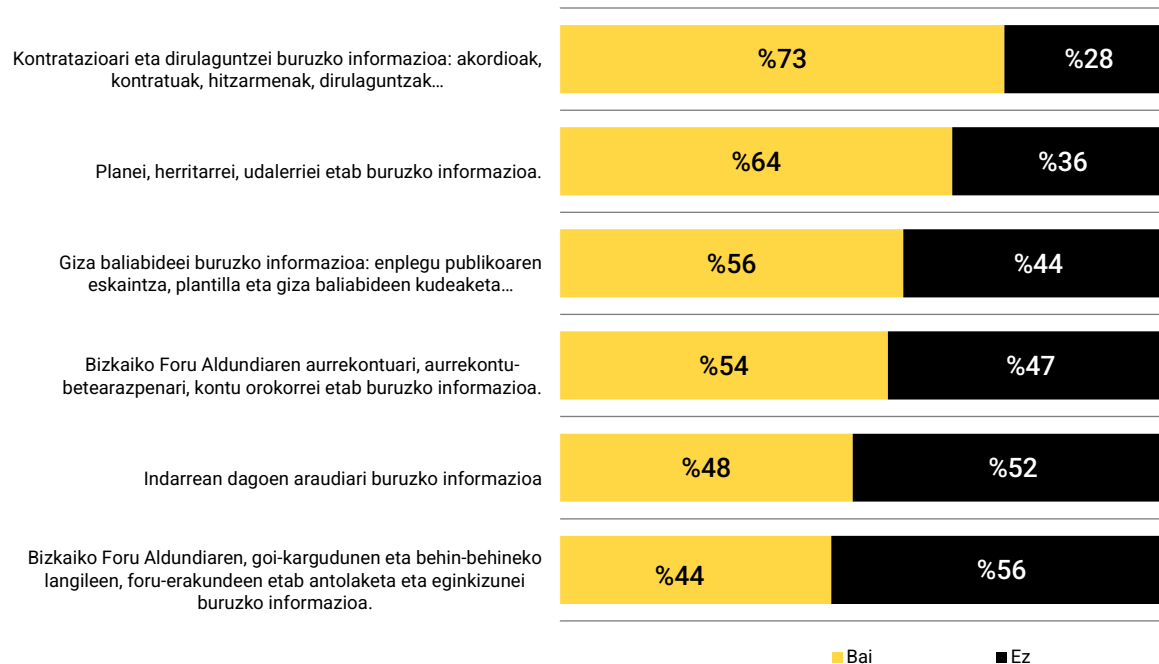
B.2.1. Web orriaren erabilerraztasuna

B.2.2. Zerbitzuak emandako informazioa

B.2.3. Informazio publikoa eskuratzeko eskubidea

B.2.4. Web orriko salaketak, kexak, erreklamazioak edo iradokizunak kudeatzea

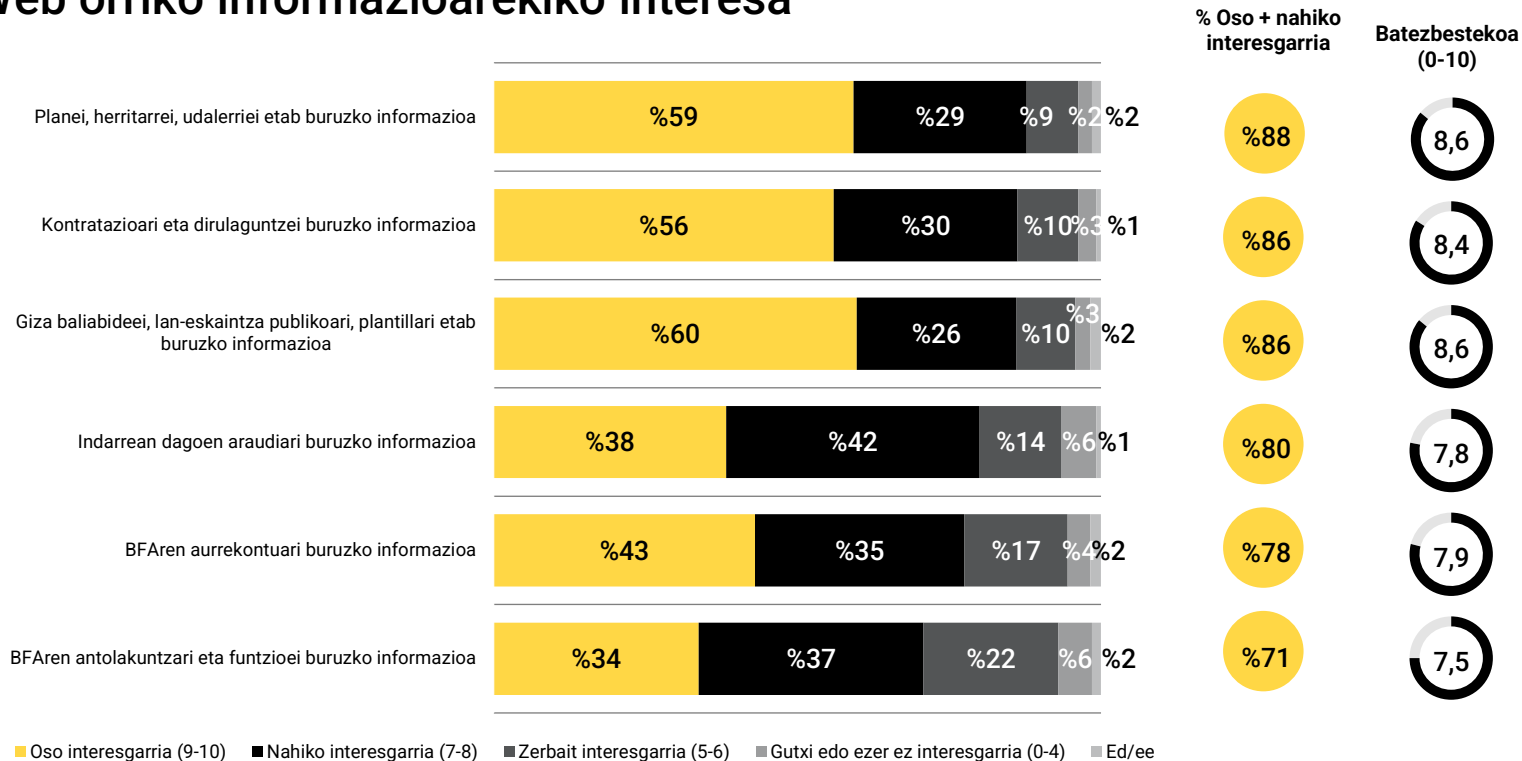
Web orrian eskuragarri dagoen informazioa



(P10) – Ba al zenekien BFaren gardentasun-webguneak honako informazio hau eskaintzen zuela?

Oinarria: Gardentasun Atariaren webgunearen erabiltzaileak

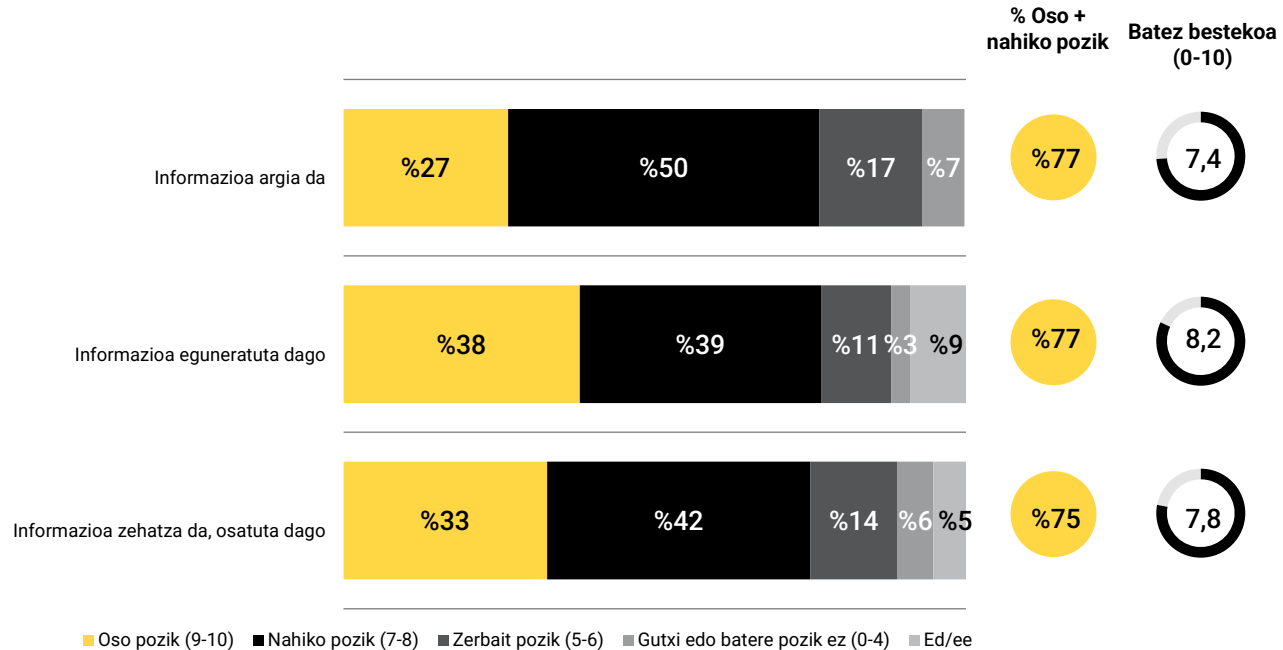
Web orriko informazioarekiko interesa



(P10B) – Zer neurritan iruditzen zaizu interesgarria BFAren gardentasunari buruzko web-orriak emandako informazioa?

Oinarria: Gardentasun Atariaren webgunearen erabiltzaileak

Emandako informazioarekiko gogobetetasuna



(P11) – Zenbateraino zaude pozik...?

Oinarria: Gardentasun Atariaren webgunearen erabiltzaileak

B. Ikerketaren emaitzak

B.2. Gogobetetze xehatua

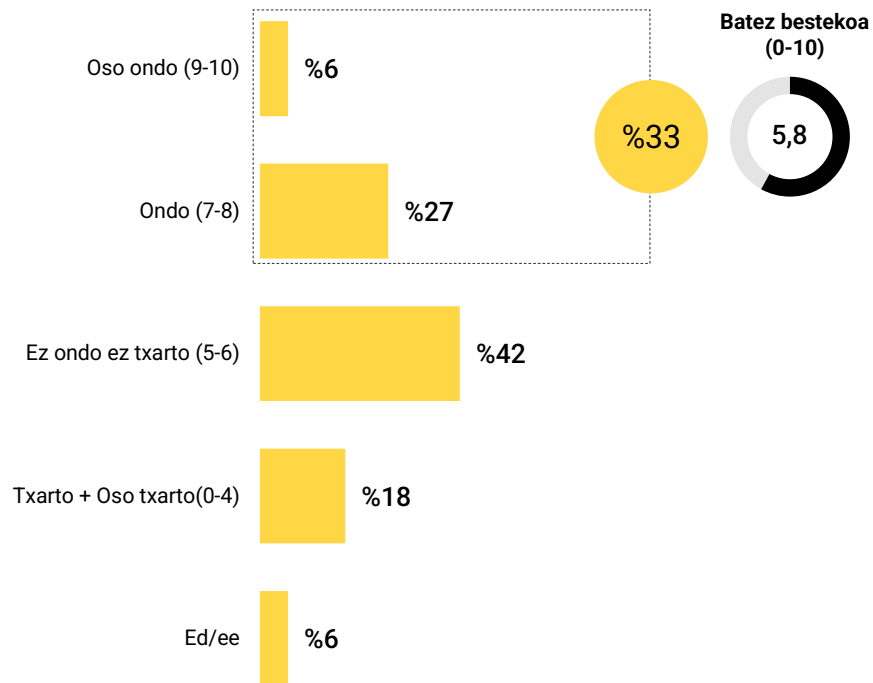
B.2.1. Web orriaren erabilerraztasuna

B.2.2. Zerbitzuak emandako informazioa

B.2.3. Informazio publikoa eskuratzeko eskubidea

B.2.4. Web orriko salaketak, kexak, erreklamazioak edo iradokizunak kudeatzea

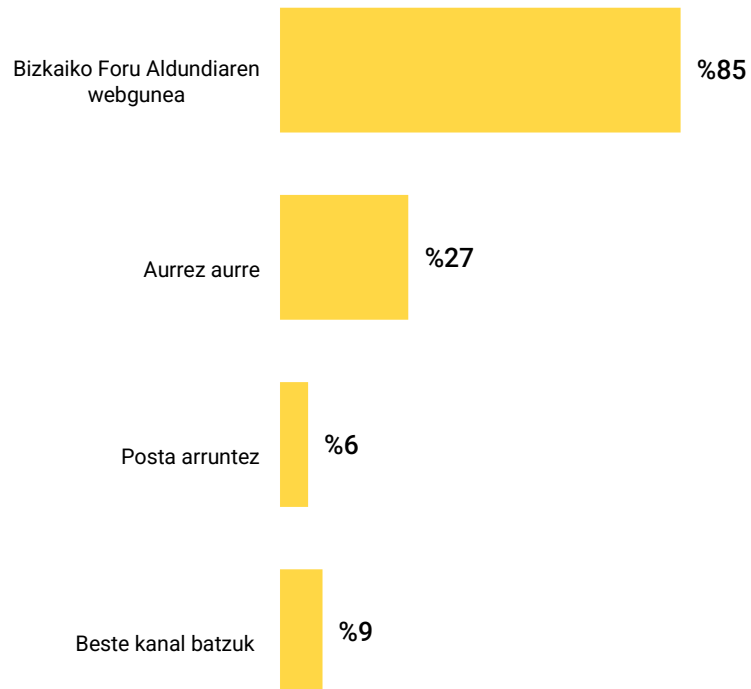
Webgunean eskaintako informazioaren balorazioa



(P9) – Nola baloratzen duzu BFAren webgunean eskaintako informazioa ulertzeko erraztasuna? .

Oinarria: Informazio publikoa eskatu duten elkarrizketatuak

Informazio publikoaren eskaera egiteko kanalak

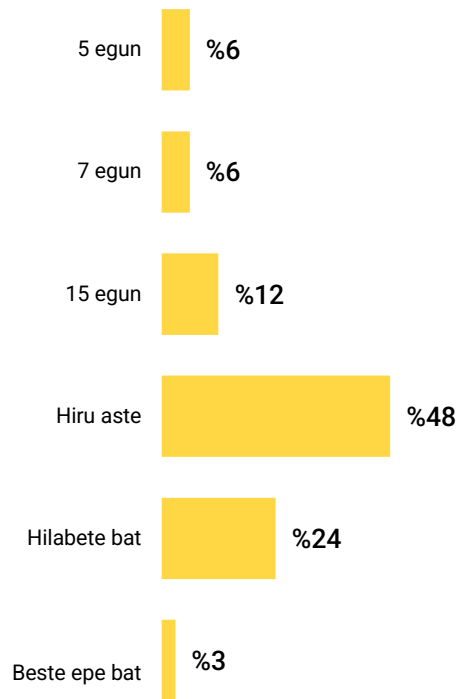


(P9A) – Zein iruditzen zaizu modurik egokiena informazio publikoaren eskaera egin ahal izateko?

Oinarria: Informazio publikoa eskatu duten elkarrizketatuak

* Erantzun anitzeko galdera. Erantzunak %100 baino gehiago batu ditzake

Informazio publikoaren eskaera berresteko denbora epeak

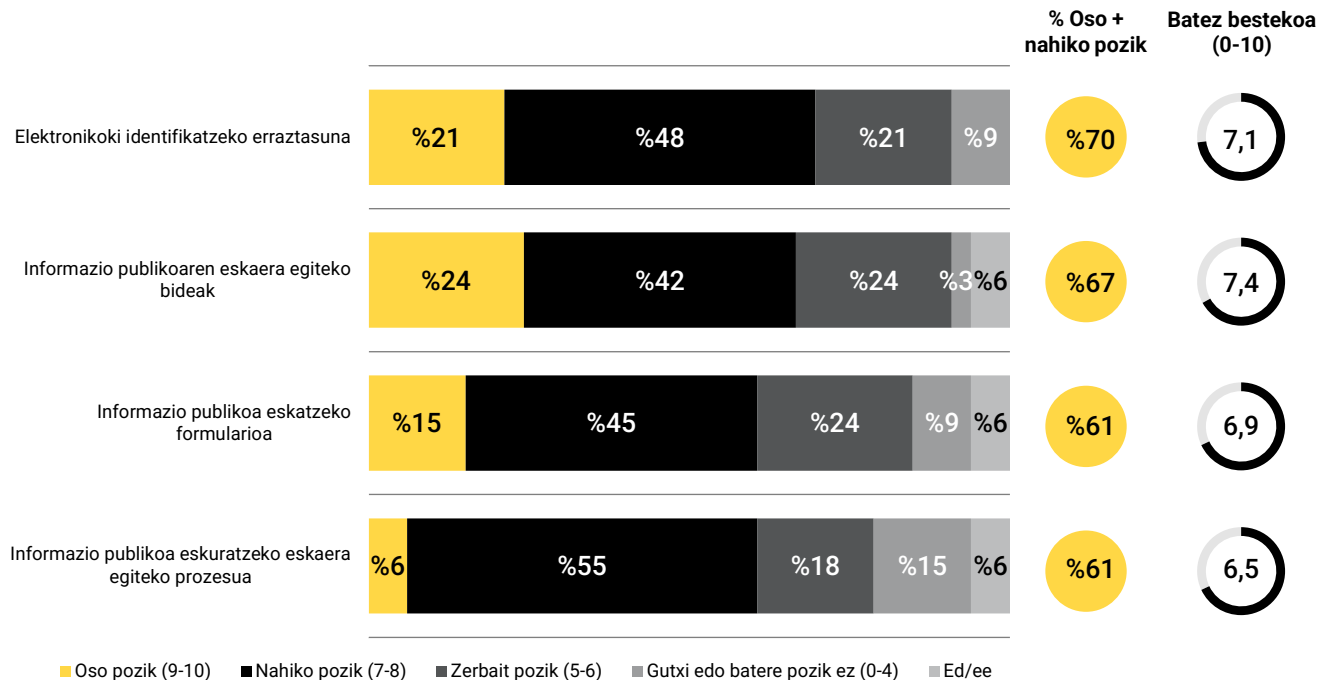


(P11) – Zure ustez, zenbat denbora itxaron behar da zerbitzuak informazio publikoaren zure eskaera berresteko edo ukatzeko?

Oinarria: Informazio publikoa eskatu duten elkarrizketatuak

* Erantzun bakarreko galdera.

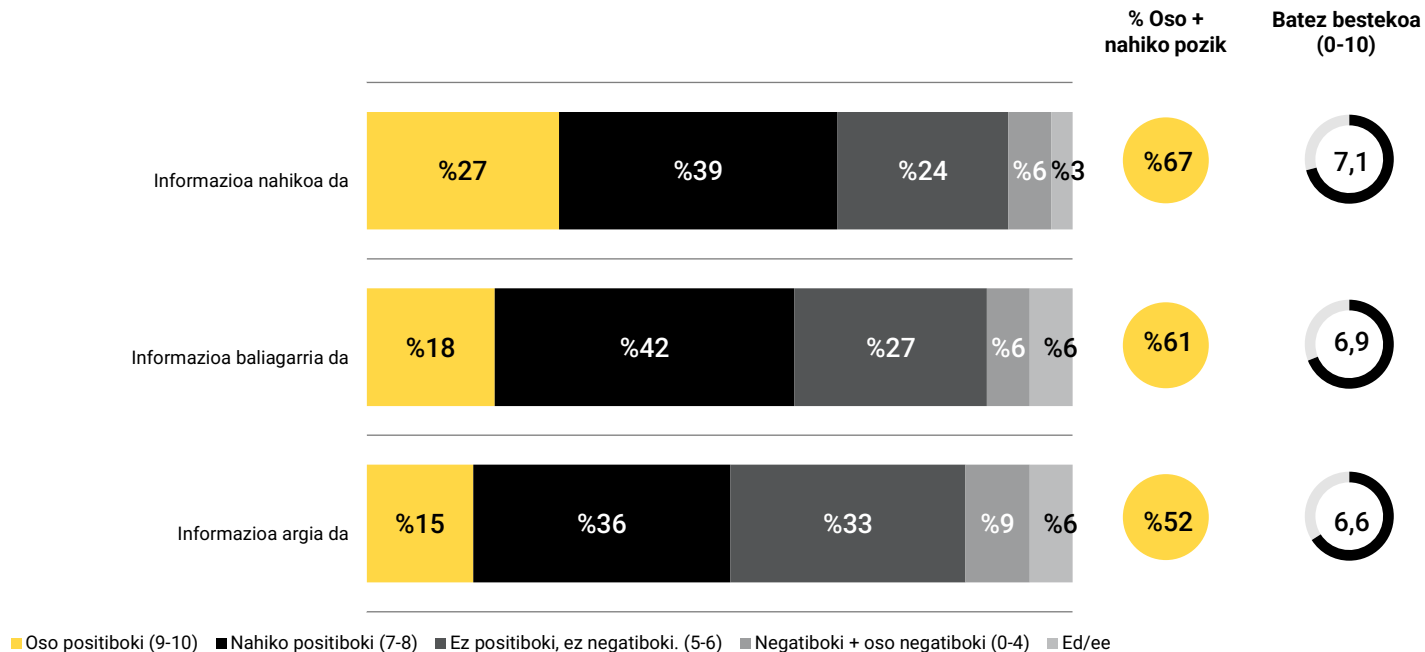
Informazio publikoa eskuratzeko prozesuaren balorazioa



(P13) – Baloratu 0 "ez pozik" eta 10 "oso pozik" eskalan honako alderdi hauek:

Oinarria: Informazio publikoa eskatu duten elkarrizketatuak

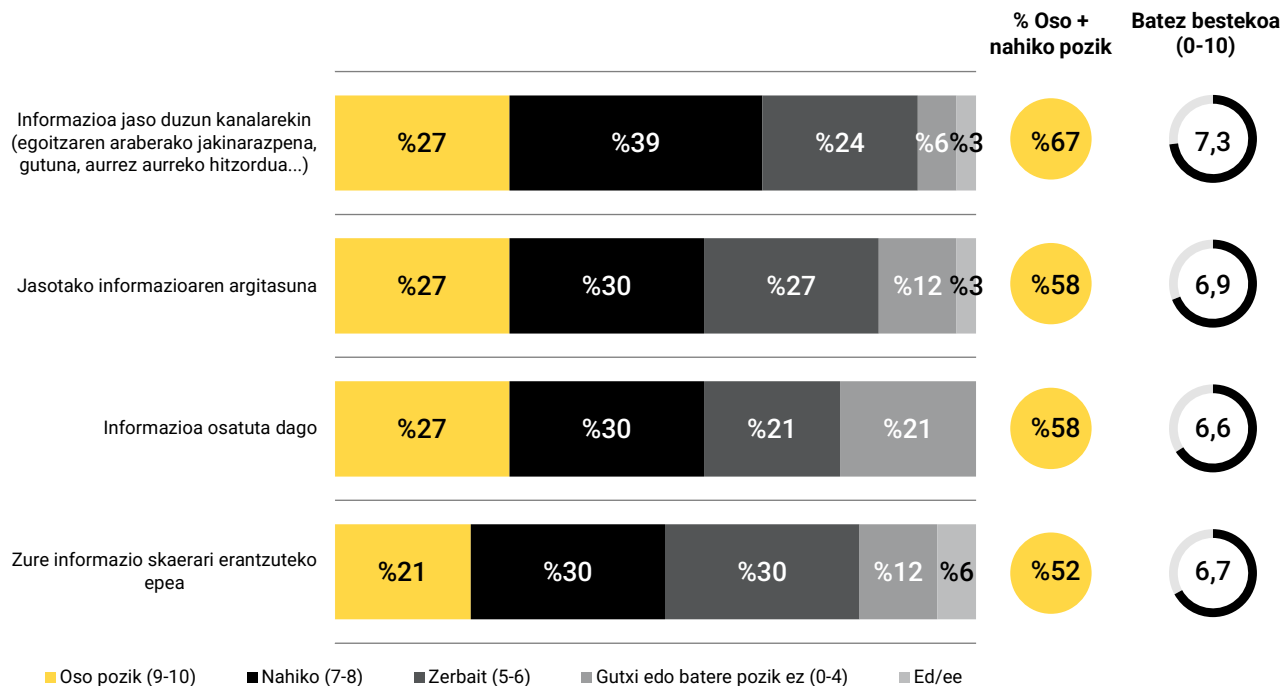
Eskaera egiteko moduari buruzko informazioa baloratzea



(P12) – Webgunean informazio publikoa eskuratzeko eskaera egiteko moduari buruz agertzen den informazioari dagokionez, nola baloratzen duzu...?

Oinarria: Informazio publikoa eskatu duten elkarrizketatuak

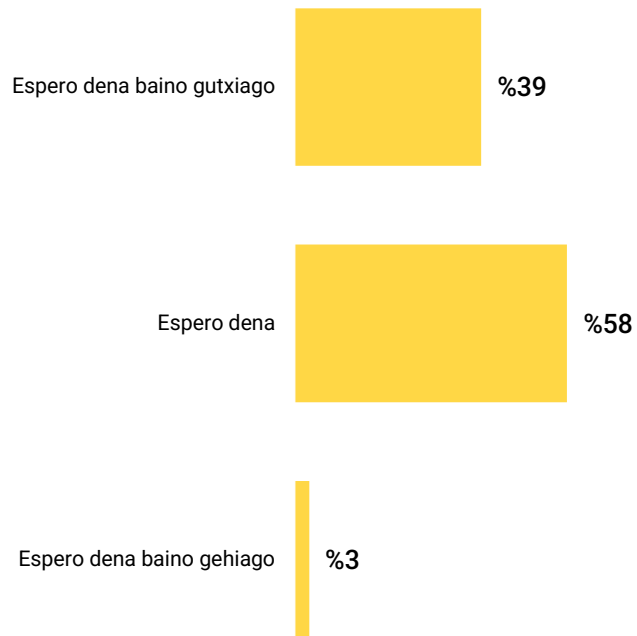
Jasotako informazio publikoaren balorazioa



(P14) – Zenbateraino zaude pozik...?

Oinarria: Informazio publikoa eskatu duten elkarrizketatuak

Jasotako informazio publikoaren egokitzea



(P15) – Egin zenuen informazio-eskaera kontuan hartuta, zure ustez, informazio hau eman dizute...

Oinarria: Informazio publikoa eskatu duten elkarrizketatuak

* Erantzun sinpleko galdera.

B. Ikerketaren emaitzak

B.2. Gogobetetze xehatua

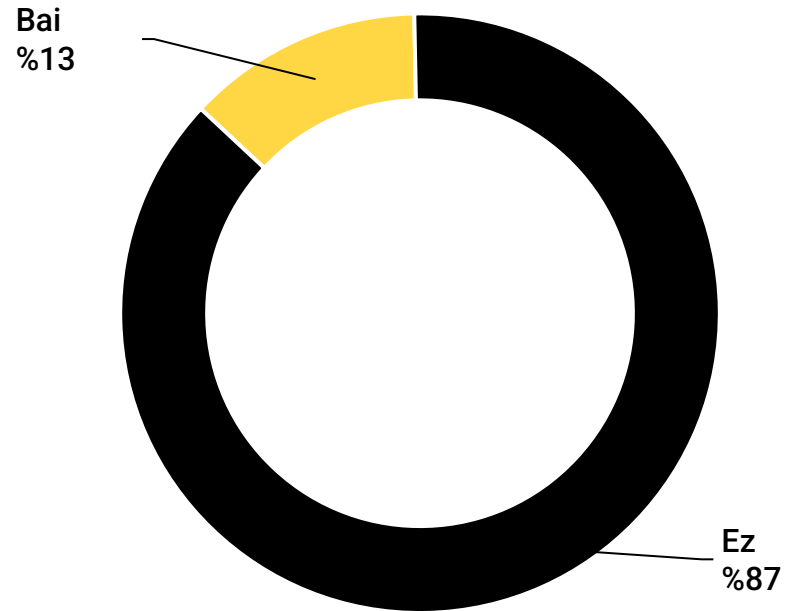
B.2.1. Web orriaren erabilerraztasuna

B.2.2. Zerbitzuak emandako informazioa

B.2.3. Informazio publikoa eskuratzeko eskubidea

B.2.4. Web orriko salaketak, kexak, erreklamazioak edo iradokizunak kudeatzea

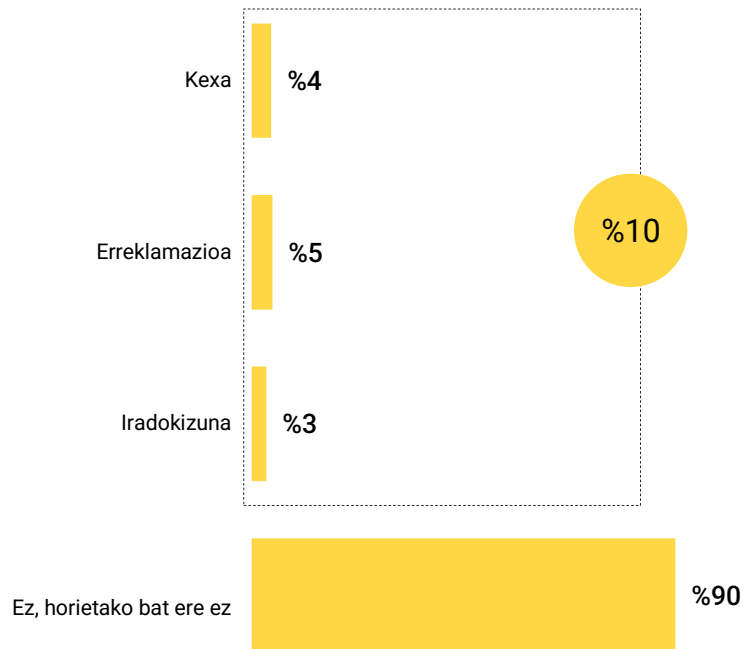
Gardentasunaren arloko salaketak



(P12A) – Gardentasunaren arloko salaketek balio dute jakinarazteko ea erakunderen batek publizitate aktiboko betebeharrak betetzen ez dituen eta gardentasunari buruzko foru-arauak eskatzen duen informazioa bere borondatez ematen ez duen. Ba al zenekien hori?

Oinarria: Gardentasun Atariaren webgunearen erabiltzaileak

Egindako kexak, erreklamazioak edo iradokizunak

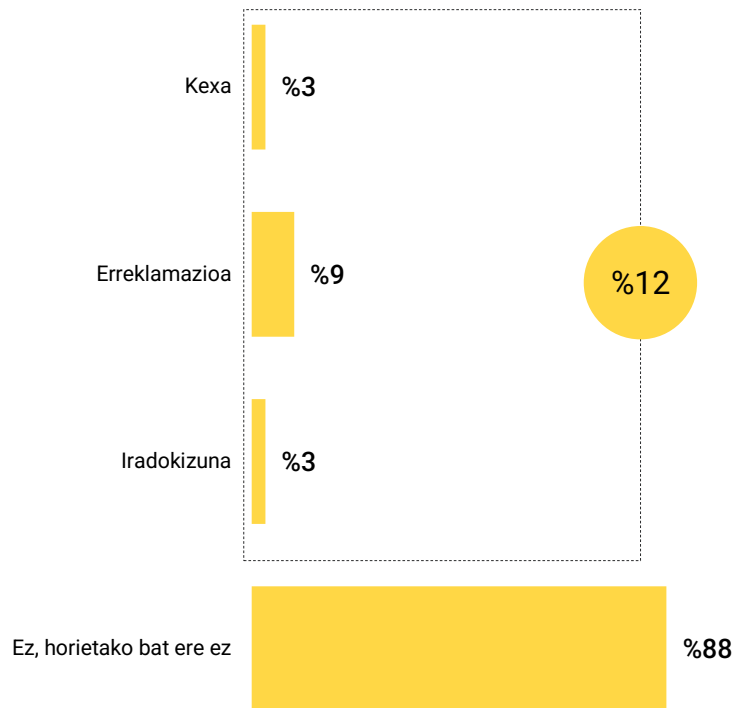


(P14) – Kexarik, erreklamaziorik edo iradokizunik egin al duzu?*

Oinarria: Gardentasun Atariaren webgunearen erabiltzaileak

* Erantzun anitzeko galdera. Erantzunak %100 baino gehiago batu ditzake

Egindako kexak, erreklamazioak edo iradokizunak



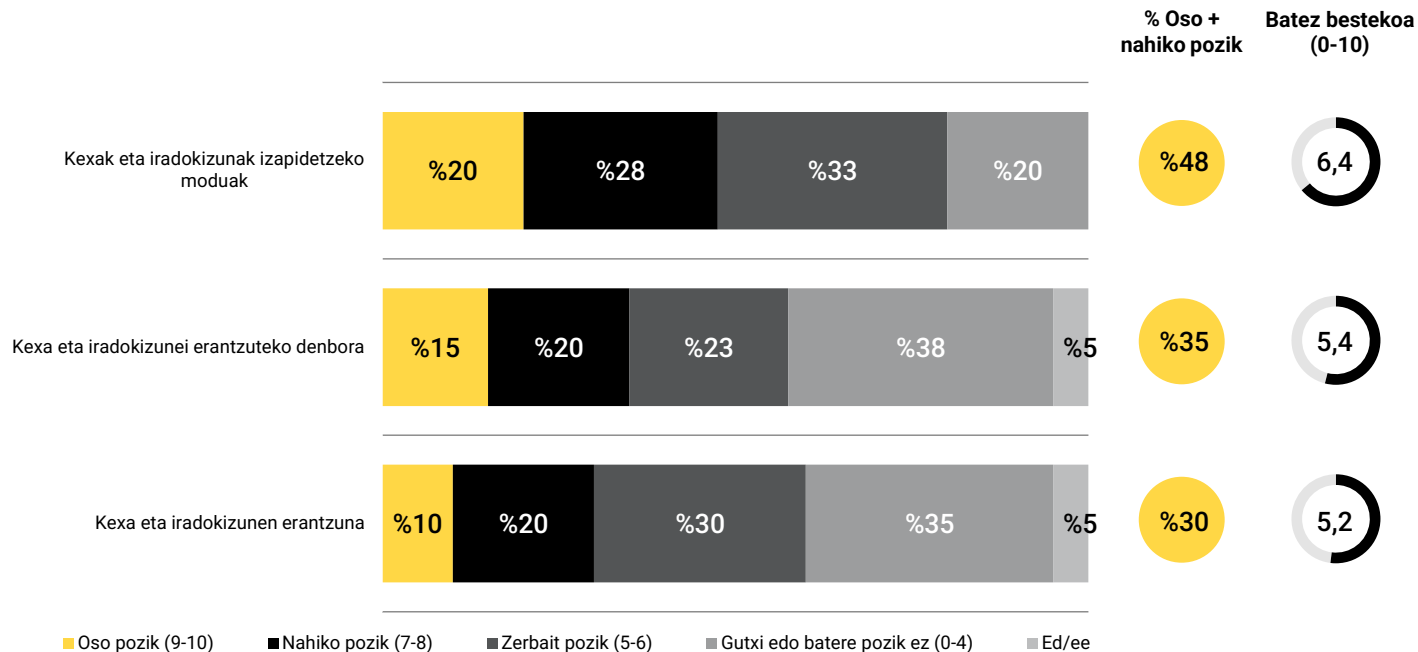
(P16) – Kexarik, erreklamaziorik edo iradokizunik egin al duzu?*

Oinarria: Informazio publikoa eskatu duten elkarrizketatuak

* Erantzun anitzeko galdera. Erantzunak %100 baino gehiago batu ditzake

OHARRA: Kexen, erreklamazioen eta iradokizunen prozesuaren balorazioa alde batera uzten da, laginaren oinarria oso murrizta delako

Kexa, erreklamazio edo iradokizunen prozesuekiko gogobetetzea



(P17) – Zenbateraino zaude pozik...?

Oinarria: Gardentasun Atariaren webgunearen erabiltzaileak

* Oinarria lagin murriztua denez, emaitzak tentuz aztertu behar dira.

B. Ikerketaren emaitzak

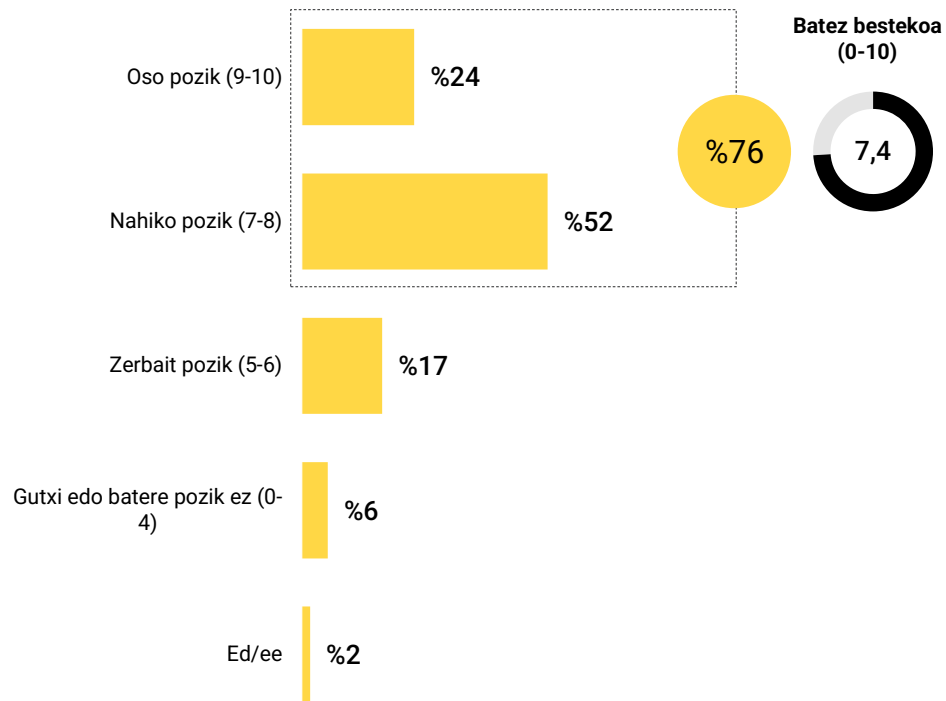
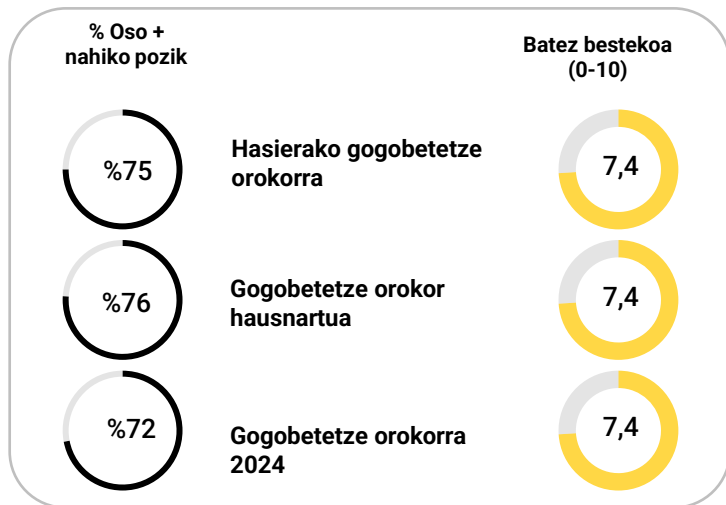
B.0. Zerbitzuaren ohiturak eta erabilerak

B.1. Hasierako gogobetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Gogobetetze xehatua

B.3. Azken gogobetetzea

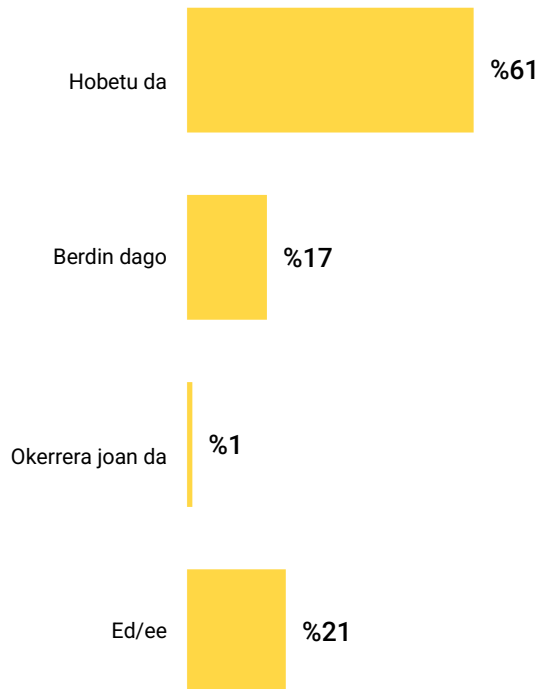
Gogobetetze orokor hausnartua Gardentasun webgunearekin



(P18) – Zenbateraino zaude pozik Bizkaiko Foru Aldundiaren gardentasunaren webguneak emandako informazioarekin?

Oinarria: Gardentasun Atariaren webgunearen erabiltzaileak

Gardentasun webgunearen bilakaera



(P19) – Esango zenuke argitaratutako informazioa azken urteekin alderatuta...

Oinarria: Gardentasun Atariaren webgunearen erabiltzaileak

* Erantzun bakarrerko galdera.

Hobetzeko iradokizunak

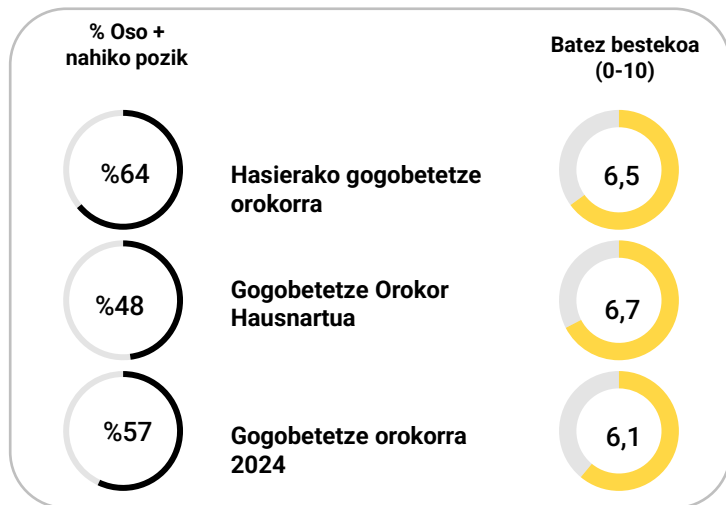


(P20) – Bururatzen zaizu iradokizunik Bizkaiko Foru Aldundiaren gardentasunaren web orria hobetzeko?*

Oinarria: Gardentasun Atariaren webgunearen erabiltzaileak

* Galdera espontaneo eta erantzun anitzekoa. Erantzunak %100 baino gehiago batu ditzake

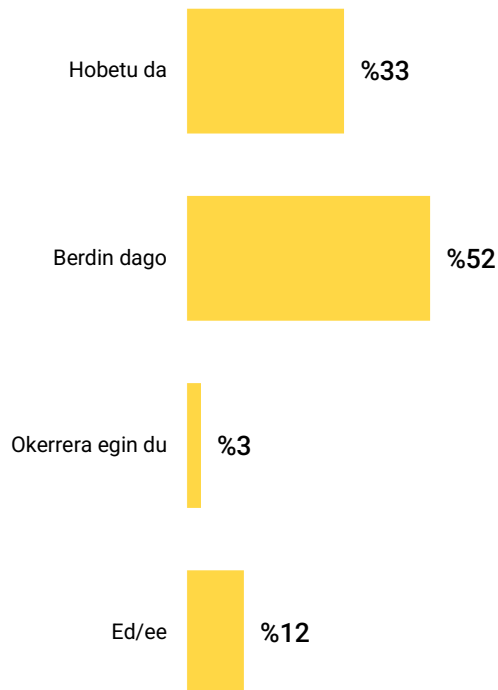
Gogobetetze orokor hausnartua Informazio Publikoa Eskuratzeko Zerbitzuarekin



(P20) – Zenbateraino zaude pozik BFAren informazio publikoa eskuratzeko eskubide-zerbitzuarekin?

Oinarria: Informazio publikoa eskatu duten elkarriketatuak

Informazio Publikoa Eskuratzeko Zerbitzuaren bilakaera



(P21) – Esango zenuke zerbitzu hau azken urteekin alderatuta...

Oinarria: Informazio publikoa eskatu duten elkarrizketatuak

* Erantzun sinpleko galdera.

Hobetzeko iradokizunak



(P22) – Bururatzen zaizu iradokizunik BFaren informazioa eskuratzeko eskubidearen zerbitzua hobetzeko?*

Oinarria: Informazio publikoa eskatu duten elkarrizketatuak

* Galdera espontaneo eta erantzun anitzekoa. Erantzunak %100 baino gehiago batu ditzake

C. Zerbitzu karta betetzea

Zerbitzu karta

GURE KONPROMISOAK



Hurrengo orrialdeetan, Zerbitzuen Kartan jasotako konpromisoak betetzen sakonduko dugu: Gardentasunerako eta Informazio Publikorako Sarbiderako Ataria 2023-2024.

Horretarako, karta horretan argitaratutako konpromisoak gogoraraziko ditugu, eta dagokien arloa edo dimentsioa zehaztuko dugu, ondoren gogobetetze inkestaren emaitza eta konpromisoaren Betetze maila ezagutzeko.

Zerbitzu karta

GARDENTASUN ATARIA ETA INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEA

ZERBITZU KARTA 2023-2024

GURE KONPROMISOAK



Adierazleen betekizun maila urtero argitaratzen da hemen:

- www.bizkaia.eus
- www.gardentasuna.bizkaia.eus

Konpromisoak ez betetzeagatik egin nahi diren kekek, erreklamazioak edota iradokizunak arreta bulegoetan bideratu daitezke, baita BFAk horretarako dituen bideak erabiliz ere. 10 egun balioduneko epean, gehienez, erantzungo dira.

Zuzendu eta konpentsatzeko neurriak kontsulta daitezke Zerbitzu Kartaren testu osoa biltzen duen dokumentuan.

GARDENTASUN ATARIA

GURE 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; 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 zehatz 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

GARDENTASUN ATARIA ETA INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEA

ZERBITZU KARTA 2023-2024

GURE KONPROMISOAK



Adierazleen betekizun maila urtero argitaratzen da hemen:

- www.bizkaia.eus
- www.gardentasuna.bizkaia.eus

Konpromisoak ez betetzeagatik egin nahi diren kekek, erreklamazioak edota iradokizunak arreta bulegoetan bideratu daitezke, baita BFAk horretarako dituen bideak erabiliz ere. 10 egun balioduneko epean, gehienez, erantzungo dira.

Zuzendu eta konpentsatzeko neurriak kontsulta daitezke Zerbitzu Kartaren testu osoa biltzen duen dokumentuan.

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:

KONPROMISOA

Kontratazioari eta dirulaguntzei, zerbitzu eta politika sektorialak, giza baliabideak, informazio ekonomiko-finantzarioa eta ondarezkoa, instituzionala eta juridiko arauemaileari buruzko informazio zehatza eta eguneratua eskaintzea Gardentasunaren Atarian

Eduki argia duen webgune bat eskaintzea

NOLA NEURTZEN DUGU

Gogobetetze inkestan batez besteko puntuazioa 8tik gorakoa lortzea

Gogobetetze inkestan batez besteko puntuazioa 8tik gorakoa lortzea

EMAITZA

8,0*



BETETZEN DA

-Informazioa eguneratuta dago
-Informazioa zehatza da, osatuta dago

8,2
7,8

7,3



EZ DA BETETZEN

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

Konpromisoak

KONPROMISOA

Informazioa aurkitzeko orri erraza eta intuitiboa eskaintzea

Web-orrian bilatzaile bat izatea, egindako bilaketarekin bat datorren informazioa emateko.

NOLA NEURTZEN DUGU

Gogobetetze inkestan batez besteko puntuazioa 8tik gorakoa lortzea

Gogobetetze inkestan batez besteko puntuazioa 8tik gorakoa lortzea

EMAITZA

6,7



EZ DA BETETZEN




6,8



EZ DA BETETZEN

Konpromisoak

› Jarraian, **Informazio Publikoa Eskuratzeko Zerbitzurako** aztertu berri diren adierazleak betetzen diren egiaztatzeko taula bat jaso dugu:

KONPROMISOA	NOLA NEURTZEN DUGU	EMAITZA	
Informazio publikoaren eskaera web orriaren bidez egiteko identifikazio elektronikoko erraza egitea	Gogobetetze inkestan batez besteko puntuazioa 7,5-etik gorakoa lortzea	7,1	 EZ DA BETETZEN
Web orrian informazio publikoa eskatzeko bete beharreko inprimaki erraz bat ematea.	Gogobetetze inkestan batez besteko puntuazioa 7,5-etik gorakoa lortzea	6,9	 EZ DA BETETZEN
Azaldu modu errazean Bizkaian Gardenak nola egin informazio publikoa eskuratzeko eskaera	Gogobetetze inkestan batez besteko puntuazioa 7tik gorakoa lortzea	6,5	 EZ DA BETETZEN

Madrid

Ferraz, 10
(+34) 915 489 234
ikerfelmadrid@ikerfel.es

Bilbao

Campo Volantín, 21
(+34) 944 132 640
ikerfel@ikerfel.es