

Emaizten aurkezpena

GARDENTASUN ATARIA ETA INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ZERBITZUAREN ASEBETETZE IKERKETA



A Planteamendu Metodologikoa

A.1. Ikerketaren helburuak

A.2. Fitxa teknikoa

B Ikerketaren emaitzak

B.0. Zerbitzuaren erabilera ohiturak

B.1. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Asebetetze xehatua

B.2.1. Webgunearen irisgarritasuna

B.2.2. Zerbitzuak eskaintzen duen informazioa

B.2.3. Informazio publikoa eskuratzeko eskubidea

B.2.4. Webguneari buruzko salaketak, kexak,
erreklamazioak edo iradokizunak kudeatzea

B.3. Hausnartutako asebetetze orokorra

C Zerbitzu Kartaren betetze maila

A. Planteamendu metodologikoa

› Helburu nagusia

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

› Helburu zehatzak

- 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 xehatua 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



Telefonoz eta online bidezko
elkarrizketak

Planteamendu metodologikoaren xehetasunak



39 online elkarrizketa egin dira, ondoren telefono bidez indartuta, informazio publikoa eskatu duten pertsonen; eta **400 telefono bidezko** elkarrizketa Bizkaiko Foru Aldundiaren Gardentasun webgunearen erabiltzaileei.

		Elkarrizketak	Lagin-akatsa
TALDEA	Informazio publikoa eskatzea *	39	%±14,27
	Gardentasun Ataria	400	%±5,00

Analisi-unibertsoa



Gardentasun ataria eta Informazio
Publikoa Eskuratzeko Zerbitzuaren
erabiltzaileak

Landa-lana egitea



2026ko apirila, maiatza
eta ekaina

* Informazio Publikoa Eskuratzeko zerbitzua erabili duten pertsonen elkarrizketak egiteko zerbitzuak emandako datu basea erabili da.

B. Ikerketaren emaitzak

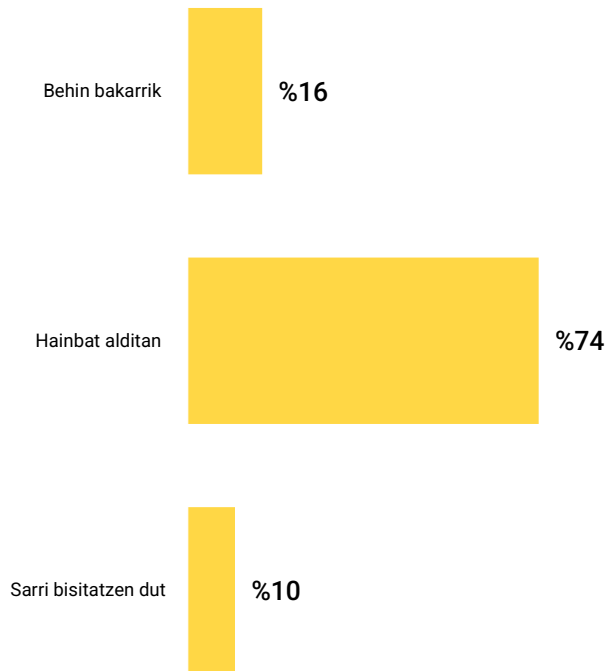
B.0. Zerbitzuaren erabilera ohiturak

B.1. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Asebetetze xehatua

B.3. Hausnartutako asebetetze orokorra

Gardentasun webgunearen bisiten maiztasuna

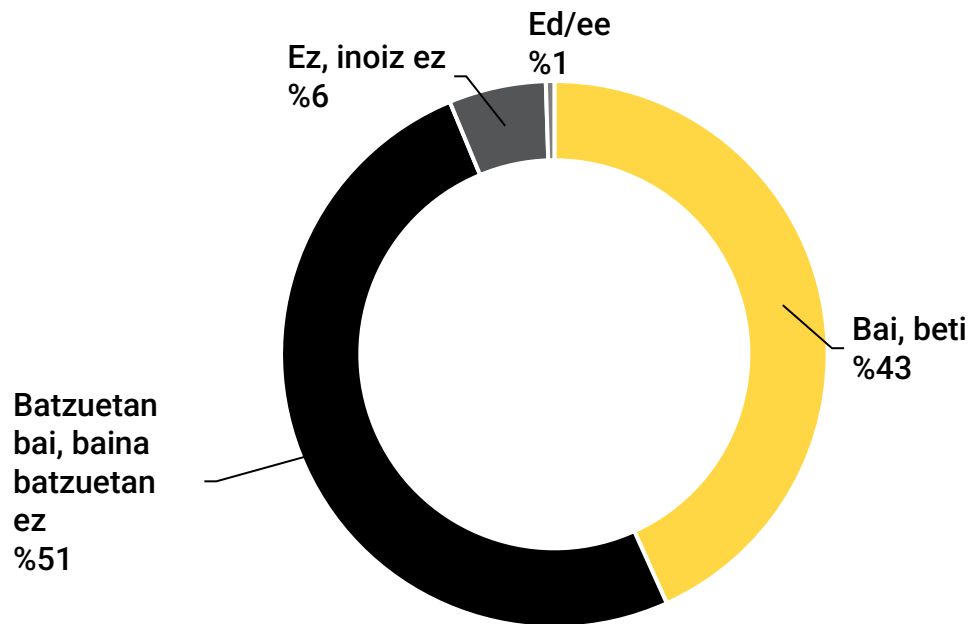


(P02) – Informazio hori guztia gardentasunaren webgunean dago. Zenbat alditan bisitatu duzu, aurrekontu, dirulaguntza, kontratazio, lehiaketa publikoak, laguntzak, zergak, lanpostu eskaintza publikoak etab-eri buruzko informazioa agertzen den web hau?

Oinarria: Gardentasun Atariaren webguneako erabiltzaileak

*Erantzun bakarreko galdera.

Informazioa aurkitzen den aldiak

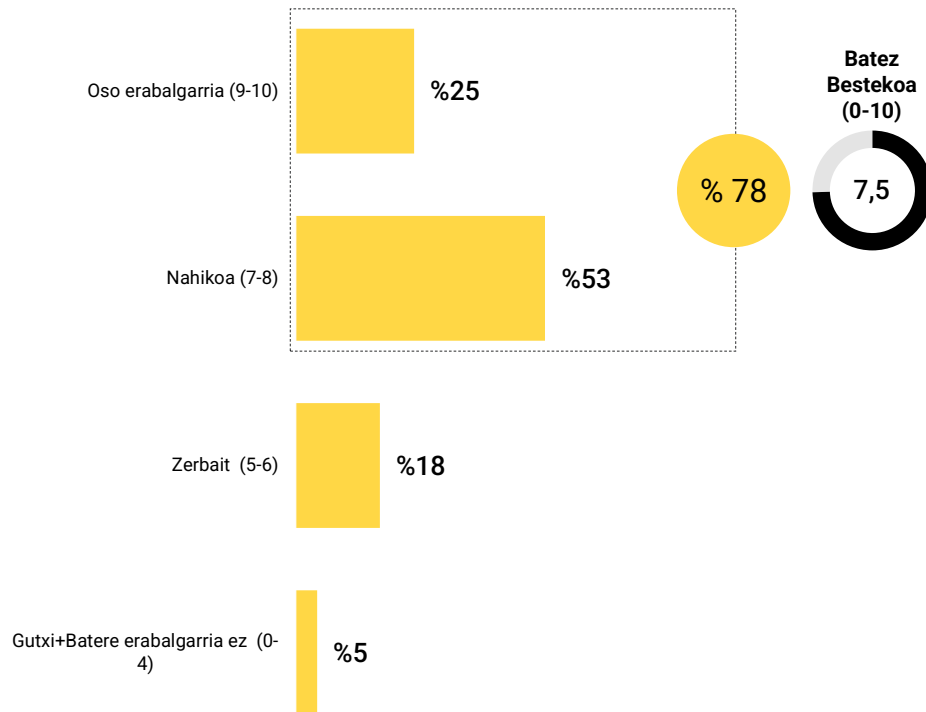


(P03A) Bilatzen duzun informazioa gardentasunaren webgunean aurkitzen duzu?*

Oinarria: Gardentasun Atariaren webguneako erabiltzaileak

*Erantzun bakarreko galdera.

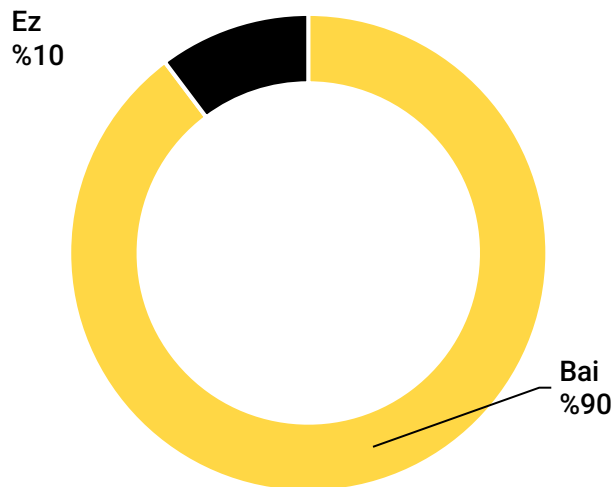
Informazioaren erabilgarritasuna



(P04) – Eskuratutako informazioa erabilgarria izan da zuretzat?

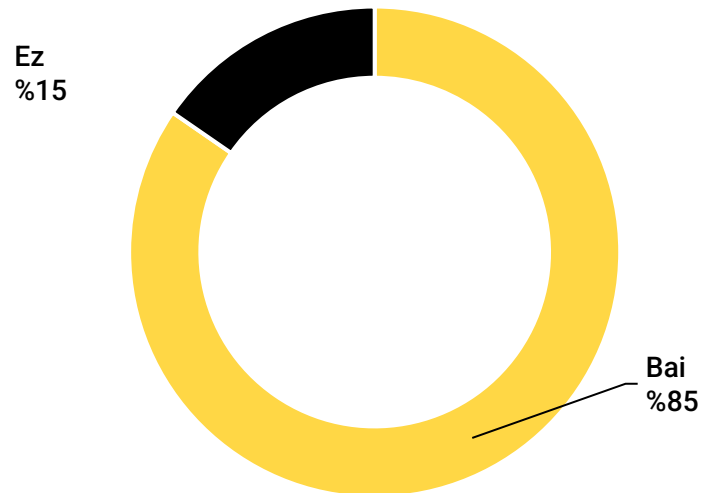
Oinarria: Gardentasun Atariaren webguneko erabiltzaileak

Informazio publikoaren ezagutza eta webgunean informazioa bilatzea



(P01) – Badakizu zer informazio mota eska daitekeen informazio publikoa eskuratzeko zerbitzuan?

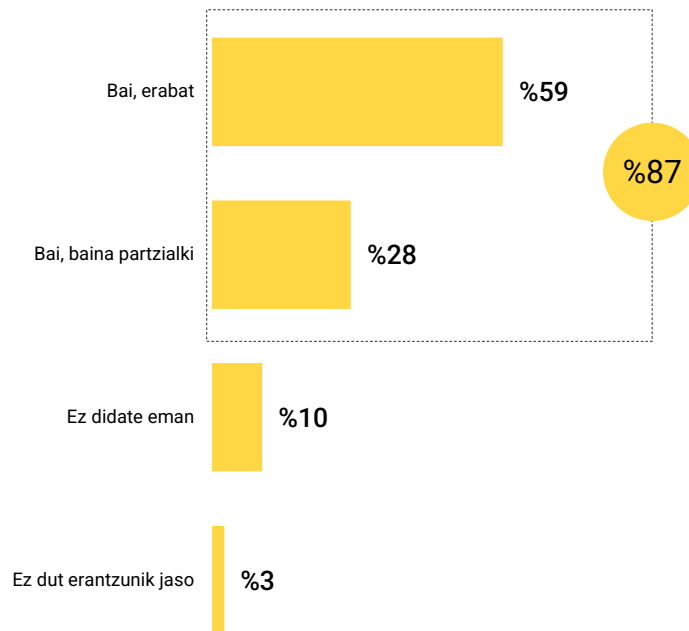
Oinarria : Informazio publikoa eskatu duten elkarriketatuenak.



(P1) – Informazioaren eskaera egin aurretik, BFA-ren web orrian behar zenuen informazioa bilatu zenuen?

Oinarria : Informazio publikoa eskatu duten elkarriketatuenak.

Eskatutako informazioa jasotzea



(P5) – Eskatutako informazioa jaso zenuen?

Oinarria : Informazio publikoa eskatu duten elkarrizketatuak.

B. Ikerketaren emaitzak

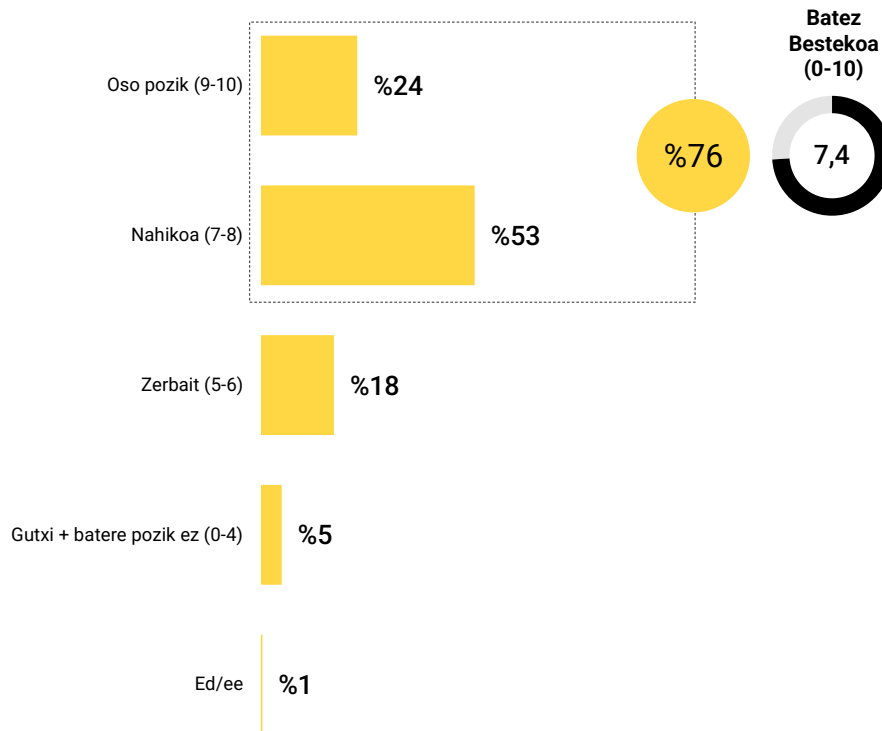
B.0. Zerbitzuaren erabilera ohiturak

B.1. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Asebetetze xehatua

B.3. Hausnartutako asebetetze orokorra

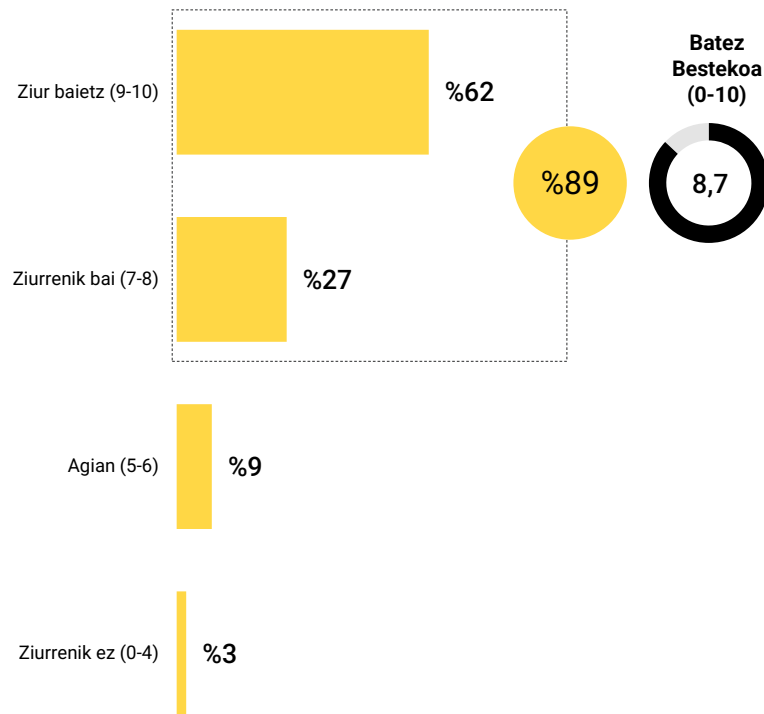
Gardentasun webgunearekiko hasierako asebetetze orokorra



(P4) Zenbateraino zaude pozik Bizkaiko Foru Aldundiaren gardentasunari buruzko web orriak emandako informazioarekin? 0tik "batere pozik ez" 10 era "oso pozik" bitarteko eskalan.

Oinarria: Gardentasun Atariaren webguneko erabiltzaileak

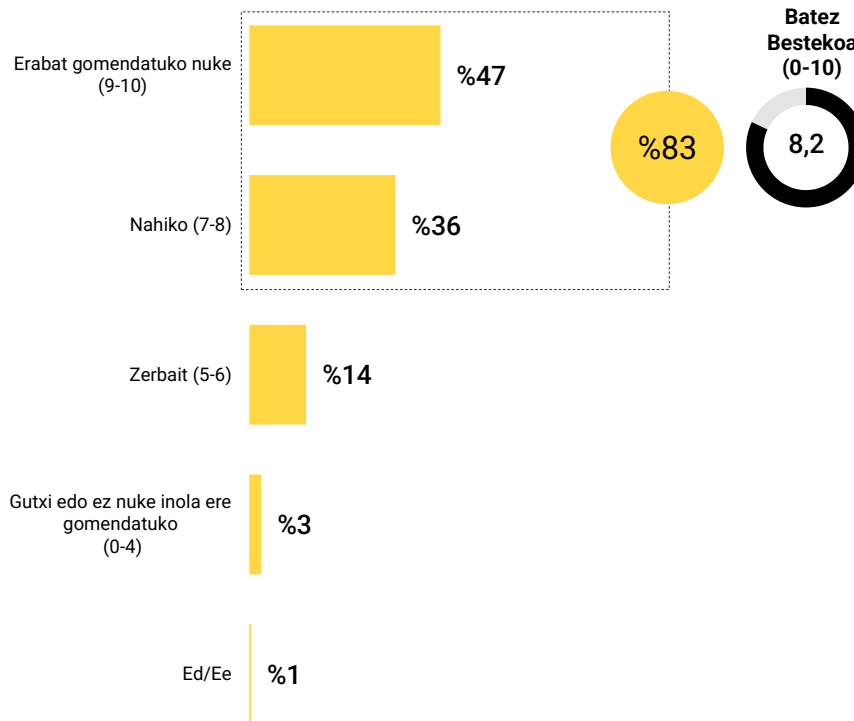
Gardentasun webgunea erabiltzen jarraitzeko prestasuna



(P5) - Berrito erabiliko zenuke?

Oinarria: Gardentasun Atariaren webguneako erabiltzaileak

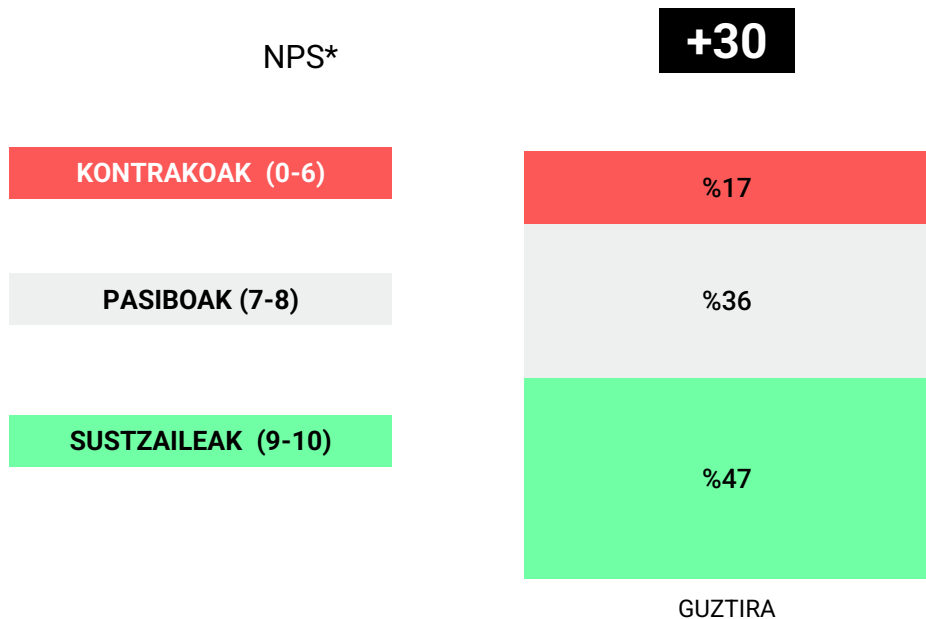
Gardentasun webgunea gomendatzeko prestasuna



(P6) Gomendatuko zenieke web orri honen erabilera senitarteko, lagun edo ezagunei?

Oinarria: Gardentasun Atariaren webguneko erabiltzaileak

Gardentasun webgunea gomendatzeko prestasuna

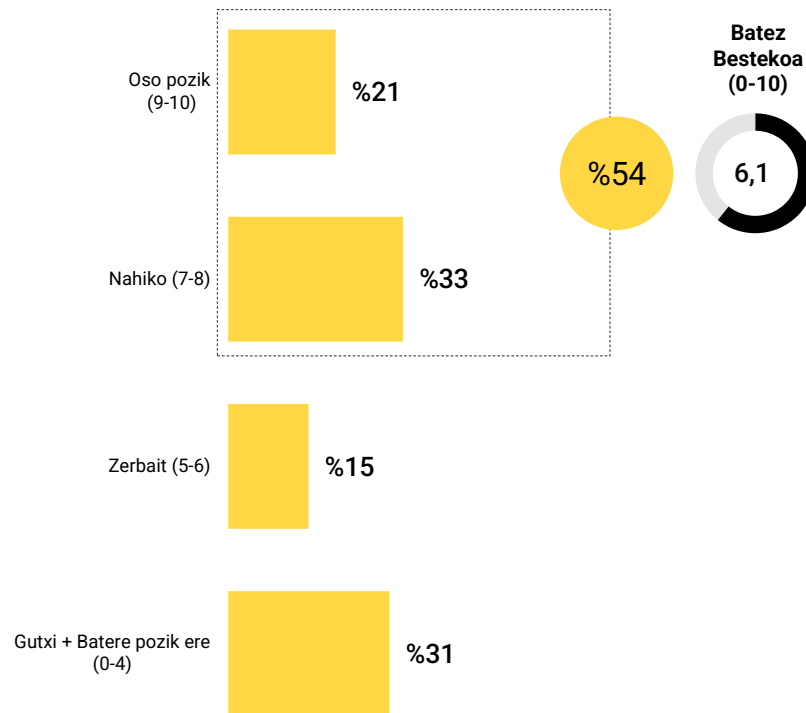
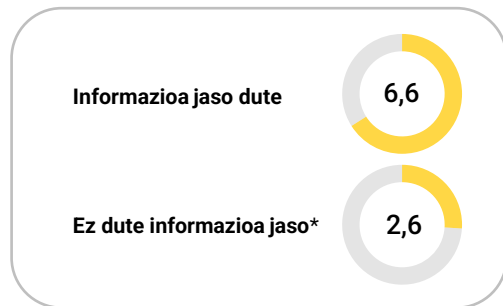


* Net Promotor Score (NPS): % Sustatzaileak - % Kontrakoak.

(P6) Gomendatuko zenieke web orri honen erabilera senitarteko, lagun edo ezagunei?

Oinarria: Gardentasun Atariaren webguneko erabiltzaileak

Informazio Publikoa Eskuratzeko zerbitzuarekiko hasierako asebetetze orokorra

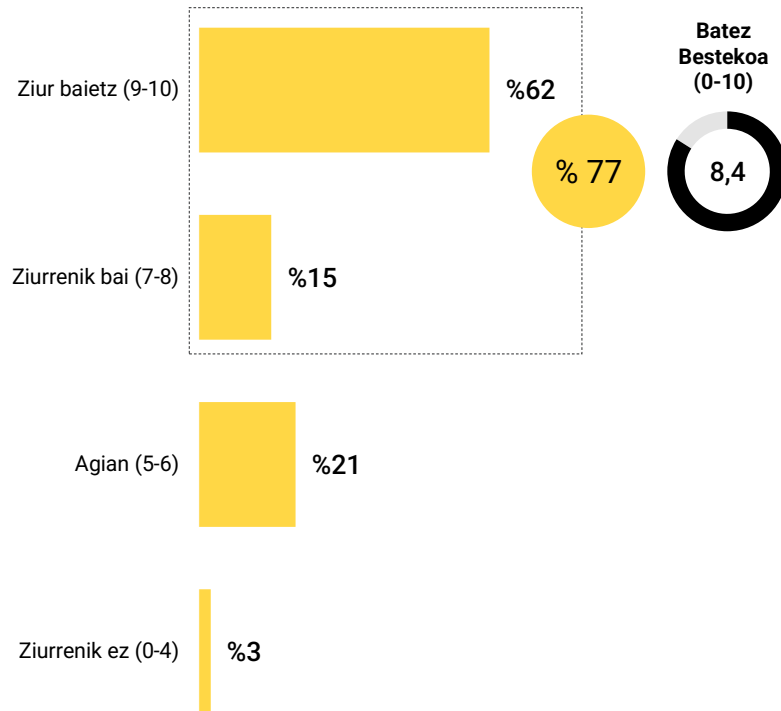
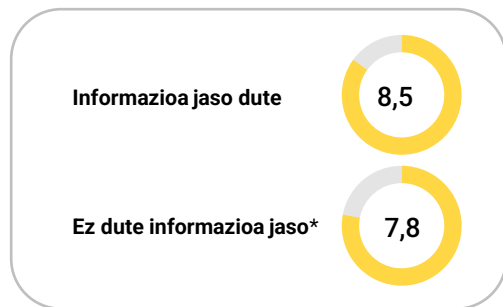


(P6) Zein neurritan zaude pozik BFaren informazio publikoa eskuratzeko zerbitzuarekin?

Oinarria : Informazio publikoa eskatu duten elkarrizketatuak.

* Laginaren oinarria oso txikia da; beraz, datuak kontu handiz aztertu behar dira.

Informazio Publikoa Eskuratzeko zerbitzua erabiltzen jarraitzeko prestasuna

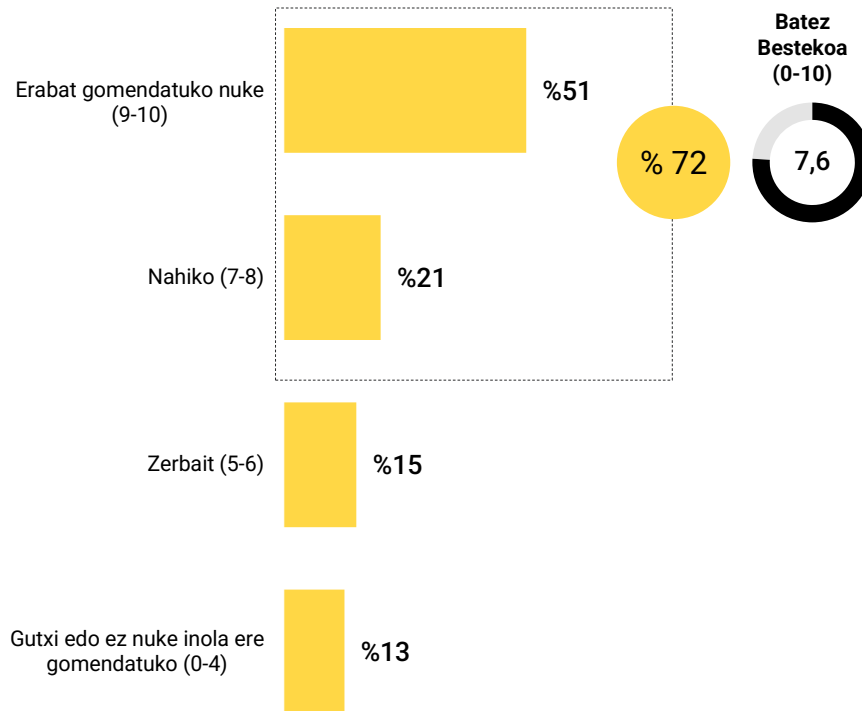
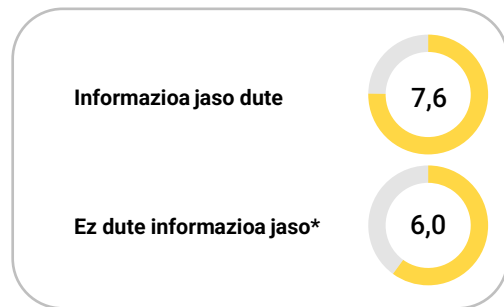


(P7) Berrir erabiliko zenuke?

Oinarria : Informazio publikoa eskatu duten elkarriketatuak.

* Laginaren oinarria oso txikia da; beraz, datuak kontu handiz aztertu behar dira.

Informazio publikoa eskuratzeko zerbitzuaren gomendioa

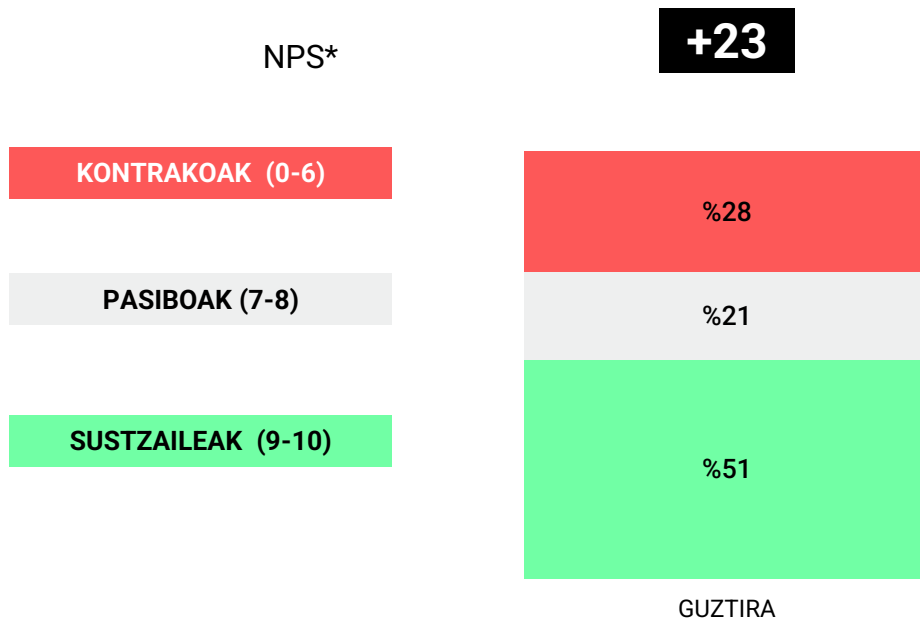


(P8) Informazio publikoa eskuratzeko zerbitzua lagunei, senideei edo ezagunei gomendatuko zenuke?

Oinarria : Informazio publikoa eskatu duten elkarrizketatuak.

* Laginaren oinarria oso txikia da; beraz, datuak kontu handiz aztertu behar dira.

Informazio publikoa eskuratzeko zerbitzuaren gomendioa



* Net Promotor Score (NPS): % Sustatzaileak - % Kontrakoak.

(P8) Informazio publikoa eskuratzeko zerbitzua lagunei, senideei edo ezagunei gomendatuko zenuke?

Oinarria : Informazio publikoa eskatu duten elkarriketatuen.

B. Ikerketaren emaitzak

B.2. Asebetetze xehatua

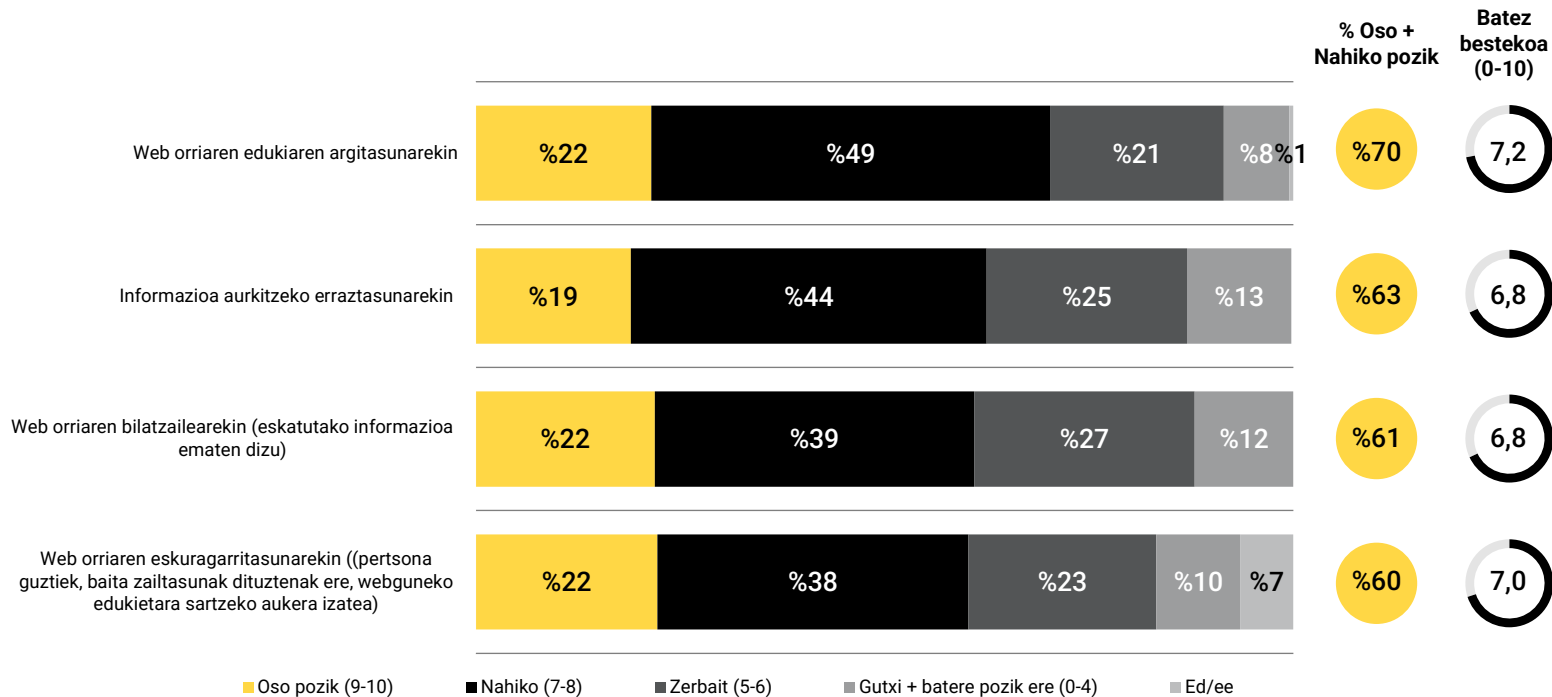
B.2.1. Webgunearen irisgarritasuna

B.2.2. Zerbitzuak eskaintzen duen informazioa

B.2.3. Informazio publikoa eskuratzeko eskubidea

B.2.4. Webguneari buruzko salaketak, kexak, erreklamazioak edo iradokizunak kudeatzea

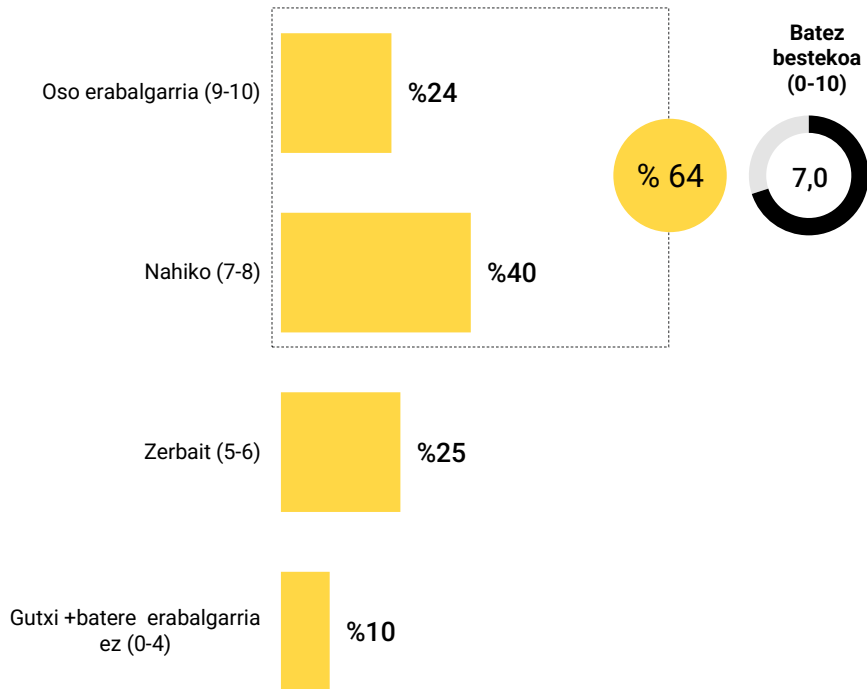
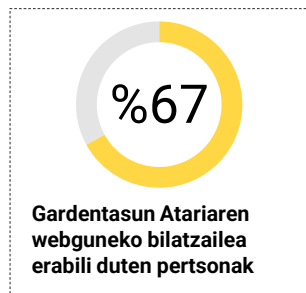
Gardentasun ataria web orriaren balorazioa



(P7A) Zein punturaino zaude pozik....? Eskala batean non 0 "batere pozik ez" eta 10 "oso pozik" esan nahi duen

Oinarria: Gardentasun Atariaren webguneako erabiltzaileak

Webgunearen bilatzailearen balorazioa



(P8A) – Zer neurritan uste duzu bilatzaileak ematen duen informazioa erabilgarria dela?

Oinarria : Gardentasun Atariaren webguneko bilatzailea erabili duten pertsonak

B. Ikerketaren emaitzak

B.2. Asebetetze xehatua

B.2.1. Webgunearen irisgarritasuna

B.2.2. Zerbitzuak eskaintzen duen informazioa

B.2.3. Informazio publikoa eskuratzeko eskubidea

B.2.4. Webguneari buruzko salaketak, kexak,
erreklamazioak edo iradokizunak kudeatzea

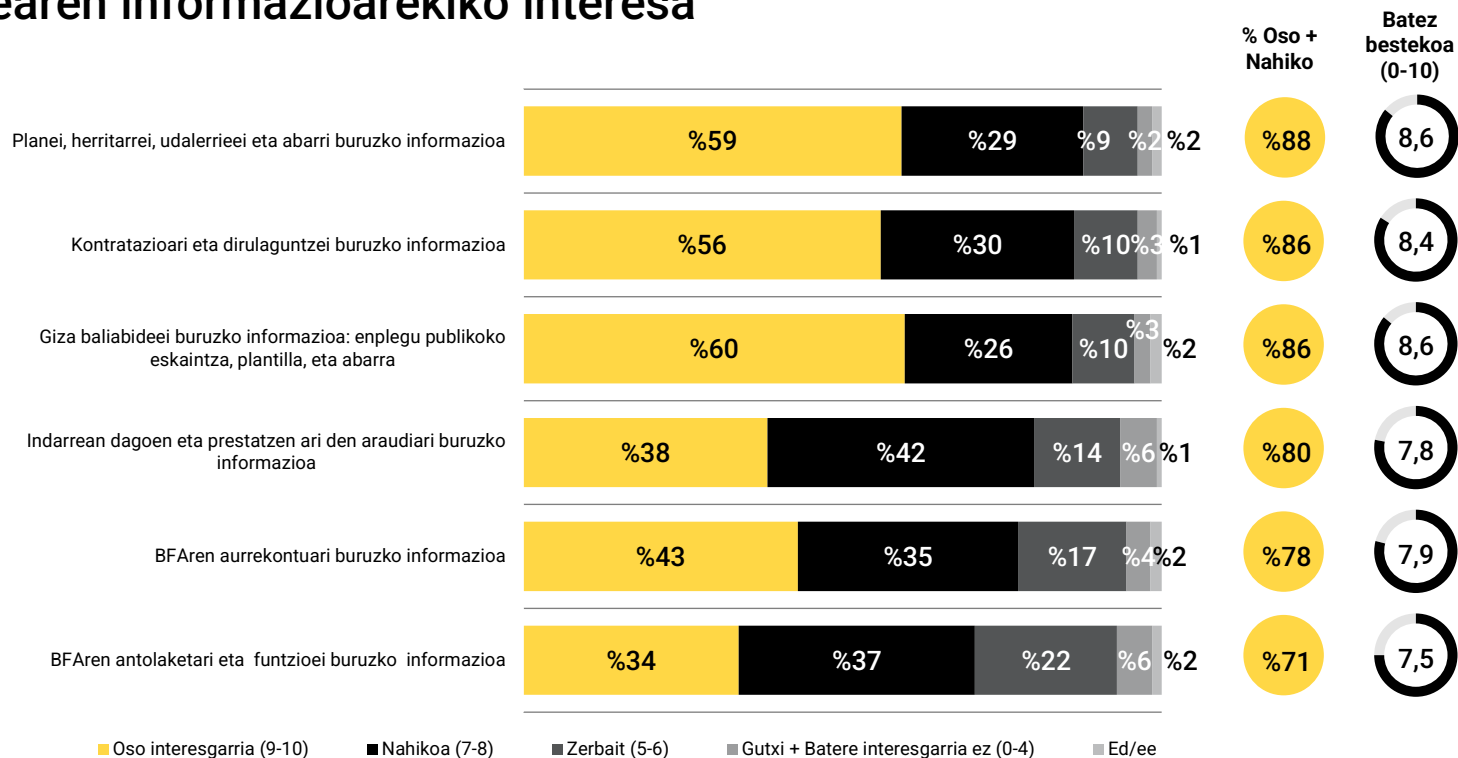
Webgunean eskuragarri dagoen informazioaren ezagutza



(P10) Ba al zenekien BFA-ren gardentasun webguneak informazio hau eskaintzen zuela?

Oinarria: Gardentasun Atariaren webguneko erabiltzaileak

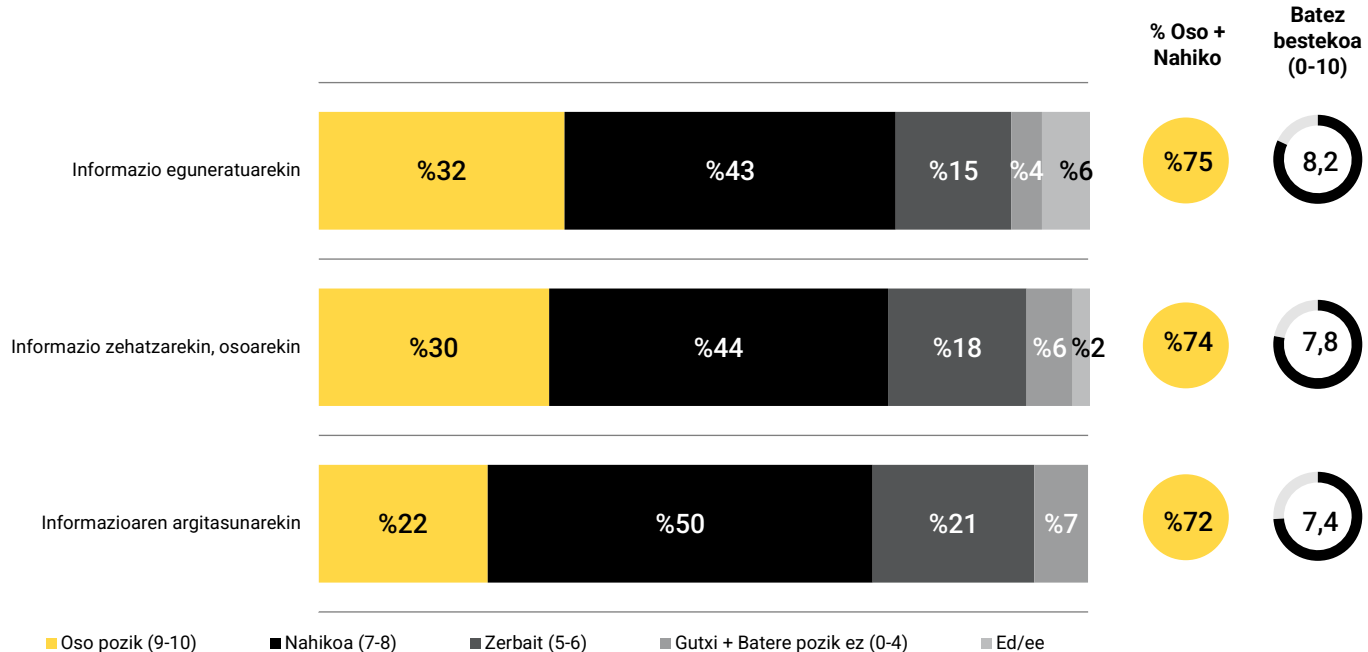
Webgunearen informazioarekiko interesa



(P16A) – Zer neurritan iruditzen zaizu interesgarria BFAren gardentasun webguneak ematen duen informazioa?

Oinarria: Gardentasun Atariaren webguneako erabiltzaileak

Emandako informazioarekiko asebetetzea



(P11) – Zein punturaino zaude pozik ...?

Oinarria: Gardentasun Atariaren webguneko erabiltzaileak

B. Ikerketaren emaitzak

B.2. Asebetetze xehatua

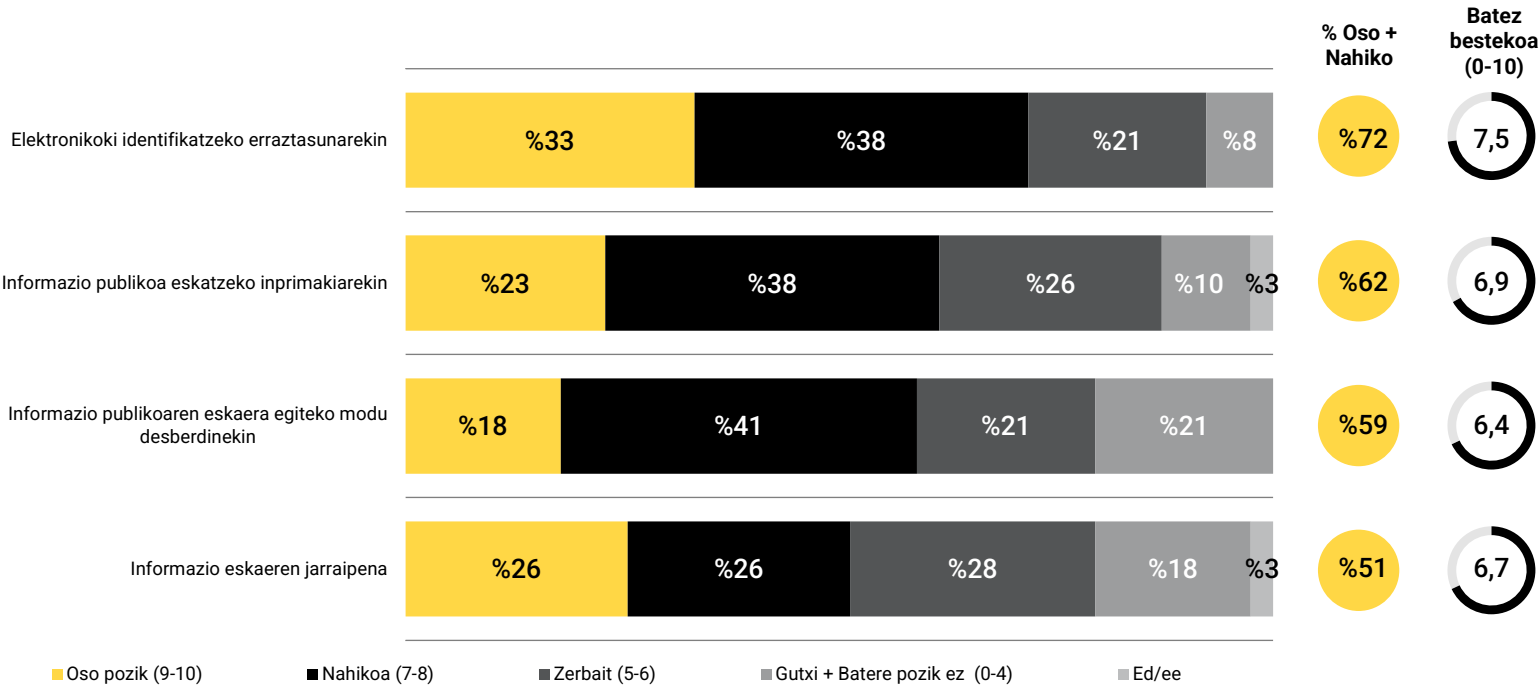
B.2.1. Webgunearen irisgarritasuna

B.2.2. Zerbitzuak eskaintzen duen informazioa

B.2.3. Informazio publikoa eskuratzeko eskubidea

B.2.4. Webguneari buruzko salaketak, kexak,
erreklamazioak edo iradokizunak kudeatzea

Informazio publikoa eskuratzeko prozesuaren balorazioa



(P10B) – Baloratu 0 “batere pozik ez” eta 10 “oso pozik” arteko eskala batean honako alderdi hauek.
Oinarria : Informazio publikoa eskatu duten elkarriketatutak.

Eskaera nola egin jakiteko emandako informazioaren balorazioa



(P10A) – Informazio publikoa eskuratzeko eskaera nola egin azaltzen duen webgunean agertzen den informazioari dagokionez, nola baloratzen duzu...?
Oinarria : Informazio publikoa eskatu duten elkarrizketatuak.

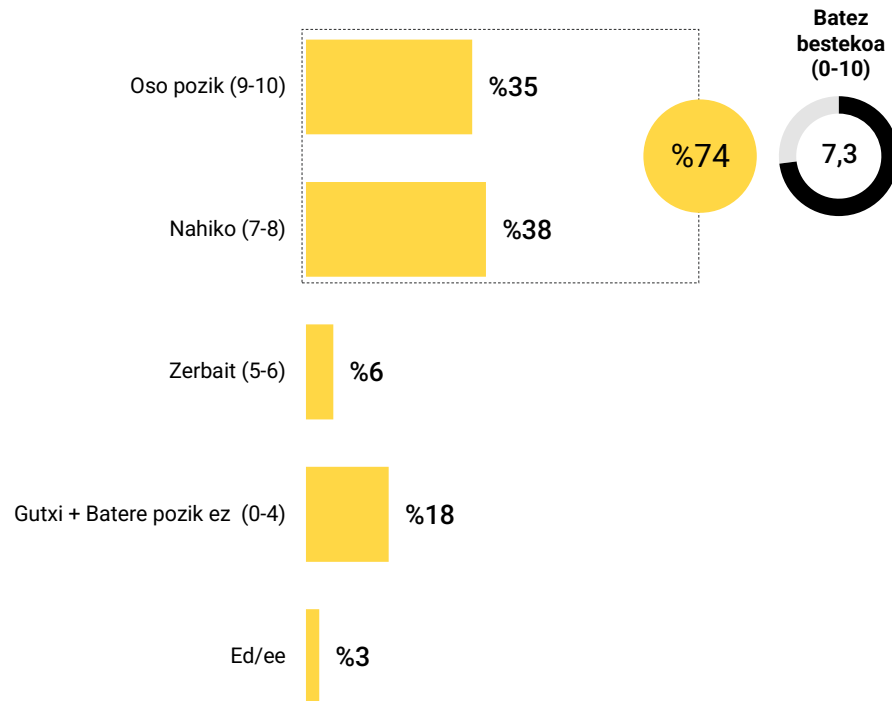
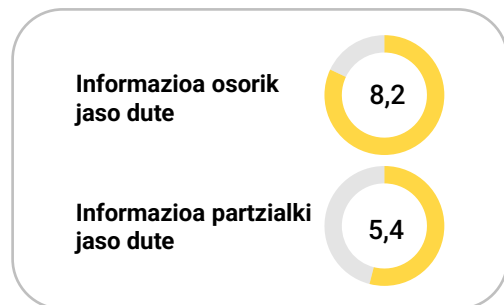
Jasotako informazio publikoaren balorazioa



(P12) – Zenbateraino zaude pozik...?

Base: Informazio publikoa eskatu eta informazioa jaso duten pertsona elkarriketatutak

Eskabidea egin ondoren jasotako informazio kopuruaren balorazioa



(P11) – Egin zenuen informazio-eskaera kontuan hartuta, zein neurritan zaude pozik jasotako informazio kopuruarekin?

Base: Informazio publikoa eskatu eta informazioa jaso duten pertsona elkarriketatutak

B. Ikerketaren emaitzak

B.2. Asebetetze xehatua

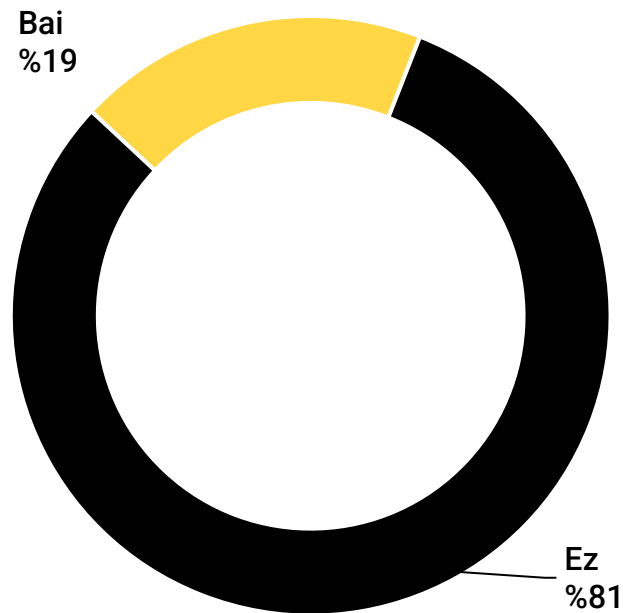
B.2.1. Webgunearen irisgarritasuna

B.2.2. Zerbitzuak eskaintzen duen informazioa

B.2.3. Informazio publikoa eskuratzeko eskubidea

B.2.4. Webguneari buruzko salaketak, kexak,
erreklamazioak edo iradokizunak kudeatzea

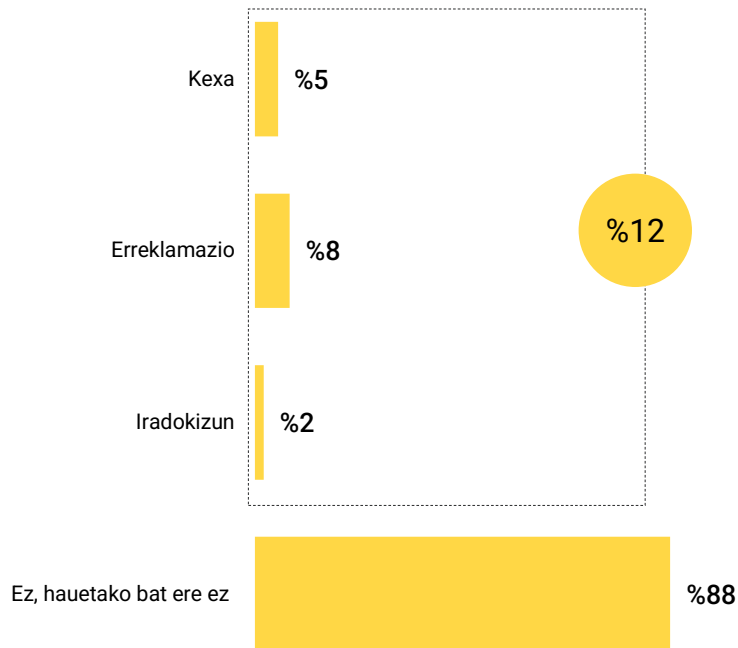
Gardentasunaren arloko salaketak



(P12A) – Gardentasunaren arloko salaketek balio dute erakunderen batek derrigorrezko informazioa argitaratzen ez duela edo gardentasunari buruzko foru arauak eskatzen duen informazioa borondatez ematen ez duela jakinarazteko. Hau ezagutzen zenuen?

Oinarria: Gardentasun Atariaren webguneko erabiltzaileak

Egindako kexak, erreklamazioak edo iradokizunak

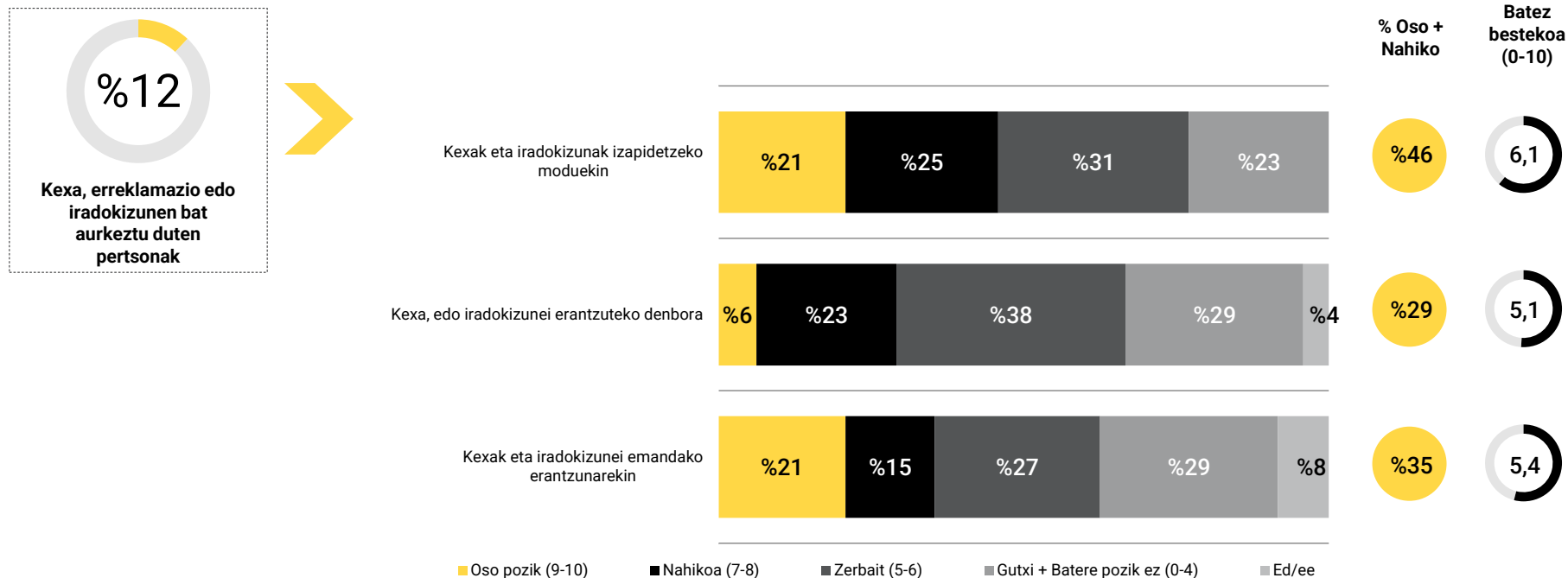


(P14) – Kexarik, erreklamaziorik edo iradokizunik egin al duzu?*

Oinarria: Gardentasun Atariaren webguneko erabiltzaileak

*Erantzun anitzeko galdera. Ehunekoa %100etik gorakoa izan daiteke.

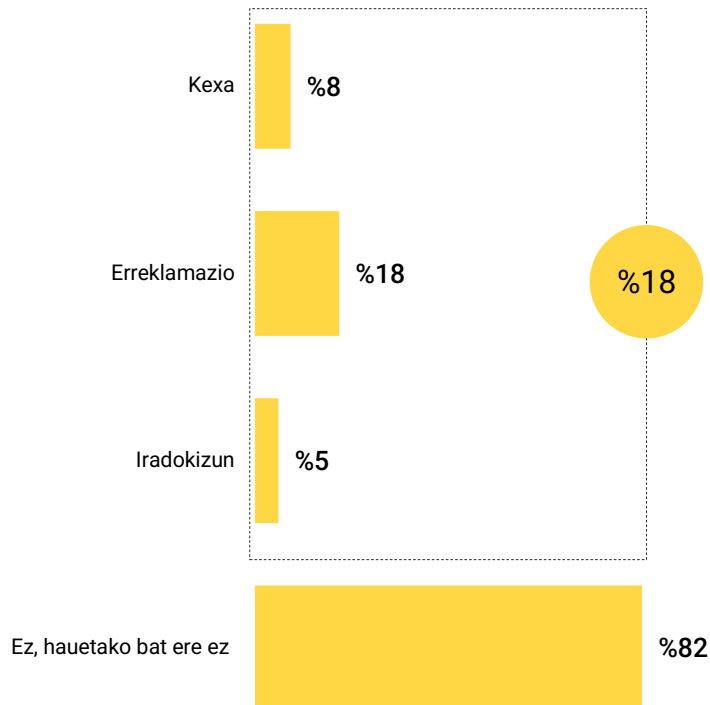
Kexa, erreklamazio edo iradokizunen prozesuekiko asebetetzea



(P17) – Zein punturaino zaude pozik...?

Oinarria : Kexa, erreklamazio edo iradokizunen bat aurkeztu duten pertsonak

Egindako kexak, erreklamazioak edo iradokizunak



(P13A) – Kexarik, erreklamaziorik edo iradokizunik egin al duzu?*

Oinarria : Informazio publikoa eskatu duten elkarrizketatuak.

* Erantzun anitzeko galdera. Ehunekoa %100etik gorakoa izan daiteke.

Kexa, erreklamazio edo iradokizunen prozesuekiko asebetetzea



(P15) – Zein neurritan zaude pozik...?

Oinarria : Kexa, erreklamazio edo iradokizunen bat aurkeztu duten pertsonak *

* Laginaren oinarria oso txikia da; beraz, datuak kontu handiz aztertu behar dira.

B. Ikerketaren emaitzak

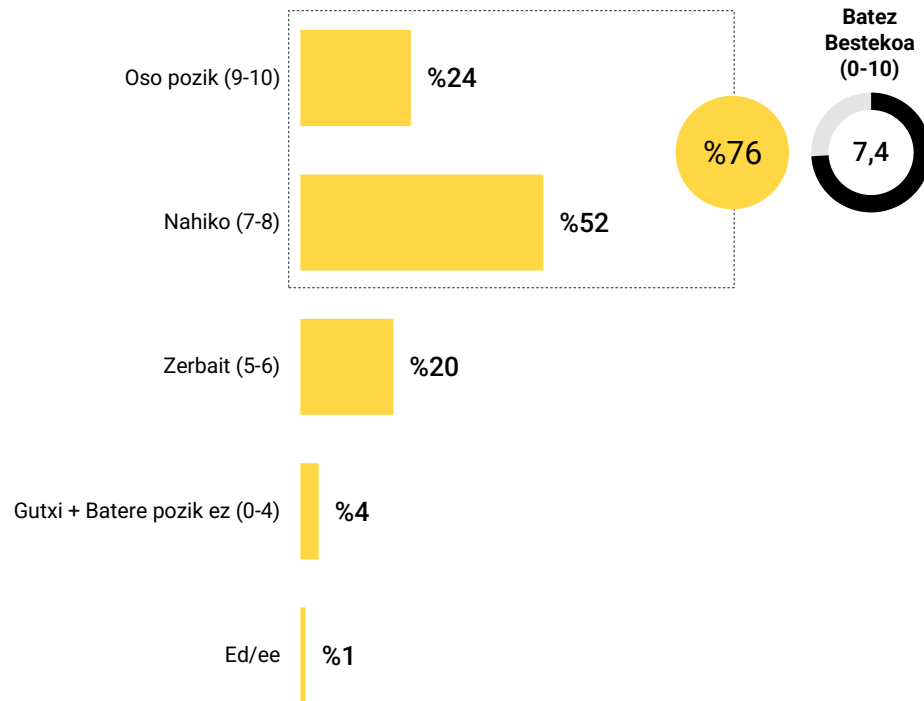
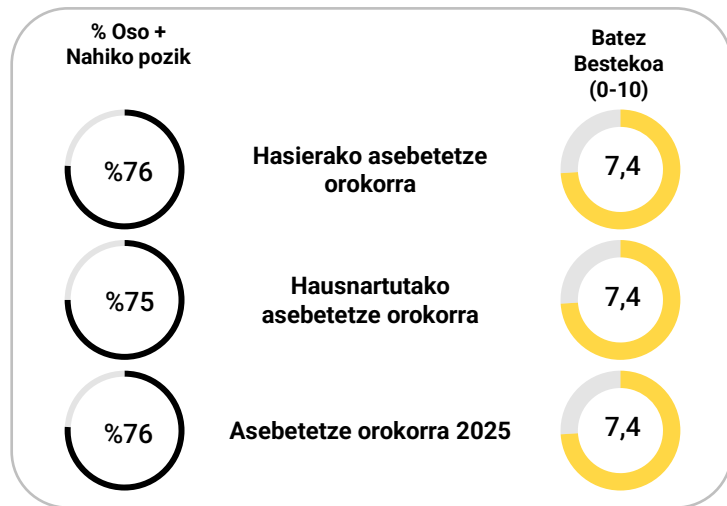
B.0. Zerbitzuaren erabilera ohiturak

B.1. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Asebetetze xehatua

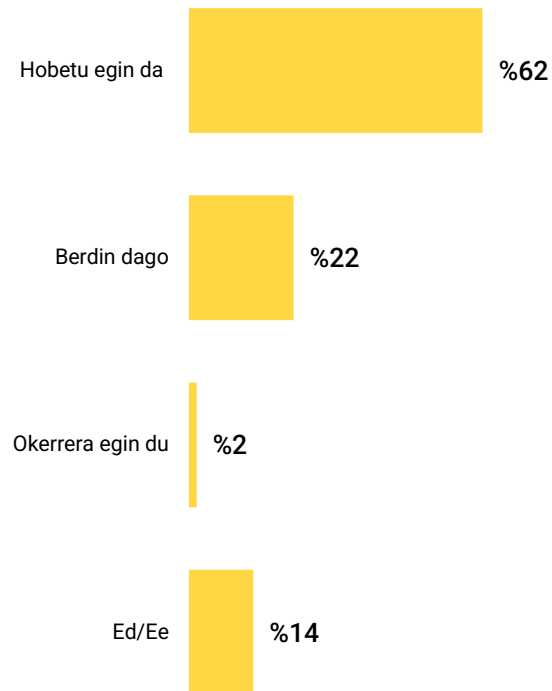
B.3. Hausnartutako asebetetze orokorra

Gardentasun webgunearekiko asebetetze orokor hausnartua



(P18) – Zenbateraino zaude pozik Bizkaiko Foru Aldundiaren gardentasunari buruzko web orriak emandako informazioarekin? Orik "batere pozik ez" 10 era "oso pozik" bitarteko eskalan
 Oinarria: Gardentasun Atariaren webguneako erabiltzaileak

Gardentasun atariaren bilakaera



(P19) – Azken urteekin alderatuta argitaratutako informazioa...

Oinarria: Gardentasun Atariaren webguneko erabiltzaileak

* Erantzun bakarreko galdera.

Hobetzeko iradokizunak



Iradokizunen
batez besteko
kopurua

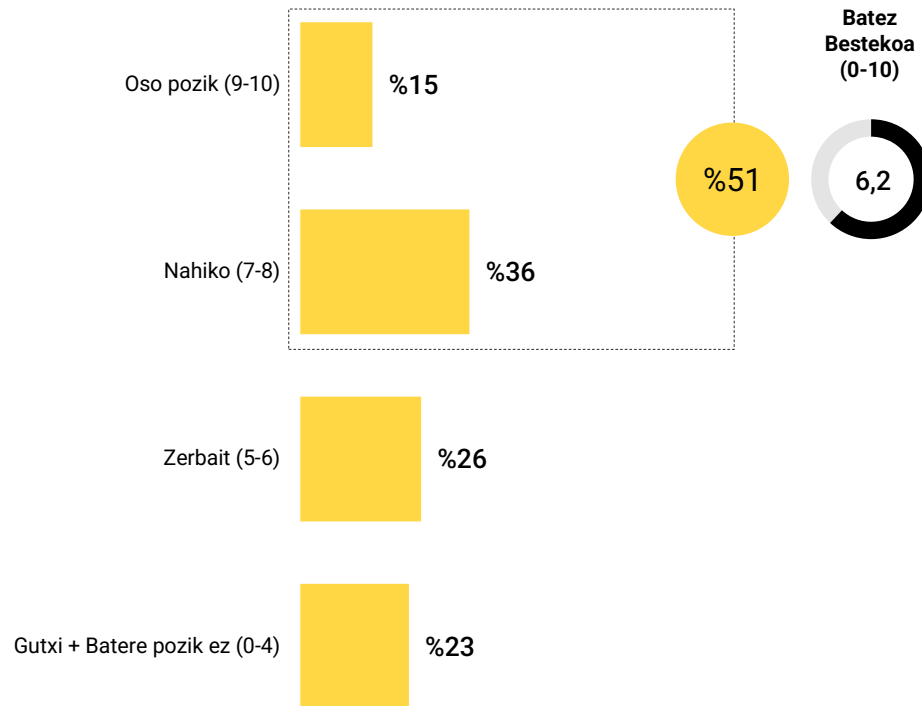
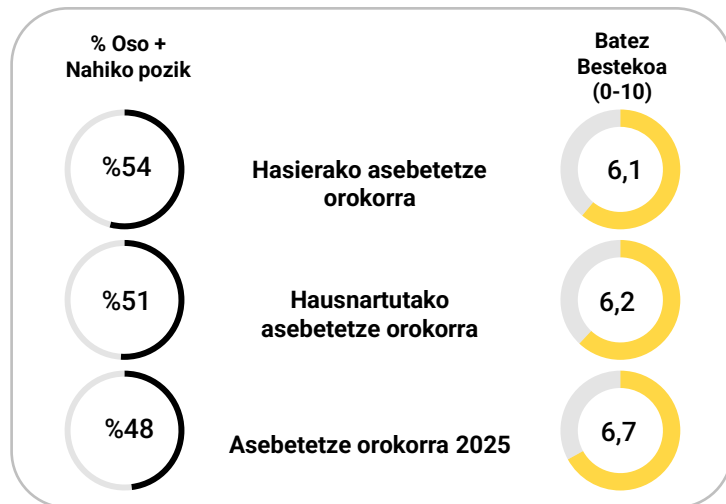
1,26

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

Oinarria: Gardentasun Atariaren webguneko erabiltzaileak

* Erantzun anitzeko galdera. Ehunekoa %100etik gorakoa izan daiteke.

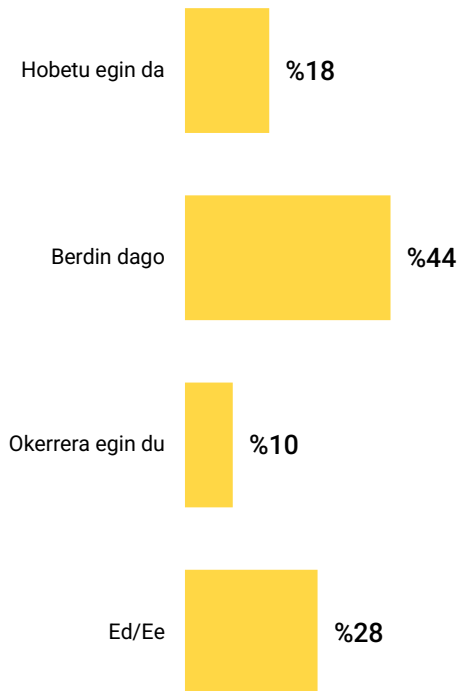
Informazio Publikoa Eskuratzeko zerbitzuarekiko asebetetze orokor hausnartua



(P16) – Zenbateraino zaude pozik BFA-ko informazio publikoa eskatzeko eskubidearen zerbitzuarekin?

Oinarria : Informazio publikoa eskatu duten elkarrizketatuak.

Informazio Publikoa Eskuratzeko zerbitzuaren bilakaera

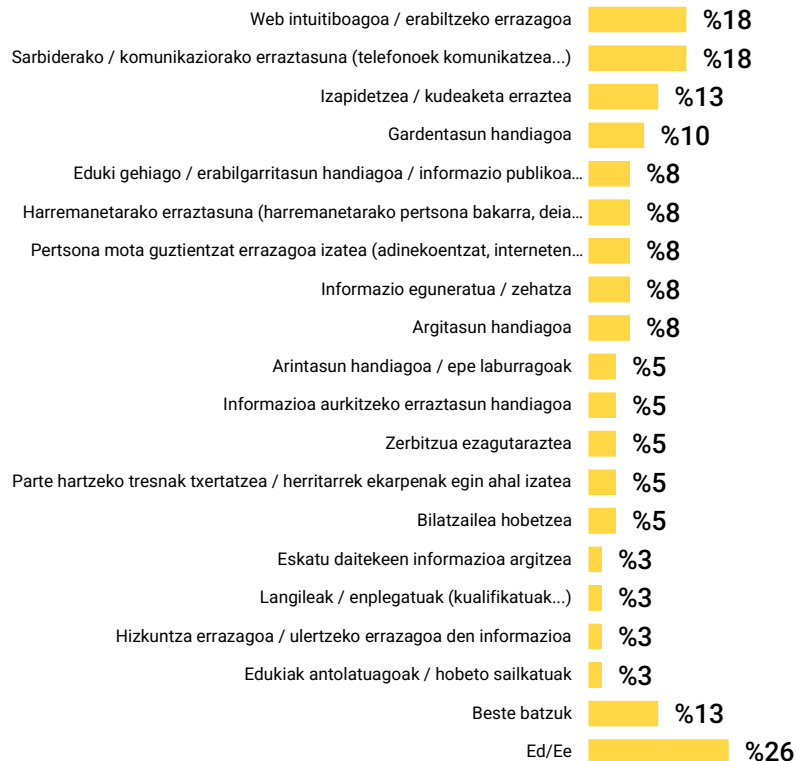


(P17) – Azken urteekin alderatuta esango zenuke zerbitzu hau...

Oinarria : Informazio publikoa eskatu duten elkarrizketatuak.

* Erantzun bakarreko galdera.

Hobetzeko iradokizunak



**Irakokizunen
batez besteko
kopurua**

2,06

(P18) – Irakokizunik bururatzen al zaizu BFA-ko informazio publikoa eskuratzeko eskubidearen zerbitzua hobetzeko?*

Oinarria : Informazio publikoa eskatu duten elkarrizketatuak.

* Erantzun anitzeko galdera. Ehunekoa %100etik gorakoa izan daiteke.

C. Zerbitzu Kartaren betetze maila

Zerbitzu Karta

GURE KONPROMISOAK



- › Hurrengo orrialdeetan Zerbitzu Kartan jasotako konpromisoen betetze mailan sakonduko dugu : Gardentasun Ataria eta Informazio Publikoa Eskuratzea 2025-2026.
- › Horretarako, karta horretan argitaratutako konpromisoak gogoraraziko ditugu eta dagokien arloa edo dimentsioa zehaztuko dugu; ondoren, inkestaren emaitza eta konpromisoaren betetze-maila ezagutuko ditugu.

Zerbitzu Karta

› Jarraian, Gardentasun Atarirako aztertu berri diren adierazleak betetzen diren egiaztatzeko taula bat jaso dugu:

KONPROMISOA

Informazio erabilgarria eskaintzea

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 DUGUN

Batezbesteko puntuazioa 8tik gorakoa
asebetetze inkestan

7,5



EZ DA BETETZEN

7,8



BETETZEN DA

- Informazioaren argitasunarekin
- Informazio eguneratuarekin
- Informazio zehatzarekin, osoarekin

7,4
8,2
7,8

Zerbitzu Karta

› Jarraian, Informazio Publikoa Eskuratzeko eskubideari buruz berriki aztertutako adierazleen betetze-maila egiaztatzeko taula adierazgarri bat aurkezten da:

KONPROMISOA	NOLA NEURTZEN DUGUN	EMAITZA
Informazio argia eta ulergarria eskaintzea	Batezbesteko puntuazioa 7tik gorakoa asebetetze inkestan	7,2  BETETZEN DA
Informazio-eskaeren jarraipena erraztea	Batezbesteko puntuazioa 7tik gorakoa asebetetze inkestan	Informazioa jaso du: 7,1  BETETZEN DA Ez du informaziorik jaso: 5,3  EZ DA BETETZEN GUZTIRA: 6,7  EZ DA BETETZEN

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

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