

Emaitzen aurkezpena

# BIZKAIKO KONTRATAZIO ZENTRAL FORALAREN ASEBETETZE ETA ITXAROPEN EGUNERATZEAREN IKERKETA

# A. Planteamendu metodologikoa

### › Helburu nagusia

Bizkaiko Kontratazio Zentral Foralaren zerbitzuko erabiltzaileen asebetetzea aztertzea eta itxaropenak eguneratzea.

### › Helburu zehatzak

- Bizkaiko Kontratazio Zentral Foralaren zerbitzuarekiko harremana aztertzea.
- Kontratazio Zentroaren zerbitzuarekin erabiltzaileek duten asebetetzea eta gomendatzeko prestasuna neurtzea.
- Zerbitzuaren hainbat alderdiren asebetetze maila zehatzagoan sakontzea:
  - Harremanetarako gaitasuna eta eskaintako informazioa.
  - Esleipen prozesua.
  - Erabiltzaileari emandako arreta.
  - Kexak, kontsultak eta iradokizunak kudeatzea.
- Zerbitzu Kartan aurreikusitako konpromisoak betetzen direla egiaztatzea.



### Ikerketa mota



Kuantitatiboa

### Erabilitako teknika



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

### Metodologiaren xehetasuna



Guztira 152 elkarrizketa online egin dira, telefono bidezko indartzearekin, Bizkaiko Kontratazio Zentral Foralaren zerbitzuko erabiltzaileei. Elkarrizketak osatzeko zerbitzuak berak emandako zerbitzuaren erabiltzaileen datu-base batean oinarritu dira.

Zehazki, 131 elkarrizketa Entitateei eta Udalei eta 21 elkarrizketa Enpresa Esleipen-emailei egin zaizkie.

Horrek %95,5eko konfiantza-mailarako  $\pm 7,71$ ko lagin-akatsa suposatzen du..

### Analisi Unibertsoa



Kontratazio Zentroaren zerbitzuko  
erabiltzaileak

### Landa lanaren data



2025eko apirila eta  
maiatza

## B. Ikerketaren emaitzak

**B.1. Kontratazio zentralarekiko harremana**

---

B.2. Hasierako gogobetetze orokorra eta gomendioa

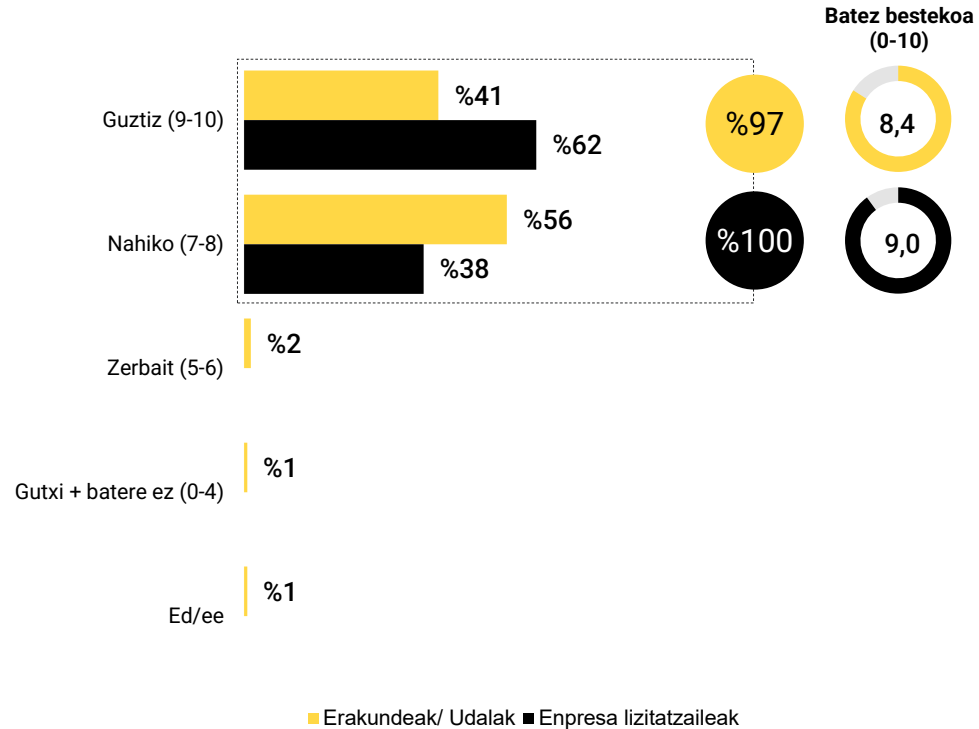
---

B.3. Gogobetetze xehatua

---

B.4. Gogobetetze orokor hausnartua

# Kontratazio Zentralak lizitatu dituen zerbitzuen/horniduren erabilgarritasuna



(P1A) – Zein neurritan uste duzu baliagarriak direla kontratazio-zentraletik lizitatzen diren zerbitzuak/hornidurak?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

## B. Ikerketaren emaitzak

B.1. Kontratazio zentralarekiko harremana

---

**B.2. Hasierako gogobetetze orokorra eta gomendioa**

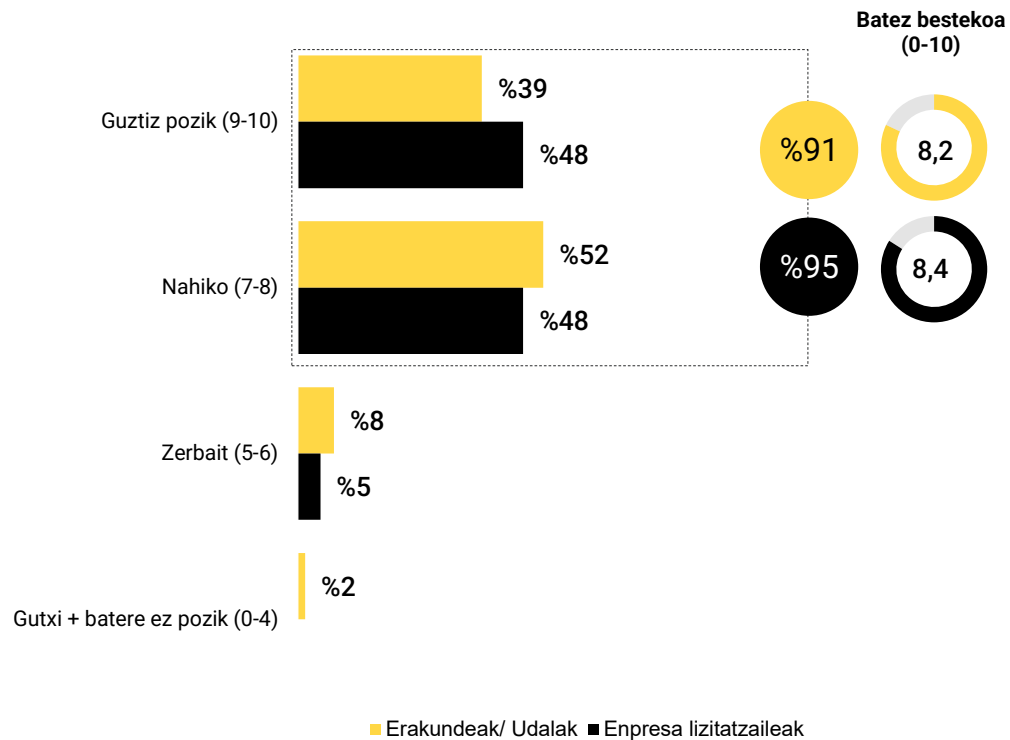
---

B.3. Gogobetetze xehatua

---

B.4. Gogobetetze orokor hausnartua

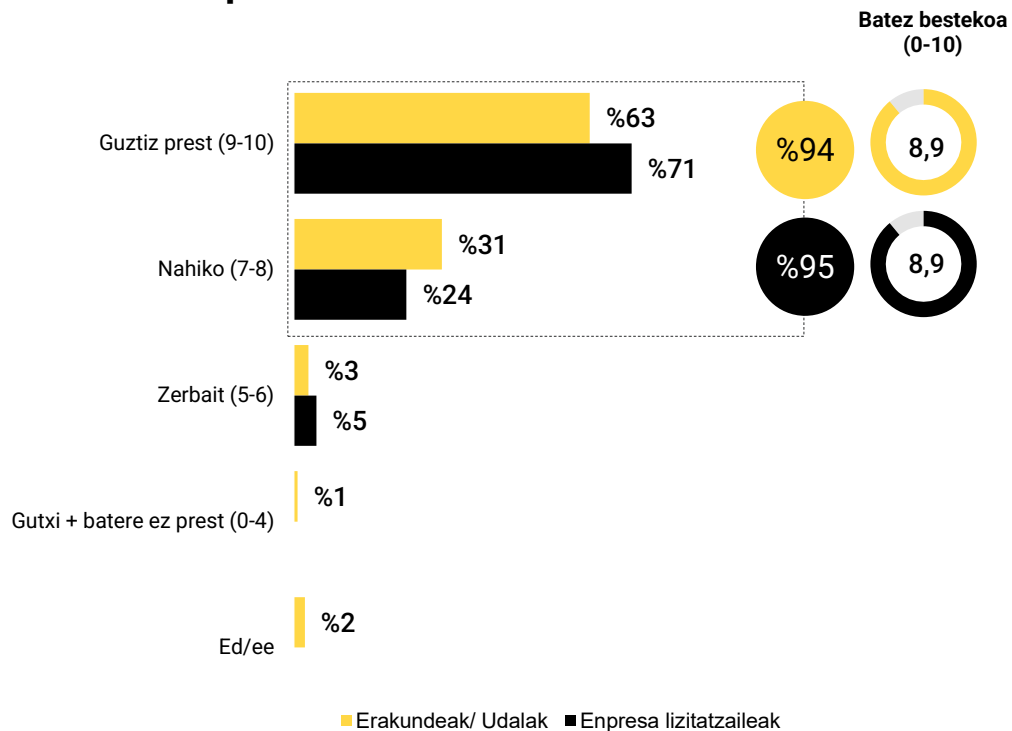
## Hasierako gogobetetze orokorra



(P3) – Jarraitzeko, zein punturaino zauden orokorki asebetea Bizkaiko Kontratazio Zentral Foralaren zerbitzuarekin (BKZF)?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

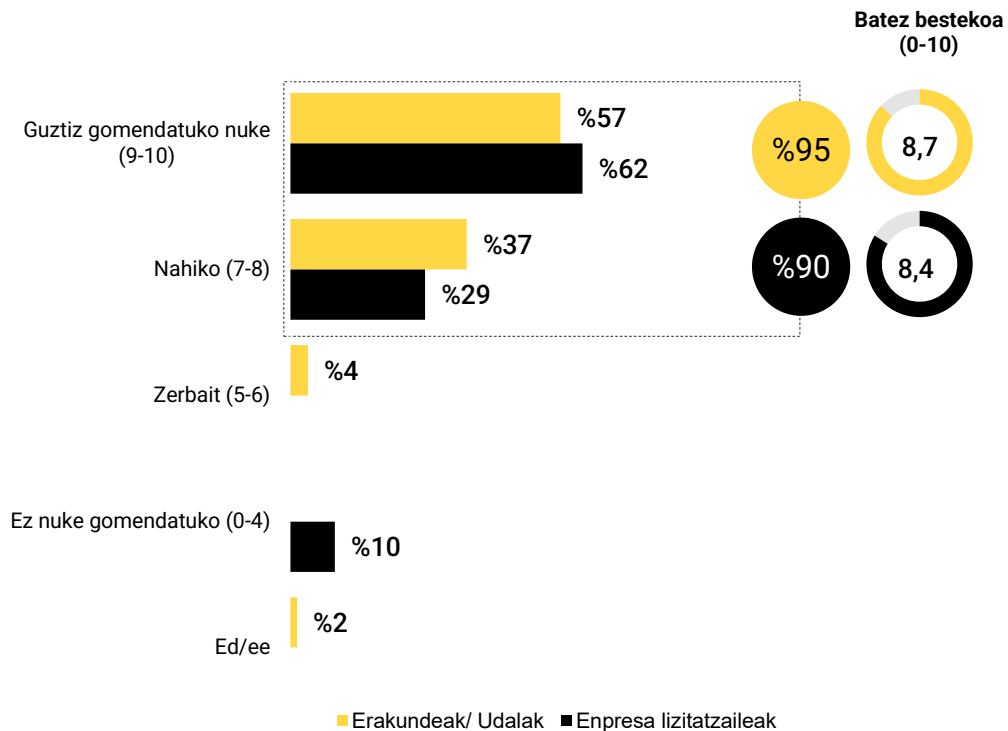
## Zerbitzua erabiltzen jarraitzeko prestasun maila



(P4) – Eta zure esku balego, zer neurritan egongo zinateke zerbitzu hau erabiltzen jarraitzeko prest?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

## Zerbitzuaren gomendio maila

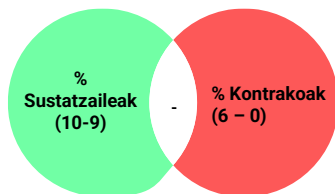


(P5) – Zein neurritan gomendatuko zenieke zerbitzu hau beste erakundeei/ udalei?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

# Zerbitzuaren gomendio maila

Gomendio Garbiaren Indizea (GGI)=



GGI\*

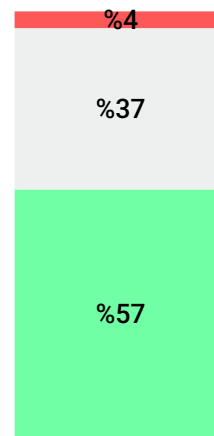
**+53**

**+52**

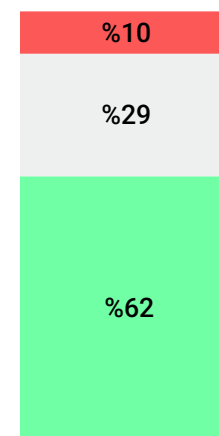
**KONTRAKOAK (0-6)**

**PASIBOAK (7-8)**

**SUSTATZAILEAK (9-10)**



Erakundeak/ Udalak



Enpresa lizitatzailerak

\*Gomendio Garbiaren Indizea: % Sustatzaileak - % Kontrakoak.

(P5) – Zein neurritan gomendatuko zenieke zerbitzu hau erakundeei/ udalei?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

## B. Ikerketaren emaitzak

B.1. Kontratazio zentralarekiko harremana

---

B.2. Hasierako gogobetetze orokorra eta gomendioa

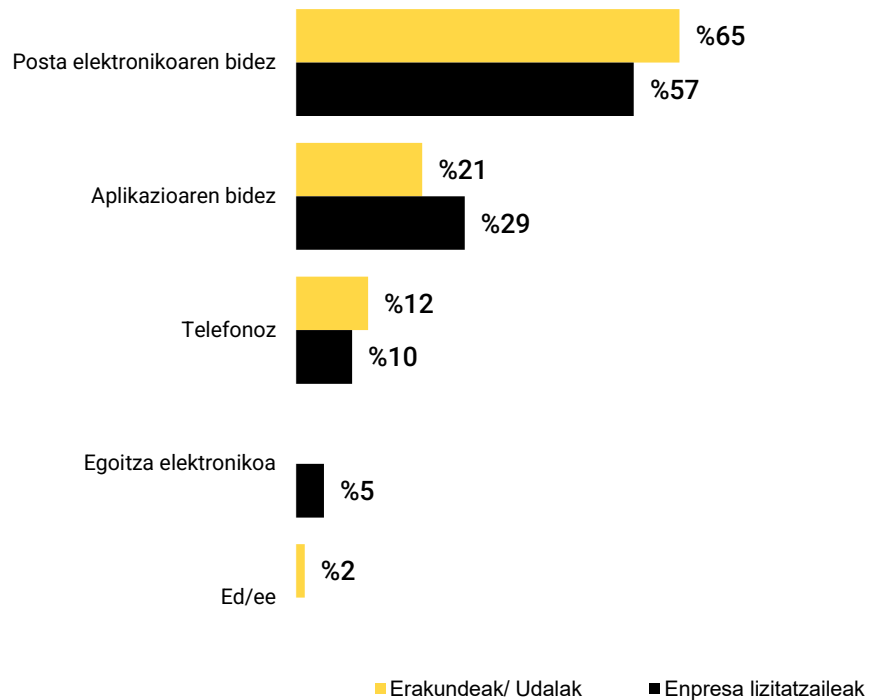
---

**B.3. Gogobetetze xehatua**

---

B.4. . Gogobetetze orokor hausnartua

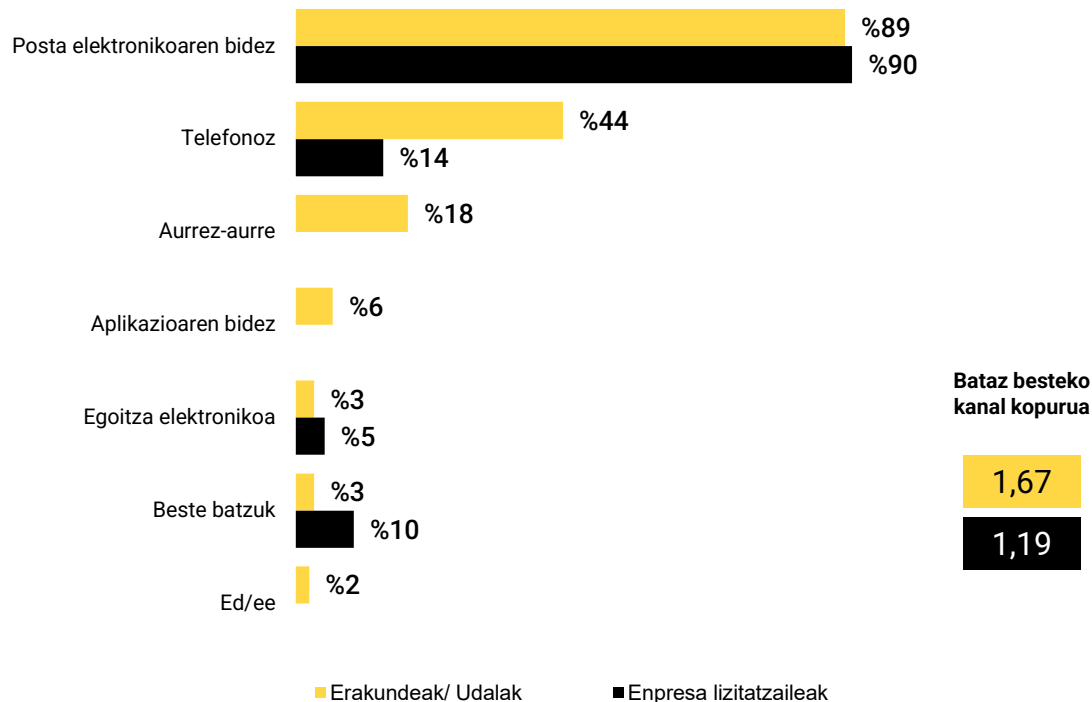
## Erabilitako harremanetarako kanalak



(P6A) – Zein kanalen bidez jartzen zara harremanetan, gehienbat, Bizkaiko Kontratazio Zentral Foralarekin?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

## BKZF-ko informazioa helarazteko erabiltzen dituen kanalak

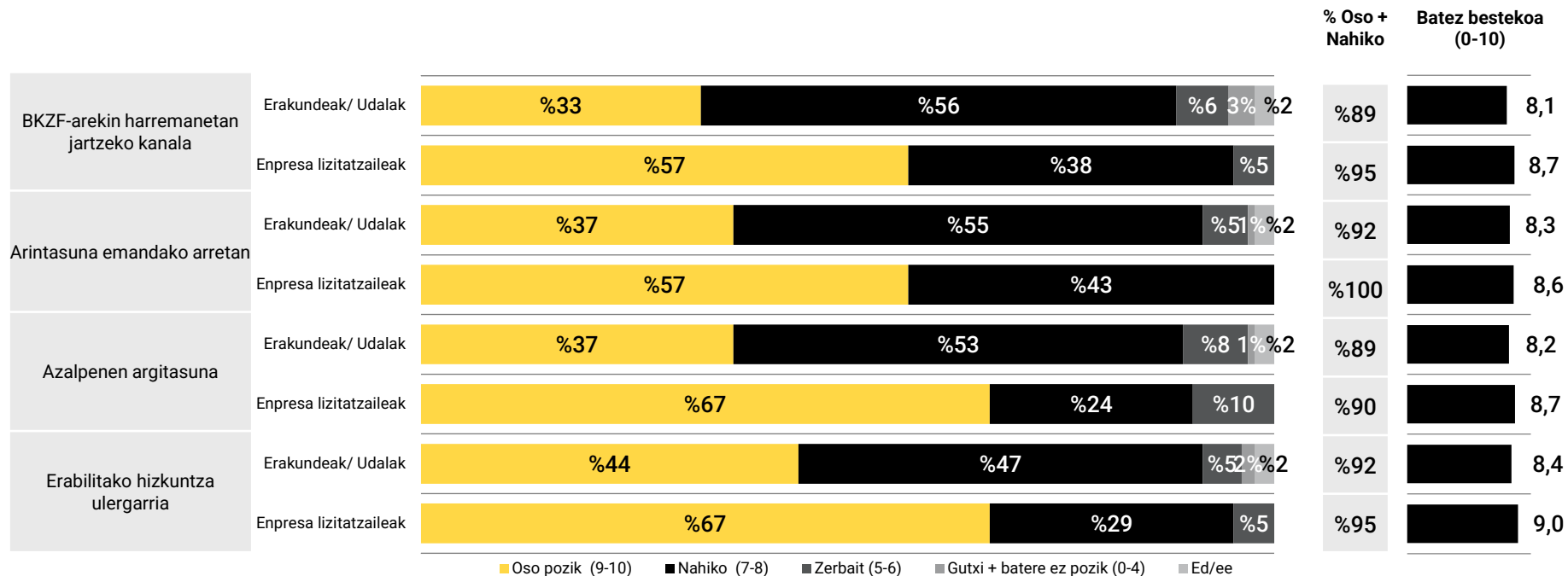


(P7) – Informazioan arreta jarritz. Zein kanal uste duzu egokiena dela BKZF-k informazioa eman dezan?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

\* Erantzun anitzeko galdera, erantzunen batura %100 baino gehiago batu dezake.

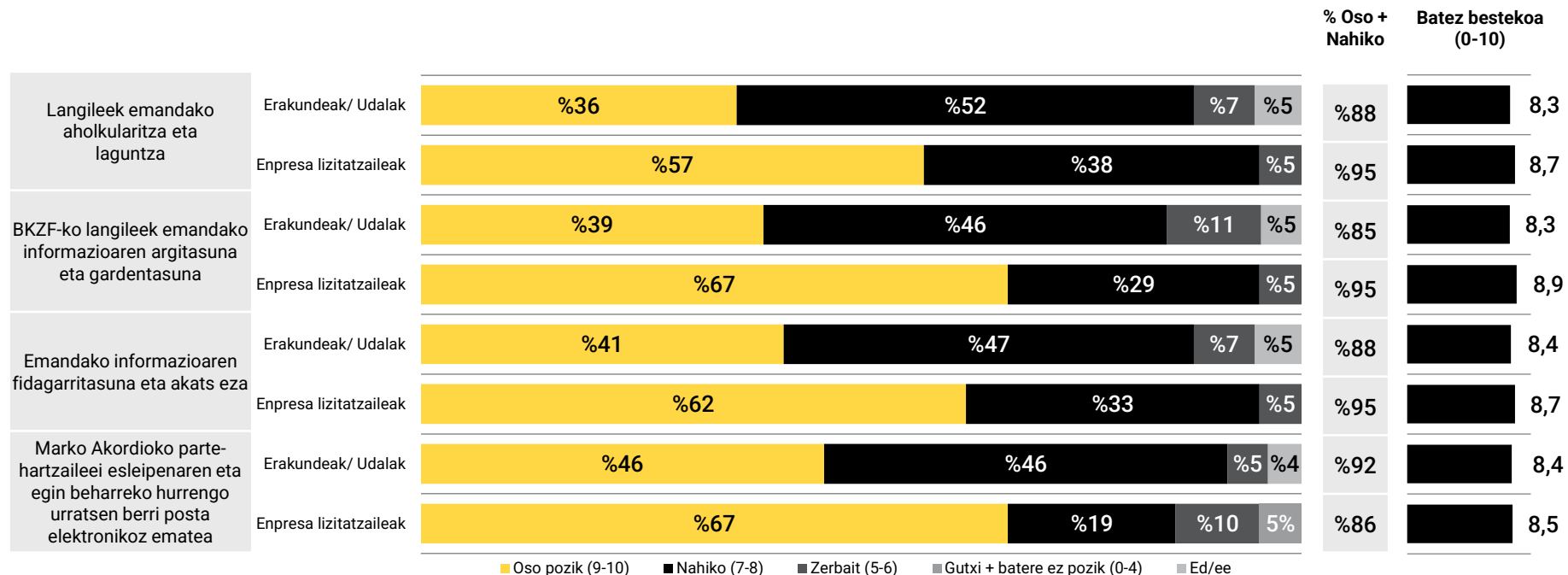
## Zerbitzuarekin izandako harremanekiko asebetetzea



(P6B) – Zein neurritan zaude asebeteta BKZF-rekin dituzun harremanei buruzko alderdi hauekin?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

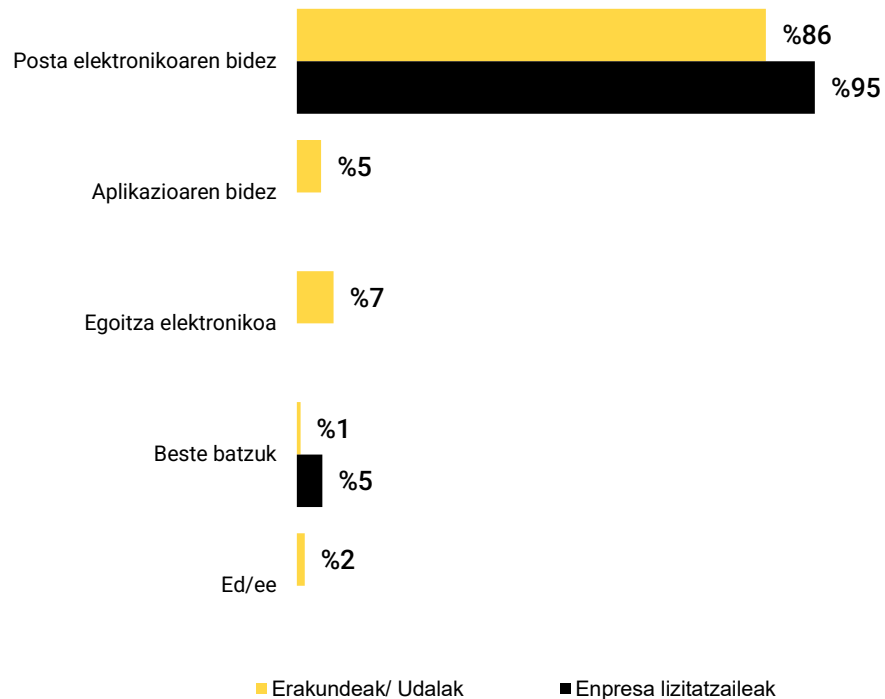
## Zerbitzuak emandako informazioari buruzko asebetetzea



(P9) - Jarraian, zerbitzuaren informazioari buruzko zenbait alderdi azaltzen dira, zenbateraino zaude pozik...?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

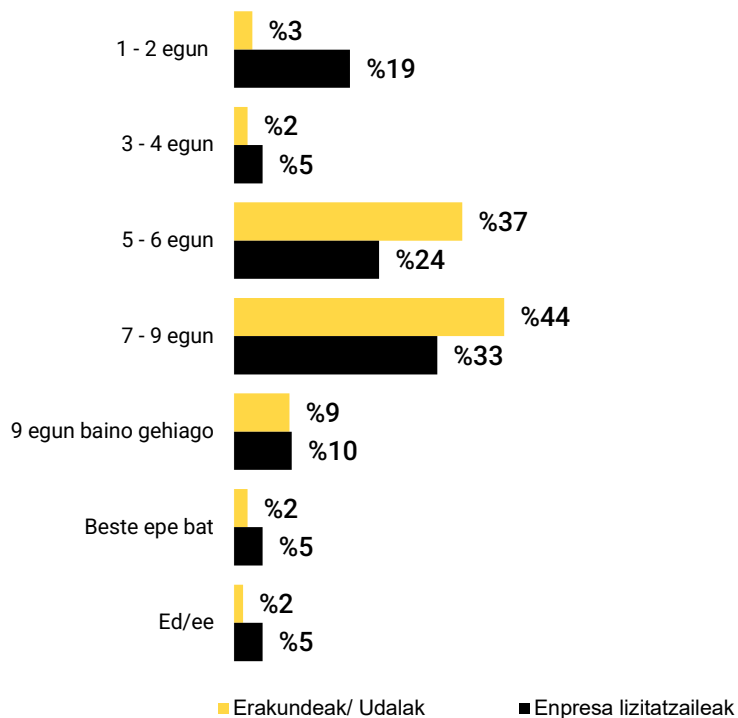
## Esleipena jakinarazteko eta jarraibideak bidaltzeko lehentasunezko kanala



(P11) – Zein kanalen bidez jakinarazi beharko lukete esleipena eta hurrengo jarraibideak?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

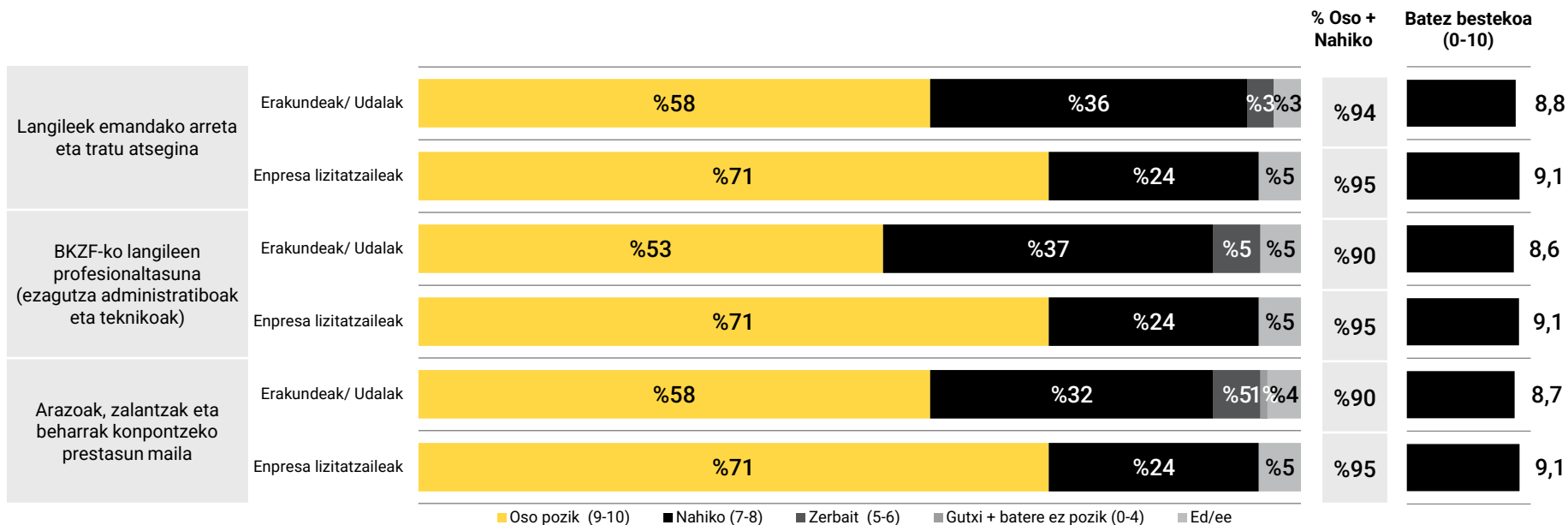
## Esleipena jakinarazi eta jarraibideak bidaltzeko epea



(P10) Erakunde edo udalerriei esleipena eta argibideak jakinarazteko, zein izan beharko litzateke itxaroteko gehiegizko epea?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

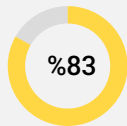
## BKZF-eko langileek eskainitako arretarekiko asebetetzea



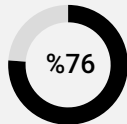
(P13) – Jarraian, BKZF-ko langileek emandako arretarekin zerikusia duten zenbait alderdi azalduko dira, zenbateraino zaude pozik?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

## Kontsultak jakinarazteko kanalak



Kontsultaren bat jakinarazi duten udalak eta enpresa lizitatuak



Bataz besteko kanal kopurua

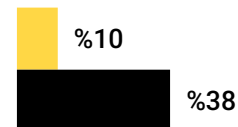
1,31

1,12

Bizkaiko Kontratazio Zentral Foralaren posta elektronikoen bidez



Bizkaiko Kontratazio Zentral Foralaren kontaktatu atalaren bidez



Bizkaiko Foru Aldundiaren erregistro eta herritarrentzako arreta bulegoan



Bizkaiko Foru Aldundiaren kexa eta iradokizunen inprimakiaren bidez, BFAREN webguneko kexa eta iradokizunen atalean aurkitzen dena



■ Erakundeak/ Udalak

■ Enpresa lizitatuak

(P15) – Honako bide hauetatik, zeintzuk erabili dituzu BKZF-rekin izan duzun edozein arazo zalantza, kexa edo iradokizun jakinarazteko? \*

Oinarria : Kontsultaren bat egin duten udalak eta enpresak

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

## B. Ikerketaren emaitzak

B.1. Kontratazio zentralarekiko harremana

---

B.2. Hasierako gogobetetze orokorra eta gomendioa

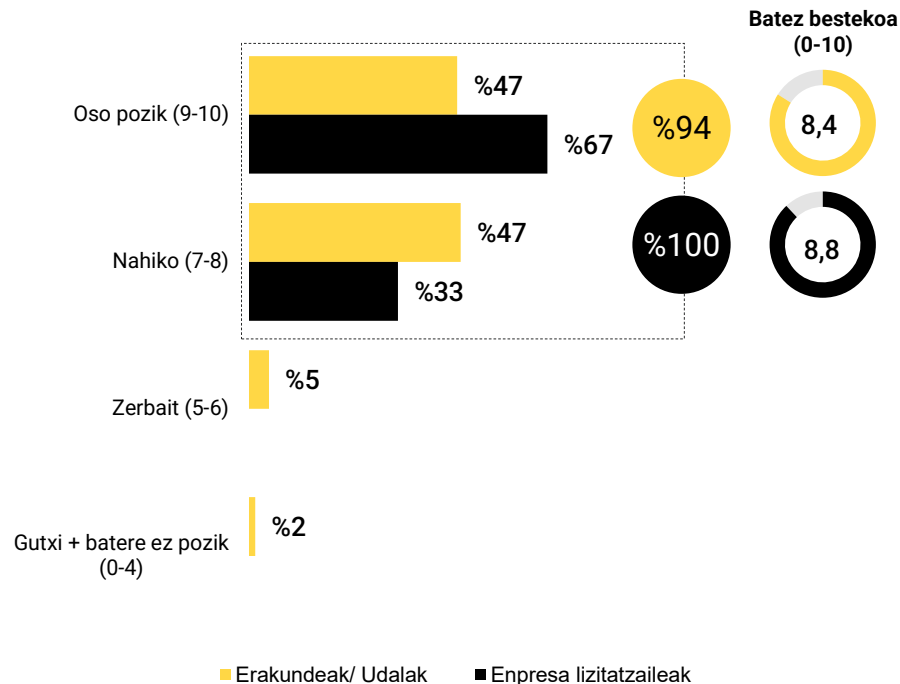
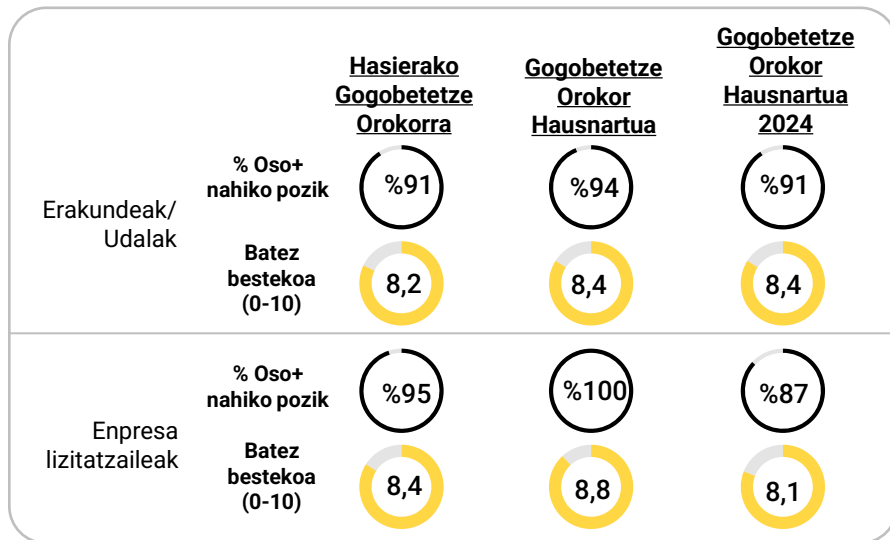
---

B.3. Gogobetetze xehatua

---

**B.4. Gogobetetze orokor hausnartua**

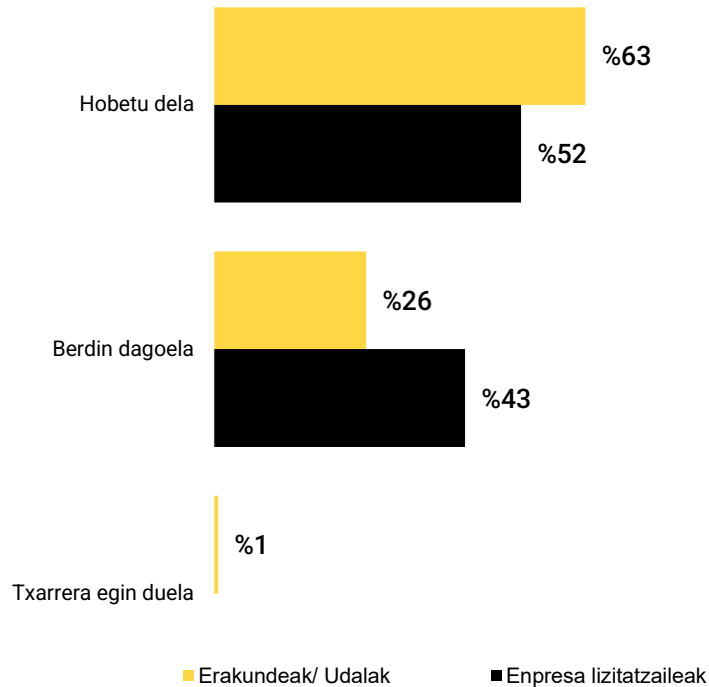
## Gogobetetze orokor hausnartua



(P17) – Bukatzeko, zein punturaino zaude pozik BKZF-k eskainitako zerbitzuarekin?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

## Zerbitzuaren bilakaera



(P18) – Esango zenuke zerbitzu hau, azken urteekin alderatuta...

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

# Hobekuntzarako iradokizunak



Erakundeak /  
Udalak

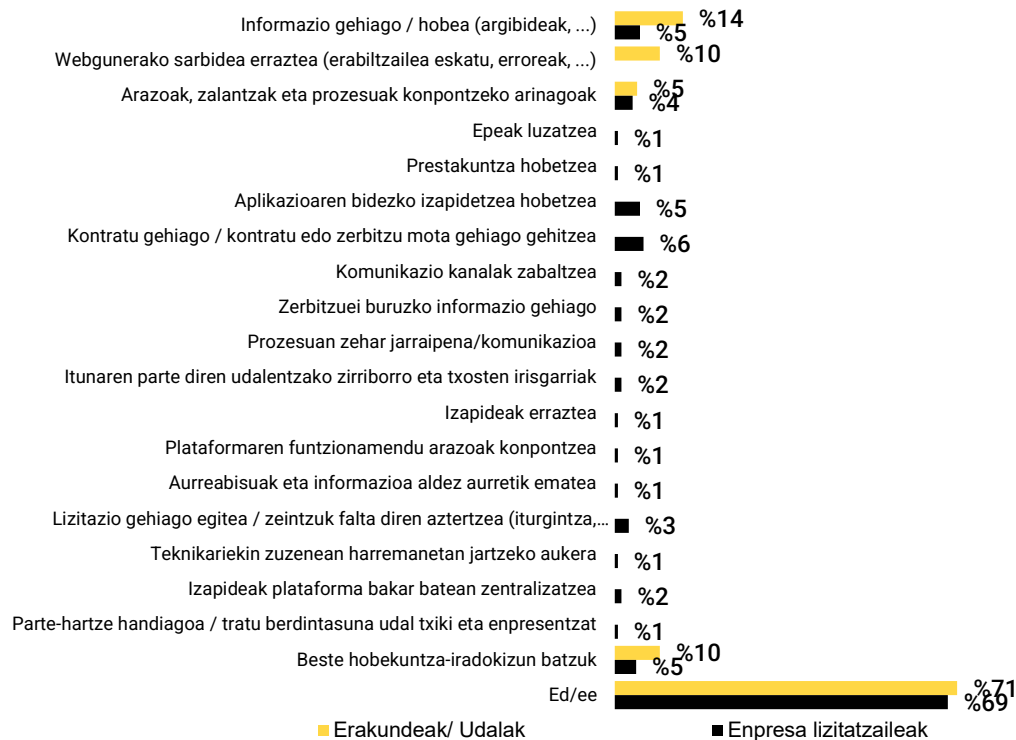


Enpresak  
lizitatuak

Hobekuntza-  
iradokizunen  
batz besteko  
kopurua

1,33

1,35



(P19) – Eta azkenik, iradokizunen bat daukatzue zerbitzu hau hobetzeko?\*

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

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

## C. Zerbitzu Karta

# ZERBITZU KARTA

## GURE KONPROMISOAK



- › Hurrengo orrialdeetan Zerbitzu Kartan agertzen diren konpromisoen betepena aztertuko dogu: **Bizkaiko Kontratazio Zentral Forala 2023-2024.**
- › Horretarako, karta horretan argitaratutako konpromisoak gogoraraziko ditugu eta dagokien arloa edo dimentsioa zehaztuko dugu, ondoren asebetetze inkestaren emaitzak eta konpromisoaren betetze-maila ezagutzeko.

# ZERBITZU KARTA



## BIZKAIKO KONTRATAZIO ZENTRALA

### 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 baloratuz, langileek arazoak, zalantzak eta premiak konpontzearen alde azaldutako jarrerari dagokionez.
- Erakundeen gogobetetasuna baloratuz, arreta profesional eta ezagutza hornituari dagokionez.
- Erakundeen gogobetetasuna baloratuz, arretaren adeitasunari dagokionez.
- Erakundeek eskainitako ondasun/zerbitzuen/horniduren erabilgarritasunarekin duten gogobetetzea baloratuz.
- 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 ehunekoak (%).

# ZERBITZU KARTA



## BIZKAIKO KONTRATAZIO ZENTRALA

### 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 baloratzuz.

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	8,9	 <b>BETETZEN DA</b> Enpresa lizitatzailleak (9,1), Erakundeak / Udalak (8,7)
Erakundeak modu profesionalean eta ezagutza administratiboz / teknikoz artatzea	8-tik gorako batez besteko balorazioa gogobetetze inkestan	8,9	 <b>BETETZEN DA</b> Enpresa lizitatzailleak (9,1), Erakundeak / Udalak (8,6)
Erakundeak adeitsuki artatzea	8-tik gorako batez besteko balorazioa gogobetetze inkestan	9,0	 <b>BETETZEN DA</b> Enpresa lizitatzailleak (9,1), Erakundeak / Udalak (8,8)

# Konpromisoak

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

KONPROMISOA	NOLA NEURTZEN DUGUN	EMAITZA	
Erakundeei ondasun/zerbitzu/hornidura erabilgarriak eskaintzea	8-tik gorako batez besteko balorazioa gogobetetze inkestan	8,7	 <b>BETETZEN DA</b> Enpresa lizitatuzaileak (9,0), Erakundeak / Udalak (8,4)
Erabiltzaileei arreta gardena, fidagarria eta argia eta aholkularitza egokia eskaintzea	7,5-tik gorako batez besteko balorazioa gogobetetze inkestan	8,6	 <b>BETETZEN DA</b> Enpresa lizitatuzaileak (8,9), Erakundeak / Udalak (8,3)
Marko Akordioaren partaide diren erakundeei esleipena eta hurrengo urratsak posta elektronikoz jakinaraztea.	8-tik gorako batez besteko balorazioa gogobetetze inkestan	8,8	 <b>BETETZEN DA</b> Enpresa lizitatuzaileak (9,3), Erakundeak / Udalak (8,3)

**Madrid**

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

**Bilbao**

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