



UDAL KIROL ETA KIROL AZPIEGITUREN ATALAREN AURREIKUSPENAK EGUNERATZEKO IKERLANA

EMAITZEN AURKEZPENA

Aurkibidea

UDAL KIROL ETA KIROL AZPIEGITUREN ATALAREN AURREIKUSPENAK EGUNERATZEKO IKERLANA

A. – HELBURUAK ETA METODOLOGIA

A.1. Ikerketaren helburuak

A.2. Fitxa teknikoa

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

B.0. Zerbitzuaren ohiturak eta erabilerak

B.1. Asebetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Asebetetze xehatua

B.3. Asebetetze orokor hausnartua

C. – ZERBITZU KARTAREN BETETZEA

A. – HELBURUAK ETA METODOLOGIA

A.1. Ikerketaren helburuak
A.2. Fitxa teknikoa

Helburu nagusia

Bizkaiko Foru Aldundiko Udal Kirol eta Kirol Azpiegituren Zerbitzuaren eta zerbitzu kartako konpromisoak osatzen dituzten aurreikuspenak eguneratzea.

Helburu zehatzak

- Asebetetze, eskaintako informazio, dinamizazio proiektuak eta kirol promozioa, Kirolbide Pro-ren balorazioa eta herritarren arreten aldagai nagusien dimentsiotarako aztertutako atributuak definitzea eta kuantifikatzea.
- Bizkaiko Foru Aldundiko Udal Kirol eta Kirol Azpiegituren Zerbitzuaren asebetetzea, gomendioa eta bilakaera ikertzea.

A. – HELBURUAK ETA METODOLOGIA

A.1. Ikerketaren helburuak
A.2. Fitxa teknikoa

Ikerketa mota

- **Kuantitatiboa.**

Erabilitako teknika

- **On line eta telefono bidezko elkarrizketak erdi-egituratutako galdeegi batean oinarrituta.**

Analisi-unibertsoa

- BFAko Udal Kirol eta Kirol Azpiegituren ataleko erabiltzaileak.

Planteamendu metodologikoaren zehaztasunak

- **On line eta telefono bidezko 64 elkarrizketa** egin zaizkie atalarekin zerikusia duten teknikari eta arloko arduradunei. Zerbitzuak emandako 180 erregistroko datu-base baten bidez egin da lan, eta horrek, %95,5 2 σ -ko konfiantza-tarterako $e = \pm 10,1$ datu orokorretarako lagin-errore bat adierazten du.

Landa-lana

- 2023ko otsailaren 13tik martxoaren 17ra.

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

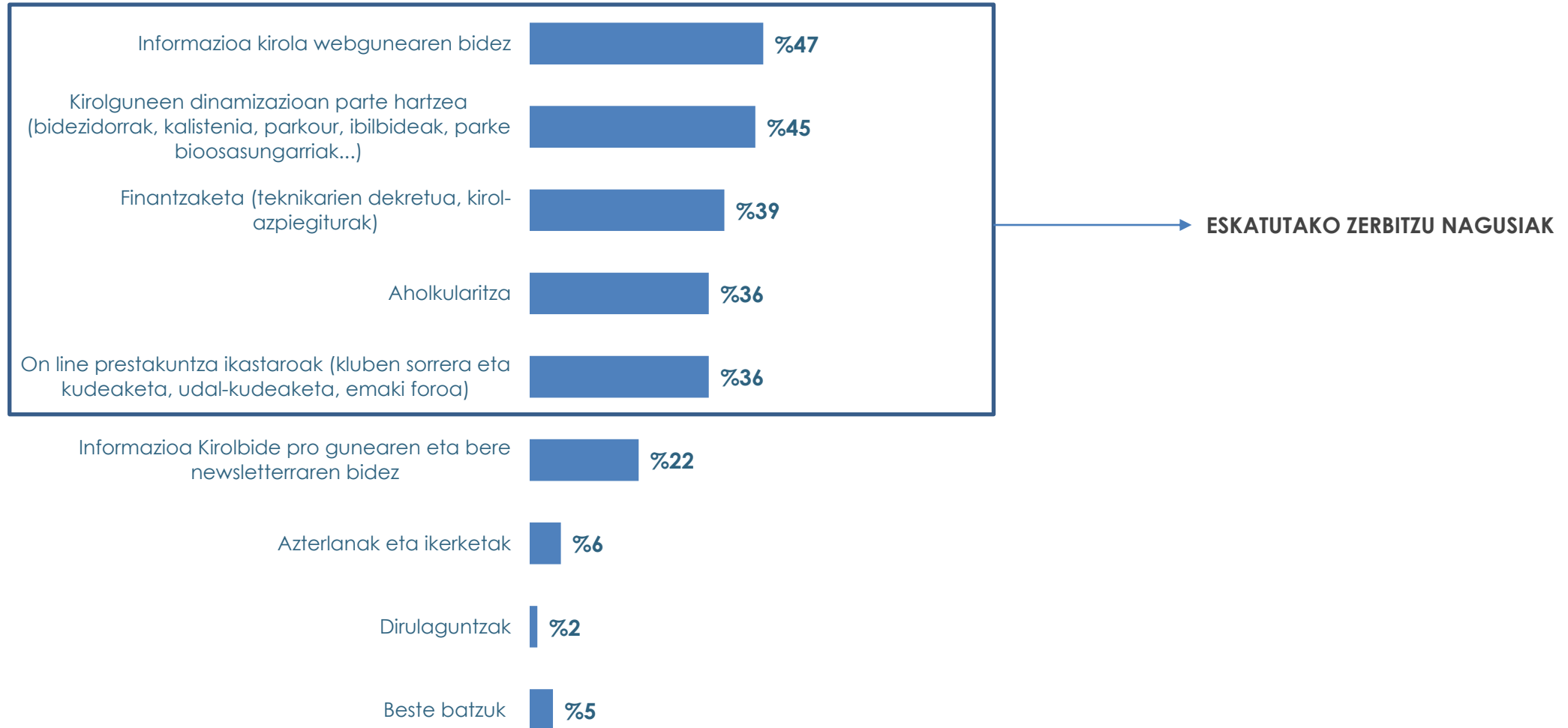
B.0. Zerbitzuaren ohiturak eta erabilerak

B.1. Asebetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Asebetetze xehatua

B.3. Asebetetze orokor hausnartua

ESKATUTAKO ZERBITZUAK



(G02) ZER MOTATAKO ZERBITZUAK ESKATU/ERABILI DITUZU BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO UDAL KIROLA ETA AZPIEGITUREN ATALEAN?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak guztira

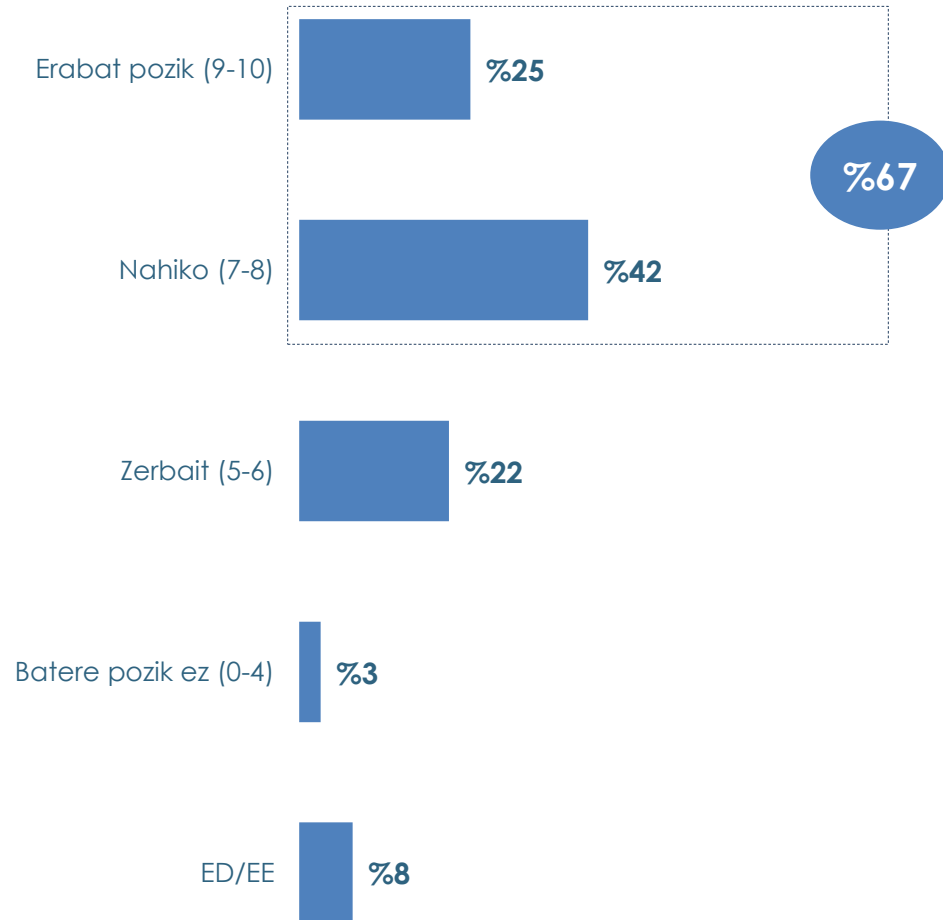
Erantzun anitzeko galdera. 100 baino gehiago batu ditzake

Iradokitako erantzunak

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

- B.0. Zerbitzuaren ohiturak eta erabilerak
- B.1. Asebetetze orokorra eta gomendioa**
- B.2. Asebetetze xehatua
- B.3. Asebetetze orokor hausnartua

HASIERAKO ASEBETETZE OROKORRA



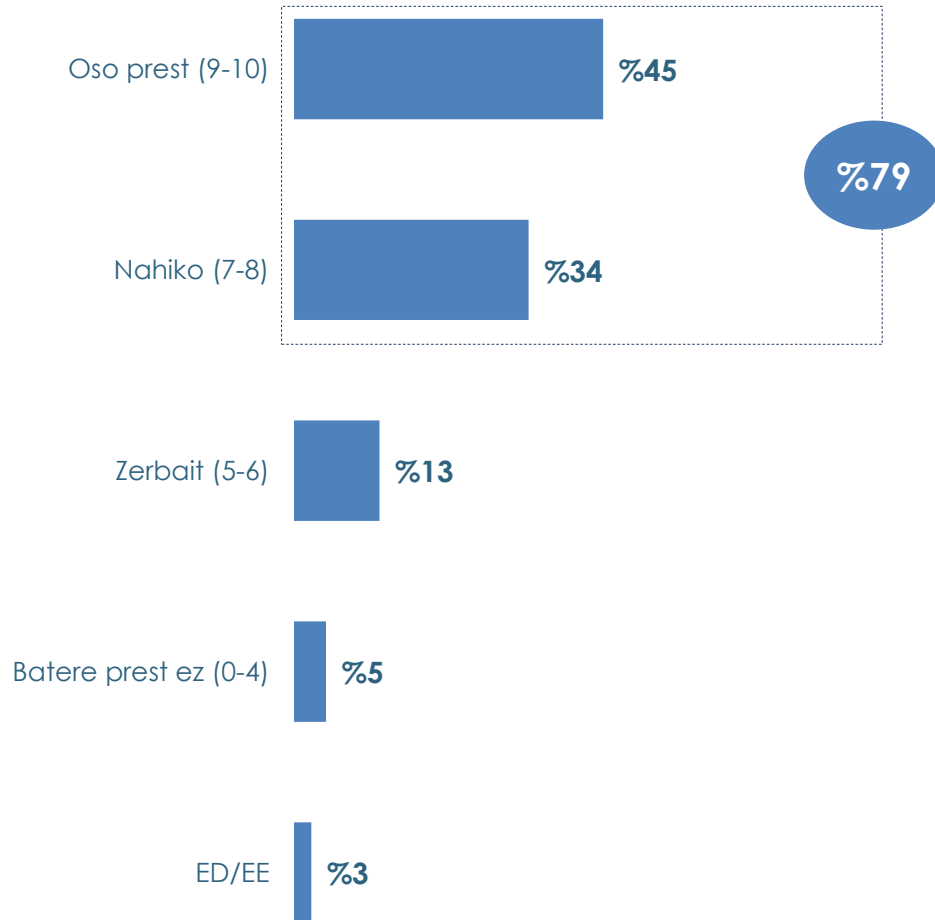
ASEBETETZE INDIZE EGOKIAK JASOTZEN DIRA BFA-KO UDAL KIROL ETA KIROL AZPIEGITUREN ATALAK EMATEN DITUEN ZERBITZUEKIKO.



(G1) HASTEKO, GUSTATUKO LITZAIDAKE JAKITEA, ZENBATERAINO ZAUDE ORO HAR POZIK UDAL KIROL ATALAK EMATEN DITUEN ZERBITZUEKIN? 0-TIK "BATERE POZIK EZ" 10-RA "OSO POZIK" DOAN ESKALA ERABILIZ

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak guztira

ZERBITZUA ERABILTZEN JARRAITZEKO PRESTASUN-MAILA



- Zerbitzua erabiltzen jarraitzeko **prestasun-maila handia** da.



(G2) ZEIN NEURRITAN EGONGO ZINATEKE PREST ZERBITZU HAU/HAUEK ERABILTZEN JARRAITZEKO?

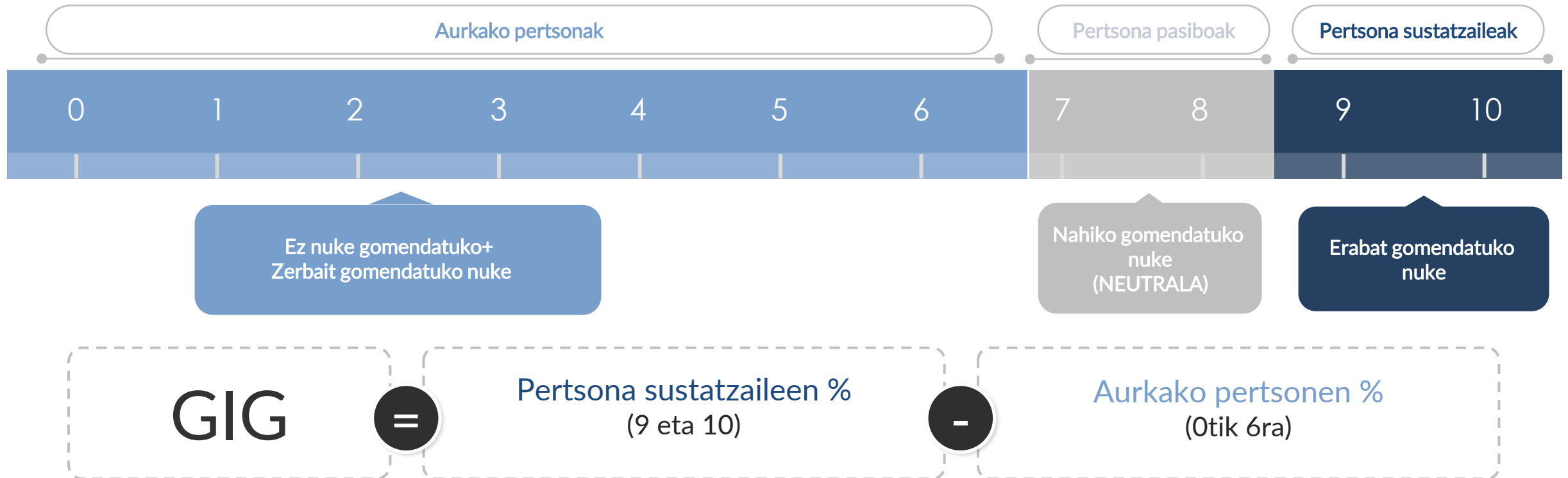
Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak guztira

GOMENDIO-INDIZEA

- Gomendio-indize garbia (GIG)* hurrengo galderaren bitartez lortzen da:

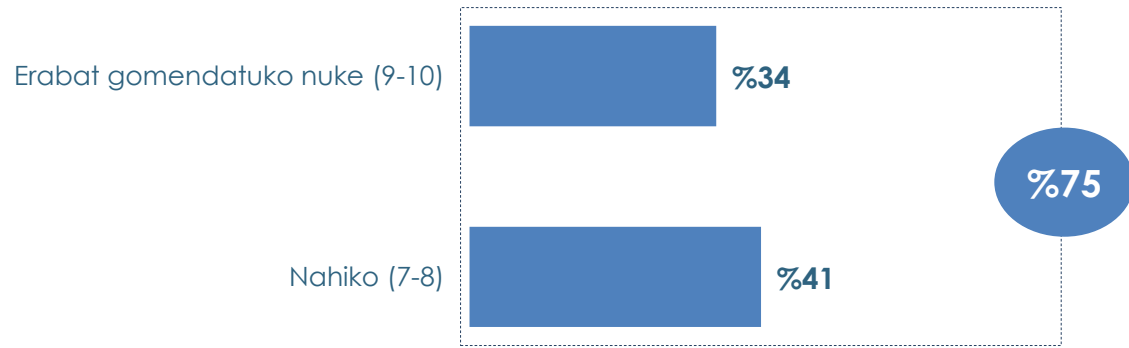
GOMENDIO-INDIZE GARBIA (GIG) 0tik 10erako eskala batean, zer neurritan gomendatuko zenuke... ?

- Erantzunaren arabera, erabiltzaileak hurrengo segmentu hauetan sailkatzen ditugu:

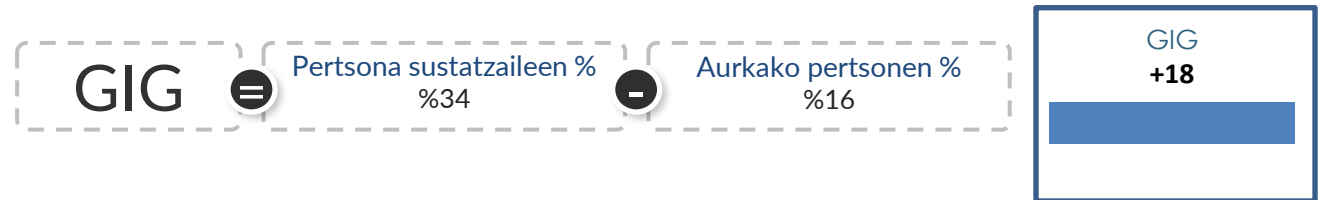
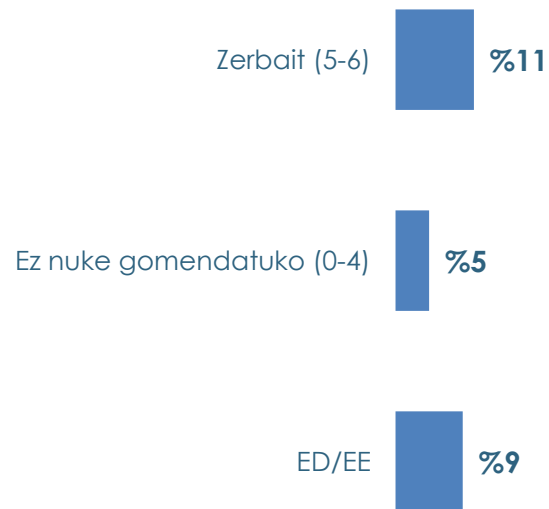


* Net Promoter Score (NPS) ingelesez.

GOMENDIO-INDIZEA



- Erabiltzaileen gomendioa hobeezina da.
- +18ko gomendio-indize garbia lortzen da.



BATEZ BESTEKOA
(0-10)



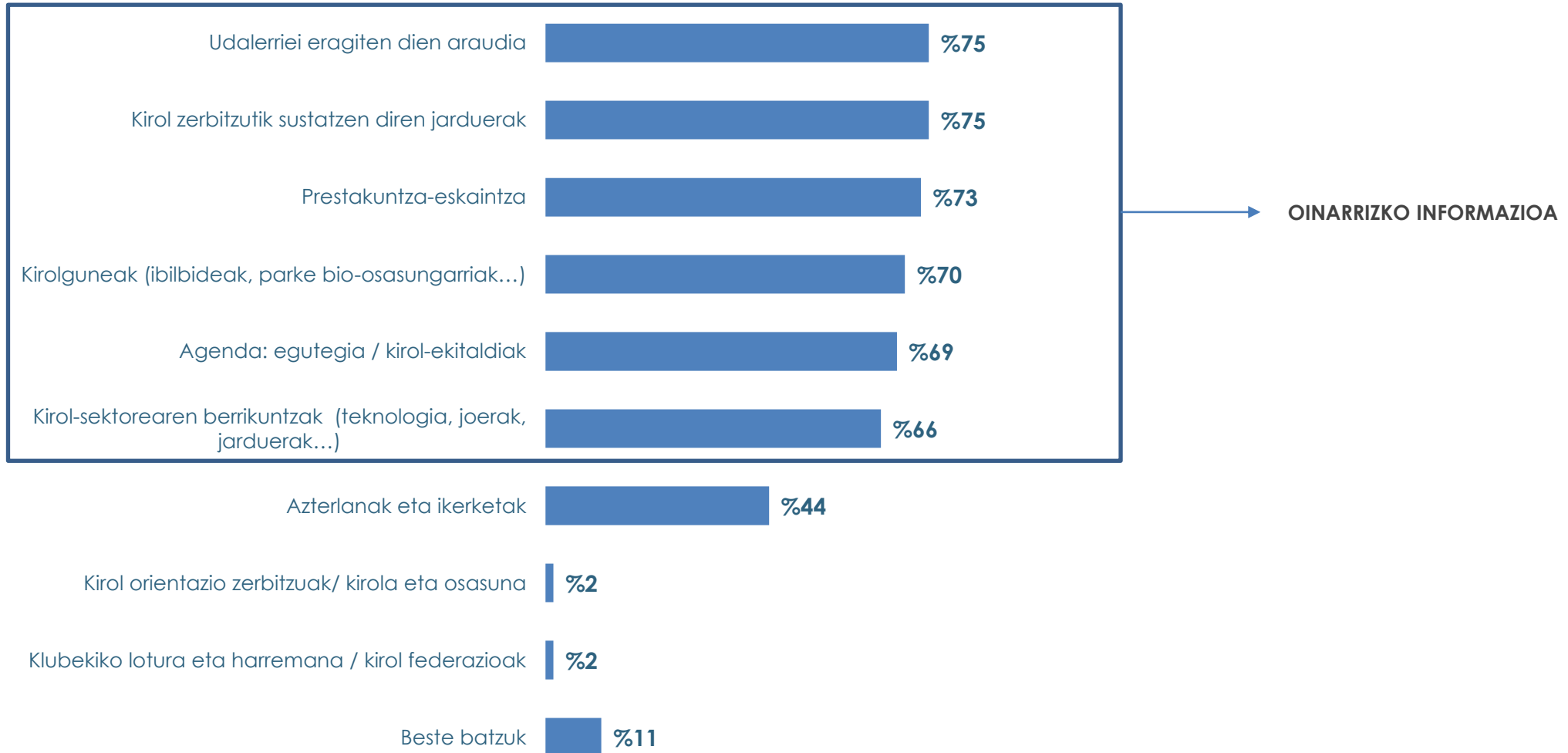
(G3) ZER NEURRITAN GOMENDATUKO ZENUKE ZERBITZU HAU/HAUEK?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

- B.0. Zerbitzuaren ohiturak eta erabilerak
- B.1. Asebetetze orokorra eta gomendioa
- B.2. Asebetetze xehatua**
- B.3. Asebetetze orokor hausnartua

UDAL KIROL ETA KIROL AZPIEGITURETAKO ATALAK ESKAINITAKO INFORMAZIOA



(G4) ZURE USTEZ, ZER INFORMAZIO EMAN BEHARKO LUKE UDAL KIROLAREN ATALAK?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

Erantzun anitzeko galdera. 100 baino gehiago batu ditzake

Iradokitako erantzunak

KANAL NAGUSIAK



- Elkarrizketatutako pertsonen **%77ak** uste du **e-maila** dela **kanalik egokiena** kirol-jarduerei eta kirol-araudiari buruzko **informazioa jasotzeko**.

**AIPAMENEN
BATEZ BESTEKO
KOPURUA**

2,50

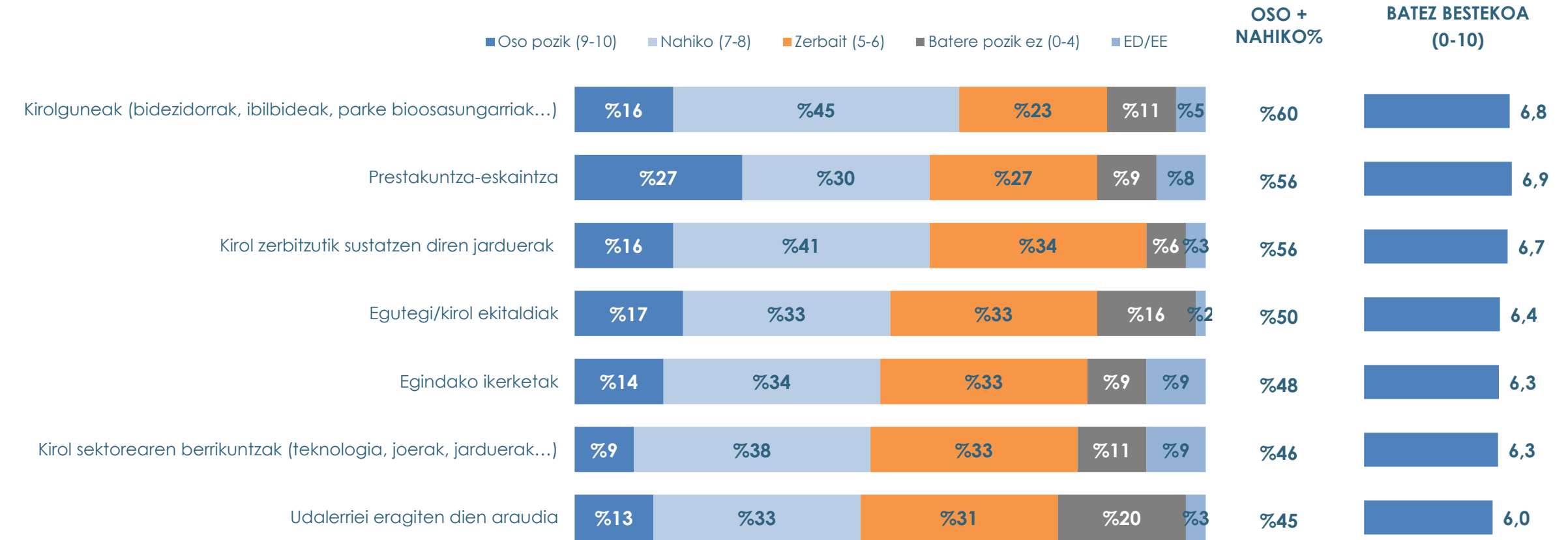
(G5) HURRENGO BIDEETATIK, ZEIN USTE DUZU DELA EGOKIENA ERABILTZAILEEK INFORMAZIOA JASO DEZATEN KIROL AKTIBITATE ETA ARAUTEGIARI BURUZ?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak guztira

Erantzun anitzeko galdera. 100 baino gehiago batu ditzake

Iradokitako erantzunak

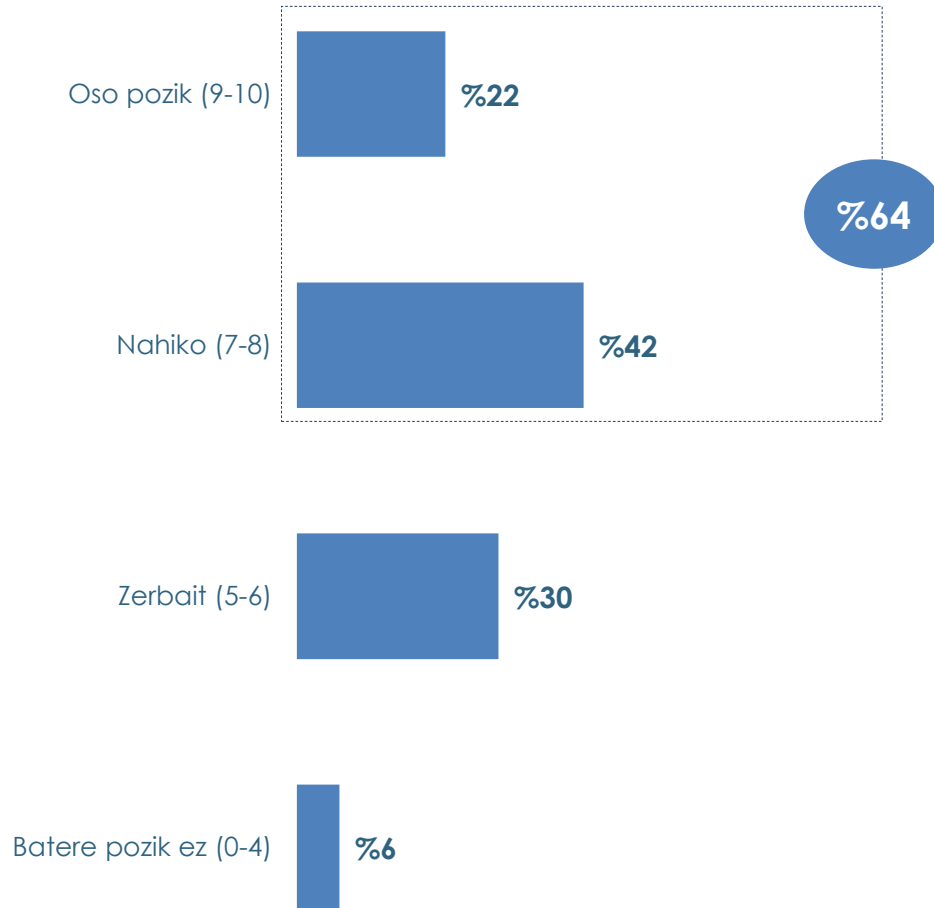
JASOTAKO INFORMAZIOAREN ASEBETETZEA



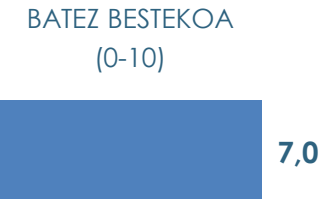
(G6) ZEIN NEURRITAN ZAUDE POZIK GAI HAUETATIK JASOTAKO INFORMAZIOAREKIN? OTIK "BATERE POZIK EZ" 10ERA "OSO POZIK" DOAN ESKALA ERABILIZ

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

ZERBITZUTIK JASOTAKO INFORMAZIOAREN ASEBETETZEA



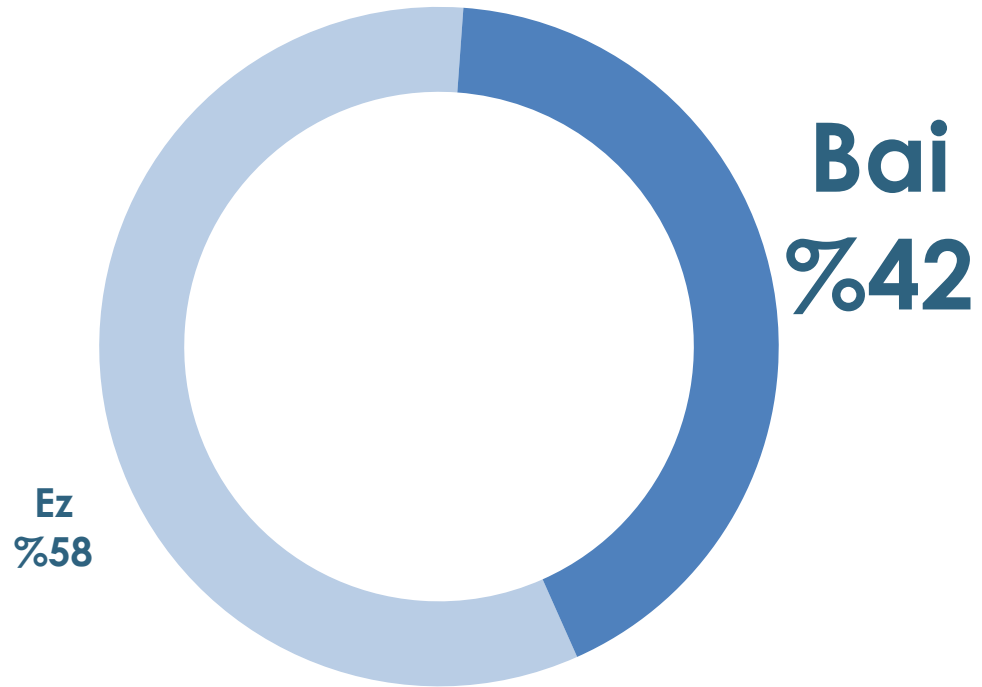
- Elkarrizketatutako pertsonen **%64a oso pozik edo nahiko pozik dago** Udal Kirol eta Kirol Azpiegituretako atalak emandako informazioarekin.



(G7) OROKORREAN, ZEIN NEURRITAN ZAUDE POZIK UDAL KIROLAREN ATALAK EMANDAKO INFORMAZIOAREKIN?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

KIROLBIDE PRO TRESNAREN EZAGUTZA



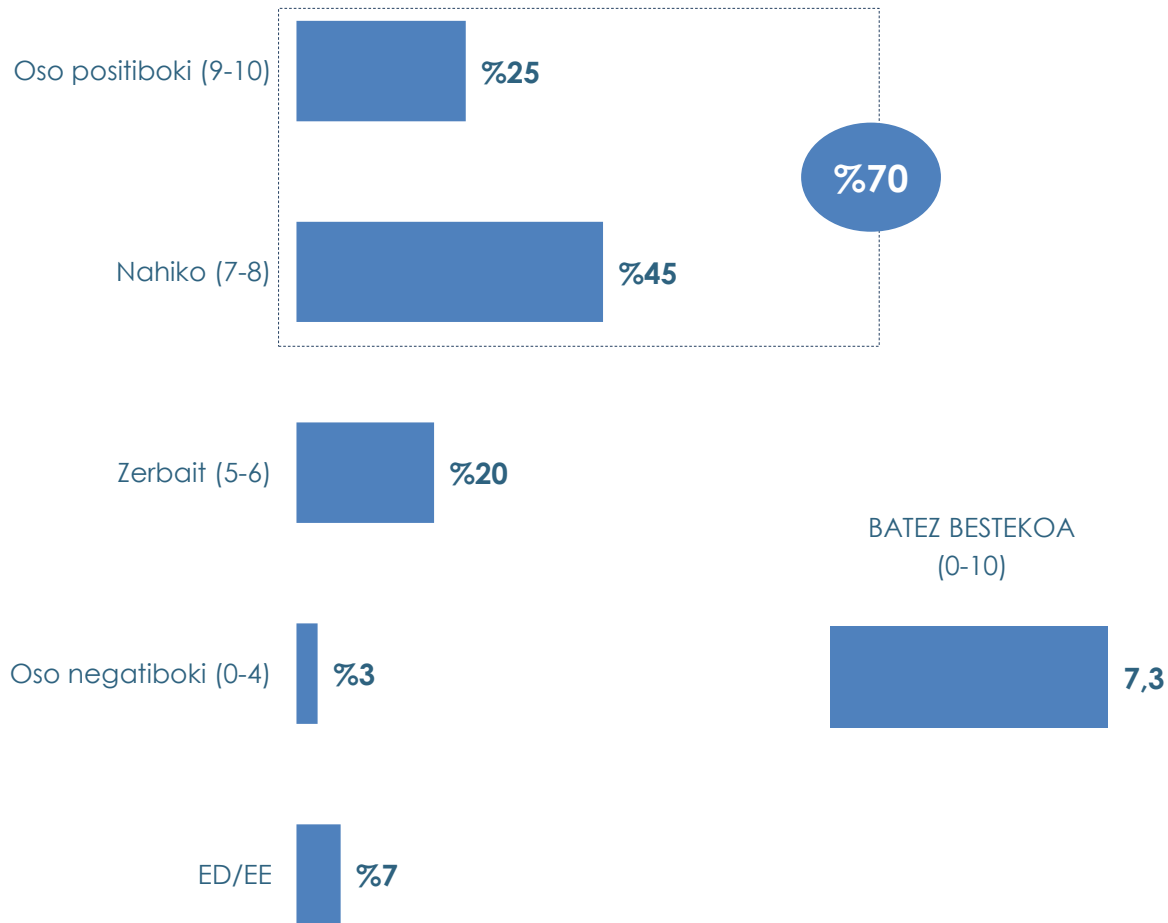
- Elkarizketatutako **personen %42ak Kirolbide Pro** tresna ezagutzen du.



(G8) KIROLBIDE PRO TRESNA EZAGUTZEN DUZU?

Oinarria: Elkarizketatutako pertsona guztiek

KIROLBIDE PROREN BALORAZIOA



- **Kirolbide Pro tresna era egokian baloratzen da.**

EZAGUTZEN DU

7,73

EZ DU EZAGUTZEN

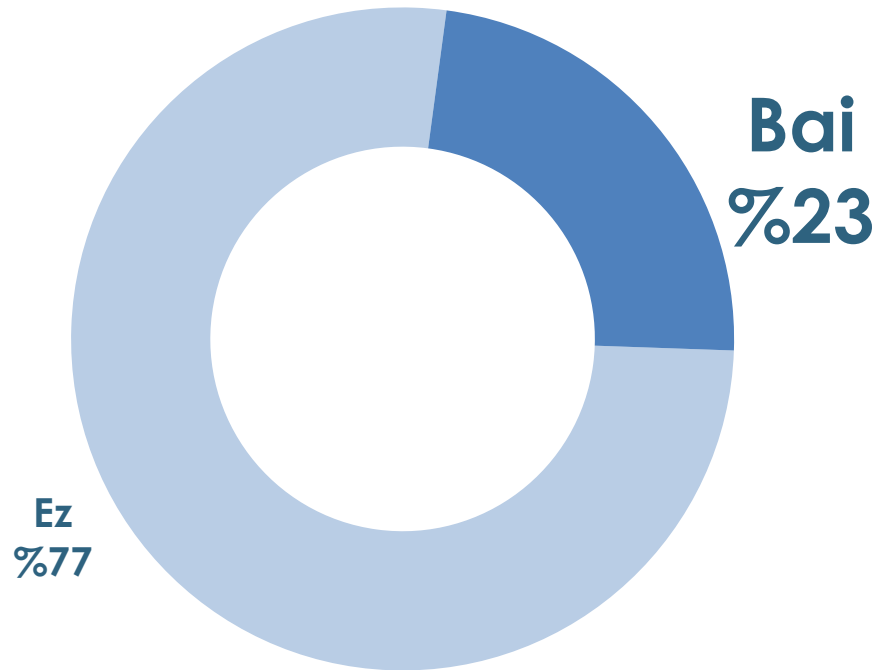
7,03



(G9) EZAGUTZEN DUZUN ALA EZ ALDE BATERA UTZITA, KIROLBIDE PRO TRESNA BAT DA, ZURE EDUKI ETA NEWSLETTER GUZTIAK PERTSONALIZATZEAZ GAIN, INFORMAZIO GARRANTZITSUA ETA ZEHATZA AURKITZEKO AUKERA EMATEN DUENA, BAI KIROLEKO PROFESIONALENTZAT, BAI KIROL-GAIEI, KIROL-AGENDARI ETA EKITALDIEI BURUZKO INFORMAZIOA BILATZEN DUTENENTZAT. NOLA BALORATZEN DUZU TRESNA HORI?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

DIBERTSITATE FUNTZIONALA DUTEN PERTSONEN KIROL BEHARRAK AZTERTZEN DITUEN ZERBITZUAREN EZAGUTZA



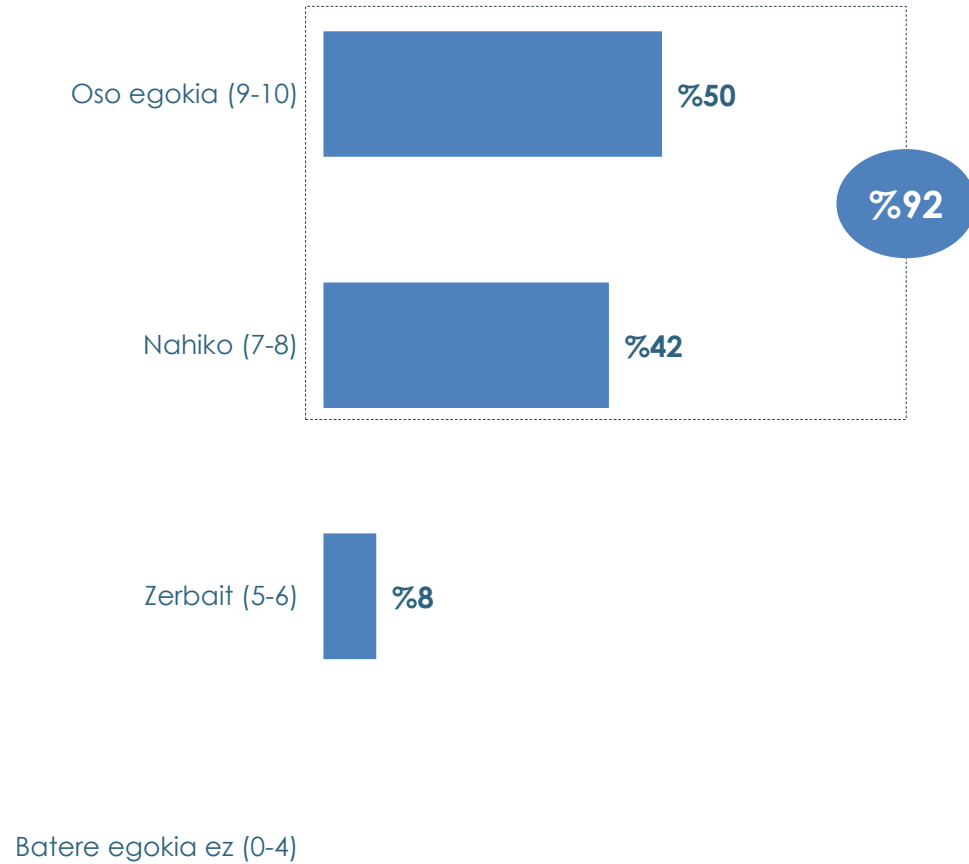
- **Elkarrizketatutako pertsonen laurdenak dibertsitate funtzionala duten pertsonentzako Udal Kirolak eta Kirol Azpiegiturak eskaintzen dituen zerbitzuak ezagutzen ditu.**



(G10) EZAGUTZEN AL DUZU UDAL KIROLAK ETA KIROL AZPIEGITURAK ATALAK EMATEN DUEN ZERBITZUA, NON DIBERTSITATE FUNTZIONALA DUTEN PERTSONEK UDALERRIAN DITUZEN KIROL-BEHARRAK AZTERTZEN DIREN, PERTSONA HORIEI ZERBITZU EGOKITUAGOAK ESKAINTZEKO HELBURUAREKIN?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

ZERBITZUAREN BALORAZIOA



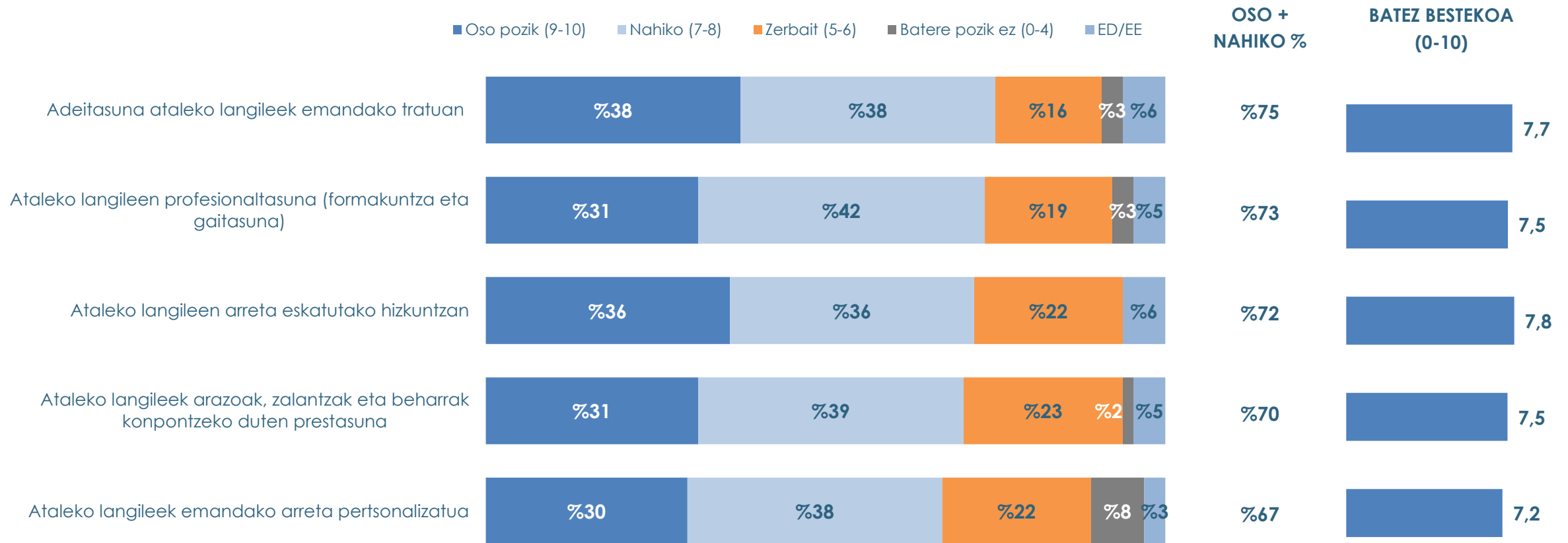
- Elkarrizketatutako ia pertsona **guztiak** modu **ezin hobean baloratzen dute zerbitzu** hori eskaintzea.



(G11) ETA ZURE USTEZ, ZEIN NEURRITAN DA EGOKIA UDAL KIROLAREN ETA KIROL-AZPIEGITUREN ATALAK ZERBITZU HORI ESKAINTZEA?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

EMANDAKO ARRETAREKIKO ASEBETETZEA

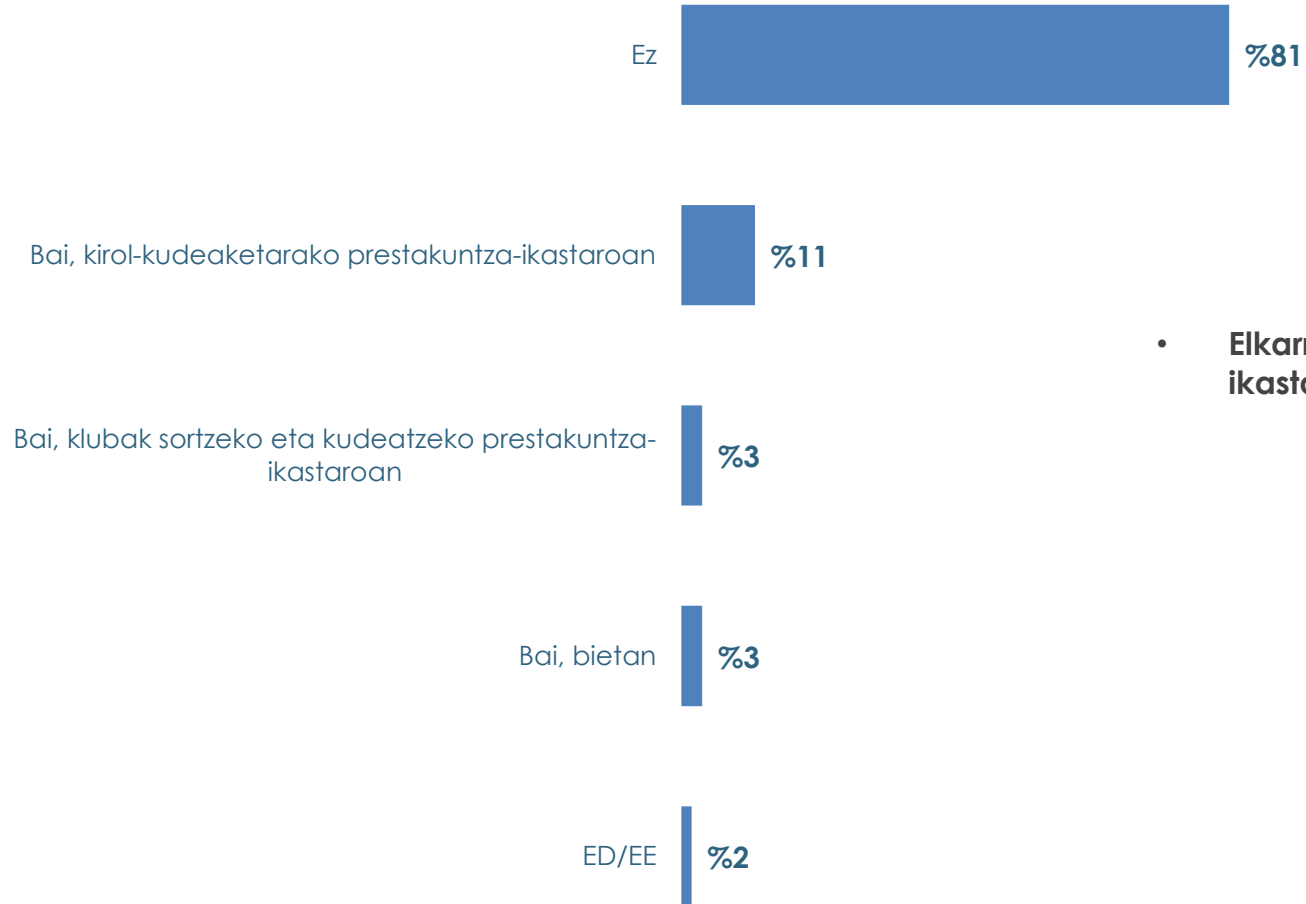


- **Ataleko langileek emandako tratuan adeitasuna** eta **ataleko langileek eskatutako hizkuntzan** emandako arreta dira **ondoan baloratu diren alderdiak**.

(G12) JARRAIAN, BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO UDAL KIROLAK ETA KIROL AZPIEGITURAK ATALEKO LANGILEEK EMANDAKO ARRETAREKIN ZERIKUSIA DUTEN HAINBAT ALDERDI AIPATUKO DIKIZUT. ZEIN NEURRITAN ZAUDE POZIK...?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

FORMAKUNTZA IKASTAROAK



- **Elkarrizketatutako pertsonen %81ak ez du formakuntza-ikastaroetan parte hartu.**

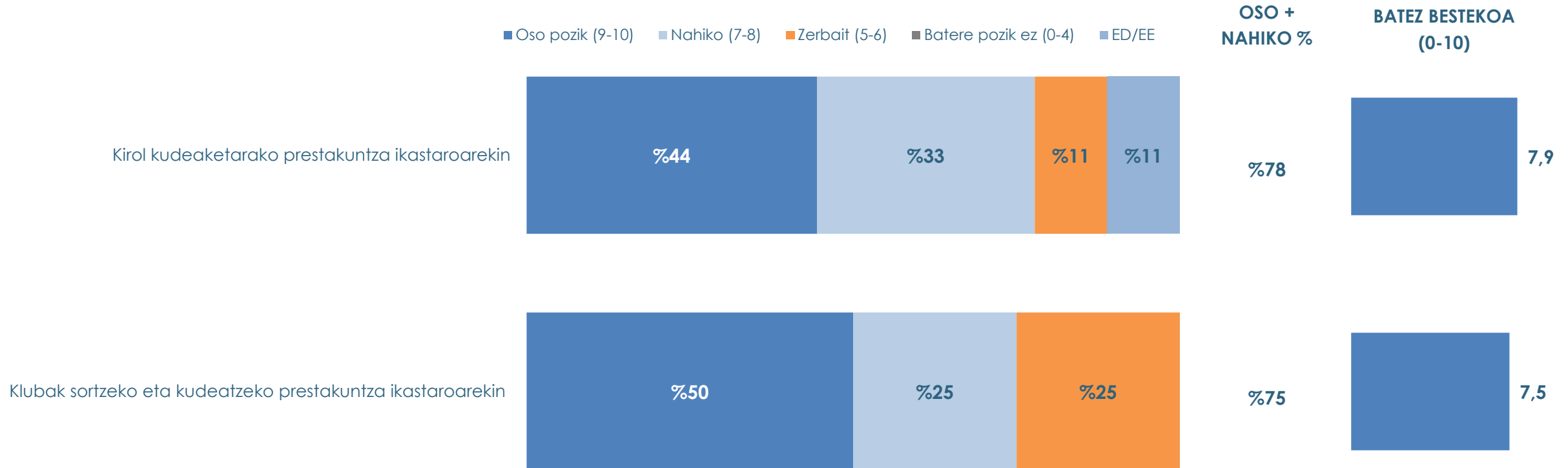
(G13) GAUR EGUN, BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO UDAL KIROLA ETA KIROL AZPIEGITURAK ATALAK BI FORMAKUNTZA-IKASTARO ESKAINTZEN DITU: KIROL-KUDEAKETAKO FORMAKUNTZA-IKASTAROA ETA KLUBAK SORTU ETA KUDEATZEKO PRESTAKUNTZA-IKASTAROA. HORIETAKO BATEAN PARTE HARTU AL DUZU?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

Erantzun bakarreko galdera

Iradokitako erantzunak

FORMAKUNTZAREKIKO ASEBETETZEA



- **Bi ikastaroak oso balioetsiak dira.**

(G14) ETA ZENBATERAINO ZAUDE POZIK PARTE HARTU DUZUN PRESTAKUNTZA IKASTAROEKIN?

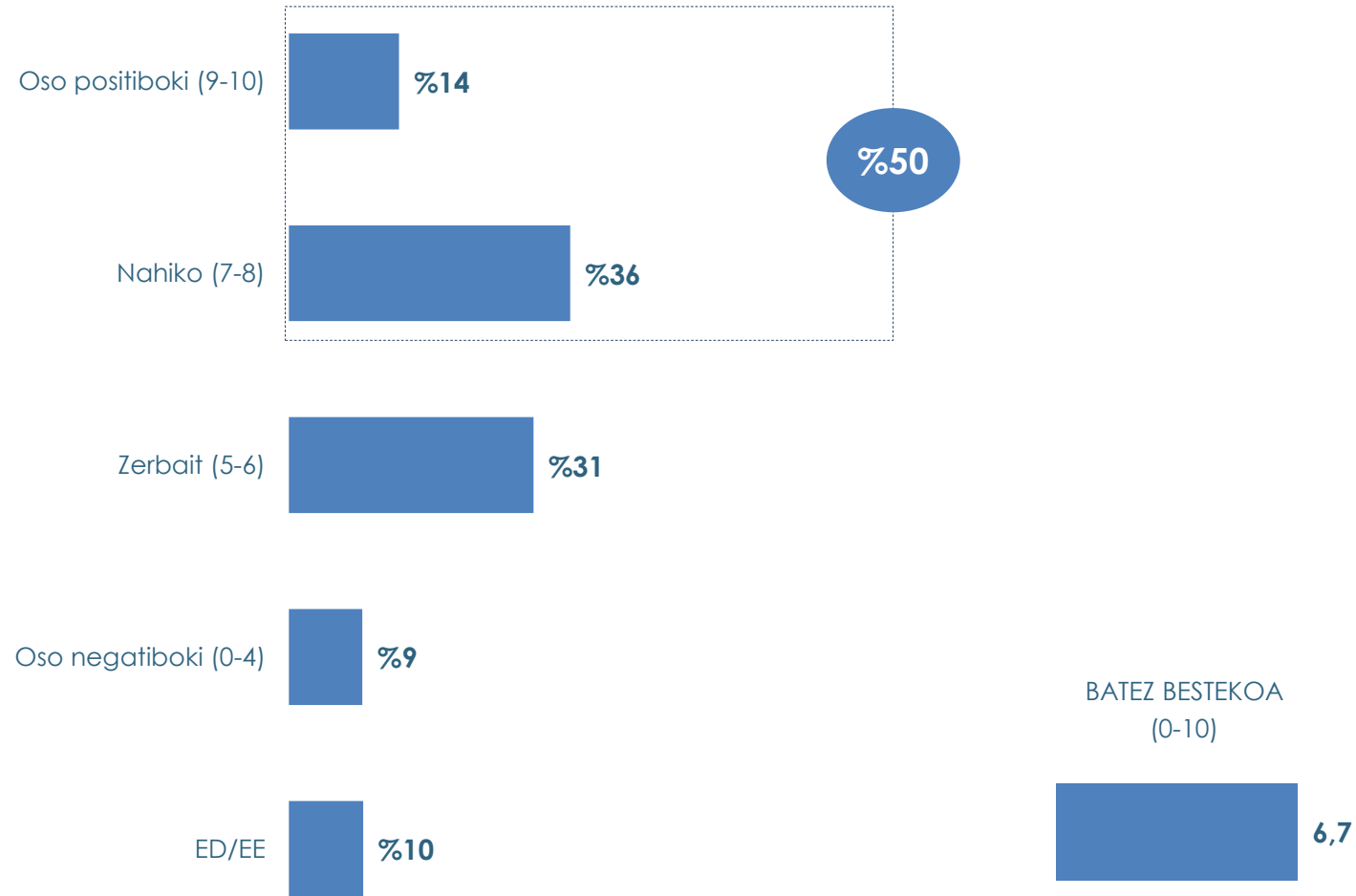
Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Erantzun bakarreko galdera

* Lagin-oinarria oso txikia denez, datuak tentuz aztertu behar dira.

Iradokitako erantzunak

KIROL PRAKTIKAREN SUSTAPENA ETA EKIMEN BERRIAK

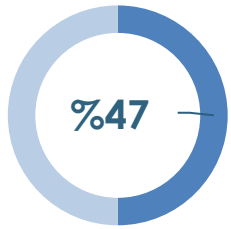


(G15) NOLA BALORATZEN DUZU SAILA BESTE ESPARRU EDO ERAKUNDE BATZUEKIN KOORDINATZEA (UDALAK, EUSKO JAURLARITZAK, IKASTETXEAK, PARTNERRAK, KIROL ERAKUNDEAK) KIROL JARDUERA ETA EKIMEN BERRIAK SUSTATZEKO?

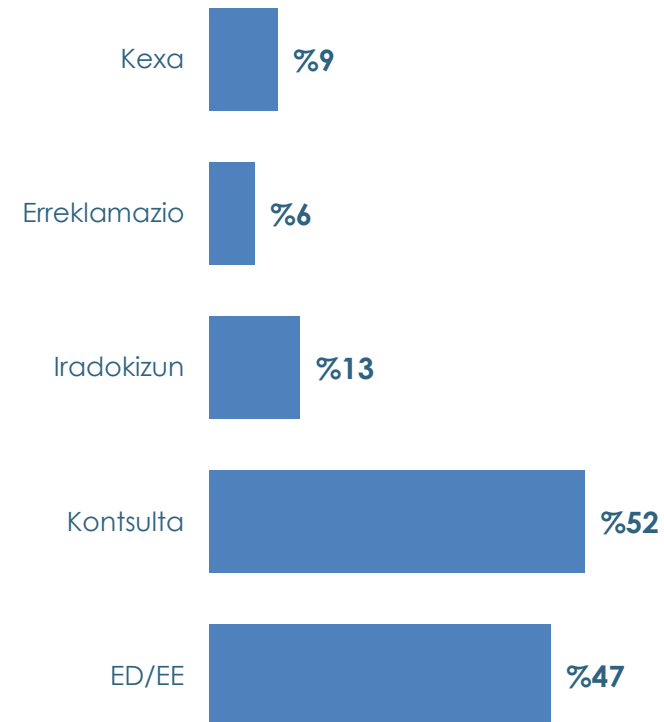
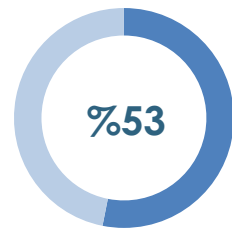
Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

KEXA, ERREKLAMAZIO IRADOKIZUN EDO KONSULTEN KUDEAKETA

KEXARIK, ERREKLAMAZIORIK,
IRADOKIZUNIK EDO
KONSULTARIK **JARRI EZ DUTEN**
PERTSONAK.



KEXA, ERREKLAMAZIO,
IRADOKIZUN EDO
KONSULTAREN BAT **JARRI**
DUTEN PERTSONAK.



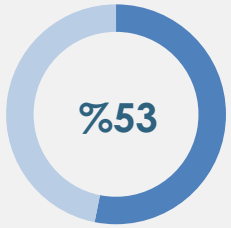
(G16) KEXA, ERREKLAMAZIO, IRADOKIZUN EDO KONSULTEI ERANTZUTEN BADIEGU, INOIZ JAKINARAZI EDO EGIN AL DUZU KEXARIK, ERREKLAMAZIORIK, IRADOKIZUNIK EDO KONSULTARIK?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

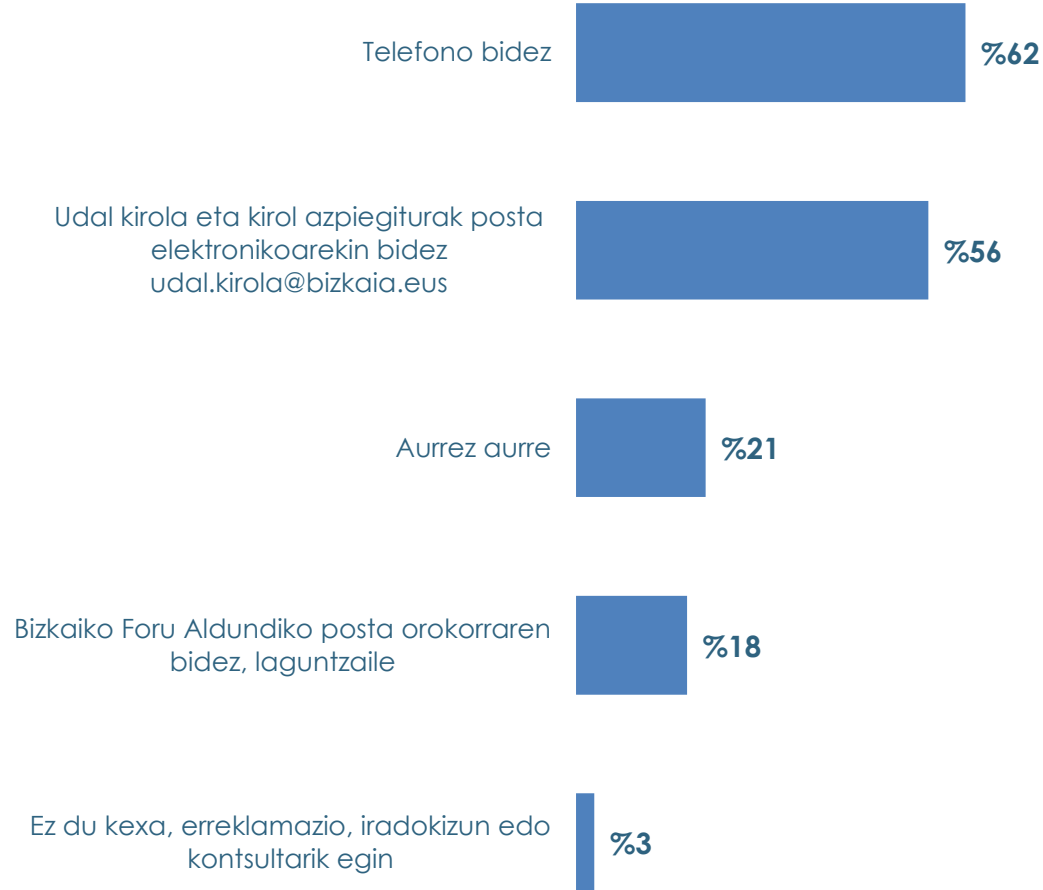
Erantzun anitzeko galdera. 100 baino gehiago batu ditzake

Iradokitako erantzunak

KANAL NAGUSIAK



KEXA, ERREKLAMAZIO, IRADOKIZUN EDO KONTSULTA JARRI DUTEN PERTSONAK



- **Gehienak Udal Kirol eta Kirol Azpiegituraren telefono edo posta elektroniko bidez egin dira.**

AIPAMENEN BATEZ BESTEKO KOPURUA

1,59

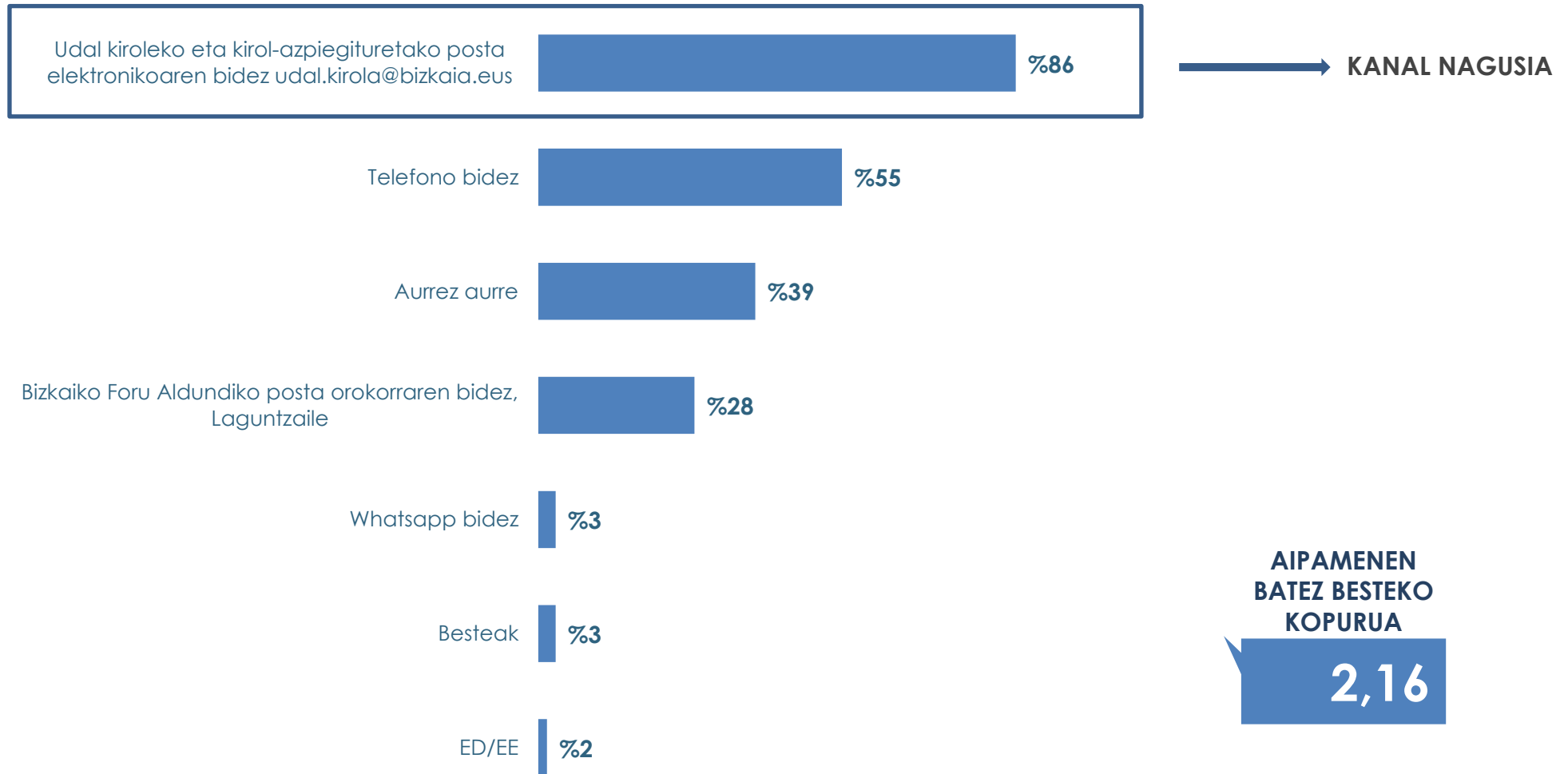
(G17) ONDORENGO KANALETAKO ZEIN ERABILI DITUZU UDAL KIROLAREN ATALEAN IZAN DEZAKEZUN KEXA, ERREKLAMAZIO EDO IRADOKIZUN JAKINARAZTEKO?

Oinarria: Kexa, erreklamazio, iradokizun edo kontsultaren bat jarri duten pertsonak

Erantzun anitzeko galdera. 100 baino gehiago batu ditzake

Iradokitako erantzunak

KANAL EGOKIENAK



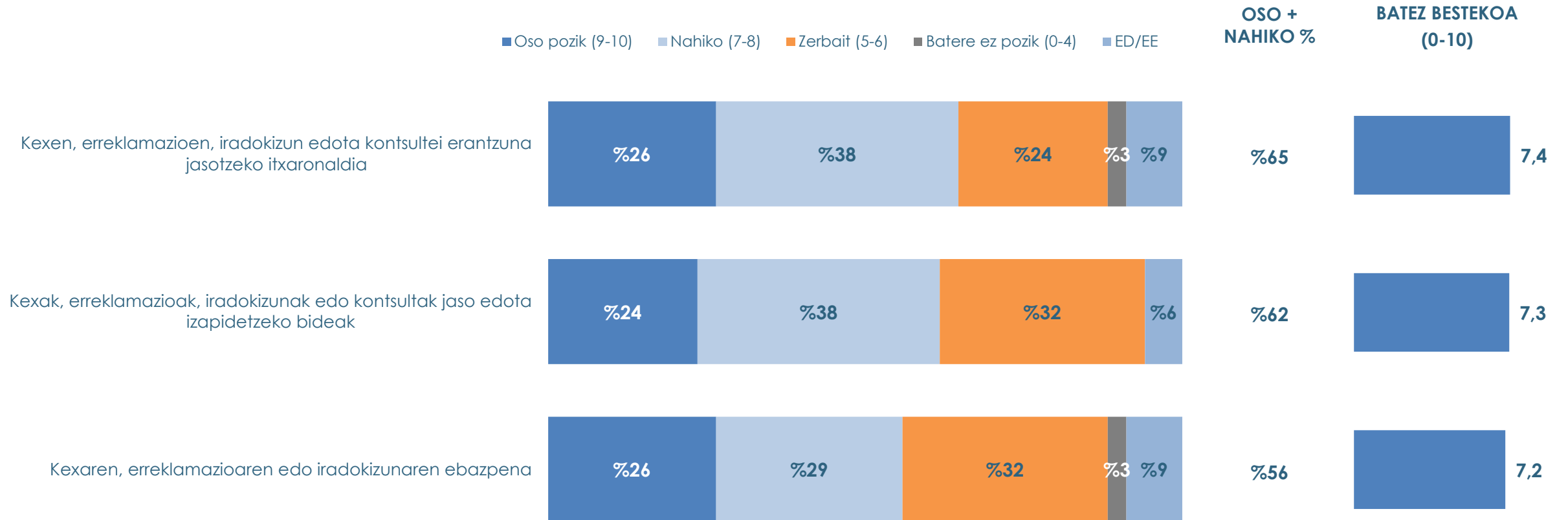
(G18) ETA, ZURE USTEZ, BIDE HAUETATIK ZEINTZUK DIRA EGOKIENAK ERABILTZAILEEK UDAL KIROLAREN ATALARI EDOZEIN KEXA, ERREKLAMAZIO EDO IRADOKIZUN HELARAZTEKO?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

Erantzun anitzeko galdera. 100 baino gehiago batu ditzake

Iradokitako erantzunak

KEXA, ERREKLAMAZIO, IRADOKIZUN ETA KONTSULTEN KUDEAKETAREKIKO ASEBETETZEA



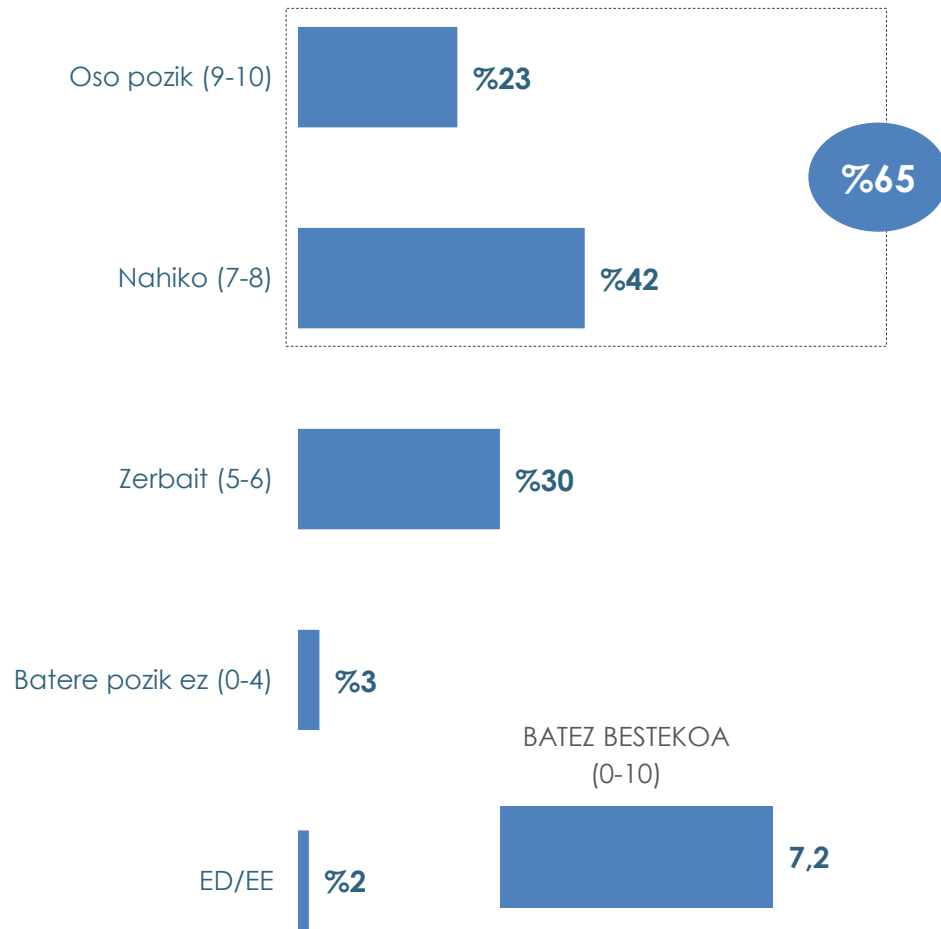
(G19) ETA ZEIN NEURRITAN ZAUDE POZIK UDAL KIROLAREN ETA KIROL AZPIEGITUREN ATALEAN KEXA, ERREKLAMAZIO, IRADOKIZUN ETA KONTSULTEN KUDEAKETARI BURUZKO ALDERDI HAUEKIN?

Oinarria: Kexa, erreklamazio, iradokizun edo kontsultaren bat jarri duten pertsonak.

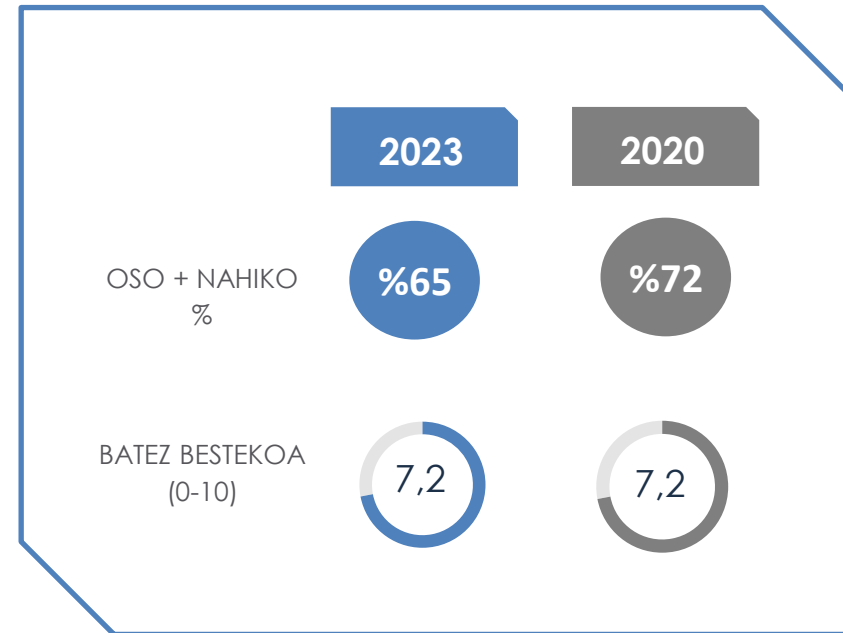
B. – IKERKETAREN EMAITZAK

- B.0. Zerbitzuaren ohiturak eta erabilerak
- B.1. Asebetetze orokorra eta gomendioa
- B.2. Asebetetze xehatua
- B.3. Asebetetze orokor hausnartua**

ASEBETETZE OROKOR HAUSNARTUA



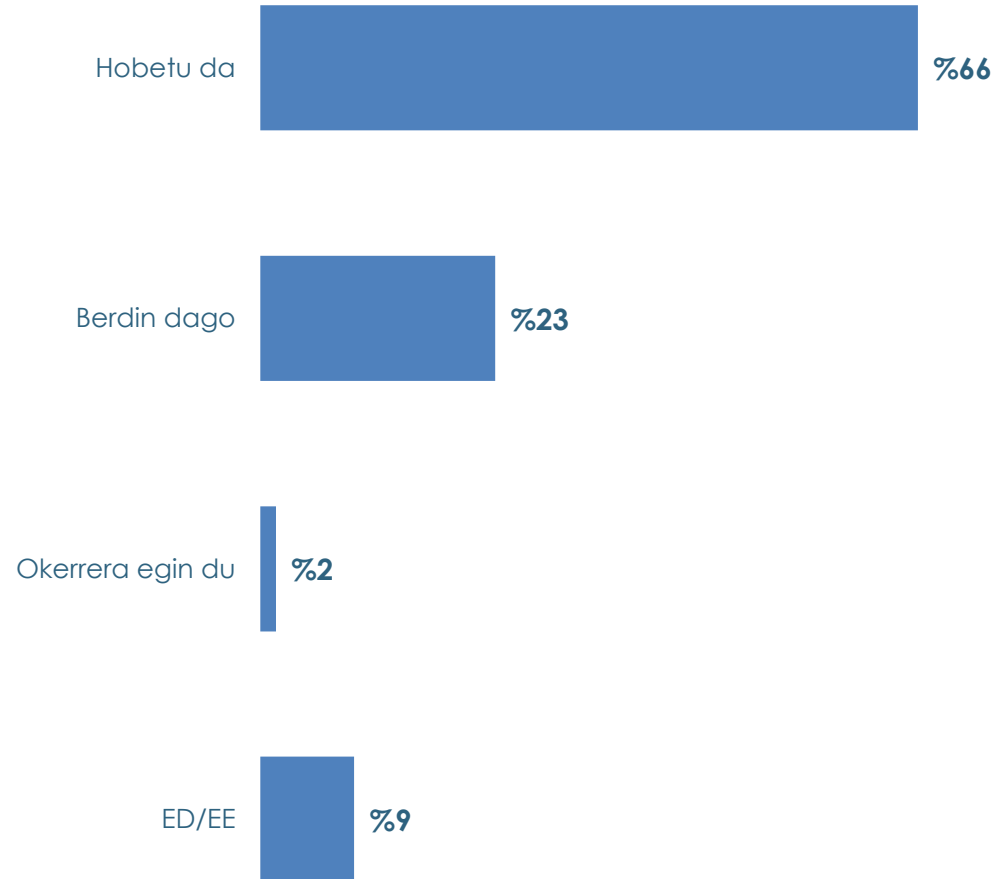
- **Elkarrizketatutako pertsonen %65 erabat edo nahiko pozik dago zerbitzuak emandako zerbitzuarekin.**



(G20) AMAITZEKO, ZENBATERAINO ZAUDE POZIK BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO UDAL KIROLAREN ETA KIROL AZPIEGITUREN ATALAK EMANDAKO ZERBITZUAREKIN? ESKALA BATEAN NON 0 "BATERE POZIK EZ" ETA 10 "OSO POZIK" ESNA NAHI DUEN.

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

ZERBITZUAREN BILAKAERA

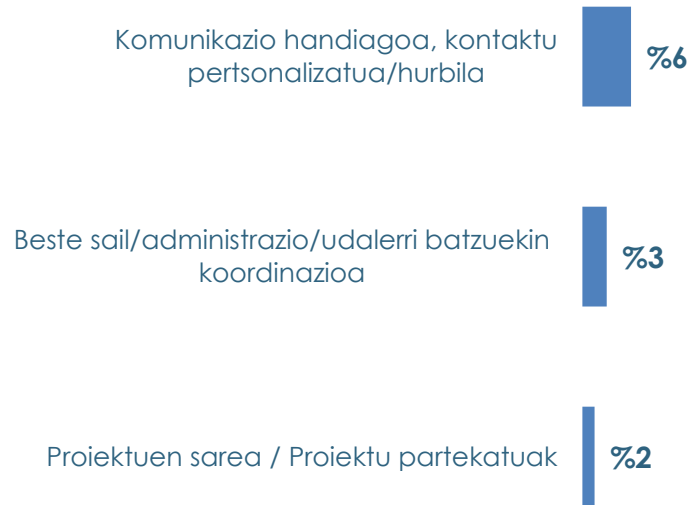


- **Udal Kirol eta Kirol Azpiegituren zerbitzuaren erabilzaileen artean pertzepzio handia dago zerbitzuak hobera egin duela azken urteekin alderatuta.**

(G21) ESANGO ZENUKE SAIL HAU AZKEN URTEEKIN ALDERATUTA...

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

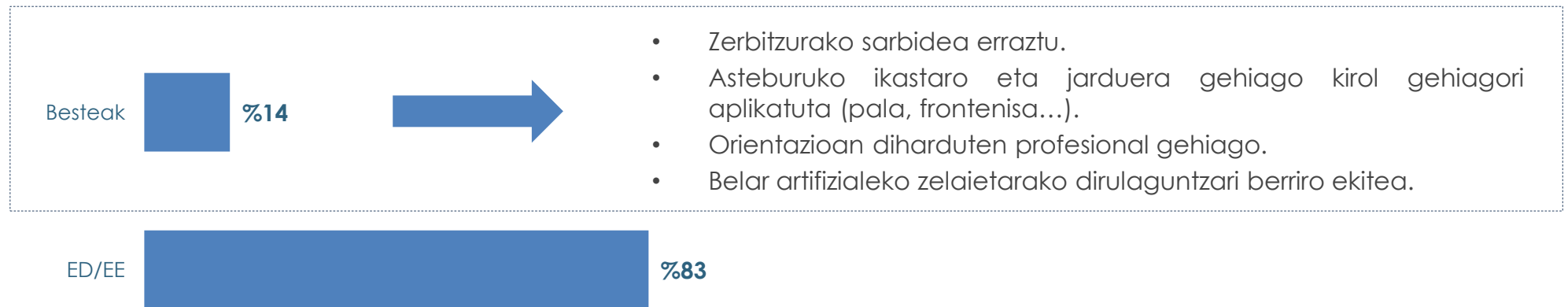
HOBETZEKO IRADOKIZUNAK



- **Jarduteko iradokizunak** egiteko **ezintasun nabarmena** antzeman da.

**AIPAMENEN
BATEZ BESTEKO
KOPURUA**

1,08



(G22) BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO UDAL KIROLAREN ETA KIROL AZPIEGITUREN ATALAK EMATEN DUEN ZERBITZUA HOBETZEKO IRADOKIZUNIK BURURATZEN ZAIZU?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

Erantzun anitzeko galdera. 100 baino gehiago batu ditzake

Bat-bateko erantzunak



C- ZERBITZU KARTAREN BETETZEA

ZERBITZU KARTA

GURE KONPROMISOAK



- Zerbitzu Kartako konpromisoak beste bitarteko batzuen bidez egiaztatu badira ere, informazioa ematen dugu **Zerbitzu Kartaren konpromisoaren betetzean** sakonduz: **Udal kirol eta kirol azpiegiturak 2021-2022** aztertuz ikerketa honetan.
- Horretarako, karta horretan argitaratutako konpromisoak gogoraraziko ditugu, eta dagokien arloa edo dimentsioa zehaztuko dugu, ondoren asebetetze-inkestaren emaitza eta konpromisoaren betetze-maila ezagutzeko.

ZERBITZU KARTA



ZERBITZU KARTA: UDAL KIROLA ETA KIROL AZPIEGITURAK

GUZTIAK

GURE KONPROMISOAK

Ataleko langileek erabiltzaileak modu atsegin eta pertsonalizatuan artatzea eta zalantzak eta arazoak konpontzearen aldeko jarrera azaltzea; asebetetze inkestan, batez beste 7 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.

Atalean edukitzea kirol informazioari buruz beharrezko ezagutzak dituzten eta modu profesionalen erabiltzaileak, aukeratutako hizkuntzan (euskara edo gaztelania) artatzen dituzten langileak; asebetetze inkestan, batez beste 7,5 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.

Bizkaiko 5 udalerriri laguntza tekniko eskaintzea 2023an, dibertsitate funtzionala duten pertsonen kolektiboari eta horiek kirolean duten inplikazioari dagokienez.

Kirolbide pro tresna eta bere agenda eta newsletterra eguneratuta izatea eta zabaltea.

NOLA NEURTZEN DUGU?

Erabiltzaileen asebetetze maila balioztatuz, ataleko langileen aldetik jasotako arreta pertsonalizatuari, tratu atseginari eta zalantzak eta arazoak konpontzearen aldeko jarrerari dagokienez.

Erabiltzaileen asebetetze maila balioztatuz, eskatutako hizkuntzan ataleko langileen aldetik jasotako arreta profesionalari dagokienez.

Zerbitzua eskaini zaien udalerrien kopurua.

Kirolbide pro tresna eguneratzea.

KIROL JARDUERARI BURUZKO EZAGUTZA SORTU ETA ESKAINTZEA

GURE KONPROMISOAK

Web orriaren bidez (bizkaia.eus/kirolak edo kirolbide pro) informazioa ematea kirolaren arloko gai hauei buruz: kirol araudia, kirol prestakuntza eta kirol espazioak (ohiko instalazioak, bidexkak, ibilbideak, parke bioasasungarriak...).

NOLA NEURTZEN DUGU?

Eguneratutako webgunea.

KIROL JARDUERA AHALBIDETZEKO ZERBITZUAK ESKAINTZEA

GURE KONPROMISOAK

3 kirolgune, gubxienez, sortu, ezagutzera eman eta aztertzea.

NOLA NEURTZEN DUGU?

- Jardunean dauden kirolguneen kopurua.
- Horiei buruzko informazioa posta elektronikoko bidez igortzea.

KIROL JARDUERAREN ALDEKO EKIMENAK DIRUZ LAGUNDU ETA SUSTATZEA

GURE KONPROMISOAK

Kirol esparruko langile teknikoaren prestakuntza diruz laguntzea, dirulaguntzok bermatuko dituen dekretu bat egonda.

Dirulaguntza ematea interes bereziko eta udal kirolarekin eta kirol azpiegiturekin lotutako 3 proiekturi, gutxienez.

NOLA NEURTZEN DUGU?

Langile teknikoaren bekei buruzko dekretua egotea.

Dirulaguntza jasotako proiektu berezien kopurua.

GURE KONPROMISOAK



ZERBITZU KARTAK: KONPROMISOAK

Jarraian, Udal Kirolak garatu berri dituen konpromisoak betetzen diren egiaztatzeko taula bat jaso dugu:

ATRIBUTUA	KONPROMISOA	EMAITZA
<p>Erabiltzaileei arreta pertsonalizatua, adeitsua eta zalantzak eta arazoak konpontzeko prest dagoena</p>	<p>Asebetetzearen batez besteko puntuazioa 7,5etik gorakoa da asebetetze-inkestan.</p>	<p>7,5* Betetzea</p>
<p>Kirol-informazioari buruzko beharrezko ezagutzak dituzten eta eskatutako hizkuntzan modu profesionalean arreta ematen duten ataleko langileak izatea.</p>	<p>Asebetetzearen batez besteko puntuazioa 7,5etik gorakoa da asebetetze-inkestan.</p>	<p>7,7* Betetzea</p>

* Oharra: konpromisoen betetze-emaitzetan lortutako datua konpromisoari buruzko atributuen batez bestekoaren bidez egin da.