

LANKIDETZA ETA ANIZTASUN ZERBITZUAREN ERABILTZAILEAK DIREN ENPRESEN ESPEKTATIBEI BURUZKO IKERKETA

EMAITZEN AURKEZPENA

Aurkibidea

LANKIDETZA ETA ANIZTASUN ZERBITZUAREN ERABILTZAILEAK DIREN ENPRESEN ESPEKTATIBEI BURUZKO IKERKETA

A. – PLANTEAMENDU METODOLOGIKOA

A.1. Ikerketaren helburuak

A.2. Fitxa teknikoa

B. – EMAITZEN AURKEZPENA

B.0. Zerbitzu edo programen erabilera eta ohiturak.

B.1. Hasierako gogobetetze orokorra.

B.2. Lankidetzaren eta Aniztasun zerbitzuarekin erlazionaturako aldagai nagusien analisia.

B.3. Aniztasun saila.

B.4. Lankidetzaren saila.

B.5. Hausnartutako gogobetetze orokorra.

C. – AZKEN GOGOETAK

A. – PLANTEAMENDU METODOLOGIKOA

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

Helburu Nagusia

Bizkaiko Foru Aldundiaren Aniztasun eta Lankidetza Zerbitzua egituratu den ezaugarrien inguruan erakunde erabiltzaileek dituzten itxaropenak aztertzea.

Helburu zehatzak

- Bizkaiko Foru Aldundiaren Aniztasun eta Lankidetza zerbitzuarekiko harremana aztertzea.
- Aniztasun eta Lankidetza zerbitzuaren gogobetetze orokorra aztertzea.
- Zerbitzuaren alderdi guztien balorazio xehatuan sakontzea:
 - Zerbitzuko langileek emandako informazioa eta arreta.
 - Arreta-kanalak.
 - Kexak, erreklamazioak eta/edo iradokizunak kudeatzea.
- Aniztasunaren eta Lankidetzaren arloa modu indibidualizatuan aztertzea.



Ikerketa mota

Kuantitatiboa.

Erabilitako teknika

On-Line egindako elkarrizketak

Analisiaren unibertsoa

Bizkaiko Foru Aldundiari dirulaguntzak eskatu dizkioten erakundeak.

**Planteamendu
Metodologikoaren
zehaztasunak
eta justifikazio estatistikoa**

77 On-Line elkarrizketa egin zaizkie Bizkaiko Foru Aldundiaren Aniztasun eta Lankidetzaren zerbitzuari dirulaguntzak eskatu dizkioten erakundeei. Honek, $e=\pm 8,19\%$ -ko lagin akatsa suposatzen du %95,5eko konfiantza-mailarako.

Eremuaren burutze data

2023 azaroa – 2024 urtarrila.

B. – EMAITZEN AURKEZPENA

B.0. Zerbitzu edo programen erabilera eta ohiturak

B.1. Hasierako gogobetetze orokorra

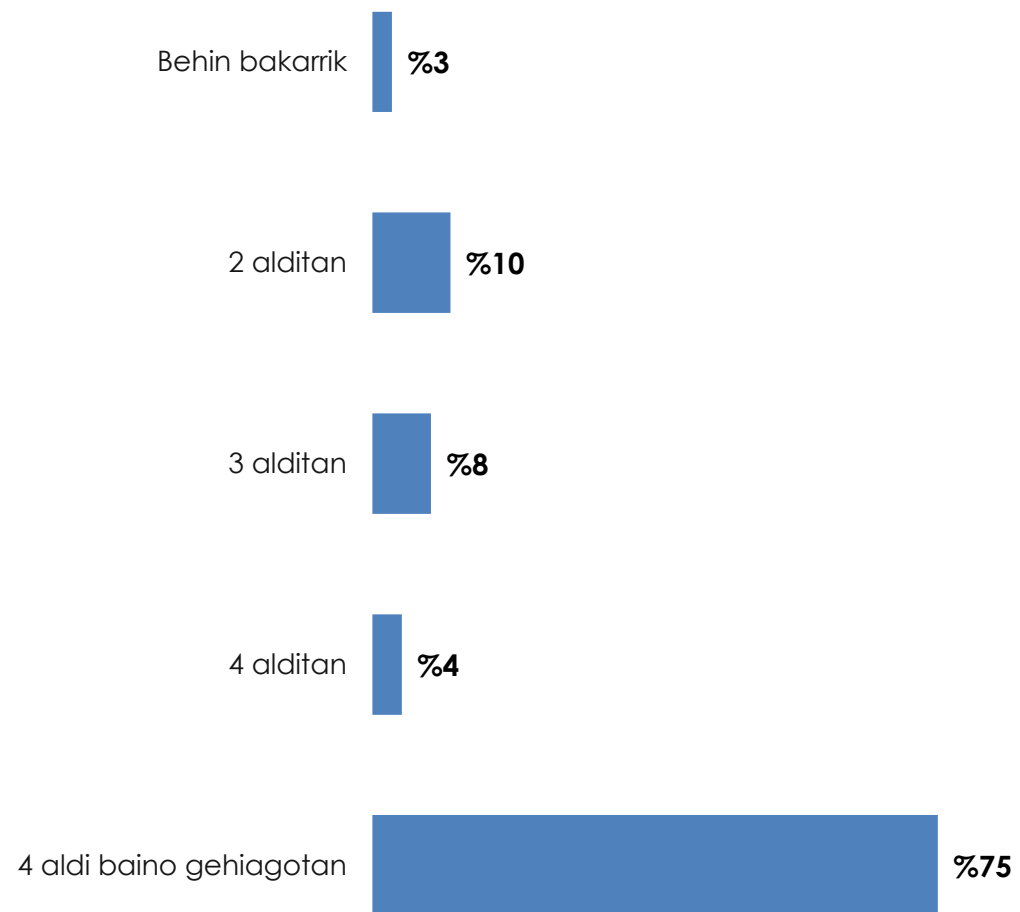
B.2. Lankidetzaren eta Aniztasun zerbitzuarekin erlazionaturako aldagai nagusien analisia

B.3. Aniztasun saila

B.4. Lankidetzaren saila

B.5. Hausnartutako gogobetetze orokorra

EGINDAKO FINANTZAKETA-ESKAERAK EDO DIRULAGUNTZAK



(02G) ZENBAT ALDITAN ESKATU DUZUE FINANTZAKETA EDO DIRULAGUNTZAK?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak (n=77)

B. – EMAITZEN AURKEZPENA

B.0. Zerbitzu edo programen erabilera eta ohiturak

B.1. Hasierako gogobetetze orokorra

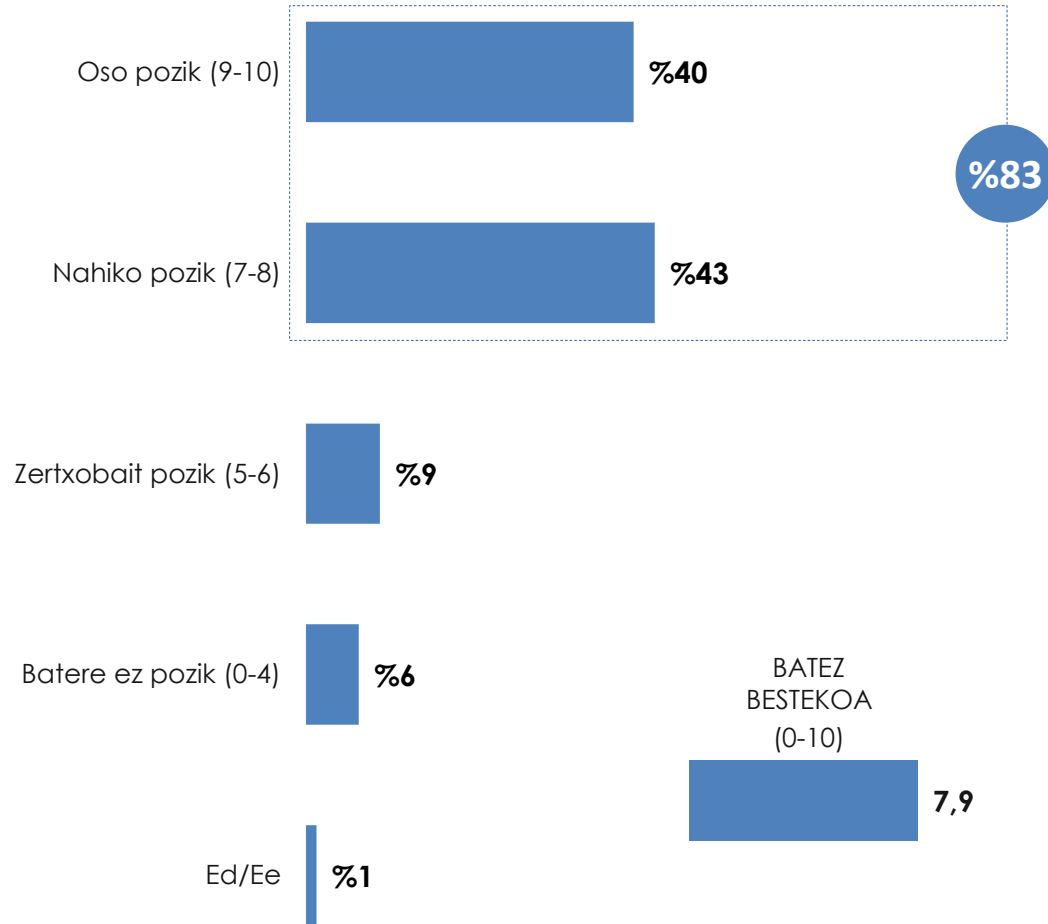
B.2. Lankidetzaren eta Aniztasun zerbitzuarekin erlazionaturako aldagai nagusien analisia

B.3. Aniztasun saila

B.4. Lankidetzaren saila

B.5. Hausnartutako gogobetetze orokorra

HASIERAKO GOGOBEKETZE OROKORRA ZERBITZUAREKIN



	TOTALA	ERAKUNDEAK		
		Aniztasuna	Lankidetzeta eta Aniztasuna	Lankidetzeta
Oso pozik (9-10)	%40	%42	%22	%43
Nahiko pozik (7-8)	%43	%35	%78	%40
Zertxobait pozik (5-6)	%9	%12		%10
Batere ez pozik (0-4)	%6	%8		%7
Ed/Ee	%1	%4		
Batez bestekoa	7,9	7,7	8,3	7,9

(1G) OROKORREAN, ZENBATERAINO ZAUDE POZIK LANKIDETZA ETA ANIZTASUN ARLOAK EMANDAKO ZERBITZUAREKIN? ESKALA BATEAN NON 0 "BATERE POZIK EZ" ETA 10 "OSO POZIK" ESAN NAHI DUEN

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak (n=77)

B. – EMAITZEN AURKEZPENA

B.0. Zerbitzu edo programen erabilera eta ohiturak

B.1. Hasierako gogobetetze orokorra

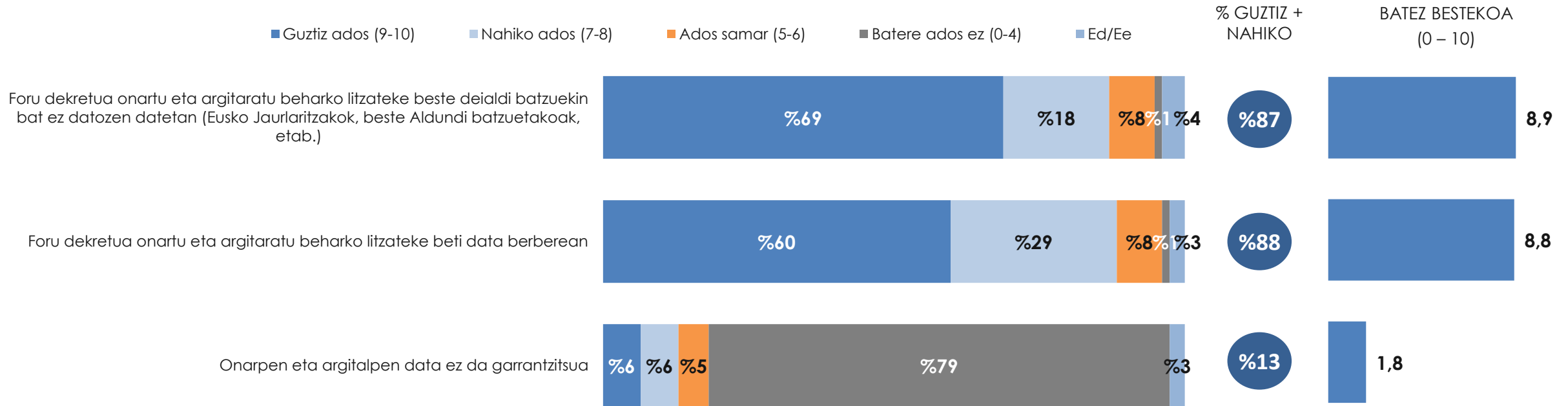
B.2. Lankidetzaren eta Aniztasun zerbitzuarekin erlazionaturako aldagai nagusien analisia

B.3. Aniztasun saila

B.4. Lankidetzaren saila

B.5. Hausnartutako gogobetetze orokorra

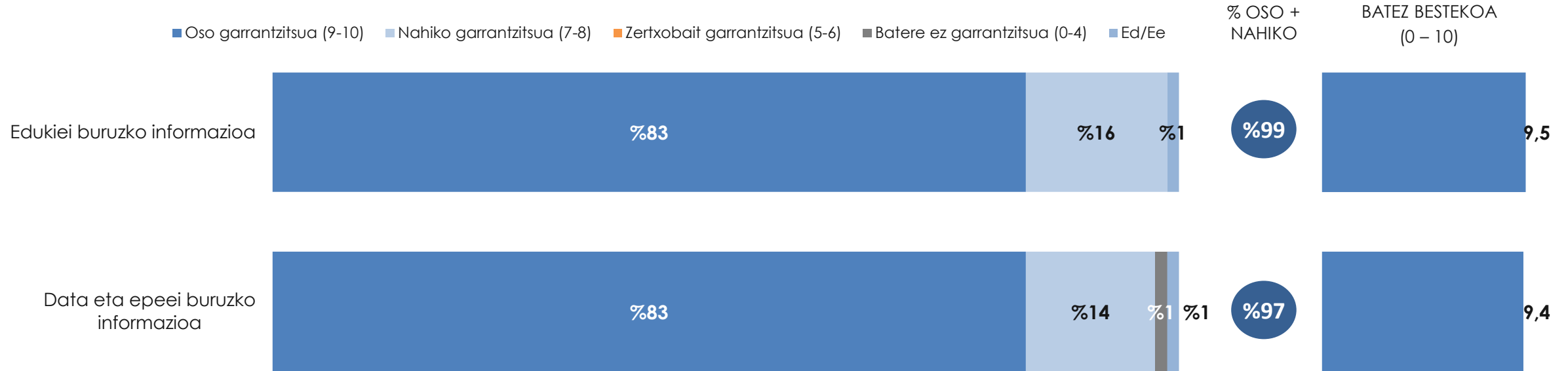
FORU DEKRETUAREN EPEAK



(3G) ZERBITZU HONEK EMATEN DITUEN DIRULAGUNTZEN DEIALDIA ETA OINARRI ARAULTZAILEAK URTERO ARGITARATZEN DEN FORU DEKRETU BATEN BIDEZ ONARTZEN DIRA. ZEIN DA ZURE ADOSTASUN MAILA EPEEI BURUZKO ESALDI HAUEKIN?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak (n=77)

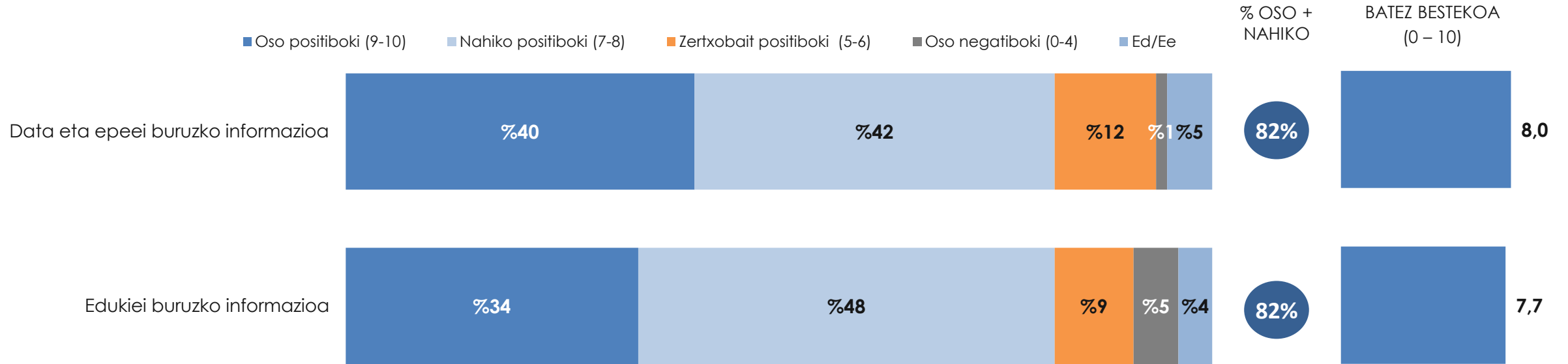
FORU DEKRETUAREN ARGITALPENEI BURUZKO INFORMAZIOA



(4G) ORU DEKRETUAREN ARGITALPENAREKIN JARRAITUZ, ZEIN NEURRITAN IRUDITZEN ZAIZU GARRANTZITSUA ZERBITZUAK HURRENGO INFORMAZIOA EMATEA?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak (n=77)

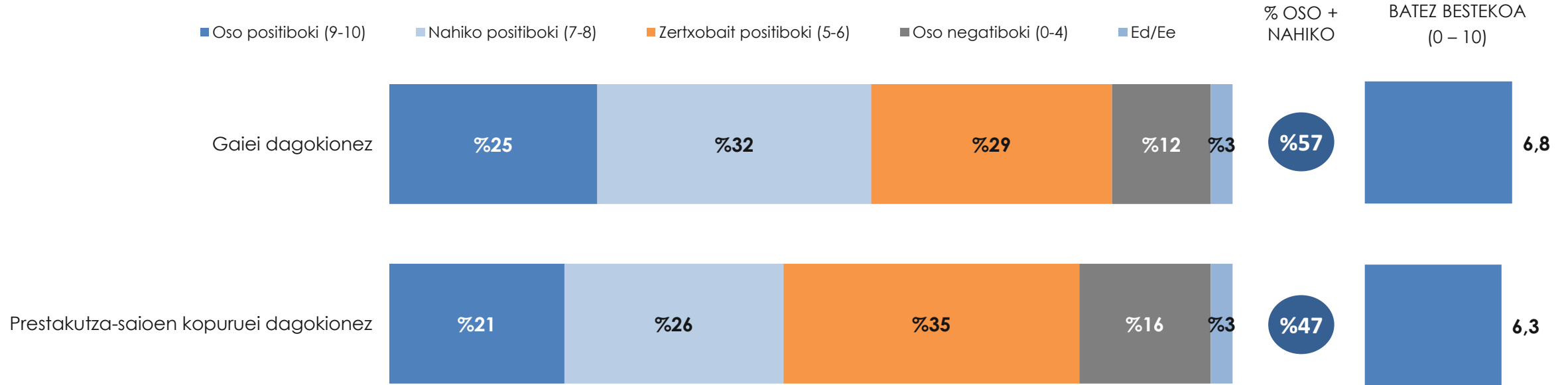
AZKENENGO DEIALDIAN ESKAINITAKO INFORMAZIOA



(5G) NOLA BALORATZEN DUZU AZKEN DEIALDIAN ESKEINITAKO INFORMAZIOA...?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak (n=77)

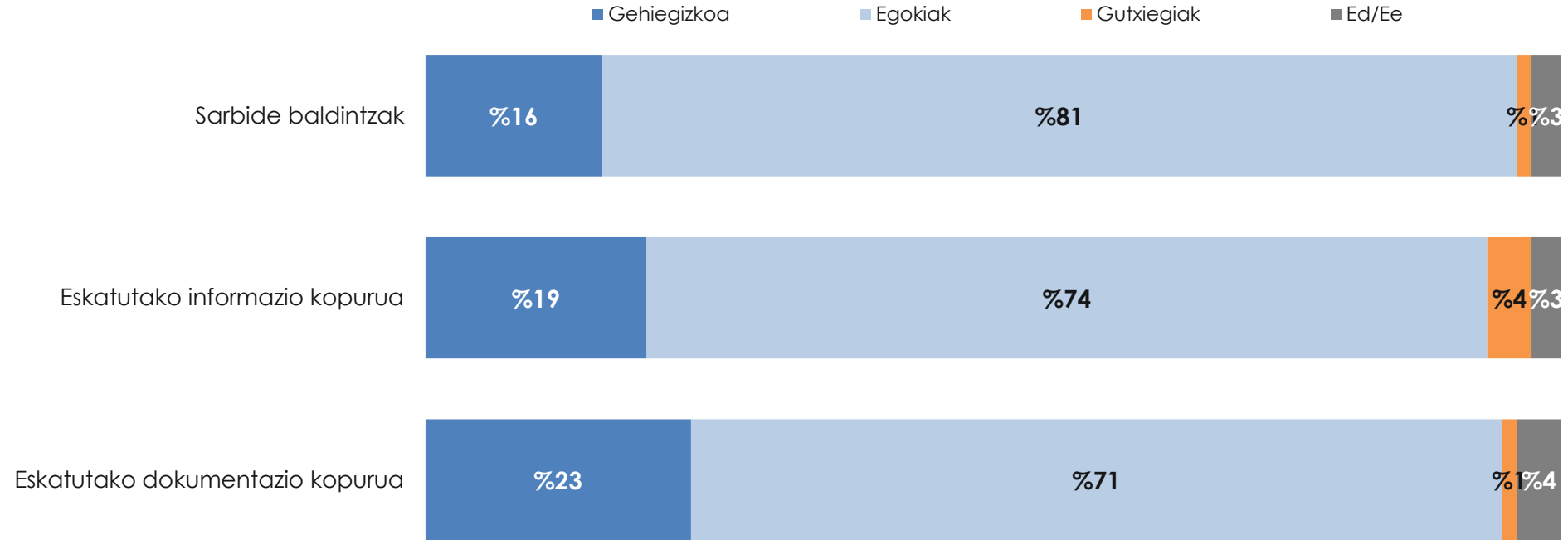
PRESTAKUNTZA-ESKAINTZAREN BALORAZIOA



(6G) NOLA BALORATZEN DUZU ZUZENDARITZAK ERAKUNDEEN ESKU JARTZEN DUEN PRESTAKUNTZA-ESKAINTZA, DEIALDIAREN ALDERDI ZEHATZETAN LAGUNTZEKO?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak (n=77)

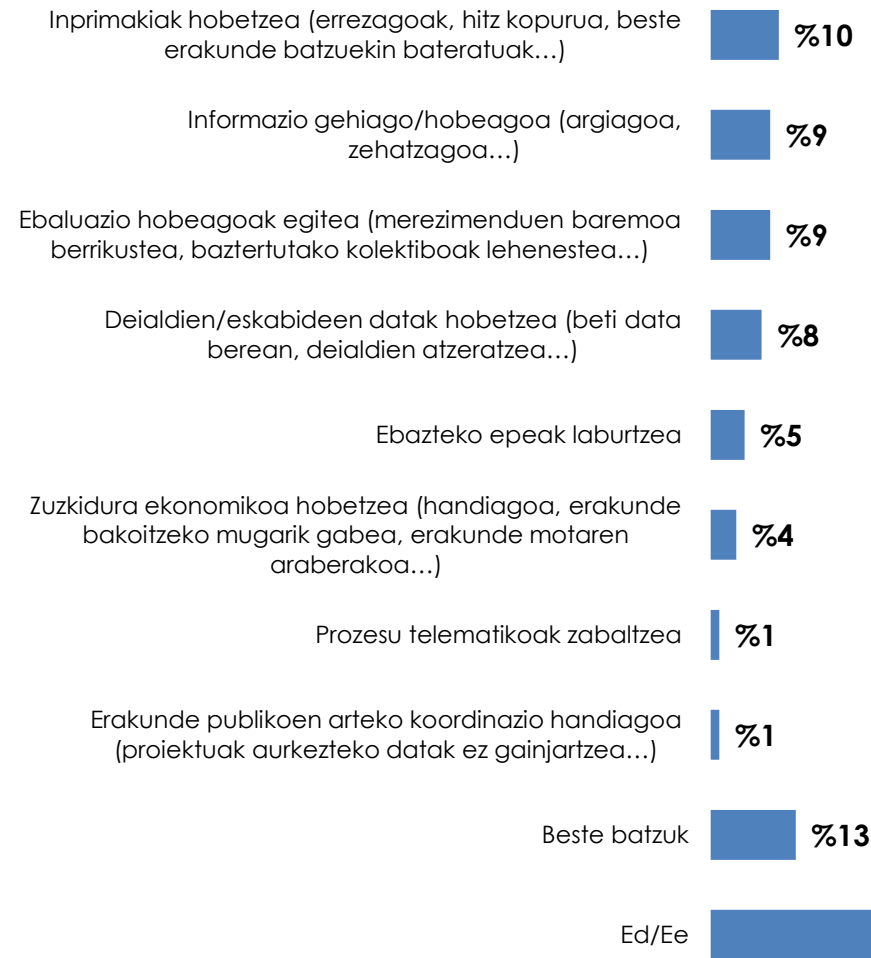
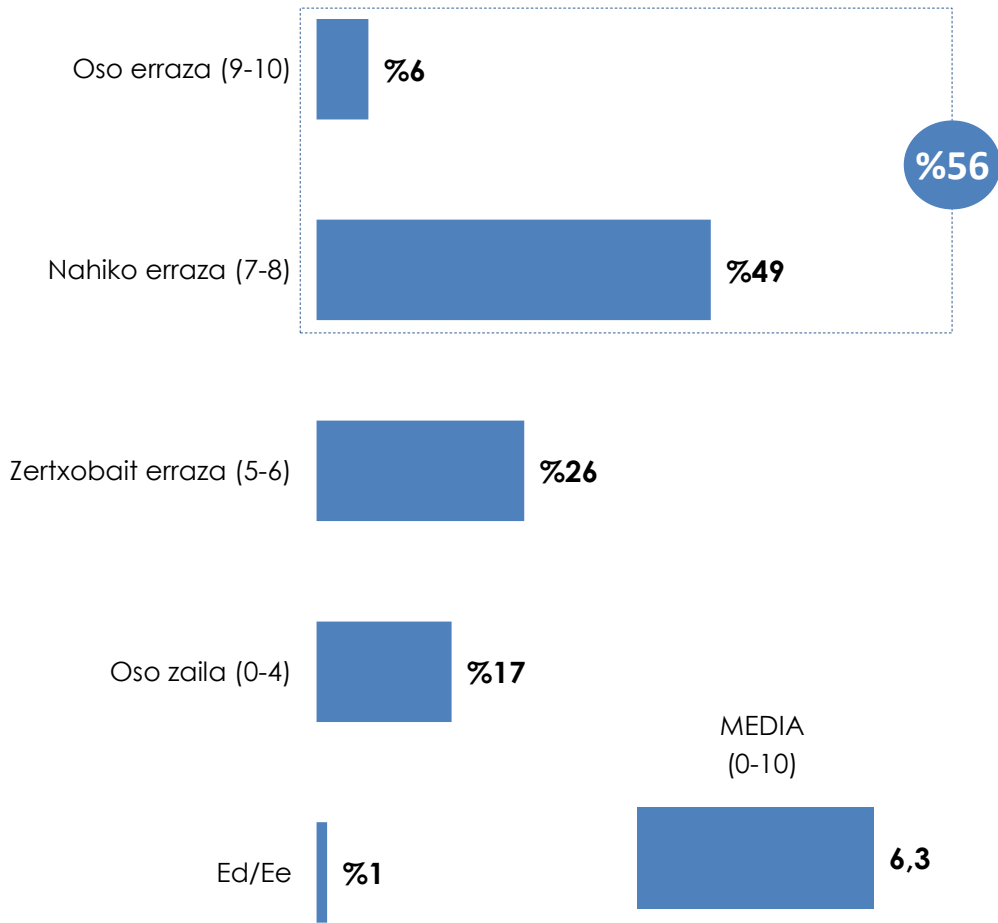
DIRULAGUNTZAK ESKATZEKO PROZESUA



(7G) ORAIN, DIRULAGUNTZAK ESKATZEKO PROZESUAN ZENTRATUZ, NOLA BALORATZEN DUZU...?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak (n=77)

DIRULAGUNTZAK ESKATZEKO PROZESUAREN BALORAZIOA



AIPAMENEN BATEZ BESTEKO KOPURUA
1,25

(8G) NOLA BALORATZEN DUZU DIRULAGUNTZAK ESKATZEKO BETE BEHARREKO INPRIMAKIEN ERRAZTASUNA?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak (n=77)

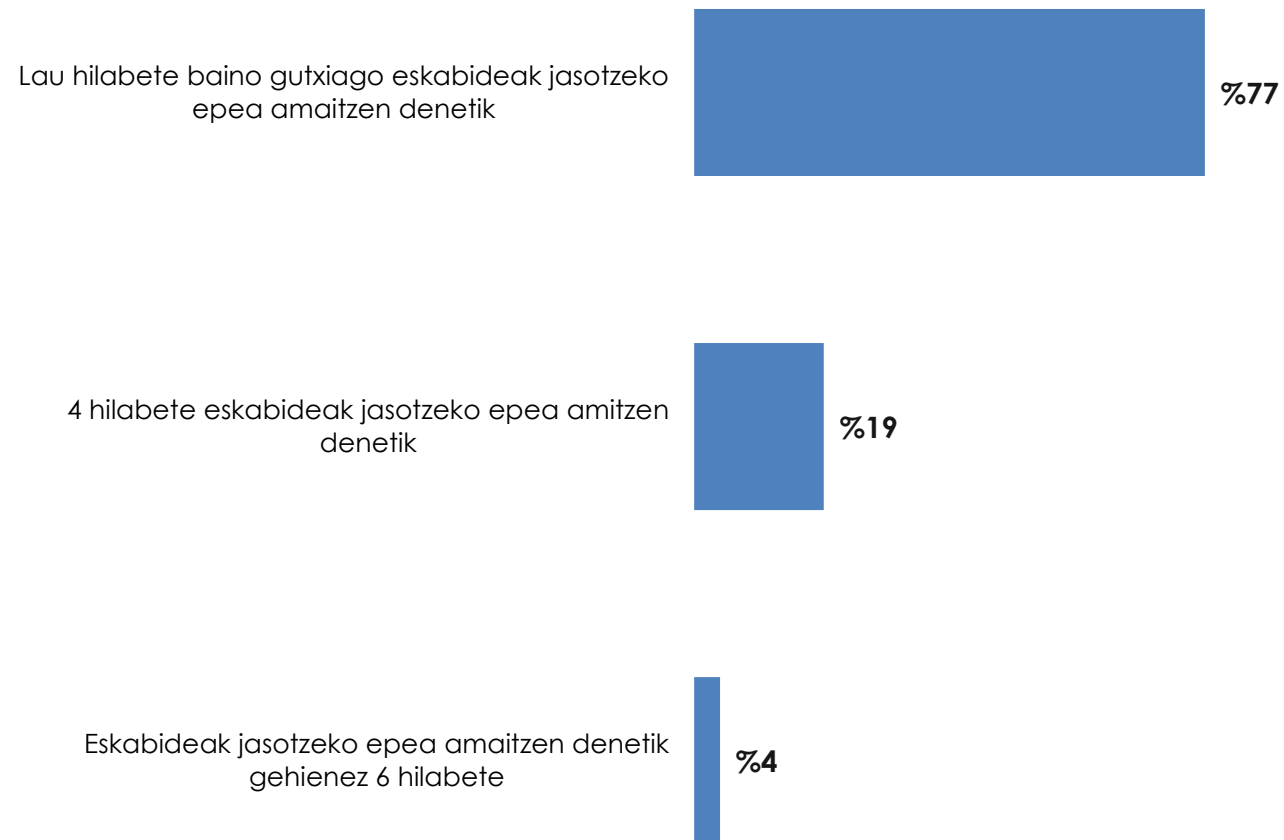
(9G) IRADOKIZUNEN BAT DUZU ESKAERA PROZESUA HOBETZEKO?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak (n=77)

Erantzun espontaneoak

Erantzun anitzeko galdera. 100 baino gehiago izan daiteke.

EMAKIDA JAKINARAZTEKO EPEAK

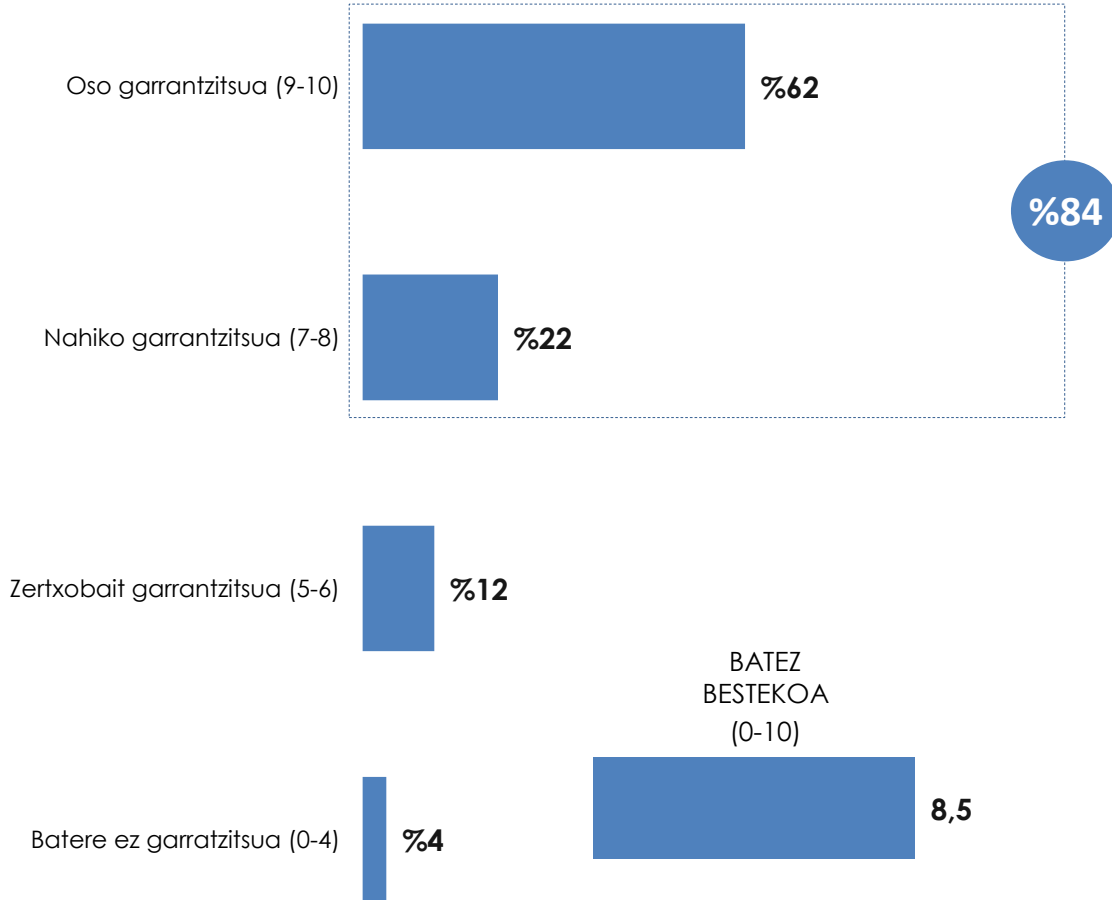


(10G) ZEIN EPE IRUDITUKO LITZAIZUKE ARRAZOIZKOA ZERBITZUAK EMAKIDA JAKINARAZTEKO?

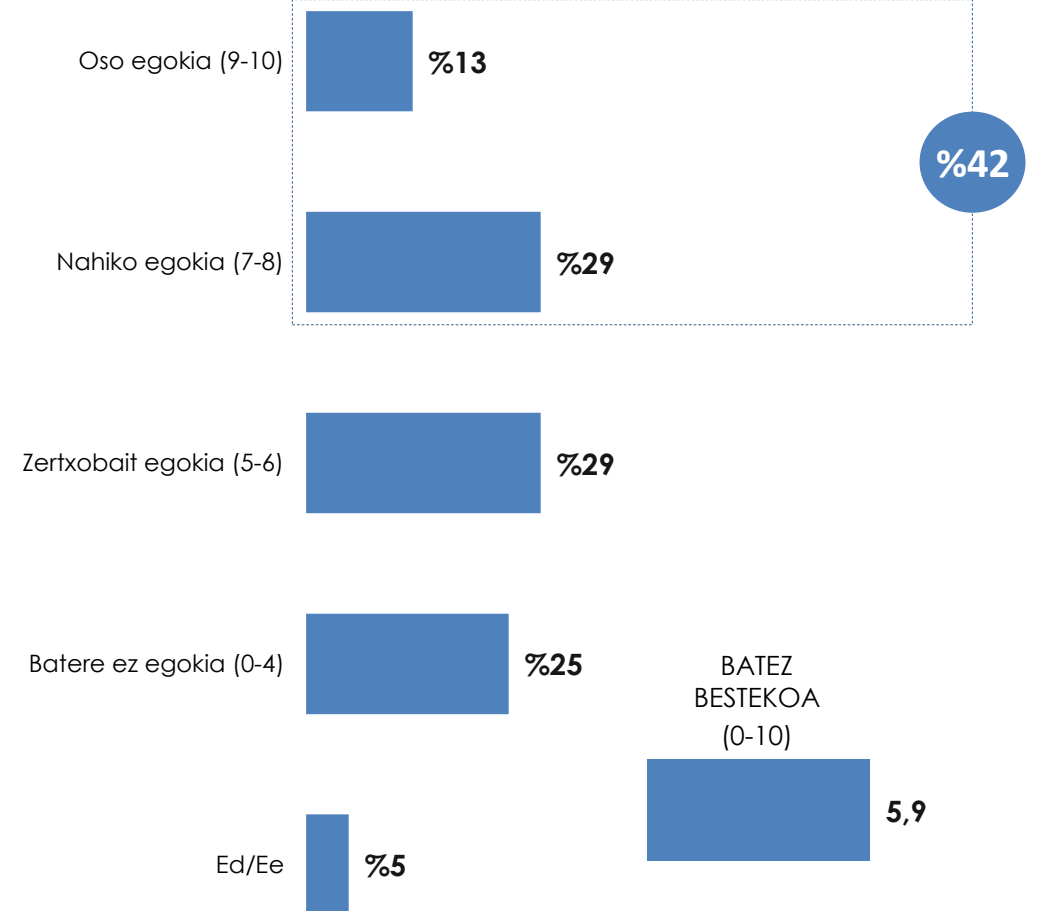
Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak (n=77)

DIRULAGUNTZAREN ZENBATEKOA EMATEKO EPEEN GARRANTZIA ETA BALORAZIOA

Erakundeentzako epeak duten garrantzia



Epeen balorazioa



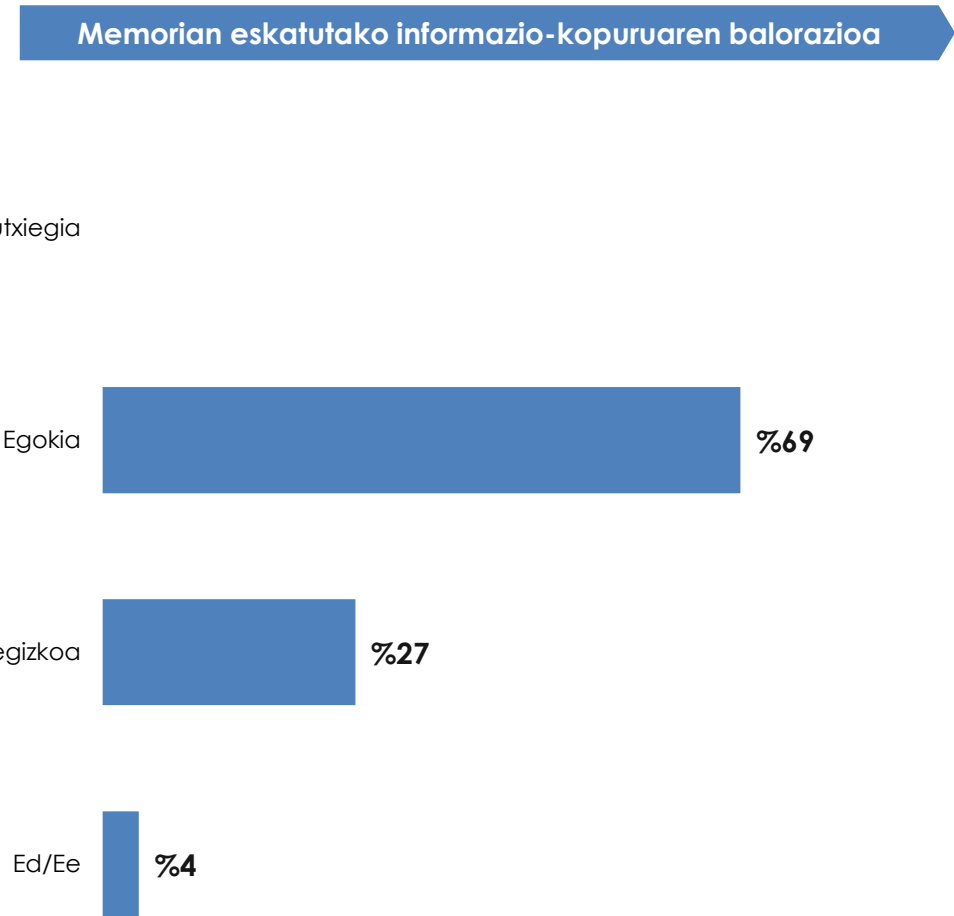
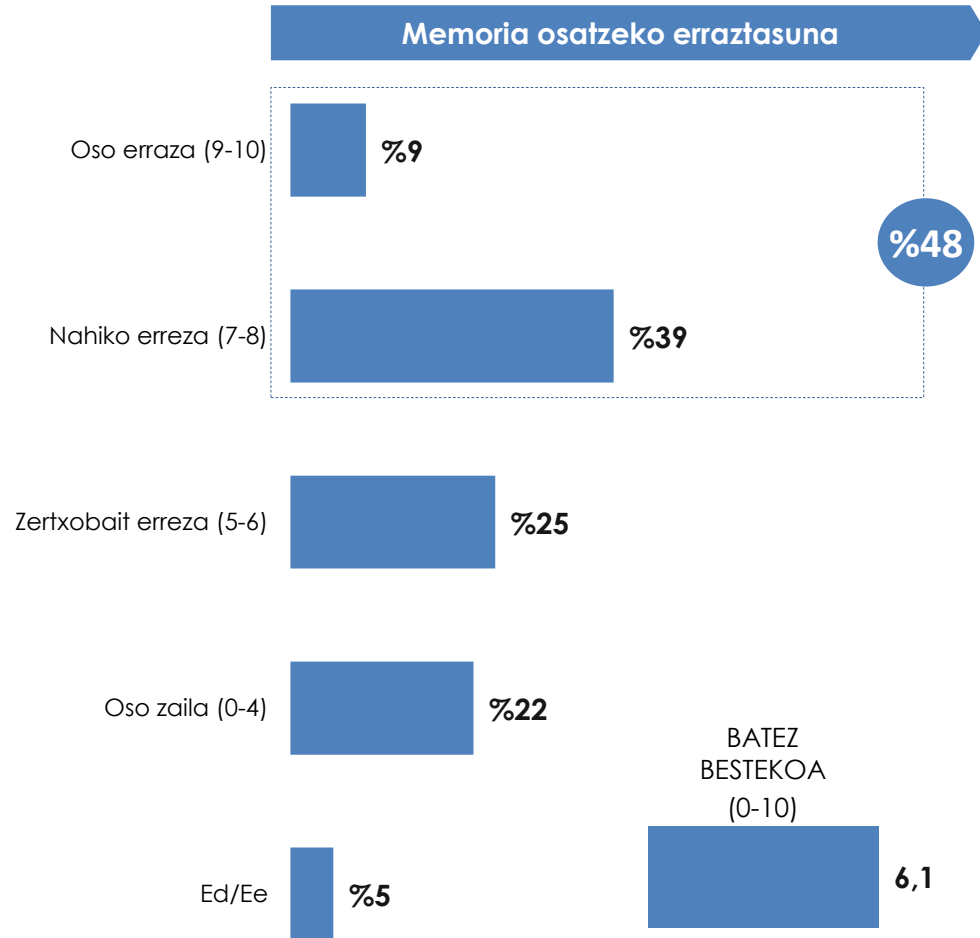
(11BG) DIRULAGUNTZAREN ZENBATEKOA ORDAINTEKO EPEA ZENBATERAINO DA GARRANTZITSUA ZURE ERAKUNDEARENTZAT?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak (n=77)

(11AG) NOLA BALORATZEN DUZU DIRULAGUNTZAREN ZENBATEKOA JASO ZENUEN ARTEKO EPEA?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak (n=77)

MEMORIA OSATZEKO ERRAZTASUNA ETA BERTAN ESKATUTAKO INFORMAZIOAREN BALORAZIOA



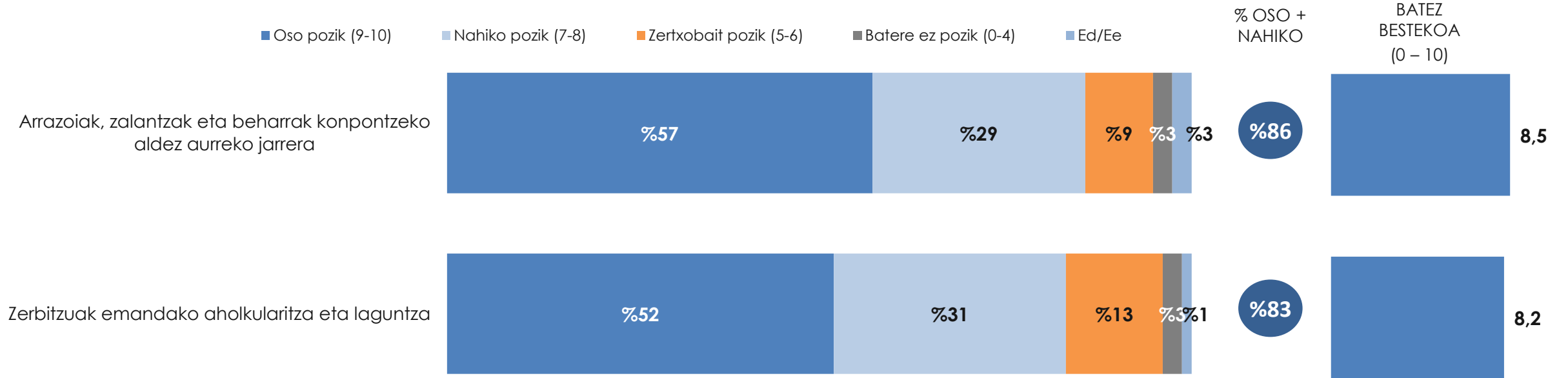
(12G) DIRULAGUNTZA EMAN ONDOREN, ZERBITZUAK JARDUERAREN ETA EKONOMIAREN MEMORIA BAT BETETZEKO ESKATZEN DU. JUSTIFIKAZIO INPRIMAKIAK DIRA, ETA ERAKUNDEARI INFORMAZIOA ESKATZEN DIOTE DIRULAGUNTZA HORI JASOTZEKO HELBURUAK BETETZEARI BURUZ. NOLA BALORATZEN DUZU INPRIMAKI HAU EK BETETZEKO ERRAZTASUNA?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak (n=77)

(13G) NOLA BALORATZEN DUZU INPRIMAKI HORIETAN ESKATUTAKO INFORMAZIO KOPURUA?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak (n=77)

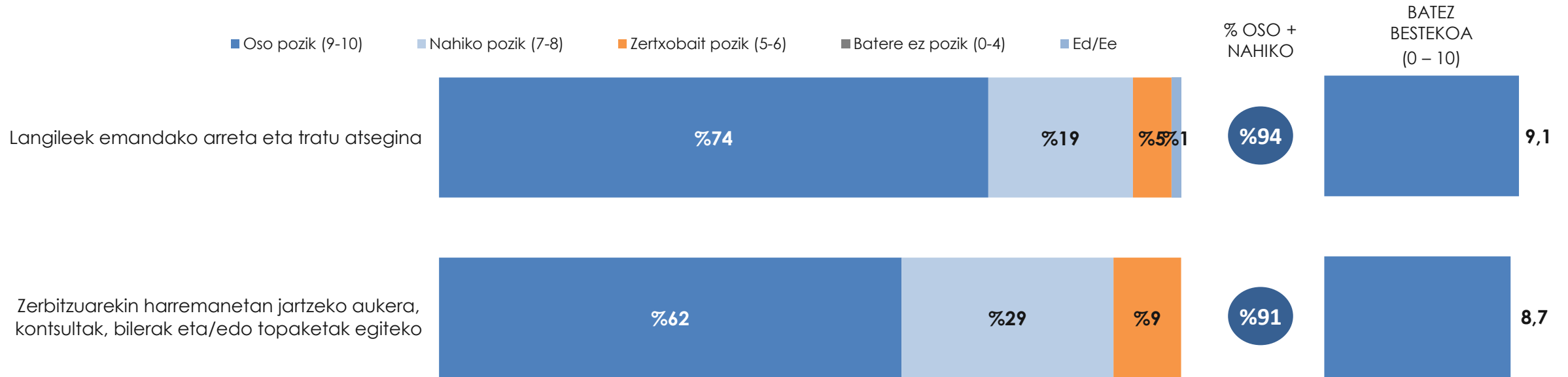
ZERBITZUAK ESKAINITAKO INFORMAZIOA ETA AHOLKULARITZA



(19G) JARRAIAN, ZERBITZUAK ESKAINITAKO INFORMAZIOARI BURUZKO ZENBAIT ALDERDI AIPATUKO DIZKIZUT ESAN DIEZADAZUN ZENBATERAINO ZAUDEN POZIK ESKALA BATEN NON 0 "BATERE POZIK EZ" ETA 10 "OSO POZIK" ESAN NAHI DUEN.

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak (n=77)

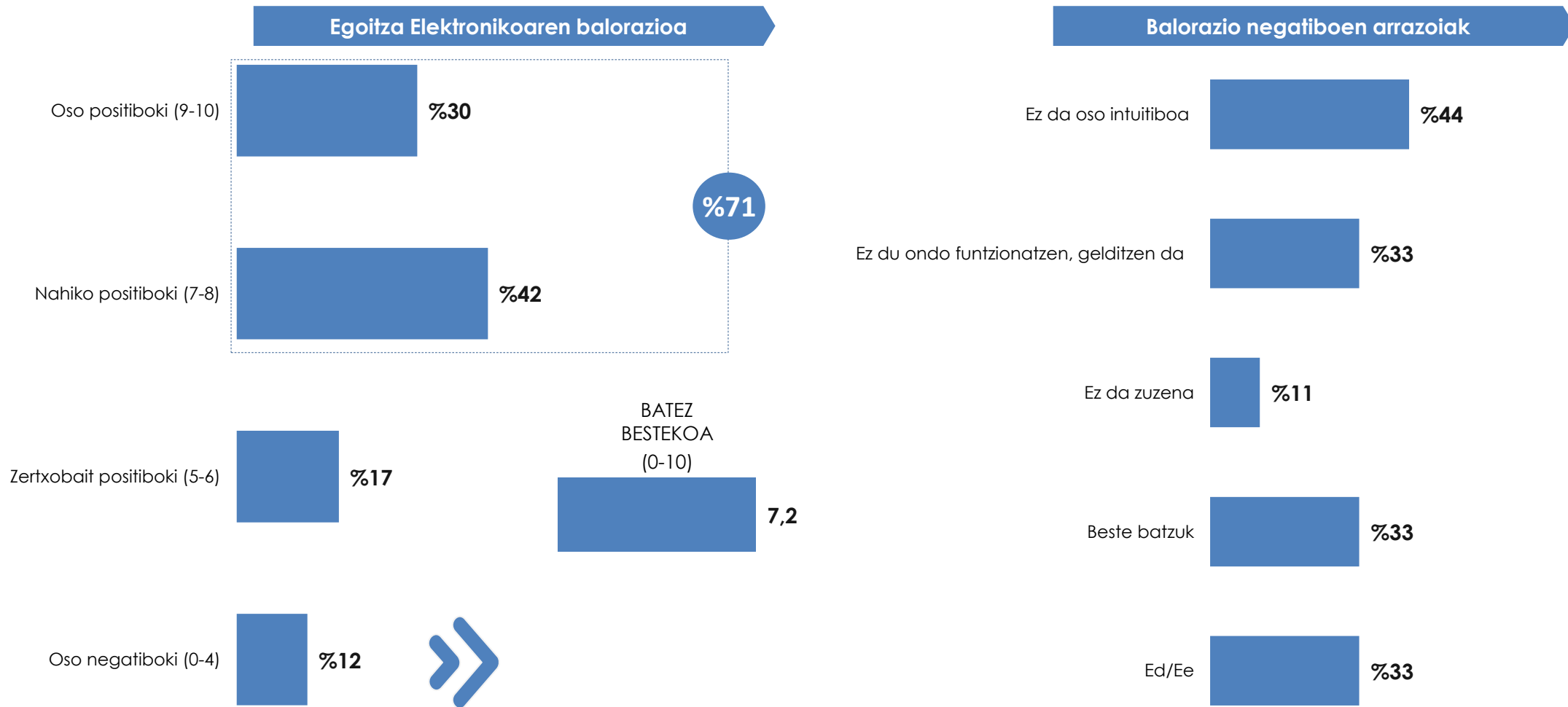
LANGILEEK ESKAINITAKO TRATUA



(20G) ETA ZERBITZUAK EMATEN DUEN ARRETARI DAGOKIONEZ, GUZTATUKO LITZAIDAKE ESATEA ZEIN PUNTURAINO ZAUDEN POZIK ESKALA BATEN NON 0 "BATERE POZIK EZ" ETA 10 "OSO POZIK" ESAN NAHI DUEN.

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak (n=77)

BIZKAIKO FORU ALDUNDIAREN EGOITZA-ELEKTRONIKOAREN FUNTZIONAMENDUARI BURUZKO BALORAZIOA



(21G) ETA NOLA BALORATZEN DUZU BIZKAIKO FORU ALDUNDIAREN EGOITZA ELEKTRONIKOAREN FUNTZIONAMENDUA?

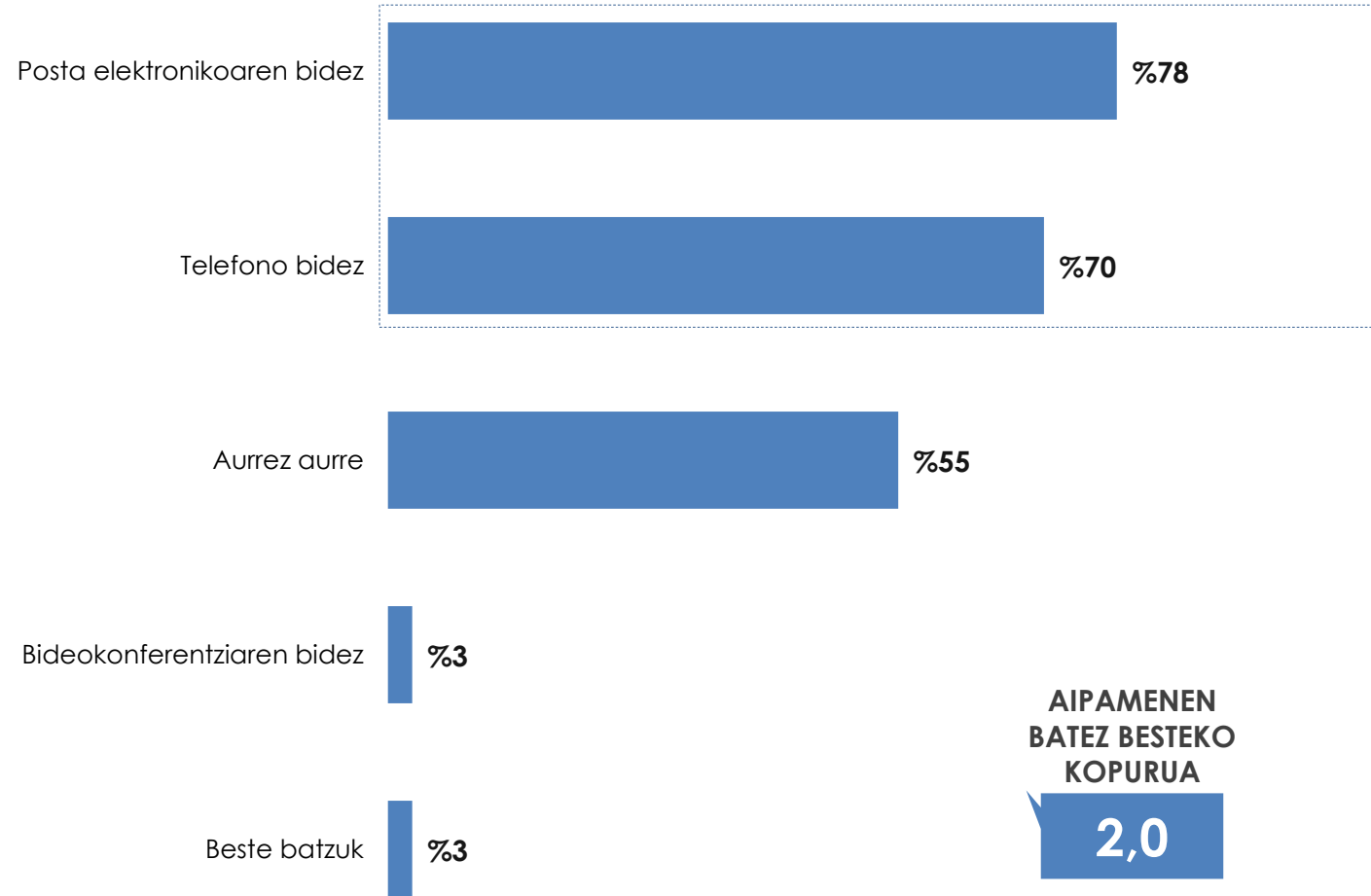
Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak (n=77)

(22G) ZERGATIK PENTSATZEN DUZU HORRELA? *

Oinarria: Egoitza Elektronikoa modu negatiboan baloratzen duten erakundeak (n= 9)

*Datuak kontu handiz hartu behar dira, lagin-basea oso txikia delako Erantzun anitzeko galdera. 100 baino gehiago izan daiteke Erantzun espontaneoak

INFORMAZIO EDO TA KONTSULTA-ESKAERARI ERANTZUTEN KANAL EGOKIAK



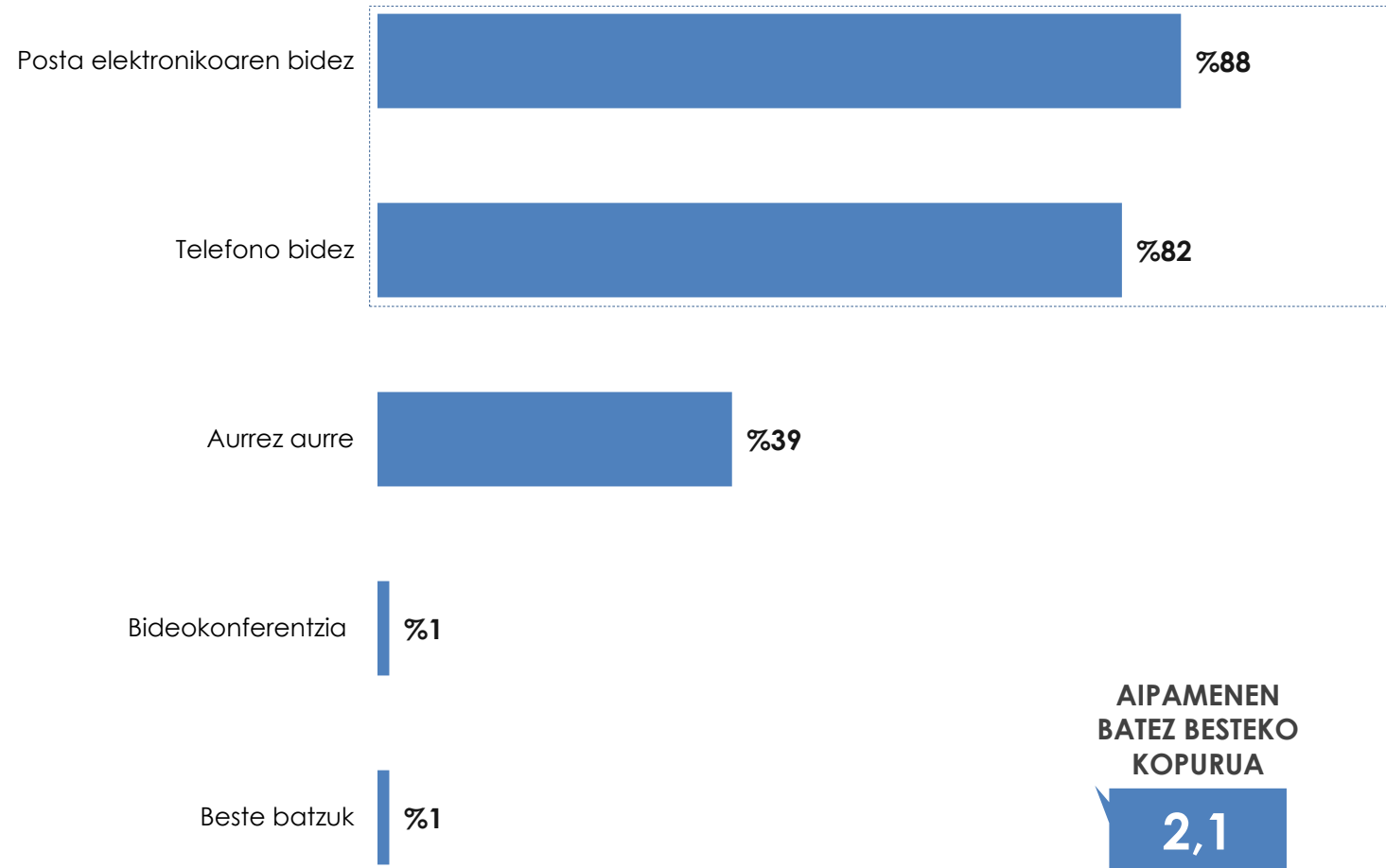
(14G) ZEIN BIDE IRUDITUKO LITZAIZUKE EGOKIAK ERAKUNDEEK EGINDAKO INFORMAZIO ETA/EDO KONTSULTA ESKAEREI ERANTZUTEN KANAL EGOKIAK?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak (n=77)

Erantzun anitzeko galdera. 100 baino gehiago izan daiteke.

Iradokitako erantzuna

INFORMAZIO EDOTA KONTSULTA-ESKAERARI EGITEKO ERABILITAKO KANALAK



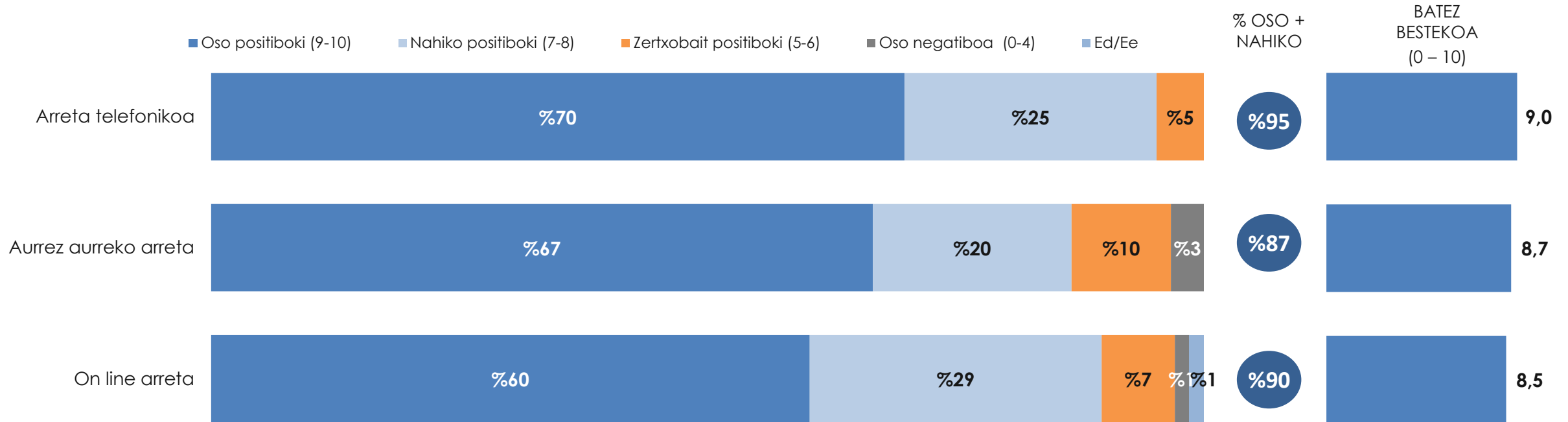
(15G) KANAL HAUETATIK ZEIN ERABILI DITUZUE INFORMAZIOA ESKATZEKO EDO KONTSULTAREN BAT EGITEKO?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak (n=77)

Erantzun anitzeko galdera. 100baino gehiago izan daiteke.

Iradokitako erantzuna.

ARRETA KANALEN BALORAZIOA

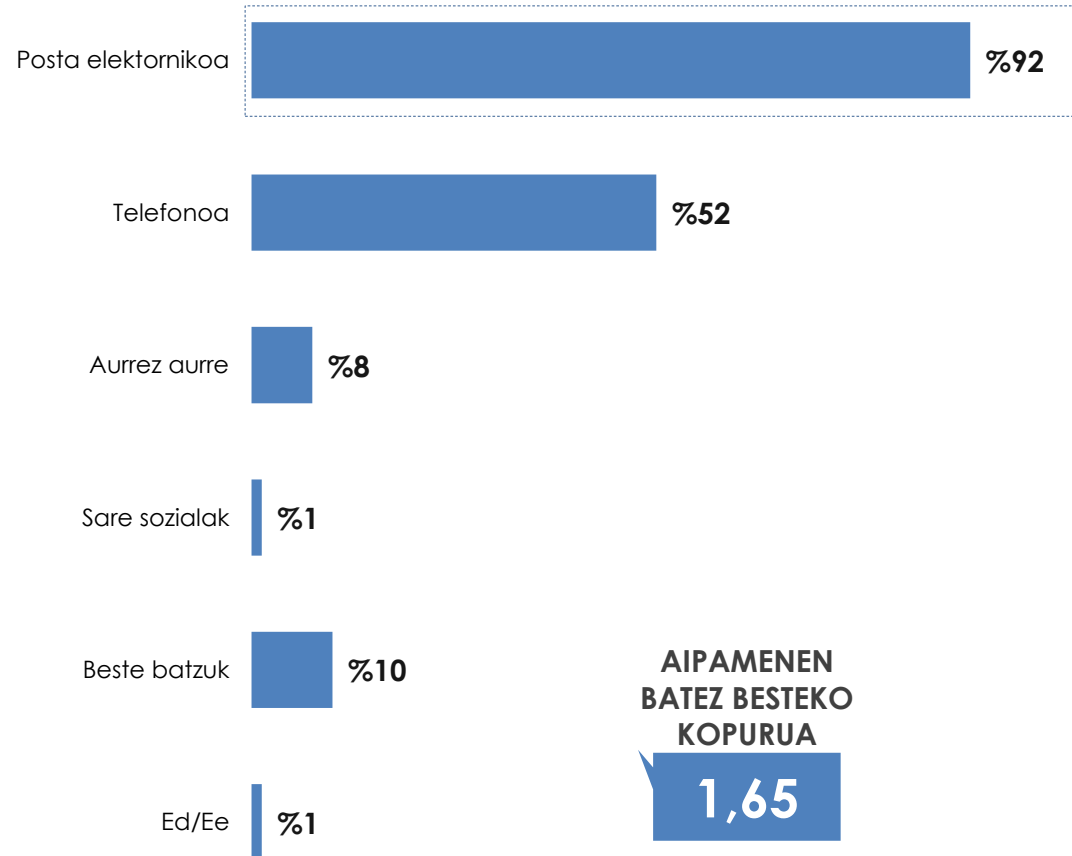


(16G) ETA NOLA BALORATZEN DUZU...?

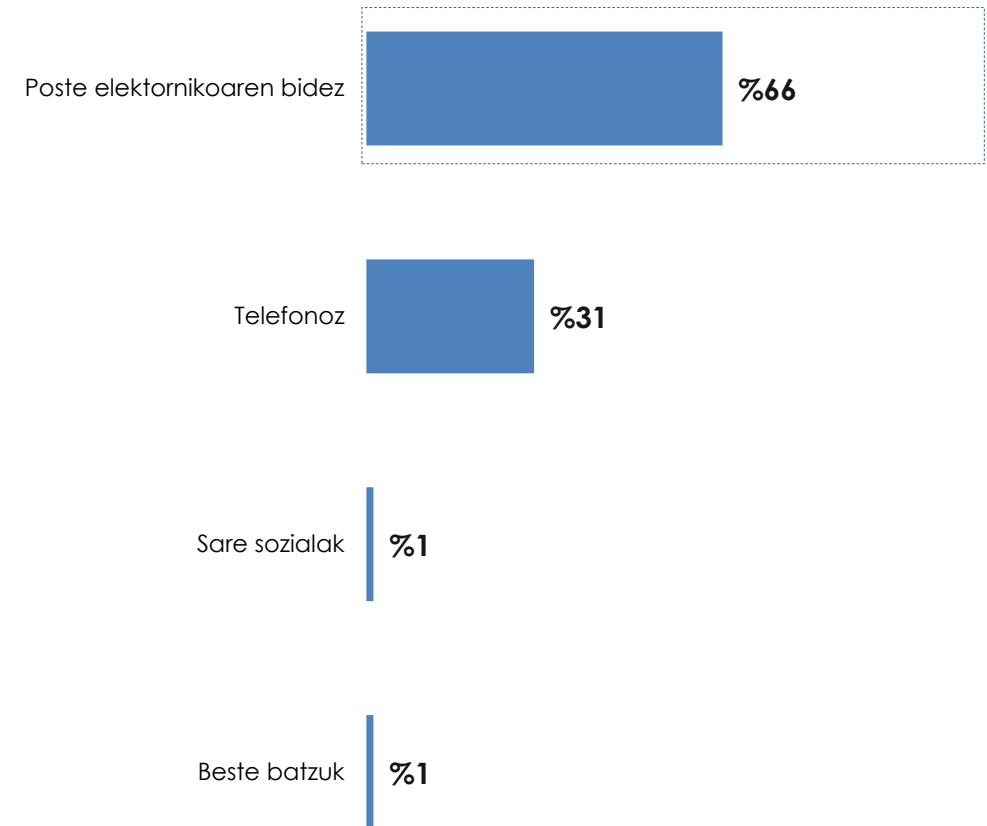
Oinarria: Aipatutako kanaletakoren bat erabili duten pertsona guztiak (Arreta telefonikoa= 63 / Aurrez aurreko arreta n=30 / On-line arreta n=68)

ERREKLAMAZIO, EDOTA IRADOKIZUNETARAKO KOMUNIKAZIO-KANALAK

Erreklamazio, kexa edota iradokizunetarako kanalak



Kanalaren lehentasuna



(17AG) ORAIN KEXA, ERREKLAMAZIO ETA/EDO IRADOKIZUNEI BURUZ HITZ EGINGO DUGU. ZURE USTEZ, HAUETAKO ZEIN BIDE GAITU BEHAR DIRA ERAKUNDEEK EDOZEIN ERREKLAMAZIO, KEXA EDO IRADOKIZUN JAKINARAZI DIEZAIOTEN ZERBITZUARI?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak (n=77)

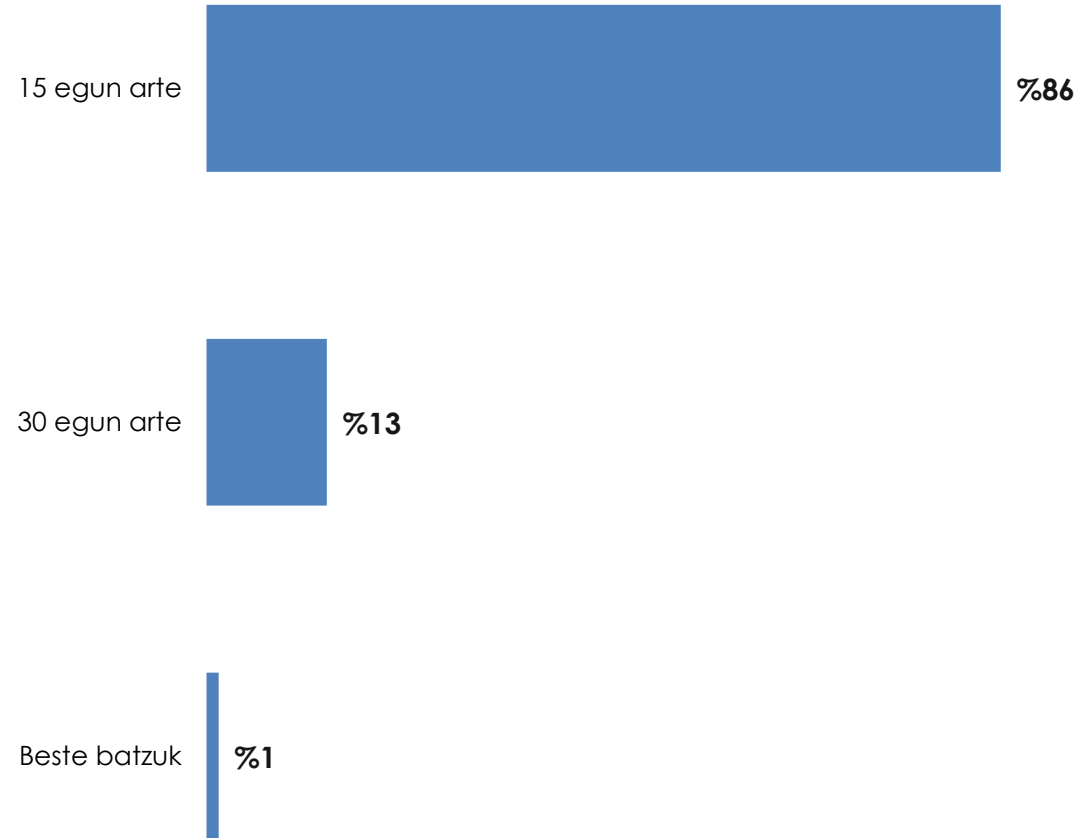
Iradokitako erantzuna
Erantzun anitzeko galdera. 100 baino gehiago izan daiteke

(17BG) ZE BIDE NAHIAGO ZENUKE ERABILI?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak (n=77)

Erantzun bakarreko galdera
Iradokitako erantzunak

ERANTZUNA JASOTZEKO EPEA



(18G) ZENBAT DENBORA IZANGO LITZATEKE NORMALA ITXAROTEA ERREKLAMAZIO, KEXA ETA/EDO IRADOKIZUNEN ERANTZUNA JASOTZEKO?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak (n=77)

B. – EMAITZEN AURKEZPENA

B.0. Zerbitzu edo programen erabilera eta ohiturak

B.1. Hasierako gogobetetze orokorra

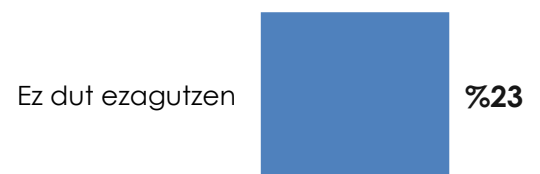
B.2. Lankidetzaren eta Aniztasun zerbitzuarekin erlazionaturako aldagai nagusien analisia

B.3. Aniztasun saila

B.4. Lankidetzaren saila

B.5. Hausnartutako gogobetetze orokorra

ERAKUNDEAK ELKARRIZKETA-MAHAIAN PARTE HARTZEA ETA BILERAREN MAIZTASUNA



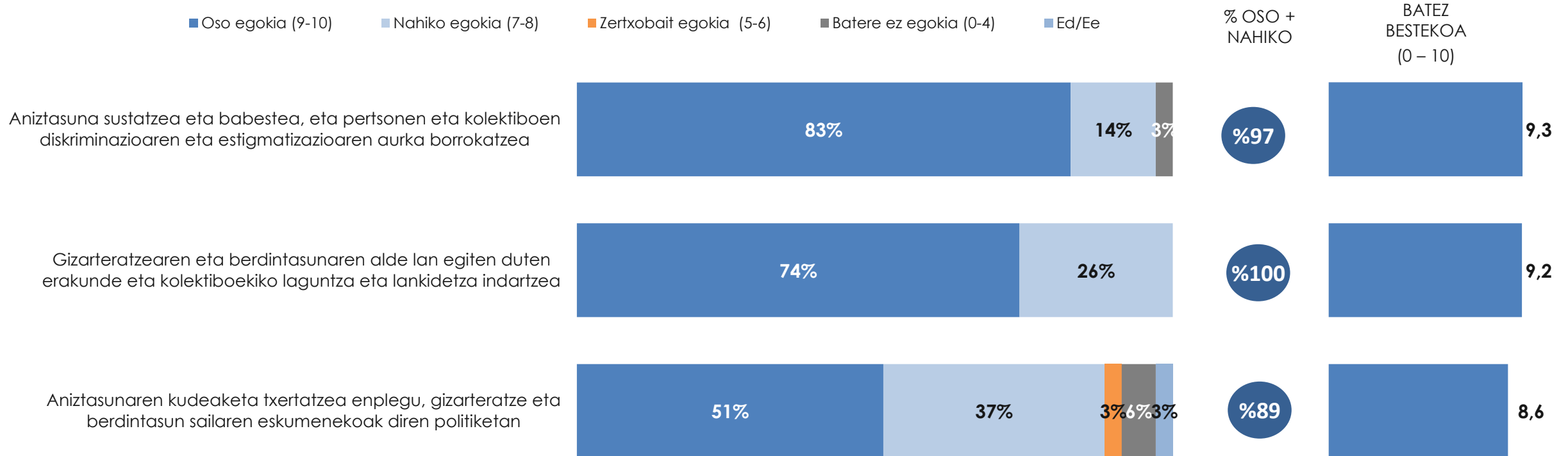
(23G) ZURE ERAKUNDEAK PARTE HARTU AL DU ELKARRIZKETARAKO ETA PARTAIDETZARAKO MAHAI IRAUNKORREAN?

Oinarria: Aniztasunaren Arloko erakundeetako elkarrizketatutako pertsonak (n=35)

(24G) ELKARRIZKETA ETA PARTAIDETZARAKO MAHAI IRAUNKORREAREN HELBURUA DA POLITIKA INKLUSIBOAGOAK EGITEA, GIZARTE-ERAKUNDEEI LAGUNTZEA ETA ANIZTASUNA SUSTATZEA. LANKIDETZAN ARITU NAHI DUTEN ERAKUNDE GUZTIENTZAT IREKITA DAGOEN GUNEA DA. ZEIN MAIZTASUNAREKIN IRUDITZEN ZAIZU EGOKIA ELKARRIZKETA -MAHAI HAU BILTZEA?

Oinarria: Aniztasunaren Arloko erakundeetako elkarrizketatutako pertsonak (n=35)

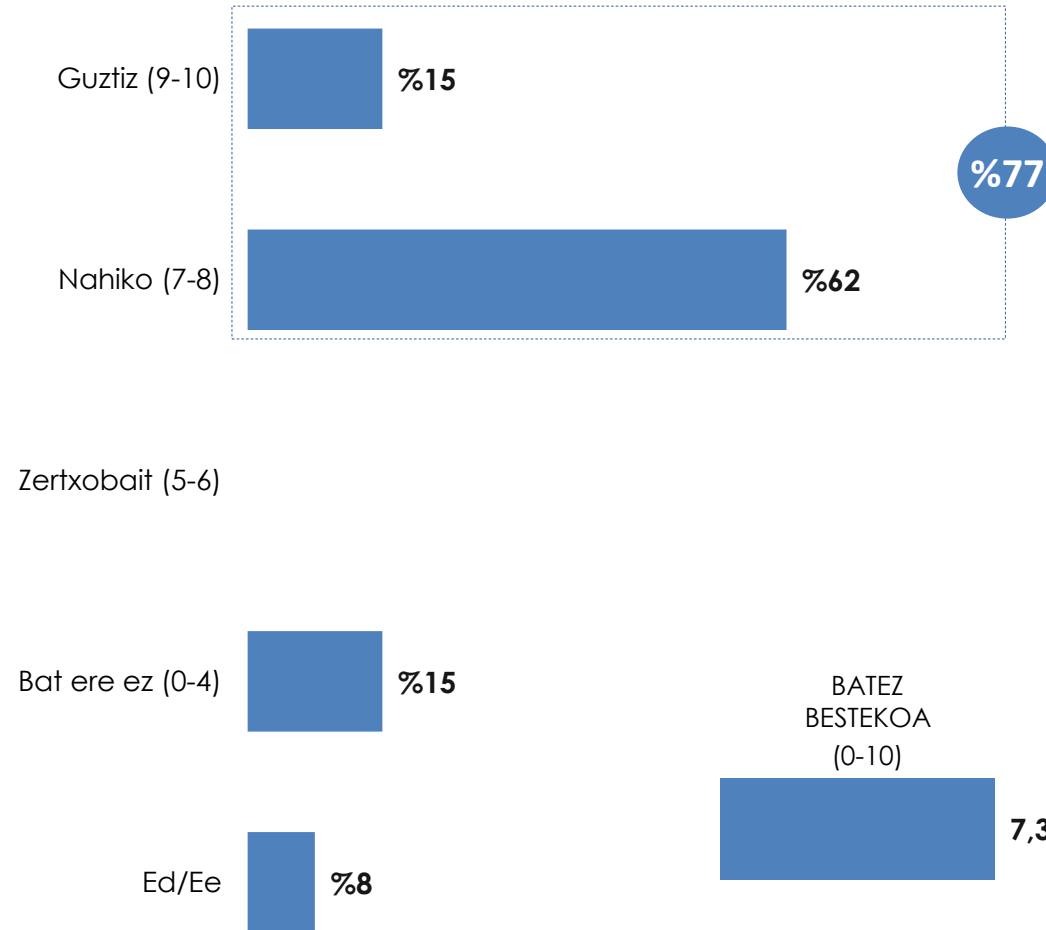
ELKARRIZTARAKO ETA PARTE-HARTZEKO HELBURUAK EDOTA EKINTZAK



(25G) ZURE USTEZ, ZENBATERAINO IRUDITZEN ZAIZU EGOKIA ELKARRIZKETA ETA PARTAIDETZARAKO MAHAI IRAUNKORRAREN HELBURUAK ETA/EDO EKINTZAK?

Oinarria: Aniztasunaren Arloko erakundeetako elkarrizketatutako pertsonak (n=35)

PARTE HARTZEKO MAHAI IRAUNKORRAREN HELBURUAK EDOTA EKINTZEN BETETZEA

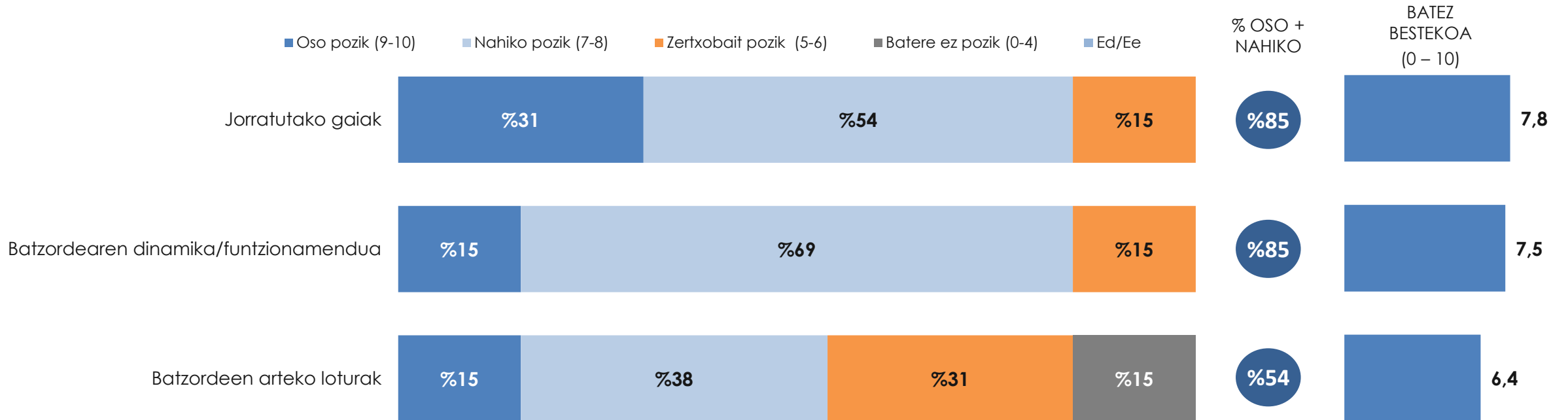


(26G) ZEIN PUNTURAINO USTE DUZU MAHAI HONEK ESANDAKO HELBURUAK EDOTA EKINTZAK BETETZEN DITUELA?*

Oinarria: Inoiz parte-hartu duten erakundeak (n=13)

Datuak kontu handiz hartu behar dira, lagin-basea oso txikia delako

LAN BATZORDEEN BALORAZIOA

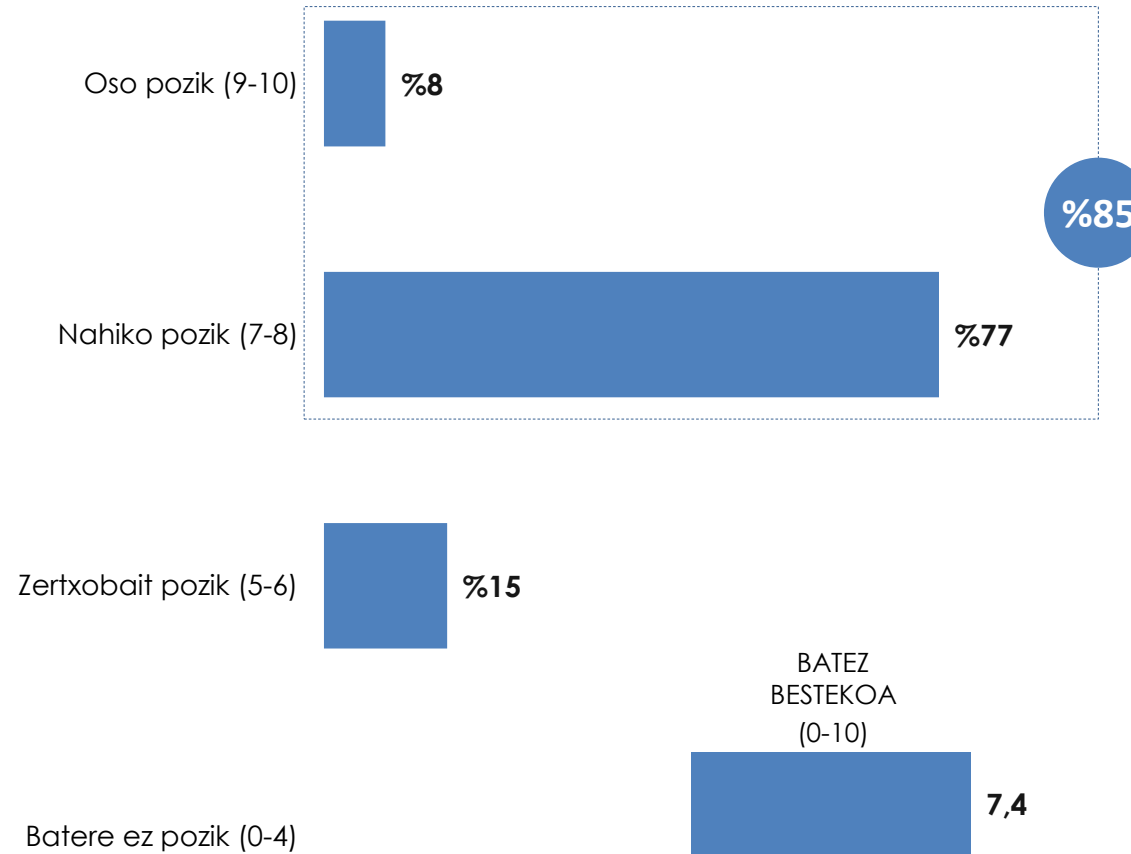


(27G) ETA NOLA BALORTAZEN DITUZU PARTE HARTU DUTEN LAN-BATZORDEEI BURUZKO ALDERDI HORIEK?

Datuak kontu handiz hartu behar dira, lagin-basea oso txikia delako

Oinarria: Noizbait parte hartu duten erakundeak (n=13)

MAHAIAN PARTE HARTZEAREKIKO GOGOBEKETZEA



(28G) ZENBATERAINO ZAUDE POZIK ZURRE ERAKUNDEAK MAHAI HONETAN PARTE HARTZEAREKIN? ESKALA BATEAN NON 0 "BATERE POZIK EZ" ETA 10 "OSO POZIK" ESAN NAHI DUEN.

Oinarria: Noizbait parte hartu duten erakundeak (n=13)

Datuak kontu handiz hartu behar dira, lagin-basea oso txikia delako

B. – EMAITZEN AURKEZPENA

B.0. Zerbitzu edo programen erabilera eta ohiturak

B.1. Hasierako gogobetetze orokorra

B.2. Lankidetzaren eta Aniztasun zerbitzuarekin erlazionaturako aldagai nagusien analisia

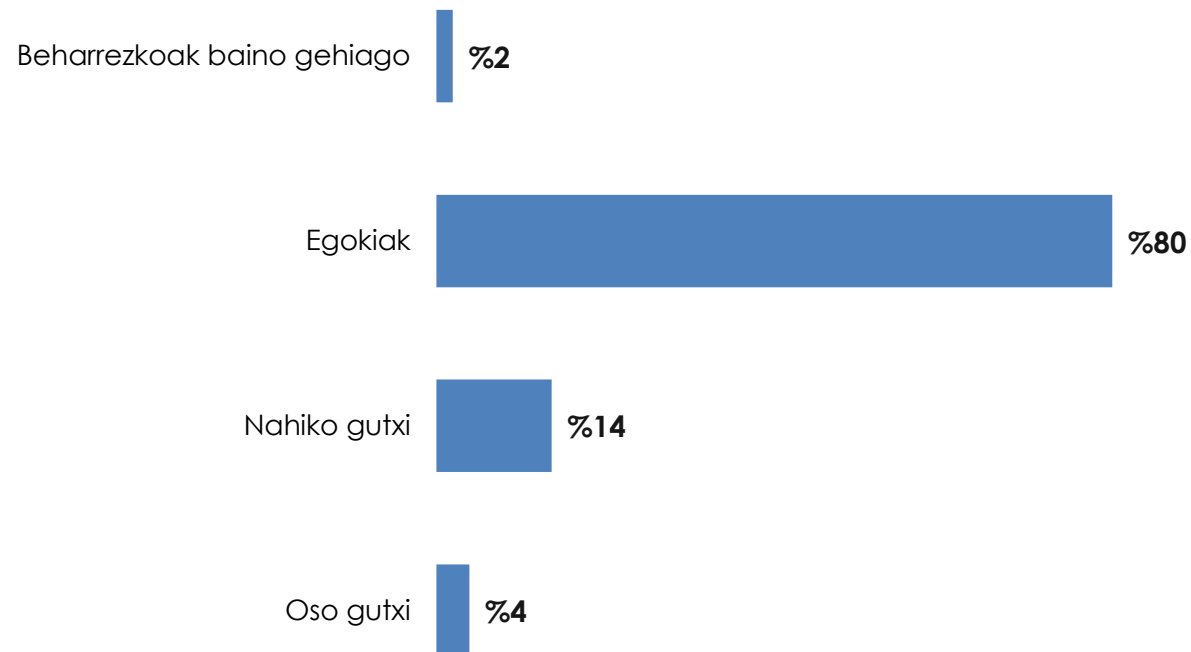
B.3. Aniztasun saila

B.4. Lankidetzaren saila

B.5. Hausnartutako gogobetetze orokorra

PARTE HARTZEKO GUNEEN BALORAZIOA

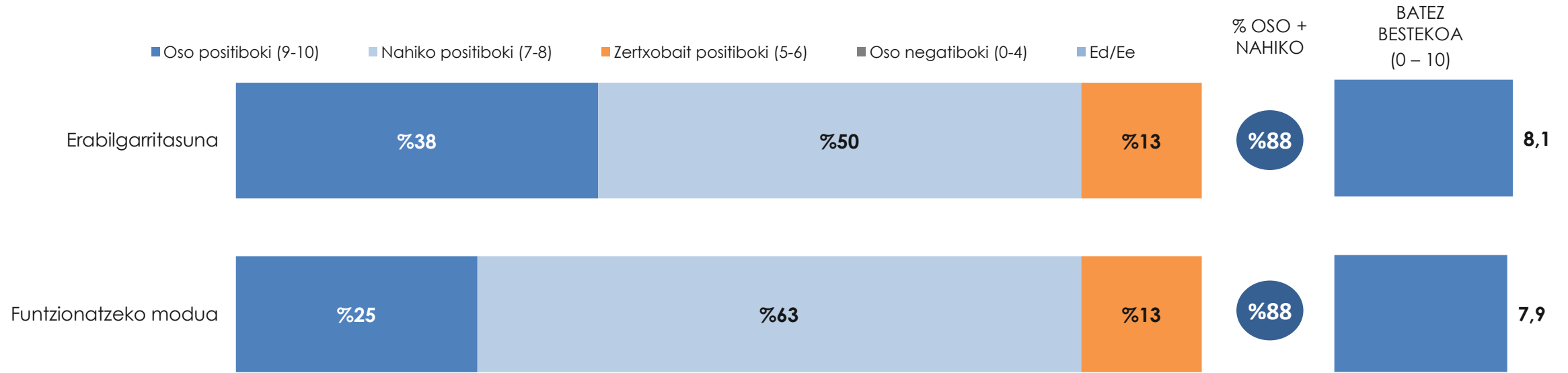
Beharrezkoak baino askoz gehiago



(30G) NOLA BALORATZEN DITUZU BIZKAIKO FORU ALDUNDIAK LANKIDETZA-ERAKUNDEEN ESKU JARTZEN DITUEN PARTE-HARTZE GUNEAK?

Oinarria: Lankidetzaren erakunde guztiak (n=51)

PARTE HARTZEKO GUNEEN FUNTZIONAMENDUA ETA ERABILGARRITASUNA



(31G) ETA NOLA BALORATZEN DITUZU PARTE HARTZEKO ESPAZIO HORIEK...?

Oinarria: Lankidetzaren erakunde guztiak (n=51)

B. – EMAITZEN AURKEZPENA

B.0. Zerbitzu edo programen erabilera eta ohiturak

B.1. Hasierako gogobetetze orokorra

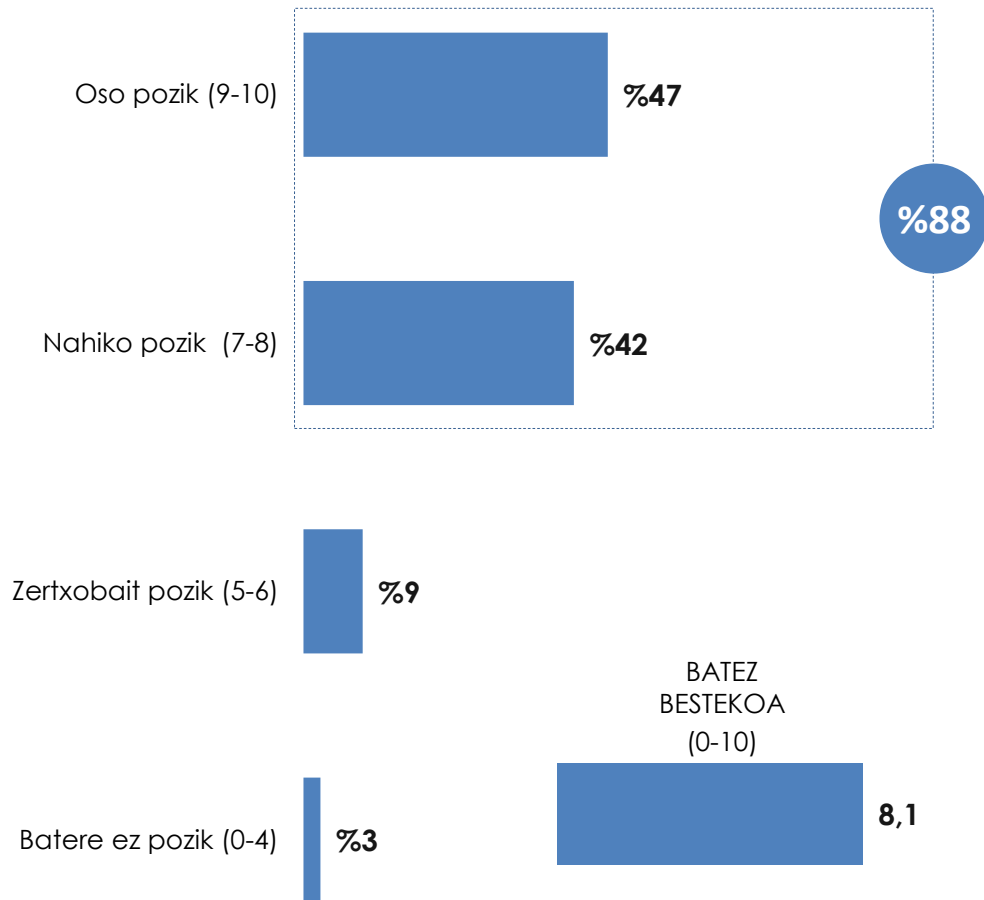
B.2. Lankidetzaren eta Aniztasun zerbitzuarekin erlazionaturako aldagai nagusien analisia

B.3. Aniztasun saila

B.4. Lankidetzaren saila

B.5. Hausnartutako gogobetetze orokorra

ZERBITZUAREKIKO GOGOBEKETZE OROKORRA

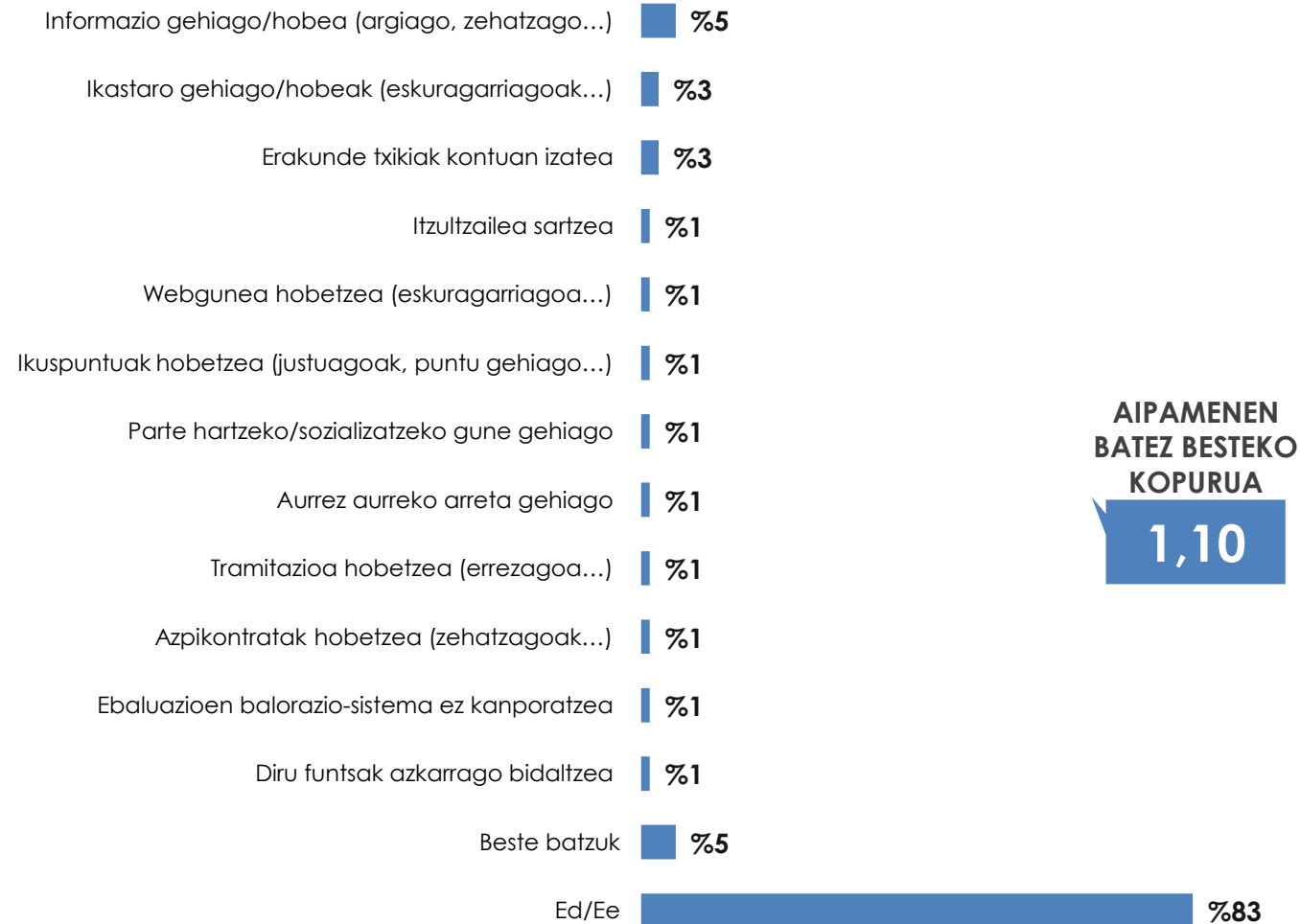


Hausnartutako Gogobetetze Orokorra	TOTALA	ERAKUNDEAK		
		Aniztasuna	Lankidetzeta eta Aniztasuna	Lankidetzeta
Oso pozik (9-10)	47%	38%	56%	50%
Nahiko pozik (7-8)	42%	54%	44%	33%
Zertxobait pozik (5-6)	9%	4%		14%
Batere ez pozik (0-4)	3%	4%		2%
Batez bestekoa	8,1	7,9	8,6	8,1

(32G) AMAITZEKO, ZENBATERAINO ZAUDE POZIK LANKIDETZA ETA ANIZTASUNAK EMANDAKO ZERBITZUAREKIN?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak (n=77)

ZERBITZUEN PRESTAZIOA HOBETZEKO IRADOKIZUNAK



(33G) ETA AZKENIK, BA AL DUZUE IRADOKIZUNIK ZERBITZU HAU HOBETZEKO?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak (n=77)

Erantzun anitzeko galdera. 100 baino gehiago izan daiteke

Erantzun espontaneoak

A row of light bulbs hanging from a track, with a dark blue banner overlaid containing the text 'C- AZKEN GOGOETAK'. The background is a blurred indoor setting with a window.

C- AZKEN GOGOETAK

NOLA DA BIZKAIKO FORU ALDUNDIAREN ANIZTASUN ETA LANKIDETZA ZERBITZUAREKIKO HARREMANA?

ERAKUNDEEK GARRANTZITSUA IKUSTEN DUTE EDUKIEI, DATEI ETA EPEEI BURUZKO INFORMAZIOA JASOTZEA



AZKEN DEIALDIAN JASOTAKO INFORMAZIOA OSO MODU POSITIBOAN BALORATU EGIN DA

EPEAK GARRANTZI HANDIKOAK DIRA ERAKUNDEENTZAT



ERAKUNDEAK USTE DUTE EMAKIDA JAKINARAZTEKO EPEA EZ DELA 4 HILABETETIK GORAKOA IZAN BEHAR.

KONTSULTA BAT EGITEKO EDO INFORMAZIOA ESKATZEKO LEHENTASUNEZKO KANALAK POSTA ELEKTRONIKOA EDO TELEFONOA DIRA



AURREZ AURRE JOATEA BIGARREN MAILAKO KANALTZAT HARTZEN DA

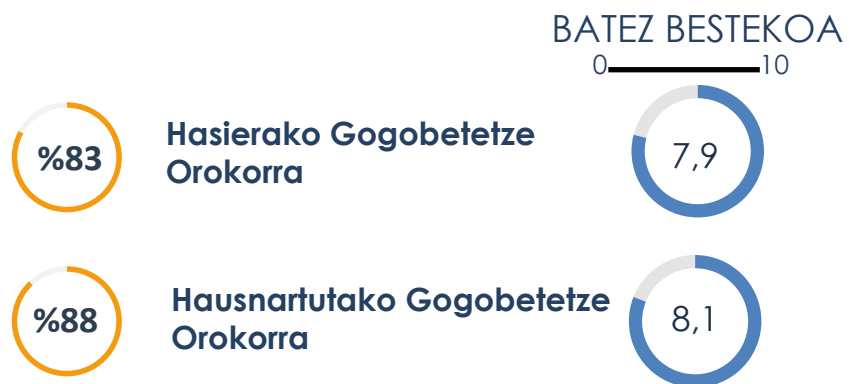
ELKARRIZKETARAKO MAHAI IRAUNKORRAREN HELBURUAK ETA EKINTZAK MODU OSO EGOKIAN BALORATZEN DIRA



GARRANTZI HANDIA EMATEN ZAIO INKLUSIOAREN ETA BERDINTASUNAREN ALDEKO ERAKUNDE ETA KOLEKTIBOEKIKO LAGUNTZA ETA LANKIDETZA INDARTZEARI

ZEIN DA ANIZTASUN ETA LANKIDETZA ZERBITZUAREKIKO GOGOBETETZE-MAILA?

Oro har, Bizkaiko Foru Aldundiko Aniztasun eta Lankidetzaz Zerbitzuak balorazio ezin hobea aurkezten du.



HORREN ONDOREN, AURKITZEN DUGU...

- ERAKUNDEAK OSO EDO NAHIKO POZIK AURKEZTEN DIRA BEREN ENTITATEAK PARTAIDETZA-MAHAIAN PARTE HARTZEAREKIN.
- BIZKAIKO FORU ALDUNDIAREN EGOITZA ELEKTRONIKOA MODU OSO POSITIBOAN BALORATZEN DUTE.
- ZERBITZUAREN HAUSNARTUTAKO GOGOBETETZE GLOBALEAN HOBEKUNTZA BAT ERAKUSTEN DA.