Bizkaia
foru aldundia
diputación foral

www.ikerfel.es

BIZKAIKO FORU ALDUNDIAREN ESKOLA KIROLAREN ESPEKTATIBA ETA ASEBETETZEARI BURUZKO IKERKETA

EMAITZEN AURKEZPENA

2024ko Iraila

AURKIBIDEA

BIZKAIKO FORU ALDUNDIAREN ESKOLA KIROLAREN ESPEKTATIBA ETA ASEBETETZEARI BURUZKO IKERKETA

A. – HELBURUAK ETA METODOLOGIA

A.1. Ikerketaren helburuak

A.2. Fitxa teknikoa

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

B.0. Elkarrizketatutako familien ezaugarriak

B.1. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Asebetetze xehatua eta espektatiben eguneratzea

B.3. Azken asebetetze orokorra

C- ZERBITZU KARTAREN BETETZEA

D.- AZKEN GOGOETAK

www.ikerfel.es

A. – HELBURUAK ETA METODOLOGIA

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

Helburu nagusia

Eskola kiroleko espektatibak eguneratzea eta zerbitzuarekiko asebetetzea aztertzea.

Helburu zehatzak

- Eskola kiroleko zerbitzuarekin harremana aztertzea.
- Erakundeek eta familiek zerbitzuari dagokionez duten asebetetze globala aztertzea.
- Zerbitzuaren alderdi desberdinen asebetetzean sakontzea:
    - Kirol eskaintza.
    - Izen emate prozesuak.
    - Dirulaguntzak.
    - Ekitaldiak bertan behera uztea.
    - Programak eta ekimenak.
    - Informazioa.
    - Kexen eta iradokizunen kudeaketa.
- Zerbitzu Kartan jasotako konpromisoak betetzen direla ziurtatzea.

Ikerketa mota

Kuantitatiboa

Erabilitako teknika

Online elkarrizketak

Aztergai den unibertsoa

Eskola kirolaren zerbitzua erabiltzen duten **gurasoak** eta **kirol erakundeak**

Xehetasun metodologikoa eta justifikazio estatistikoa

Guztira, **507 online elkarrizketa** egin zaizkie senideei eta kirol erakundeei. Elkarrizketak honela banatu dira:

KOLEKTIBOA	ELKARRIZKETAK	LAGIN ERROREA*
FAMILIAK	407	±%5,0
ERAKUNDEAK	100	±%9,2
GUZTIRA	**507**	

Landa lanaren data

2024ko ekaina

* %95,5-eko konfiantza maila baterako, 2σ.

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

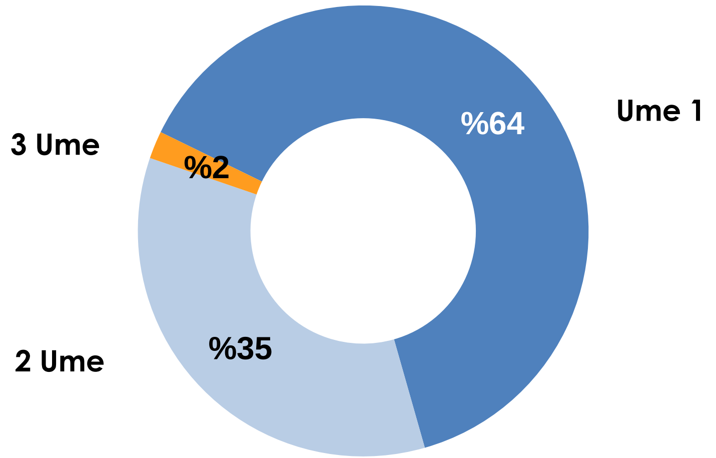
B.0. Elkarrizketatutako familien ezaugarriak

B.1. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Asebetetze xehatua eta espektatiben eguneratzea

B.3. Azken asebetetze orokorra

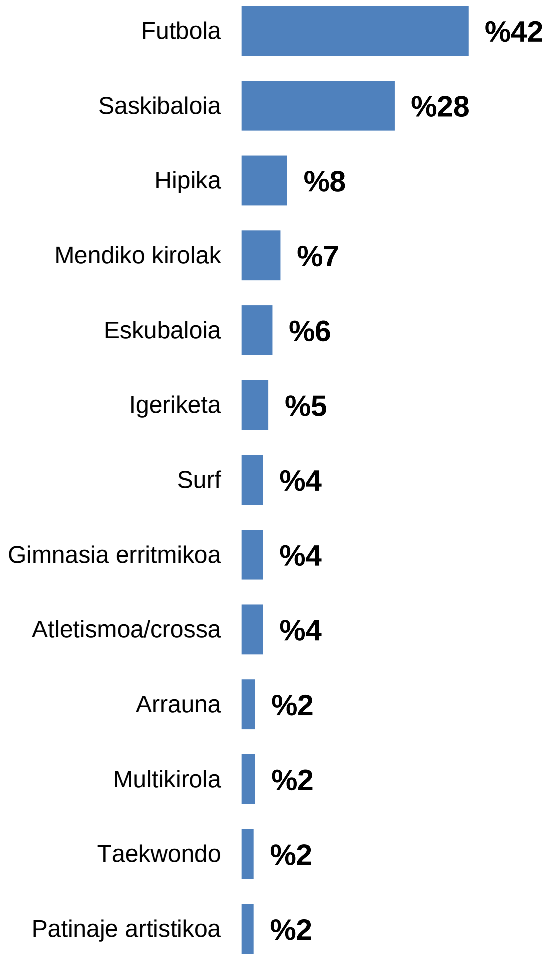
(G01) ZENBAT UME DITUZU INSKRIBATUTA BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO (BFA) ESKOLA KIROLEKO JARDUERAREN BATEAN?
Oinarria: Familiak



(G02A) ZEHAZKI, ZEIN IKASTURTETAN HASIKO DA ESKOLA KIROLEKO JARDUERAREN BAT EGITEN DUEN LEHEN SEME-ALABA EDO SEME EDO ALABA BAKARRA?
Oinarria: Familiak

MAILAK	
LEHEN HEZKUNTZAKO 1. ETA 2. MAILA	%6
LEHEN HEZKUNTZAKO 3. ETA 4. MAILA	%21
LEHEN HEZKUNTZAKO 5. ETA 6. MAILA	%31
DBH-KO 1., 2. EDO 3. MAILA	%36
DBH-KO 4. MAILA	%4

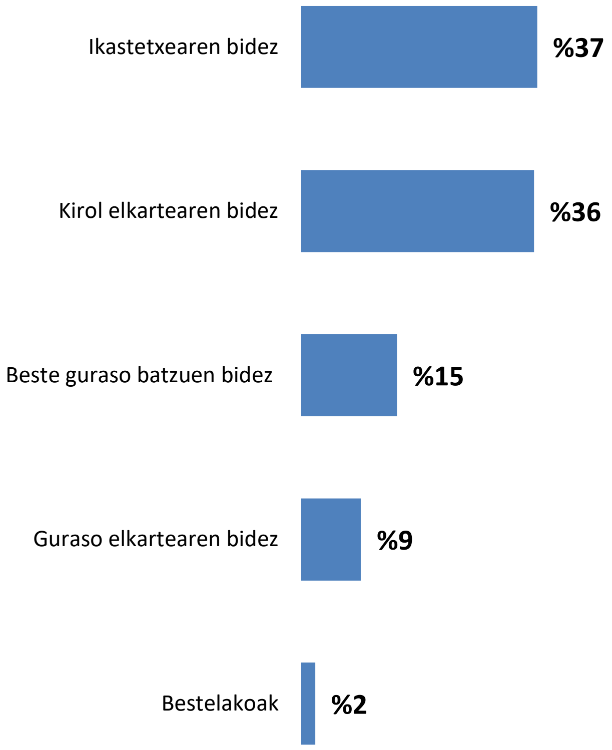
(G03) ZEIN KIROL JARDUERATAN DAGO/ DAUDE INSKRIBATUTA ZURE SEME-ALABA(K)?*
Oinarria: Familiak



* Galdera iradokia erantzun kategoriekin eta erantzun anitzeko aukerarekin.

(G04) ZEHAZKI, NOLA EZAGUTU ZENUEN BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO (BFA) ESKOLA KIROLEKO ZERBITZUA?*

Oinarria: Familiak



* Galdera iradokia erantzun kategoriekin. Aukera bakarreko erantzuna.

(G05) NOIZTIK DUZU HARREMANA BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO (BFA) ESKOLA KIROLEKO ZERBITZUAREKIN?

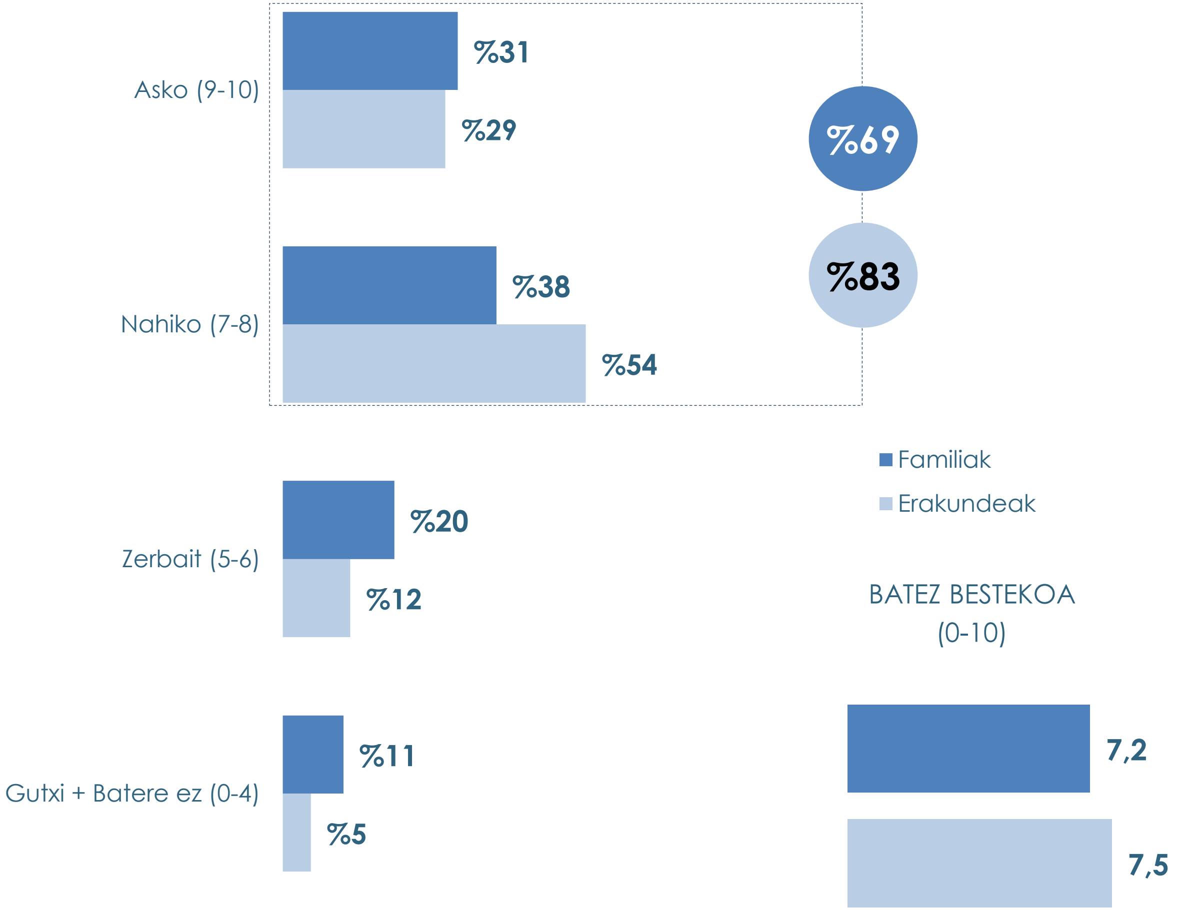
Oinarria: Erakundeak

ANTZINATASUNA	
Urte bat baino gutxiago	**%8**
2 eta 5 urte bitartean	**%26**
6 eta 7 urte bitartean	**%7**
7 urte baino gehiago	**%59**

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

B.0. Elkarrizketatutako familien ezaugarriak
B.1. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa
B.2. Asebetetze xehatua eta espektatiben eguneratzea
B.3. Azken asebetetze orokorra

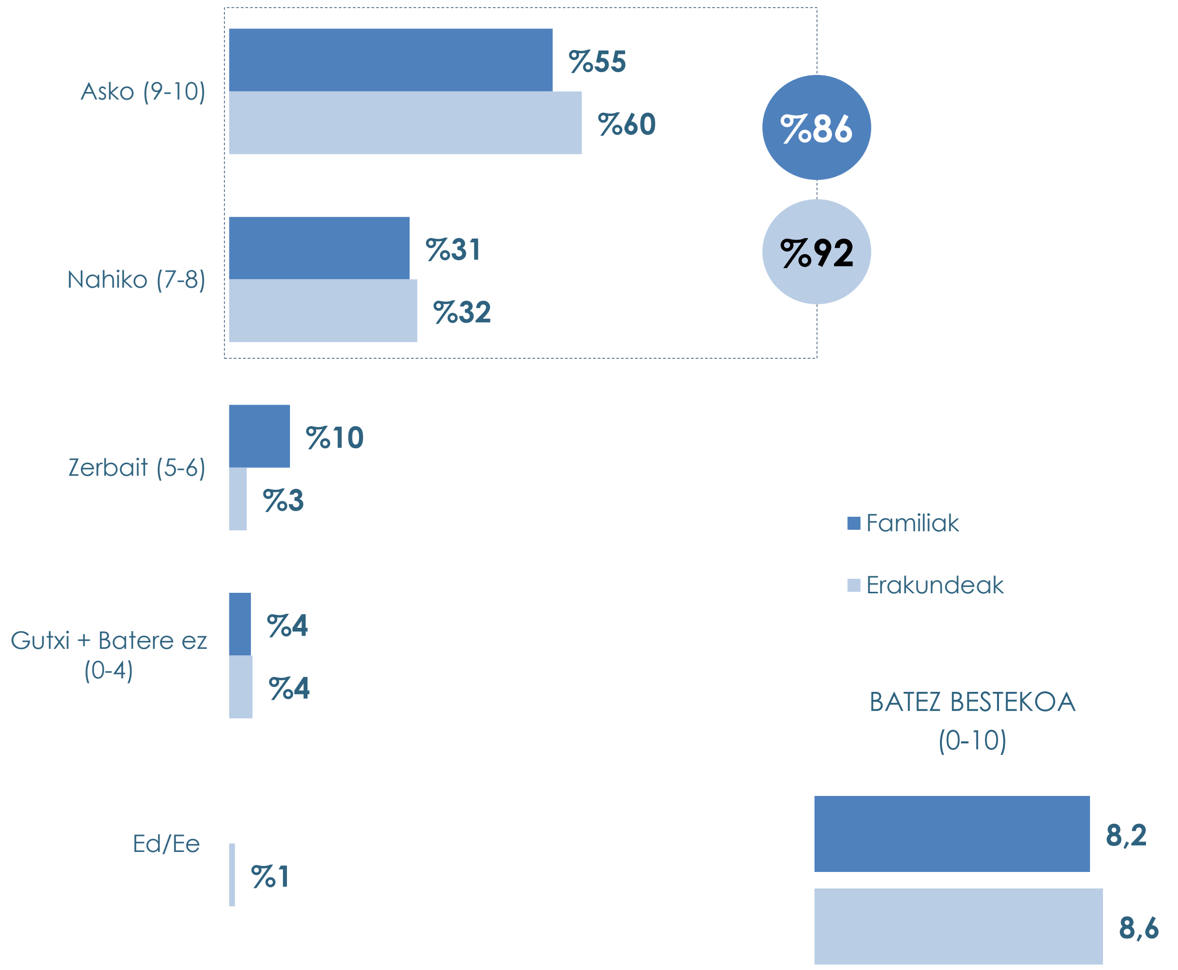
ZERBITZUAREKIKO HASIERAKO ASEBETETZE OROKORRA



(G1) HASTEKO, JAKIN NAHI GENUKE ZENBATERAINO ZAUDEN POZIK ORO HAR BIZKAIKO FORU ALDUNDIAREN ESKOLA KIROLAK EMATEN DUEN ZERBITZUAREKIN?.

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

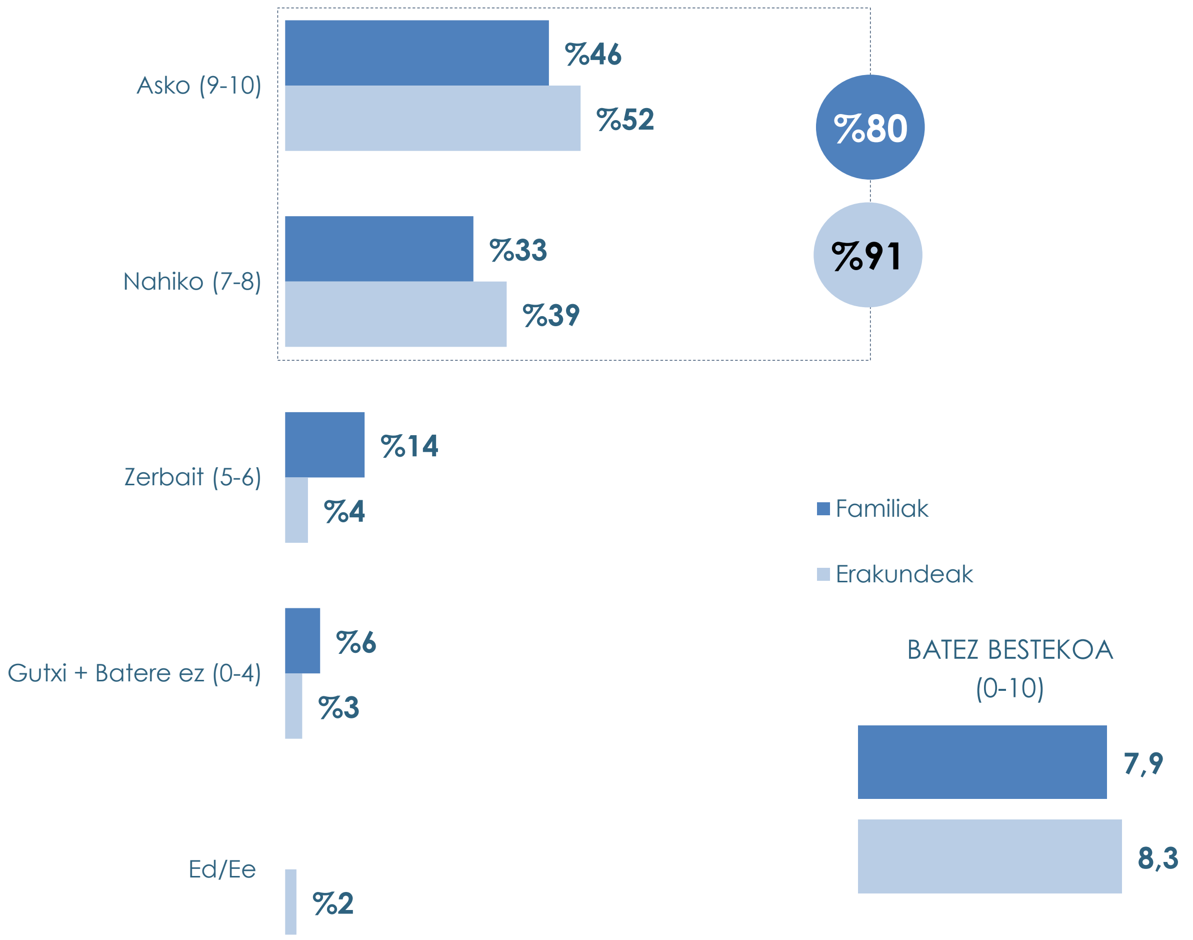
ZERBITZUA ERABILTZEN JARRAITZEKO PRESTASUN MAILA



(G3) ZEIN DA ZERBITZU HAU ERABILTZEN JARRAITZEKO DUZUN PRESTASUN MAILA?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

GOMENDIO MAILA

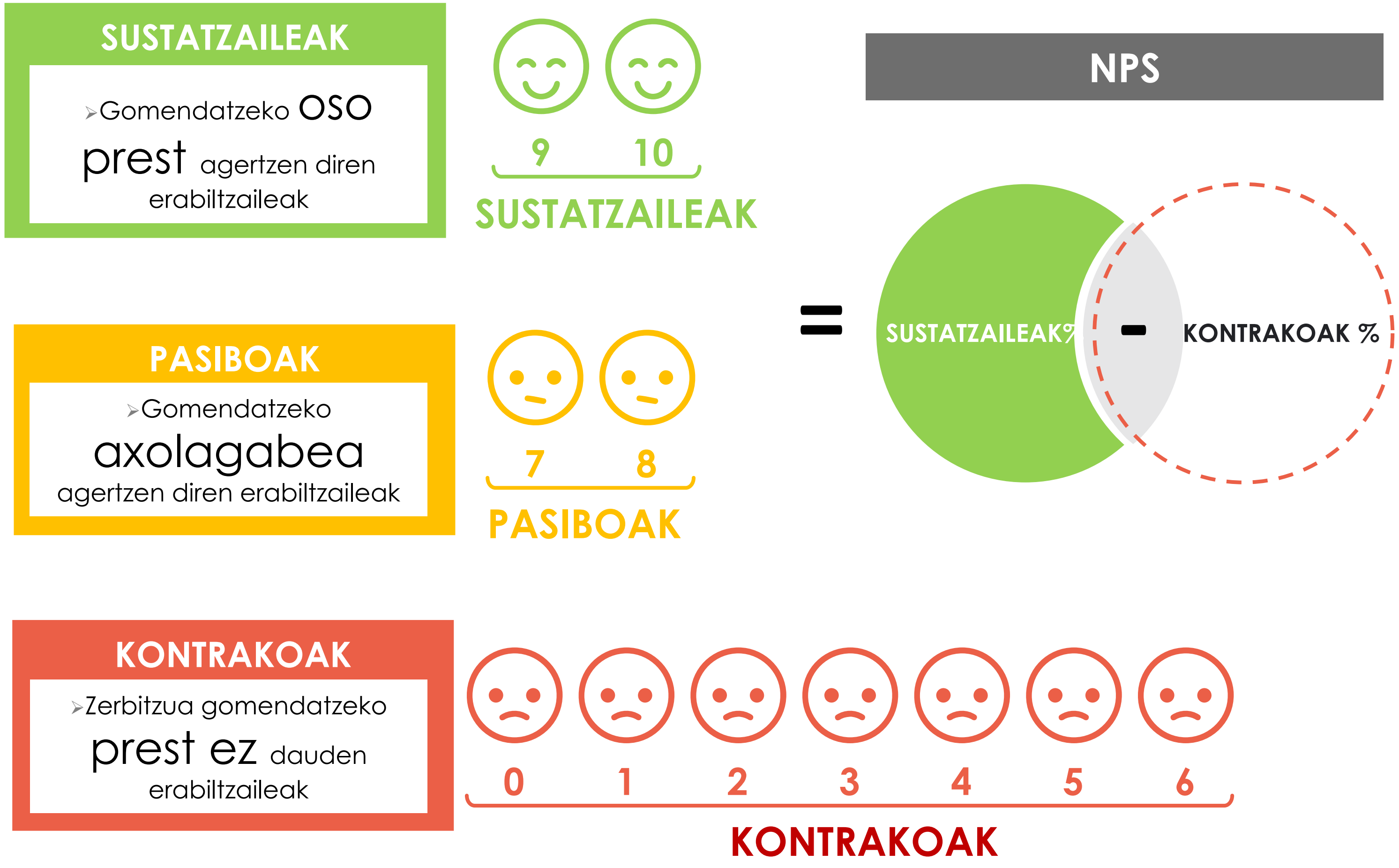


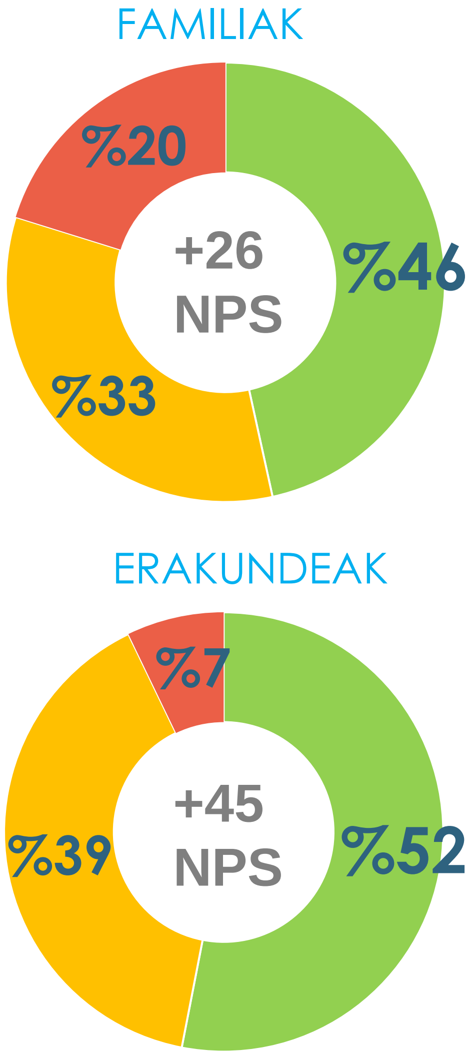
(G4) ZER NEURRITAN GOMENDATUKO ZENIEKE ZERBITZU HAU LAGUNEI, SENIDEEI EDOTA LANKIDEEI?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

NET PROMOTER SCORE

- Gomendio aldagai horrekin, Net Promoter Score edo gomendio indize garbia eraikiko dugu.
- Azterketa horren arabera, elkarrizketatutako pertsonak 3 kolektibo handitan sailka ditzakegu, emandako puntuazioaren arabera.

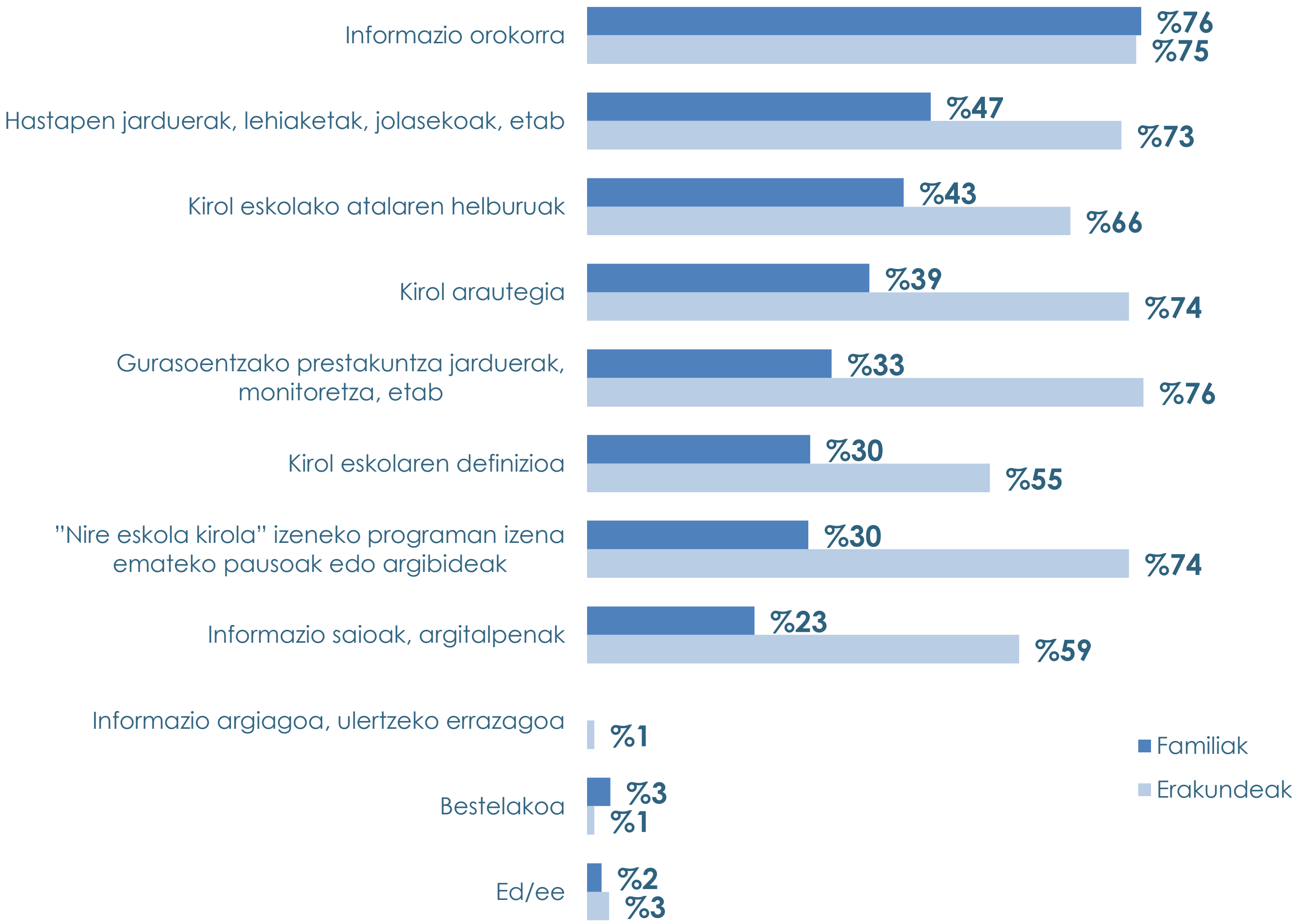




B. – IKERKETAREN EMAITZAK

B.0. Elkarrizketatutako familien ezaugarriak
B.1. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa
B.2. Asebetetze xehatua eta espektatiben eguneratzea
B.3. Azken asebetetze orokorra

ZERBITZUARI BURUZKO INFORMAZIOA



BATEZ BESTEKO ARRAZOI KOPURUA

3,27

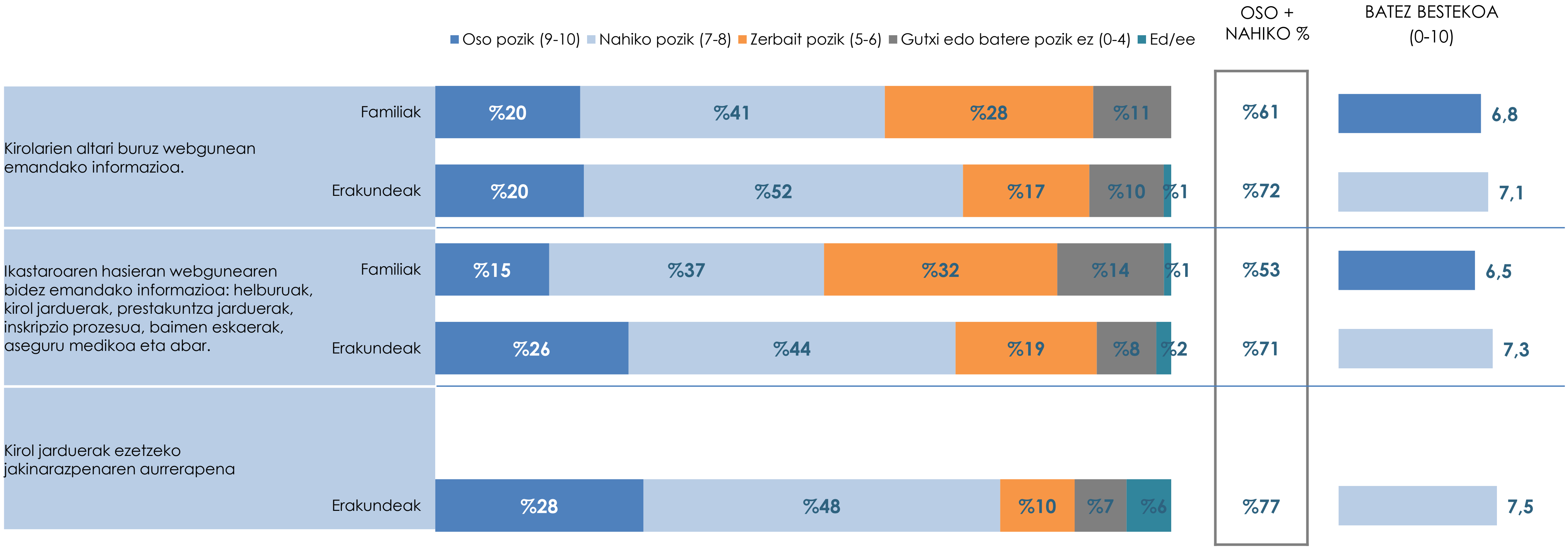
5,57

* Galdera iradokia erantzun kategoriekin eta erantzun anitzeko aukerarekin.

(G5) ZURE USTEZ, ESKOLA KIROLAK ZEIN INFORMAZIO EMAN BEHARKO LUKE ESKAINITAKO ZERBITZUARI BURUZ?*

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

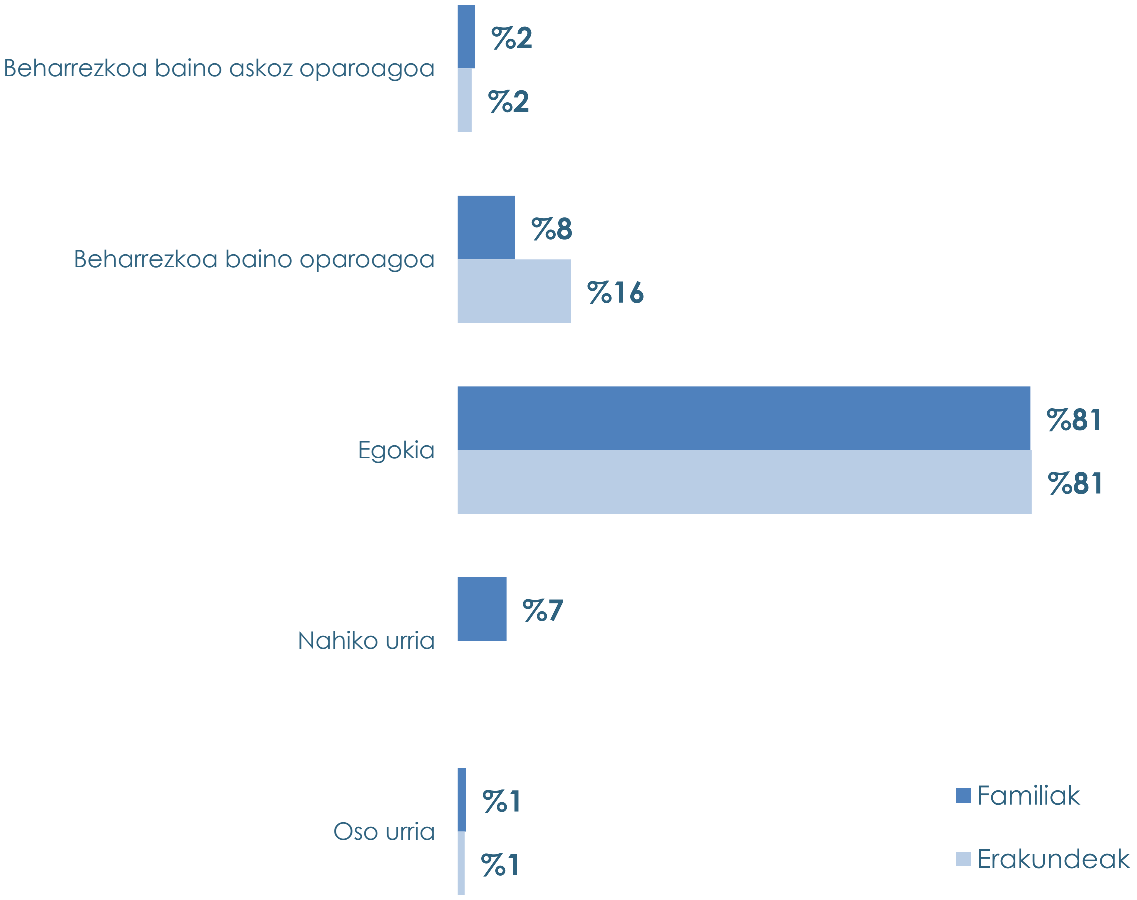
INFORMAZIOAREKIN LOTUTAKO ALDERDIEKIKO ASEBETETZEA



(G6) ONDOREN, ESKOLA KIROLEKO ZERBITZUAK EMATEN DUEN INFORMAZIOARI BURUZKO ZENBAIT ALDERDI AZALTZEN DIRA, ETA NAHI NUKE ESATEA ZENBATERAINO ZAUDEN POZIK (0 “BATERE POZIK EZ" ETA 10 "OSO POZIK" ARTEKO ESKALA BATEAN).

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

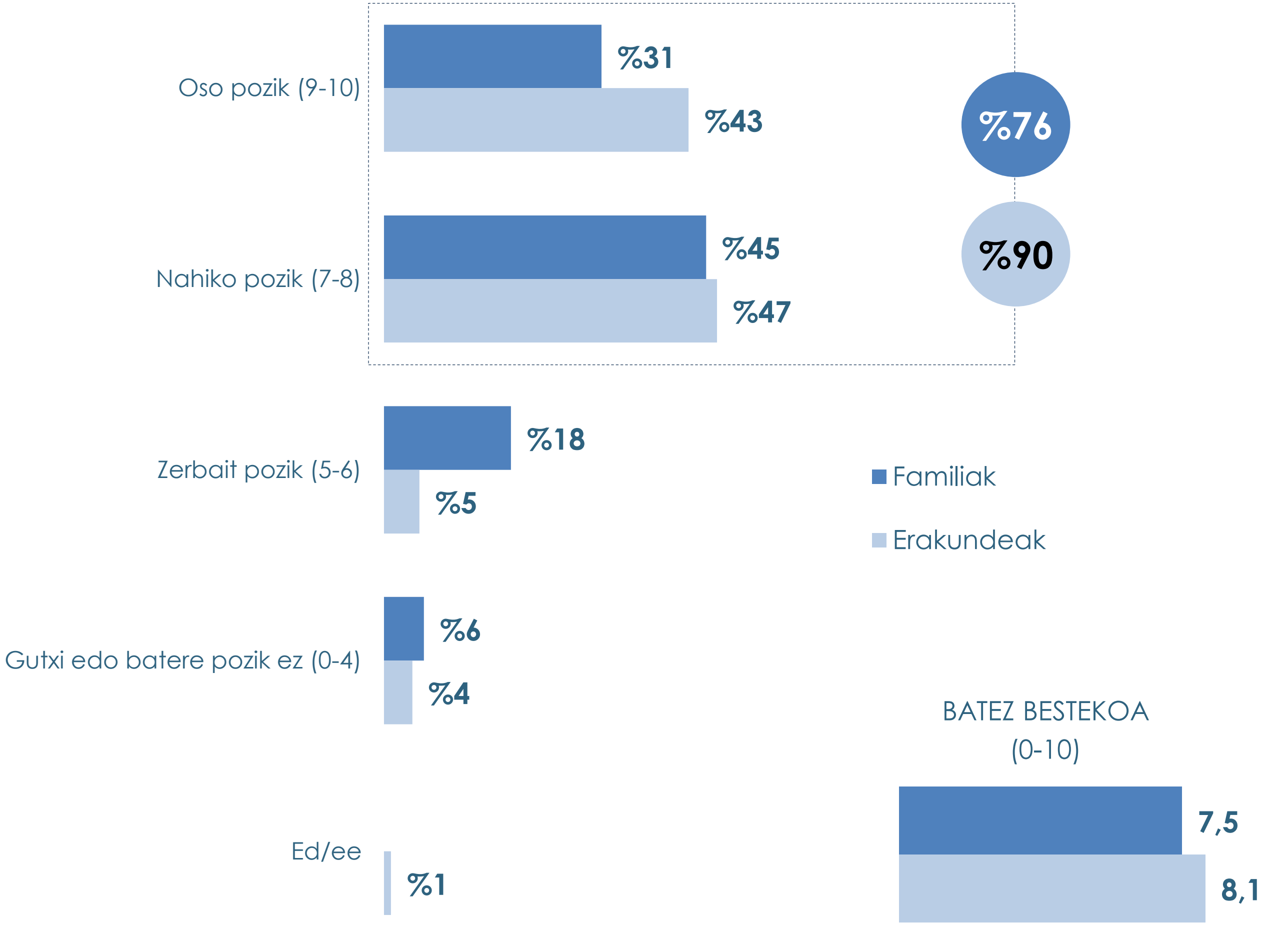
KIROL ESKAINTZAREN KOPURUA ETA ANIZTASUNA



(G7) ESKOLA KIROLAREN PROGRAMAK 62 LEHIAKETA JARDUERA, HASTAPENEKO 30 KIROL JARDUERA ETA 7 JOLAS JARDUERA ESKAINTZEN DITU GAUR EGUN. NOLA BALORATZEN DUZU BFA-REN ESKOLA KIROLAREN PROGRAMAN SARTUTAKO KIROL ESKAINTZAREN KOPURUA ETA ANIZTASUNA?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

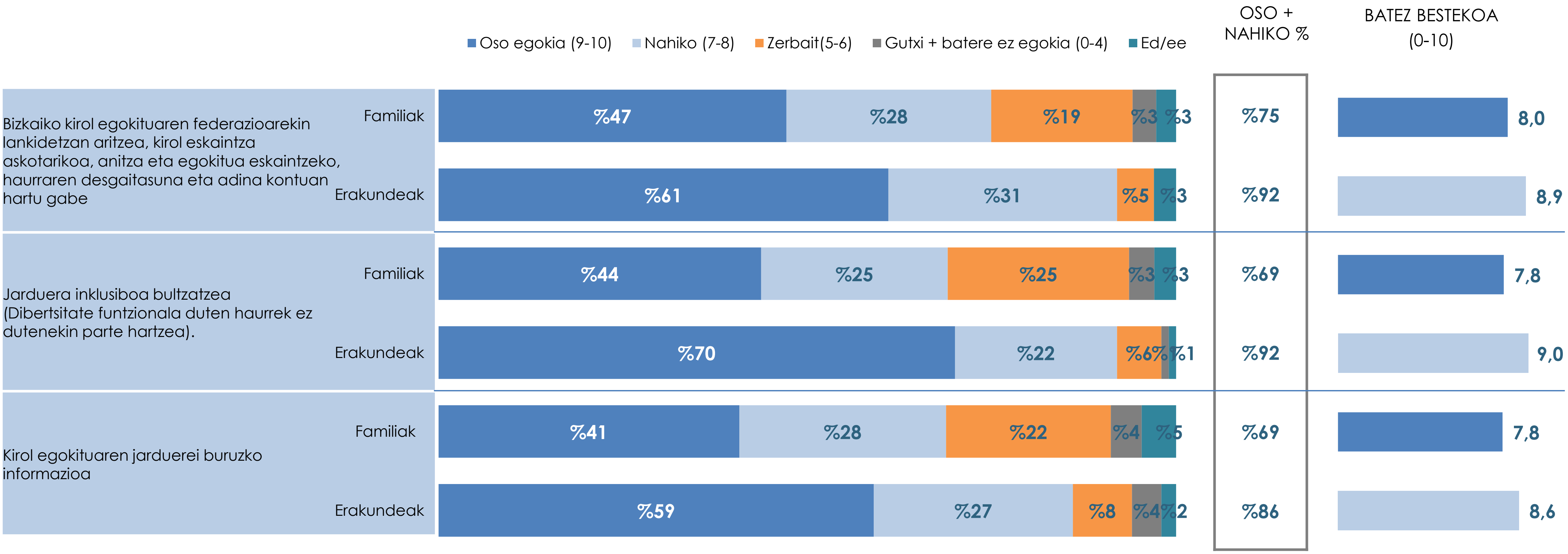
KIROL ESKAINTZAREKIKO ASEBETETZEA



(G8) ZENBATERAINO ZAUDE POZIK BIZKAIKO FORU ALDUNDIAREN ESKOLA KIROLEKO ZERBITZUAREN KIROL ESKAINTZAREKIN?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

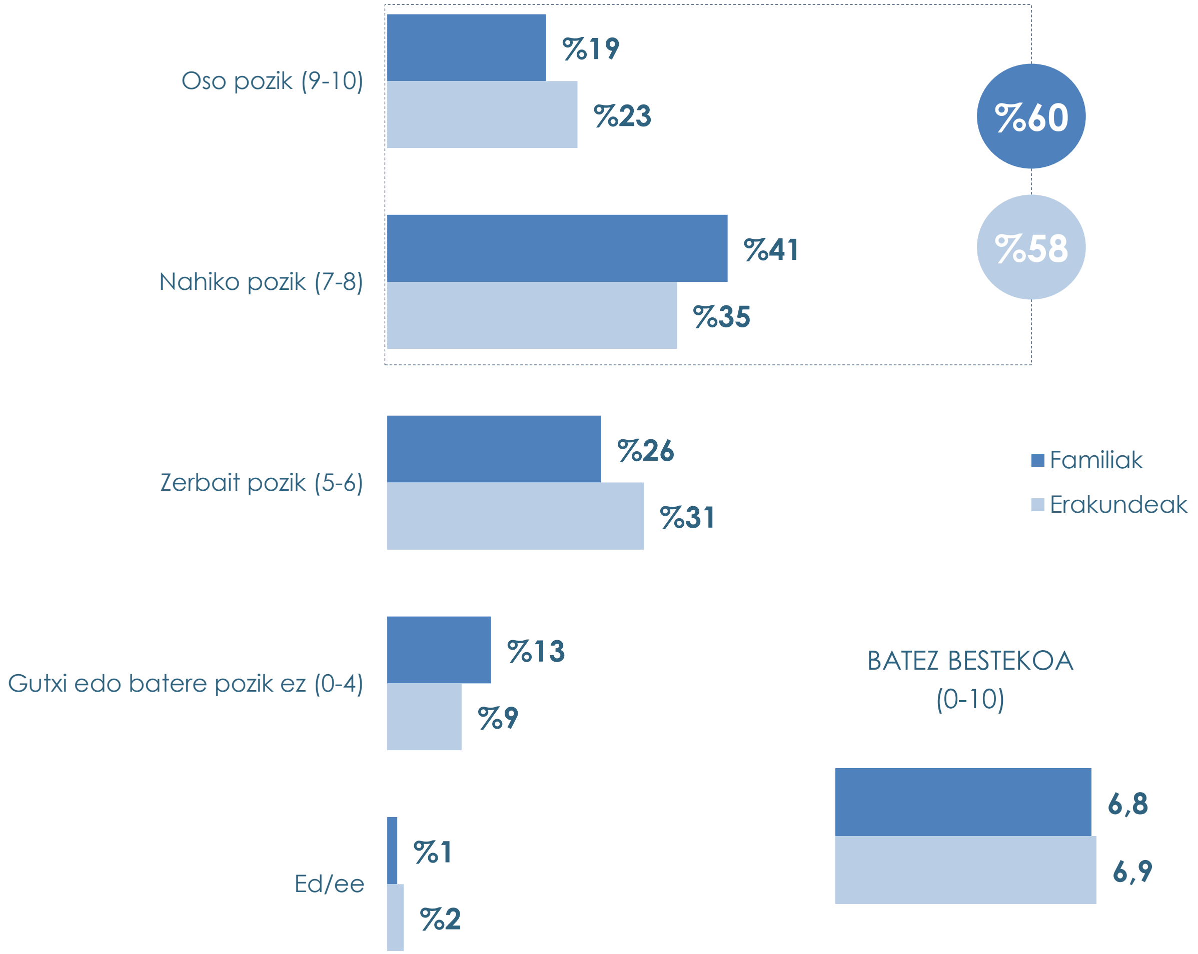
DIBERTSITATE FUNTZIONALA EDO DESGAITASUNEN BAT DUTEN HAURRENTZAKO KIROLA



(G9) ONDOREN AIPATUKO DIZKIZUDAN JARDUERA EDO EKIMEN HAUETATIK, ZEIN IRUDITUKO LITZAIZUKE EGOKIA DIBERTSITATE FUNTZIONALA EDO DESGAITASUNEN BAT DUTEN HAURRENTZAKO KIROLA BULTZATZEKO?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

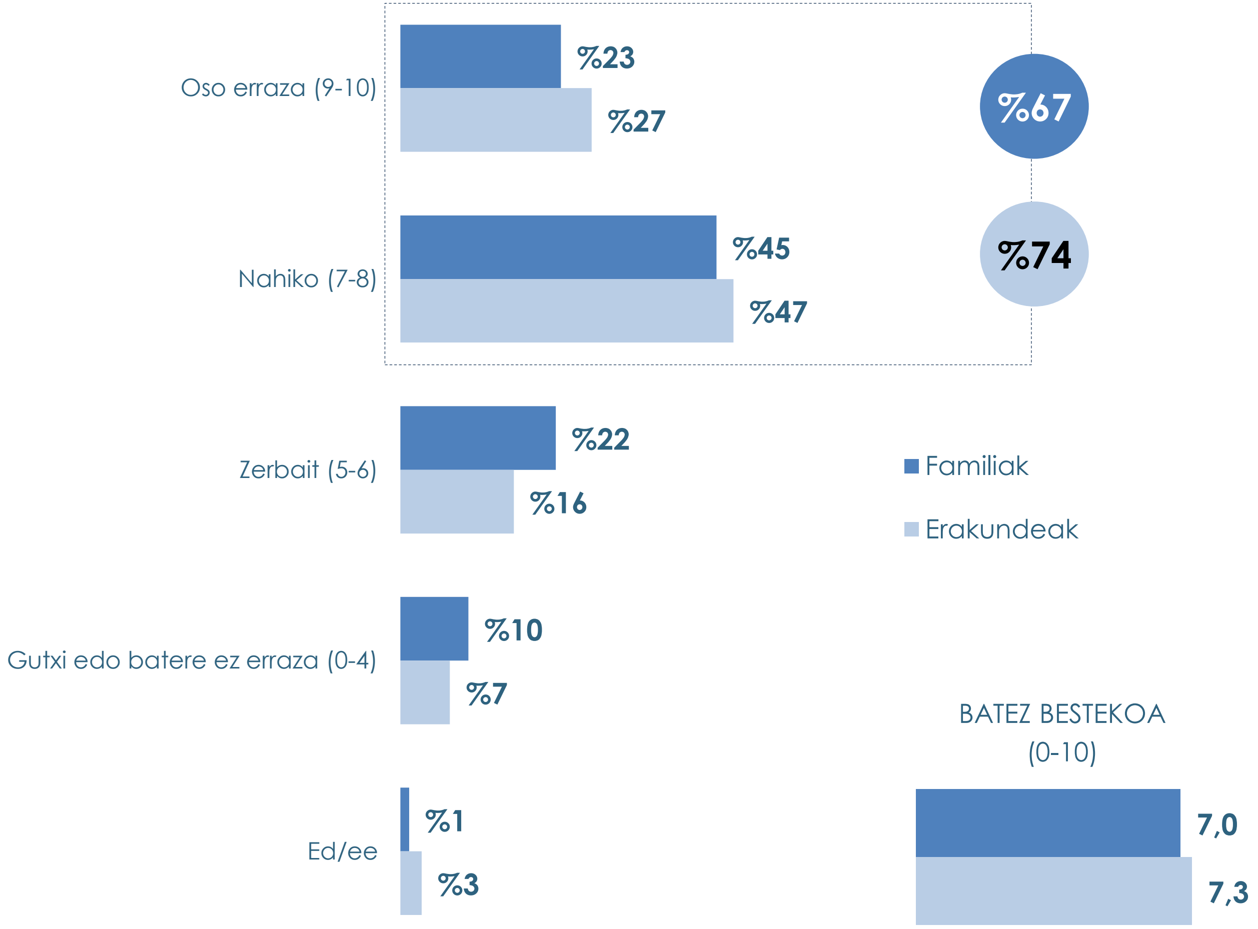
IZENA EMATEKO PROZESUA



(G11F/G11E) ORAIN, WEBGUNEAN EDO APLIKAZIOAREN BIDEZ, ZURE SEME-ALABARI ESKOLA KIROLEAN LEHEN ALDIZ ALTA EMATEKO PROZESUAZ HITZ EGINGO DUGU. NOLA BALORATZEN DITUZU INSKRIPZIO HORI EGITEKO JARRAIBIDEAK?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

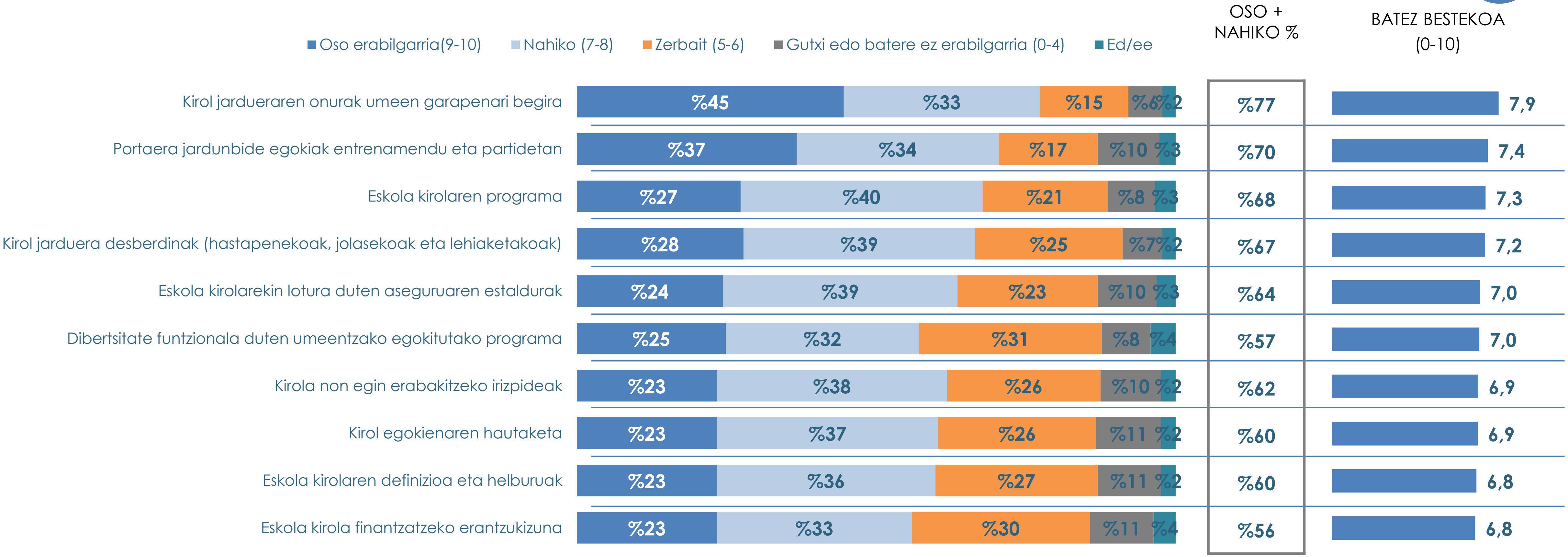
INPRIMAKIA BETETZEKO ERRAZTASUNA



(G12F/G12E) HAURRARI ALTA EMATEKO PROZESU HORRETAN FORMULARIO BAT BETE BEHAR IZAN ZENUEN DATUAK EMANEZ (IZEN-ABIZENAK, HELBIDEA…). NOLA BALORATZEN DUZU FORMULARIO HORI BETETZEKO ERRAZTASUNA?

Oinarr Elkarrizketatutako pertsona guztiak

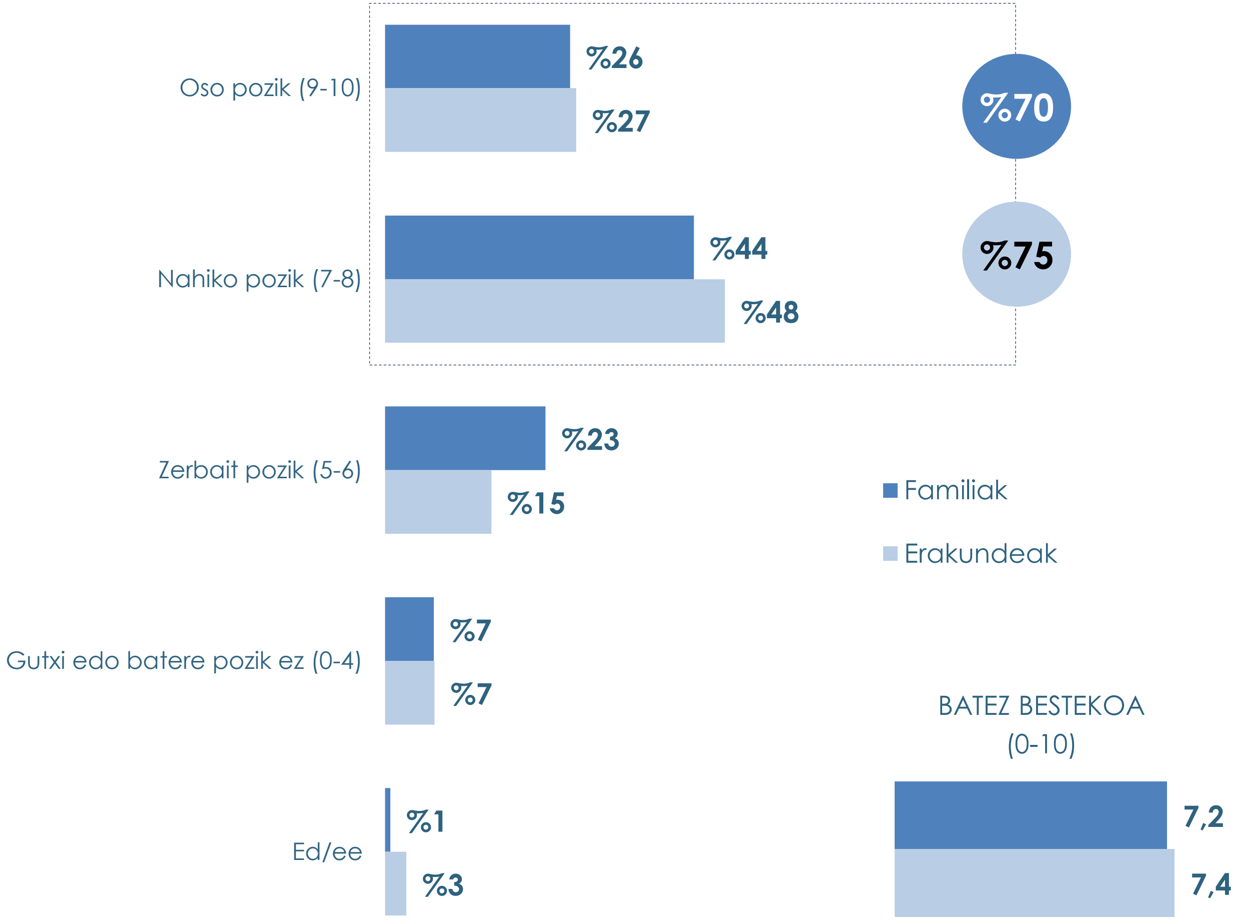
ESKOLA KIROLAREN GAKOAK GURASOENTZAT



(G13F) ALTA EMATEKO PROZESU HORI AMAITZEKO, HAINBAT AHOLKU EDO INFORMAZIO EMATEN DA GURASOENTZAKO KIROLARI BURUZ, "GURASOENTZAKO ESKOLA KIROLAREN GAKOAK" IRIZTEN ZAIO. ZENBATERAINO DA BALIAGARRIA ZURI PROZEDURARI BURUZ EMANDAKO INFORMAZIOA?

Oinarria: Elkarrizketatutako familiak

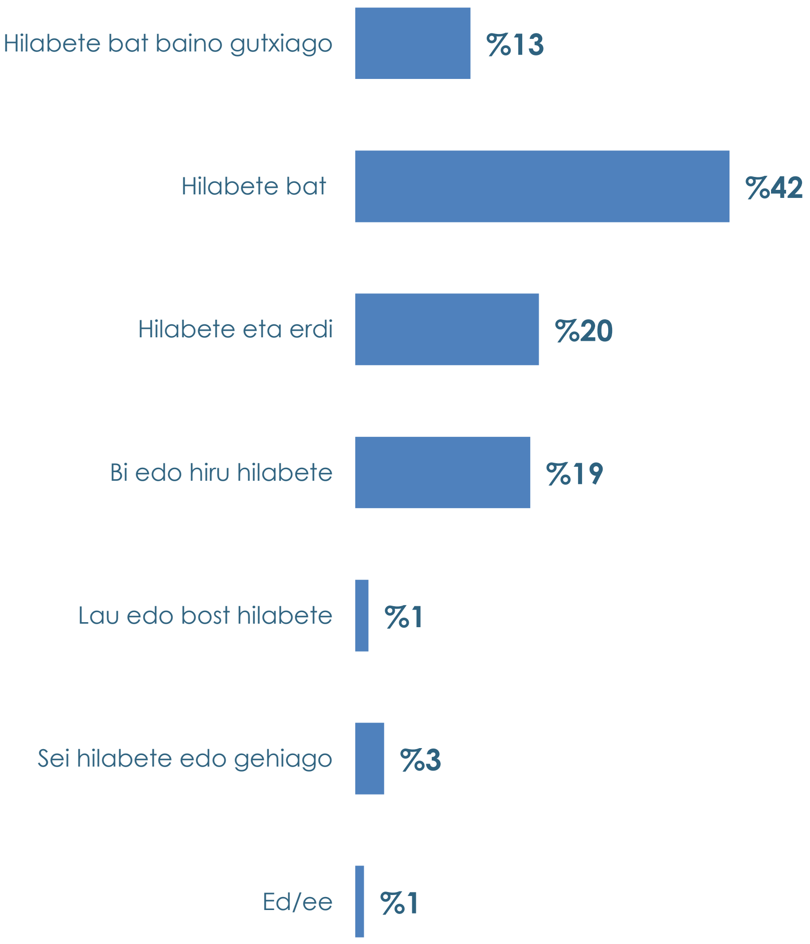
IZENA EMATEKO PROZESUAREN ASEBETETZEA



(G14F/G13E) ETA ORO HAR, ZENBATERAINO ZAUDE POZIK HAURREN INSKRIPZIOAREN ALTA PROZESUAREKIN?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

IZENA EMATEKO EPEA

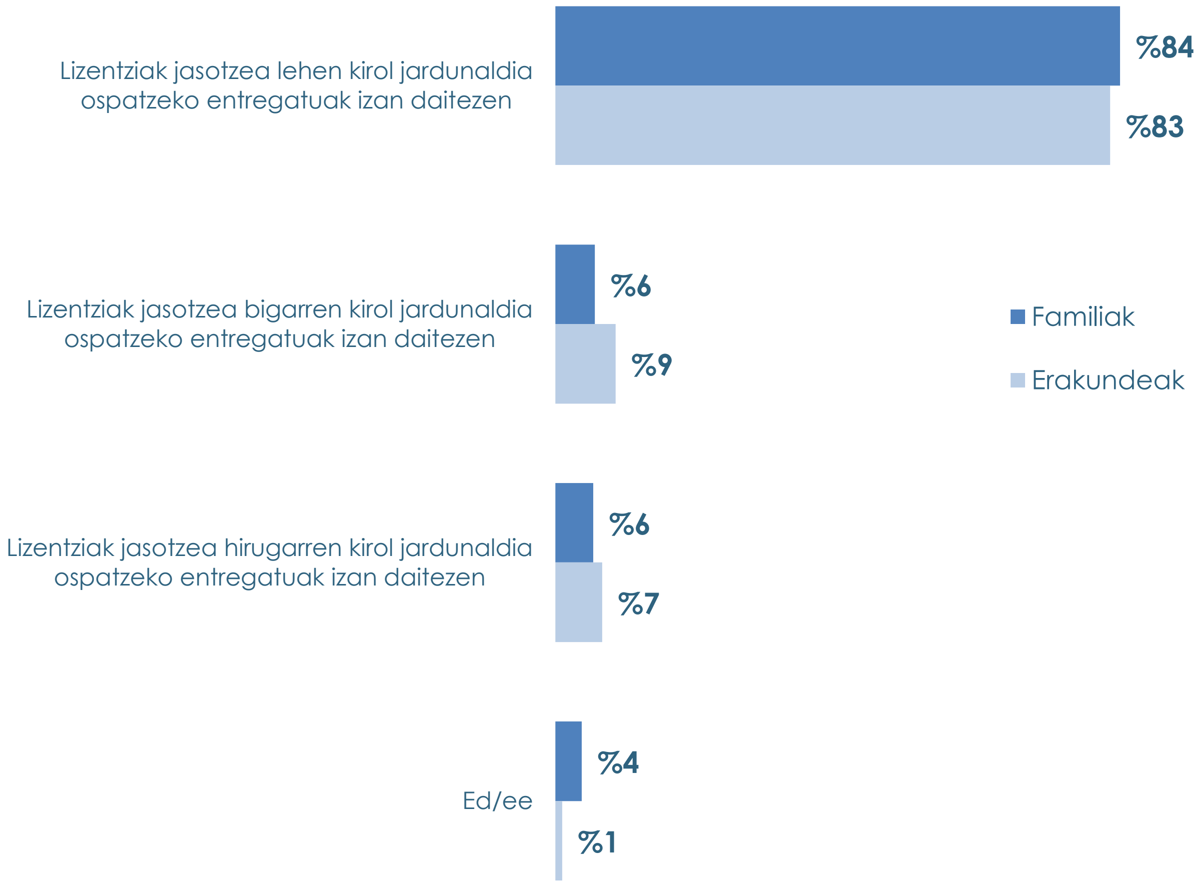


*Erantzun aukerak iradokitzen dira. Erantzun bakarra.

(G15F) ORAIN HAURREK KIROL JARDUERETAN (HASTAPENAK, LEHIAKETAK ETA JOLAS JARDUERAK) IZENA EMATEKO EPEEI ERREPARATUZ GERO, ZEIN DENBORA TARTE IRUDITUKO LITZAIZUKE ZENTZUZKOA HAURRAK INSKRIBATZEKO ESKAINTZEA?*

Oinarria: Elkarrizketatutako familiak

KIROL BAIMENAK

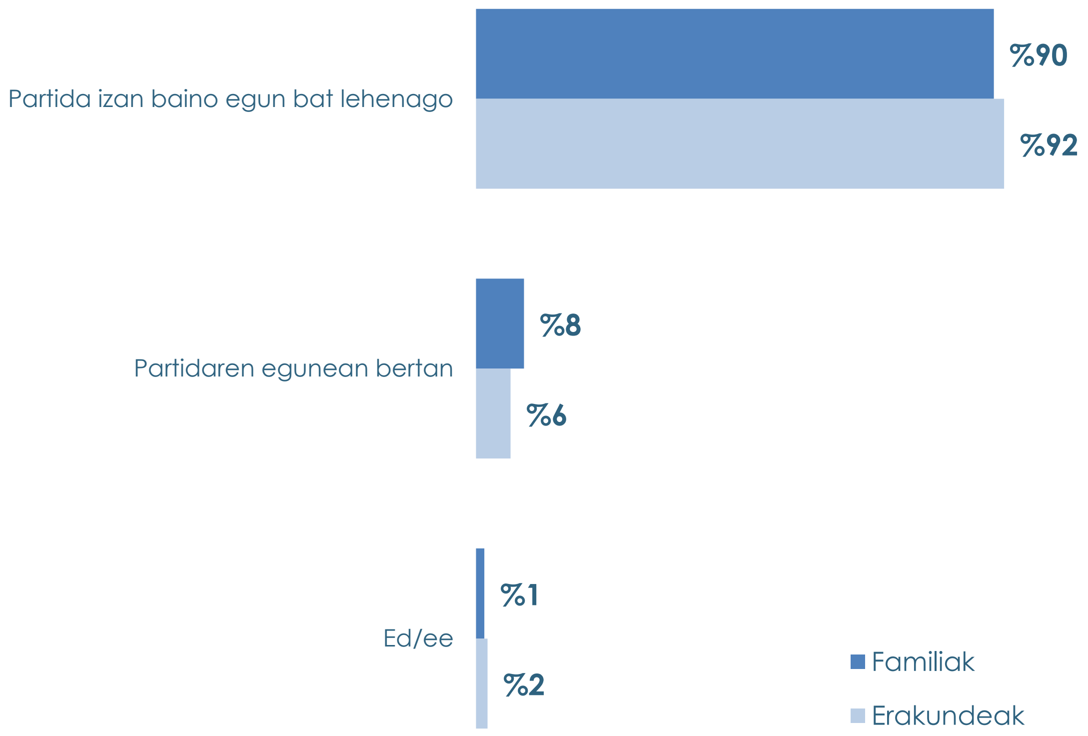


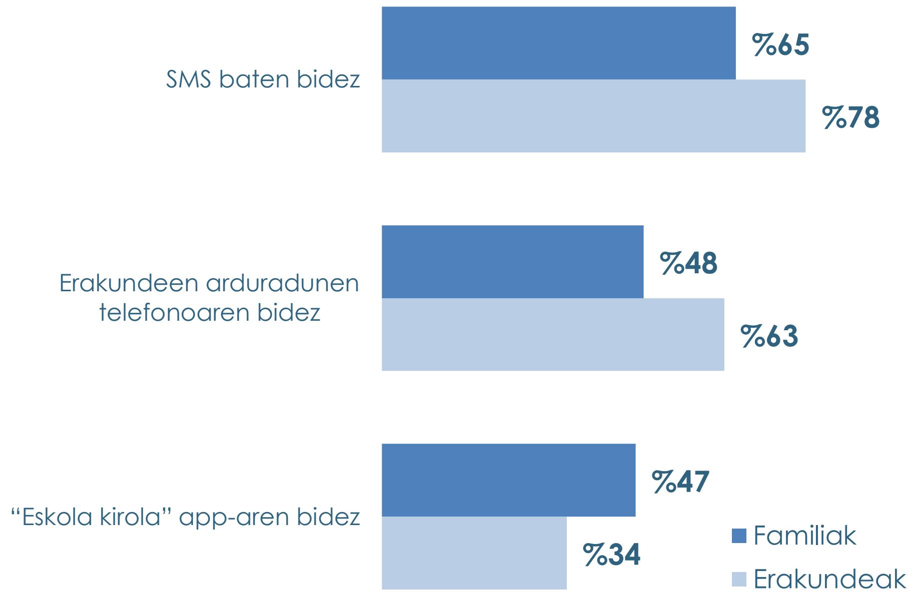
*Erantzun aukerak iradokitzen dira. Erantzun bakarra.

(G16F/G15E) TALDEAK INSKRIBATU ONDOREN, LEHIAKETA GUZTIETAN KIROLARIEK EGIAZTATU BEHARKO DITUZTEN ESKOLA-LIZENTZIAK ARGITARATZEN DIRA. NOIZ IRUDITUKO LITZAIZUKE ZENTZUZKOA TALDEAK ESKOLA KIROLEKO ZERBITZUAREN ESKUTIK HAURREN KIROL-LIZENTZIAK JASOTZEA, ALDI BEREAN FAMILIEI EMATEKO?*

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

EGURALDI TXARRAGATIK KIROL PARTIDAK BERTAN BEHERA UZTEA





BATEZ BESTEKO ARRAZOI KOPURUA

1,95 | 2,43

(G18) GAIA ALDATUTA, KIROL PARTIDAK BERTAN BEHERA GERA DAITEZKE EGURALDI TXARRAGATIK. BFA-K EUSKO JAURLARITZAKO SEGURTASUN SAILEKO LARRIALDIEI AURRE EGITEKO ETA METEOROLOGIAKO ZUZENDARITZAREN ALARMAK JASOKO DITU OSTIRALETAN, PARTIDAK EGIN AURRETIK. ZEIN EPETAN IRUDITZEN ZAIZU ZENTZUZKOA ZERBITZUAK PARTIDA HORIEK BERTAN BEHERA UTZI DIRELA JAKINARAZTEA?*

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

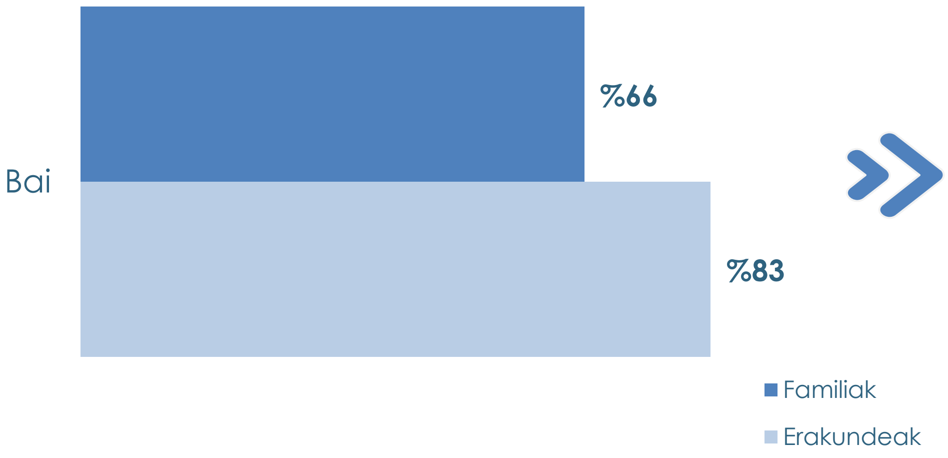
* Erantzun aukerak iradokitzen dira. Erantzun bakarra.

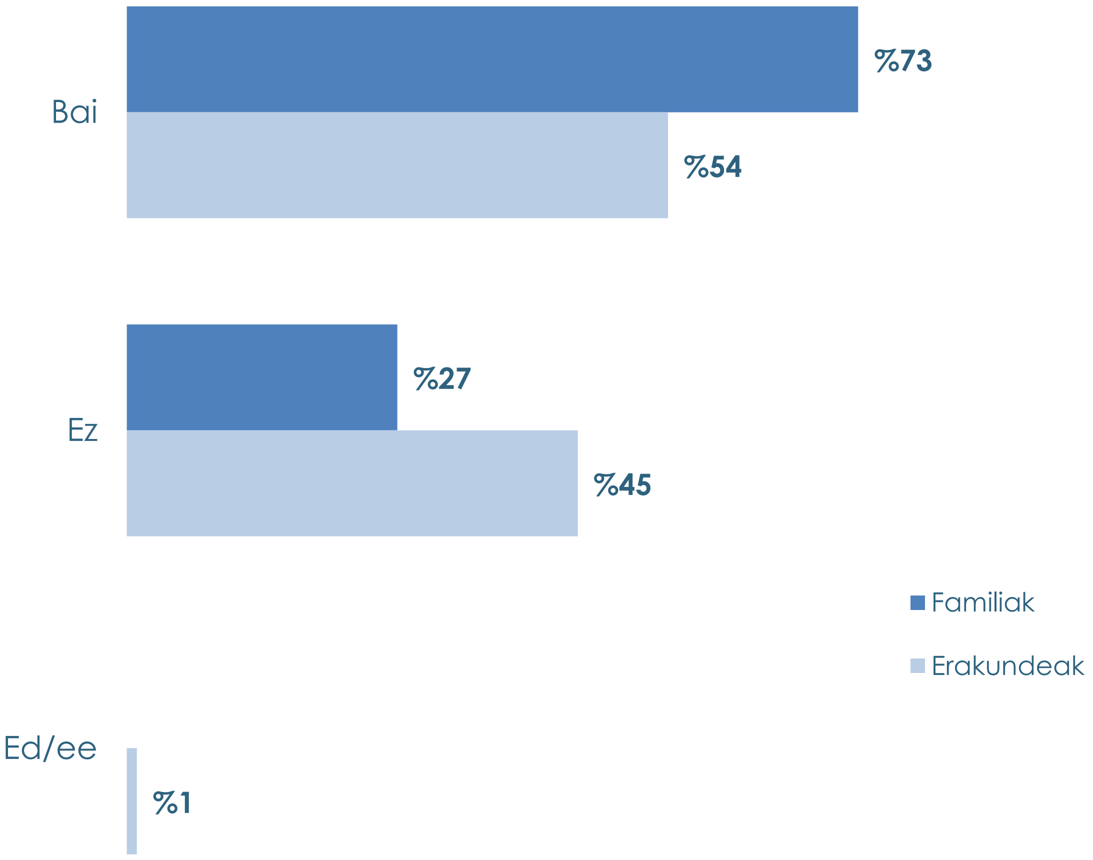
(G19) ZEIN KANALEN BIDEZ IRUDITUKO LITZAIZUKE EGOKIA ZERBITZUAK PARTIDA HORIEK BERTAN BEHERA UTZI DIRELA JAKINARAZTEA?*

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

* Galdera iradokia, erantzun kategoriekin eta erantzun anitzeko aukerarekin.

APLIKAZIOAREN EZAGUTZA ETA ERABILERA





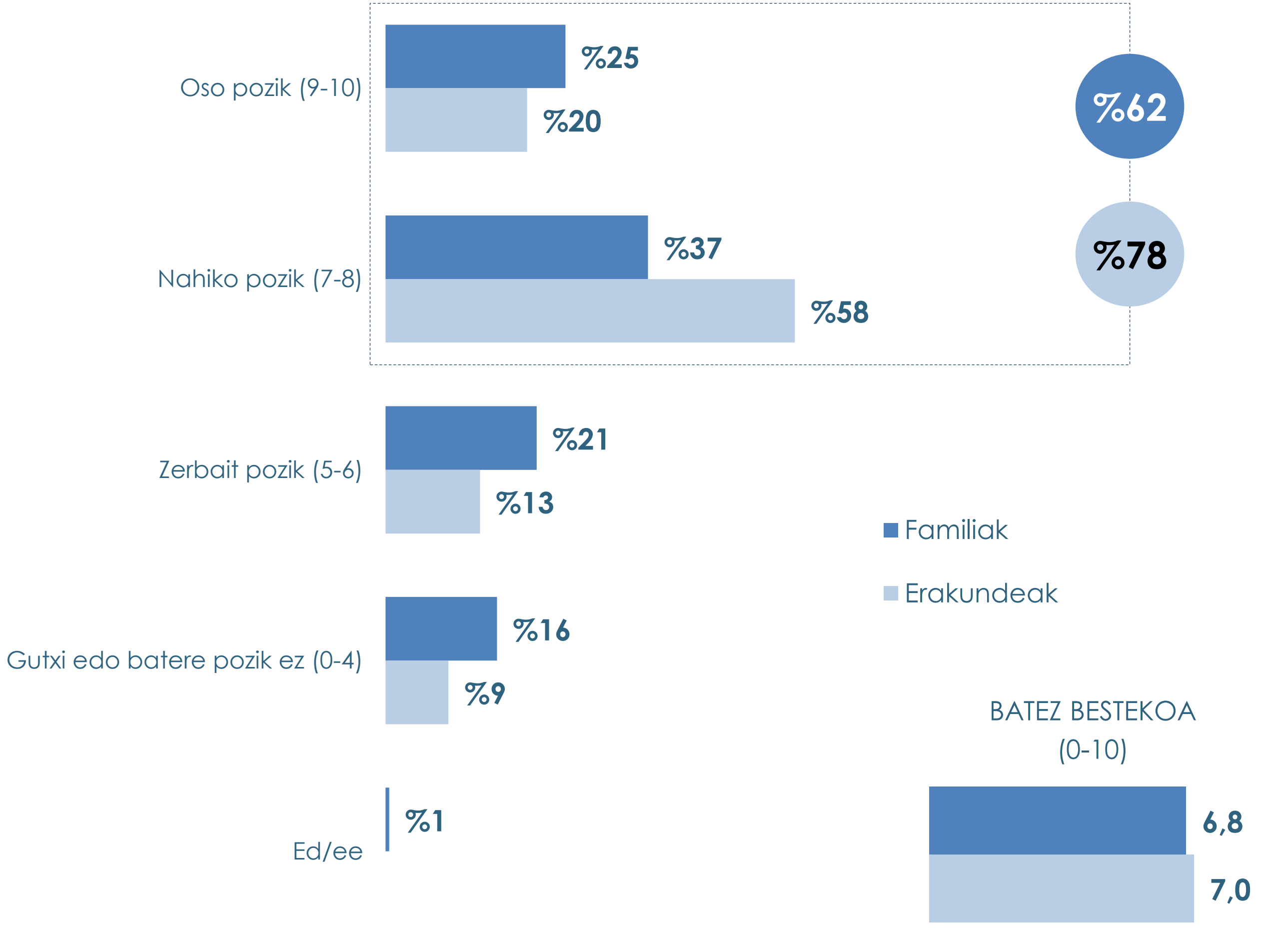
(G21A) EZAGUTZEN AL DUZU "BIZKAIA ESKOLA KIROLA" APLIKAZIOA, BIZKAIKO HERRITARREI ESKOLA KIROLARI BURUZKO KOMUNIKAZIO KANALETAKO BAT?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

(G21B) ERABILI AL DUZU INOIZ?

Oinarria: Bizkaia Eskola Kirola aplikazioa ezagutzen duten pertsona elkarrizketatuak.

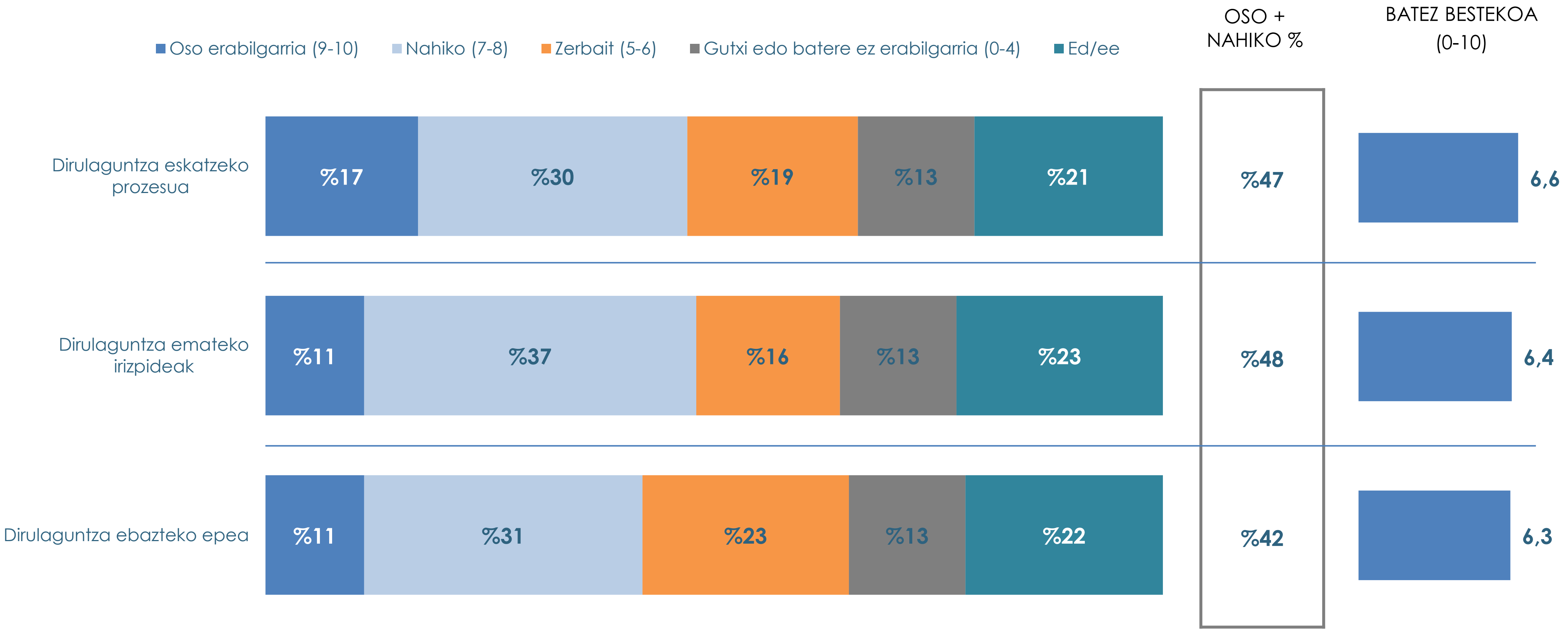
"BIZKAIA ESKOLA KIROLA" APLIKAZIOAREN BALORAZIOA



(G21C) ETA, NOLA BALORATZEN DUZU "BIZKAIA ESKOLA KIROLA" APLIKAZIOA?

Oinarria: Bizkaia Eskola Kirola aplikazioa erabili duten elkarrizketatutako pertsonak

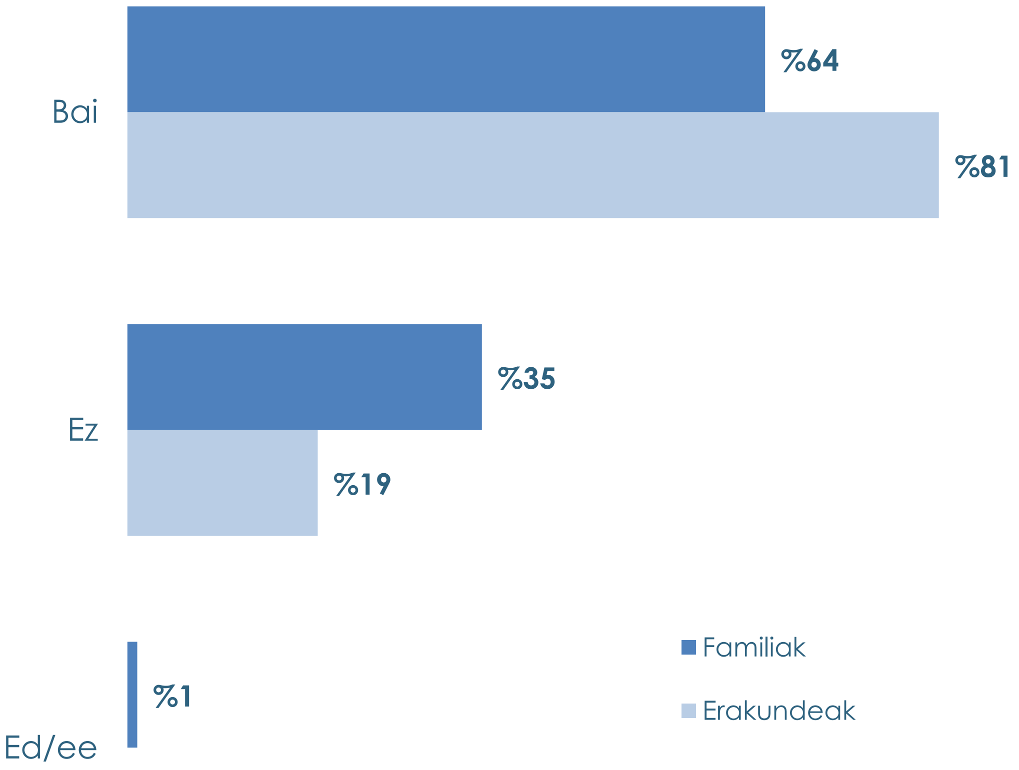
ESKOLA KIROLEKO DIRULAGUNTZEKIN LOTUTAKO ALDERDIEKIKO ASEBETETZEA

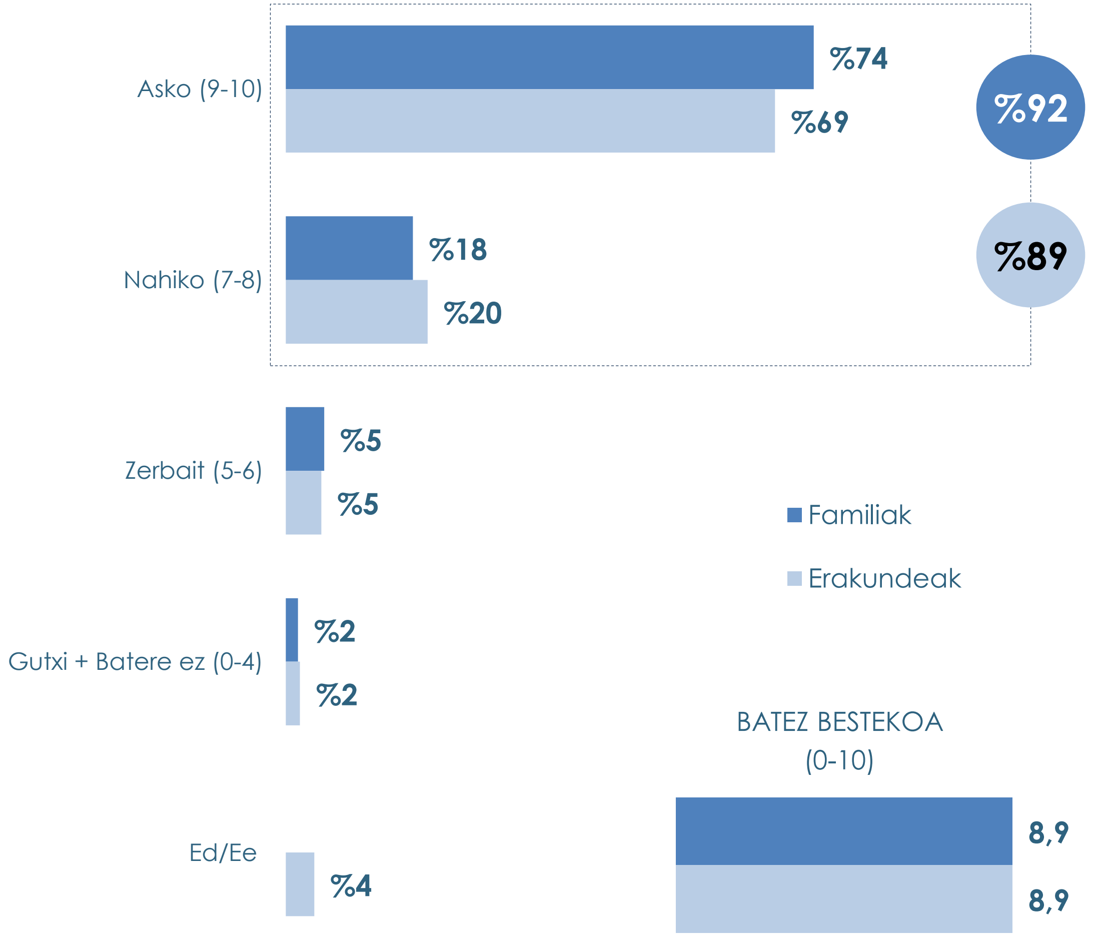


(G16E) ONDOREN, ESKOLA KIROLERAKO DIRULAGUNTZAK BALORATUKO DITUGU. ZEIN NEURRITAN ZAUDE POZIK HONAKO ALDERDI HAUEKIN?

Oinarria: Erakundeak

TXARTEL BELTZAREN EZAGUTZA ETA BALORAZIOA





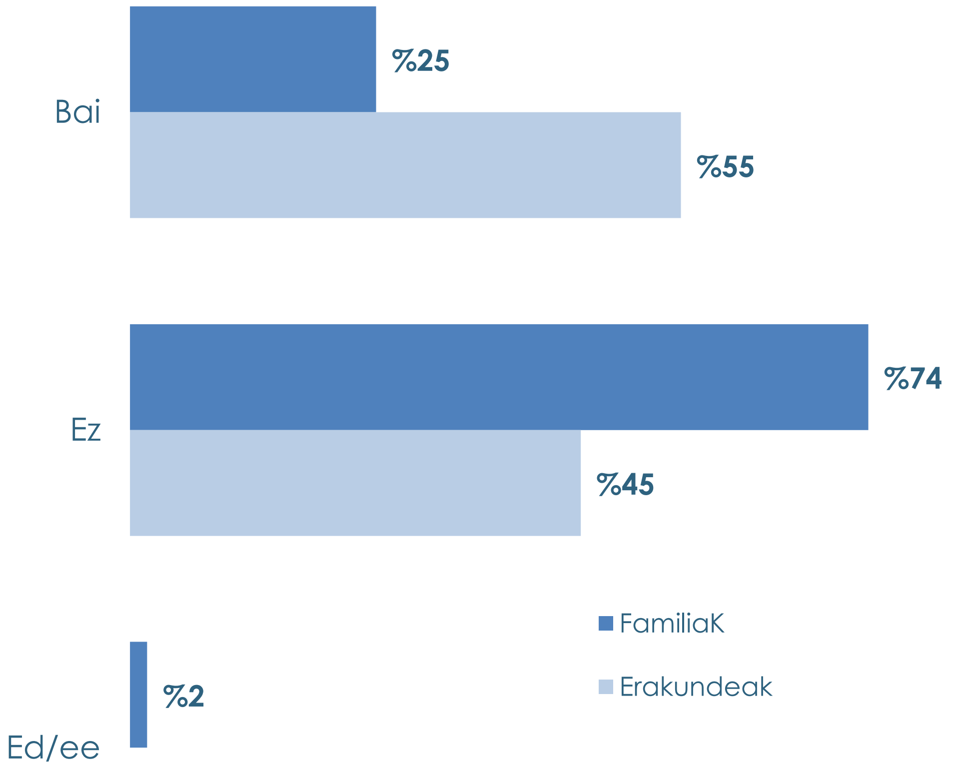
(G20A) BA AL ZENEKIEN ESKOLA KIROLEKO LEHIAKETETAN HEZIGARRIAK EZ DIREN PORTAERAK SAIHESTEKO HELBURUA DUEN TXARTEL BELTZA EZARRITA DAGOELA?

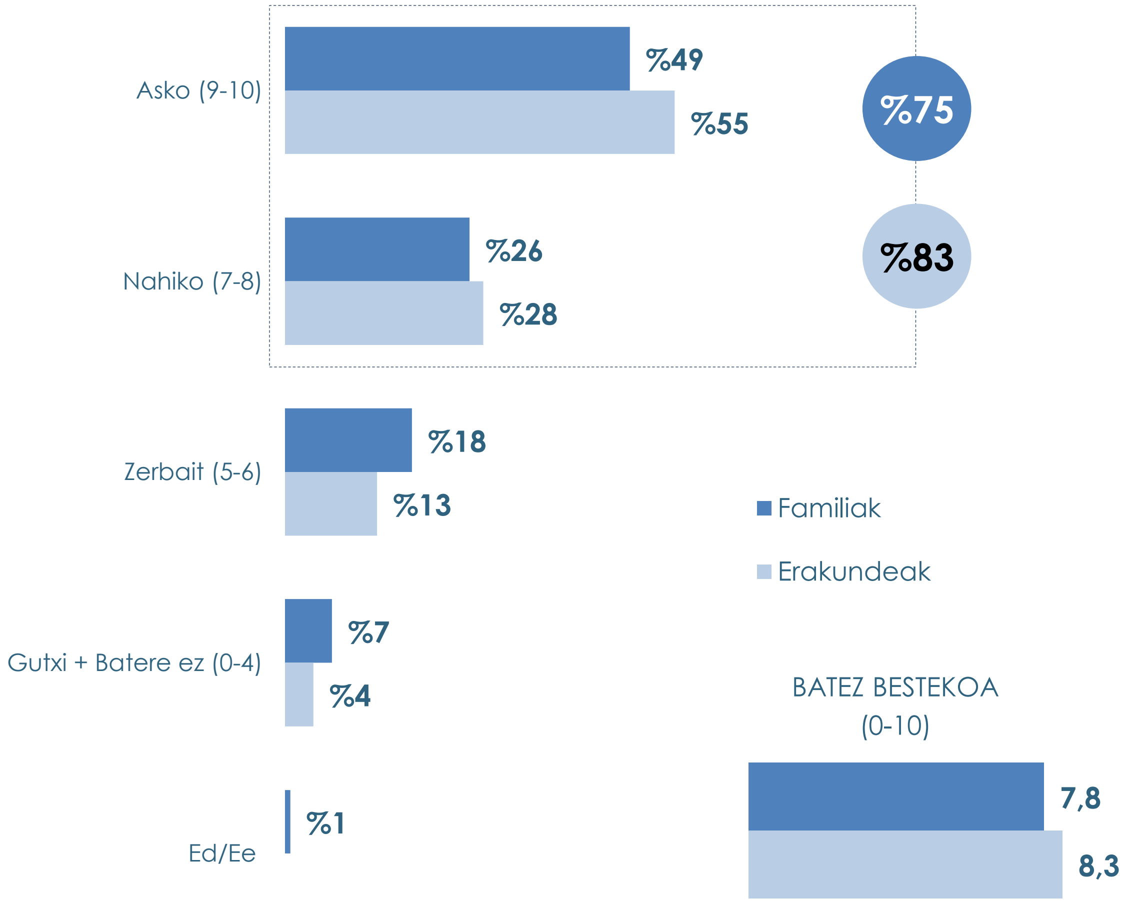
Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

(G20B) EZAGUTZEN DUZUN ALA EZ ALDE BATERA UTZITA, NOLA BALORATZEN DUZU TXARTEL BELTZ HAU EGOTEA?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

BIKEE PROGRAMAREN EZAGUTZA ETA BALORAZIOA





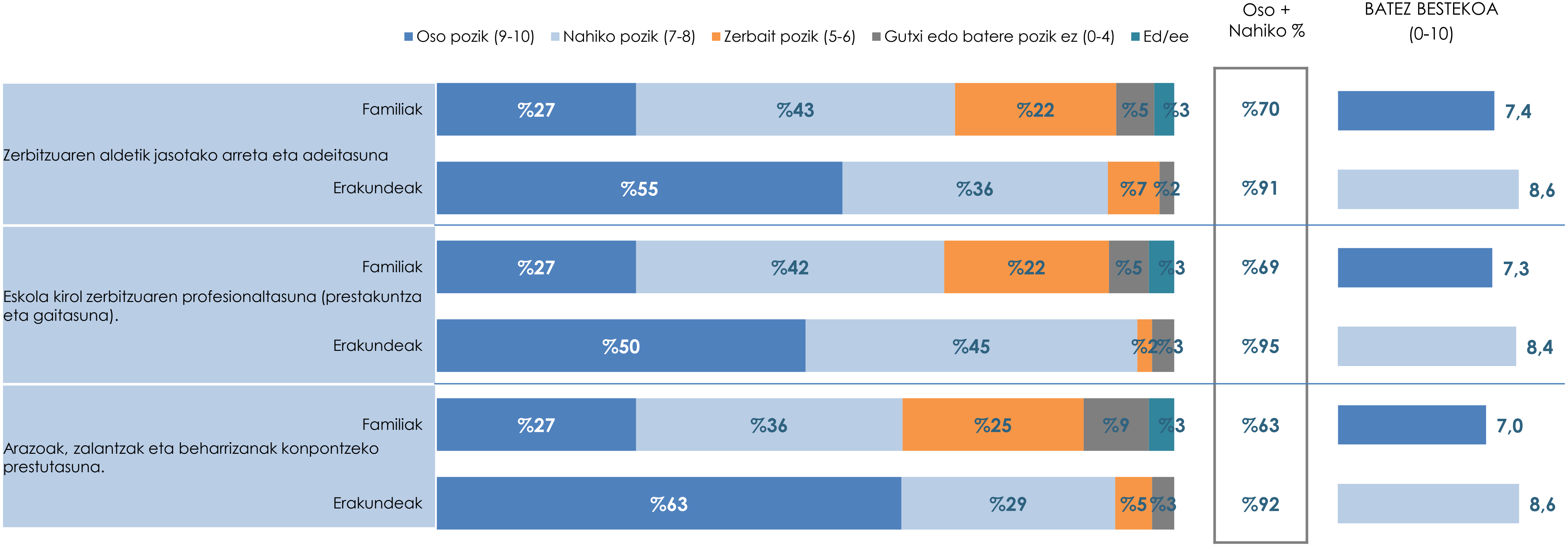
(G21E) EZAGUTZEN AL DUZU BIKEE PROGRAMA (BIZKAIAN KIROLA ERE EUSKARAZ), KIROLARIEN, ENTRENAMENDUKO ETA ARBITRAJEKO LANGILEEN ETA KUDEATZAILEEN ARTEAN EUSKARAREN ERABILERA SUSTATZEN DUENA?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

(G21F) ETA EZAGUTZEN DUZUN ALA EZ ALDE BATERA UTZITA, ZEIN NEURRITAN IRUDITZEN ZAIZU EGOKIA HORRELAKO PROGRAMAK GAUZATZEA?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

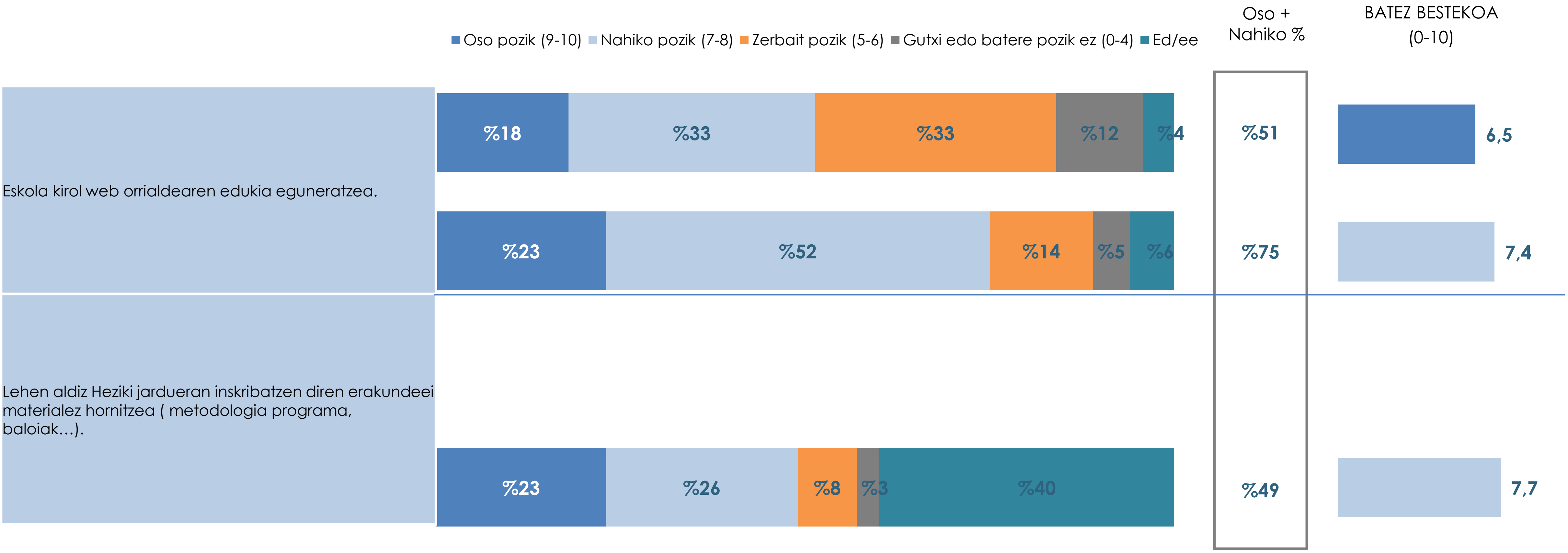
EMANDAKO ARRETAREKIN LOTUTAKO ALDERDIEKIKO ASEBETETZEA



(G22) BFA-KO ESKOLA KIROLEKO ZERBITZUAK EMATEN DUEN ARRETAREKIN ZERIKUSIA DUTEN ZENBAIT ALDERDI BALORATUKO DIRA ORAIN, ETA ZUK HORI EGITEA NAHIKO NUKE. ZENBATERAINO ZAUDE POZIK? 0 "EZ NAGO POZIK" ETA 10 "OSO POZIK".

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

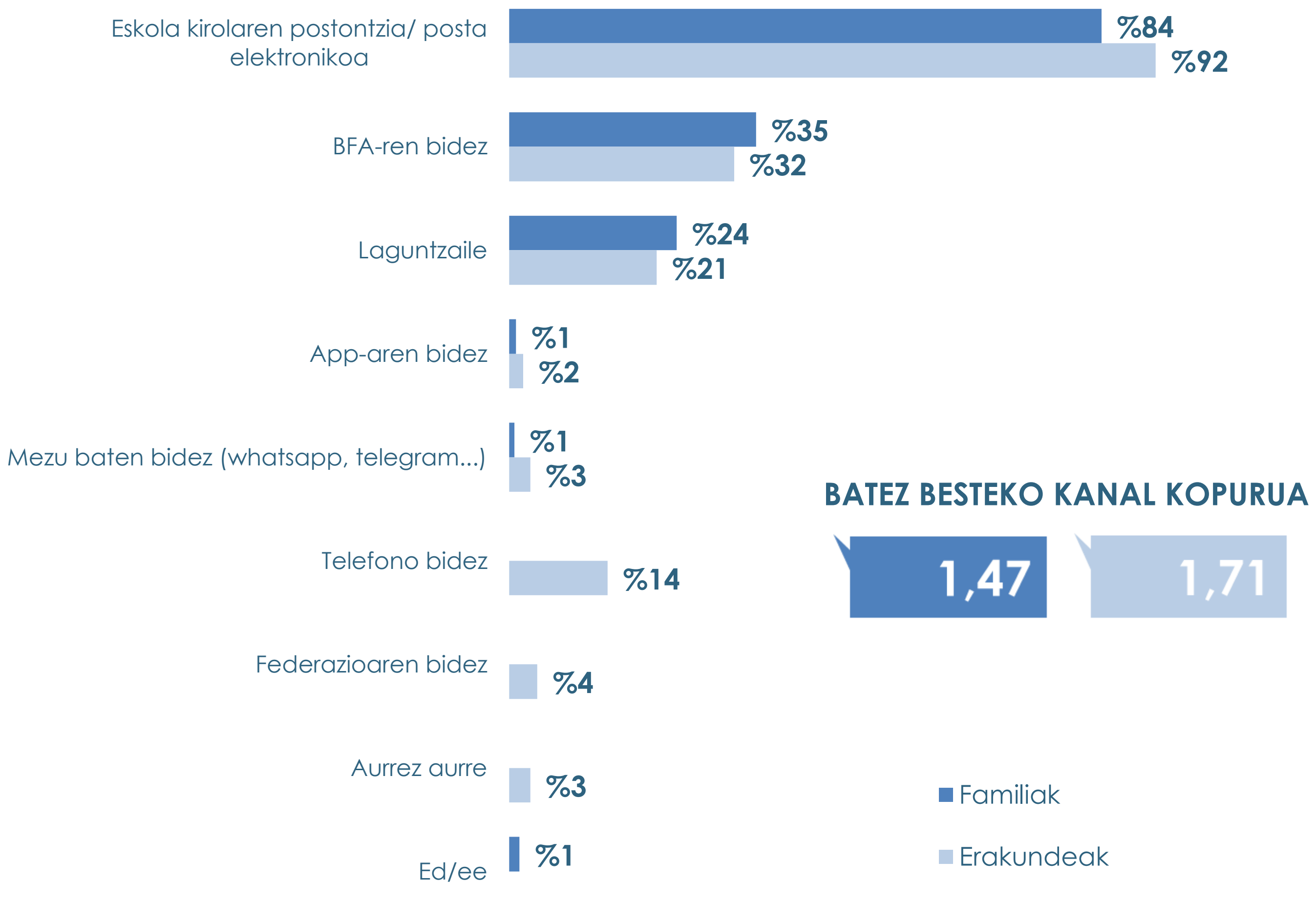
ZERBITZUAREN WEBGUNEAREN ETA EKIPAMENDUEN ASEBETETZEA

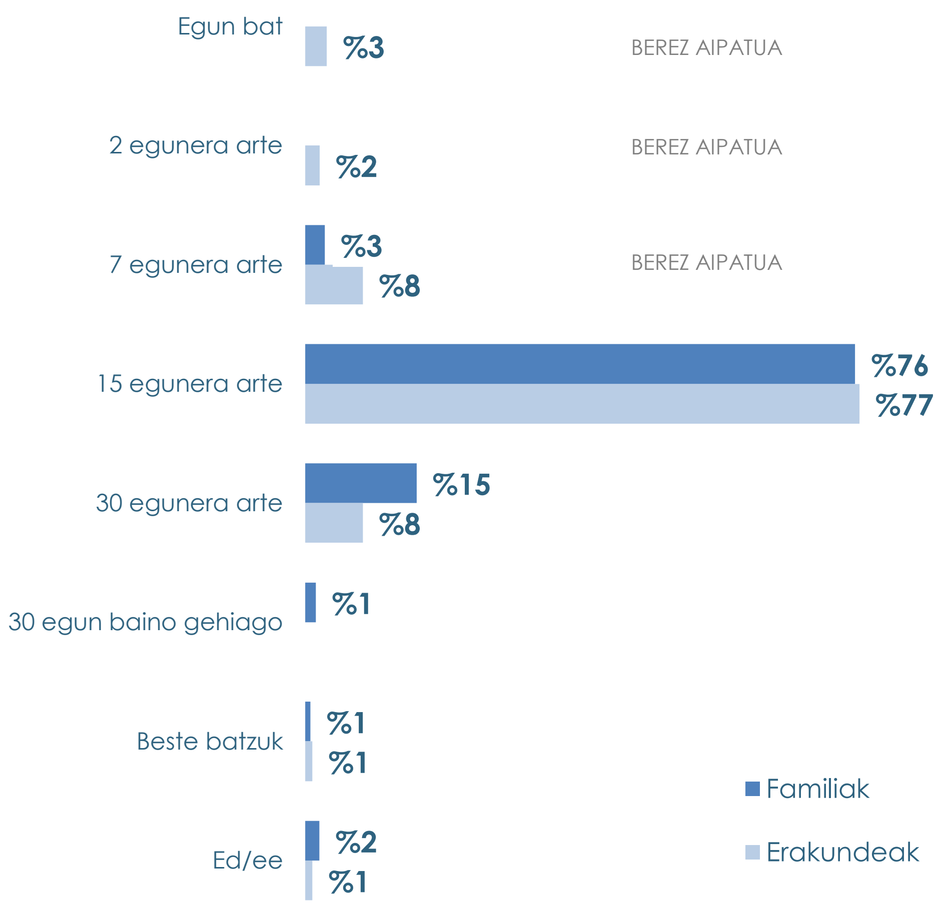


(G23) ONDOREN, BIZKAIKO FORU ALDUNDIAREN ESKOLA KIROLEKO ZERBITZUAREN WEBGUNEAREKIN ETA EKIPAMENDUAREKIN ZERIKUSIA DUTEN ZENBAIT ALDERDI BALORATUKO DITUZU. ZENBATERAINO ZAUDE POZIK?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

KEXA, ERREKLAMAZIO EDO IRADOKIZUNETARAKO KOMUNIKAZIO KANALA ETA ITXARONALDIA





* Erantzun iradokiak eta hainbat erantzun emateko aukera duen

* Erantzun aukerak iradokitzen dira. Erantzun bakarra.

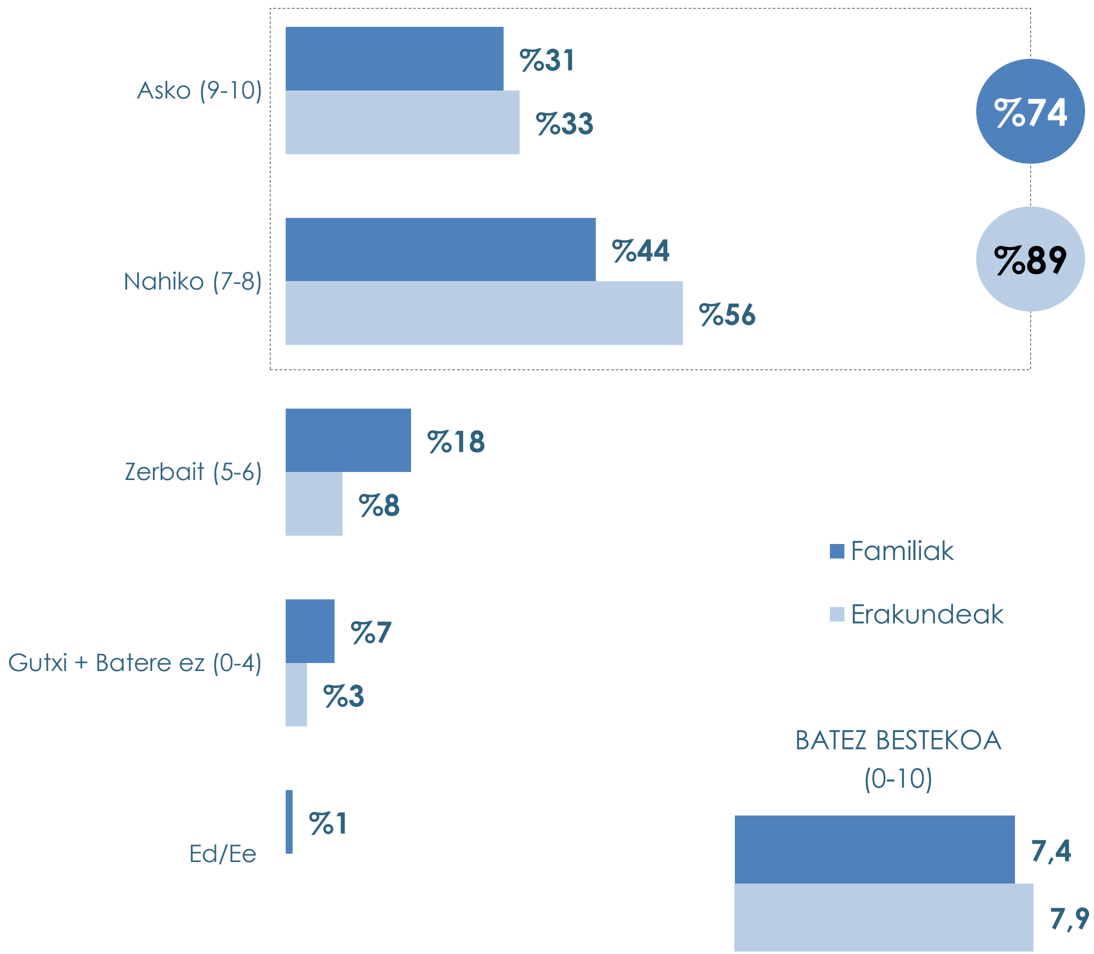
(G24) GAIA ALDATUZ, ONDORENGO KANALETATIK ZEIN IRUDITZEN ZAIZKIZU EGOKIENAK ERABILTZAILEEK ESKOLA KIROLAREN ZERBITZUAN IZAN DEZAKETEN EDOZEIN KEXA, ERREKLAMAZIO EDO IRADOKIZUN JAKINARAZTEKO?*
Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

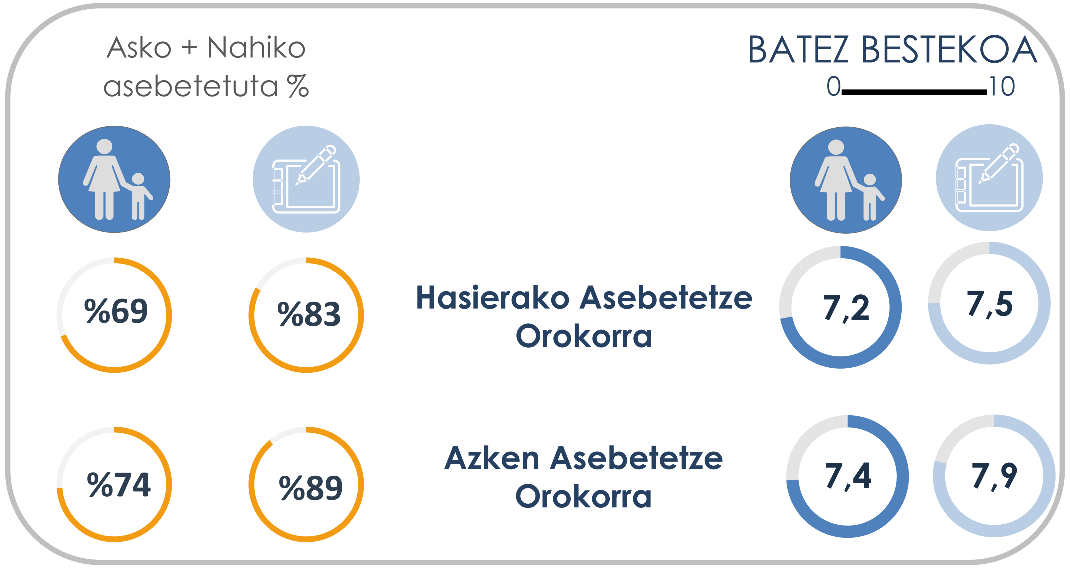
(G25) ZENBAT DENBORA ITXARON BEHARKO LITZATEKE KEXEN EDO ERREKLAMAZIOEN ERANTZUNA JASOTZEKO?*
Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

B.0. Elkarrizketatutako familien ezaugarriak
B.1. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa
B.2. Asebetetze xehatua eta espektatiben eguneratzea
B.3. Azken asebetetze orokorra

AZKEN ASEBETETZE OROKORRA

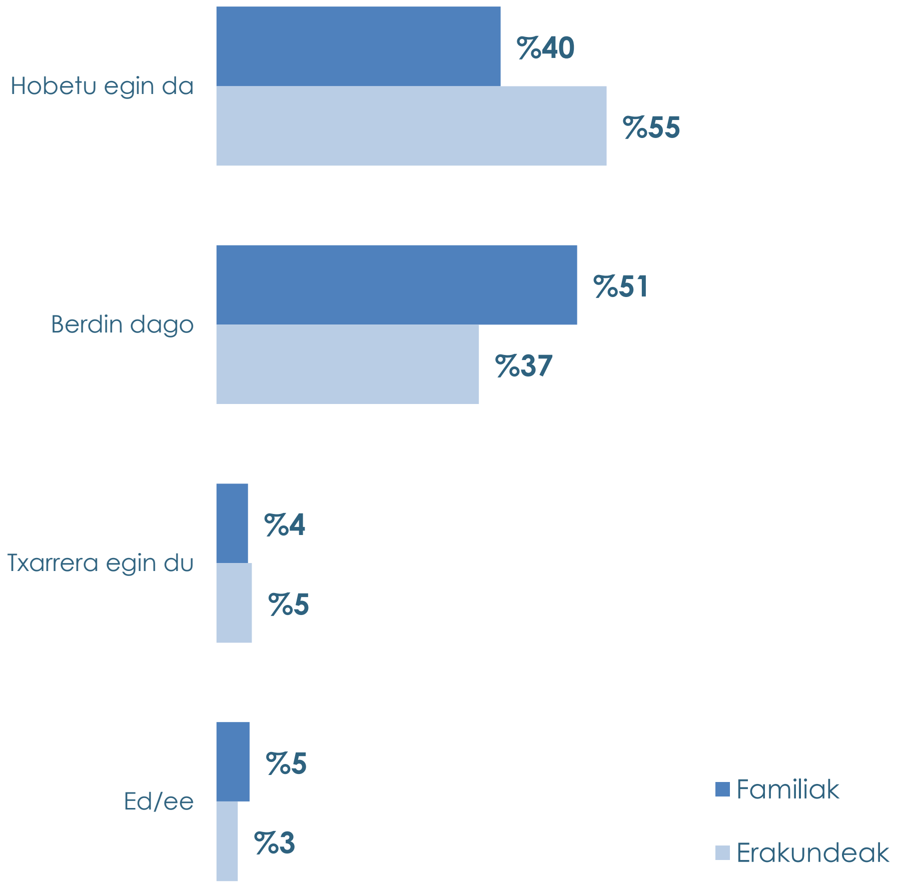




(G26) AMAITZEKO, ZENBATERAINO ZAUDE POZIK BIZKAIKO FORU ALDUNDIAREN ESKOLA KIROLEKO ZERBITZUAREKIN (BFA)?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

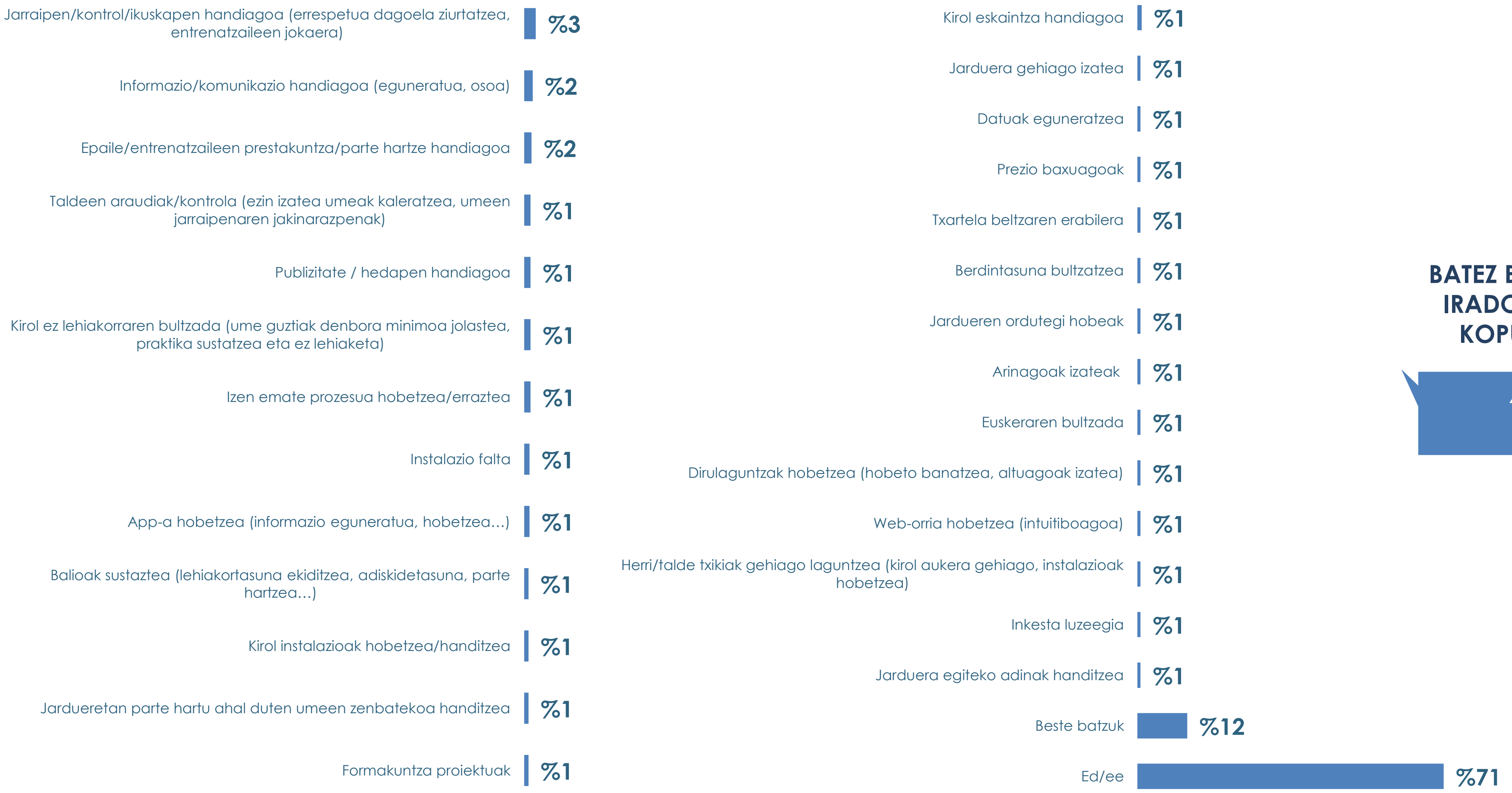
ZERBITZUAREN BILAKAERA



(G27) ESANGO ZENUKE ZERBITZU HAU AURREKO URTEEKIN ALDERATUZ...

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

HOBEKUNTZARAKO IRADOKIZUNAK



BATEZ BESTEKO IRADOKIZUN KOPURUA

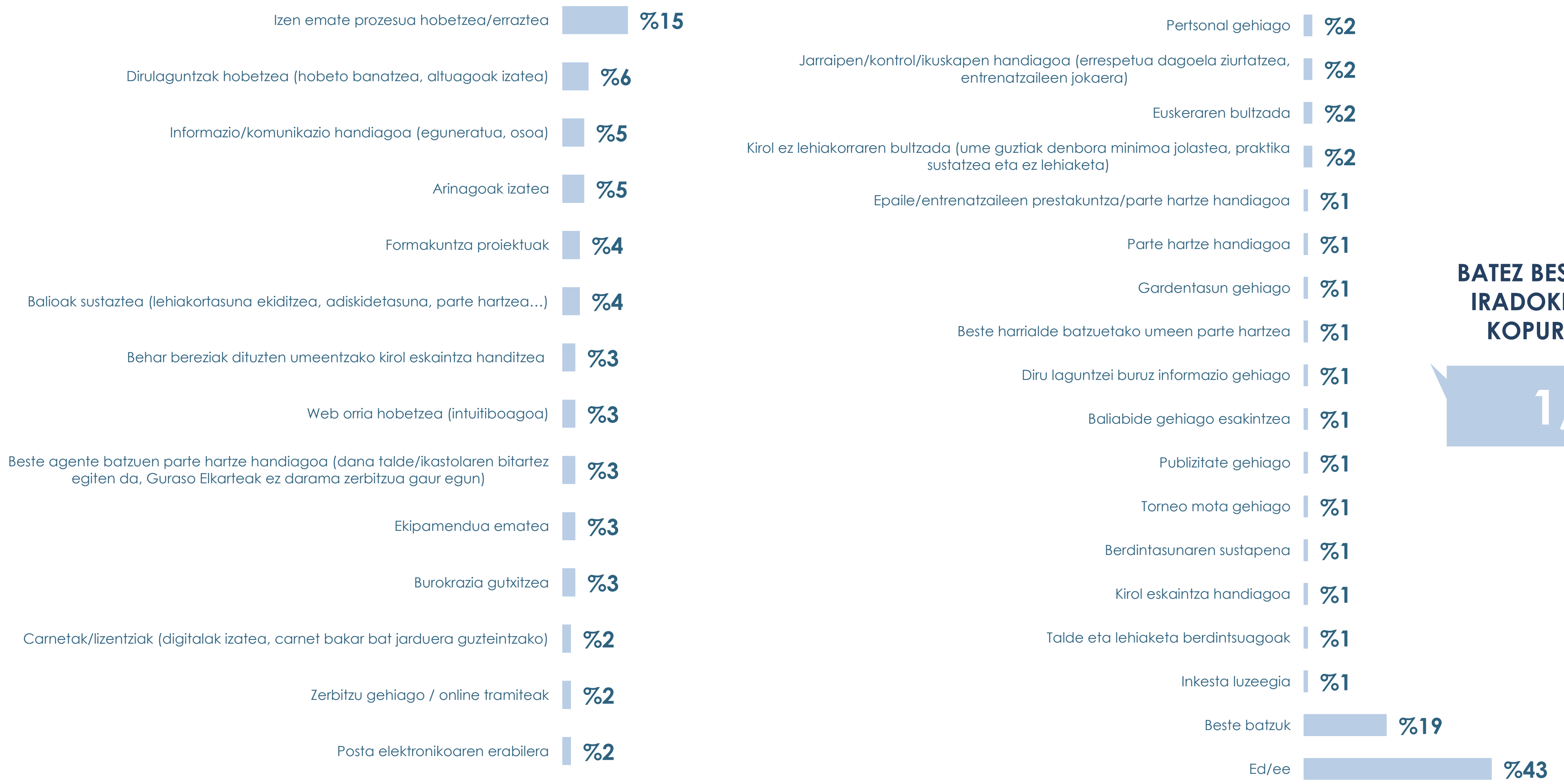
1,17

(G29) ETA AZKENIK, IRADOKIZUNEN BAT DATORKIZU BURURA ESKAINITAKO ZERBITZUA HOBETZEKO ASMOZ?*

Oinarria: Familiak

* Galdera espontaneoa, hainbat erantzun emateko aukera.

HOBEKUNTZARAKO IRADOKIZUNAK



BATEZ BESTEKO IRADOKIZUN KOPURUA

1,42

(G29) ETA AZKENIK, IRADOKIZUNEN BAT DATORKIZU BURURA ESKAINITAKO ZERBITZUA HOBETZEKO ASMOZ?*

Oinarria: Erakundeak

* Galdera espontaneoa, hainbat erantzun emateko aukera.

C- ZERBITZU KARTAREN BETETZEA

ZERBITZU KARTA

GURE KONPROMISOAK

KIROL JARDUERAK

GURE KONPROMISOAK	NOLA NEURTZEN DUGU?
Kirol aukera zabala eta askotarikoa **eskaintzea**, eta, hartara, asebetetze inkestan batez beste 7,5eko baino puntuazio handiagoa lortzea.	• Kirol aukerari dagokionez erabiltzaileek duten asebetetze maila balioztatuz.
Dibertsitate funtzionala duten ikasleen partze hartzea bultzatzea, modu horretan jarduera inklusiboak sustatzea, Bizkaiko Kirol Egokituaren Federazioarekin elkarlanean, eta eskaeren %100a artatzea lortzea.	• Artatutako eskaeren ehunekoa (%).
Ondoko guztiak barne hartzen dituen **programa bat eskaintzea** eskola kirolaren arloan: lehiaketa jarduerak, parte hartzekoak eta errendimendukoak, hastapenekoak, aisialdikoak, Kirol Anitza, eta Heziki jarduera.	• Eskola Kirolaren Programaren jarduera motak.
Gutxienez hilabeteko **epea ematea** neskato-mutikoek izena eman dezaten Eskola Kirolaren Programan.	• Izena emateko zehazten den denbora.
Kirol jardueraren bat bertan behera utzi behar izanez gero, gutxienez egun 1 lehenago, jakinaraztea entitateen arduradunei. Telefonoa, whatsappa, eskola kiroleko aplikazioa eta BFAren webgunea erabiliko dira informazioa jakinarazteko.	• Kirol jarduera bertan behera geratu dela jakinarazteko bideak. • Kirol jarduera bertan behera geratu dela jakinarazteko behar diren egunen kopurua, jarduerarako aurreikusita zegoen data abiapuntu hartuta.

KIROL JARDUERAK

GURE KONPROMISOAK	NOLA NEURTZEN DUGU?
Kirol lizentziak lehenengo jardunaldiaren data baino lehen **ematea** xedatutako denboran eta moduan beharrezko izapideak egoki bete dituzten erakundeei.	• Kirolariei lizentziak emateko epeei lotutako ez-betetzeen kopurua.
Eskola Kirolaren arlorako BFAk atondutako webgunearen bidez **informazioa ematea** kirolarien izen-ematea lehenengo aldiz egiteko moduari buruz eta asebetetze inkestan batez beste 7,5eko baino puntuazio handiagoa lortzea.	• Kirolarien izen-ematearen prozesuari dagokionez erabiltzaileek duten asebetetze maila balioztatuz.

ZERBITZU KARTA

GURE KONPROMISOAK

DIRULAGUNTZAK ERAKUNDE PARTAIDEENTZAT

GURE KONPROMISOAK	NOLA NEURTZEN DUGU?
Kirol praktikaren kalitatea sustatu eta bultzatzea Bizkaiko eskola umeen artean, kirola egiteko ohitura izan dezaten eta euren hezkuntza garapena osa dezaten. Xede horretarako, dirulaguntza emango zaizkie eskola kirolaren programan parte hartzen duten erakundeei, zenbait irizpide aintzat hartuta, hala nola, prestakuntza, partaidetzaren sustapena, eskola proiektua, arbitrajeak, eta abar.	• Erakundeei dirulaguntza emateko erabilitako irizpideak.

SENTSIBILIZAZIOA ETA DIBULGAZIOA

GURE KONPROMISOAK	NOLA NEURTZEN DUGU?
Kirolarien legezko erantzuleen %100ari ematea **"Eskola Kirolerako giltzarriak"** izeneko informazioa Eskola Kirolaren programan izena ematean.	• Informazioa helarazi zaien legezko erantzuleen ehunekoa (%).

ZERBITZU GUZTIAK

GURE KONPROMISOAK	NOLA NEURTZEN DUGU?
Erabiltzaileak **artatzea** modu pertsonalizatu, atsegin eta profesionalean, zalantzak zein arazoak konpontzeko jarrera azalduz, eta, hartara, asebetetze inkestan batez beste 7eko baino puntuazio handiagoa lortzea.	• Erabiltzaileen asebetetze maila balioztatuz kirol zerbitzuko langileen aldetik jasotako tratu atseginari eta zalantzak eta arazoak konpontzeko azaldutako jarrerari dagokienez.
Eskola Kirolaren Programaren erabiltzaile guztiei ondorengoen **berri ematea** ikasturte hasieran eta Kirol Zerbitzuaren webgunearen bidez: helburuak; kirol jarduerak; prestakuntza jarduerak; izena emateko prozesua; baimenen eskabideak; aseguru medikoak; eta abar.	• Ikasturte hasieran webgunearen bidez jakinarazitako informazioa.
Eskola Kirolaren webgunea aldi oro gaurkotzea eta, hartara, asebetetze inkestan batez beste 7eko baino puntuazio handiagoa lortzea.	• Webguneari dagokionez erabiltzaileek duten asebetetze maila balioztatuz.
Lehiaketa, jardunaldi eta ekitaldien agendaren berri emateko app bat izatea, kirol modalitateen erakundeen bilatzaile bat duena, eta kirol-federazioen webgunerako sarbidea duena, sailkapenak eta bestelako informazioak ezagutzeko.	• App-aren bidez emandako informazioa.

ZERBITZU KARTA: KONPROMISOAK

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

ATRIBUTUA	KONPROMISOA	EMAITZA
Kirol eskaintza zabala eta askotarikoa eskaintzea	Asebetetzearen BATEZ BESTEKO puntuazioa 7,5tik gorakoa da asebetetze inkestan	7,8 Betetzea Familiak 7,5 Erakundeak 8,1
BFAren Eskola Kirolaren web orrian kirolarien izena ematearen alta nola eman behar den informatzea	Asebetetzearen BATEZ BESTEKO puntuazioa 7,5tik gorakoa da asebetetze inkestan	6,9 Ez da betetzen Familiak 6,8 Erakundeak 7,1

Konpromisoen betetze emaitzetan lortutako datua bi kolektiboen (familiak eta erakundeak) puntuazioen BATAZ BESTEKOA izan da.

ZERBITZU KARTA: KONPROMISOAK

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

ATRIBUTUA	KONPROMISOA	EMAITZA
Erabiltzaileei arreta pertsonalizatua, adeitsua, profesionala eta zalantzak edo arazoak konpontzeko prest egotea	Asebetetzearen BATEZ BESTEKO puntuazioa 7,0tik gorakoa da asebetetze inkestan	**7,9* Betetzea** Familiak 7,2* Erakundeak 8,5*
Eskola Kirolaren webgunea eguneratuta edukitzea	Asebetetzearen BATEZ BESTEKO puntuazioa 7,0tik gorakoa da asebetetze inkestan	**7,0 Betetzea** Familiak 6,5 Erakundeak 7,4

Konpromisoen betetze emaitzetan lortutako datua bi kolektiboen (familiak eta erakundeak) puntuazioen BATAZ BESTEKOA izan da.

D- AZKEN GOGOETAK

NOLAKOA DA ESKOLA KIROLEKO ZERBITZUAREKIKO HARREMANA?

FAMILIEK ETA ERAKUNDEEK MODU POSITIBOAN KALIFIKATZEN DUTE KIROL ESKAINTZAREN KOPURUA ETA ANIZTASUNA

Erakundeak gusturago daude zerbitzuaren eskaintzarekin

FAMILIEK LANKIDETZA ADIERAZI DUTE BIZKAIKO KIROL EGOKITUAREN FEDERAZIOAREKIN, HAUR BAKOITZARI EGOKITUTAKO KIROL ESKAINTZA ESKAINI AHAL IZATEKO

Dibertsitate funtzionala duten haurrek dibertsitate funtzionala ez dutenekin parte har dezaten bultzatzea nabarmendu dute erakundeek

INSKRIPZIO PROZEDURARI BURUZKO JARRAIBIDEAK MODU ONARGARRIAN BALORATZEN DIRA

Prozesuaren erraztasunak balorazio hoberenak lortzen ditu

NOLAKOA DA ESKOLA KIROLEKO ZERBITZUAREKIKO HARREMANA?

KIROLA EGITEAK SEME-ALABEN GARAPENERAKO DITUEN ONURAK NABARMENDU DIRA, ESKOLA KIROLAREN GAKOEN ARTEAN SARTU BEHARREKO AHOLKU GISA

ELKARRIZKETATUTAKO PERTSONAK POZIK DAUDE IZENA EMATEKO PROZESUAREKIN

KIROL EKITALDIAK BERTAN BEHERA UTZI BEHAR IZATEKOTAN, ABISUA EGUN BATEKO AURRERAPENAREKIN EGITEA ADIERAZTEN DUTE

Batez ere SMS bitartez

NOLAKOA DA ESKOLA KIROLEKO ZERBITZUAREKIKO HARREMANA?

KIROL EKIMENEN ETA PROGRAMEN EZAGUTZA ERAKUNDEEN ETA FAMILIEN ARTEAN HEDATUTA EZ BADAGO ERE, EKIMENAK MODU POSITIBOAN BALORATZEN DIRA

FAMILIAK ETA ERAKUNDEAK ASEBETETA DAUDE ZERBITZUAK EMANDAKO TRATUAN IZANDAKO ARRETA ETA ADEITASUNAREKIN

NOLAKOA DA ESKOLA KIROLEKO ZERBITZUAREKIKO HARREMANA?

	FAMILIAK		ERAKUNDEAK	
	Asko + Nahiko asebeteta %	BATEZ BESTEKOA (0–10)	Asko + Nahiko asebeteta %	BATEZ BESTEKOA (0–10)
Hasierako Asebetetze Orokorra	%69	7,2	%83	7,5
Azken Asebetetze Orokorra	%74	7,4	%89	7,9
2022 Azken Asebetetze Orokorra	%76	7,5	%87	8,1

Oro har, Eskola Kirolaren Zerbitzuak

balorazio optimoa lortzen du

- ZERBITZUA ERABILTZEN JARRAITZEKO JOERA HANDIA
- GOMENDIO MAILA NABARMENAK AGERTZEN DIRA (NPS: FAMILIAK +26; ERAKUNDEAK +45)
- ZERBITZUAREN BILAKAERAREN JOERA POSITIBOA