



# UDAL KIROLA ETA KIROL AZPIEGITURAK ATALAREN GOGO BETETZE AZTERKETA

EMAITZEN AURKEZPENA

# AURKIBIDE

## UDAL KIROLA ETA KIROL AZPIEGITURAK ATALAREN GOGOBETETZE AZTERKETA

### A. – HELBURUAK ETA METODOLOGIA

A.1. Ikerketaren helburuak

A.2. Fitxa teknikoa

### B. – IKERKETAREN EMAITZAK

B.0. Atalarekiko harremana

B.1. Gogobetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Gogobetetze xehatua

B.3. Gogobetetze orokor hausnartua

### C.- ZERBITZU KARTA BETETZEA

# A. – HELBURUAK ETA METODOLOGIA

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

# Helburu nagusia

---

**Udal Kirola eta Kirol Azpiegiturak Atalaren zerbitzua egituratu duten eta Zerbitzu Kartako konpromisoak osatzen dituzten atributuen gogobetetzea aztertzea.**

## Helburu espezifikoak

---

- ▶ Udal Kirola eta Kirol Azpiegiturak atalarekiko harremana aztertzea.
- ▶ Udal Kirola eta Kirol Azpiegiturak atalaren gogobetetze orokorra eta gomendioa aztertzea.
- ▶ Zerbitzuaren alderdien balorazio xehatuan sakontzea:
  - ▶ Atalak emandako informazioa.
  - ▶ Kirolbide Pro tresna.
  - ▶ Prestakuntza-ikastaroak.
  - ▶ Atalak emandako zerbitzua eta arreta.
  - ▶ Kexak, erreklamazioak, iradokizunak edo kontsultak kudeatzea.
- ▶ Zerbitzu Kartan planteatutako konpromisoak betetzen direla ziurtatzea.

## A. – HELBURUAK ETA METODOLOGIA

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

### Azterketa mota



**Kuantitatiboa**

### Erabilitako teknika



**Online elkarrizketak (CAWI sistema), telefono bidezko elkarrizketaz indartuta (CATI sistema)**

### Aztergai den unibertsoa



Udal Kirola eta Kirol Azpiegiturak atalarekin zerikusia duten teknikariak eta arlo arduradunak.

### Planteamendu metodologikoaren xehetasuna



**53 elkarrizketa** egin zaizkie Udal Kirola eta Kirol Azpiegiturak atalarekin zerikusia duten teknikari eta arlo arduradunei, zerbitzuak emandako **188 erregistroren** gainean. Horrek esan nahi du laginakatsa  $e = \pm \% 11,6$  dela  **$\% 95,5 2\sigma$**  konfiantza-maila batentzat.

### Landa-lanaren data



## **B. – IKERKETAREN EMAITZAK**

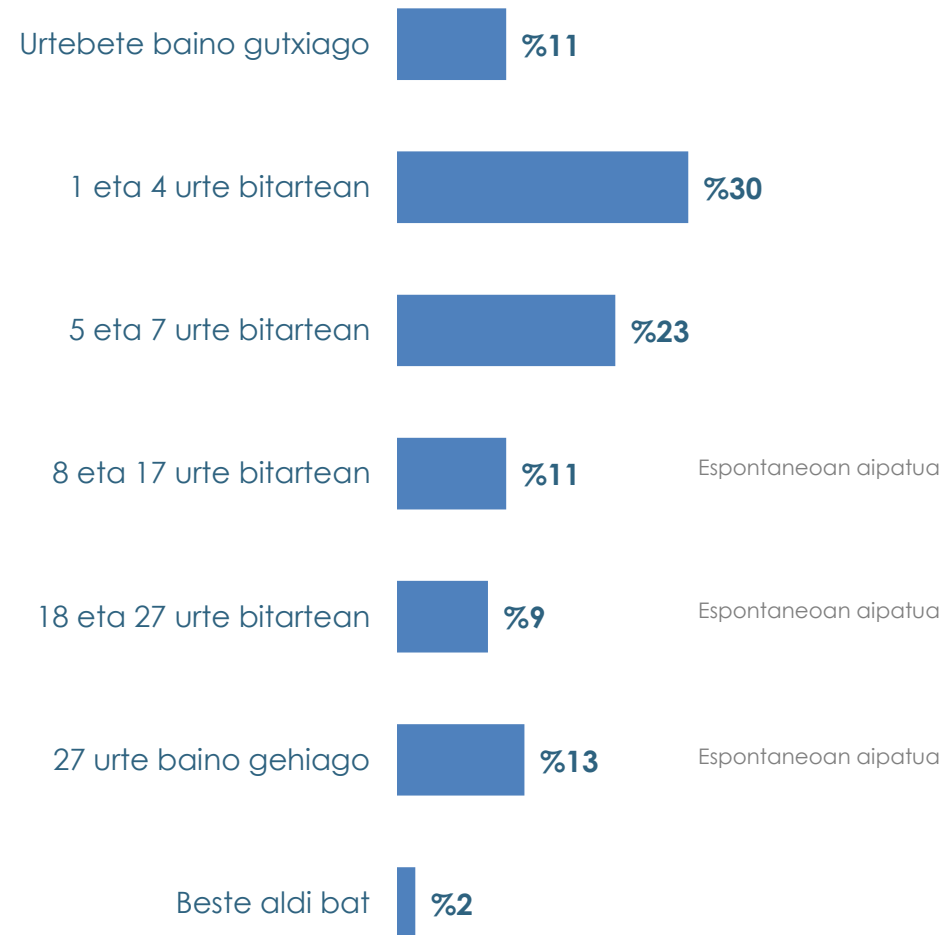
### **B.0. Atalarekiko harremana**

B.1. Gogobetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Gogobetetze xehatua

B.3. Gogobetetze orokor hausnartua

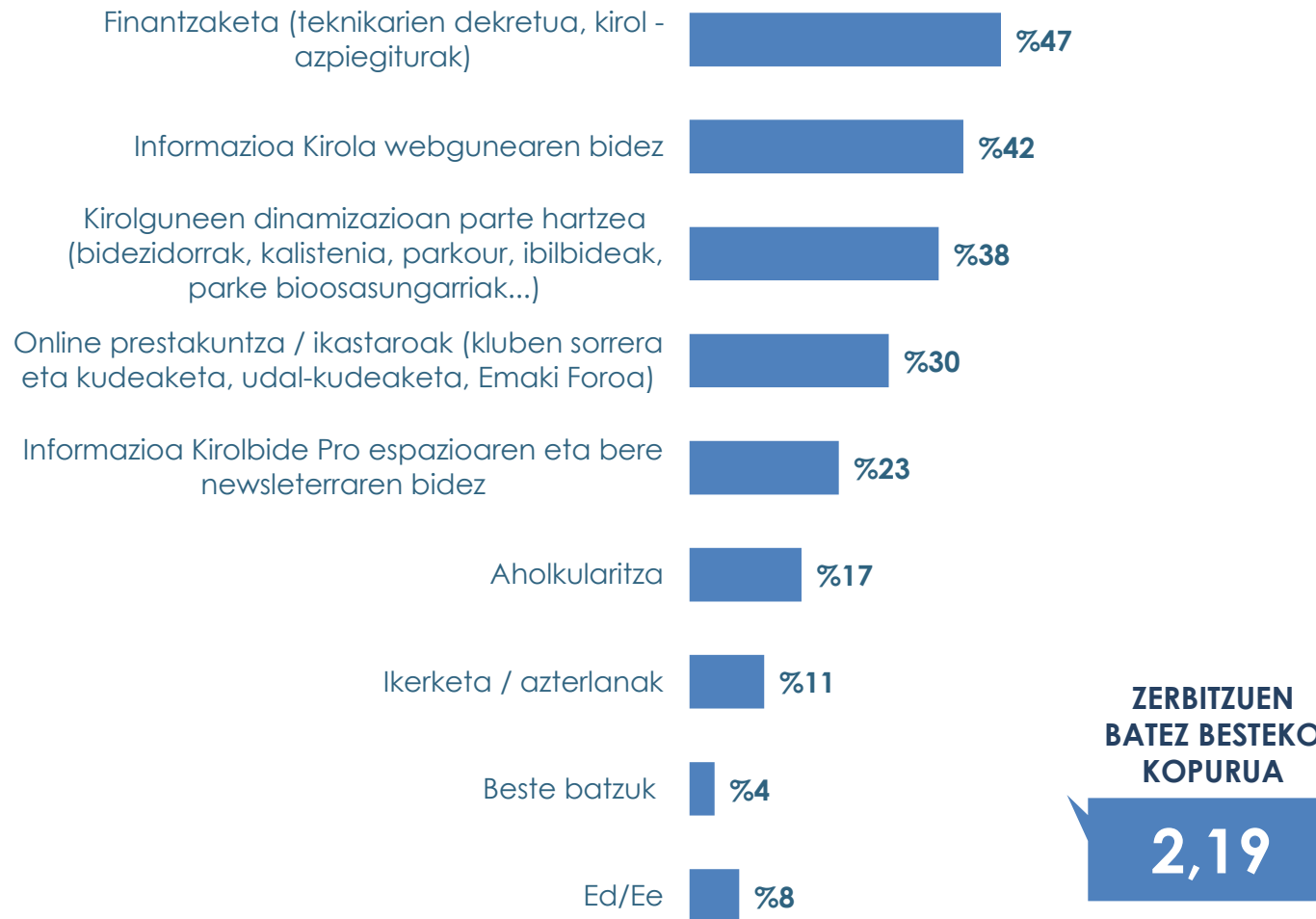
## ATALAREKIKO HARREMANAREN ANTZINATASUNA



### (P01) DUELA ZENBAT GARATZEN DUZU ZURE EGUNGO LANA?

**Oinarria:** Elkarrizketatutako pertsona guztiak

## ESKATUTAKO/ERABILITAKO ZERBITZUAK



### (P02) ZER MOTATAKO ZERBITZUAK ESKATU / ERABILI DITUZU BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO UDAL KIROL ETA KIROL AZPIEGITUREN ATALEAN?

**Oinarria:** Elkarizketatutako pertsona guztiak

Erantzun anitzeko galdera. % 100 baino gehiago batu dezake.

## **B. – IKERKETAREN EMAITZAK**

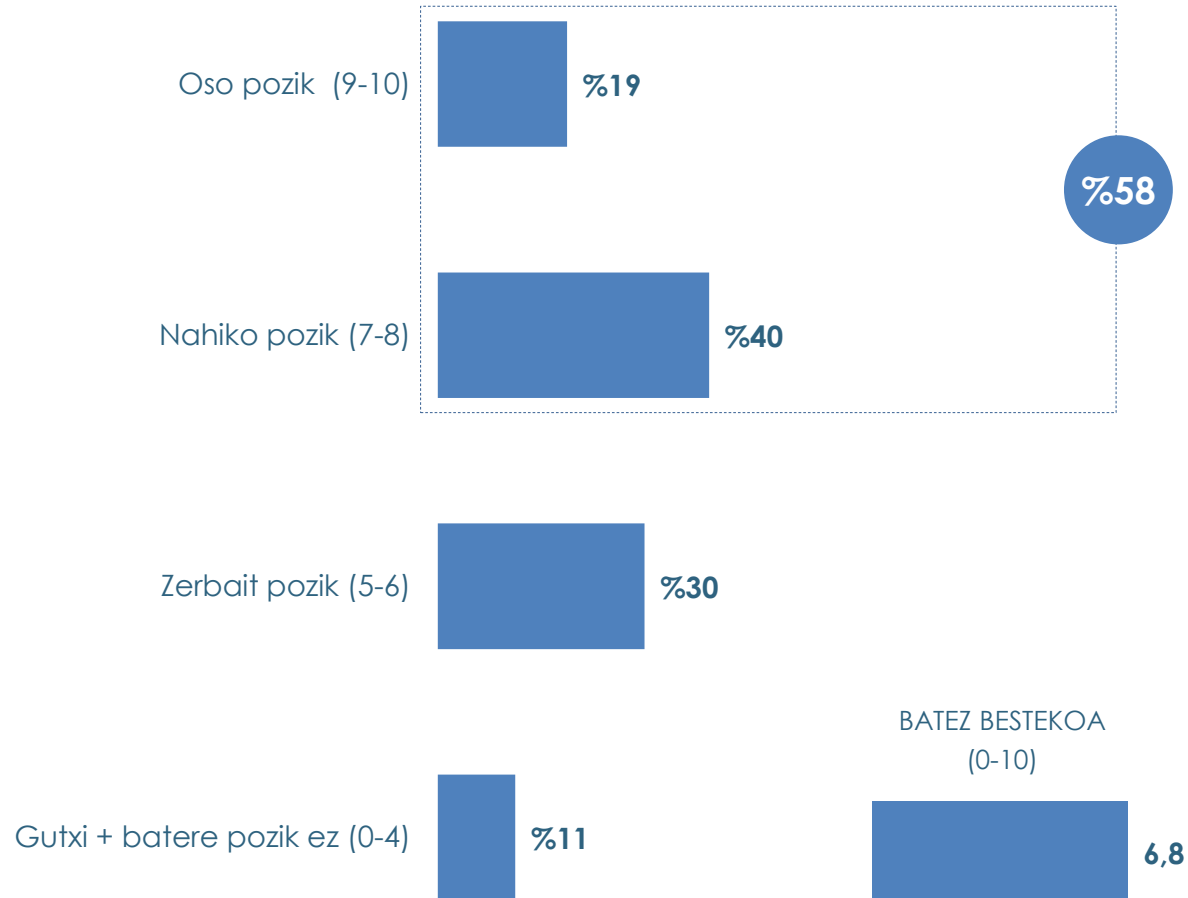
B.0. Atalarekiko harremana

**B.1. Gogobetetze orokorra eta gomendioa**

B.2. Gogobetetze xehatua

B.3. Gogobetetze orokor hausnartua

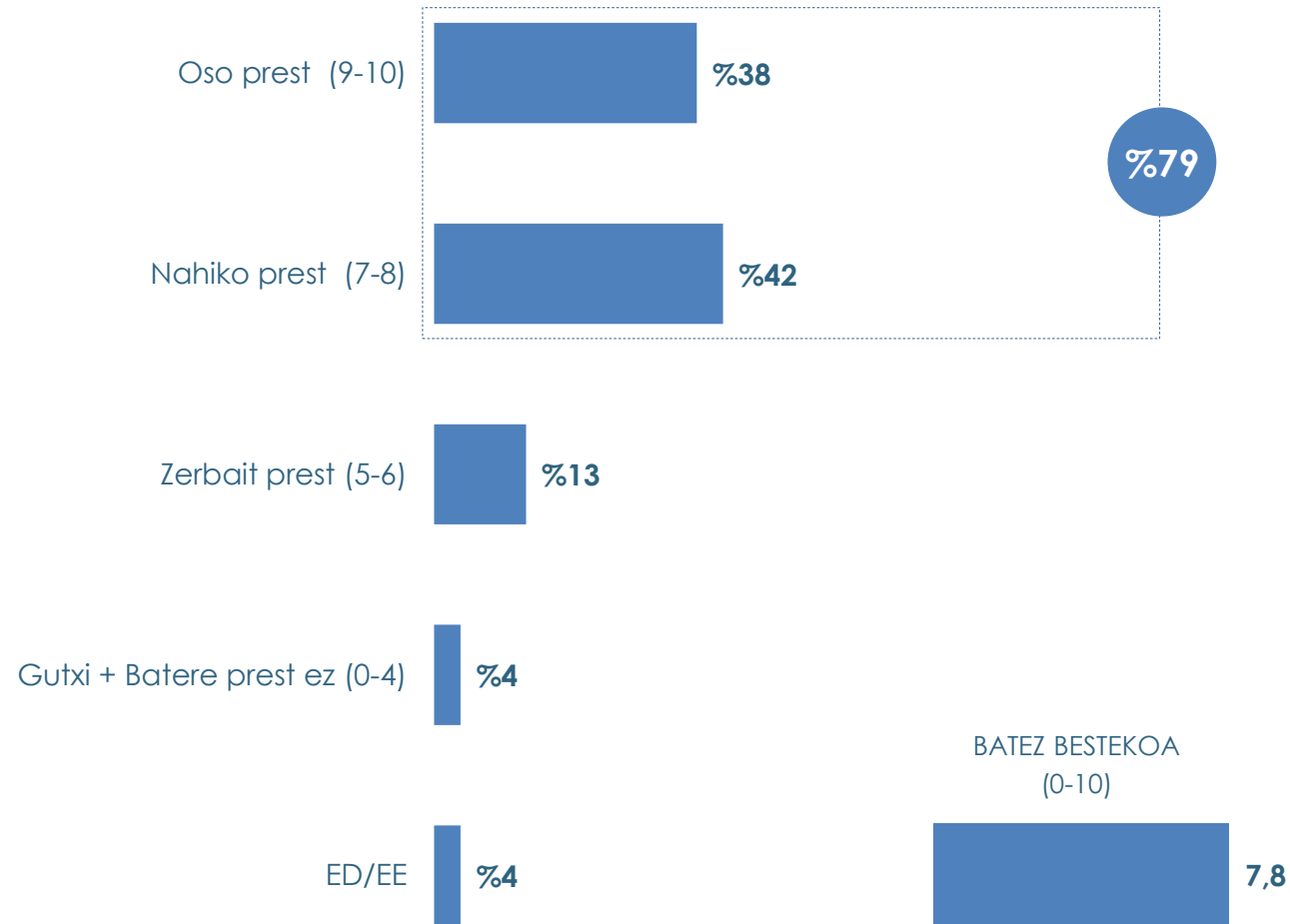
## ATALAREKIKO HASIERAKO GOGOBETETZE OROKORRA



(P1) GUSTATUKO LITZAIDAKE JAKITEA, ZENBATERAINO ZAUDE ORO HAR POZIK UDAL KIROL ATALAK EMATEN DITUEN ZERBITZUEKIN? OTIK "BATERE POZIK EZ" 10ERA "OSO POZIK" DOAN ESKALA ERABILIZ.

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

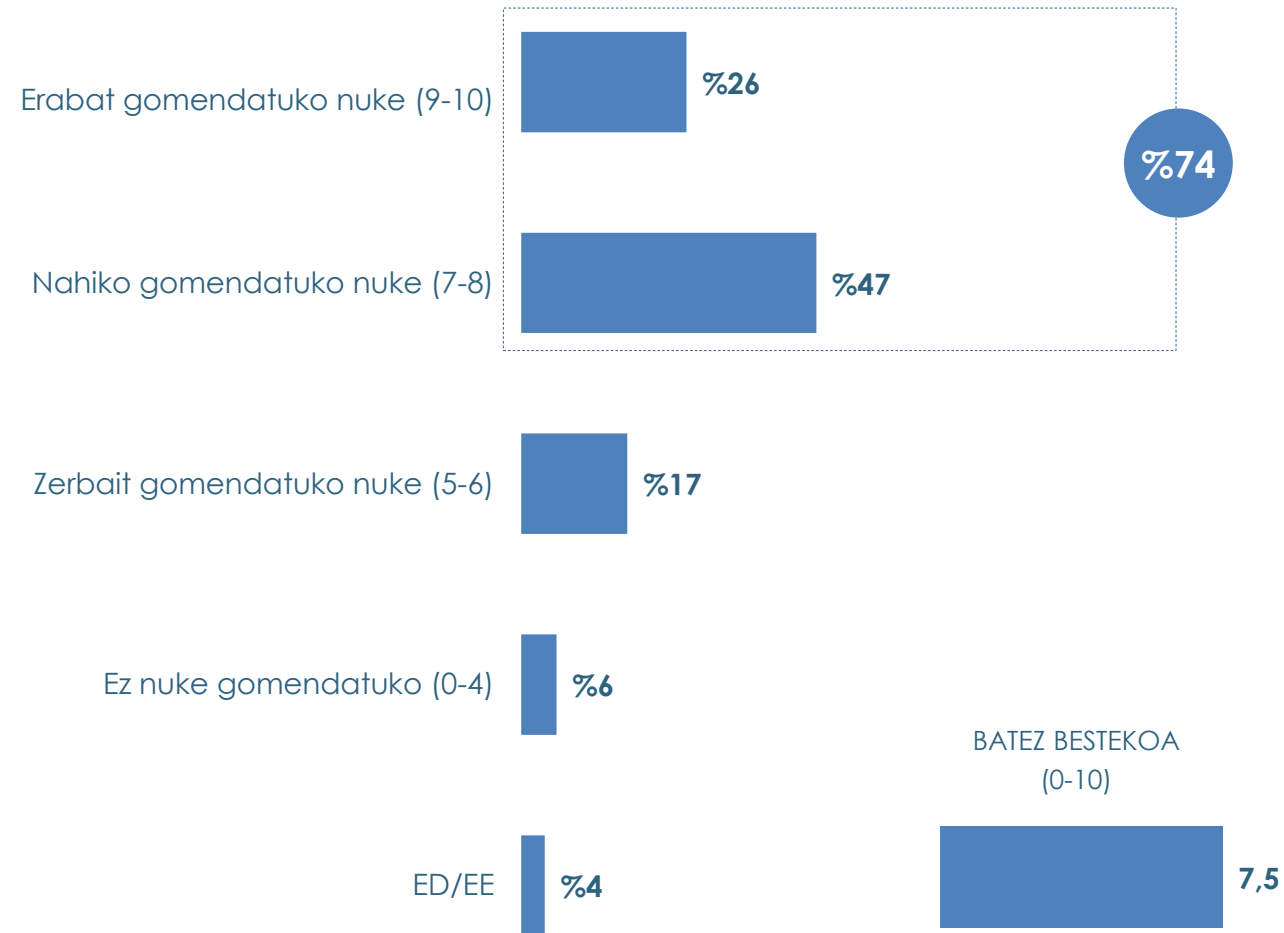
## ZERBITZUA ERABILTZEN JARRAITZEKO PRESTASUNA



### (P2) ZER NEURRITAN EGONGO ZINATEKE PREST ZERBITZU HAU/HAUEK ERABILTZEN JARRAITZEKO?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

## ZERBITZUAREN GOMENDIO MAILA



### (P3) ZEIN NEURRITAN GOMENDATUKO ZENUKE ZERBITZU HAU/HAUEK?

Oinarria: Elkarizketatutako pertsona guztiak

ZERBITZUAREN GOMENDIO MAILA

**SUSTATZAILEAK**

➤ Gomendatzeko **OSO prest** agertzen diren bezeroak



**PASIBOAK**

➤ Gomendatzeko **axolagabea** agertzen diren bezeroak

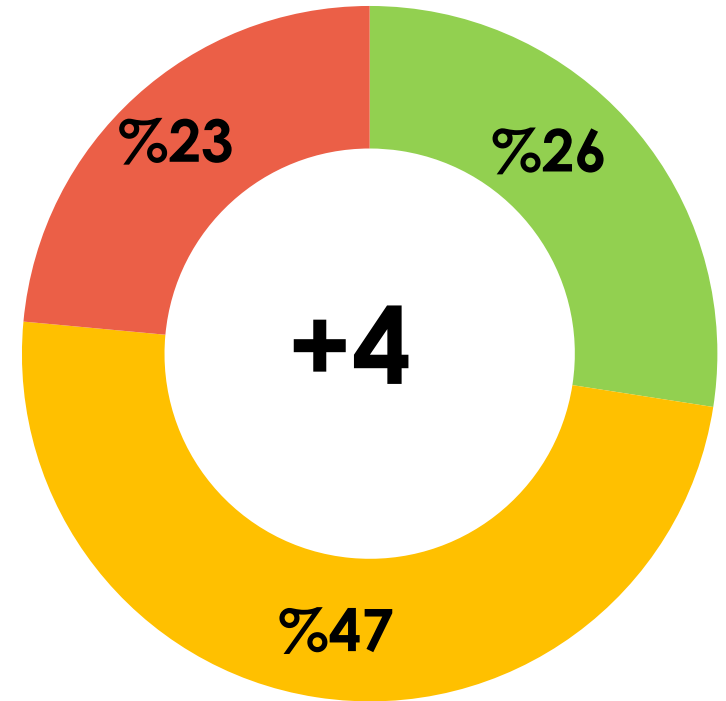
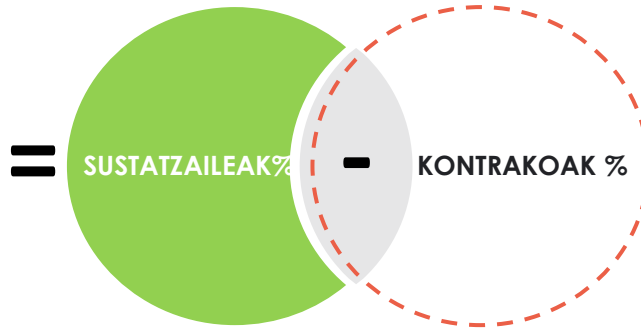


**KONTRAKOAK**

➤ Zerbitzua gomendatzeko **prest ez** dauden bezeroak



**NPS - IRN**



(P3) ZEIN NEURRITAN GOMENDATUKO ZENUKE ZERBITZU HAU/HAUEK?

Oinarria Elkarizketatutako pertsona guztiak

## **B. – IKERKETAREN EMAITZAK**

### **B.2. Gogobetetze xehatua**

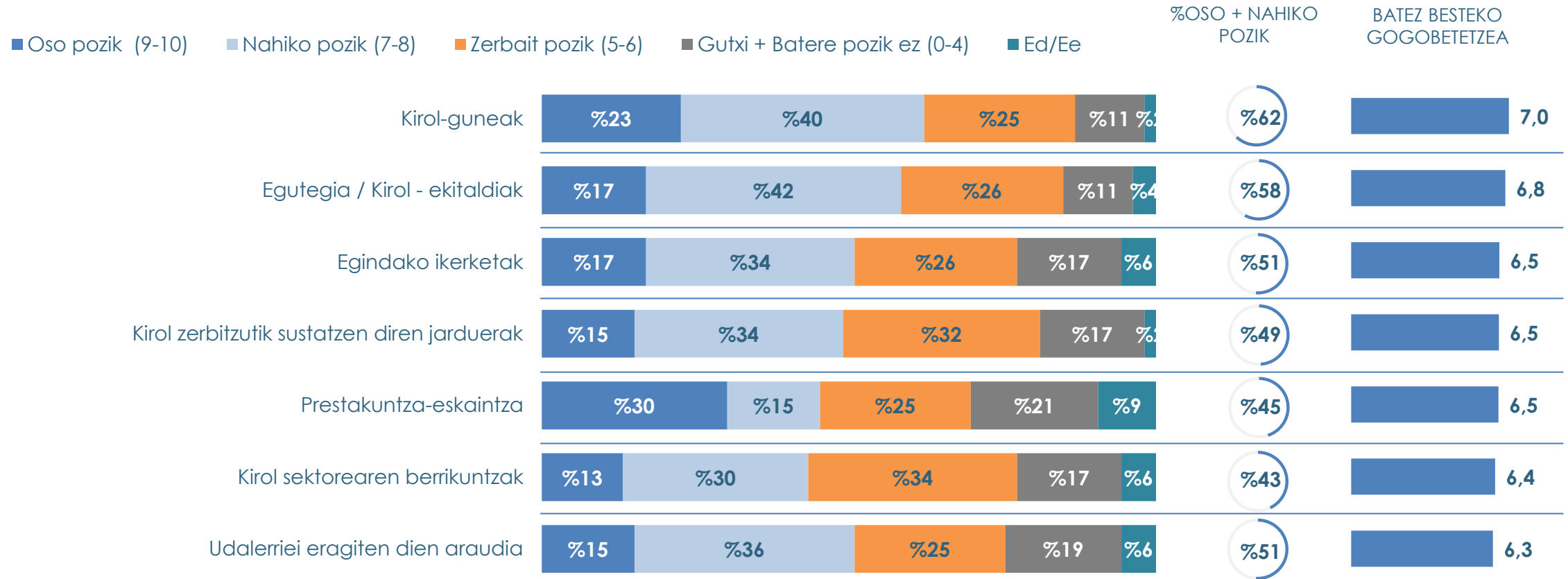
#### **B.2.1. Atalak emandako informazioa**

B.2.2. Kirolbide pro tresna

B.2.3. Atalak emandako zerbitzua eta arreta

B.2.4. Kexak, erreklamazioak, iradokizunak eta kontsultak kudeatzea

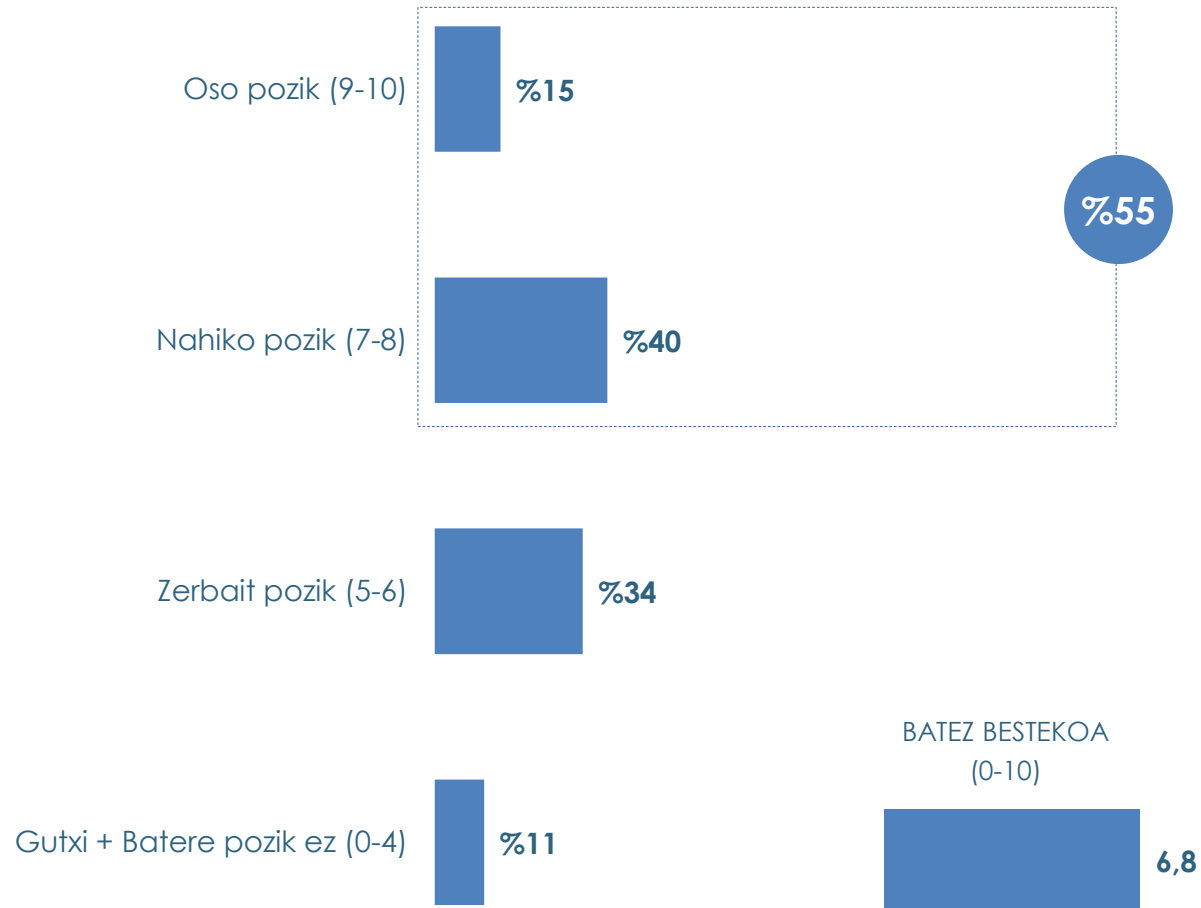
## JASOTAKO INFORMAZIOAREKIKO GOGOBEKETASUNA



(P4) ZEIN NEURRITAN ZAUDE POZIK GAI HAUETATIK JASOTAKO INFORMAZIOAREKIN? OTIK "BATERE POZIK EZ" 10ERA "OSO POZIK" DOAN ESKALA ERABILI.

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

## ATALAK EMANDAKO INFORMAZIOAREKIKO GOGOBETETZE OROKORRA



**(P5) OROKORREAN, ZEIN NEURRITAN ZAUDE POZIK UDAL KIROLAREN ATALAK EMANDAKO INFORMAZIOAREKIN?**

**Oinarria:** Elkarizketatutako pertsona guztiak

## **B. – IKERKETAREN EMAITZAK**

### **B.2. Gogobetetze xehatua**

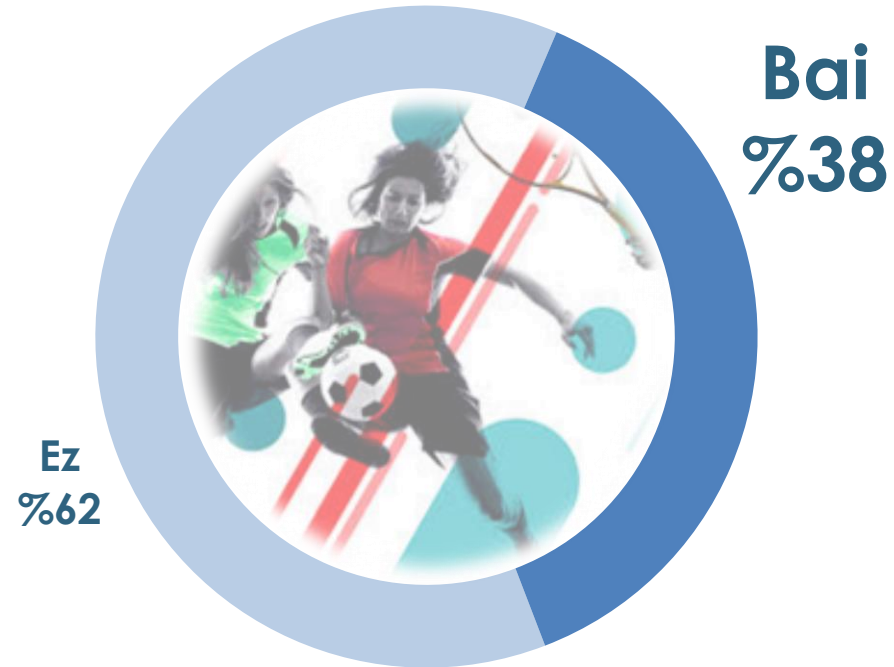
B.2.1. Atalak emandako informazioa

### **B.2.2. Kirolbide pro tresna**

B.2.3. Atalak emandako zerbitzua eta arreta

B.2.4. Kexak, erreklamazioak, iradokizunak eta kontsultak kudeatzea

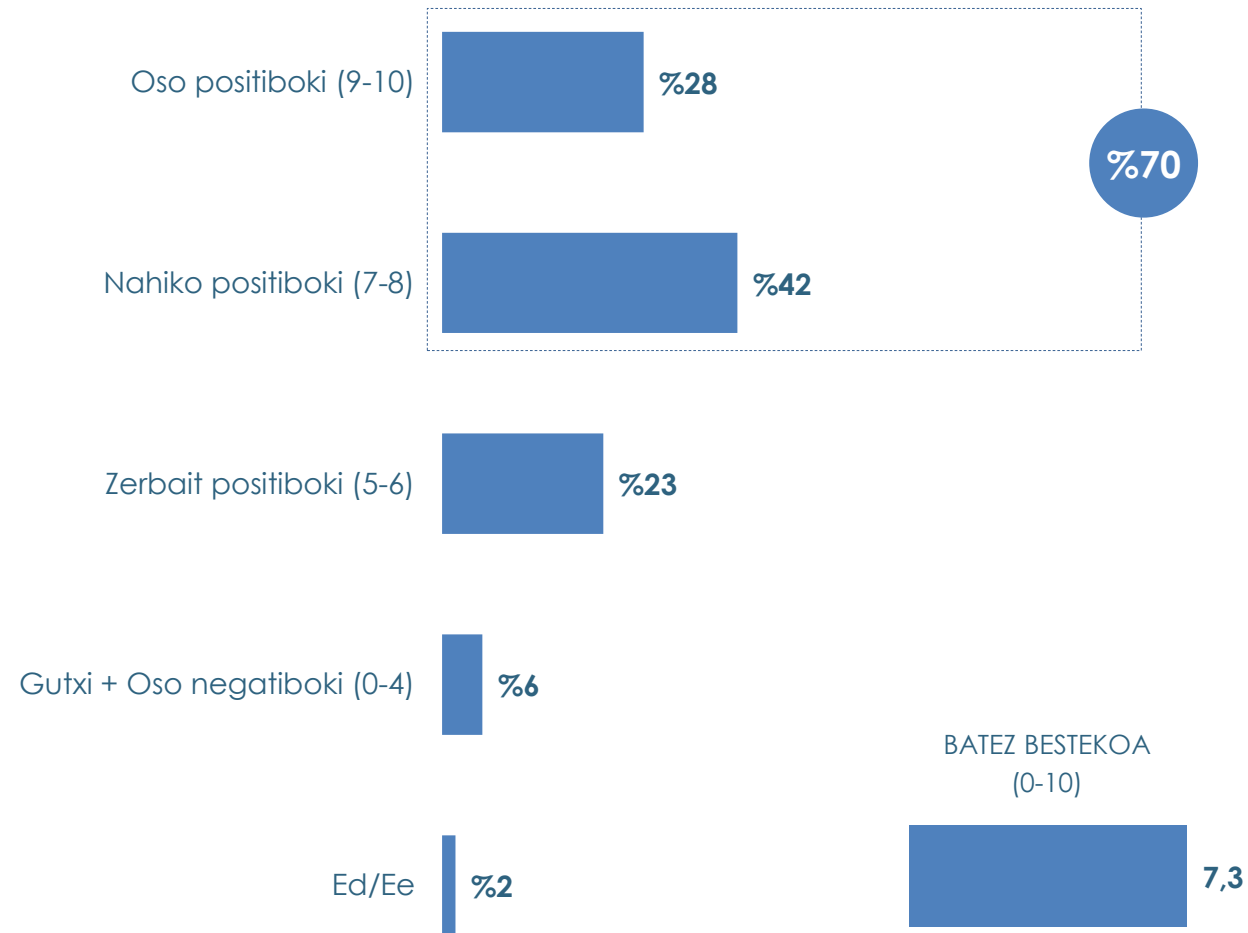
## KIROLBIDE PRO TRESNAREN EZAGUTZA



### (P6) KIROLBIDE PRO TRESNA EZAGUTZEN DUZU?

**Oinarria:** Elkarriketatutako pertsona guztiak

## KIROLBIDE PRO TRESNAREN BALORAZIOA



(P7) 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: Elkarizketatutako pertsona guztiak

## **B. – IKERKETAREN EMAITZAK**

### **B.2. Gogobetetze xehatua**

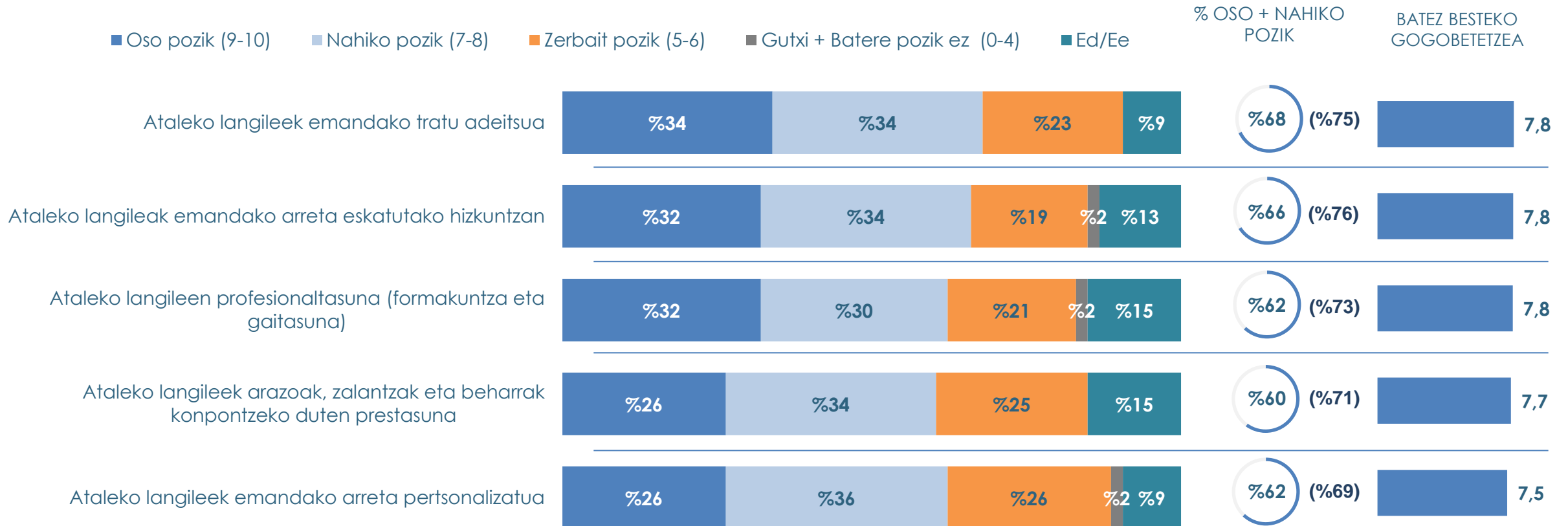
B.2.1. Atalak emandako informazioa

B.2.2. Kirolbide pro tresna

### **B.2.3. Atalak emandako zerbitzua eta arreta**

B.2.4. Kexak, erreklamazioak, iradokizunak eta kontsultak kudeatzea

## LANGILEEK EMANDAKO ARRETAREKIKO GOGOBETETZEA

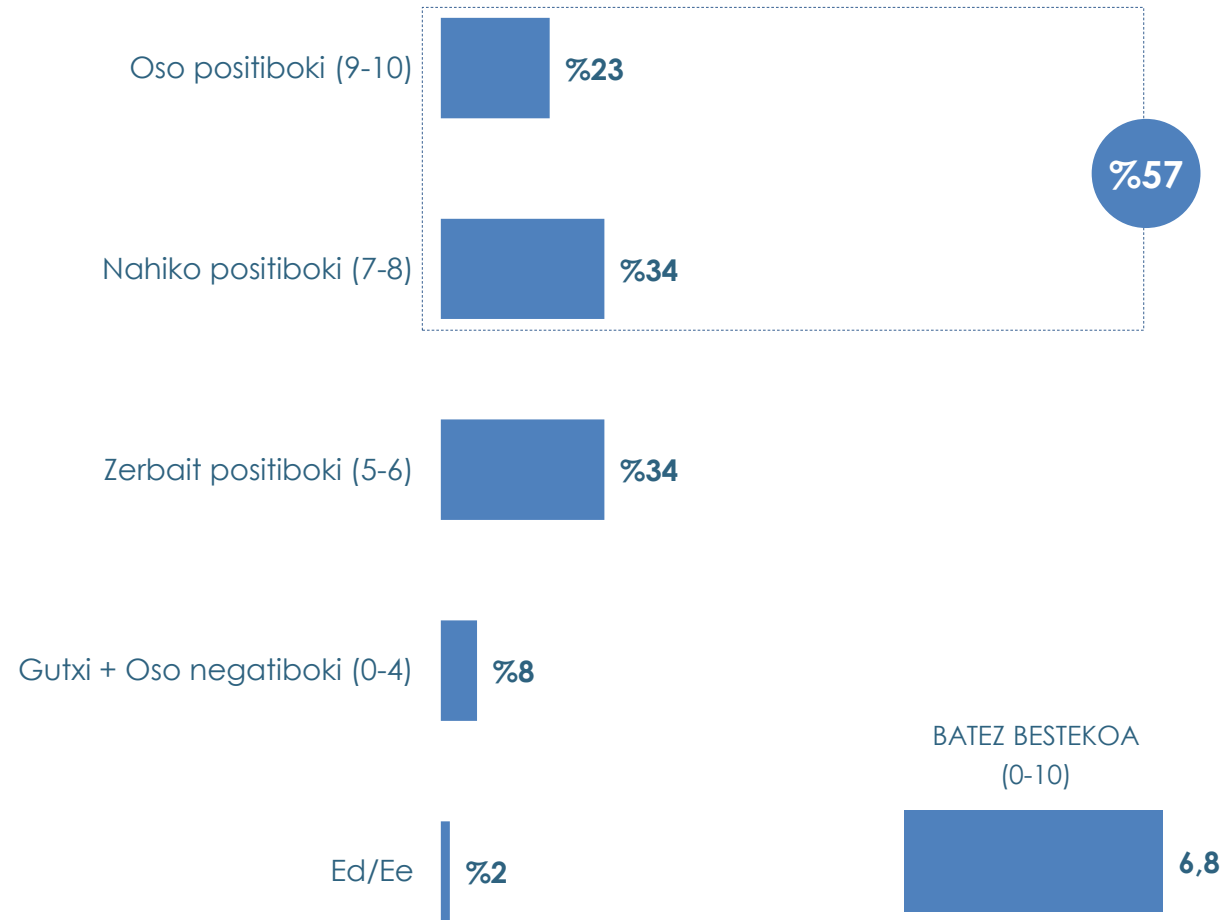


OHARRA: Parentesi artean jasotako erantzun guztien gaineko ehunekoa azaltzen da, Ed/Ee ezabatuz.

**(P8) JARRAIAN, BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO UDAL KIROLA ETA KIROL AZPIEGITURAK ATALEKO LANGILEEK EMANDAKO ARRETAREKIN ZERIKUSIA DUTEN HAINBAT ALDERDI AIPATUKO DIZKIZUT. ZEIN NEURRITAN ZAUDE POZIK .....REKIN?**

**Oinarria:** Elkarriketatutako pertsona guztiak

### ATALAK BESTE ESPARRU ETA ERAKUNDE BATZUEKIN DUEN KOORDINAZIOAREN BALORAZIOA



(P11) NOLA BALORATZEN DUZU ATALA BESTE ESPARRU EDO ERAKUNDE BATZUEKIN KOORDINATZEA (UDALAK, EUSKO JAURLARITZAK, IKASTETXEAK, PARTNERRAK, KIROL ERAKUNDEAK) KIROL JARDUERA ETA EKIMEN BERRIAK SUSTATZEKO?

Oinarria: Elkarizketatutako pertsona guztiak

## KIROL KUDEAKETAKO ETA KLUBAK SORTZEKO ETA KUDEATZEKO PRESTAKUNTZA IKASTAROETAN PARTE HARTZEA



\* Ez dugu Kirol kudeaketako prestakuntza ikastaroaren balorazioa egin, prestakuntza hori egin duten pertsonen lagin-oinarria oso txikia baita.

**(P9) GAUR EGUN, BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO UDAL KIROLA ETA KIROL AZPIEGITURAK ATALAK BI PRESTAKUNTZA IKASTARO ESKAINTZEN DITU: KIROL KUDEAKETAKO PRESTAKUNTZA IKASTAROA ETA KLUBAK SORTU ETA KUDEATZEKO PRESTAKUNTZA IKASTAROA. HORIETAKO BATEAN PARTE HARTU DUZU?**

**Oinarria:** Elkarrizketatutako pertsona guztiak

## **B. – IKERKETAREN EMAITZAK**

### **B.2. Gogobetetze xehatua**

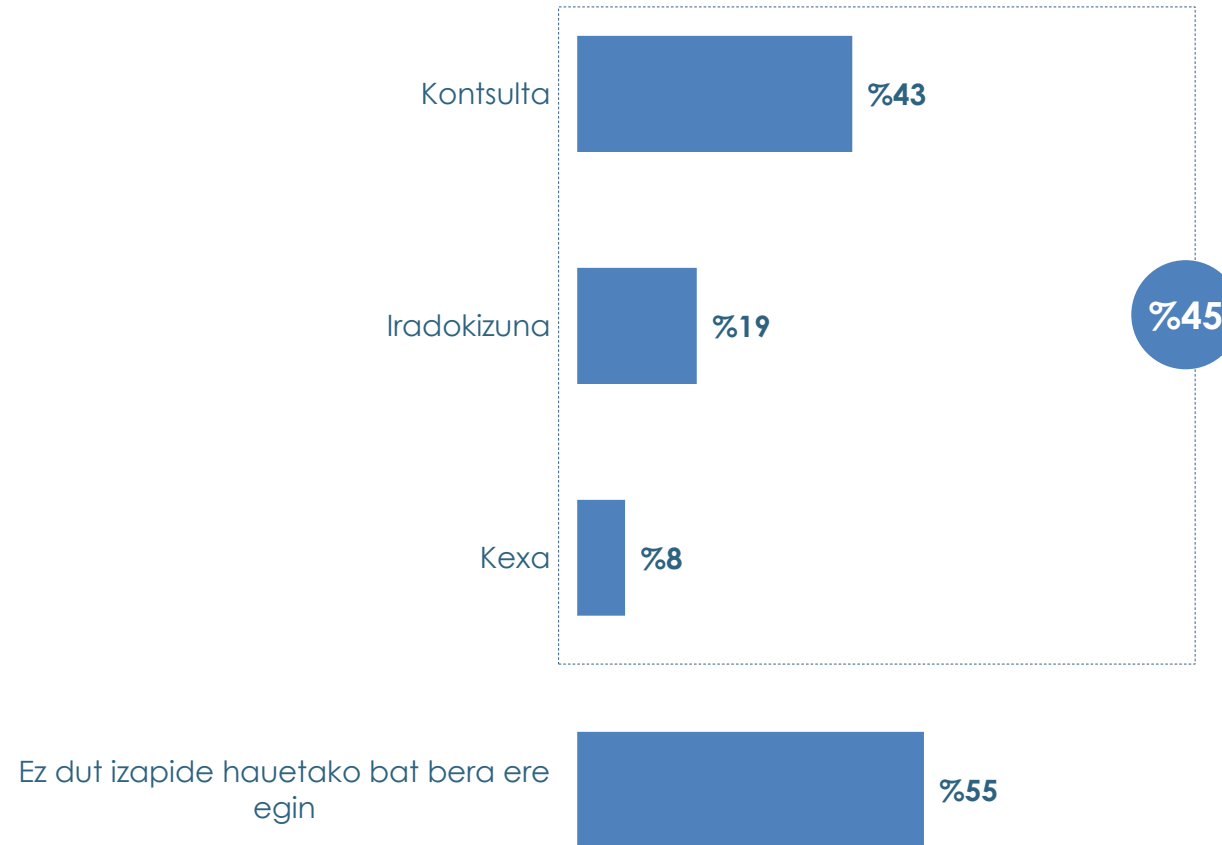
B.2.1. Atalak emandako informazioa

B.2.2. Kirolbide pro tresna

B.2.3. Atalak emandako zerbitzua eta arreta

**B.2.4. Kexak, erreklamazioak, iradokizunak eta kontsultak kudeatzea**

## KEXAK, ERREKLAMAZIOAK, IRADOKIZUNAK EDO KONSULTAK JAKINARAZTEA

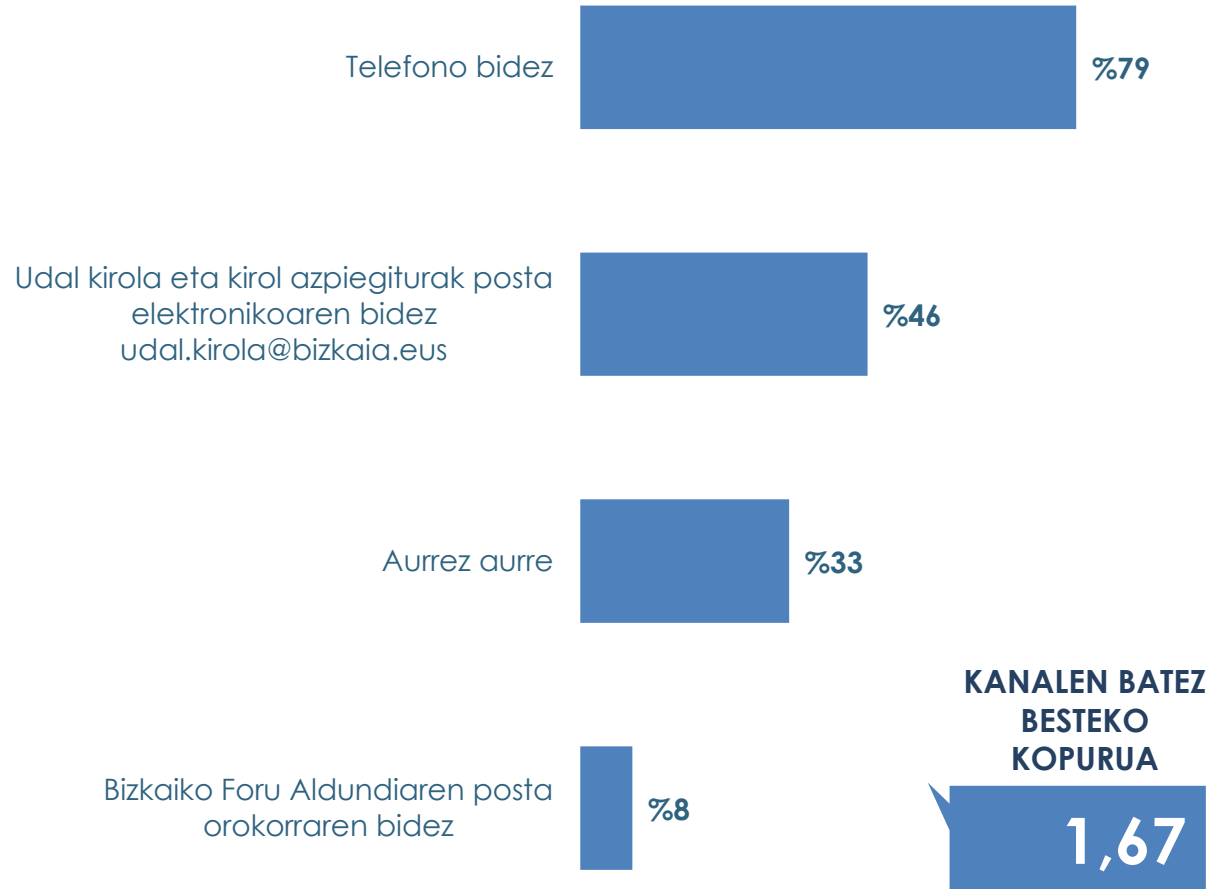


**(P12) KEXA, ERREKLAMAZIO, IRADOKIZUN EDO KONSULTEI ERANTZUTEN BADIEGU, INOIZ JAKINARAZI EDO EGIN AL DUZU KEXARIK, ERREKLAMAZIORIK, IRADOKIZUNIK EDO KONSULTARIK?**

**Oinarria:** Elkarizketatutako pertsona guztiak

Erantzun anitzeko galdera. %100 baino gehiago batu dezake

## KEXAK, IRADOKIZUNAK EDO KONSULTAK JAKINARAZTEKO KANALAK

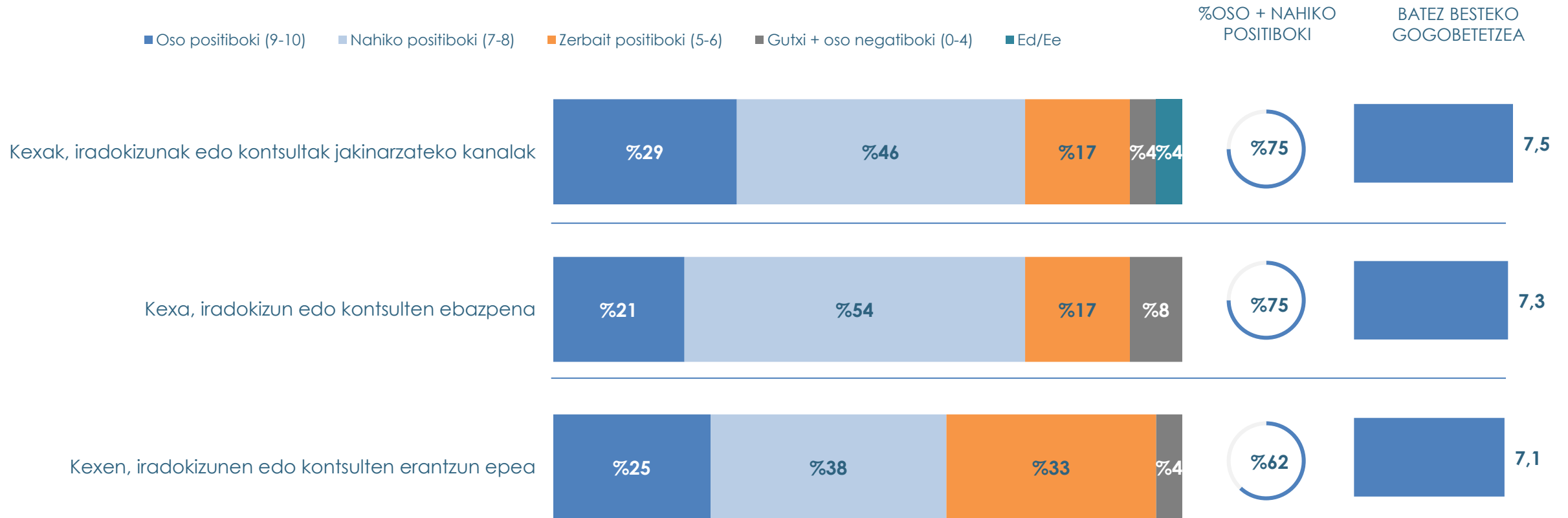


**(P13) ONDORENGO ZEIN KANAL ERABILI DITUZU UDAL KIROLAREN ATALEAN IZAN DEZAKEZUN KEXA, ERREKLAMAZIO EDO IRADOKIZUNAK JAKINARAZTEKO?**

**Oinarria:** Kexa, erreklamazio, iradokizun edo kontsultaren bat egin duten pertsonak

Erantzun anitzeko galdera. %100 baino gehiago batu dezake

## KEXA, IRADOKIZUN EDO KONTSULTEN KUDEAKETARI BURUZKO ALDERDIEKIKO GOGOBBETETZEA



(P14) ETA ZEIN NEURRITAN ZAUDE POZIK UDAL KIROLA ETA KIROL AZPIEGITURAK ATALEAN KEXA, ERREKLAMAZIO, IRADOKIZUN ETA KONTSULTEN KUDEAKETARI BURUZKO ALDERDI HAUEKIN?

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

## B. – IKERKETAREN EMAITZAK

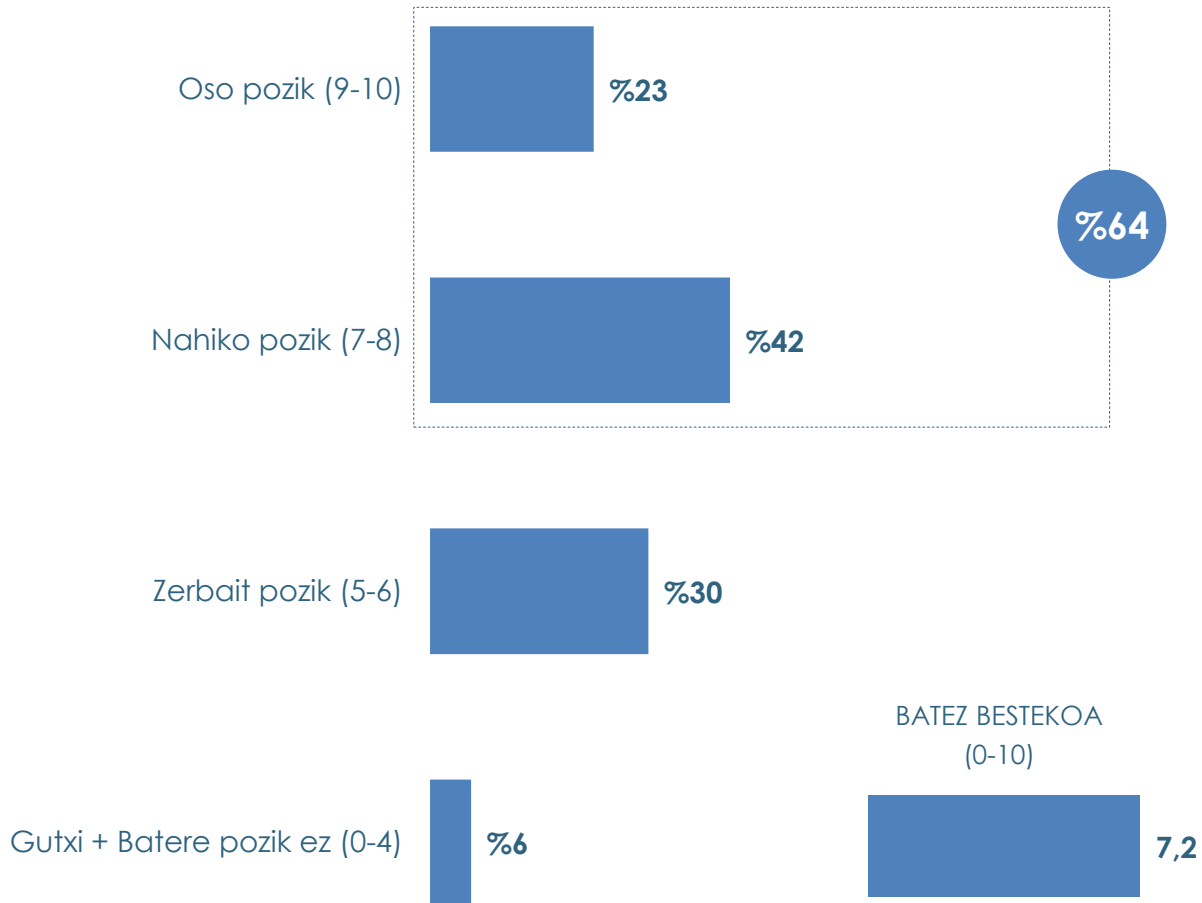
B.0. Atalarekiko harremana

B.1. Gogobetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Gogobetetze xehatua

**B.3. Gogobetetze orokor hausnartua**

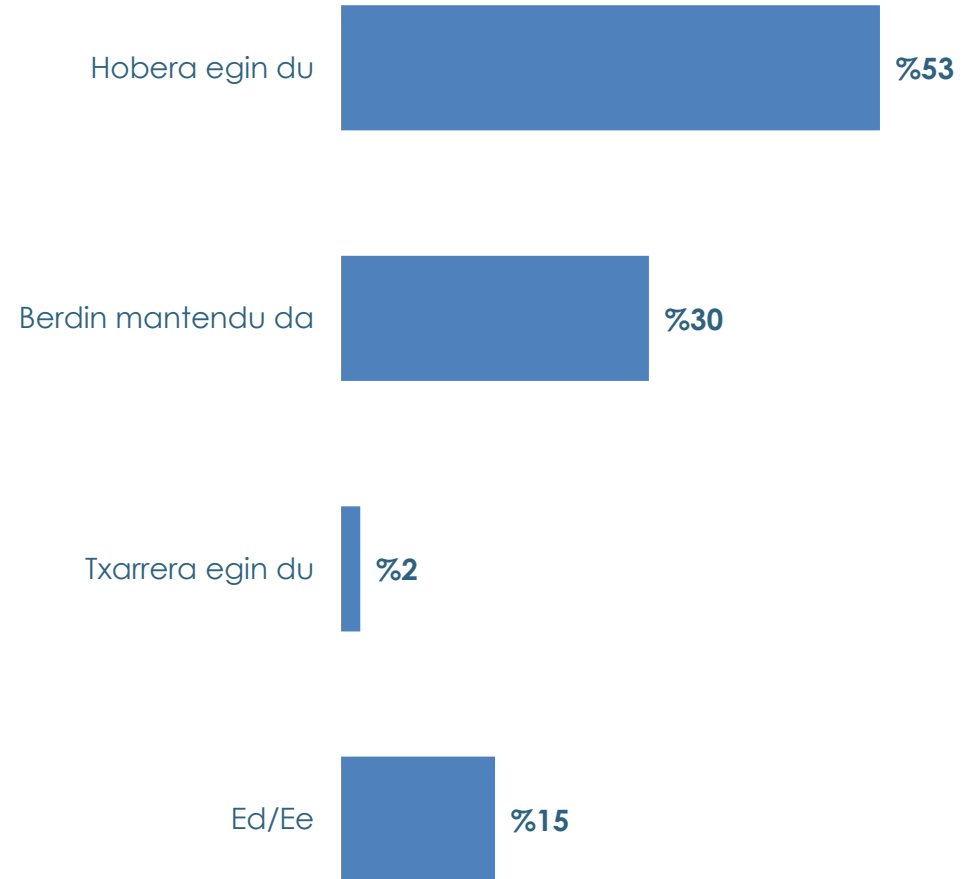
## GOGOBETETZE OROKOR HAUSNARTUA



(P15) AMAITZEKO, ZENBATERAINO ZAUDE POZIK BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO UDAL KIROLA ETA KIROL AZPIEGITURAK ATALAK EMANDAKO ZERBITZUAREKIN? ESKALA BATEAN NON 0 "BATERE POZIK EZ" ETA 10 "OSO POZIK" ESAN NAHI DUEN.

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

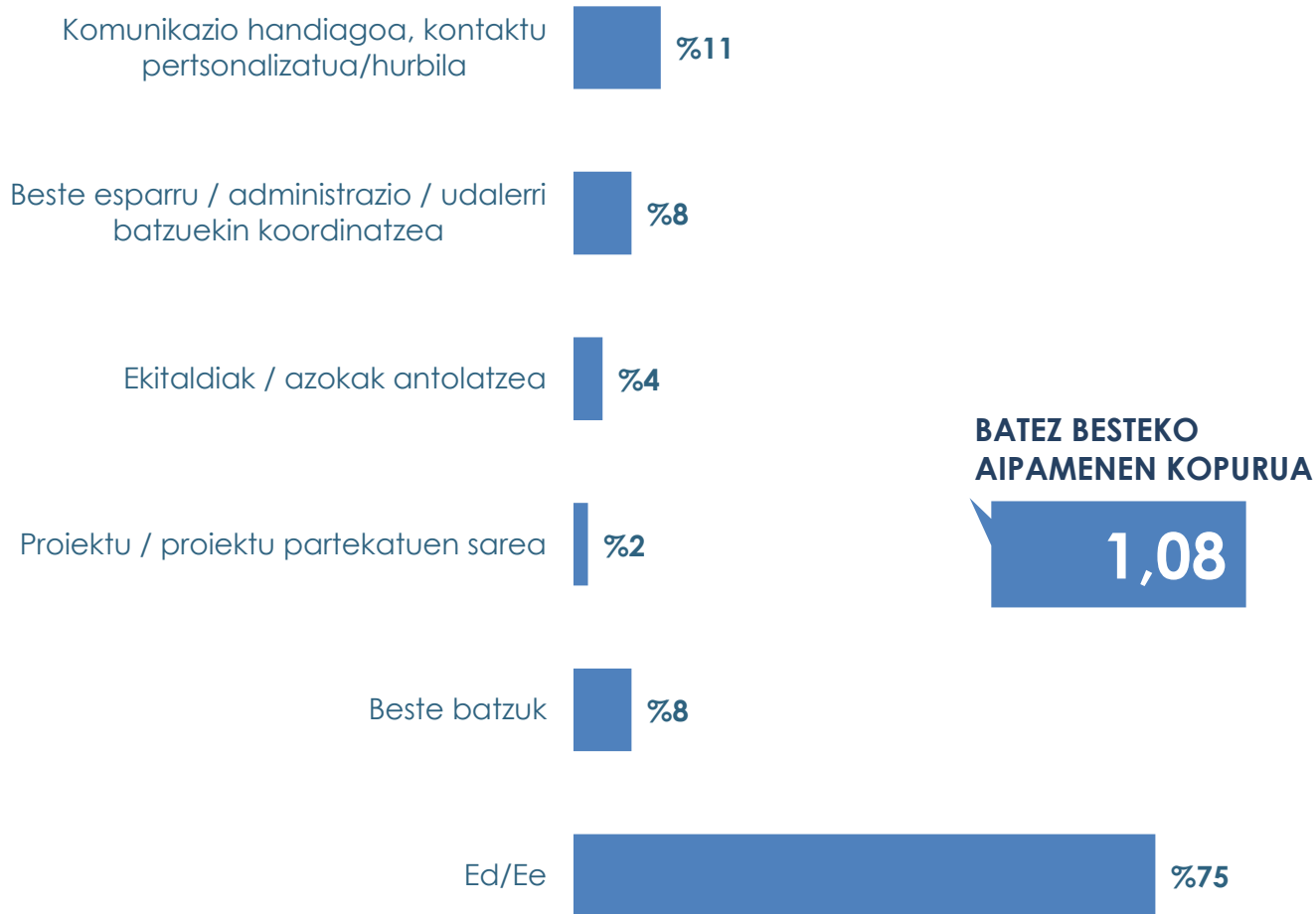
## ZERBITZUAREN BILAKAERA



**(P16) ESANGO ZENUKE, ATAL HAU AZKENENGO URTEEKIN ALDERATUTA...**

**Oinarria:** Elkarriketatutako pertsona guzfiak

## ZERBITZUA HOBETZEKO IRADOKIZUNAK



(P17) BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO UDAL KIROLA ETA KIROL AZPIEGITURAK ATALAK EMATEN DUEN ZERBITZUA HOBETZEKO ERADOKIZUNIK BURURATZEN ZAIZU?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Erantzun anitzeko galdera. % 100 baino gehiago batu dezake

Erantzun espontaneoak



## C- ZERBITZU KARTA BETETZEA

# ZERBITZU KARTA



## 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 profesionalan erabiltzaileak, aukeratutako hizkuntzan (euskara edo gaztelania) artatzen dituzten langileak; asebetetze inkestan, batez beste 7,5 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.

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

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

### 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 egunero eguneratzea.

# ZERBITZU KARTA



## KIROL JARDUERARI BURUZKO EZAGUTZA SORTU ETA ESKAINTZEA

### GURE KONPROMISOAK

Web orriaren bidez ([bizkaia.eus/kirolak](http://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 bioosasungarriak...).

### NOLA NEURTZEN DUGU?

Eguneratutako webgunea.

## KIROL JARDUERA AHALBIDETZEKO ZERBITZUAK ESKAINTZEA

### GURE KONPROMISOAK

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

### NOLA NEURTZEN DUGU?

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

# ZERBITZU KARTA



## KIROL JARDUERAREN ALDEKO EKIMENAK DIRUZ LAGUNDU ETA SUSTATZEA

### GURE KONPROMISOAK

- Kirol esparruko langile teknikoen 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 teknikoen bekei buruzko dekretua egotea.
- Dirulaguntza jasotako proiektu berezien kopurua.

## KONPROMISOAK

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

## KONPROMISOA

Ataleko langileek erabiltzaileak modu atsegin eta pertsonalizatuan artatzea eta zalantzak eta arazoak konpontzearen aldeko jarrera azaltzea

## NOLA NEURTZEN DUGU

Gogobetetze inkestan, batez beste 7 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.



7,6



BETETZEN DA

- o Arreta pertsonalizatua
- o Ataleko langileek emandako tratu adeitsua
- o Arazoak, zalantzak eta beharrak konpontzeko prestasuna

7,5  
7,8  
7,7

Atalean edukitzea kirol informazioari buruz beharrezko ezagutzak dituzten eta modu profesionalean erabiltzaileak, aukeratutako hizkuntzan (euskara edo gaztelania) artatzen dituzten langileak

Gogobetetze inkestan, batez beste 7,5 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.



7,8



BETETZEN DA

- o Ataleko langileen profesionaltasuna (prestakuntza et gaitasuna)
- o Ataleko langileek emandako arreta eskatutako hizkuntzan

7,8  
7,8

\* Lortutako datua konpromisoari buruzko atributuaren batez bestekoaren bidez egin da.