

Emaitzen aurkezpena

BIZKAIKO FORU ALDUNDIAREN ESKOLA KIROLAREN ASEBETETZEARI BURUZKO IKERKETA





A Planteamendu metodologikoa

B Ikerketaren emaitzak

B.1. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Asebetetze xehatua

B.2.1. Kirol eskaintza

B.2.2. Zerbitzuari buruzko informazio orokorra

B.2.3. Izen emate prozesuak

B.2.4. Abisuak eta komunikazioak

B.2.5. Kirol-ekimenak

B.2.6. Asebetetze aldagai nagusiak

B.3. Hausnartutako asebetetze orokorra

C Zerbitzu Kartaren betetze maila

A. Planteamendu metodologikoa

› **Helburu nagusia**

Eskola Kiroleko espektatibak eguneratzea eta zerbitzuarekiko asebetetzea aztertzea.

› **Helburu espezifikoak**

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



Ikerketa mota

Kuantitatiboa

Erabilitako teknika

On line (CAWI) eta telefono bidezko elkarrizketak (CATI), galdetegi erditegituratuaren ereduarekin

Analisi unibertsoa

Eskola Kirolaren zerbitzua erabiltzen duten gurasoak eta kirol erakundeak

Landa lanaren data

2026ko maiatza

Metodologia planteamenduaren xehetasunak

Guztira, 527 online elkarrizketa egin zaizkie senideei eta kirol erakundeei.
Elkarrizketak honela banatu dira, jarraian aurkezten dugun bezala:

KOLEKTIBOAK	ELKARRIZKETAK	LAGIN AKATSA*
FAMILIAK	395	±%5,0
ERAKUNDEAK	132	±%8,7
GUZTIRA	527	

B. Ikerketaren emaitzak

B.1. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Asebetetze xehatua

B.3. Hausnartutako asebetetze orokorra

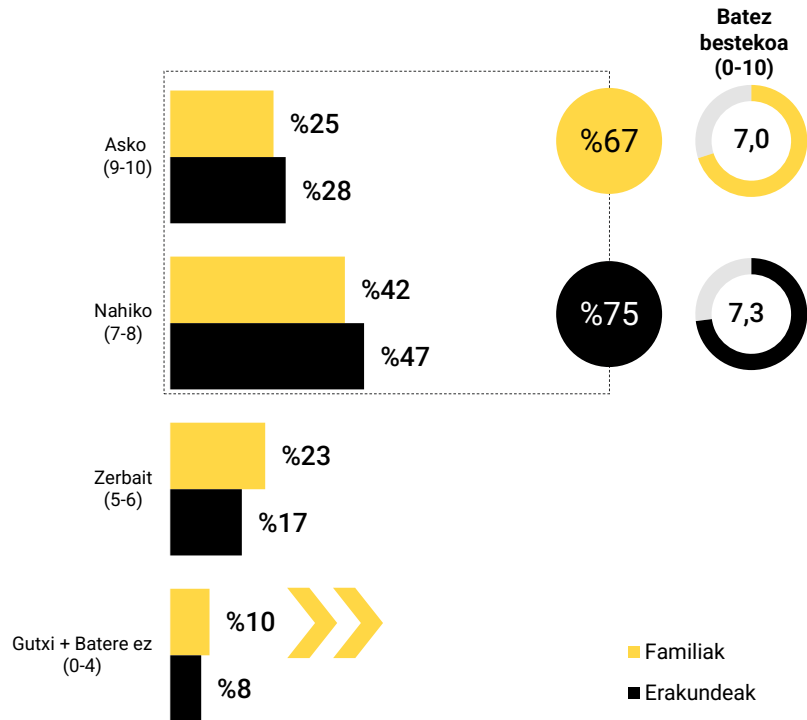
B. Ikerketaren emaitzak

B.1. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Asebetetze xehatua

B.3. Hausnartutako asebetetze orokorra

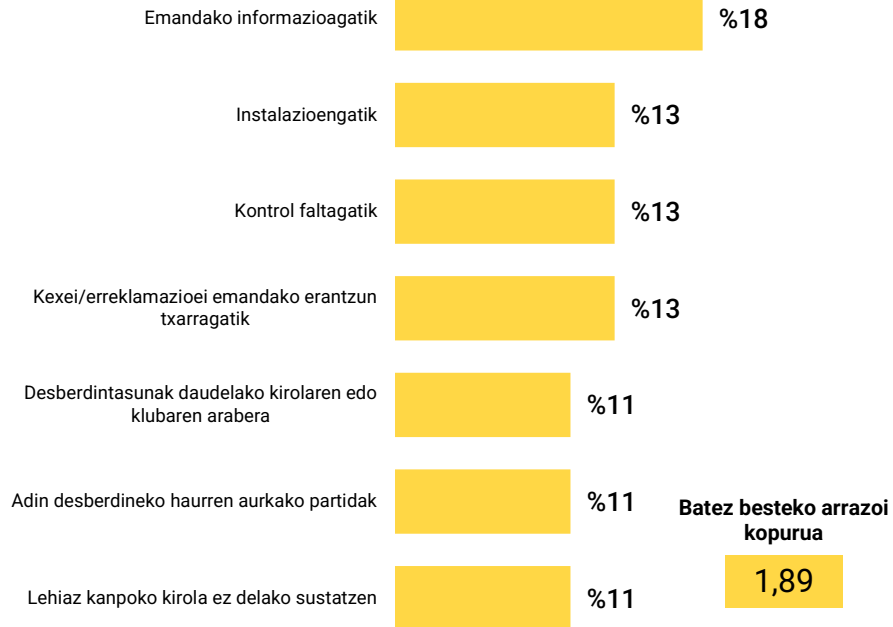
Hasierako asebetetze orokorra



(P1) - Jakin nahi genuke zenbateraino zauden pozik oro har Bizkaiko Foru Aldundiaren Eskola-Kirola ematen duen zerbitzuarekin?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

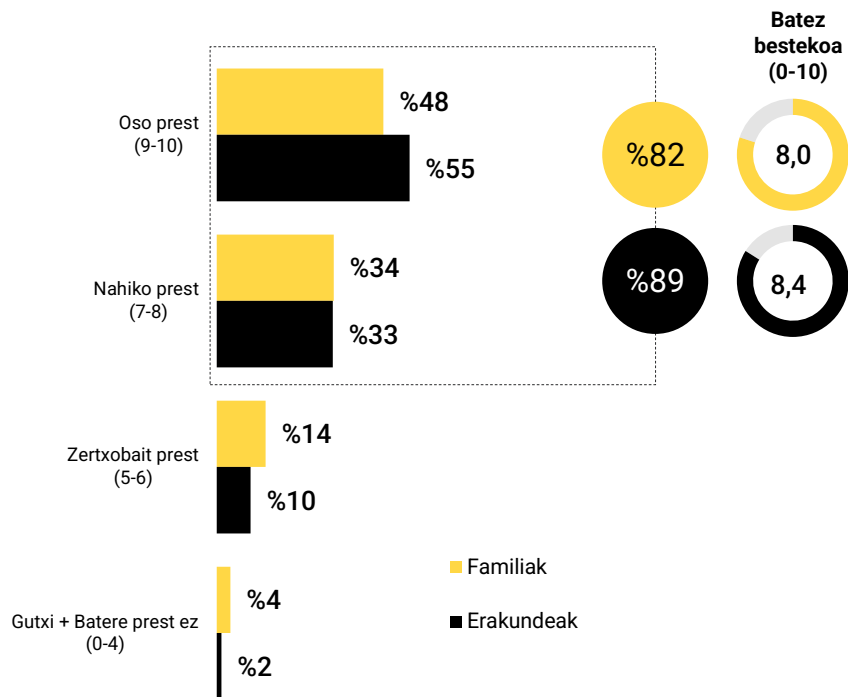
Balorazio negatiboaren arrazoiak



(P2) - Zergatik baloratu duzu horrela?*

Oinarria : Negatiboki baloratu duten familia elkarriketatuak

Eskola kirola zerbitzuarekiko fideltasuna



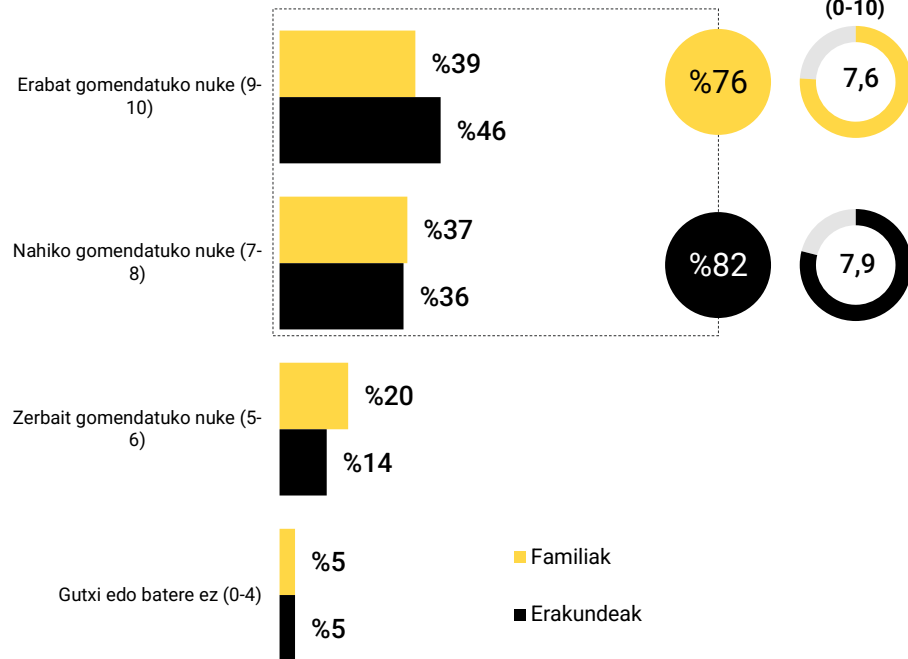
(P3) - Zein da zerbitzu hau erabiltzen jarraitzeko duzun prestasun-maila?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Gomendio-maila



Batez bestekoa (0-10)



(P4) - Zer neurritan gomendatuko zenieke zerbitzu hau lagunei, senideei eta/edo lankideei?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Net Promoter Score



**Kontrakoak
(0-6)**

Zerbitzua
gomendatzeko prest
ez dauden pertsonak

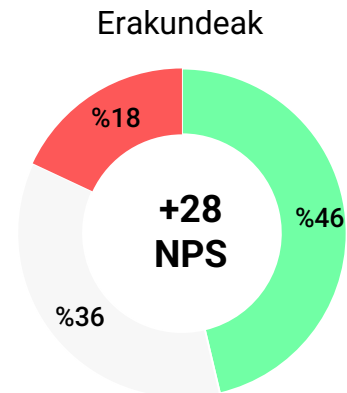
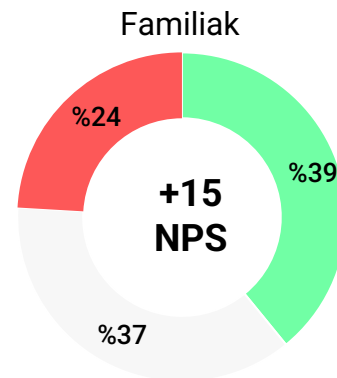
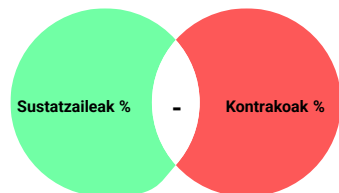
**Pasiboak
(7-8)**

Gomendatzeko
axolagabeak
agertzen diren
pertsonak

**Sustatzaileak
(9-10)**

Gomendatzeko
oso prest
agertzen diren
pertsonak

Gomendio Indize Garbia (NPS) =



B. Ikerketaren emaitzak

B.1. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Asebetetze xehatua

B.3. Hausnartutako asebetetze orokorra

B. Ikerketaren emaitzak

B.2. Asebetetze xehatua

B.2.1. Kirol eskaintza

B.2.2. Zerbitzuari buruzko informazio orokorra

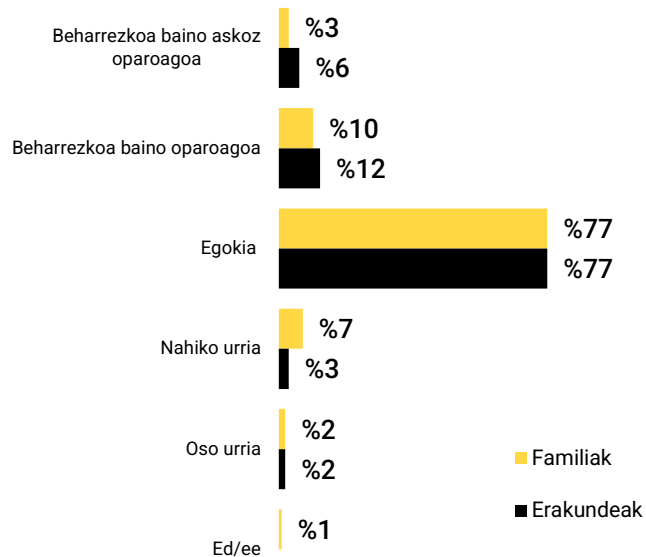
B.2.3. Izen emate prozesuak

B.2.4. Abisuak eta komunikazioak

B.2.5. Kirol-ekimenak

B.2.6. Asebetetze aldagai nagusiak

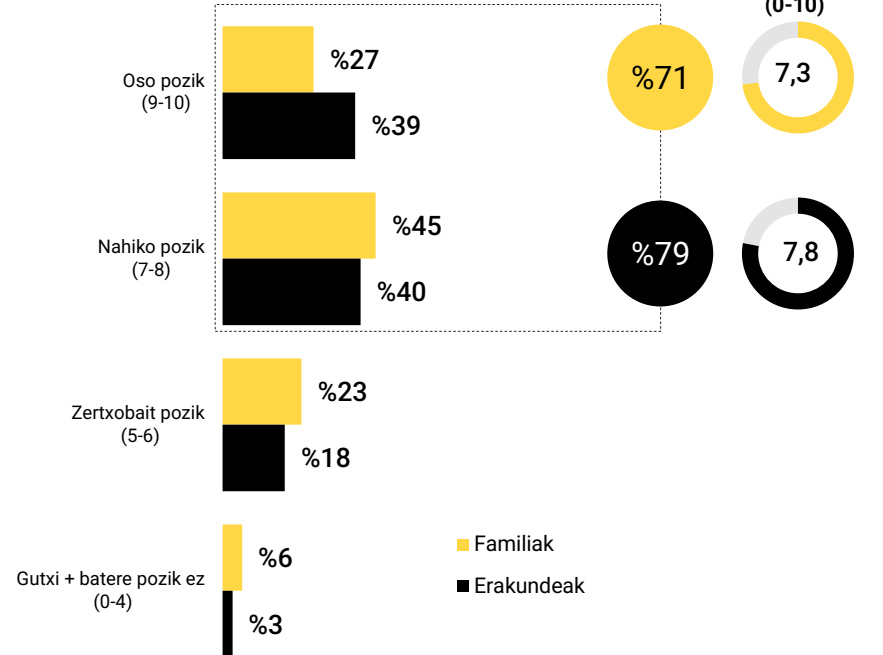
Kirol eskaintza kopurua eta aniztasuna



(P7) - Eskola-kirolaren programak 61 lehiaketa-jarduera, hastapeneko 36 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: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Kirol eskaintzarekiko gogobetetasuna



(P8) - Zenbateraino zaude pozik Bizkaiko Foru Aldundiaren eskola-kiroleko zerbitzuaren kirol eskaintzarekin?

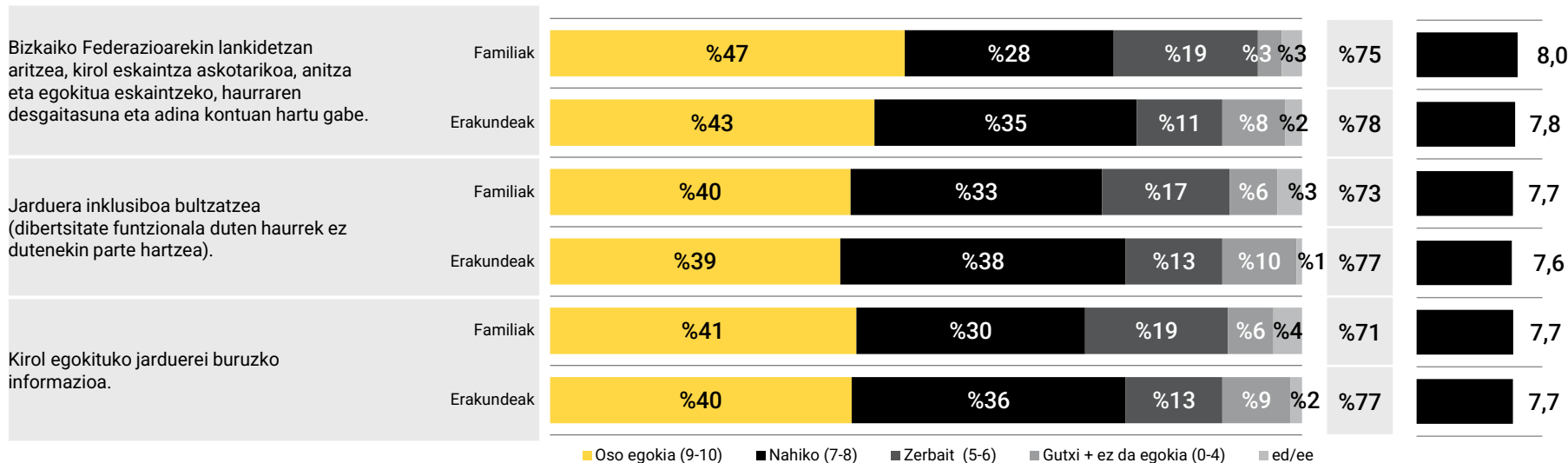
Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Aniztasun funtzionala edo desgaitasuna duten haurrei zuzendutako kirola



% Oso egokia
+ nahiko
egokia

Batez
bestekoa
(0-10)



(P9) - Ondoren aipatuko dizkizudan jarduera edo ekimen hauetatik, zein neurritan irudituko litzaizuke egokia dibertsitate funtzionala edo desgaitasunen bat duten haurrentzako kirola bultzatzeko?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

B. Ikerketaren emaitzak

B.2. Asebetetze xehatua

B.2.1. Kirol eskaintza

B.2.2. Zerbitzuari buruzko informazio orokorra

B.2.3. Izen emate prozesuak

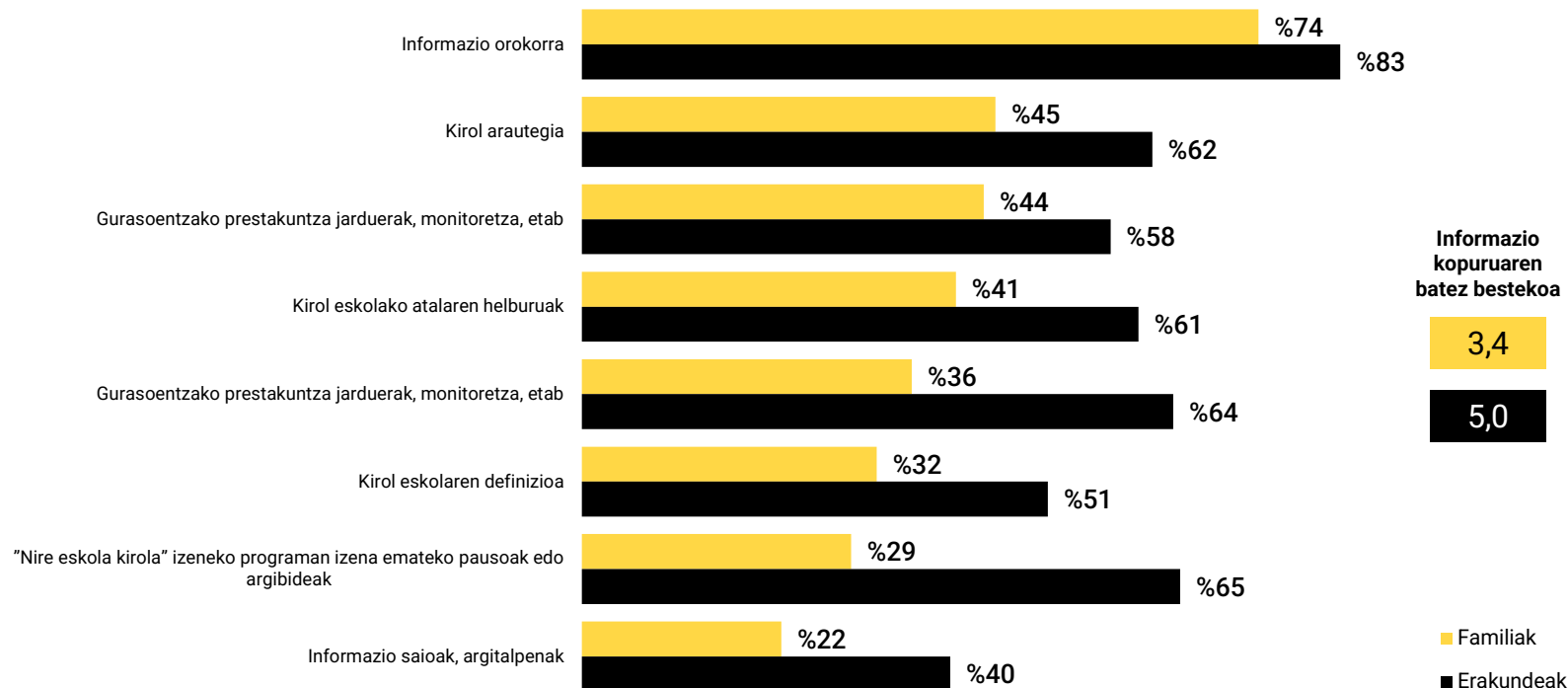
B.2.4. Abisuak eta komunikazioak

B.2.5. Kirol-ekimenak

B.2.6. Asebetetze aldagai nagusiak



Zerbitzuari buruzko informazioa

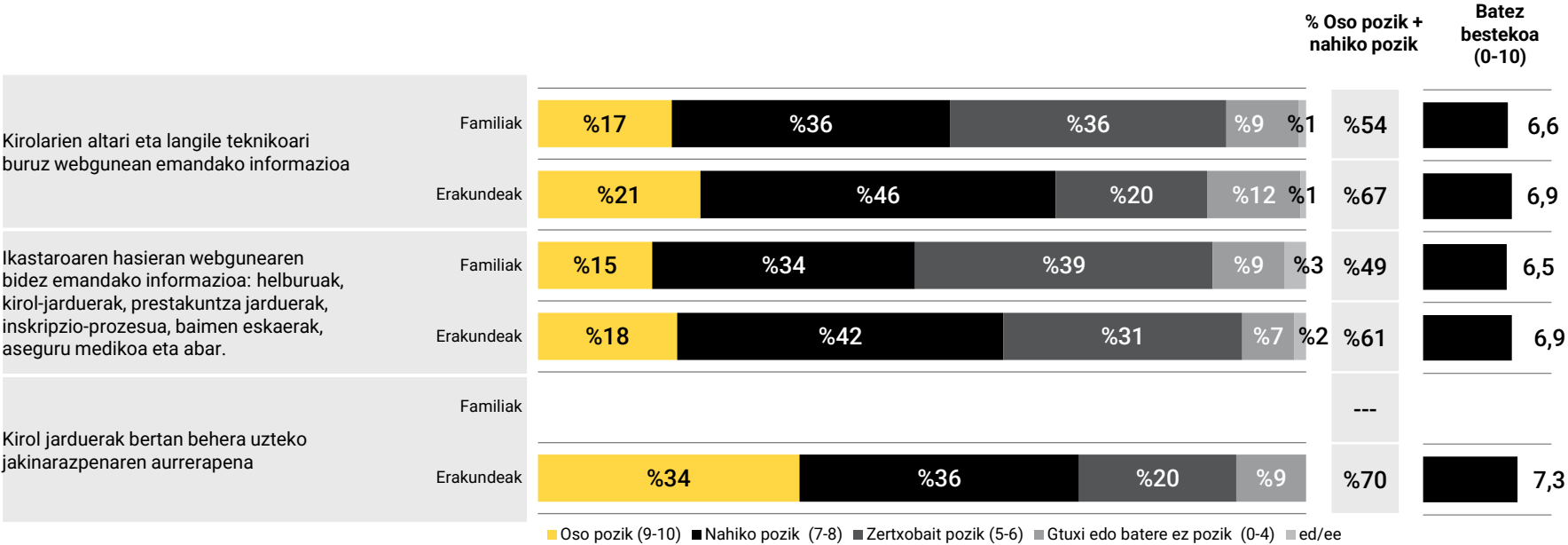


(P5) - Zure ustez, eskola kirolak zein informazio eman beharko luke eskainitako zerbitzuari buruz?*

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

* Erantzun iradoki eta erantzun aukera anitzeko galdera

Informazioarekin lotutako alderdien asebetetzea



(P6) - Ondoren, eskola-kiroleko zerbitzuak ematen duen informazioari buruzko zenbait alderdi azaltzen dira, eta nahi nuke esatea zenbateraino zauden pozik
Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

B. Ikerketaren emaitzak

B.2. Asebetetze xehatua

B.2.1. Kirol eskaintza

B.2.2. Zerbitzuari buruzko informazio orokorra

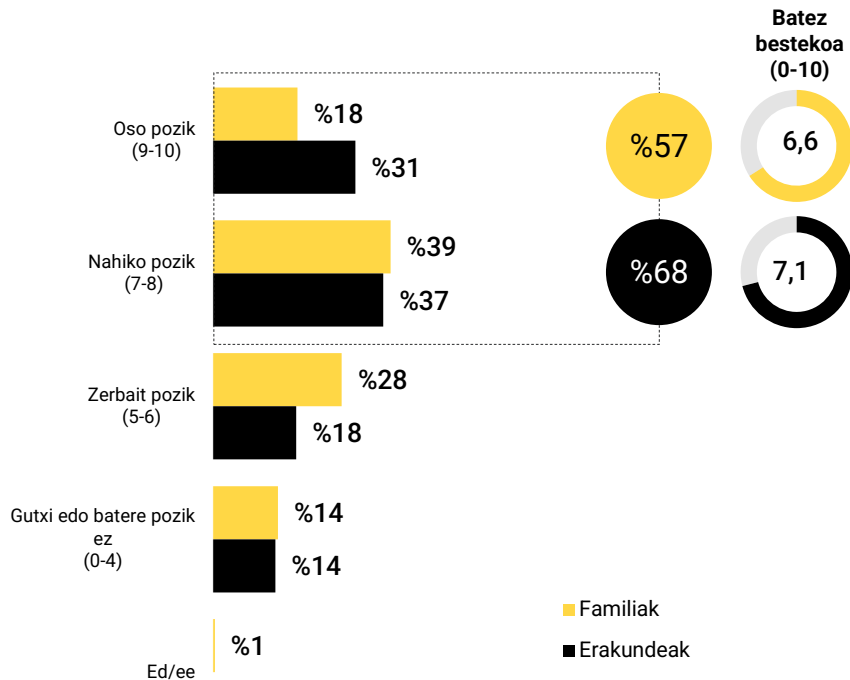
B.2.3. Izen emate prozesuak

B.2.4. Abisuak eta komunikazioak

B.2.5. Kirol-ekimenak

B.2.6. Asebetetze aldagai nagusiak

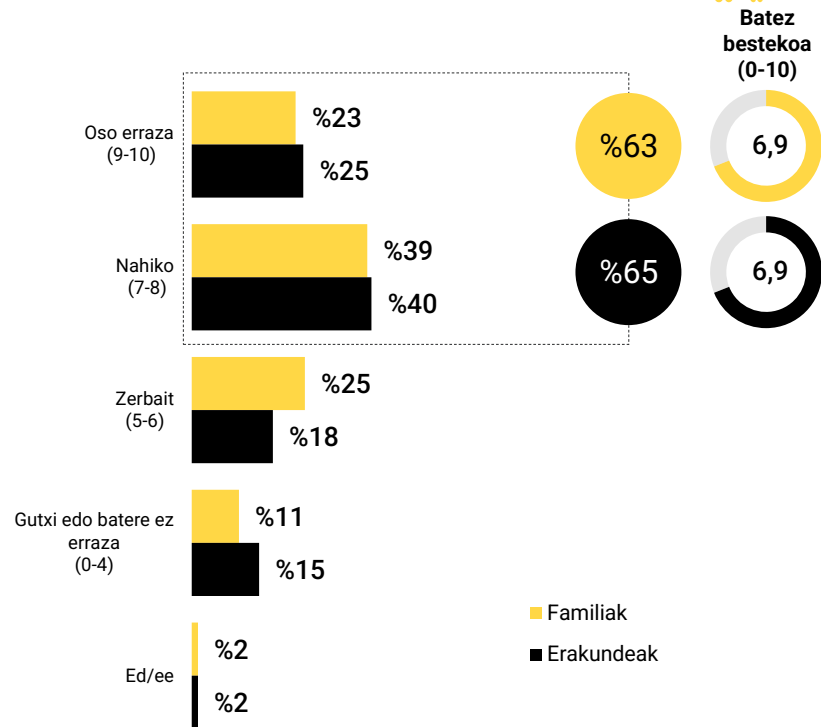
Izen emate prozesuak



(P11F/P11E) - 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: Elkarriketatutako pertsona guztiak

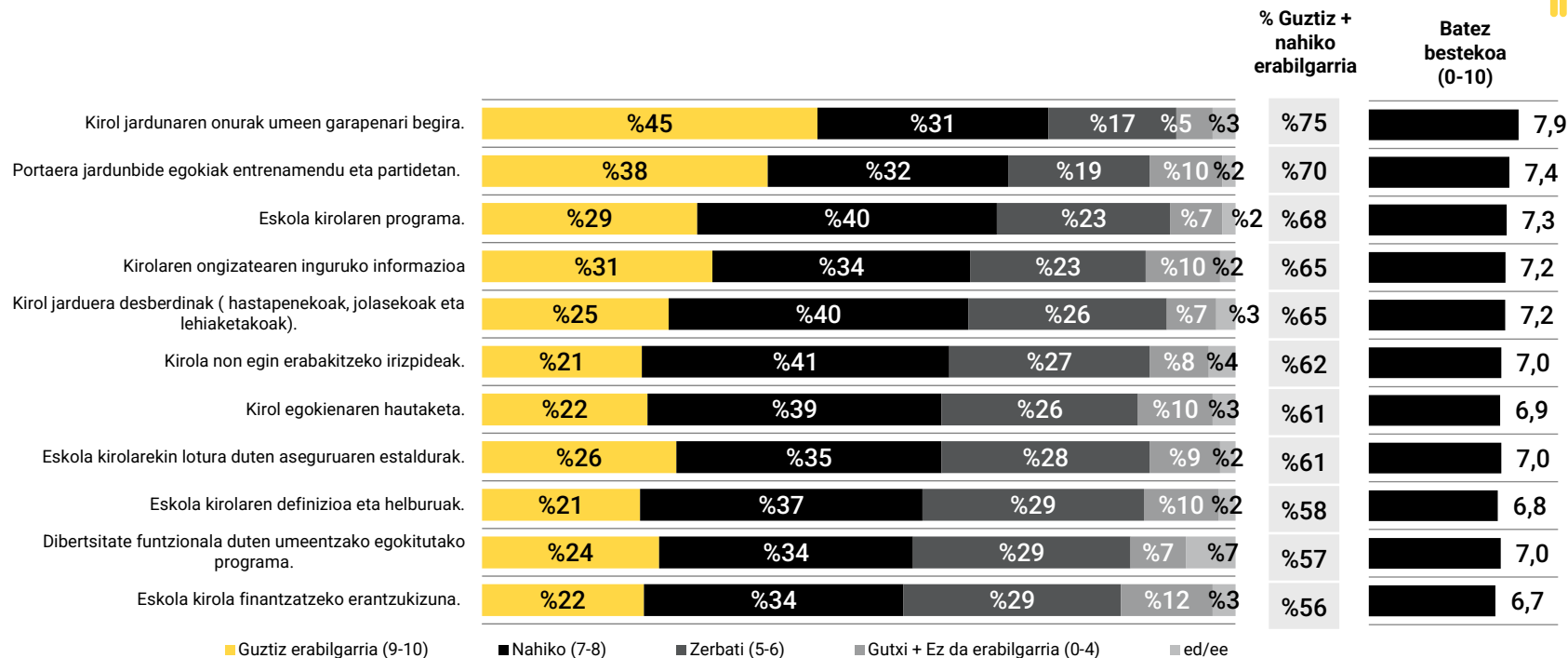
Formularioaren erraztasuna



(P12F/P12E) - Nola baloratzen duzu formulario hori betetzeko erraztasuna?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Gurasoentzako “Eskola Kirolaren Gakoak”

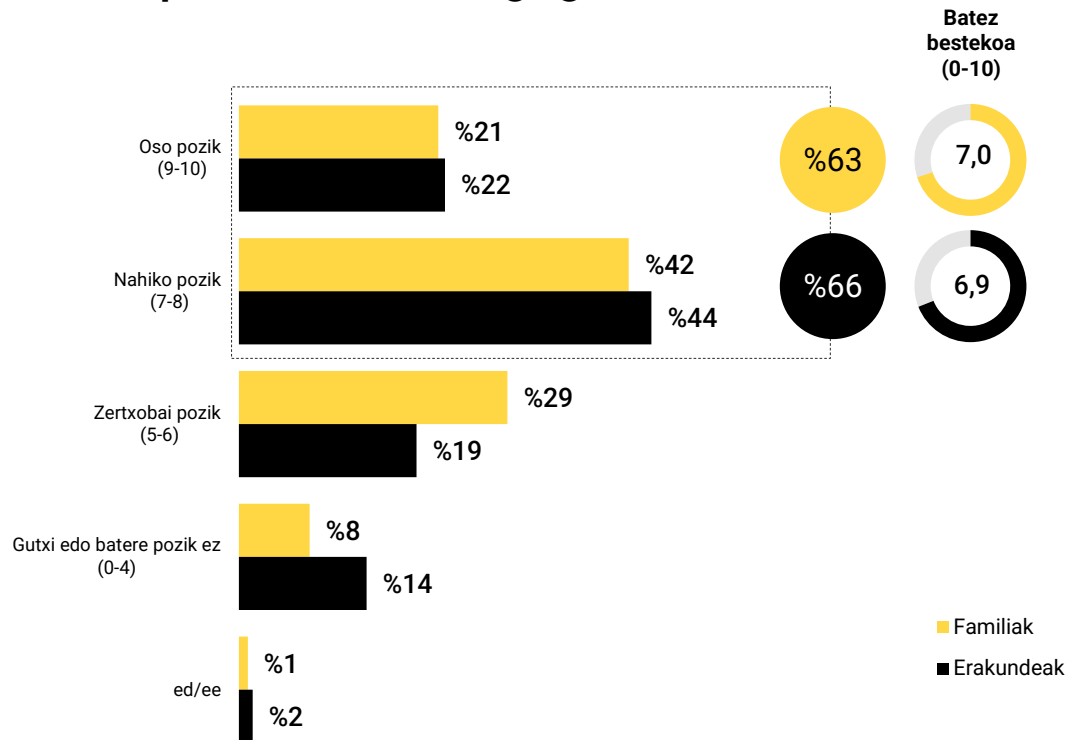


(P13F) - Alta emateko prozesu hori amaitzeko, hainbat aholku edo informazio ematen da gurasoentzako kirolari buruz, “Gurasoentzako eskola kirolaren gakoak” izenekoak. Zein neurritan iruditzen zaizu da baliagarria prozedurari buruz emandako informazioa?

Oinarria : Elkarriketatutako familiak



Izen emateko alta prozesuarekiko gogobetetasuna



(P14F/P13E) - Eta oro har, zenbateraino zaude pozik inskripzioaren alta-prozesuarekin?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

B. Ikerketaren emaitzak

B.2. Asebetetze xehatua

B.2.1. Kirol eskaintza

B.2.2. Zerbitzuari buruzko informazio orokorra

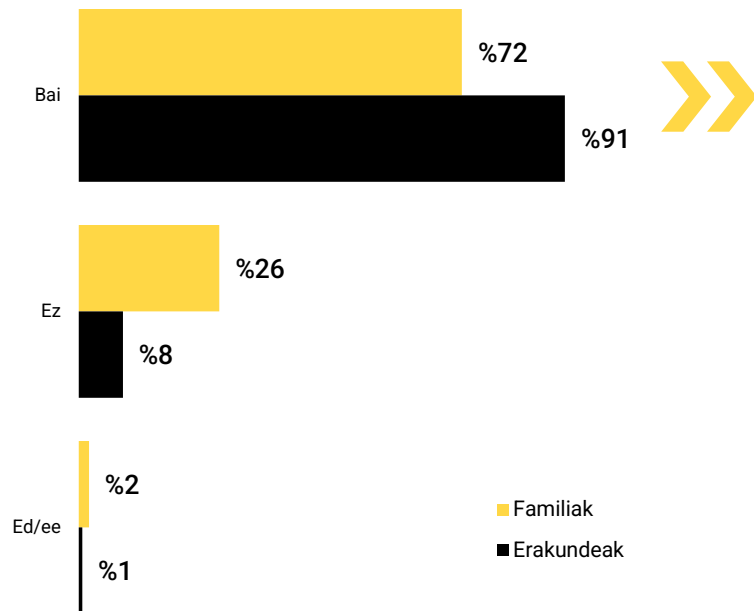
B.2.3. Izen emate prozesuak

B.2.4. Abisuak eta komunikazioak

B.2.5. Kirol-ekimenak

B.2.6. Asebetetze aldagai nagusiak

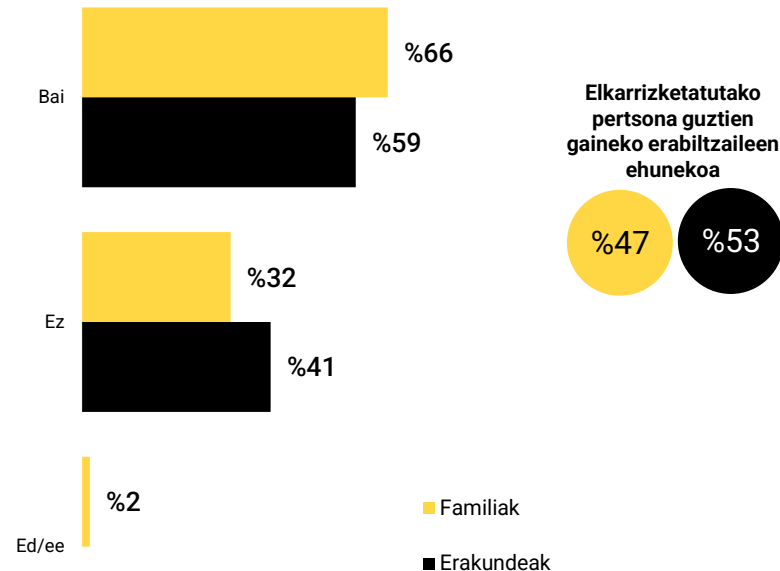
Aplikazioaren ezagutza



(P21A) - Ezagutzen al duzu "Bizkaia eskola kirola" aplikazioa, Bizkaiko herritarrei eskola-kirolari buruzko komunikazio kanaletako bat?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Aplikazioaren erabilera



(P21B) - Erabili al duzu inoiz?

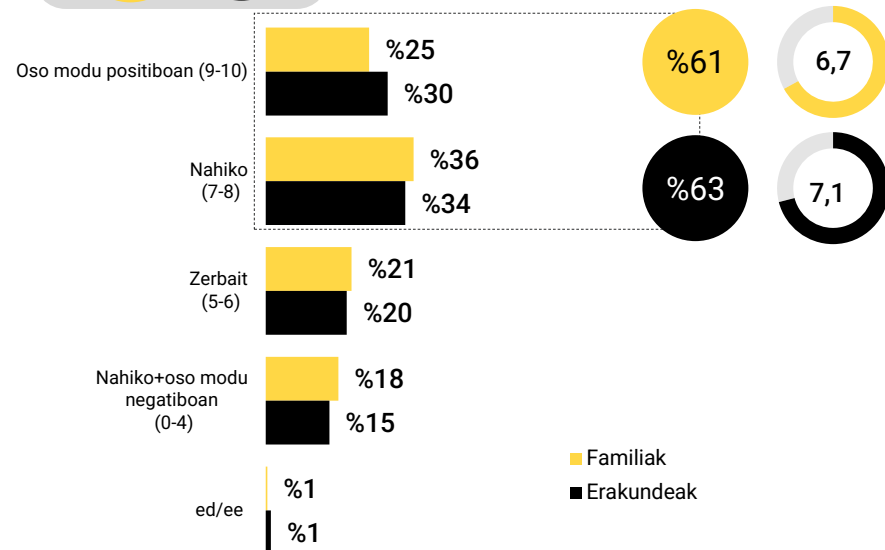
Oinarria : Bizkaia Eskola Kirola aplikazioa ezagutzen duten elkarriketatutako pertsonak

Aplikazioaren balorazioa

Erabili dutenak,
pertsonek guztien
gainean

%47

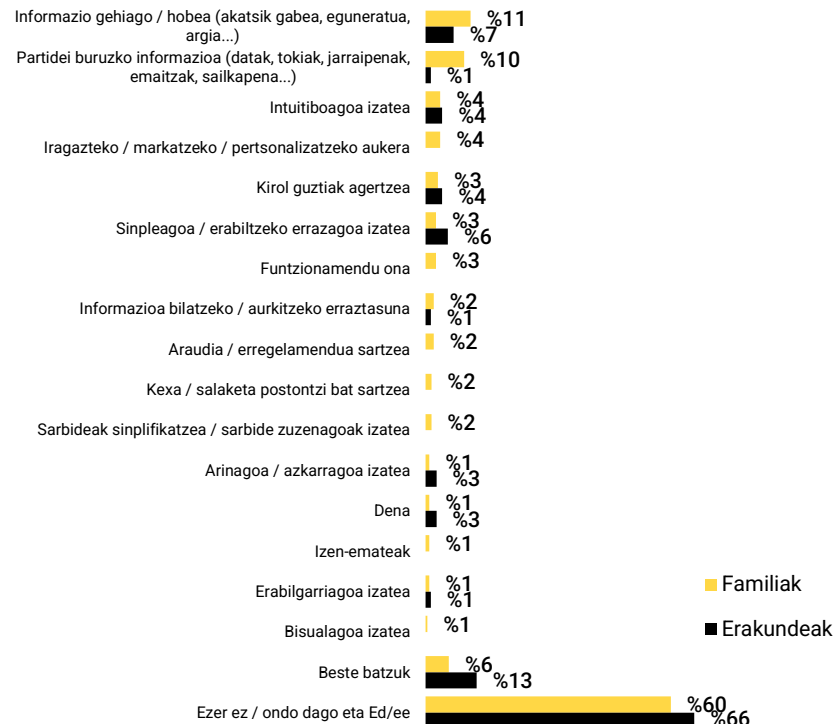
%53



(P21C) - Eta, nola baloratzen duzu "Bizkaia eskola kirola" aplikazioa?

Oinarria : Bizkaia Eskola Kirola aplikazioa erabili duten elkarriketatutako pertsonak

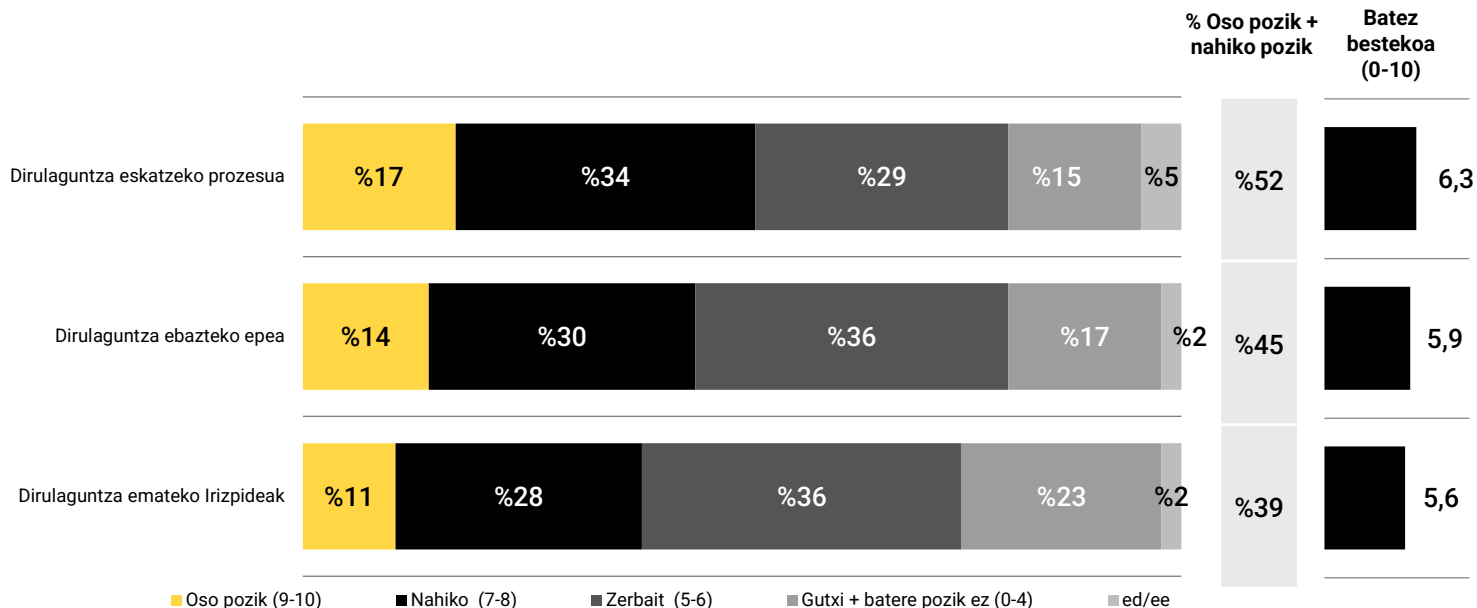
Aktibazio-iradokizunak



(P21D) - "Bizkaia eskola kirola" aplikazioan falta al da alderdiren bat? Hala bada, zer gehituko zenioke?*

Oinarria : Bizkaia Eskola Kirola aplikazioa erabili duten elkarriketatutako pertsonak

Eskola Kiroleko dirulaguntzekiko asebetetzea



(P16E) - Ondoren, eskola-kirolerako dirulaguntzak baloratuko ditugu. Zein neurritan zaude pozik honako alderdi hauekin?

Oinarria : Elkarriketatutako erakundeak

B. Ikerketaren emaitzak

B.2. Asebetetze xehatua

B.2.1. Kirol eskaintza

B.2.2. Zerbitzuari buruzko informazio orokorra

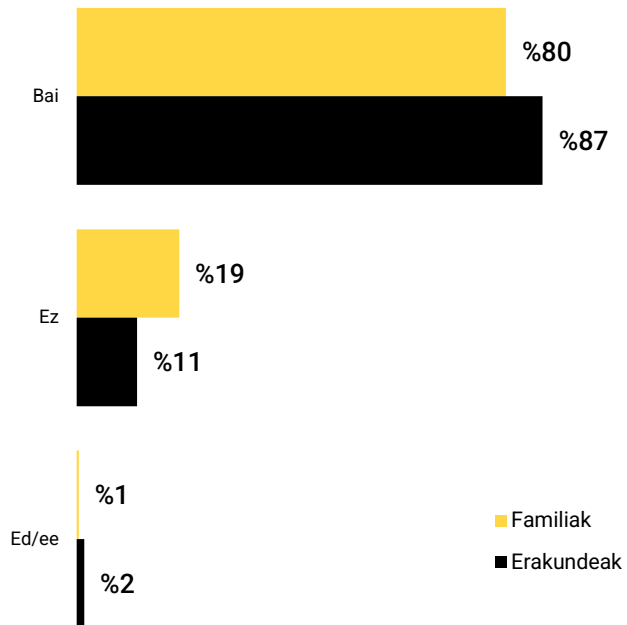
B.2.3. Izen emate prozesuak

B.2.4. Abisuak eta komunikazioak

B.2.5. Kirol-ekimenak

B.2.6. Asebetetze aldagai nagusiak

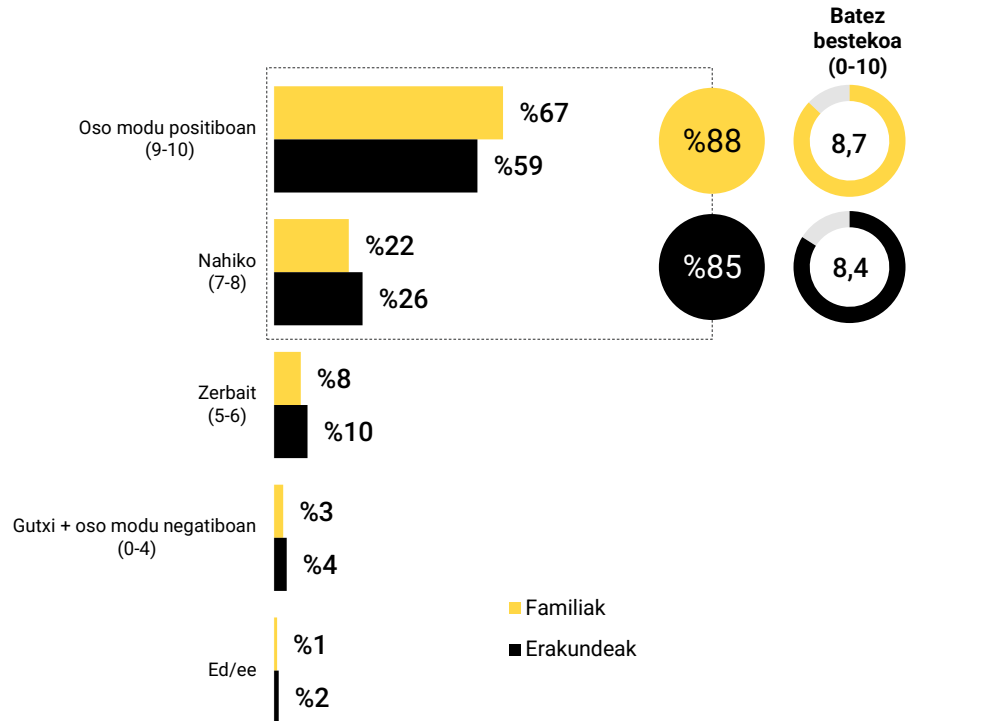
Txartel beltzaren ezagutza



(P20A) - Ba al dakizu eskola kiroleko lehiaketetan hezigarriak ez diren portaerak saihesteko helburua duten txartel beltza eta errespetua dinamikak ezarrita daudela?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

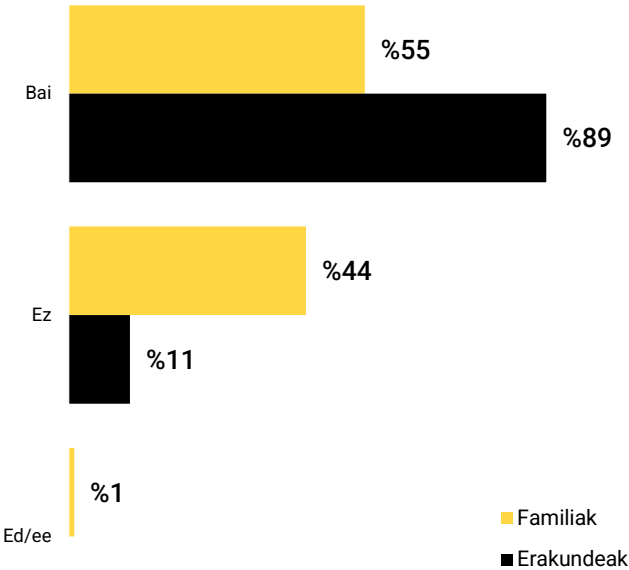
Txartel beltzaren balorazioa



(P20B) - Ezagutzen duzun ala ez alde batera utzita, nola baloratzen dituzu dinamika hauek: txartel beltza eta errespetua?

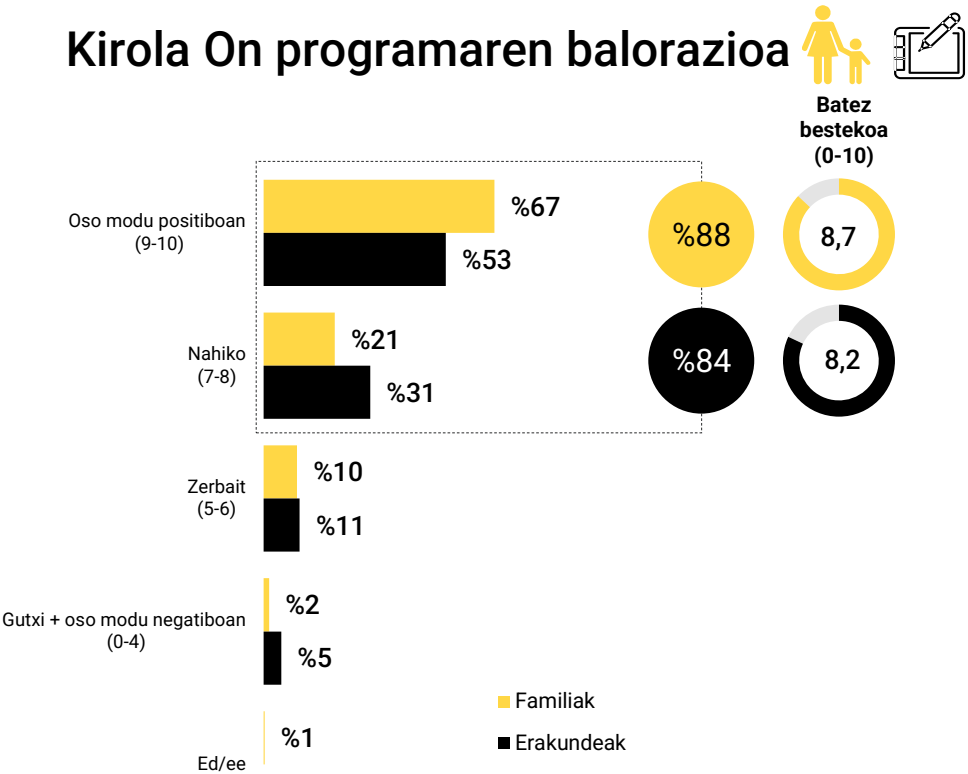
Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Kirola On programaren ezagutza



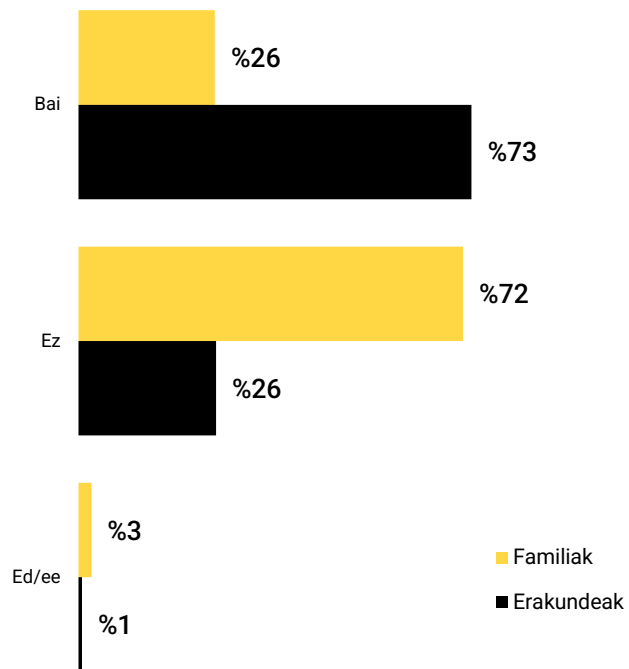
(P20C) - 2024/2025 denboraldian kirola on martxan jarri zen, eskola kirolean biolentzia antzemateko eta saihesteko balio duen erreminta berri bat. Ezagutzen duzu erreminta hori?
Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Kirola On programaren balorazioa



(P20D) - Ezagutzen duzun ala ez kontuan hartu gabe, nola baloratzen duzu kirola on ekintza 0 "oso txarto" eta 10 "oso ondo" Bitarteko eskala batean?
Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

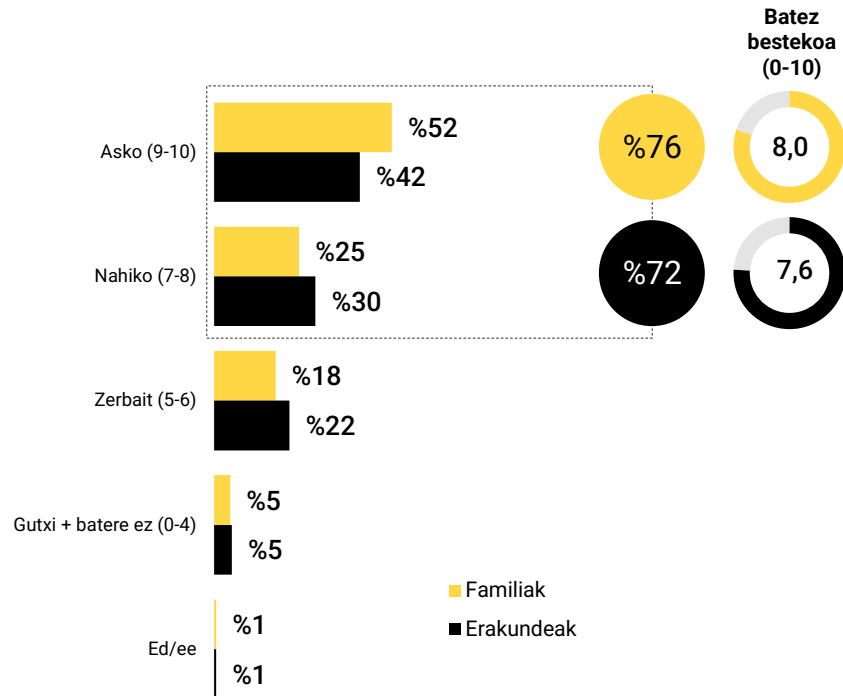
BIKEE programaren ezagutza



(P21E) - Ezagutzen al duzu Bikee programa (Bizkaian kirola ere euskaraz), kirolarien, entrenamenduko eta epaile langileen eta kudeatzaileen artean euskararen erabilera sustatzen duena?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

BIKEE programaren egokitasuna



(P21F) - Eta ezagutzen duzun ala ez alde batera utzita, zein neurritan iruditzen zaizu egokia horrelako programak gauzatzea?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

B. Ikerketaren emaitzak

B.2. Asebetetze xehatua

B.2.1. Kirol eskaintza

B.2.2. Zerbitzuari buruzko informazio orokorra

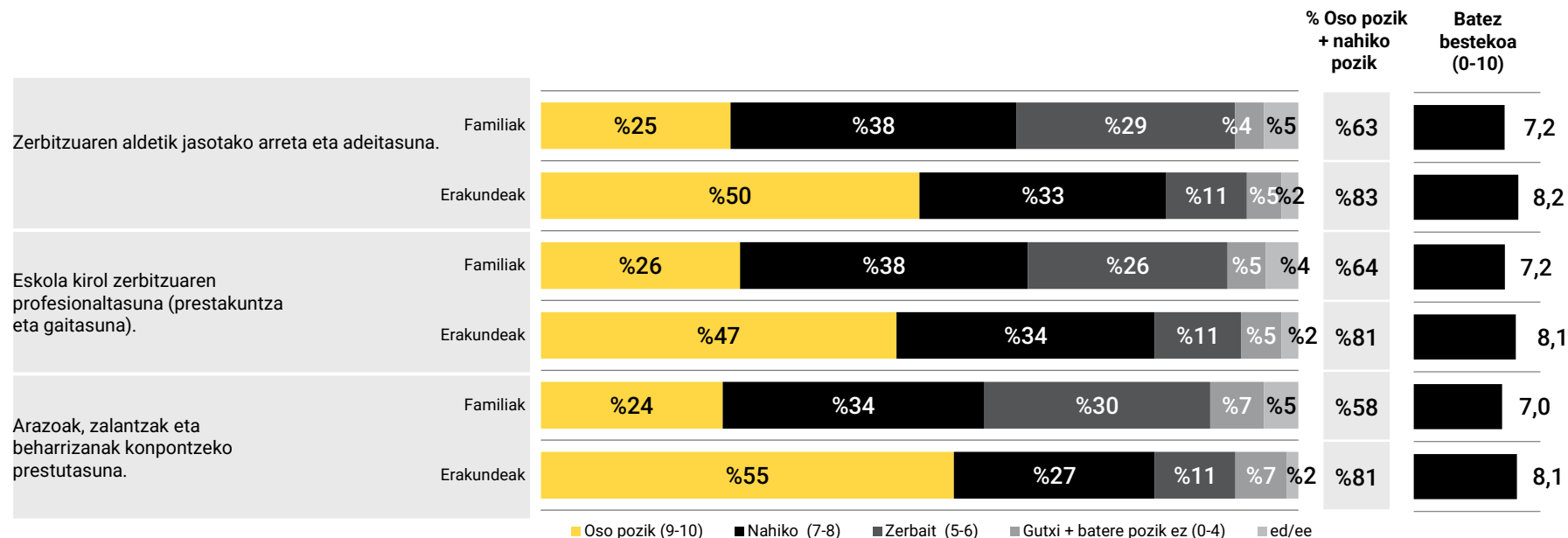
B.2.3. Izen emate prozesuak

B.2.4. Abisuak eta komunikazioak

B.2.5. Kirol-ekimenak

B.2.6. Asebetetze aldagai nagusiak

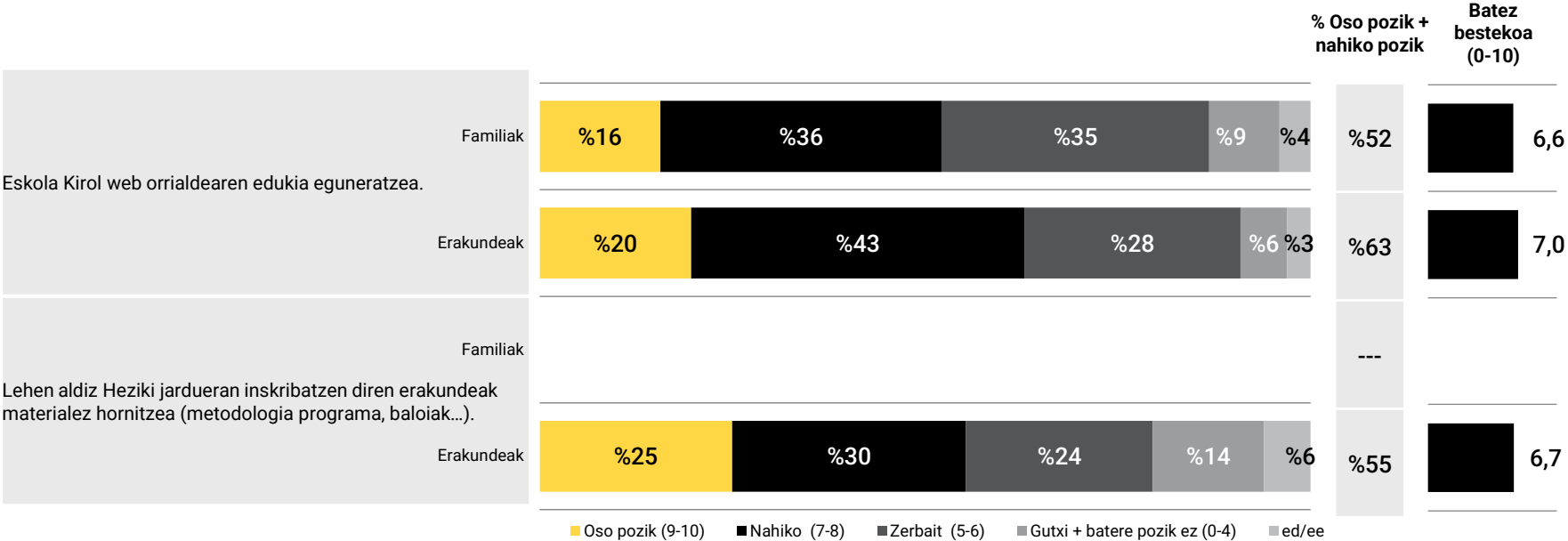
Emandako arretarekiko gogobetetasuna



(P22) - BFA-ko eskola kiroleko zerbitzuak ematen duen arretarekin zerikusia duten zenbait alderdi baloratuko dira orain, eta zuk hori egitea nahiko nuke. Zenbateraino zaude pozik?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

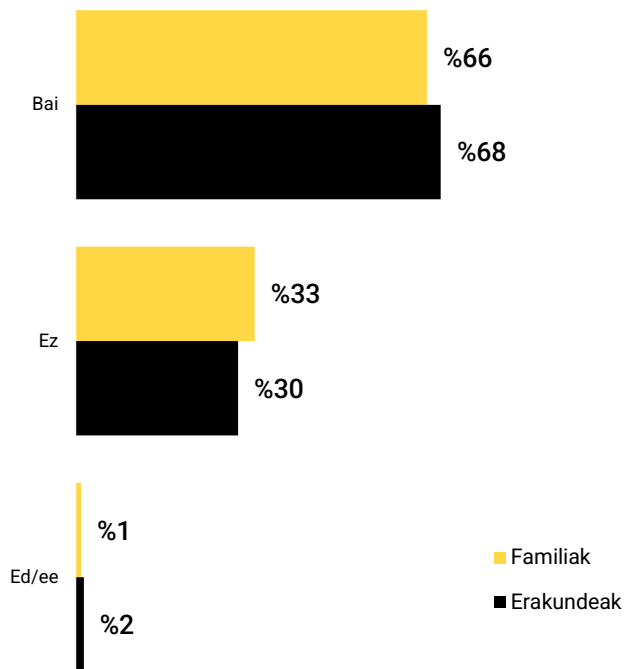
Webgunearen eta zerbitzu ekipamenduekiko asebetetzea



(P23) - Ondoren, Bizkaiko foru aldundiaren eskola kiroleko zerbitzuaren webgunearekin eta ekipamenduekin zerikusia duten zenbait alderdi baloratuko dituzu. Zenbateraino zaude pozik?
Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak.

Informazio aplikazioaren ezagutza

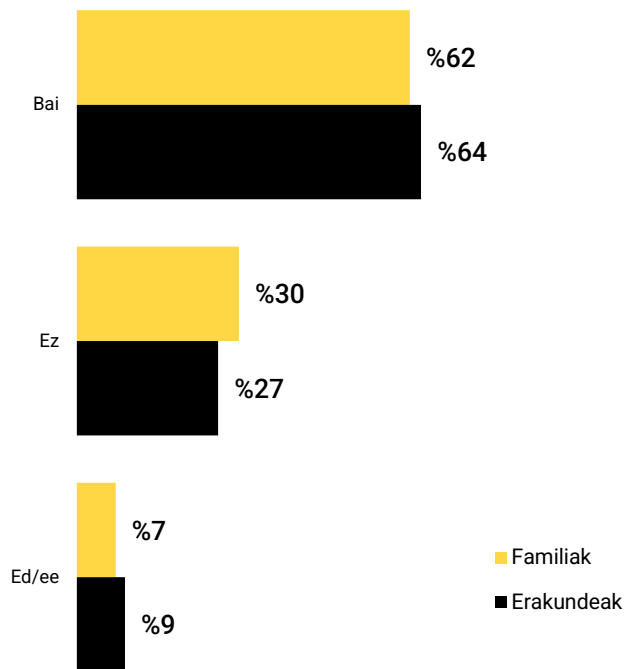
Webgunearen ezagutza



(P24A) - Ba al dakizu kirol modalitateen bilatzailea duen eta lehiaketan, jardunaldien eta ekitaldien agendaren berri ematen duen app bat badagoela?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak.

*2026an galdetegian sartutako galdera berria.



(P24B) - Eta kirol federazioen webgunera sartzeko aukera bat, eskola-kirolarekin lotutako sailkapenak eta beste informazio osagarriak ezagutzeko?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak.

*2026an galdetegian sartutako galdera berria.

Aplikazioaren eta webgunearen balorazioa



(P25) – Eta nola baloratzen duzu...?

Oinarria : App-a eta/edo webgunea ezagutzen dituzten elkarriketatutako pertsonak.

*2026an galdetegian sartutako galdera berria.

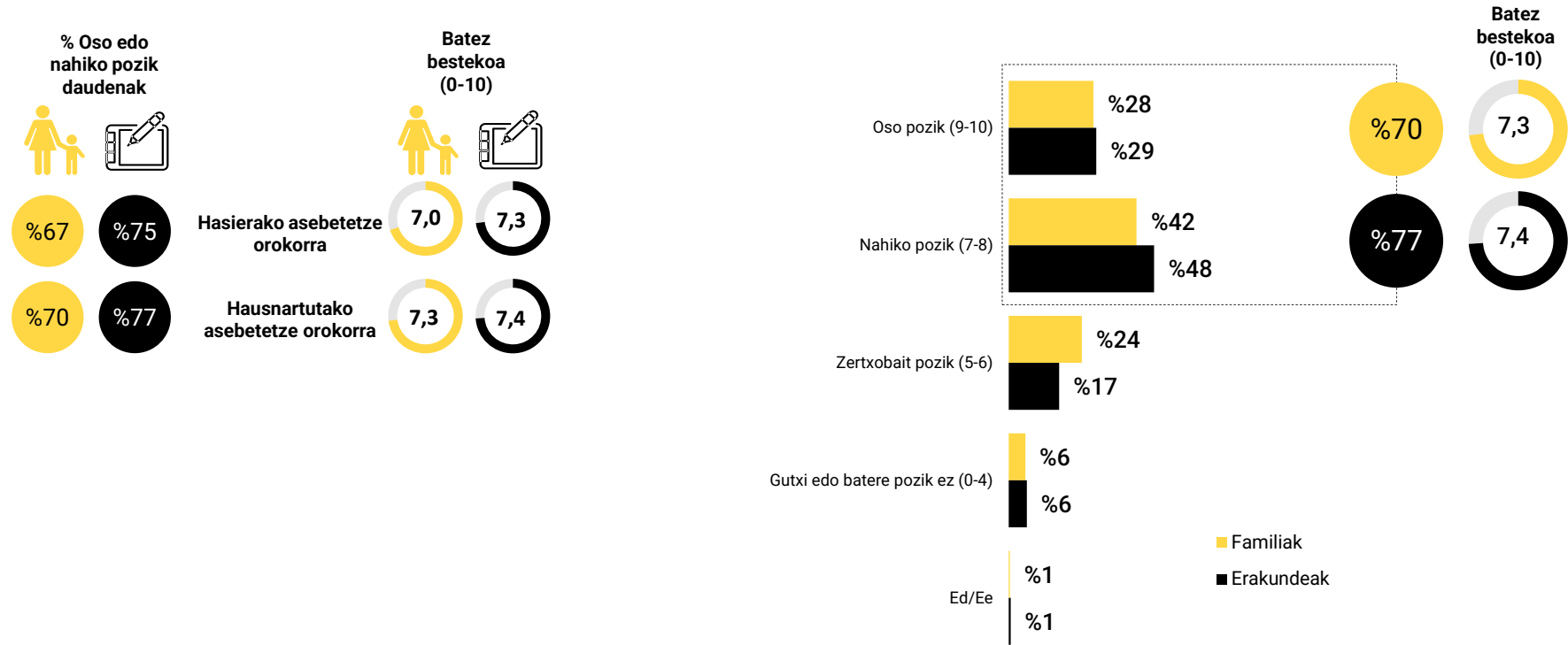
B. Ikerketaren emaitzak

B.1. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Asebetetze xehatua

B.3. Hausnartutako asebetetze orokorra

Hausnartutako asebetetze orokorra



(P26) - Amaitzeko, zenbateraino zaude pozik Bizkaiko Foru Aldundiaren eskola kirola zerbitzuarekin?
Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak.



Hobekuntzarako iradokizunak

Jarraipen, kontrol eta ikuskapen handiagoa (errespetua dagoela zaintzea, entrenatzaileen jarduna...)	%3
Informazio eta komunikazio gehiago/hobea (eguneratua, osoa...)	%3
Jokabide edo tratu desgokiak kontzientziatzea/zuzentzea (aiten jokabidea zuzentzea, kiroleko...)	%3
Kirol-instalazioak handitzea edo hobetzea	%2
Alta- edo izen-emate prozesua erraztea/hobetzea (izen-emate hurrenkerari dagokionez, dokumentazio...)	%2
Webgunea hobetzea (intuitiboagoa izatea, arazorik ez ematea...)	%2
Euskara sustatzea	%2
Epaileen eta entrenatzaileen prestakuntza/inplikazioa hobetzea	%1
Prestakuntza edo prestakuntza-proiektu gehiago	%1
Kirol-eskaintza edo aniztasun handiagoa	%1
App-a hobetzea (informazio eguneratua txertatuz, funtzionamendua hobetuz...)	%1
Balioak sustatzea (lehiakortasuna saihestea, laguntasuna, parte-hartzea...)	%1
Informazioa edo atalak kentzea (erantzun gabeko mezua, golei buruzko informazioa, deitutako...)	%1
Herri txikiei, klub txikiei edo talde txikiei laguntza handiagoa ematea (kirola egiteko aukera gehiago...)	%1
Dirulaguntzak hobetzea (hobeto banatuta, zenbateko handiagoarekin...)	%1
Inplikazio handiagoa / gehiago lan egitea	%1
Burokrazia murriztea	%1
Kirol minoritarioak sustatzea edo garrantzi handiagoa ematea	%1
Inkestarekiko desadostasuna (luzeegia dela...)	%1
Premia bereziak edo desgaitasuna dituzten haurrentzako kirol-eskaintza hobetzea (inklusioa...)	%1
Arintasun handiagoa / aurretzako antolaketa handiagoa	%1
Eskola kirola sustatzea	%1
Prezioak / merkeagoa izatea	%1
Talde edo lehiaketa homogeneoagoak, maila berekoak (adin bera, sexua...)	%1
Baldintzak aldatzea / parte-hartzea ez mugatzea (gutxieneko jokalaririk kopurua kentzea, jokalarien...)	%1
Beste batzuk	%5
ED/EE	%78

Batez besteko
iradokizun kopurua

1,59

(P29) - Eta azkenik, iradokizunen bat datorik burura eskainitako zerbitzua hobetzeko asmoz?*

Oinarria : Familiak

* Galdera espontaneo, hainbat erantzun emateko aukera.

Hobekuntzarako iradokizunak



(P29) - Eta azkenik, iradokizunen bat datorkizu burura eskainitako zerbitzua hobetzeko asmoz?*

Oinarria : Erakundeak

* Galdera espontaneo, hainbat erantzun emateko aukera.

C. Zerbitzu Kartaren betetze maila

Zerbitzu Karta

KONPROMISOA	NOLA NEURTZEN DUGUN	EMAITZA	
Kirol eskaintza zabala eta askotarikoa eskaintzea	Asebetetze inkestan 7,5 puntutik gorako batez besteko puntuazioa lortzea	7,6 Familiak Erakundeak	 BETETZEN DA 7,3 7,8
Aniztasun funtzionala duten ikasleen parte-hartzea sustatzea, Bizkaiko Kirol Egokituaren Federazioarekin lankidetzan arituz eta jasotako eskaeren %100ari erantzunez.	Asebetetze inkestan 7,5 puntutik gorako batez besteko puntuazioa lortzea	7,9 Familiak Erakundeak	 BETETZEN DA 8,0 7,8
Txartel Beltza erabiltzea jokabide desegokiak saihesten saiatzeko.	Asebetetze inkestan 7,5 puntutik gorako batez besteko puntuazioa lortzea	8,6 Familiak Erakundeak	 BETETZEN DA 8,7 8,4
BIKEE programaren bidez kirolarien, entrenatzaileen, epaileen eta kudeatzaileen artean euskararen erabilera sustatzea.	Asebetetze inkestan 7,5 puntutik gorako batez besteko puntuazioa lortzea	7,8 Familiak Erakundeak	 BETETZEN DA 8,0 7,6

Zerbitzu Karta

KONPROMISOA

Eskola Kirolaren web orrian kirolarien izena ematearen alta nola eman behar den informatzea

Erabiltzaileei arreta pertsonalizatua, adeitsua, profesionala eta zalantzak edo arazoak konpontzeko prest egotea

Eskola Kirolaren webgunea eguneratuta edukitzea

Lehiaketen, jardunaldien eta ekitaldien egutegiari buruzko informazioa emango duen app bat izatea; kirol-modalitateen bilatzaile bat edukitzea; eta kirol-federazioen webguneetara sartzeko aukera eskaintzea.

NOLA NEURTZEN DUGUN

Asebetetze inkestan 7,5 puntutik gorako batez besteko puntuazioa lortzea

Asebetetze inkestan 7 puntutik gorako batez besteko puntuazioa lortzea

Asebetetze inkestan 7 puntutik gorako batez besteko puntuazioa lortzea

Asebetetze inkestan 7 puntutik gorako batez besteko puntuazioa lortzea

6,8

Familiak
Erakundeak

7,6

Familiak
Erakundeak

6,8

Familiak
Erakundeak

7,1

Familiak
Erakundeak



EZ DA BETETZEN

6,6
6,9



BETETZEN DA

7,1
8,1



EZ DA BETETZEN

6,6
7,0



BETETZEN DA

7,2
7,0

www.ikerfel.es

Madrid

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

Bilbao

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