

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE DEPORTE ESCOLAR DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA



Investigación de mercados



-
- › Imagen y posicionamiento
 - › Satisfacción / Calidad de servicio
 - › Comunicación - Pre - Post -Test
 - › Hábitos y actitudes
 - › Test de producto / servicio

Marketing estratégico



-
- › Consultoría en marketing
 - › Asesoramiento de procesos comerciales

Data & Analytics



-
- › Analítica avanzada de datos
 - › Modelado analítico



A Planteamiento metodológico

A.1. Objetivos de la investigación

A.2. Ficha técnica

B Resultados de la investigación

B.0. Caracterización de las personas entrevistadas

B.1. Satisfacción global inicial y recomendación

B.2. Valoración pormenorizada

B.2.1. Oferta deportiva

B.2.2. Información general acerca del servicio

B.2.3. El proceso de inscripción

B.2.4. Avisos y comunicaciones

B.2.5. Iniciativas deportivas

B.2.6. Principales variables de satisfacción

B.3. Satisfacción global reflexionada

C Cumplimiento de la carta de servicios

D Consideraciones finales

A. Planteamiento metodológico

A.1. Objetivos de la investigación

A.2. Ficha técnica

A. Planteamiento metodológico

A.1. Objetivos de la investigación

A.2. Ficha técnica

› Objetivo Principal

Actualizar las expectativas y analizar la satisfacción con el servicio de Deporte Escolar

› Objetivos Específicos

- Analizar la relación con el servicio de Deporte Escolar.
- Estudiar la satisfacción global de las entidades y familias en relación con el servicio.
- Profundizar en la satisfacción de los diferentes aspectos del servicio:
 - Oferta deportiva
 - Procesos de alta/inscripción
 - Subvenciones
 - Cancelación de eventos
 - Programas e iniciativas
 - Información
 - Gestión de quejas o sugerencias
- Certificar el cumplimiento de los compromisos incluidos en la Carta de Servicios.



A. Planteamiento metodológico

A.1. Objetivos de la investigación

A.2. Ficha técnica

Tipo de estudio



Cuantitativo

Técnica empleada



Entrevistas Online y Telefónicas (CATI) con modelo de cuestionario semi estructurado

Detalle del planteamiento Metodológico



Se han realizado un total de **527 Entrevistas** a familiares y entidades deportivas.
Las entrevistas han quedado distribuidas tal y como presentamos a continuación:

COLECTIVO	ENTREVISTAS	ERROR MUESTRAL
FAMILIAS	395	±5,0%
ENTIDADES	132	±8,7%
TOTAL	527	

Universo de análisis



Padres/Madres y entidades deportivas usuarias del servicio de Deporte Escolar

Realización trabajo de campo



Mayo de 2026

B. Resultados de la investigación

B.0. Caracterización de las personas entrevistadas

B.1. Satisfacción global inicial y recomendación

B.2. Valoración pormenorizada

B.3. Satisfacción global reflexionada

B. Resultados de la investigación

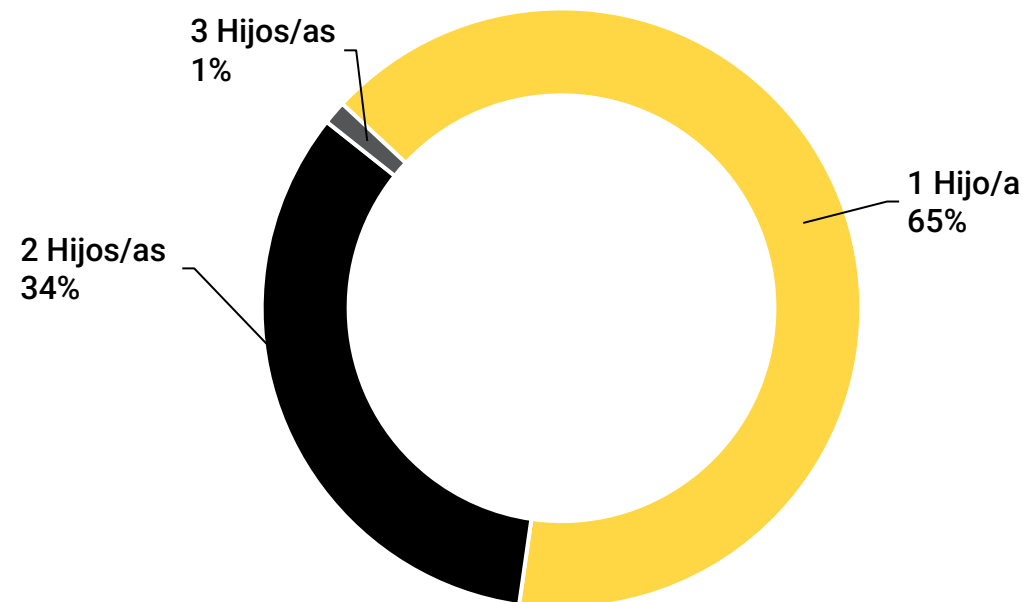
B.0. Caracterización de las personas entrevistadas

B.1. Satisfacción global inicial y recomendación

B.2. Valoración pormenorizada

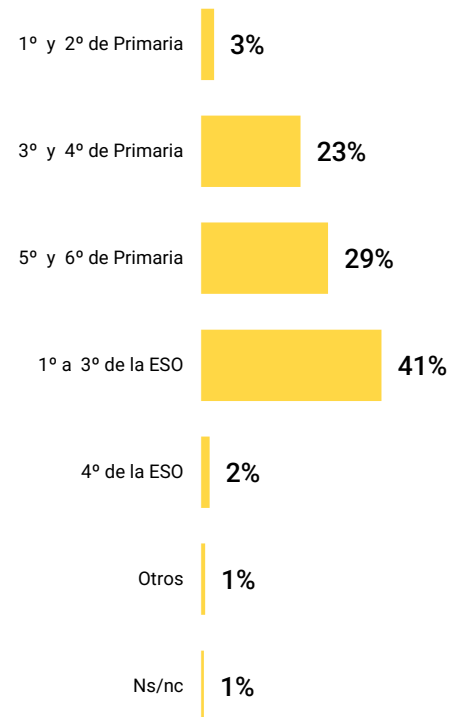
B.3. Satisfacción global reflexionada

Caracterización de las familias entrevistadas



(P01) - ¿Cuántos hijos/as tiene vd. inscritos en alguna actividad de Deporte Escolar de la Diputación Foral de Bizkaia (DFB)?

Base: Familias



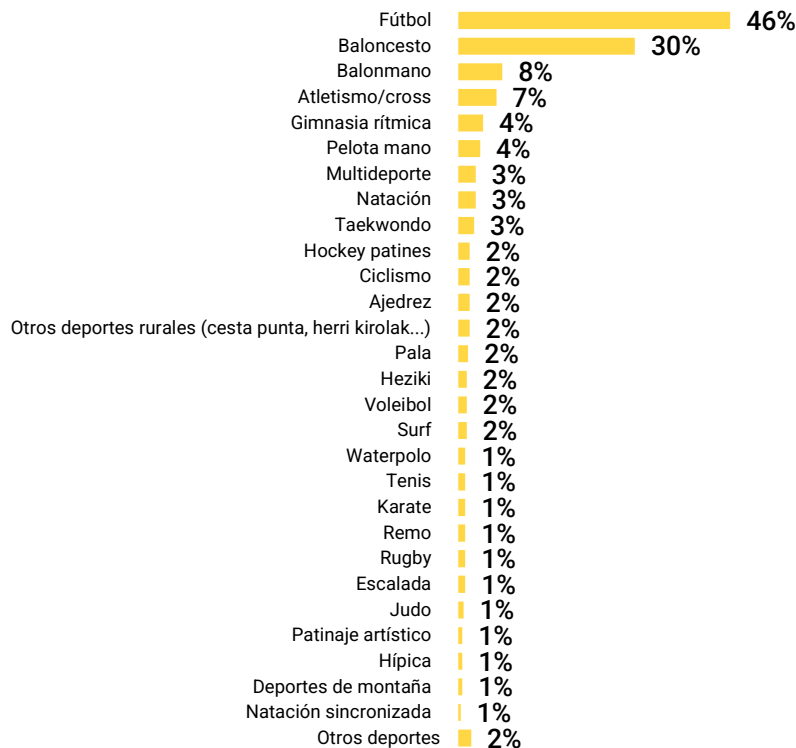
(P02A) - ¿Y concretamente qué curso va a empezar su-s hijo/hija-s que practica alguna actividad de Deporte Escolar?

Base: Familias



Caracterización de las familias entrevistadas

- Las principales actividades deportivas en las que están matriculados/as los hijos/as de las familias entrevistadas son **el fútbol, baloncesto y balonmano**.
- Destacan sobre todo el fútbol y el baloncesto.



(P03) - ¿En qué actividad-es deportiva-s está-n inscrito/a-s su-s hijo-s/hija-s?*

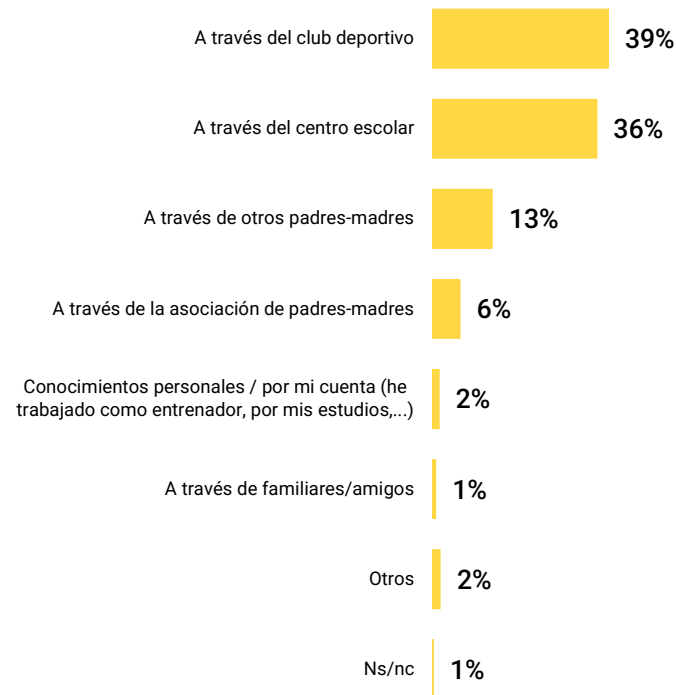
Base: Familias

* Pregunta sugerida con categorías de respuesta y posibilidad de múltiples respuestas.

Caracterización de las familias entrevistadas



- › Los principales canales a través de los cuales las familias **conocieron** el servicio de Deporte Escolar de la Diputación Foral de Bizkaia fueron a través del **club deportivo** y por **mediación del centro Escolar**.



(P04) - Y concretamente ¿cómo conoció vd. el servicio de Deporte Escolar de la Diputación Foral de Bizkaia (DFB)?*

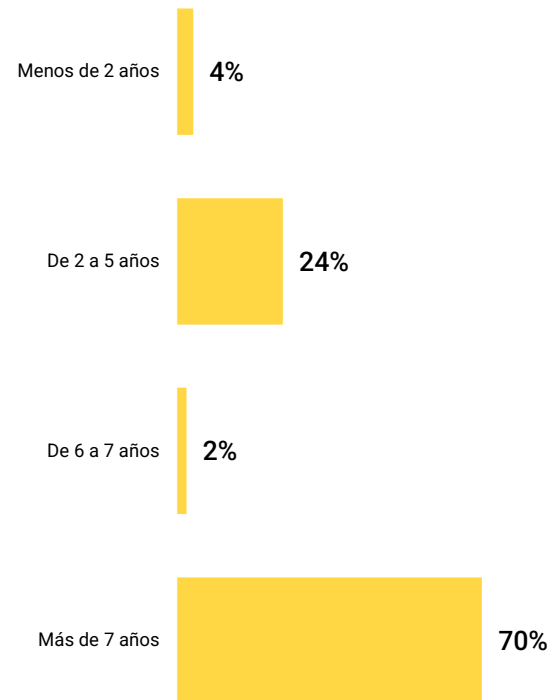
Base: Familias

* Pregunta sugerida con categorías de respuesta y posibilidad de múltiples respuestas.

Caracterización de las entidades entrevistadas



- Una amplia mayoría de las entidades encuestadas llevan **trabajando con el servicio de Deporte Escolar más de 7 años**.



(P05) ¿Desde hace cuántos años tiene vd. relación con el servicio de Deporte Escolar de la Diputación Foral de Bizkaia (DFB)?*

Base: Entidades

B. Resultados de la investigación

B.0. Caracterización de las personas entrevistadas

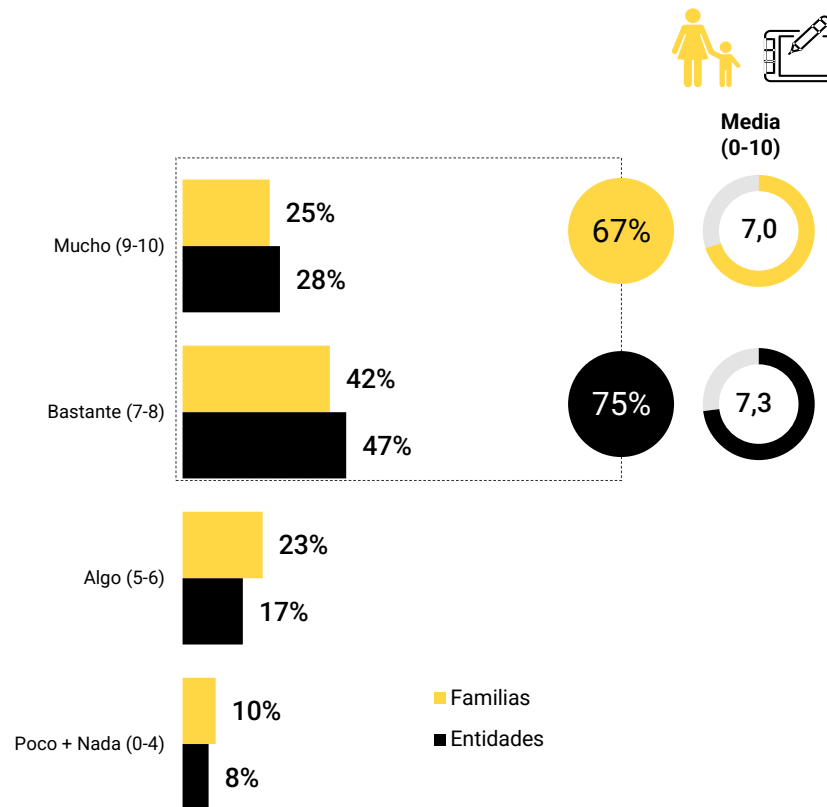
B.1. Satisfacción global inicial y recomendación

B.2. Valoración pormenorizada

B.3. Satisfacción global reflexionada

Satisfacción global inicial con el servicio

- En términos generales, las personas entrevistadas se muestran satisfechas con el servicio de Deporte Escolar prestado por la Diputación Foral de Bizkaia.
- El 67% de las familias están muy o bastante satisfechas con el servicio, al igual que el 75% de las entidades. Siendo las entidades las que muestran mayor satisfacción que las familias.



(P1) - Para comenzar, me gustaría conocer hasta qué punto está vd. globalmente satisfecho/a con el servicio prestado por Deporte Escolar de la Diputación Foral de Bizkaia?

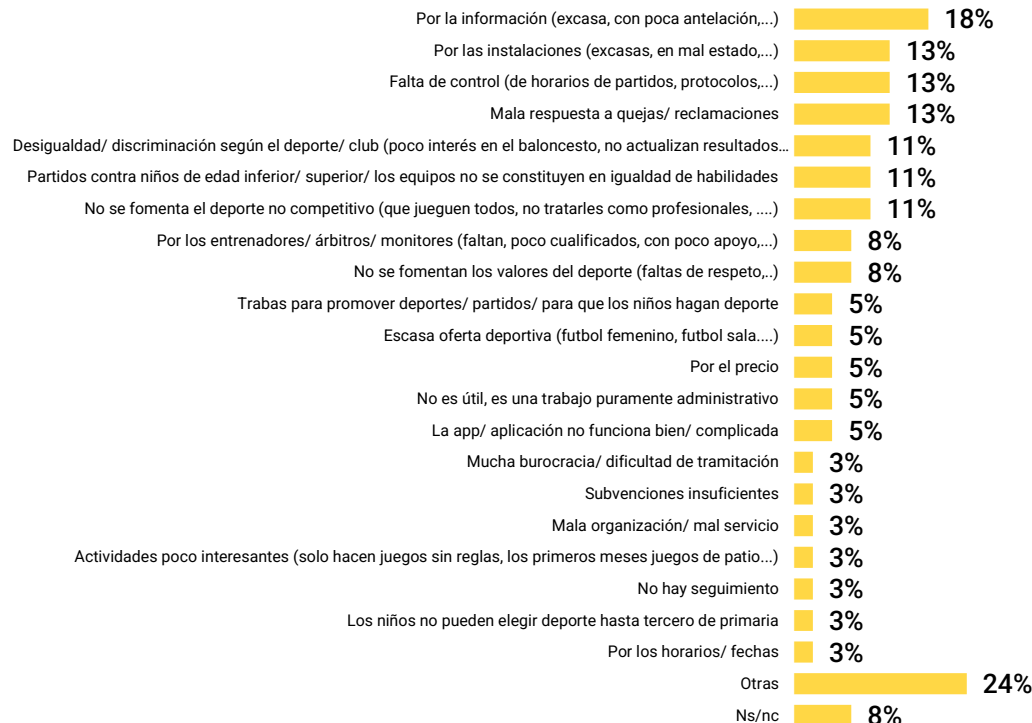
Base: Total de las personas entrevistadas

En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Nada satisfecho" y 10 "Muy satisfecho".



Motivos de valoración negativa de servicio

- › De manera general, las familias entrevistadas citan **casi dos motivos de valoración negativa**.
- › En **primer** lugar destaca, la **falta de información**.
- › En un **segundo** plano, mencionan motivos como las **instalaciones escasas o en mal estado, falta de control y malas respuestas a las quejas y reclamaciones**.



Número medio de menciones

1,89

(P2) - ¿Por qué motivos lo valora de esta manera?*

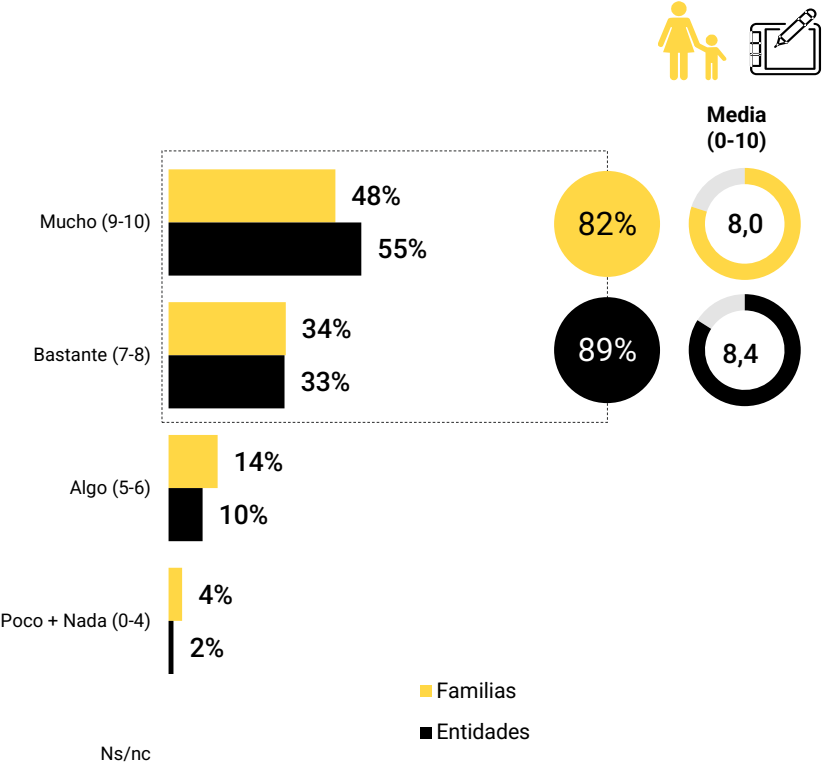
Base: Familias entrevistadas que han valorado negativamente el servicio

NOTA: No podemos profundizar en los motivos de valoración negativa de las entidades, dado lo extremadamente reducido de la base muestral.

* Pregunta espontánea y con posibilidad de múltiples respuestas.

Fidelidad al servicio de deporte escolar

Mayor predisposición para seguir utilizando el servicio de Deporte Escolar por parte de las entidades, aunque en ambos casos obtienen niveles muy destacados.



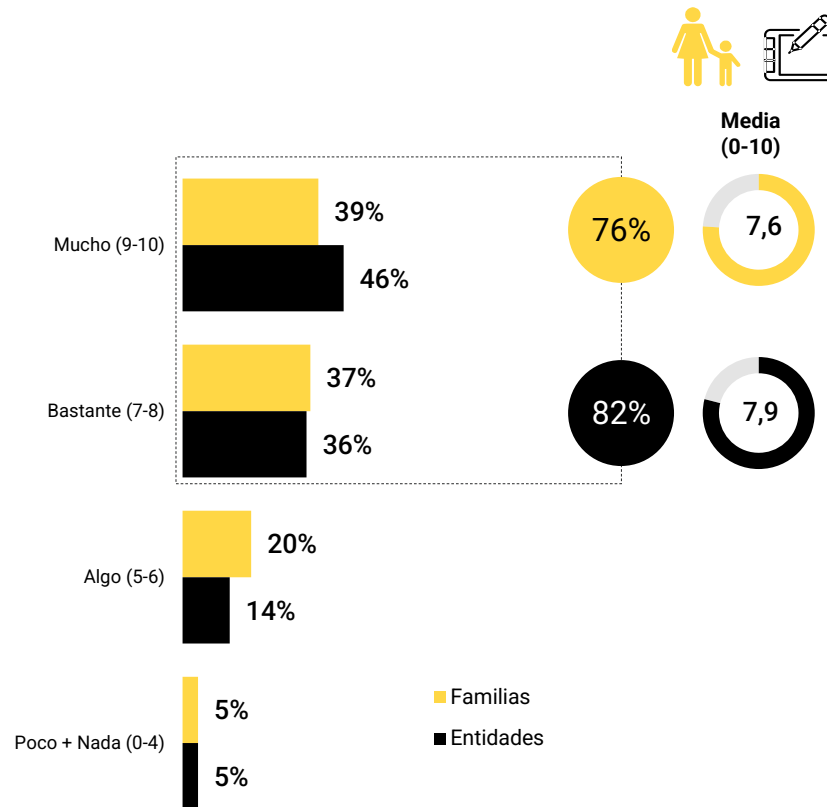
(P3) - ¿Cuál es su nivel de predisposición a seguir utilizando este servicio?

Base: Total de las personas entrevistadas

En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Nada" y 10 "Mucho".

Nivel de recomendación

- Se **reproducen los elevados índices de satisfacción** también en la variable de recomendación.
- Entre las **familias**, el **76%** de las personas entrevistadas se muestran **predispuestas a recomendar el servicio**, mientras que el **82% de las entidades haría lo mismo**.



(P4) - ¿En qué medida recomendaría vd. este servicio a amigos/as, familiares y/o compañeros/as?

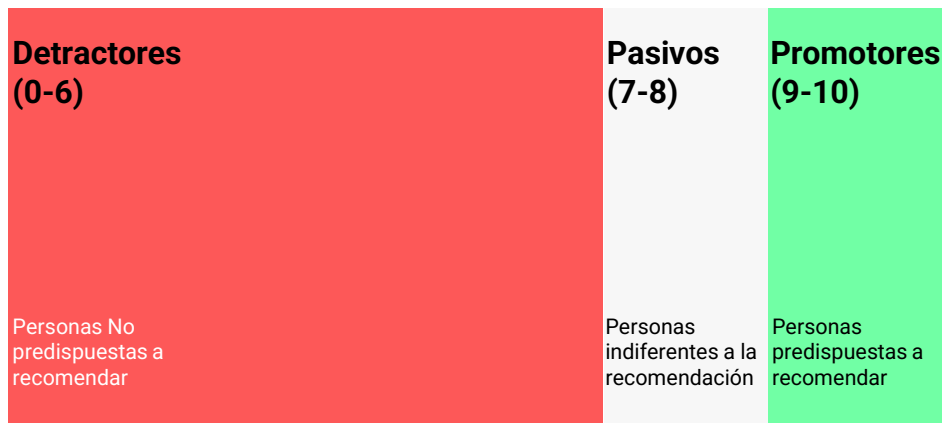
Base: Total de las personas entrevistadas

En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Nada" y 10 "Mucho".

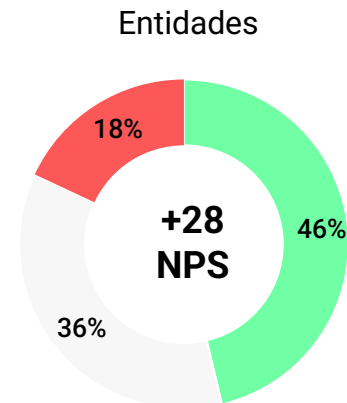
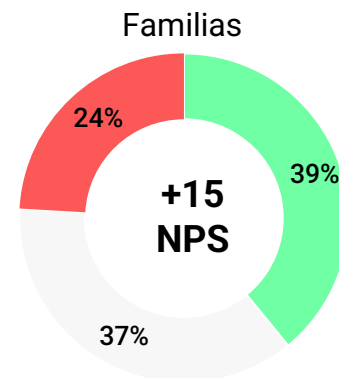
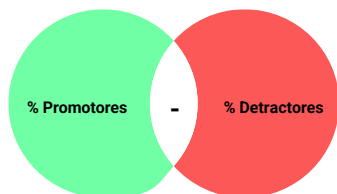


Net Promoter Score

- Con esta variable de recomendación procedemos a construir el Net Promoter Score o índice de recomendación Neta.
- Según este análisis podemos categorizar a las personas entrevistadas en 3 grandes colectivos según la puntuación otorgada.



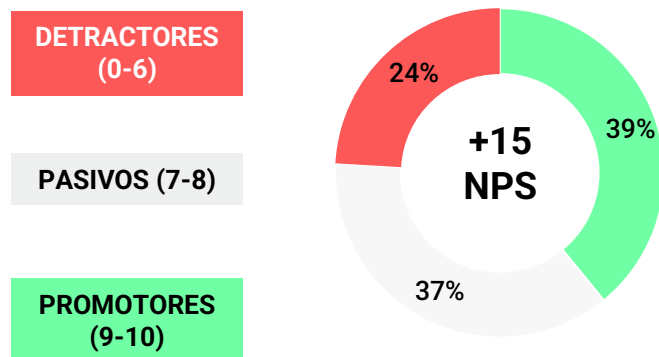
Índice de Recomendación Neta (IRN) =





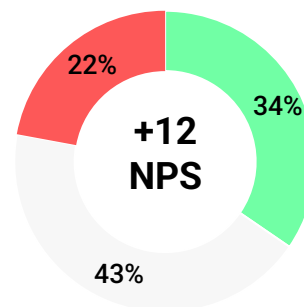
Net Promoter Score - Familias

Total - Familias

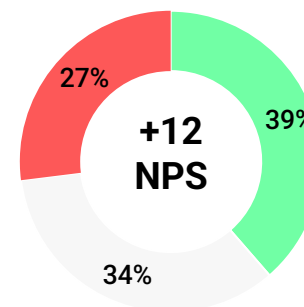


Principales actividades deportivas

Fútbol



Baloncesto



(P4) - ¿En qué medida recomendaría vd. este servicio a amigos/as, familiares y/o compañeros/as?

Base: Familias

Net Promoter Score - Entidades

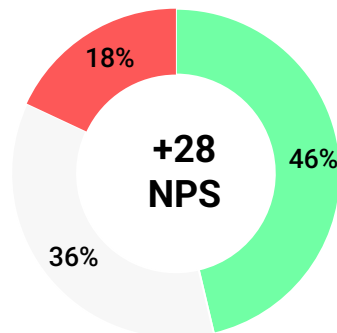


DETRACTORES
(0-6)

PASIVOS (7-8)

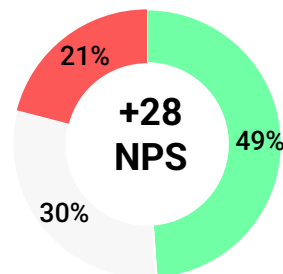
PROMOTORES
(9-10)

Total - Entidades

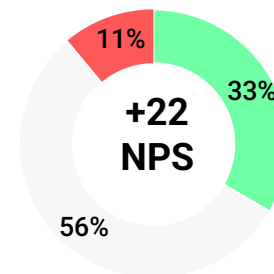


Responsables

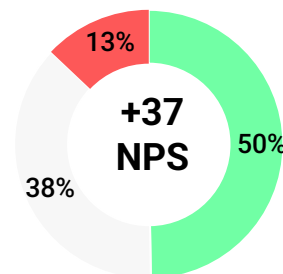
Club deportivo



Centro Escolar*



Asociación de padres-madres*



(P4) - ¿En qué medida recomendaría vd. este servicio a amigos/as, familiares y/o compañeros/as?

Base: Entidades

* Debemos tomar con cautela los datos dado lo reducido de la base muestral.

B. Resultados de la investigación

B.0. Caracterización de las personas entrevistadas

B.1. Satisfacción global inicial y recomendación

B.2. Valoración pormenorizada

B.3. Satisfacción global reflexionada

B. Resultados de la investigación

B.2. Valoración pormenorizada

B.2.1. Oferta deportiva

B.2.2. Información general acerca del servicio

B.2.3. El proceso de inscripción

B.2.4. Avisos y comunicaciones

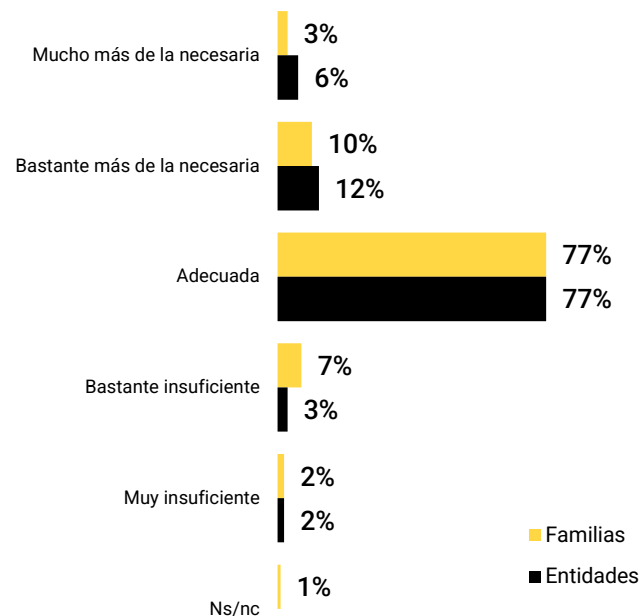
B.2.5. Iniciativas deportivas

B.2.6. Principales variables de satisfacción



Cantidad y diversidad de la oferta deportiva

- La **cantidad y diversidad** de la oferta incluida en el programa de Deporte Escolar de la Diputación Foral de Bizkaia es **valorada de forma adecuada**.
- Tres de cada cuatro familias y entidades así lo consideran.

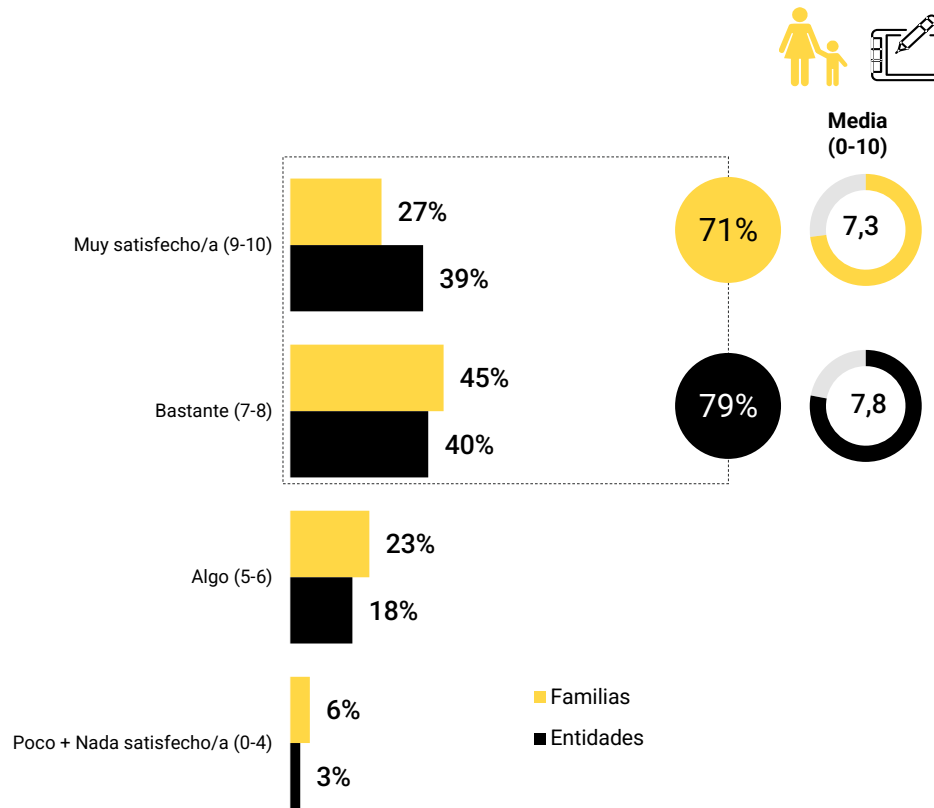


(P7) - El programa de Deporte Escolar oferta en la actualidad 61 actividades de competición, 32 actividades deportivas de iniciación y 7 actividades recreativas, ¿cómo valora vd. la cantidad y diversidad de la oferta deportiva incluida en el programa de Deporte Escolar de la Diputación Foral de Bizkaia?

Base: Total de las personas entrevistadas

Satisfacción con la oferta deportiva

- La **satisfacción es destacada**, tanto para las familias como para las entidades.
- Las **entidades** muestran mayor **satisfacción** con la **oferta deportiva** del servicio de Deporte Escolar que las familias.

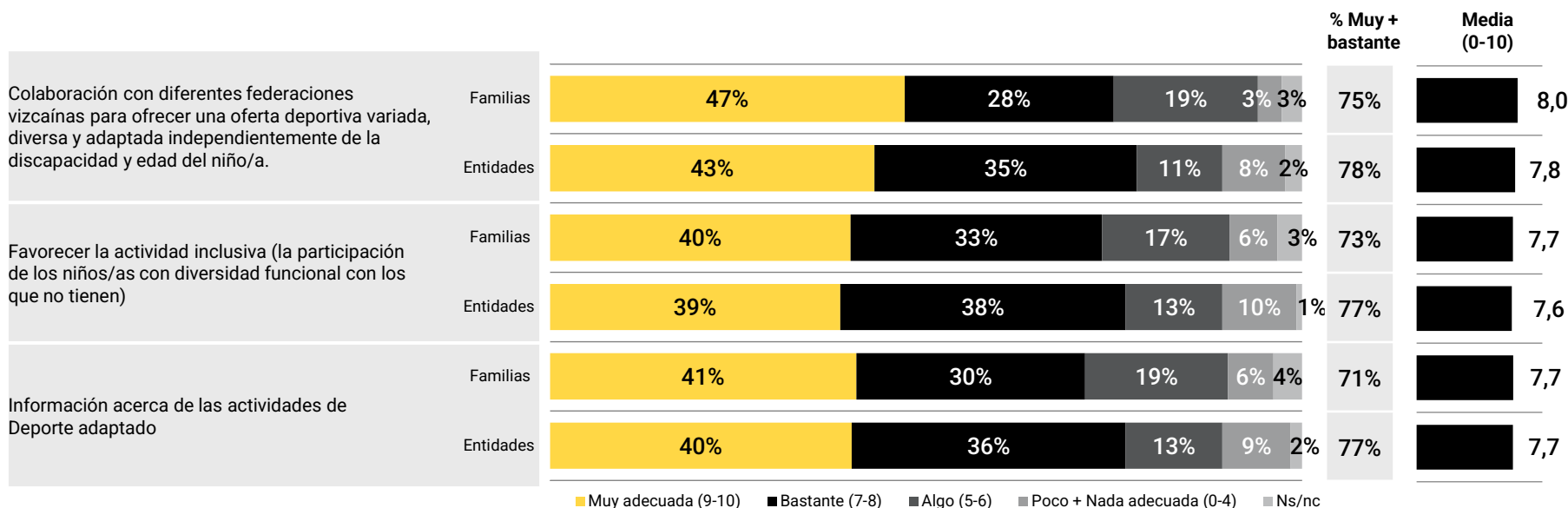


(P8) - ¿Hasta qué punto está vd. Satisfecho/a con la oferta deportiva del servicio de Deporte Escolar de la Diputación Foral de Bizkaia?

Base: Total de las personas entrevistadas

En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Nada satisfecho/a" y 10 "Muy satisfecho/a".

Deporte para niños/as con diversidad funcional o con discapacidad



- Atendiendo a los datos del análisis pormenorizado del deporte adaptado, observamos homogeneidad entre los datos de los diferentes colectivos, situándose en parámetros adecuados.

(P9) - ¿Qué actividades o iniciativas, de estas que le cito a continuación, le parecerían a vd./Vds. Adecuadas para impulsar el Deporte para niños/a con diversidad funcional o con alguna discapacidad?

Base: Total de las personas entrevistadas

En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Nada adecuado" y 10 "Muy adecuado".

B. Resultados de la investigación

B.2. Valoración pormenorizada

B.2.1. Oferta deportiva

B.2.2. Información general acerca del servicio

B.2.3. El proceso de inscripción

B.2.4. Avisos y comunicaciones

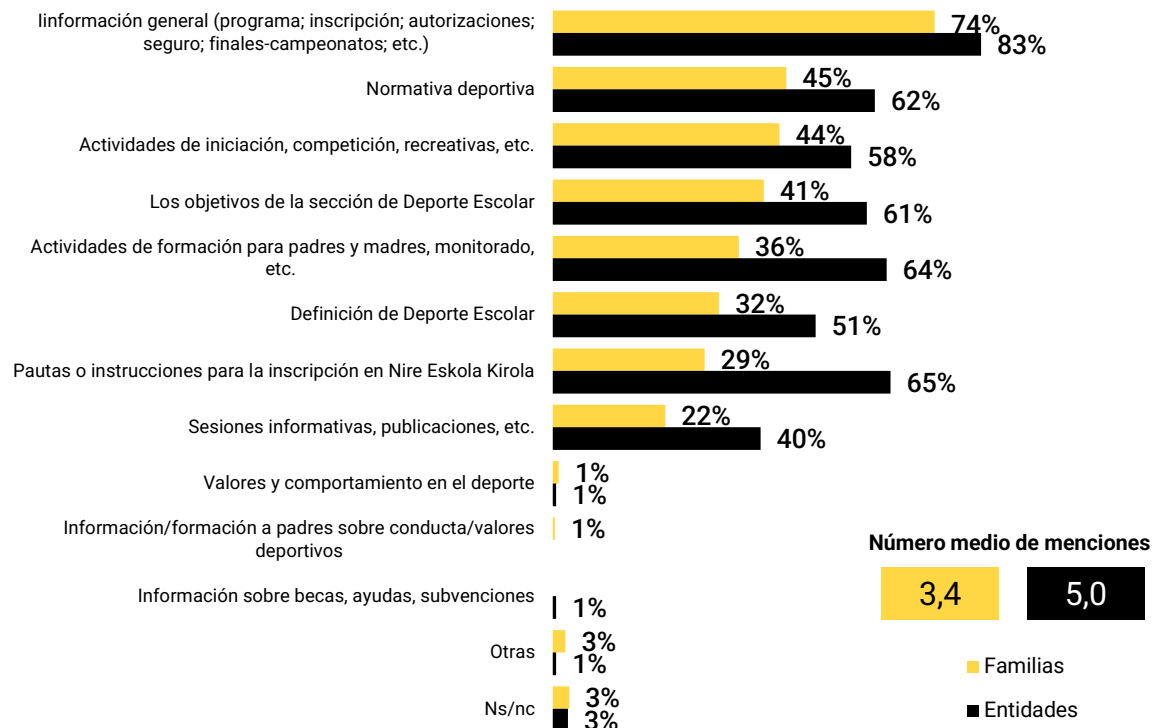
B.2.5. Iniciativas deportivas

B.2.6. Principales variables de satisfacción



Información acerca del servicio

- Las familias mencionan de media tres aspectos principales de los cuales debería proporcionar Deporte Escolar información, mientras que las entidades citan cinco de media.
- Para las familias la información general, es la tipología de información "más demandada", seguida de normativa deportiva y actividades de iniciación.
- Para las entidades, son la información general, las pautas o instrucciones para la inscripción en "Nire Eskola Kirola", las actividades de formación para familias, la normativa deportiva y los objetivos de la sección de Deporte Escolar.



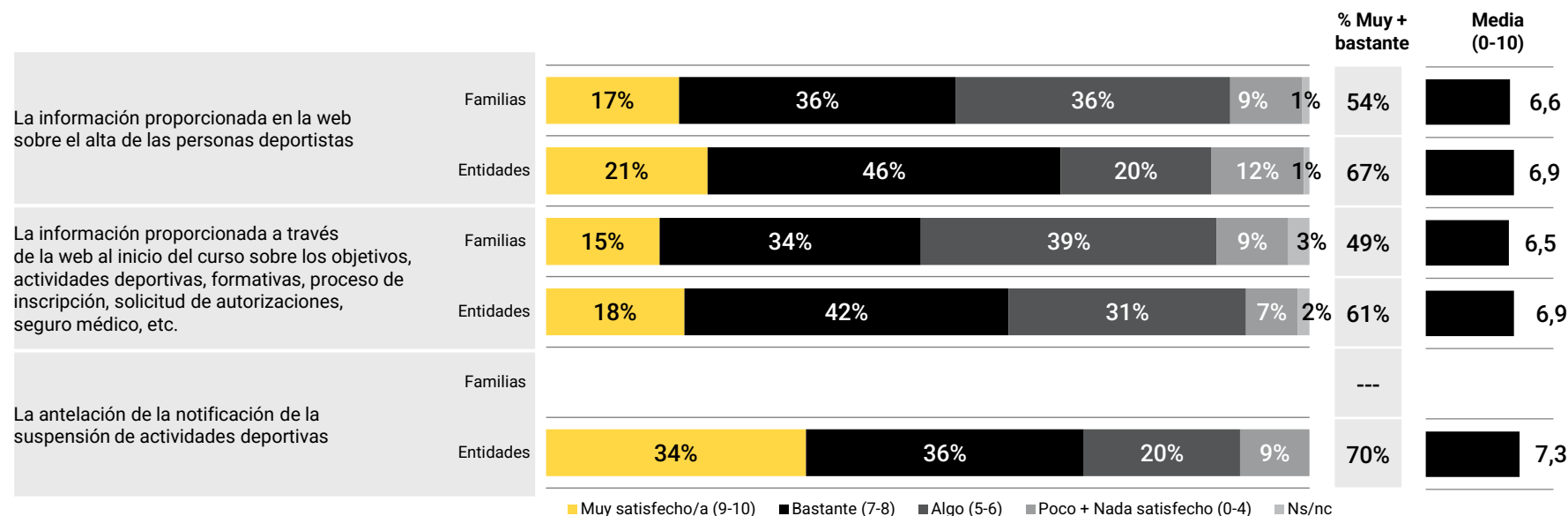
(P5) - ¿Qué información cree vd. que debería proporcionar Deporte Escolar acerca del servicio que presta?*

Base: Total de las personas entrevistadas

* Pregunta sugerida con categorías de respuesta y posibilidad de múltiples respuestas.



Satisfacción con aspectos relacionados con la información



► Las entidades se muestran más satisfechas que las familias en todas las cuestiones relacionadas con la información proporcionada a través de la web.

(P6) - A continuación, se muestran una serie de aspectos relativos a la información que proporciona el servicio de Deporte Escolar, y quisiera que me dijera hasta qué punto está vd. Satisfecho/a en una escala de 0 "nada satisfecho/a" a 10 "muy satisfecho/a" con...

Base: Total de entidades entrevistadas

B. Resultados de la investigación

B.2. Valoración pormenorizada

B.2.1. Oferta deportiva

B.2.2. Información general acerca del servicio

B.2.3. El proceso de inscripción

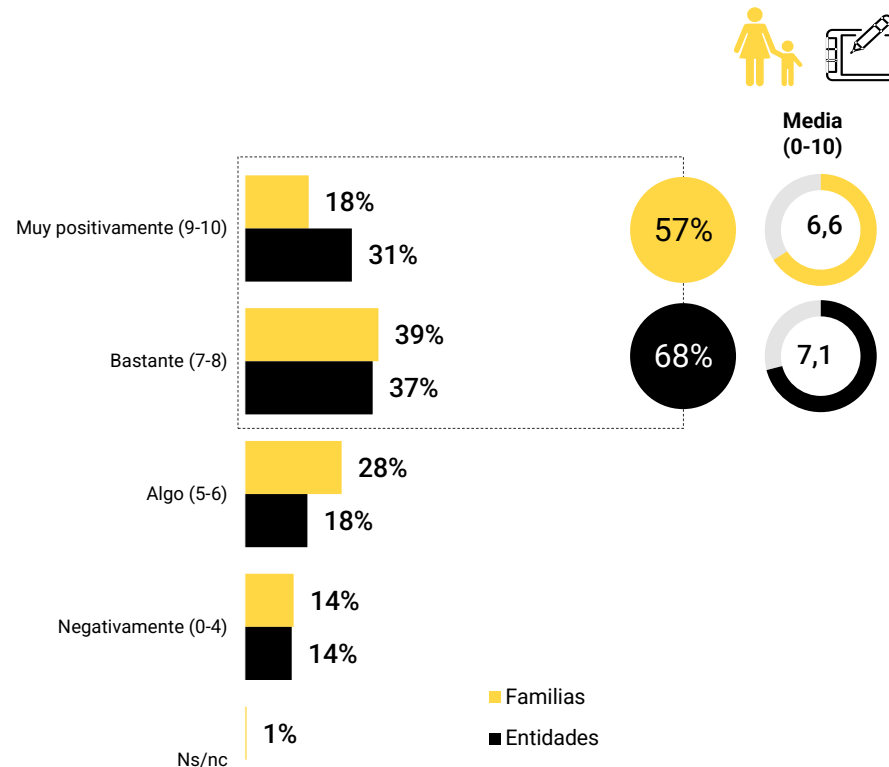
B.2.4. Avisos y comunicaciones

B.2.5. Iniciativas deportivas

B.2.6. Principales variables de satisfacción

Proceso de inscripción

- La mayoría de las familias y de las entidades valoran positivamente las instrucciones para proceder a la inscripción.
- La valoración entre las entidades es más positiva que entre las familias, obteniendo una media de 7,1 frente al 6,6 que recibe por parte de las familias.



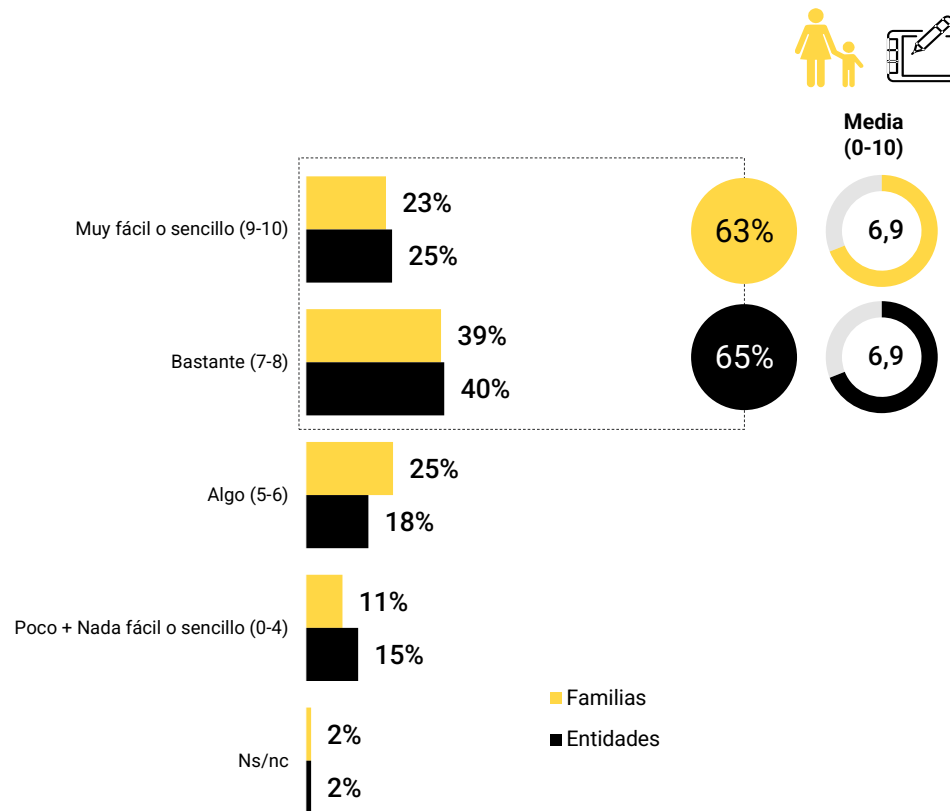
(P11F/P11E) - Hablaremos ahora del proceso de dar de alta por primera vez en la web o a través de la aplicación Eskola Kirola ¿cómo valora las instrucciones acerca de cómo proceder a dicha inscripción?

Base: Total de las personas entrevistadas

En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Muy negativamente" y 10 "Muy positivamente".

Facilidad para rellenar el formulario

- Las entidades y las familias valoran de forma similar la facilidad de rellenar el formulario. En ambos casos consideran que el cuestionario es muy o bastante sencillo de rellenar, obteniendo un 6,9 de media en una escala de 0 a 10.

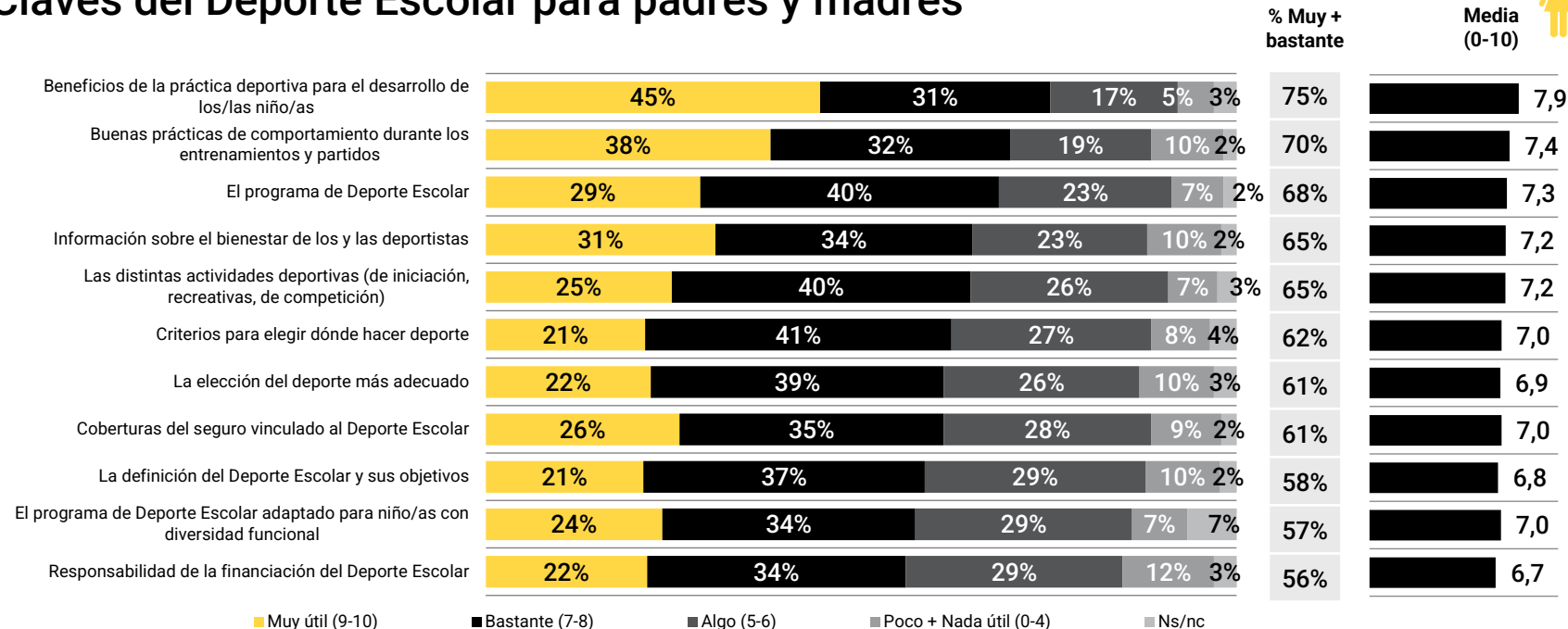


(P12F/P12E) - ¿Cómo valora vd. la facilidad para rellenar dicho formulario?

Base: Total de las personas entrevistadas

En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Nada fácil o sencillo" y 10 "Muy fácil o sencillo".

Claves del Deporte Escolar para padres y madres



- › La mayoría de las familias consultadas afirma que las claves del Deporte Escolar son consideradas útiles.
- › Los beneficios de la práctica deportiva para el desarrollo de los/as niños/as es la más útil tanto para familias como para entidades, seguida de las buenas prácticas de comportamiento durante los entrenamientos y partidos.

(P13F) - Para finalizar ese proceso de dar de alta, se ofrecen una serie de consejos o información relativa al Deporte para padres-madres, se llaman claves del Deporte Escolar para padres y madres, ¿hasta qué punto le resulta a vd. Útil la información proporcionada relativa a ...?

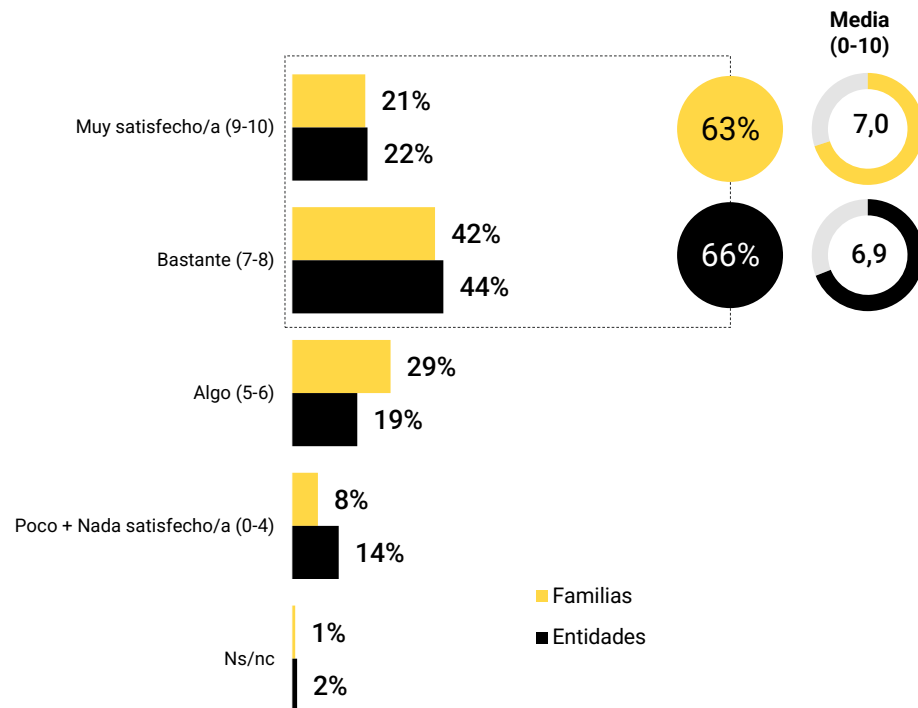
Base: Familias

En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Nada útil" y 10 "Muy útil".

Satisfacción con el proceso de alta de inscripción



- Destacada satisfacción entre familias y entidades, siendo muy homogénea esta entre ambos colectivos.
- Dos tercios de las entidades entrevistadas están muy o bastante satisfechas con el proceso de inscripción, mientras que las familias también muestran una satisfacción elevada, con un 7 de media en una escala del 0 al 10.



(P14F/P13E) - Y en términos generales, ¿hasta qué punto está vd. satisfecho/a con el proceso de alta de inscripción?

Base: Total de las personas entrevistadas

En una escala de 0 'Nada satisfecho/a' a 10 'Muy satisfecho/a'.

B. Resultados de la investigación

B.2. Valoración pormenorizada

B.2.1. Oferta deportiva

B.2.2. Información general acerca del servicio

B.2.3. El proceso de inscripción

B.2.4. Avisos y comunicaciones

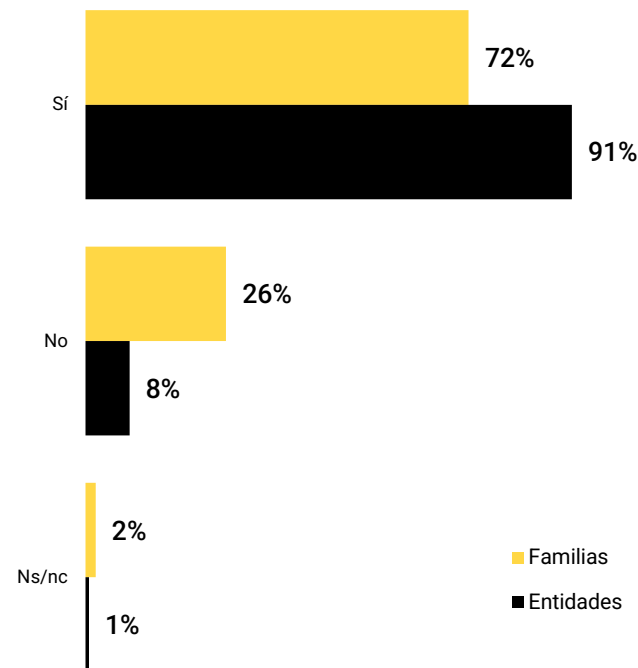
B.2.5. Iniciativas deportivas

B.2.6. Principales variables de satisfacción

Conocimiento de la aplicación Bizkaia Eskola Kirola



- **Más de dos tercios de las familias encuestadas conocen** la aplicación **Bizkaia Eskola Kirola**, mientras que la **gran mayoría de las entidades** entrevistadas la conocen.



(P21A) - ¿Conoce la existencia de la aplicación Bizkaia Eskola Kirola, uno de los canales de comunicación sobre Deporte Escolar a la ciudadanía de Bizkaia?

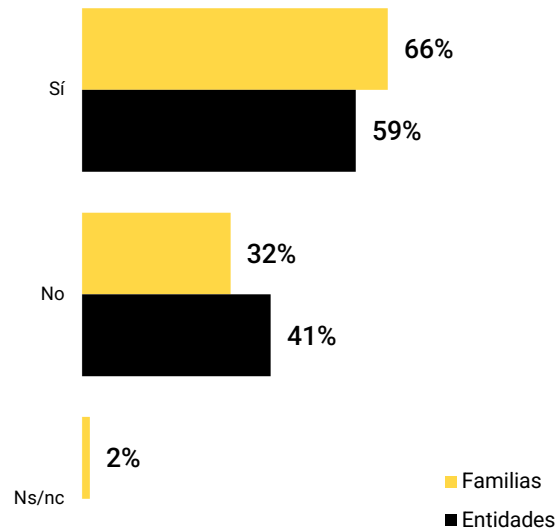
Base: Total de las personas entrevistadas



Utilización de la aplicación



- Entre las personas que conocen la aplicación, **es mayor el uso entre las entidades**. En torno a la mitad de las personas entrevistadas la han utilizado alguna vez..



La han utilizado sobre el total de personas

47%

53%

■ Familias
■ Entidades

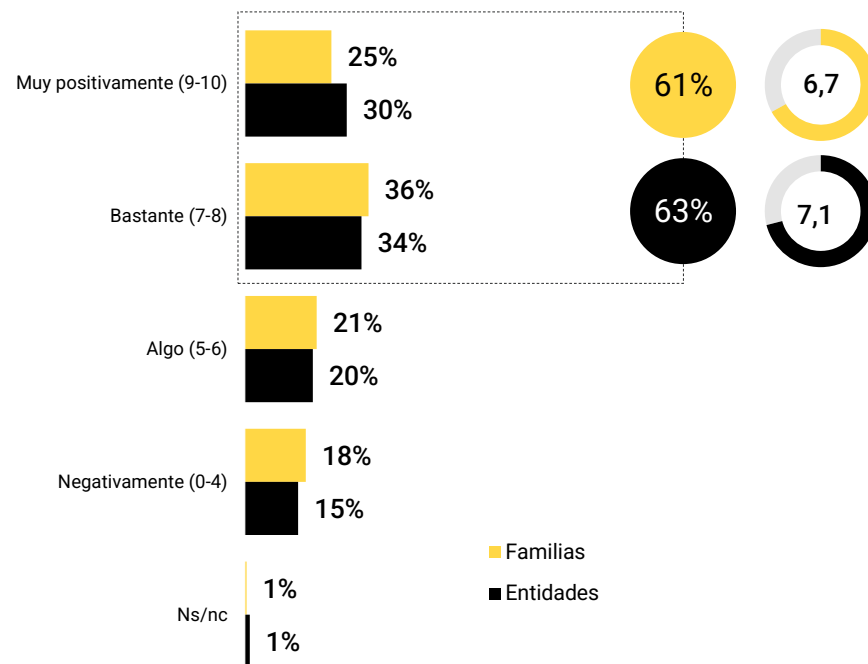
(P21B) - ¿La ha utilizado en alguna ocasión?

Base: Personas entrevistadas que conocen la aplicación Bizkaia Eskola Kirola

Valoración de la aplicación Bizkaia Eskola Kirola



- La **valoración de la aplicación entre las personas que la han utilizado en alguna ocasión es positiva**. Las familias le otorgan un 6,7 de media, mientras que las entidades un 7,1 en una escala de 0 al 10.



(P21C) - ¿Cómo valora la aplicación Bizkaia Eskola Kirola?

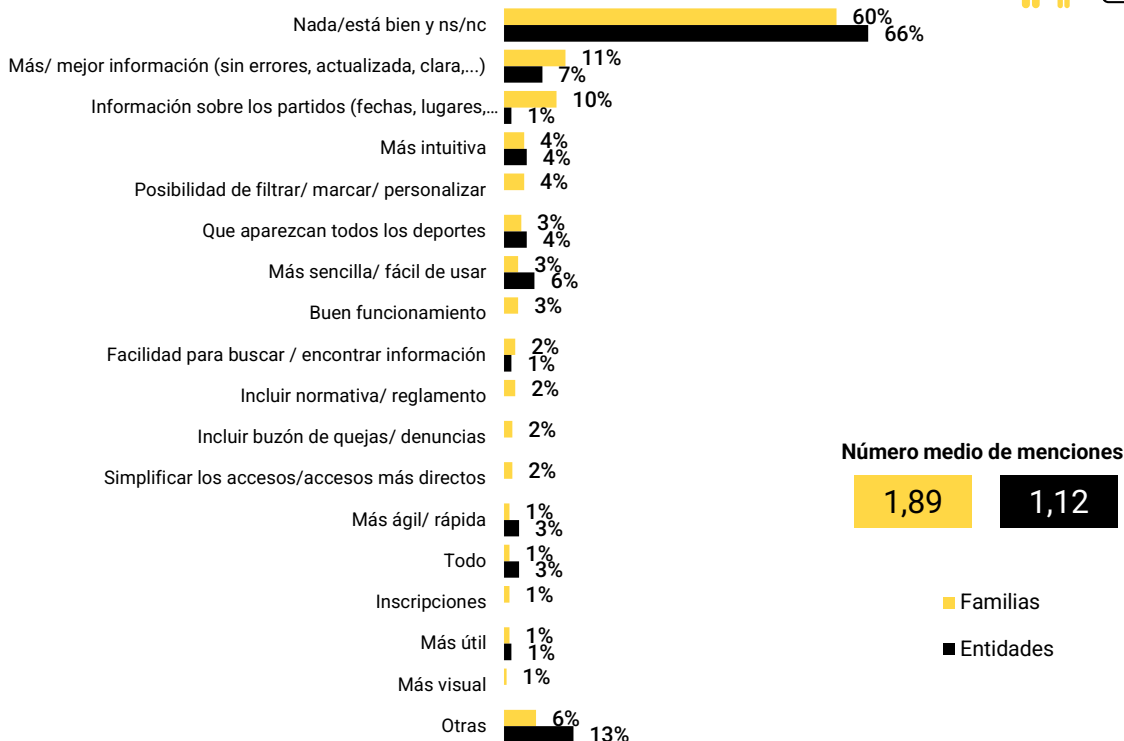
Base: Personas entrevistadas que han utilizado la aplicación Bizkaia Eskola Kirola

En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Muy negativamente" y 10 "Muy positivamente".



Sugerencias de activación

- Las **familias** se muestran **más críticas** respecto a la **aplicación Bizkaia Eskola Kirola** citando casi dos sugerencias de media.
- Hay que destacar que **más de la mitad** de las personas entrevistadas que han utilizado la app Bizkaia Eskola Kirola, **considera que está bien o no sabe citar ninguna sugerencia de activación**.
- En **ambos casos**, el **aspecto de mejora más destacado es la claridad y actualización de la información**. Las familias también echan en falta información sobre los partidos, mientras que las entidades consideran que debería de ser más fácil de usar.



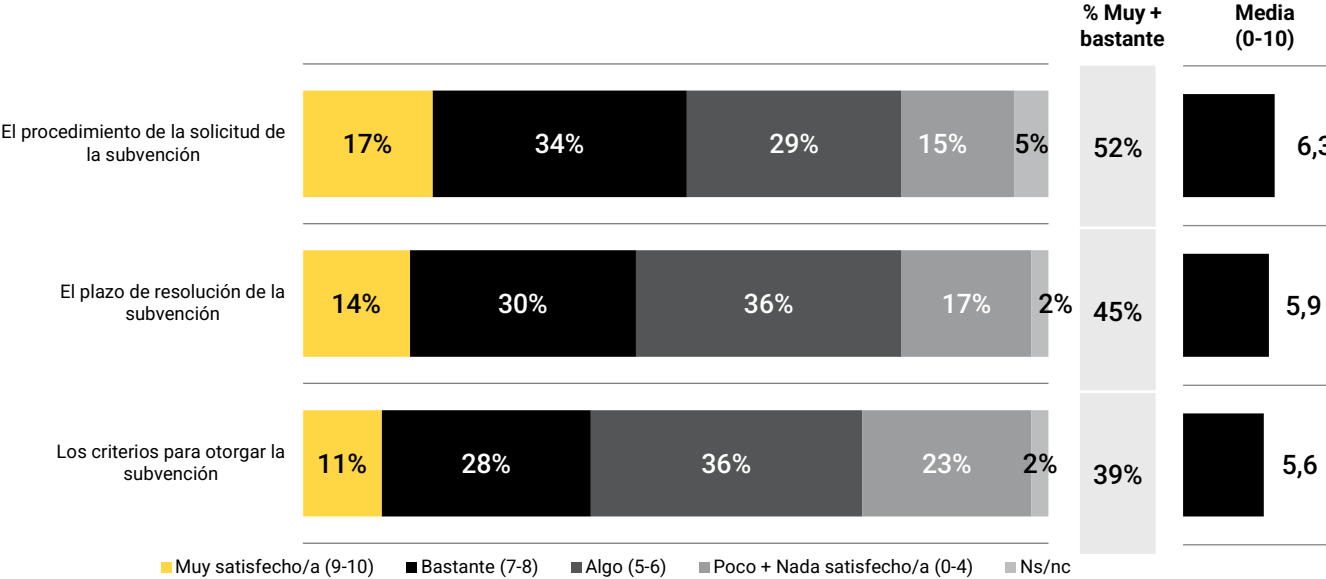
(P21D) - ¿Echa en falta algún aspecto en la aplicación Bizkaia Eskola Kirola? ¿Qué le añadiría?*

Base: Personas entrevistadas que han utilizado la aplicación Bizkaia Eskola Kirola

* Pregunta espontánea y con posibilidad de múltiples respuestas.

Satisfacción con aspectos relacionados con las subvenciones de Deporte Escolar

- Las entidades entrevistadas muestran un aprobado en la valoración media en los aspectos relativos a las subvenciones.
- Siendo el procedimiento de la solicitud el aspecto mejor valorado.

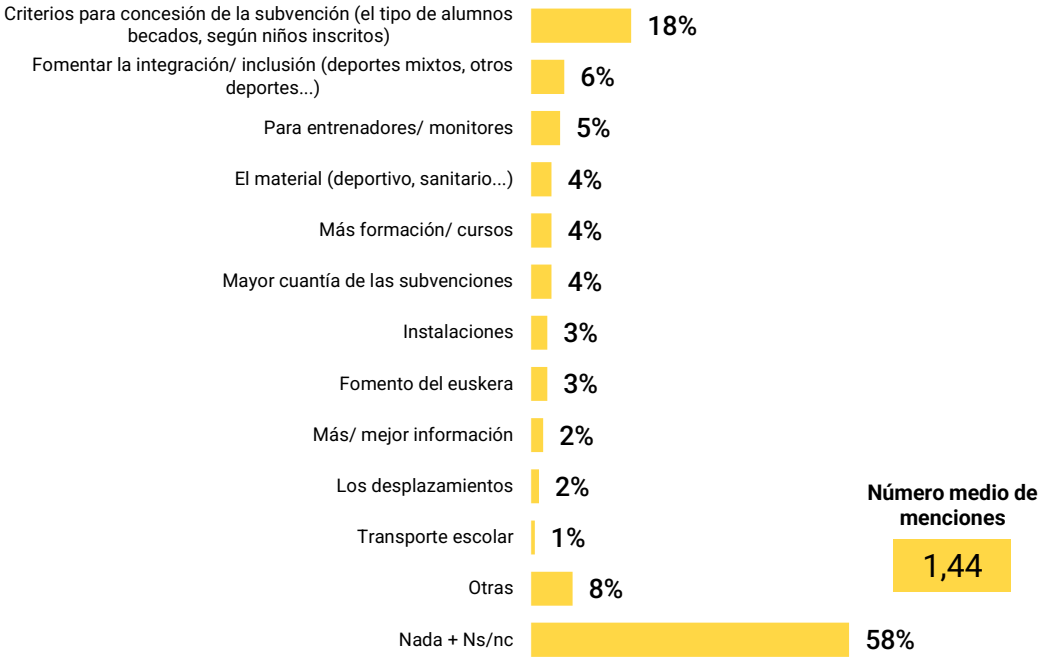


(P16E) - A continuación, valoraremos las subvenciones de Deporte Escolar, ¿en qué medida está vd. satisfecho/a con los siguientes aspectos?
Base: Entidades

Consideraciones para las subvenciones de Deporte Escolar de Deporte Escolar



- > Cerca del 60% de las entidades entrevistadas no consigue mencionar ningún aspecto para mejorar las subvenciones.
- > Entre quienes echan en falta algún aspecto, destacan los criterios para concesión de la subvención.



(P17E) - ¿Y echa en falta algún concepto que considera que se debería de subvencionar?*

Base: Entidades

* Pregunta espontánea y con posibilidad de múltiples respuestas.

B. Resultados de la investigación

B.2. Valoración pormenorizada

B.2.1. Oferta deportiva

B.2.2. Información general acerca del servicio

B.2.3. El proceso de inscripción

B.2.4. Avisos y comunicaciones

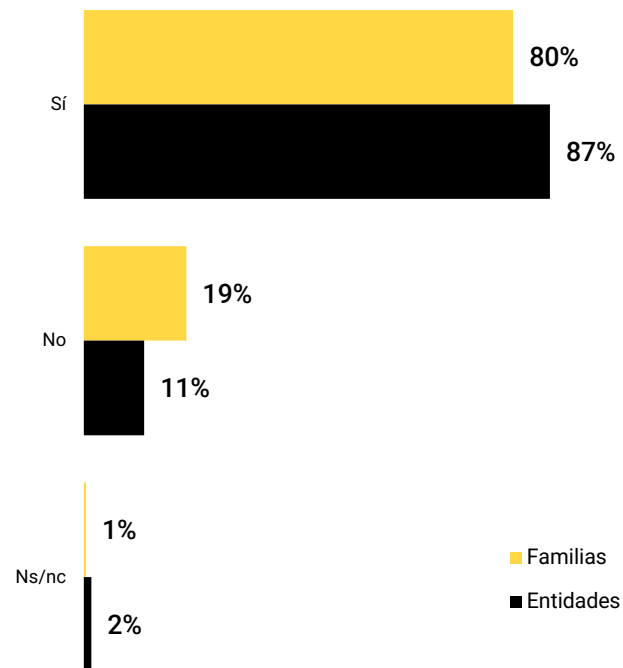
B.2.5. Iniciativas deportivas

B.2.6. Principales variables de satisfacción

Conocimiento de la Tarjeta Negra



- El 87% de las entidades y el 80% de las familias conocen la instauración de la tarjeta negra, cuyo objetivo es intentar evitar comportamientos no educativos en las competiciones de Deporte Escolar.

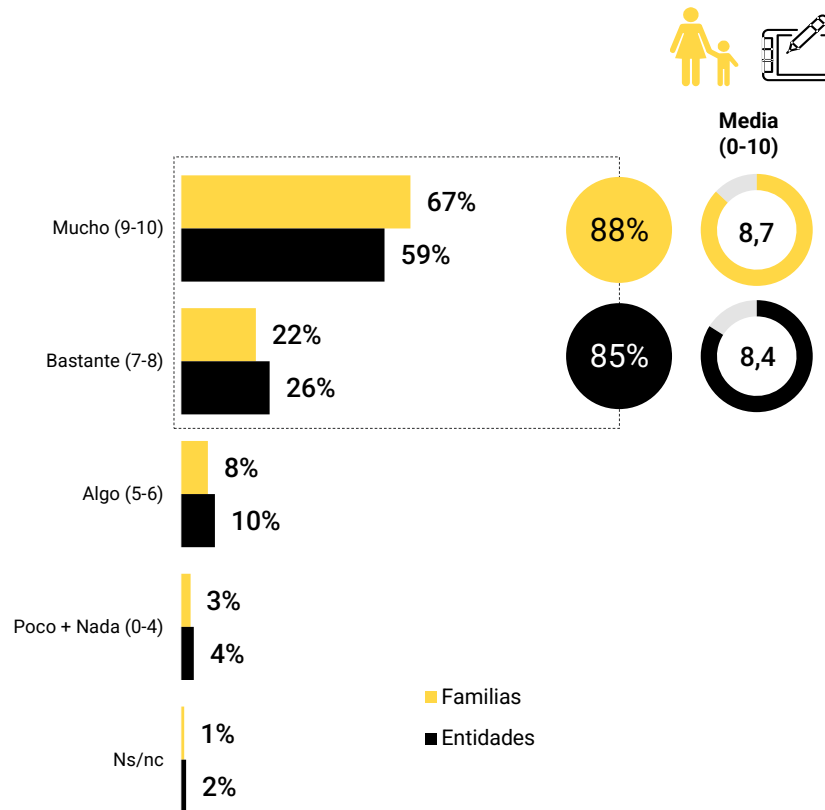


(P20A) - ¿Sabía que está instaurada la Tarjeta Negra, cuyo objetivo es intentar evitar comportamientos no educativos en las competiciones de Deporte Escolar?

Base: Total de las personas entrevistadas

Valoración de la Tarjeta Negra

- > Tanto familias como entidades valoran con índices cercanos a la excelencia, la existencia de esta tarjeta, teniendo una gran recepción tanto entre entidades como entre las familias.



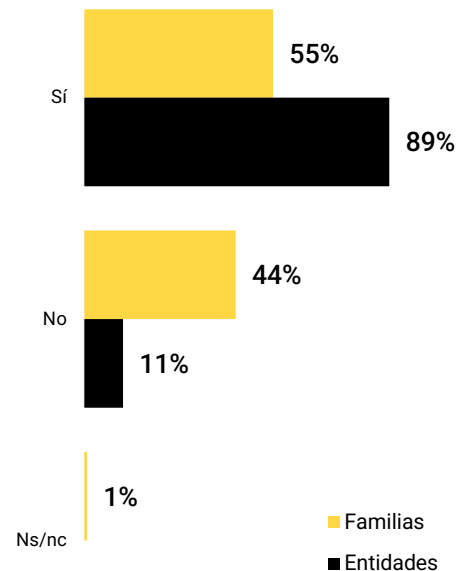
(P20B) - Independientemente de que la conozca o no, ¿cómo valora la existencia de esta Tarjeta Negra?

Base: Total de las personas entrevistadas

Conocimiento de la herramienta Kirola On



- › En torno a 9 de cada 10 entidades conocen la nueva herramienta Kirola On , cuyo objetivo es detectar y evitar situaciones de violencia en el Deporte Escolar.
- › En cambio, el conocimiento de esta herramienta entre las familias es más discreto, aunque la mayoría declara conocerla.

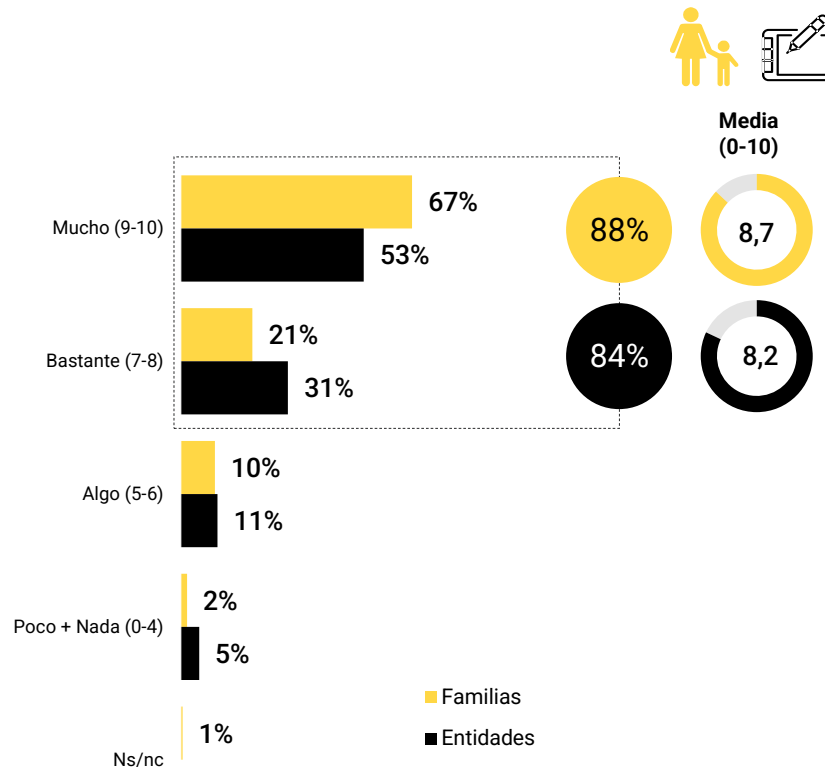


(P20C) - En la temporada 2024/ 2025 se puso en marcha kirola on, una nueva herramienta para detectar y evitar situaciones de violencia en el Deporte Escolar, ¿conoce la herramienta?

Base: Total de las personas entrevistadas

Valoración de la herramienta Kirola On

- Independientemente de la notoriedad, la valoración que hacen tanto familias como entidades recoge índices igualmente elevados, obteniendo una valoración algo más destacada entre las familias.



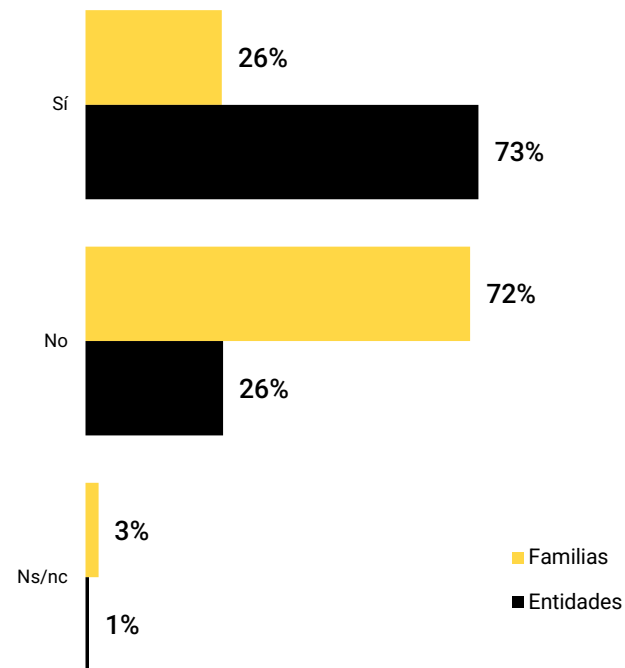
(P20D) - Independientemente de que la conozca o no, ¿cómo valora la existencia de kirola on en la escala de 0 "muy mal" a 10 "muy bien"?

Base: Total de las personas entrevistadas

Conocimiento del programa BIKEE



- El programa BIKEE (Bizkaian Kirola Ere Euskaraz) es más conocido entre las entidades. El 73% de las entidades entrevistadas declara conocerlo, frente al 26% de las familias.

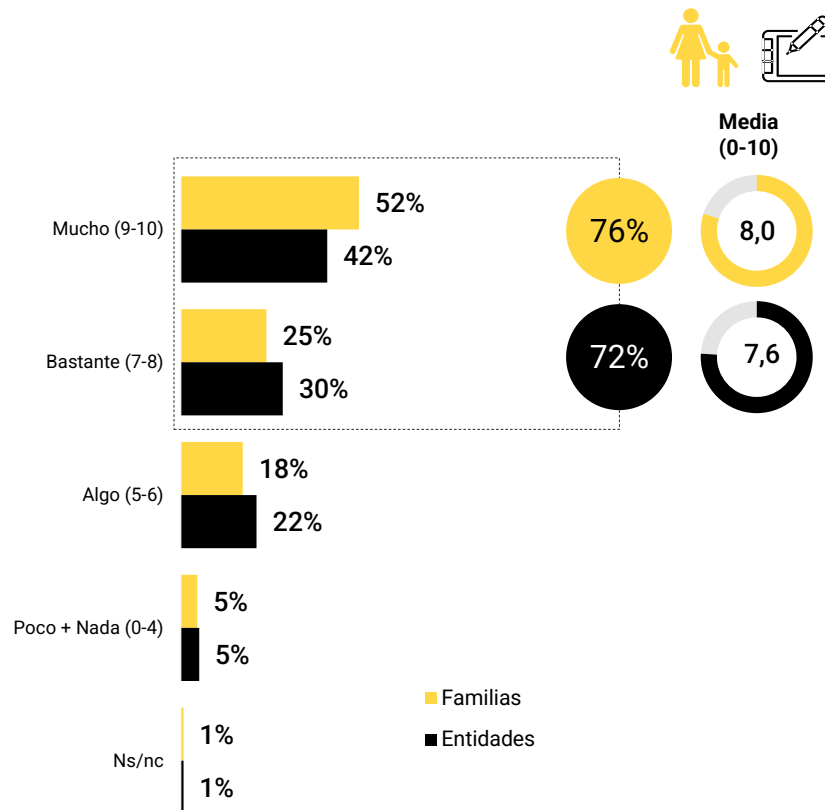


(P21E) - ¿Conoce el programa Bikee (Bizkaian Kirola ere euskaraz), programa que fomenta el uso del euskera entre deportistas, personal de entrenamiento, arbitraje y gestores?

Base: Total de las personas entrevistadas

Adecuación del programa BIKEE

- Las entidades y las familias consideran que el programa es muy o bastante adecuado independientemente de que hayan declarado conocerlo o no.



(P21F) - E independientemente de que lo conozca o no, ¿en qué medida considera adecuado que se lleven a cabo este tipo de programas?

Base: Total de las personas entrevistadas

B. Resultados de la investigación

B.2. Valoración pormenorizada

B.2.1. Oferta deportiva

B.2.2. Información general acerca del servicio

B.2.3. El proceso de inscripción

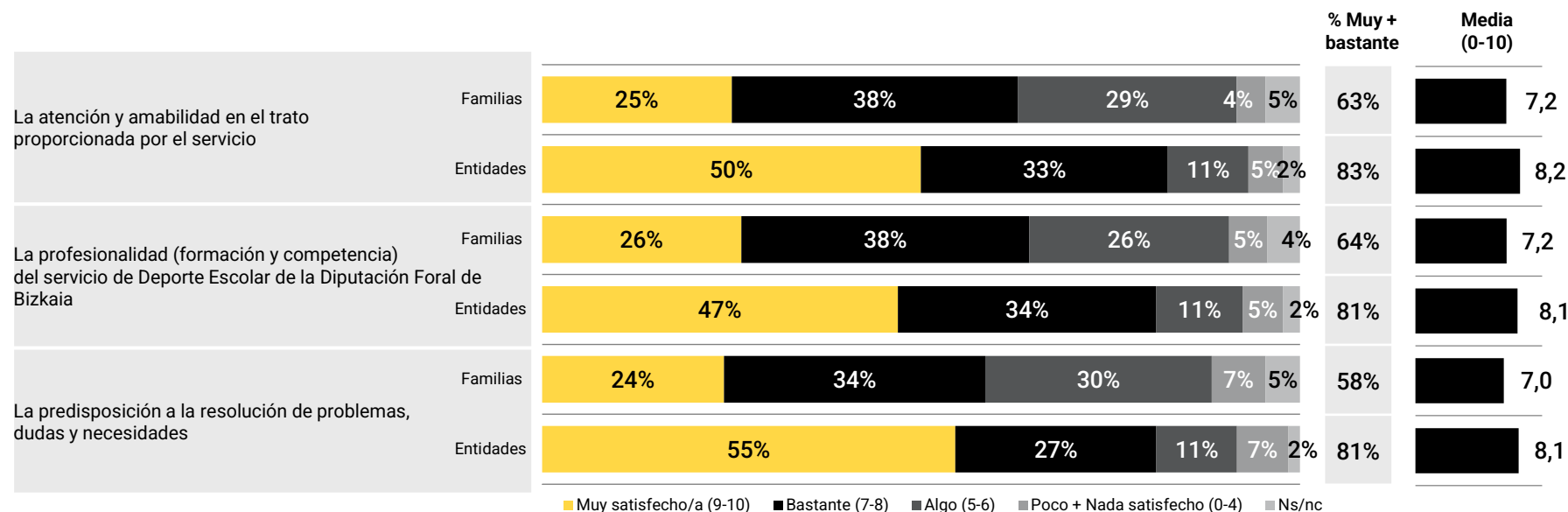
B.2.4. Avisos y comunicaciones

B.2.5. Iniciativas deportivas

B.2.6. Principales variables de satisfacción



Satisfacción con aspectos relacionados con la atención proporcionada

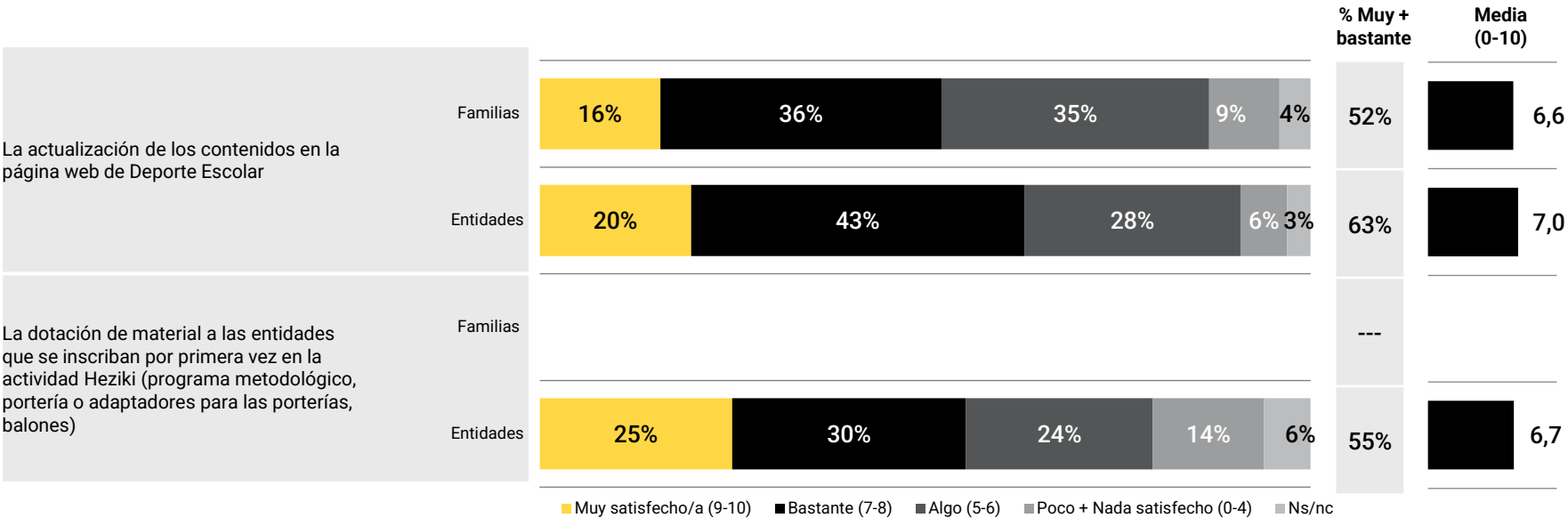


- Las entidades otorgan un mayor nivel de satisfacción a la atención proporcionada.
- La atención y la amabilidad es el aspecto mejor valorado por las entidades, mientras que para las familias es la profesionalidad del servicio y la atención y amabilidad en el trato.

(P22) - Ahora valorará una serie de aspectos que tiene que ver con la atención proporcionada por el servicio de Deporte Escolar de la Diputación Foral de Bizkaia, ¿hasta qué punto está vd. satisfecho/a en una escala del 0 "nada satisfecho/a" a 10 "muy satisfecho/a" con...?

Base: Total de entidades entrevistadas

Satisfacción con la web y equipamientos del servicio



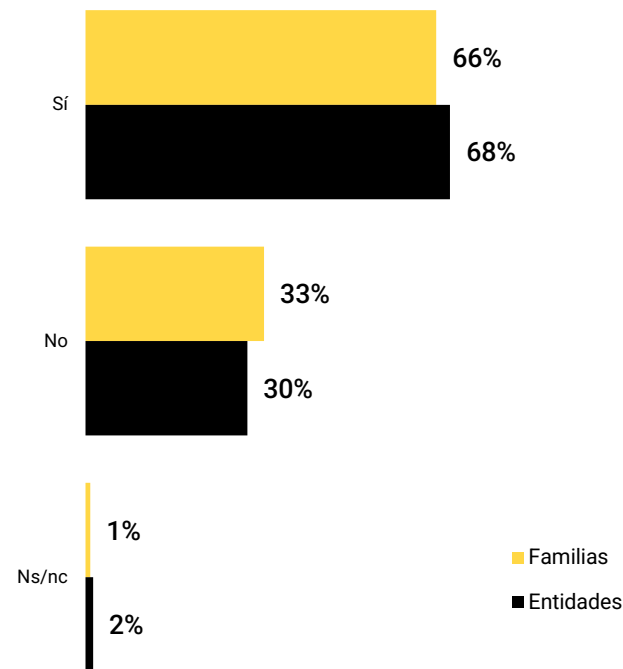
› La actualización de los contenidos de la página web obtienen unas valoraciones medias positivas, al igual que la dotación de material a las entidades que se inscriban por primera vez en la actividad Heziki.

(P23) - A continuación, valorará una serie de aspectos que tienen que ver con la web y equipamiento del servicio de Deporte Escolar de la Diputación Foral de Bizkaia, ¿hasta qué punto está vd. satisfecho/a en una escala de 0, "nada satisfecho/a" a 10, "muy satisfecho/a" con...?
Base: Total de entidades entrevistadas

Conocimiento de la App informativa



- En torno a dos tercios de las personas entrevistadas tiene conocimiento de la aplicación en la que se informa sobre la agenda de las competiciones, jornadas y eventos.



(P24A) - ¿Sabía vd. que existe una app donde se informa sobre la agenda de las competiciones, jornadas y eventos; con un buscador de modalidades deportivas?

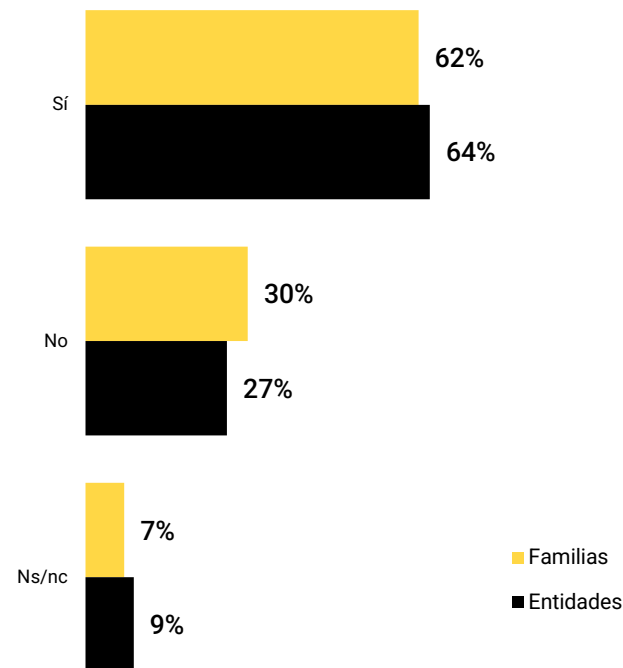
Base: Total de entidades entrevistadas

*Pregunta de nueva introducción en el cuestionario en 2026.

Conocimiento de la web de las federaciones deportivas



- Algo más del 60% de las personas entrevistadas conoce que hay una web para conocer las clasificaciones y otras informaciones adicionales relacionadas con el Deporte Escolar.

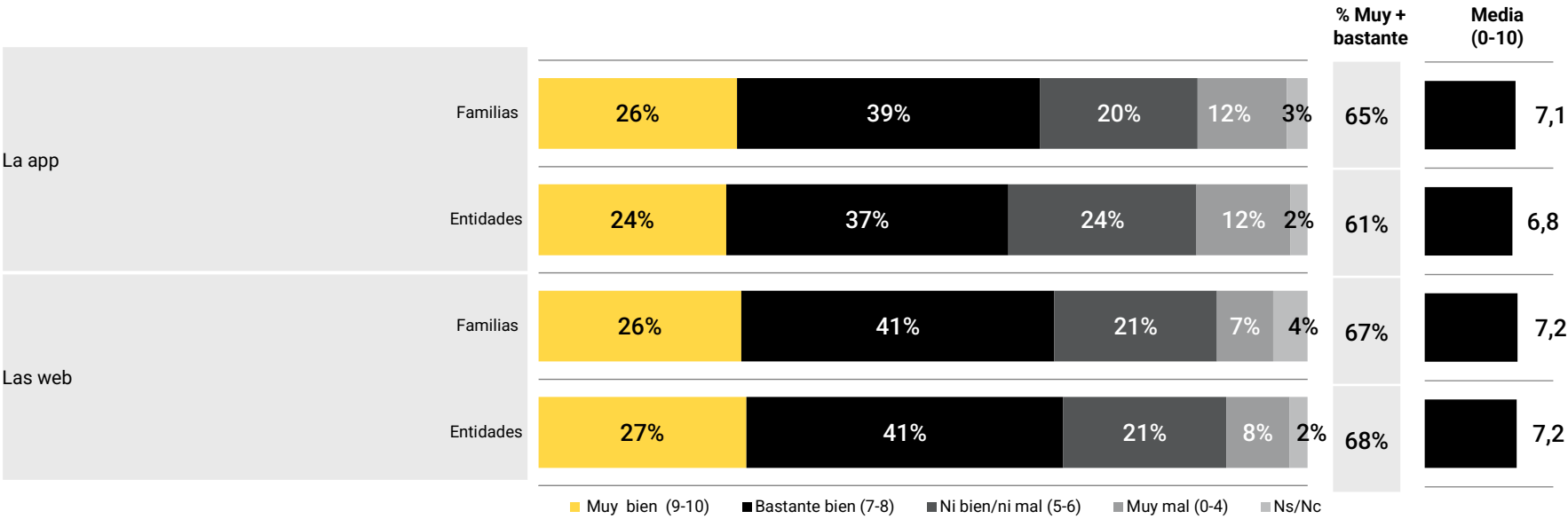


(P24B) - ¿Y el acceso a la web de las federaciones deportivas para conocer las clasificaciones y otras informaciones adicionales relacionadas con el Deporte Escolar?

Base: Total de entidades entrevistadas

*Pregunta de nueva introducción en el cuestionario en 2026.

Valoración de la app y la web



▶ Tanto la web como la app obtienen valoraciones positivas entre quienes las conocen. Las familias y las entidades valoran ligeramente mejor la web.

(P25) – Y ¿cómo valora en la escala de 0 "muy mal" a 10 "muy bien" ...?

Base: Personas entrevistadas que conocen la App y/o Web

*Pregunta de nueva introducción en el cuestionario en 2026.

B. Resultados de la investigación

B.0. Caracterización de las personas entrevistadas

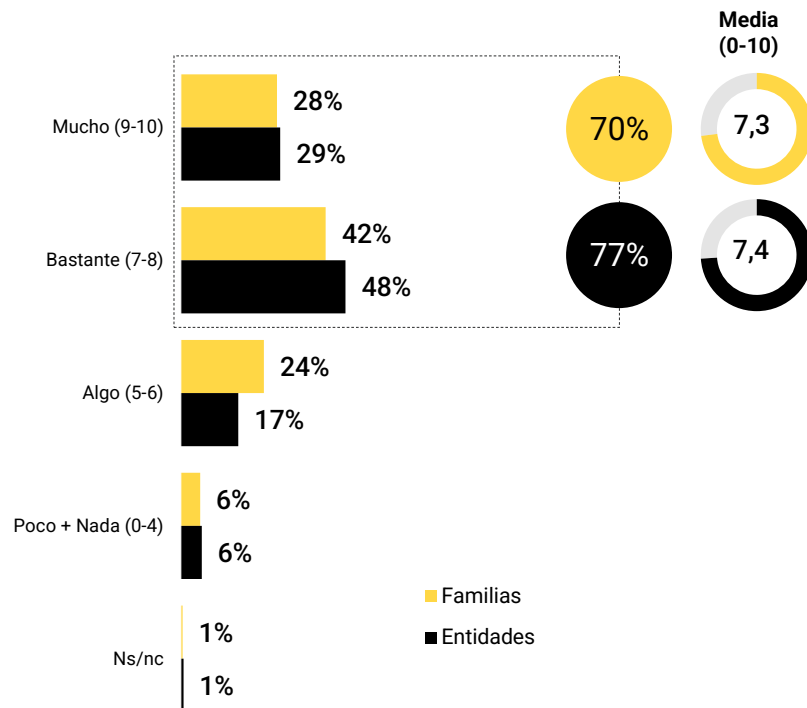
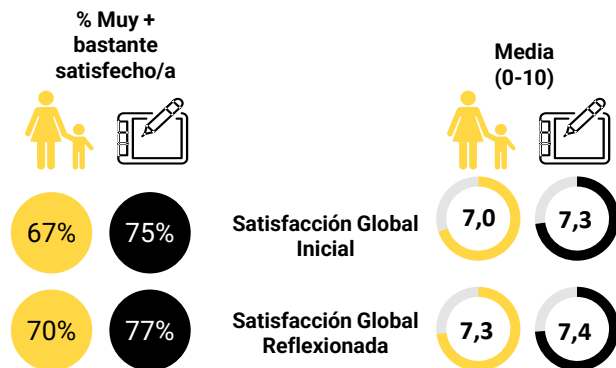
B.1. Satisfacción global inicial y recomendación

B.2. Valoración pormenorizada

B.3. Satisfacción global reflexionada

Satisfacción global final

- Tras reflexionar acerca del servicio de Deporte Escolar, tanto las familias como las entidades, declaran estar más satisfechas con el servicio.
- Aunque las entidades valoren el servicio mejor, la evolución de la satisfacción en las familias es mayor.



(P26) - Para finalizar ¿hasta qué punto está satisfecho/a con el servicio de Deporte Escolar de la Diputación Foral de Bizkaia (DFB)?

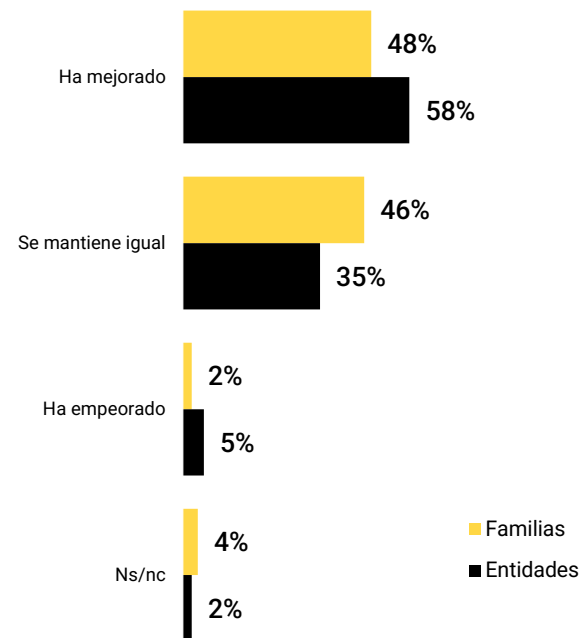
Base: Total de las personas entrevistadas

En una escala de 0 'Nada satisfecho/a' a 10 'Muy satisfecho/a'.



Evolución del servicio

- › El 48% de las familias considera que el servicio ha mejorado respecto a los últimos años, mientras que el 58% de las entidades opina lo mismo.
- › En cualquier caso, solamente el 2% de las familias y el 5% de las entidades considera que el servicio ha empeorado.



(P27)- Diría que este servicio en comparación con los últimos años...

Base: Total de las personas entrevistadas



Sugerencias de mejora

- La mayoría de las familias no es capaz de citar ninguna sugerencia de mejora.



Número medio de menciones

1,59

(P29) - Y por último, ¿se le ocurre a vd. alguna sugerencia para mejorar el servicio prestado?*

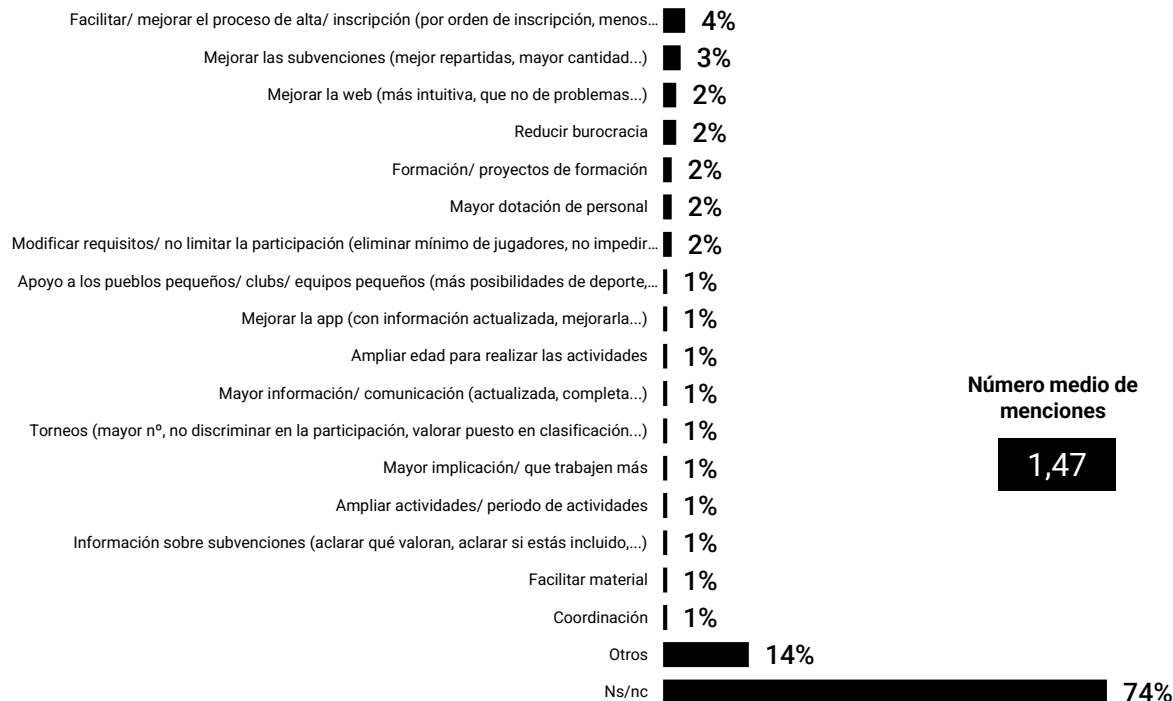
Base: Familias

* Pregunta espontánea y con posibilidad de múltiples respuestas.



Sugerencias de mejora

- Casi tres cuartos de las entidades tampoco han sabido mencionar mejoras.
- De entre quienes mencionan alguna, facilitar el proceso de inscripción es la que obtiene mayor dato porcentual.



(P29) - Y por último, ¿se le ocurre a vd. alguna sugerencia para mejorar el servicio prestado?*

Base: Entidades

* Pregunta espontánea y con posibilidad de múltiples respuestas.

C. Cumplimiento de la carta de servicios

Carta de servicios

NUESTROS COMPROMISOS



- › En las siguientes páginas profundizaremos en el cumplimiento de los compromisos recogidos en la Carta de Servicios: Deporte Escolar 2025-2026
- › Para ello, recordaremos los compromisos publicados en dicha carta y concretaremos el área o dimensión al que pertenecen, para después conocer el resultado de la encuesta de satisfacción y el cumplimiento del compromiso.

Carta de servicios

ACTIVIDADES DEPORTIVAS

NOS COMPROMETEMOS A

Ofrecer una oferta deportiva amplia y variada, con una puntuación media superior a 7,5 en la encuesta de satisfacción.

Impulsar la participación de escolares con diversidad funcional, colaborando con la Federación de Deporte Adaptado de Bizkaia, y atendiendo el 100% de las solicitudes, con una puntuación media superior a 7,5 en la encuesta de satisfacción.

Utilizar la tarjeta negra para intentar evitar comportamientos no adecuados, con una puntuación media superior a 7,5 en la encuesta de satisfacción.

Impulsar el uso del euskera entre deportistas, personal de entrenamiento, arbitraje y gestores con el programa BIKEE (Bizkaian Kirola ere Euskaraz), con una puntuación media superior a 7,5 en la encuesta de satisfacción.

Ofrecer un programa de deporte escolar con actividades de competición, participación y rendimiento, iniciación, recreativas, multideporte, así como la actividad Hezik.

CÓMO LO MEDIMOS

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la oferta deportiva.

- Porcentaje de solicitudes atendidas.
- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con el impulso en la participación de escolares con diversidad funcional.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la tarjeta negra.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con el uso del euskera entre deportistas, personal de entrenamiento, arbitraje y gestores.

Ofreciendo un programa de deporte escolar con actividades de competición, participación y rendimiento, iniciación, recreativas, multideporte, así como la actividad Hezik.

ACTIVIDADES DEPORTIVAS

NOS COMPROMETEMOS A

Ofrecer un plazo mínimo de 1 mes para realizar las inscripciones de niños y niñas en el Programa de Deporte Escolar.

Informar, como mínimo 1 día antes, a las personas responsables de las entidades, en caso de tener que suspender una actividad deportiva. Se informará por teléfono, SMS, app y página web de Deporte Escolar.

Entregar las licencias deportivas antes de la celebración de la primera jornada, a aquellas entidades que hayan realizado los trámites de manera adecuada.

Informar en la página web de Deporte Escolar sobre cómo realizar la inscripción de escolares, con una puntuación media superior a 7,5 en la encuesta de satisfacción.

CÓMO LO MEDIMOS

Tiempo ofrecido para la inscripción.

- Informando por teléfono, SMS, app y página web de la suspensión de actividades deportivas.

- Número de días que se tarda en comunicar la suspensión de la actividad deportiva con respecto a la fecha de celebración prevista.

- Número de incumplimientos en el plazo de entrega de las licencias a deportistas.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la inscripción.

Carta de servicios

SUBVENCIÓN A LAS ENTIDADES PARTICIPANTES

NOS COMPROMETEMOS A

Impulsar el deporte entre escolares de Bizkaia, subvencionando a las entidades participantes en el programa deportivo escolar.

CÓMO LO MEDIMOS

Porcentaje de subvenciones entregadas a entidades participantes en el programa deportivo escolar.

SENSIBILIZACIÓN Y DIVULGACIÓN

NOS COMPROMETEMOS A

Proporcionar a todas las personas responsables de deportistas la información "Claves para el deporte escolar" al darse de alta en el Programa de Deporte Escolar.

CÓMO LO MEDIMOS

Porcentaje de personas responsables legales a quienes se facilita la información.

TODOS LOS SERVICIOS

NOS COMPROMETEMOS A

Atender a las personas usuarias de forma personalizada, amable, profesional y dispuesta a resolver dudas o problemas, con una puntuación media superior a 7 en la encuesta de satisfacción.

Informar al inicio del curso, a todas las personas usuarias del Programa de Deporte Escolar en la web de Deporte Escolar sobre objetivos, actividades deportivas, formativas, inscripción, autorizaciones, seguro médico, etc.

Mantener actualizada la página web de Deporte Escolar, con una puntuación media superior a 7 en la encuesta de satisfacción.

Disponer de una app que informe sobre la agenda de las competiciones, jornadas y eventos; con un buscador de las modalidades deportivas; y un acceso a la web de las federaciones deportivas para conocer las clasificaciones y otras informaciones, con una puntuación media superior a 7 en la encuesta de satisfacción.

CÓMO LO MEDIMOS

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con el trato amable, y disposición a resolver dudas y problemas.

Informando en la web al inicio del curso.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la página web.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la app.

Carta de servicios

› Recogemos a continuación un cuadro indicativo de cara a comprobar el cumplimiento de los indicadores recientemente analizados:

COMPROMISO	CÓMO LO MEDIMOS	RESULTADO	
Ofrecer una oferta deportiva amplia y variada	Con una puntuación media superior al 7,5 en la encuesta de satisfacción	7,6 Familias Entidades	 CUMPLIMIENTO 7,3 7,8
Impulsar la participación de Escolares con diversidad funcional, colaborando con la federación de Deporte Adaptado de Bizkaia y atendiendo el 100% de las solicitudes	Con una puntuación media superior al 7,5 en la encuesta de satisfacción	7,9 Familias Entidades	 CUMPLIMIENTO 8,0 7,8
Utilizar la tarjeta negra para intentar evitar comportamientos no adecuados	Con una puntuación media superior al 7,5 en la encuesta de satisfacción	8,6 Familias Entidades	 CUMPLIMIENTO 8,7 8,4
Impulsar el uso del euskera entre deportistas, personal de entrenamiento, arbitraje y gestores con el programa BIKEE	Con una puntuación media superior al 7,5 en la encuesta de satisfacción	7,8 Familias Entidades	 CUMPLIMIENTO 8,0 7,6

Carta de servicios

› Recogemos a continuación un cuadro indicativo de cara a comprobar el cumplimiento de los indicadores recientemente analizados:

COMPROMISO	CÓMO LO MEDIMOS	RESULTADO	
Informar en la página web de Deporte Escolar sobre cómo realizar la inscripción de Escolares	Con una puntuación media superior al 7,5 en la encuesta de satisfacción	6,8 Familias Entidades	 INCUMPLIMIENTO 6,6 6,9
Atender a las personas usuarias de forma personalizada, amable, profesional y dispuesta a resolver dudas o problemas	Con una puntuación media superior al 7 en la encuesta de satisfacción	7,6 Familias Entidades	 CUMPLIMIENTO 7,1 8,1
Mantener actualizada la página web de Deporte Escolar	Con una puntuación media superior al 7 en la encuesta de satisfacción	6,8 Familias Entidades	 INCUMPLIMIENTO 6,6 7,0
Disponer de una app que informe sobre la agenda de las competiciones jornadas y eventos; con un buscador de las modalidades deportivas; y un acceso a la web de las federaciones deportivas	Con una puntuación media superior al 7 en la encuesta de satisfacción	7,1 Familias Entidades	 CUMPLIMIENTO 7,2 7,0

D. Consideraciones finales

¿CUÁL ES EL IMPACTO SOCIAL DEL SERVICIO?

**TANTO LAS ENTIDADES COMO LAS FAMILIAS
VALORAN DE FORMA MUY POSITIVA EL USO DE LA
TARJETA NEGRA**

Un éxito para la detección y prevención de comportamientos no educativos durante la competición.

AL IGUAL QUE LA HERRAMIENTA KIROLA ON

Que se establece como la herramienta de referencia institucional contra la violencia en el Deporte base.

GANAN RELEVANCIA EL DEPORTE ADAPTADO

La colaboración con la federación se identifica como el eje más valioso para asegurar una inclusión real y efectiva.

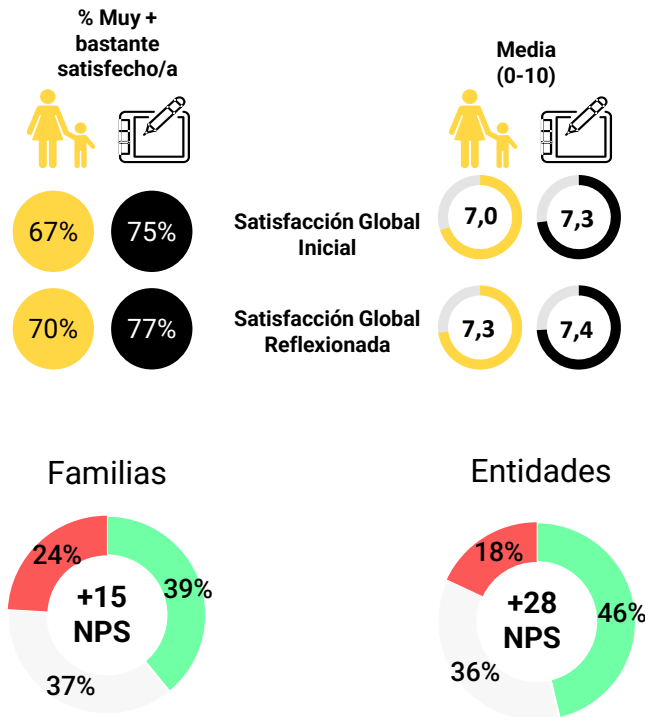
¿CUÁL ES EL IMPACTO SOCIAL DEL SERVICIO?

**EL PROGRAMA BIKEE MUESTRA UNA GRAN
ADECUACIÓN**

Y cuenta con un amplio margen de crecimiento en lo que respecta a su difusión, ya que todavía existe cierto grado de desconocimiento entre las familias

¿Cuál es la satisfacción con el servicio de Deporte Escolar?

- Las personas entrevistadas muestran unos niveles de satisfacción elevados con el servicio.
- El índice de recomendación neta es positivo, de +15 para las familias y +28 para las entidades.



En términos generales, el servicio de DEPORTE ESCOLAR
recibe una **valoración notable.**

www.ikerfel.es

Madrid

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

Bilbao

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