

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS DE LA SECCIÓN DE DEPORTE MUNICIPAL E INFRAESTRUCTURA DEPORTIVAS

Mayo 2025



A Planteamiento metodológico: Ficha técnica

B Resultados de la investigación

B.0. Relación con la sección

B.1. Satisfacción global inicial y recomendación

B.2. Satisfacción pormenorizada

B.2.1. Información proporcionada por la sección

B.2.2. La herramienta Kirolbide Pro

B.2.3. El servicio y la atención proporcionada por la sección

B.2.4. Gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias y consultas

B.3. Satisfacción final

C Cumplimiento de la carta de servicios

A. Planteamiento metodológico: Ficha técnica

Tipo de estudio



Cuantitativo

Técnica empleada



Entrevista Online con modelo de cuestionario estructurado (CAWI), con posterior refuerzo telefónico (CATI)

Detalle del planteamiento Metodológico



51 Entrevistas Online y telefónicas a técnicos/as y responsables del área relacionados con la sección de Deporte Municipal e Infraestructuras Deportivas. Se ha utilizado una Base de Datos proporcionada por la sección de 157 registros, lo que suponen un error muestral de $\pm 11,5\%$ para un nivel de confianza de **95,5% 2σ** .

Universo de análisis



Técnicos/as y contactos del área relacionados con la sección de Deportes Municipal e Infraestructuras Deportivas

Realización trabajo de campo



Marzo y abril
2025

B. Resultados de la investigación

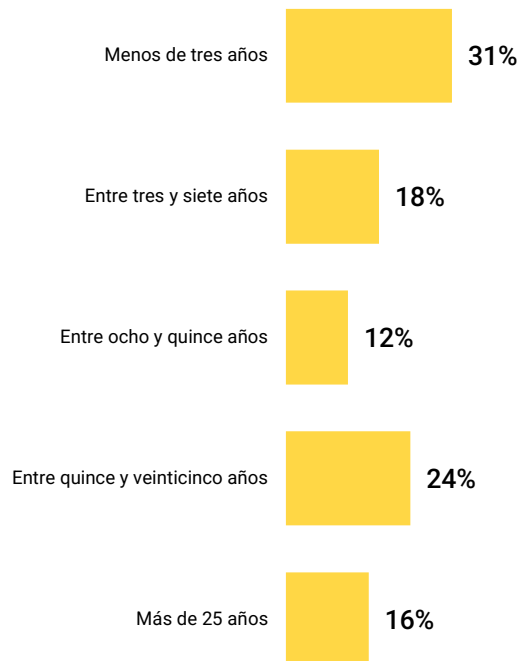
B.0. Relación con la sección

B.1. Satisfacción global inicial y recomendación

B.2. Satisfacción pormenorizada

B.3. Satisfacción final

Antigüedad de la relación con la sección

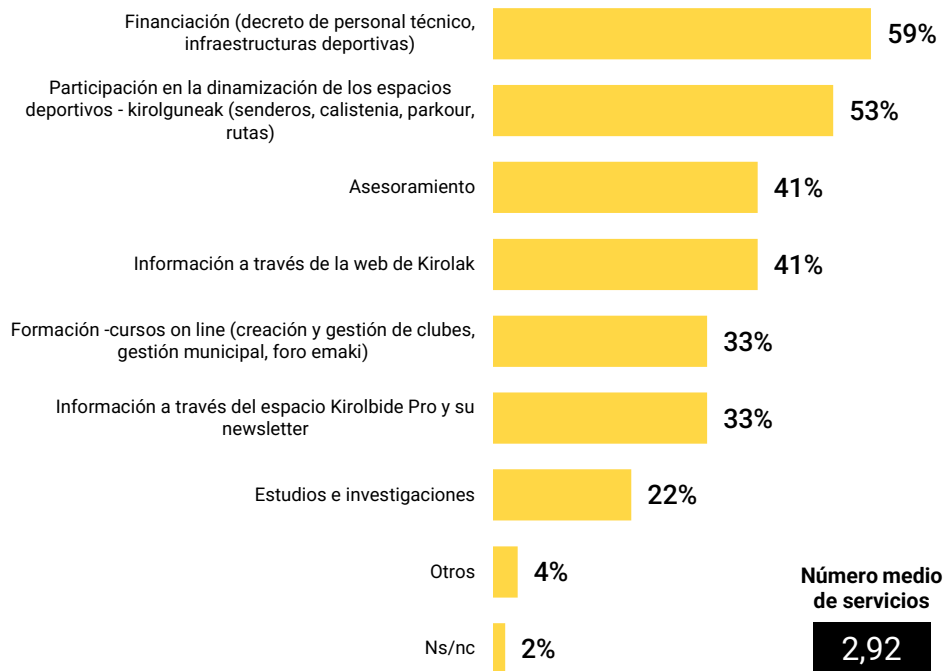


(P01) - ¿Desde hace cuánto tiempo desarrollas tu labor actual? (Antigüedad)

Base: Total de personas entrevistadas

* Pregunta de respuesta simple.

Servicios solicitados o utilizados



Número medio
de servicios

2,92

(P02) - ¿Qué tipo de servicios has solicitado /utilizado desde la sección de Deporte Municipal e Infraestructuras Deportivas de la Diputación Foral de Bizkaia?*

Base: Total de personas entrevistadas

* Pregunta abierta y de respuesta múltiple donde los resultados pueden sumar más de 100%.

B. Resultados de la investigación

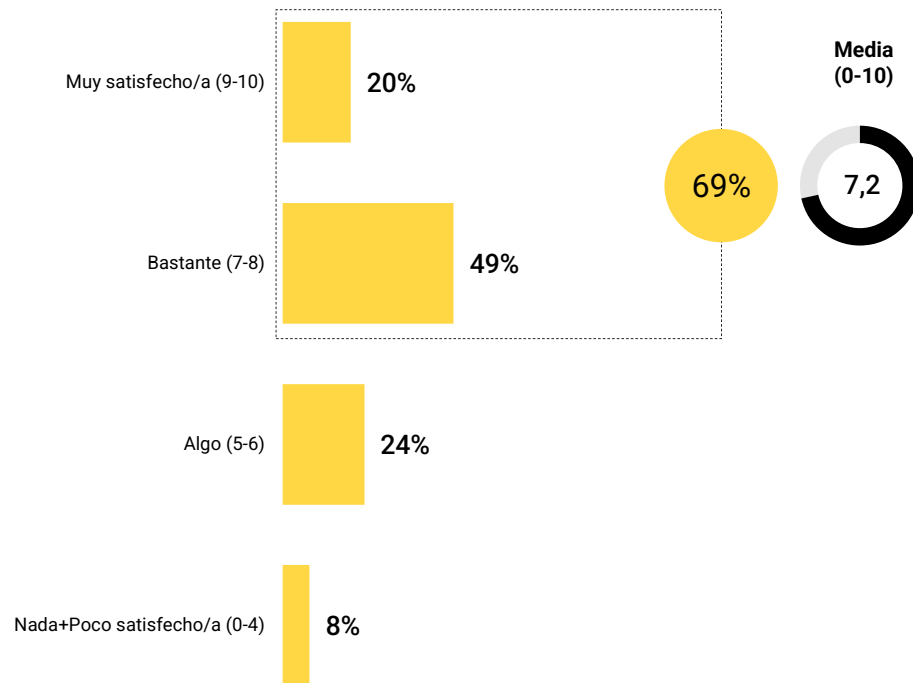
B.0. Relación con la sección

B.1. Satisfacción global inicial y recomendación

B.2. Satisfacción pormenorizada

B.3. Satisfacción final

Satisfacción global inicial con los servicios de la sección

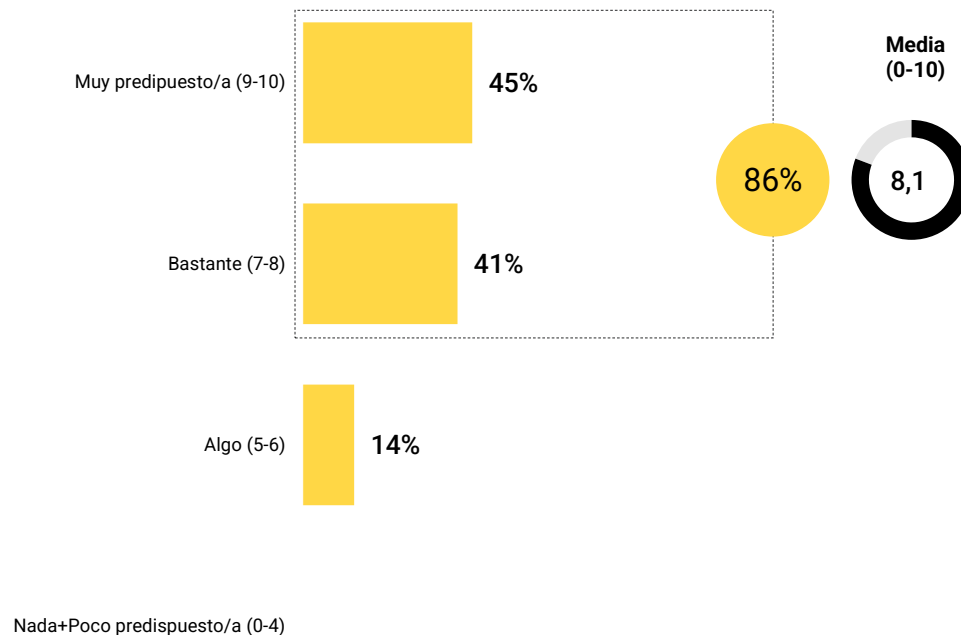


(P1) - Para comenzar, me gustaría conocer ¿hasta qué punto estas globalmente satisfecho/a con los servicios que presta la sección de Deporte Municipal e Infraestructuras Deportivas? En una escala de 0 "nada satisfecho/a" a 10 "muy satisfecho/a".

Base: Total de personas entrevistadas

* Dada la reducida base muestral, no se ha procedido a analizar las valoraciones negativas.

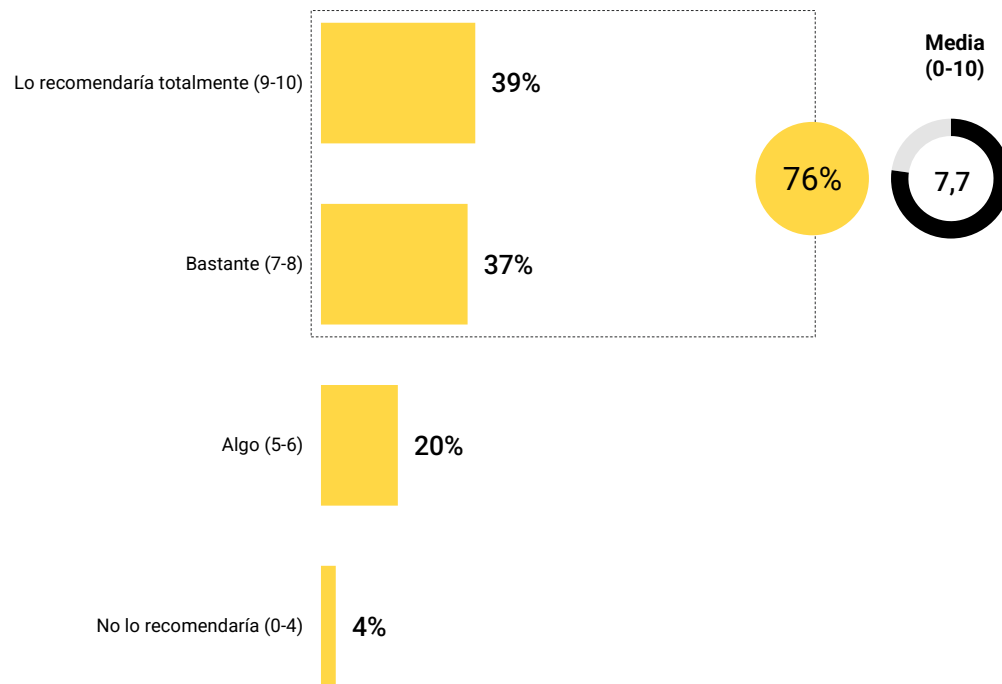
Predisposición a seguir utilizando el servicio



(P2) - ¿En qué medida estarías predispuesto/a a seguir utilizando este/estos servicio/s?

Base: Total de personas entrevistadas

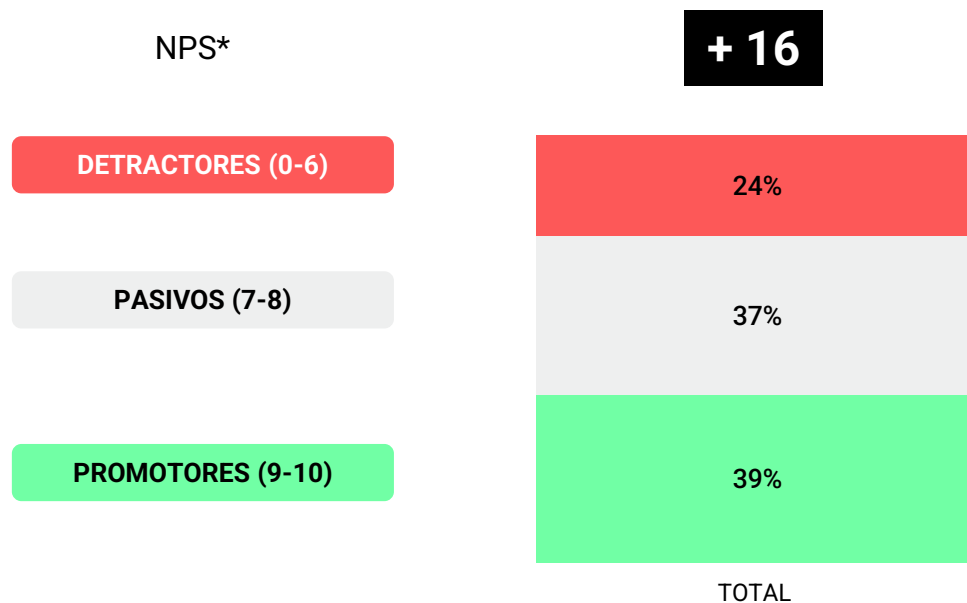
Nivel de recomendación del servicio



(P3) - ¿En qué medida recomendarías este/estos servicios a compañeros/as?

Base: Total de personas entrevistadas

Nivel de recomendación del servicio



(P3) - ¿En qué medida recomendarías este/estos servicios a compañeros/as?

Base: Total de personas entrevistadas

* Net Promotor Score: % Promotores - % Detractores.

B. Resultados de la investigación

B.2. Satisfacción pormenorizada

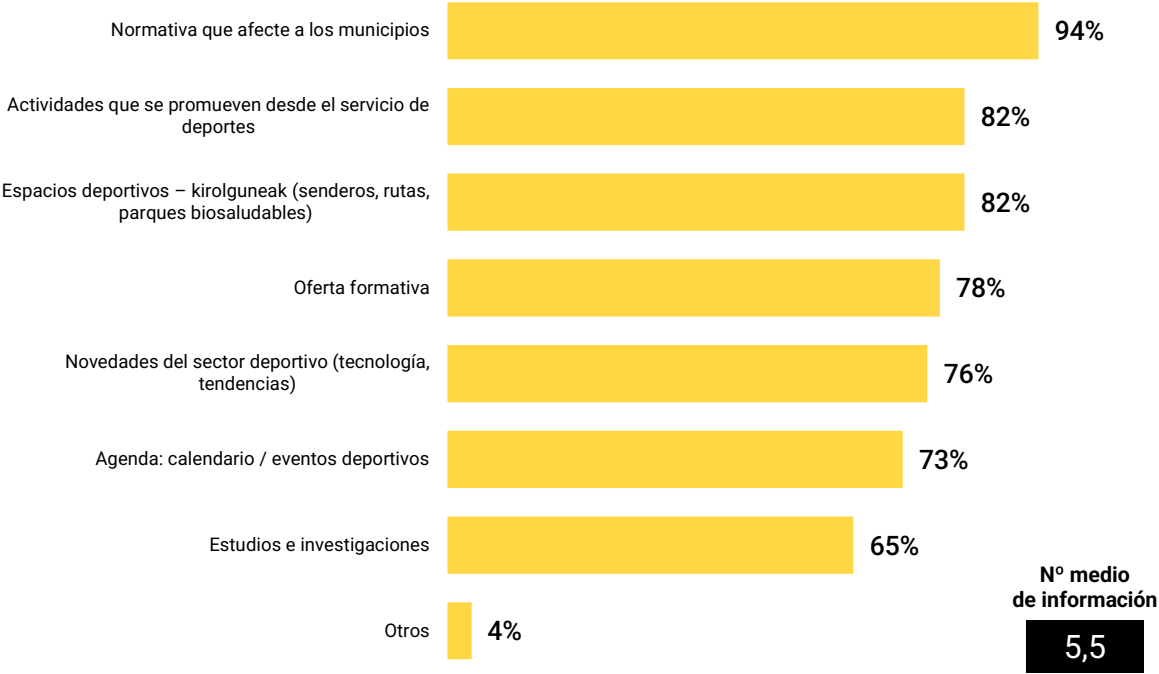
B.2.1. Información proporcionada por la sección

B.2.2. La herramienta Kirolbide Pro

B.2.3. El servicio y la atención proporcionada por la sección

B.2.4. Gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias y consultas

Información proporcionada por Deporte Municipal e Infraestructuras Deportivas

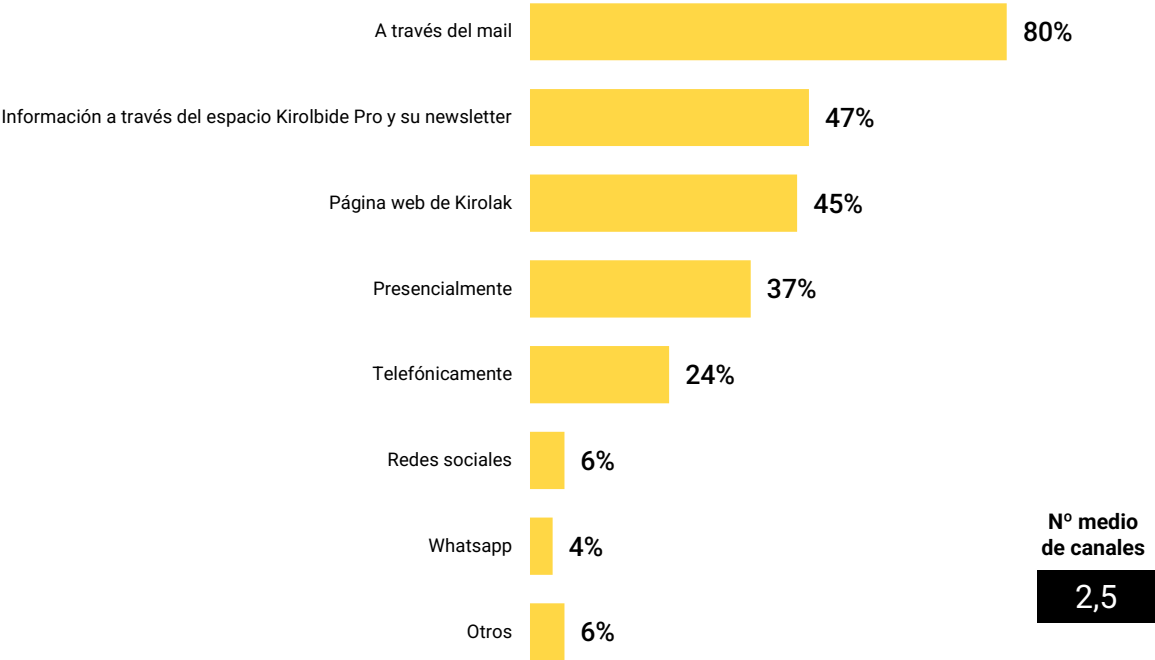


(P4) - ¿Qué información crees que debería proporcionar la sección de Deporte Municipal e Infraestructuras Deportivas?*

Base: Total de personas entrevistadas

* Pregunta sugerida y de respuesta múltiple donde los resultados pueden sumar más de 100%.

Canales adecuados para recibir información sobre las actividades y la normativa

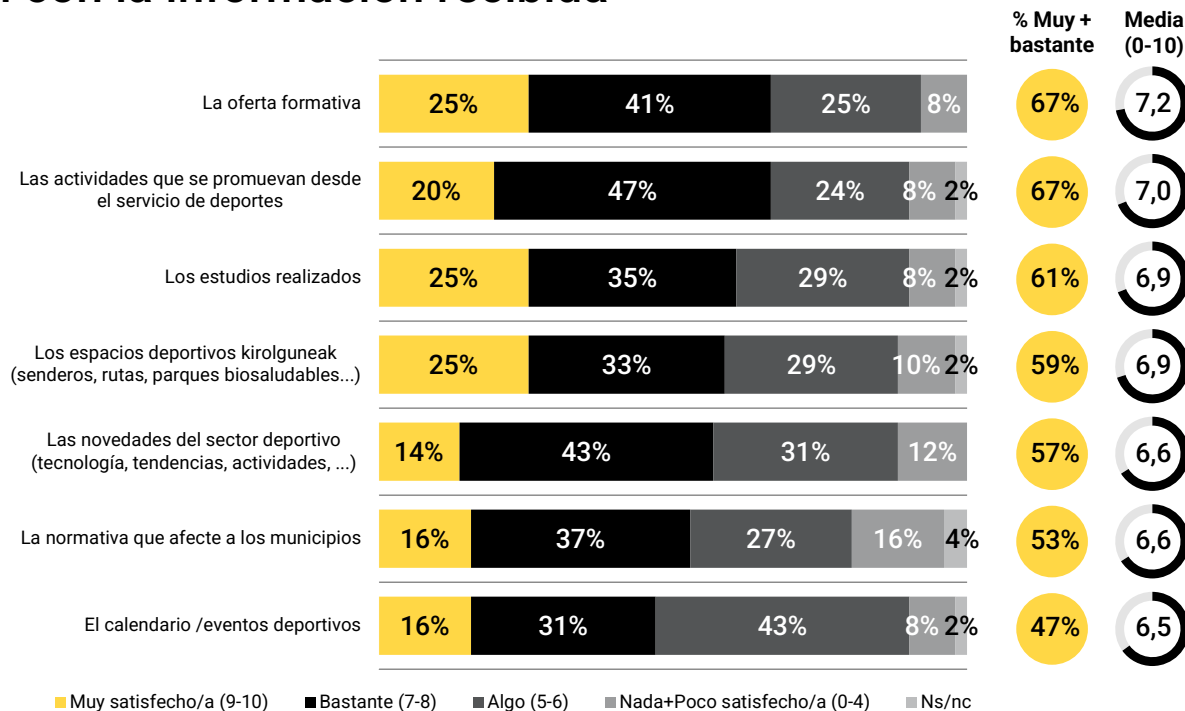


(P5) - ¿Cuáles de los siguientes canales consideras más adecuados para que las personas usuarias puedan recibir información sobre las actividades y la normativa deportiva? *

Base: Total de personas entrevistadas

* Pregunta sugerida y de respuesta múltiple donde los resultados pueden sumar más de 100%.

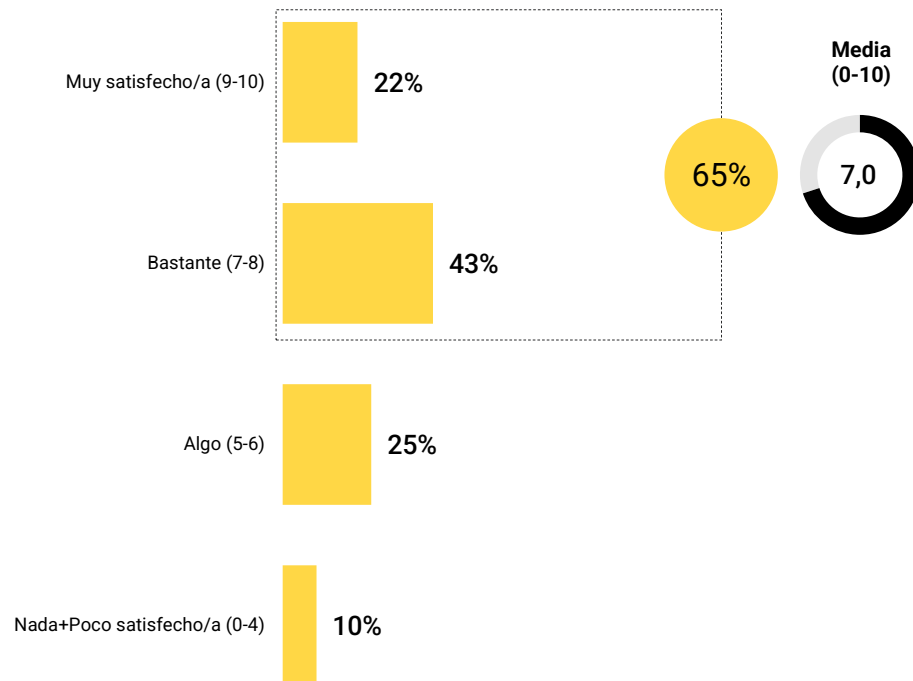
Satisfacción con la información recibida



(P6) - ¿En qué medida estás satisfecho/a con la información recibida de los siguientes temas? En una escala de 0 "nada satisfecho/a" a 10, "Muy satisfecho/a"

Base: Total de personas entrevistadas

Satisfacción general con la información proporcionada



(P7) - Y en general, ¿en qué medida estás satisfecho/a con la información proporcionada por la sección de Deporte Municipal e Infraestructuras Deportivas?

Base: Total de personas entrevistadas

B. Resultados de la investigación

B.2. Satisfacción pormenorizada

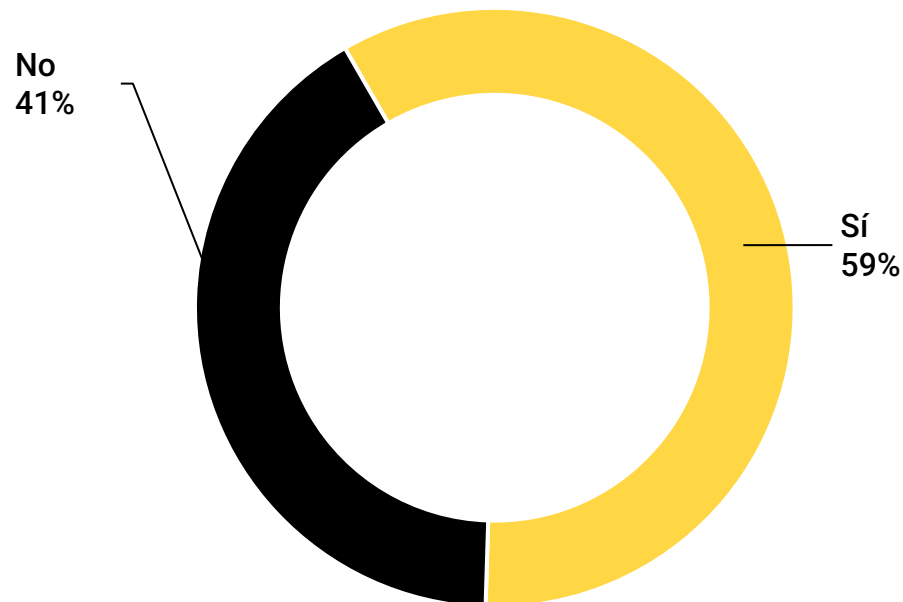
B.2.1. Información proporcionada por la sección

B.2.2. La herramienta Kirolbide Pro

B.2.3. El servicio y la atención proporcionada por la sección

B.2.4. Gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias y consultas

Notoriedad de la herramienta Kirolbide Pro



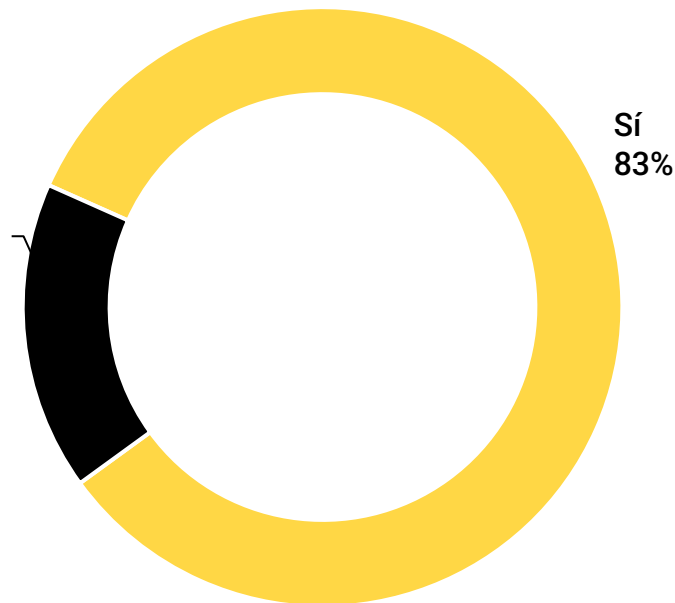
(P8) - ¿Conoces la herramienta Kirolbide pro?

Base: Total de personas entrevistadas

Uso de la herramienta Kirolbide Pro



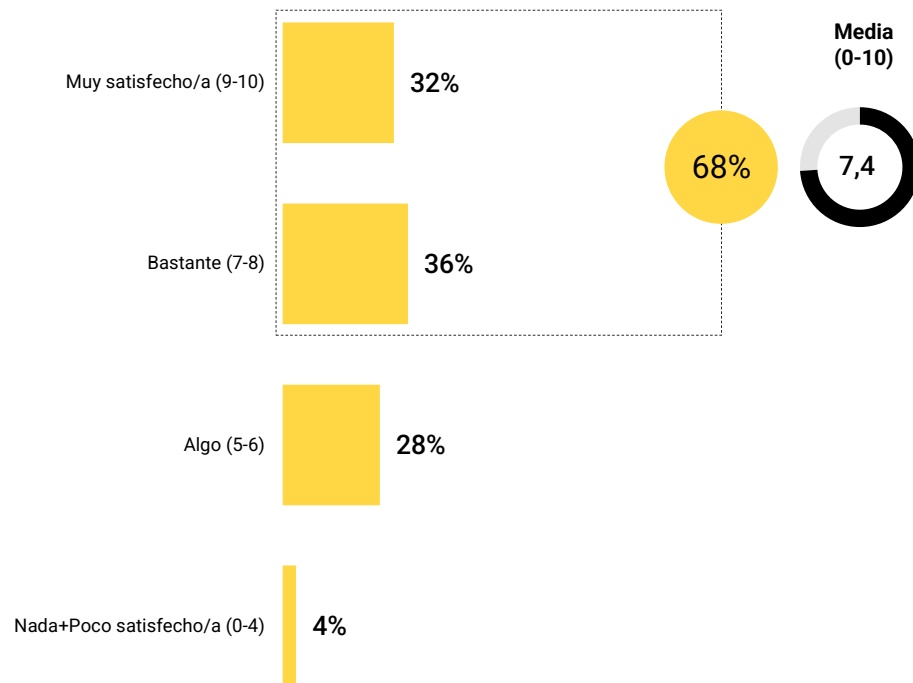
No
17%



(P9A) - ¿Y lo ha utilizados en alguna ocasión?

Base: Personas que conocen la herramienta Kirolbide Pro

Satisfacción con la herramienta Kirolbide Pro

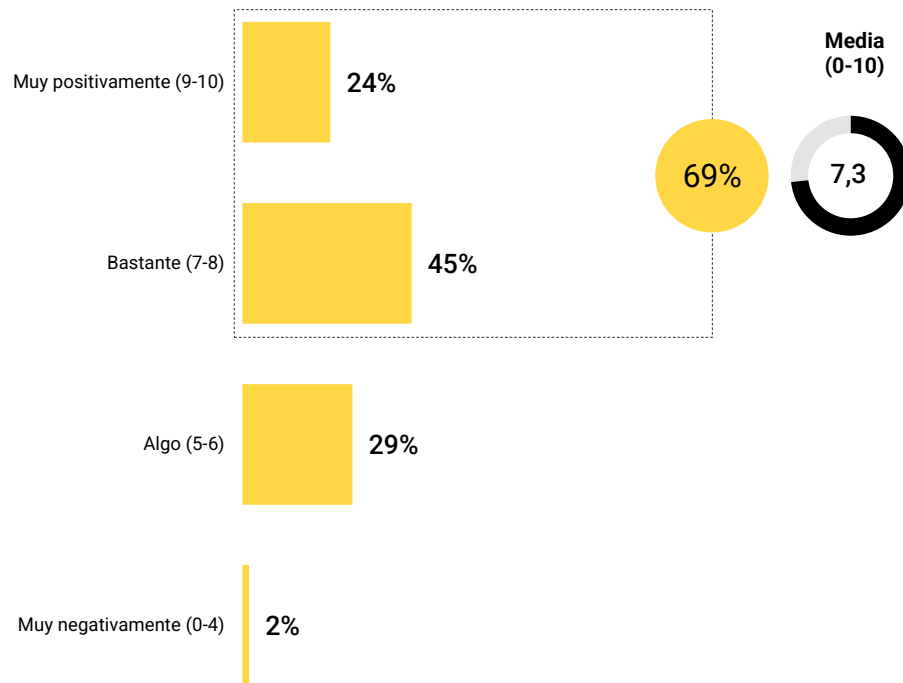


(P9B) - ¿En qué medida estás satisfecho/a con la herramienta Kirolbide pro?

Base: Personas que han utilizado la herramienta Kirolbide Pro *

* Base muestral reducida, por lo que los resultados se deben de analizar con cautela.

Valoración de la herramienta Kirolbide Pro



(P9) - Independientemente de que lo conozca o no, Kirolbide pro es una herramienta que además de poder personalizar todos tus contenidos y newsletter, también permite encontrar información relevante y específica tanto para profesionales del deporte, como para personas que buscan información de las diferentes temáticas deportivas, agenda deportiva, eventos... ¿cómo valoras esta herramienta?

Base: Total de personas entrevistadas

B. Resultados de la investigación

B.2. Satisfacción pormenorizada

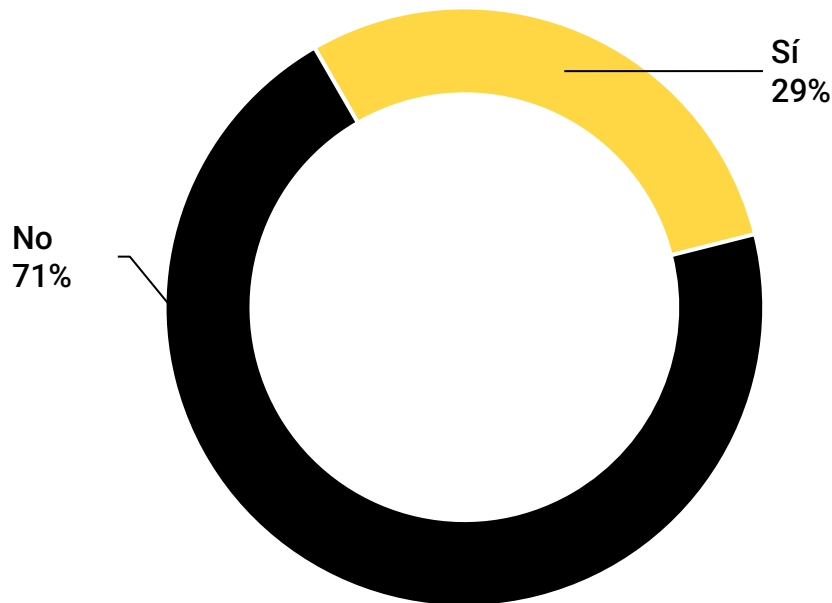
B.2.1. Información proporcionada por la sección

B.2.2. La herramienta Kirolbide Pro

B.2.3. El servicio y la atención proporcionada por la sección

B.2.4. Gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias y consultas

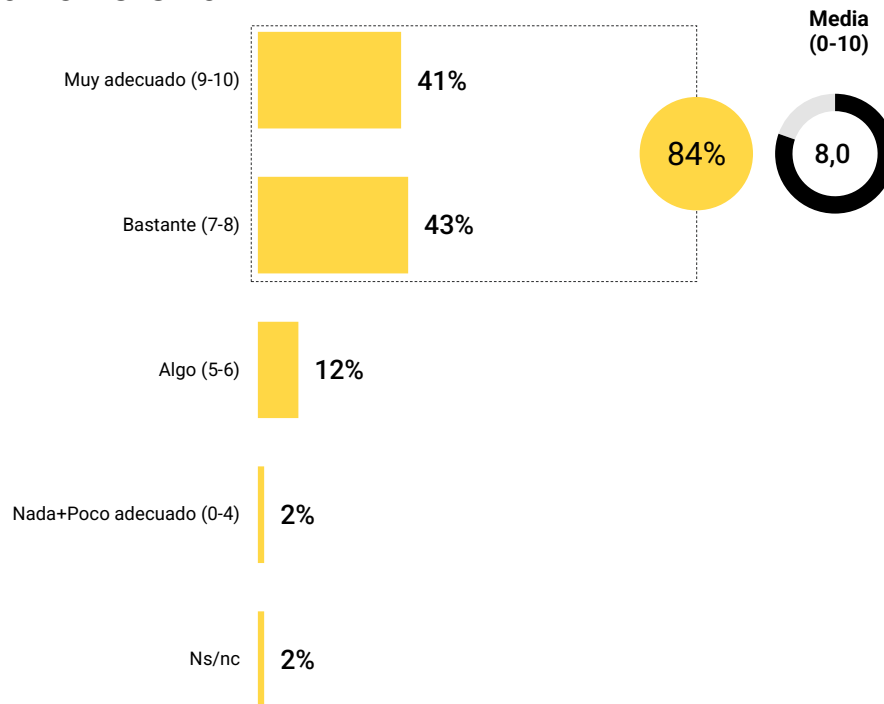
Conocimiento del servicio relativo al análisis de las necesidades deportivas de las personas con diversidad funcional



(P10) - ¿Conoces el servicio que presta la sección de deporte municipal e infraestructuras deportivas en el que analizan las necesidades deportivas de las personas con diversidad funcional en el municipio con el objetivo de ofrecer un servicio más adaptado a estas personas?

Base: Total de personas entrevistadas

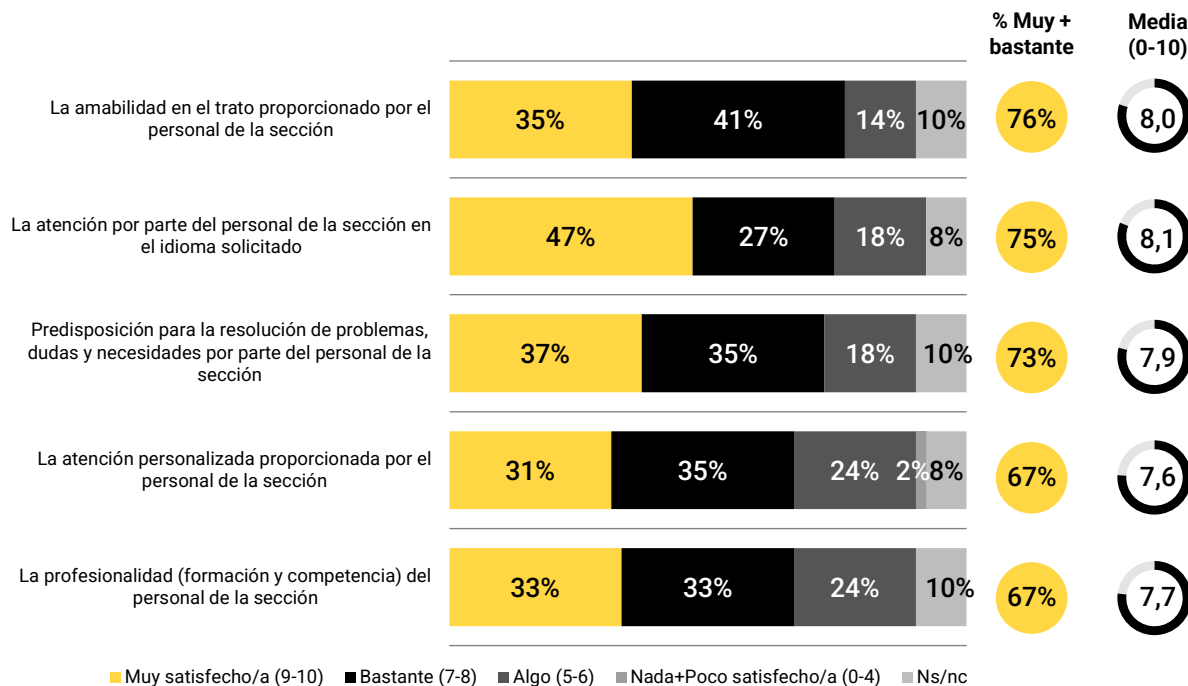
Adecuación del servicio relativo al análisis de las necesidades deportivas de las personas con diversidad funcional



(P11) - Y, ¿en qué medida consideras adecuado que la sección de deporte municipal e infraestructuras deportivas ofrezca este servicio?

Base: Total de personas entrevistadas

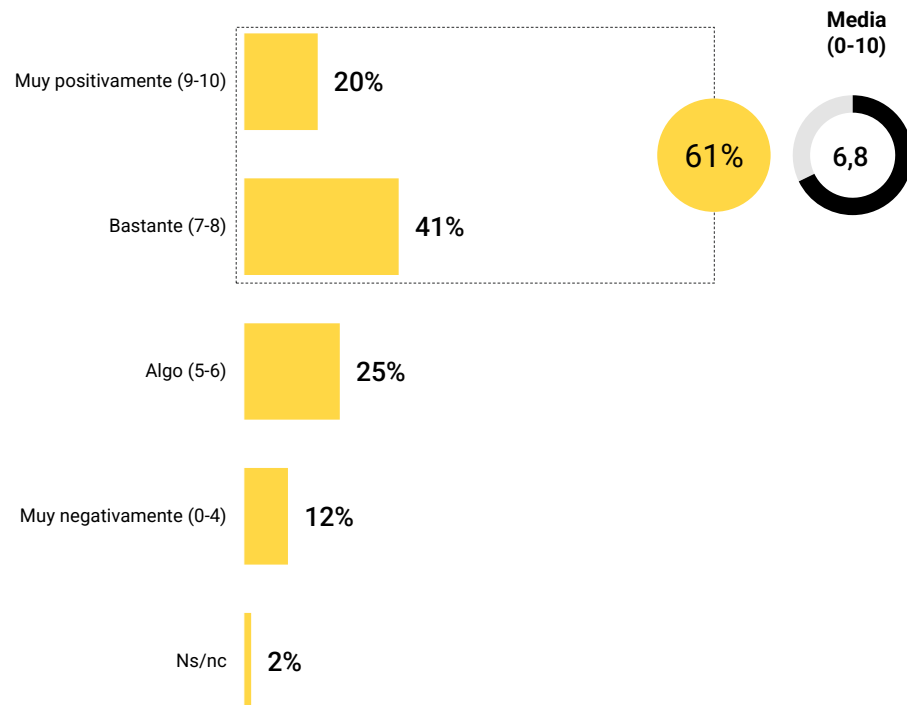
Satisfacción con la atención proporcionada por el personal de la sección



(P12) - ¿En qué medida te encuentras satisfecho/a con los siguientes aspectos relacionados con la atención proporcionada por el personal de la sección de Deporte Municipal e Infraestructuras Deportivas de la Diputación Foral de Bizkaia?

Base: Total de personas entrevistadas

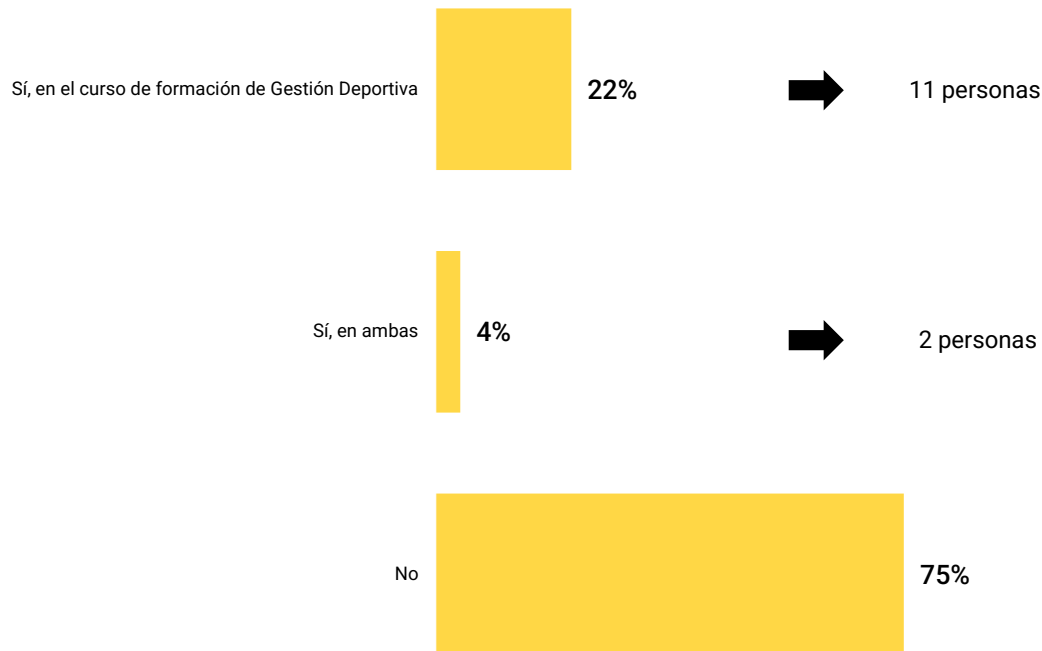
Valoración de la coordinación de la sección con otros ámbitos o instituciones



(P15) - ¿Cómo valoras la coordinación de la sección con otros ámbitos o instituciones (Ayuntamientos, Gobierno Vasco, centros, partners, entidades deportivas) para el fomento de la práctica deportiva y nuevas iniciativas?

Base: Total de personas entrevistadas

Participación en los cursos de formación de gestión deportiva y gestión de clubes

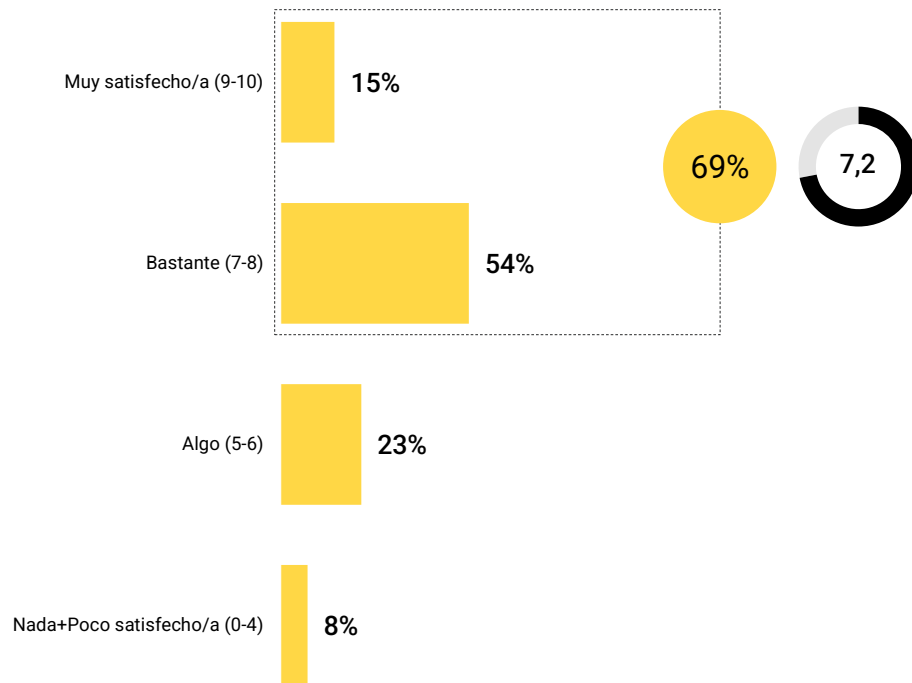


(P13) - Actualmente la sección de Deporte Municipal e Infraestructuras Deportivas de la Diputación Foral de Bizkaia ofrece dos cursos de formación: el curso de formación de gestión deportiva y el curso de formación de creación y gestión de clubes. ¿Has participado en alguno de ellos?

Base: Total de personas entrevistadas

* Omitimos la valoración del curso de formación de Creación y Gestión de Clubes debido a la extremadamente reducida base muestral de personas que han cursado esta formación.

Satisfacción con el curso de Gestión Deportiva



* Omitimos la valoración del curso de formación de Creación y Gestión de Clubes debido a la base muestral de personas extremadamente reducida que han cursado esta formación. Por lo que los resultados se deben de analizar con cautela.

(P14) - ¿En qué media te encuentras satisfecho/a con los cursos de formación en los que ha participado?

Base: Personas que han participado en el curso de Gestión Deportiva

B. Resultados de la investigación

B.2. Satisfacción pormenorizada

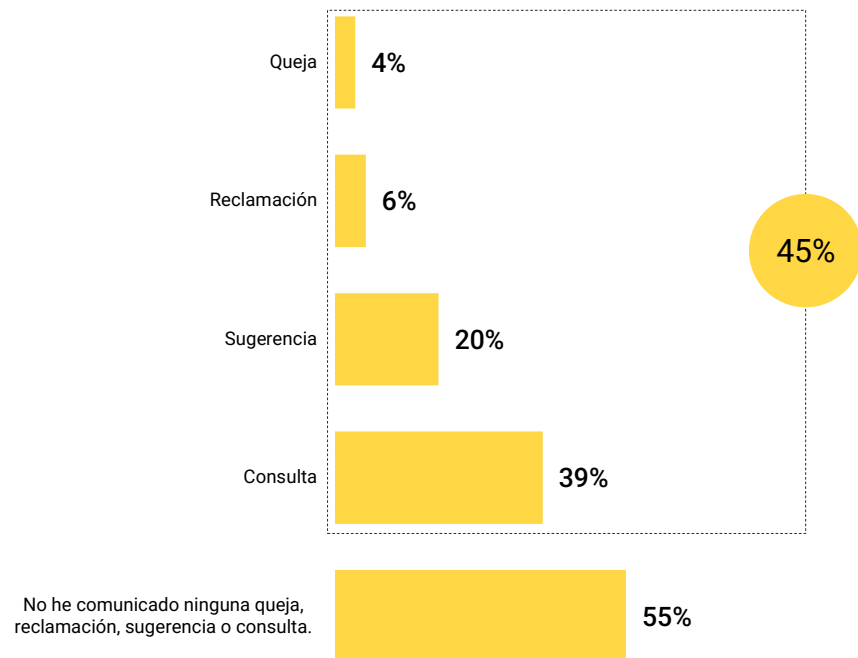
B.2.1. Información proporcionada por la sección

B.2.2. La herramienta Kirolbide Pro

B.2.3. El servicio y la atención proporcionada por la sección

B.2.4. Gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias y consultas

Comunicación de quejas, reclamaciones, sugerencias o consultas

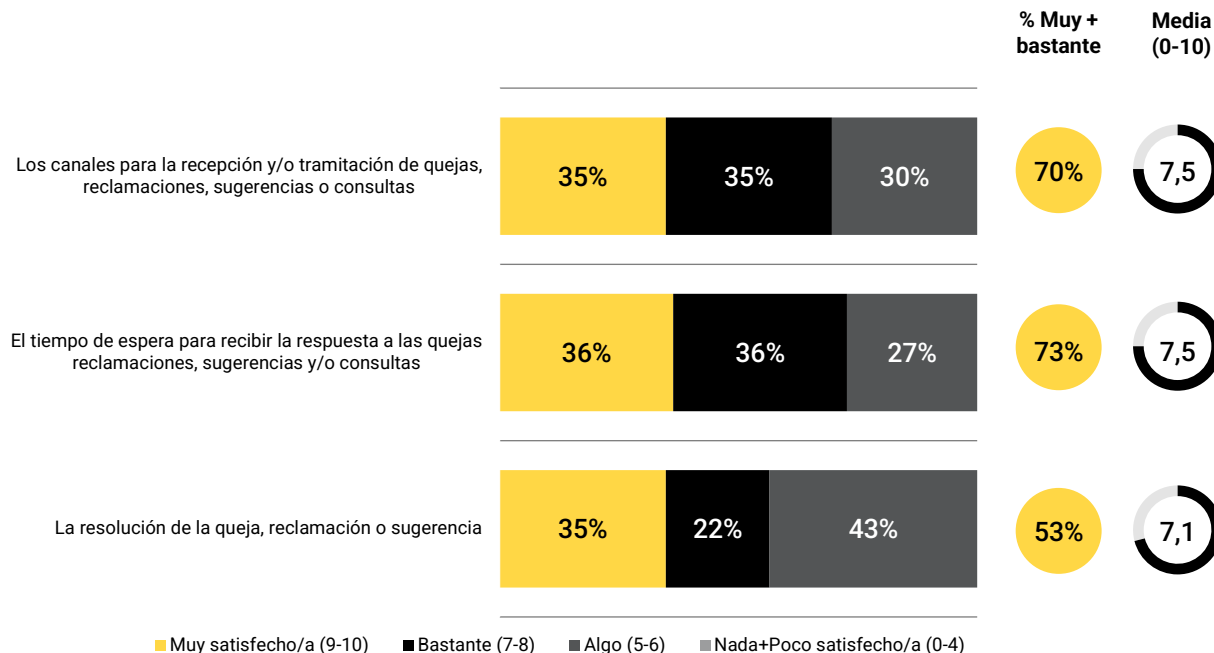


(P16) - Si prestamos atención a quejas, reclamaciones, sugerencias o consultas. ¿Has comunicado o realizado en alguna ocasión alguna queja, reclamación, sugerencia o consulta?*

Base: Total de personas entrevistadas

* Pregunta sugerida y de respuesta múltiple donde los resultados pueden sumar más de 100%.

Satisfacción con los aspectos relativos a la gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias o consultas



(P19) - ¿En qué medida estás satisfecho/a con los siguientes aspectos relativos a la gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias y consultas a la sección de Deporte Municipal e Infraestructuras Deportivas?

Base: Personas que han presentado alguna queja, reclamación, sugerencia o consulta

* Base muestral reducida, por lo que los resultados se deben de analizar con cautela.

B. Resultados de la investigación

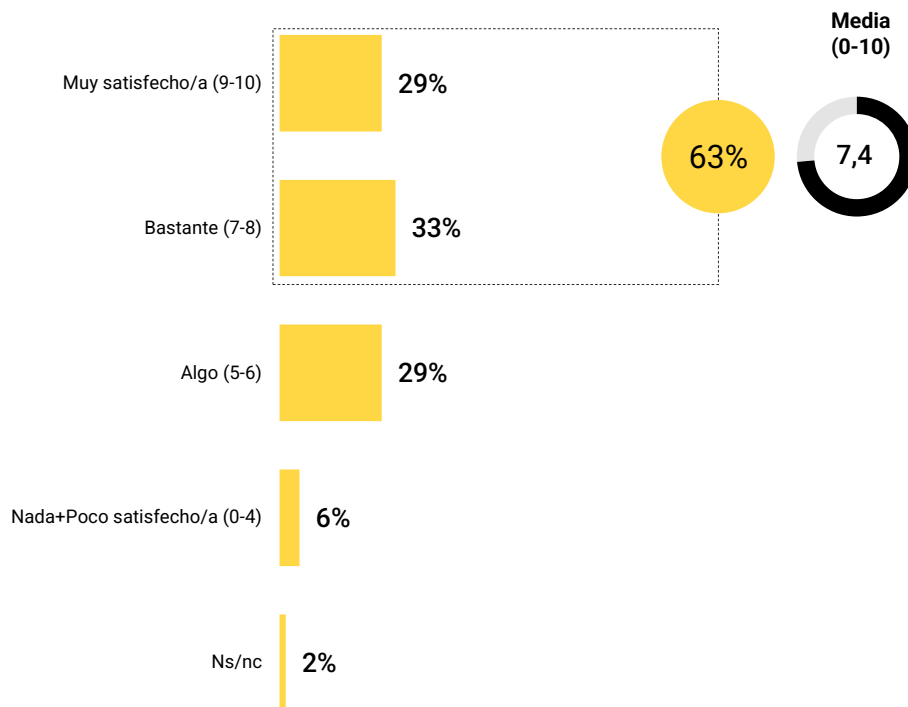
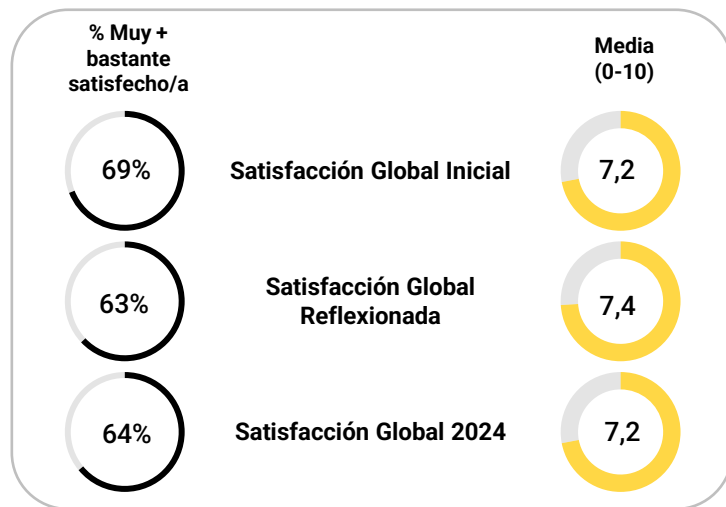
B.0. Relación con la sección

B.1. Satisfacción global inicial y recomendación

B.2. Satisfacción pormenorizada

B.3. Satisfacción final

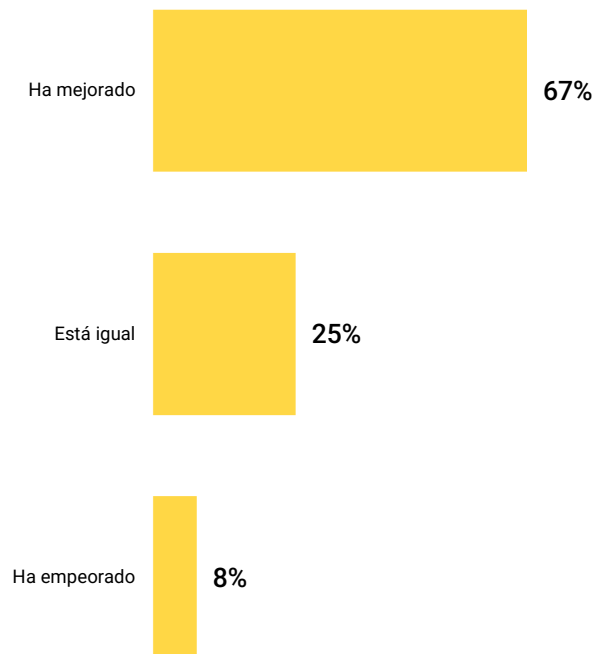
Satisfacción global reflexionada



(P20) - Y para finalizar, ¿hasta qué punto estás satisfecho/a con el servicio prestado por la sección de Deporte Municipal e Infraestructuras Deportivas de la Diputación Foral de Bizkaia? En una escala de 0 nada satisfecho/a a 10 muy satisfecho/a

Base: Total de personas entrevistadas

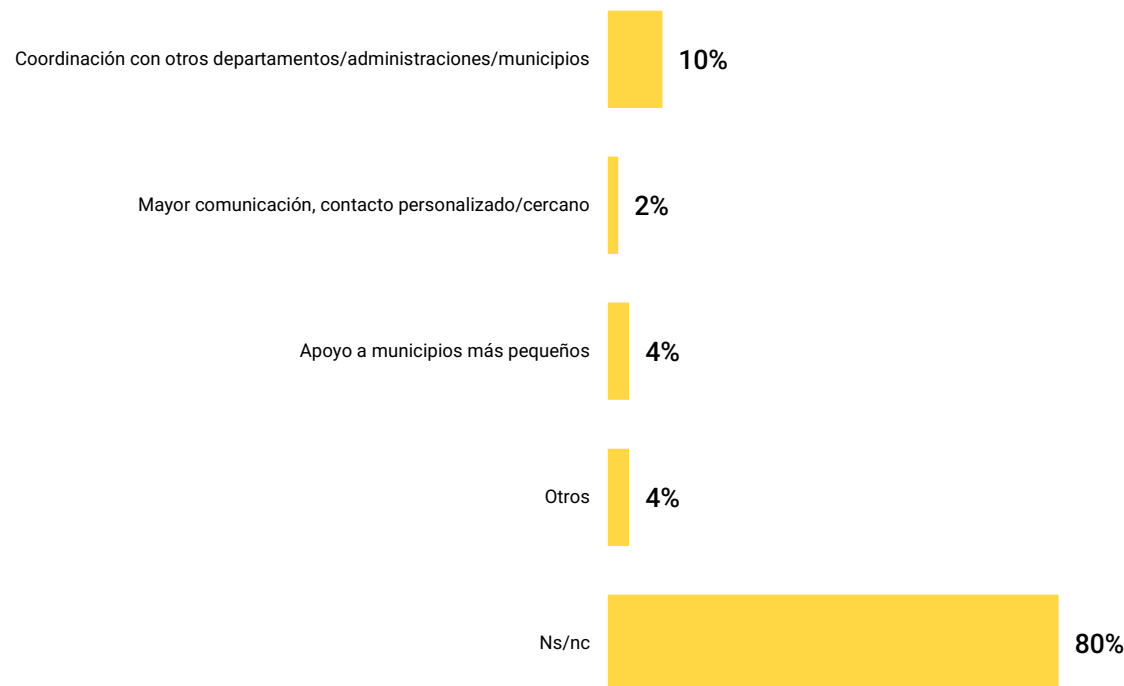
Evolución de la sección en los últimos años



(P21) - Dirías que esta sección en comparación con los últimos años...

Base: Total de personas entrevistadas

Sugerencias de mejora



(P22) - ¿Se te ocurre alguna sugerencia de cara a mejorar el servicio prestado por la sección de Deporte Municipal e Infraestructuras Deportivas de la Diputación Foral de Bizkaia?

Base: Total de personas entrevistadas

* Pregunta abierta y de respuesta múltiple donde los resultados pueden sumar más de 100%.

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 Municipal e Infraestructuras Deportivas 2023-2024.
- 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

DEPORTE MUNICIPAL E INFRAESTRUCTURAS DEPORTIVAS

CARTA DE SERVICIOS 2023-2024

CARTA DE SERVICIOS 2023-2024

NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los compromisos se publica cada año en:

- www.bizkaia.eus
- www.bizkaia.eus/kirolak

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar en persona en las oficinas del servicio, por email: udal.kirola@bizkaia.eus, por teléfono: 94 608 24 04 • 94 608 35 26 • 94 406 87 56 • 94 406 87 81

o a través de los distintos canales de la DFB. Se responderán en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de la Carta de Servicios.

TODOS LOS SERVICIOS

NOS COMPROMETEMOS A

- Atender a las personas usuarias de forma personalizada, amable y dispuesta a resolver dudas y problemas, por parte del personal de la sección; con una puntuación media superior a 7 en la encuesta de satisfacción.

CÓMO LO MEDIMOS

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la atención personalizada, amable y dispuesta a resolver dudas y problemas por parte del personal de la sección.

- Contar con personal de la sección que tenga los conocimientos necesarios sobre la información deportiva, y atienda de forma profesional en el idioma solicitado (euskera o castellano); con una puntuación media superior a 7,5 en la encuesta de satisfacción.

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la atención profesional y en el idioma solicitado por parte del personal de la sección.

- Asistir técnicamente a 5 municipios de Bizkaia al año en relación con el colectivo de personas con diversidad funcional y su implicación en el deporte.

- Número de municipios atendidos.

- Actualizar y difundir la herramienta kirolbide pro, su agenda y la newsletter.

- Herramienta kirolbide pro actualizada

OFRECER Y GENERAR CONOCIMIENTO DE LA PRÁCTICA DEPORTIVA

NOS COMPROMETEMOS A

- Informar en la página web (bizkaia.eus/kirolak o kirolbide.pro) sobre la normativa deportiva, formación deportiva y espacios deportivos (instalaciones tradicionales, senderos, rutas, parques biosaludables...).

CÓMO LO MEDIMOS

- Página web actualizada

OFRECER Y PROMOVER SERVICIOS QUE FACILITEN LA PRÁCTICA DEPORTIVA

NOS COMPROMETEMOS A

- Crear, dar a conocer y profundizar en al menos 3 espacios que faciliten la práctica deportiva (kirol guneak).

CÓMO LO MEDIMOS

- Número de espacios facilitadores activos/en funcionamiento.
- Envío por correo electrónico de información sobre ellos.

Carta de servicios

DEPORTE MUNICIPAL E INFRAESTRUCTURAS DEPORTIVAS

CARTA DE SERVICIOS 2023-2024

NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los compromisos se publica cada año en:

- www.bizkaia.eus
- www.bizkaia.eus/kirolak

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar en persona en las oficinas del servicio, por email: udal.kirola@bizkaia.eus, por teléfono: 94 608 24 04 • 94 608 35 26 • 94 406 87 56 • 94 406 87 81 o a través de los distintos canales de la DFB. Se responderán en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de la Carta de Servicios.

SUBVENCIONAR/PROMOVER INICIATIVAS QUE FAVOREZCAN LA PRÁCTICA DEPORTIVA

NOS COMPROMETEMOS A

Subvencionar la formación del personal técnico deportivo mediante un decreto de becas que asegure estas ayudas.

Subvencionar al menos 3 proyectos de especial interés asociados con el deporte municipal y las infraestructuras deportivas.

CÓMO LO MEDIMOS

Existencia del decreto de becas de personal técnico.

Número de proyectos especiales subvencionados.

Compromisos

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

COMPROMISO	CÓMO LO MEDIMOS	RESULTADO
Atender a las personas usuarias de forma personalizada, amable y dispuesta a resolver dudas y problemas, por parte del personal de la sección	Con una puntuación media superior al 7 en la encuesta de satisfacción - Atención personalizada 7,6 - La amabilidad en el trato 8,0 - Predisposición para la resolución de problemas 7,9	7,8*  CUMPLIMIENTO
Contar con el personal de la sección que tenga los conocimientos necesarios sobre la información deportiva, y atiende de forma profesional en el idioma solicitado (euskera o castellano)	Con una puntuación superior a 7,5 en la encuesta de satisfacción con respecto a esta pregunta. - La profesionalidad 7,7 - La atención por parte del personal en el idioma solicitado 7,9	7,9*  CUMPLIMIENTO

* El dato obtenido ha sido realizado mediante el promedio de los atributos relativos al compromiso.

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

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