

Emaitzen aurkezpena

# UDAL KIROL ETA KIROL AZPIEGITURA ATALAREN GOGOBETETZEARI ETA ESPEKTATIBEN EGUNERATZEARI BURUZKO IKERKETA

2025eko maiatza



## A Planteamendu metodologikoa: Fitxa teknikoa

---

## B Ikerketaren emaitzak

---

B.0. Atalarekiko harremana

B.1. Hasierako gogobetetze orokorra eta gomendioa

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

B.3. Azken gogobetetzea

## C Zerbitzu karta betetzea

---

## A. Planteamendu metodologikoa: Fitxa teknikoa

### Ikerketa mota



Kuantitatiboa

### Erabilitako teknika



Egituratutako galdetegi bidezko online elkarrizketak (CAWI) eta ondoren telefono elkarrizketekin indartua (CATI)

### Planteamendu metodologikoaren xehetasuna



**51 Online eta telefono bidezko elkarrizketa egin zaizkie** Udal Kirola eta Kirol Azpiegiturak atalarekin zerikusia duten arloetako teknikari eta arduradunei. Honetarako, sekzioak emandako 157 erregistro dituen datu-basea erabili da, hau da, **± % 11,5eko** lagin-errorea **% 95,5 2s-ko** konfiantza-mailarako.

### Analisi-unibertsoa



Udal Kirolak eta Kirol Azpiegiturak atalarekin zerikusia duten teknikariak eta arloko kontaktuak

### Landa-lana egitea



2025eko martxoa eta apirila

## B. Ikerketaren emaitzak

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

---

**B.1.** Hasierako gogobetetze orokorra eta gomendioa

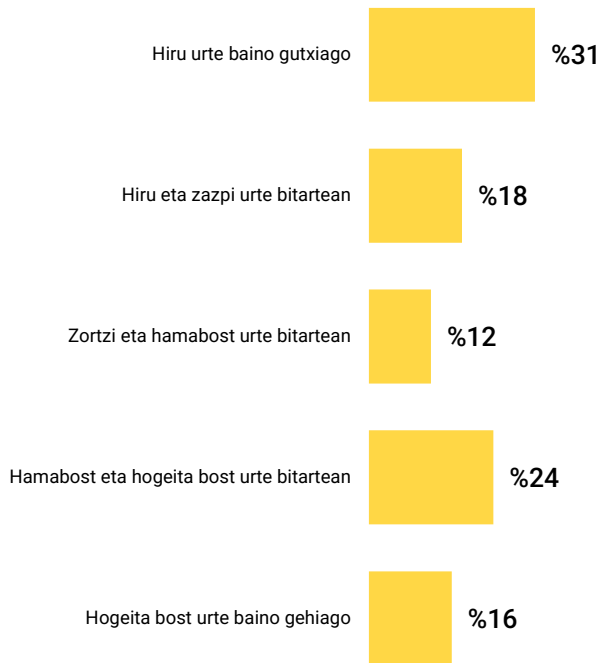
---

**B.2.** Gogobetetze xehatua

---

**B.3.** Azken gogobetetzea

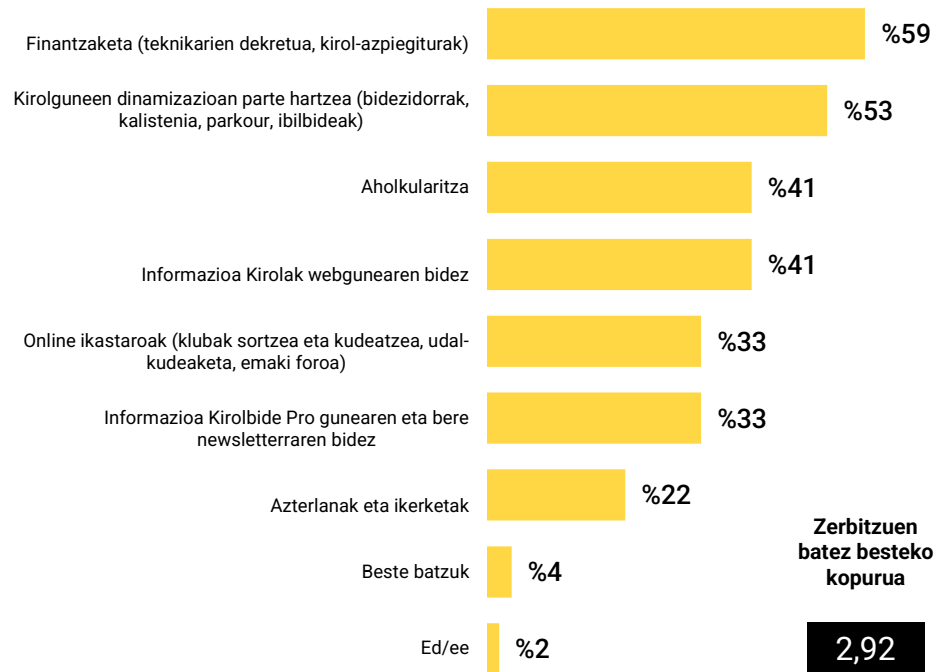
## Atalarekiko harremanaren antzintasuna



(P01) - Noiztik egiten duzu gaur egungo lana? (Antzintasuna)

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak guztira

# Eskatutako edo erabilitako zerbitzuak



(P02) - Zer motatako zerbitzuak eskatu/erabili dituzu Bizkaiko Foru Aldundiko Udal Kirola eta Kirol Azpiegiturak sailetik?\*

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak guztira

\* Galdera irekia eta erantzun anitzekoa; emaitzek % 100etik gora egin dezakete.

## B. Ikerketaren emaitzak

B.0. Atalarekiko harremana

---

**B.1. Hasierako gogobetetze orokorra eta gomendioa**

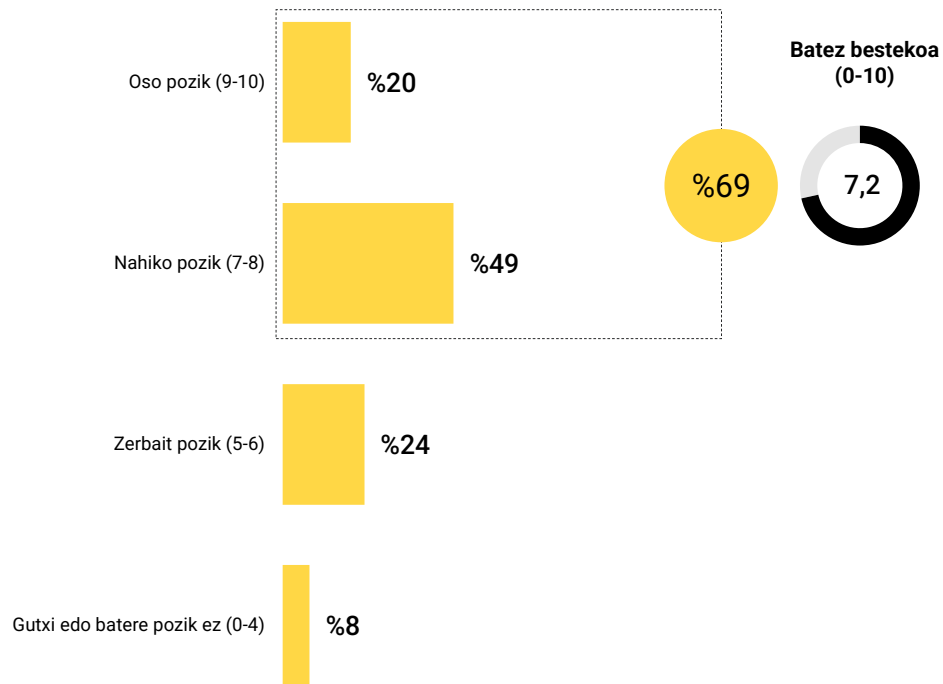
---

B.2. Gogobetetze xehatua

---

B.3. Azken gogobetetzea

# Ataleko zerbitzuekiko hasierako gogobetetze orokorra



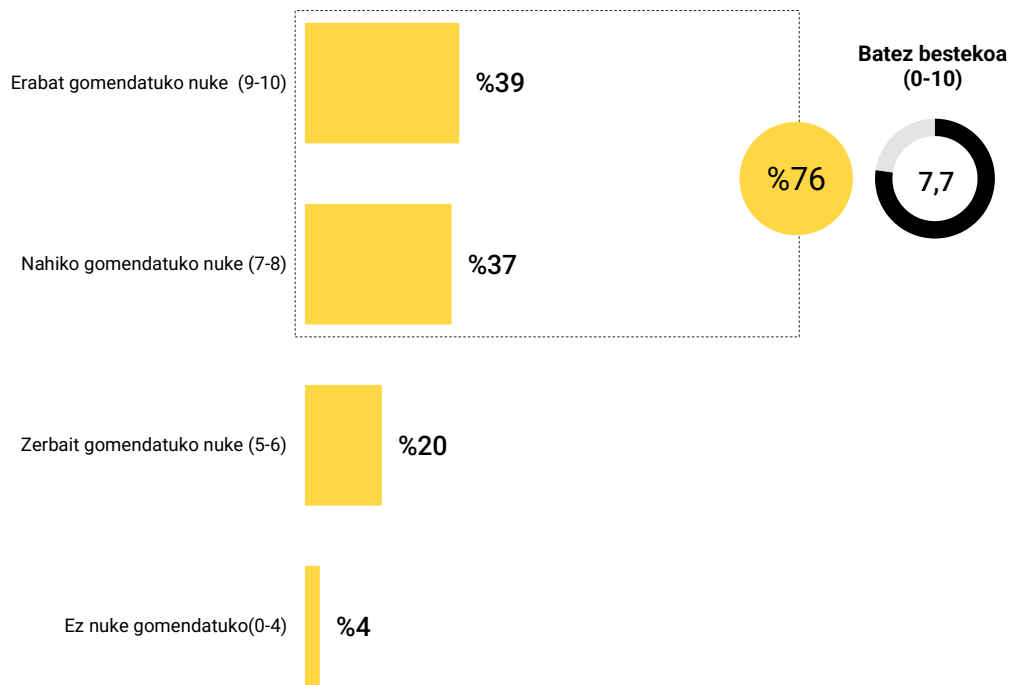
(P1) - Hasteko, jakin nahi nuke zenbateraino zauden pozik Udal Kirola eta Kirol Azpiegiturak atalak eskaintzen dituen zerbitzuekin?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak guztira

\* Laginaren oinarria txikia denez, ez dira balorazio negatiboak aztertu.



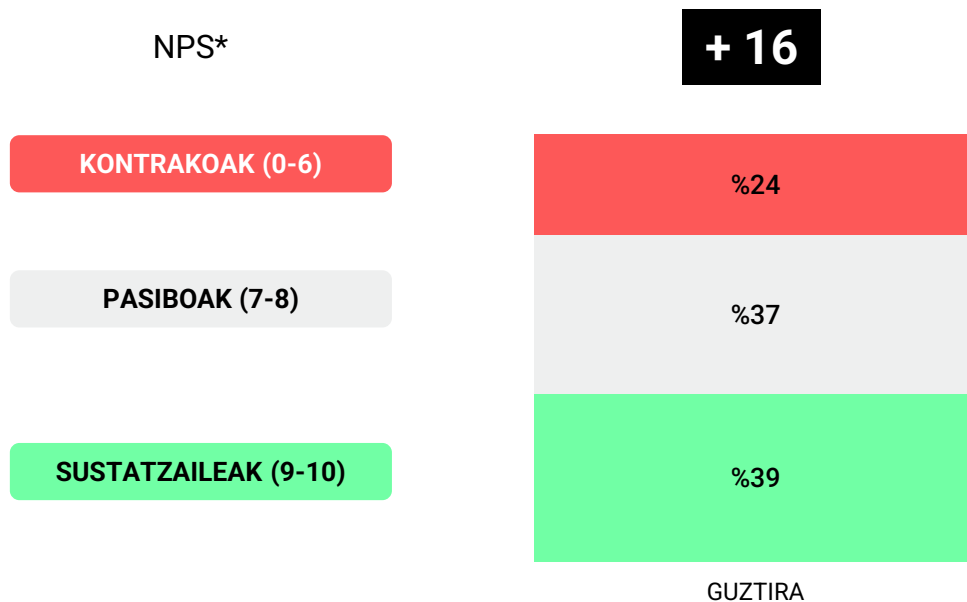
## Zerbitzuaren gomendio-maila



(P3) – Zer neurritan gomendatuko zenieke zerbitzu hori/hauek lankideei?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak guztira

## Zerbitzuaren gomendio-maila



(P3) - Zer neurritan gomendatuko zenieke zerbitzu hori/hauek lankideei?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak guztira

\* Net Promotore Score: Sustatzaileen % - Aurkakoen %.

## B. Ikerketaren emaitzak

### B.2. Gogobetetze xehatua

---

#### B.2.1. Atalak emandako informazioa

---

#### B.2.2. Kirolbide Pro tresna

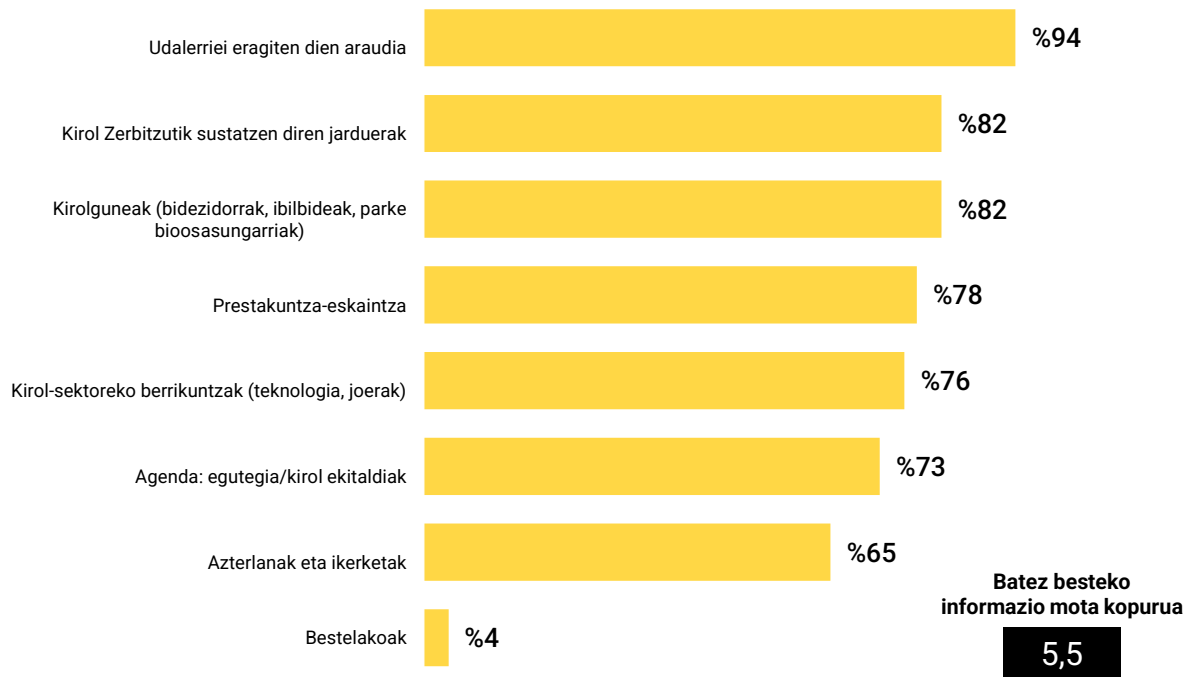
---

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

---

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

## Udal Kirola eta Kirol Azpiegiturak atalak emandako informazioa



(P4) - Zure ustez, zer informazio eman beharko luke Udal Kirola eta Kirol Azpiegiturak atalak?\*

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak guztira

\* Galdera iradokia eta erantzun anitzekoa; emaitzek % 100etik gora egin dezakete.

## Jarduerei eta araudiari buruzko informazioa jasotzeko kanalak

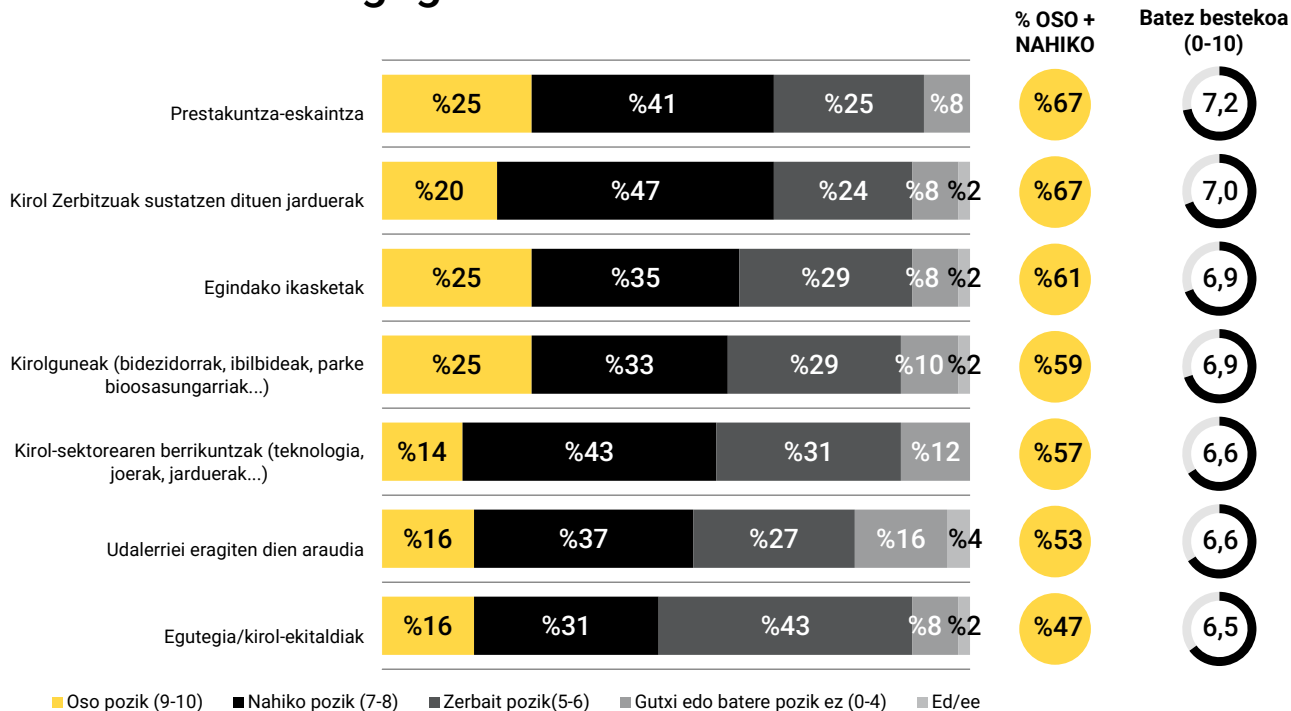


(P5) - Zure ustez, zein kanal dira egokienak erabiltzaileek kirol-jarduerei eta -araudiari buruzko informazioa jaso ahal izateko?\*

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak guztira

\* Galdera iradokia eta erantzun anitzekoa; emaitzek % 100etik gora egin dezakete.

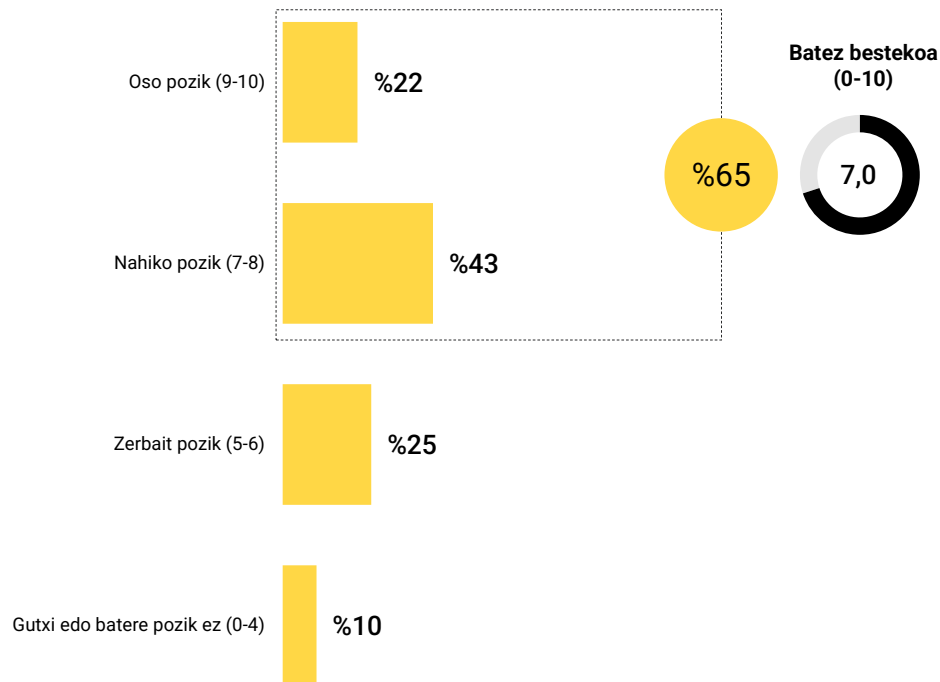
## Jasotako informazioarekiko gogobetetasuna



(P6) - Pozik al zaude gai hauei buruz jasotako informazioarekin?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak guztira

## Emandako informazioarekiko gogobetetze orokorra



(P7) - Eta, oro har, pozik al zaude Udal Kirola eta Kirol Azpiegiturak atalak emandako informazioarekin?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak guztira

## B. Ikerketaren emaitzak

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

---

B.2.1. Atalak emandako informazioa

---

**B.2.2. Kirolbide Pro tresna**

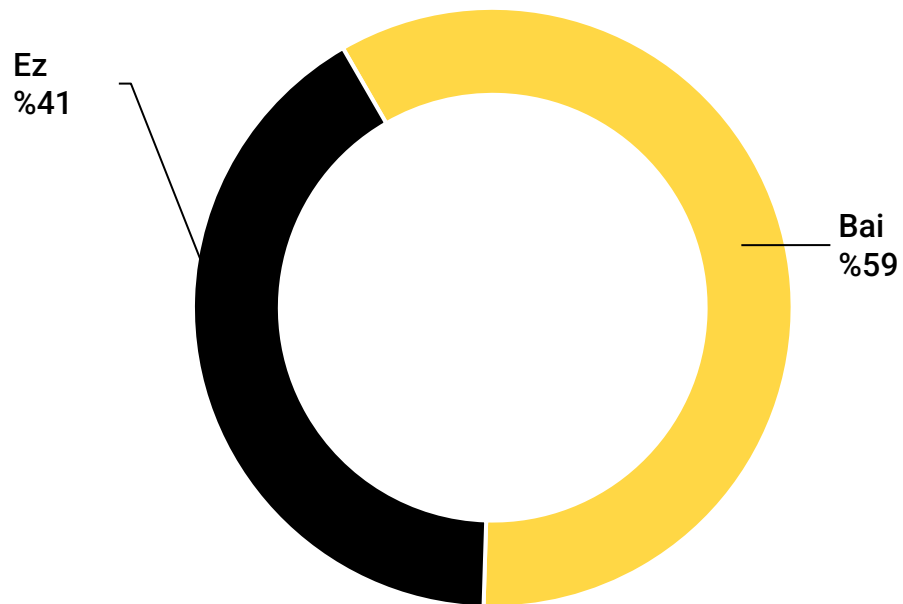
---

B.2.3. Atalak emandako zerbitzua eta arreta

---

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

## Kirolbide Pro tresnaren ezagutza



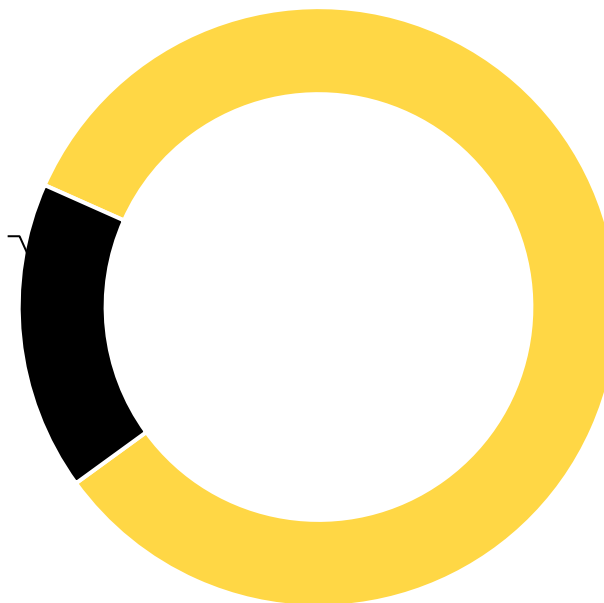
(P8) - Ezagutzen duzu Kirolbide Pro tresna?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak guztira

## Kirolbide Pro tresnaren erabilera



Ez  
%17

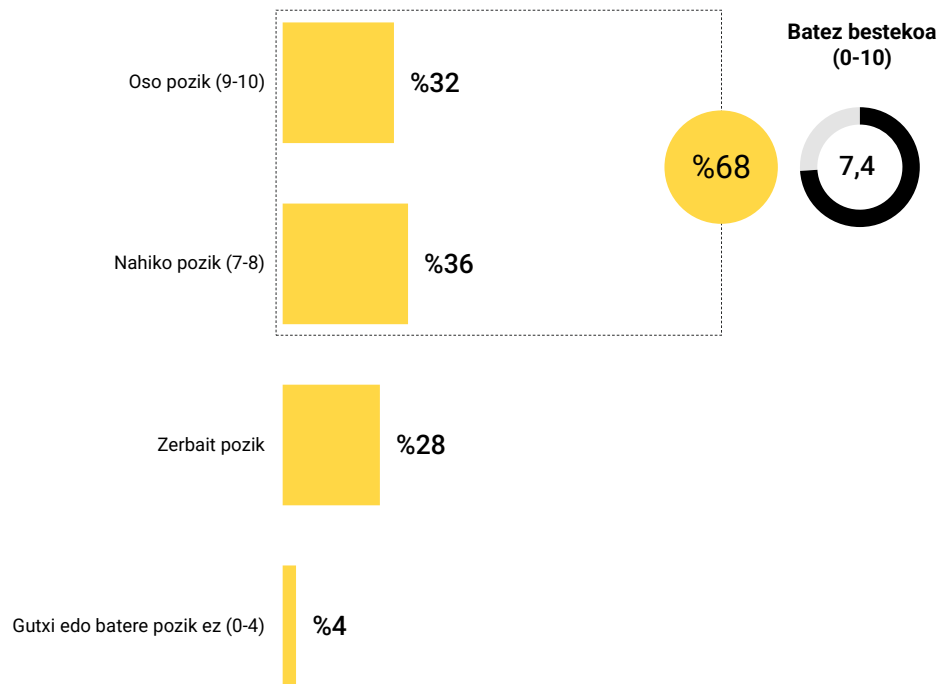


Bai  
%83

(P9A) - Eta inoiz erabili duzu?

Oinarria: Kirolbide Pro tresna ezagutzen duten pertsonak

## Kirolbide Pro tresnarekiko gogobetetasuna

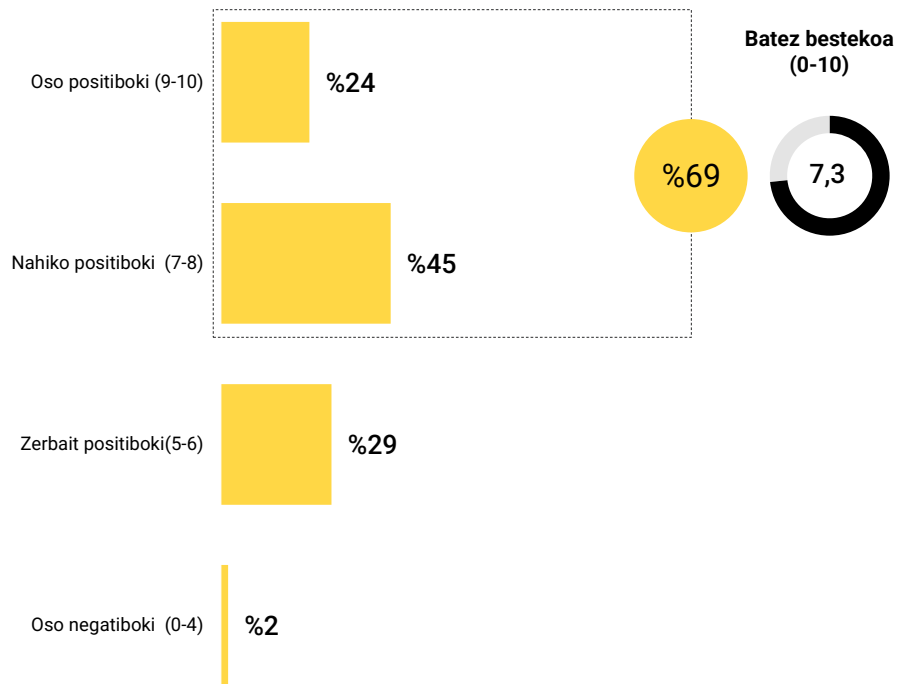


(P9B) - Pozik al zaude Kirolbide Pro tresnarekin?

Oinarria: Kirolbide Pro tresna erabili duten pertsonak\*

\* Lagin-oinarri murriztua; beraz, emaitzak tentuz aztertu behar dira.

## Kirolbide Pro tresnaren balorazioa



(P9) -Ezagutzen duzun ala ez alde batera utzita, Kirolbide Pro zure eduki eta newsletter guztiak pertsonalizatu ahal izateaz gain, kiroleko profesionalentzat zein kirol-gaiei, kirol-agendari, ekitaldiei eta abarri buruzko informazioa bilatzen duten pertsonentzat informazio garrantzitsua eta espezifikoa aurkitzeko aukera ere ematen duen tresna bat da. Nola baloratzen duzu tresna hori?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak guztira

## B. Ikerketaren emaitzak

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

---

B.2.1. Atalak emandako informazioa

---

B.2.2. Kirolbide Pro tresna

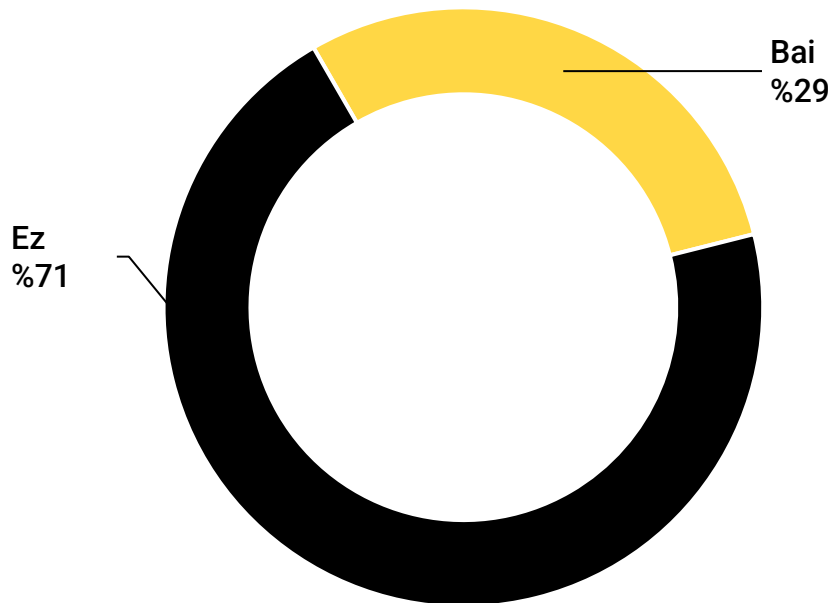
---

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

---

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

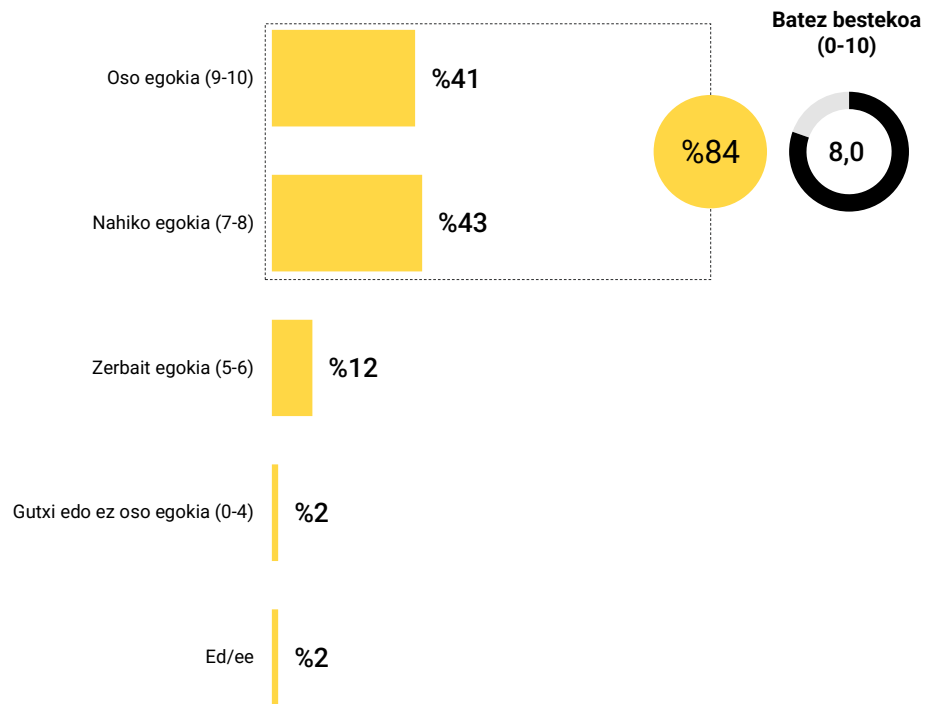
## Dibertsitate funtzionala duten pertsonen kirol-beharrak aztertzeari buruzko zerbitzuaren ezagutza



(P10) -Ezagutzen al duzu udal-kirol eta kirol-azpiegituren atalak ematen duen zerbitzua, udalerrian dibertsitate funtzionala duten pertsonen kirol-beharrak aztertzen dituen, pertsona horiei zerbitzu egokiagoa eskaintzeko helburuarekin?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak guztira

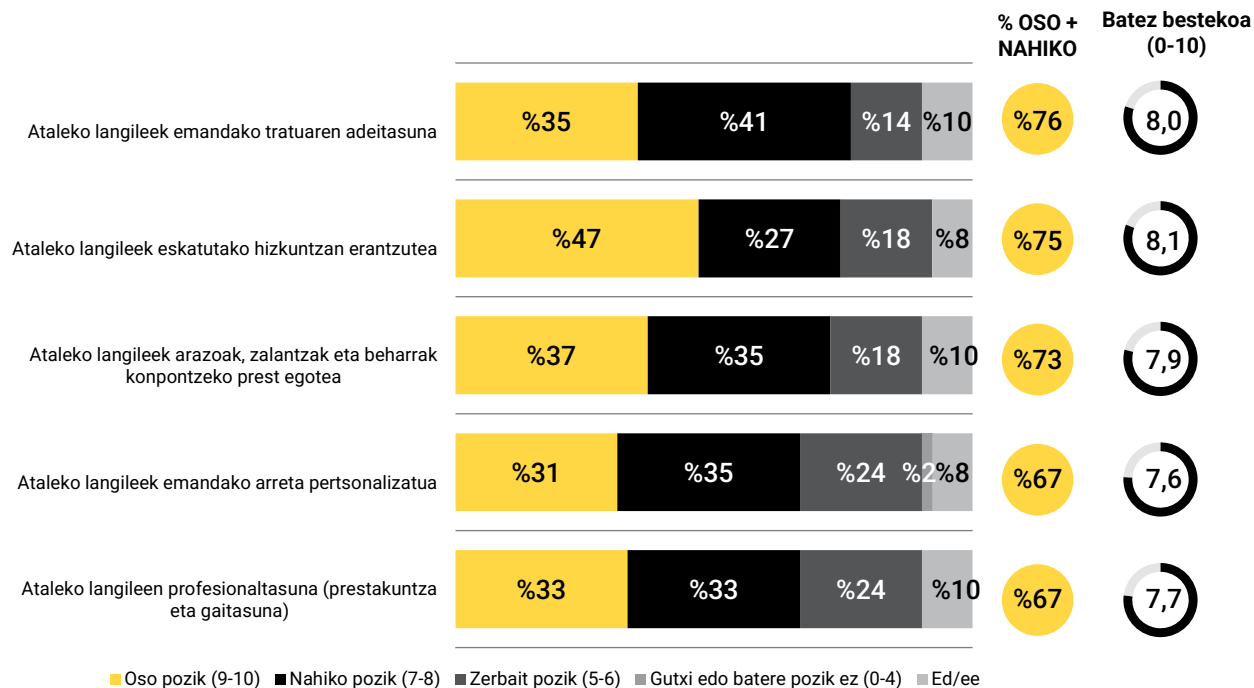
## Dibertsitate funtzionala duten pertsonen kirol-beharrak aztertzeari buruzko zerbitzua egokitasuna



(P11) - Eta, zure ustez, zein neurritan da egokia udal-kirolaren eta kirol-azpiegituren atalak zerbitzu hori eskaintzea?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak guztira

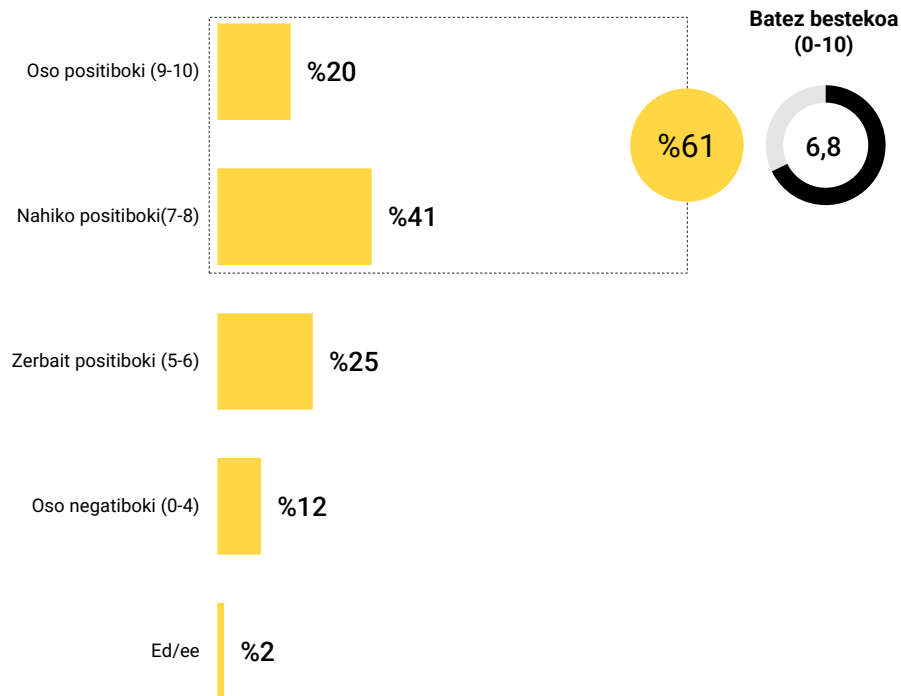
## Ataleko langileek emandako arretarekiko gogobetetasuna



(P12) - Pozik al zaude Bizkaiko Foru Aldundiko Udal Kirola eta Kirol Azpiegiturak ataleko langileek emandako arretarekin lotutako alderdi hauekin?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak guztira

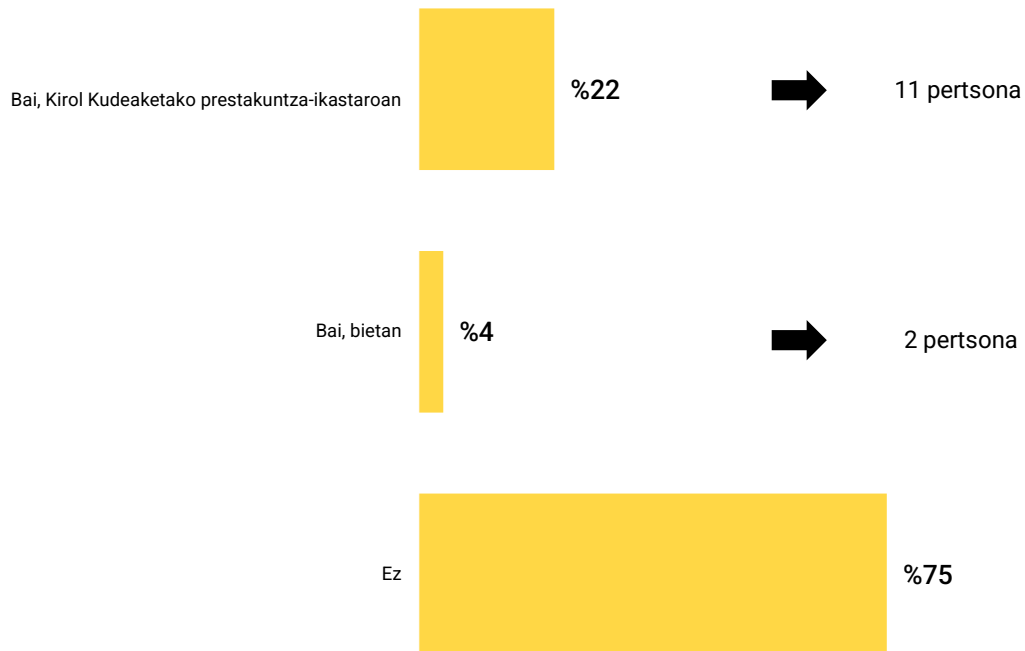
## Atalak beste eremu edo erakunde batzuekin duen koordinazioaren balorazioa



(P15) - Nola baloratzen duzu atala beste esparru edo erakunde batzuekin (udalak, Eusko Jaurlaritzza, zentroak, aliatuak, kirol-erakundeak) koordinatzea, kirol-jarduera eta ekimen berriak sustatzeko?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak guztira

## Kirol-kudeaketari eta klub en kudeaketari buruzko prestakuntza-ikastaroetan parte hartzea

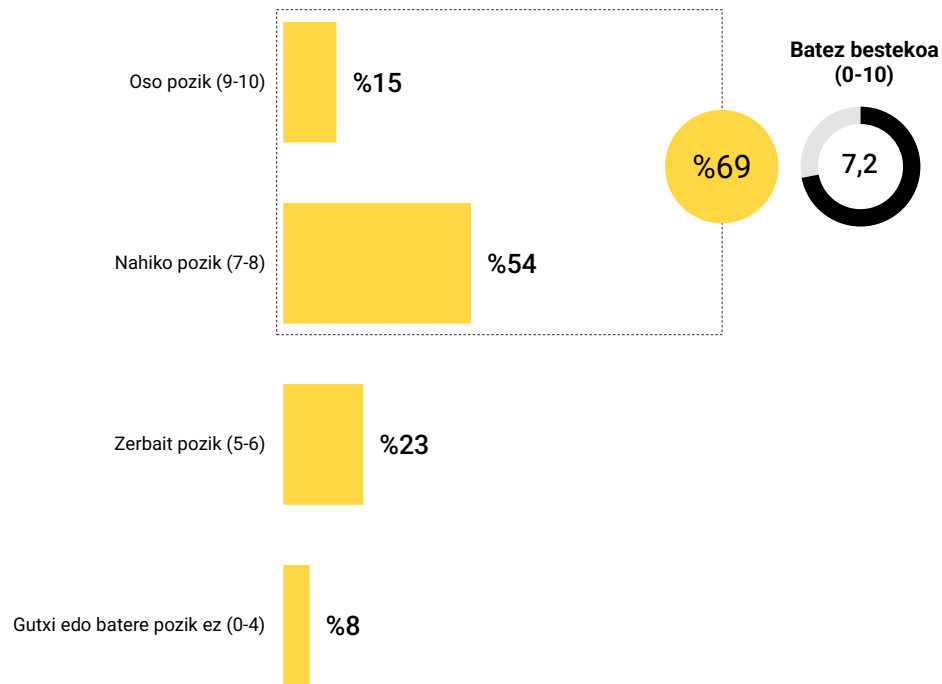


(P13) - Gaur egun, Bizkaiko Foru Aldundiko Udal Kirola eta Kirol Azpiegiturak atalak bi prestakuntza-ikastaro eskaintzen ditu: kirol-kudeaketako prestakuntza-ikastaroa eta klubak sortu eta kudeatzeko prestakuntza-ikastaroa. Horietako batean parte hartu duzu?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak guztira

\* Ez dugu Klubak Sortzeko eta Kudeatzeko prestakuntza-ikastaroaren balorazioa egin, prestakuntza hori egin duten pertsonen lagin-oinarri oso txikia delako.

## Kirol-kudeaketari buruzko ikastaroarekiko gogobetetasuna



\* Ez dugu Klubak Sortzeko eta Kudeatzeko prestakuntza-ikastaroaren balioespenik egin, prestakuntza hori egin duten pertsona oso gutxituen lagin-oinarriagatik. Beraz, emaitzak tentuz aztertu behar dira.

(P14) - Batez beste, pozik al zaude parte hartu duzun prestakuntza-ikastaroekin?

Oinarria: Kirol Kudeaketako ikastaroan parte hartu duten pertsonak

## B. Ikerketaren emaitzak

### B.2. Gogobetetze xehatua

---

B.2.1. Atalak emandako informazioa

---

B.2.2. Kirolbide Pro tresna

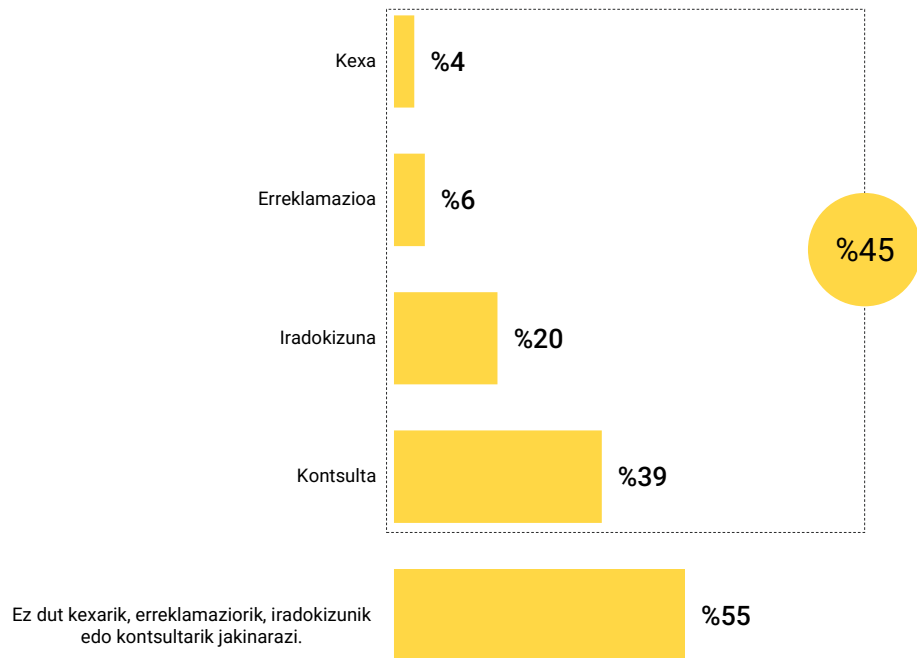
---

B.2.3. Atalak emandako zerbitzua eta arreta

---

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

## Kexak, erreklamazioak, iradokizunak edo kontsultak jakinaraztea

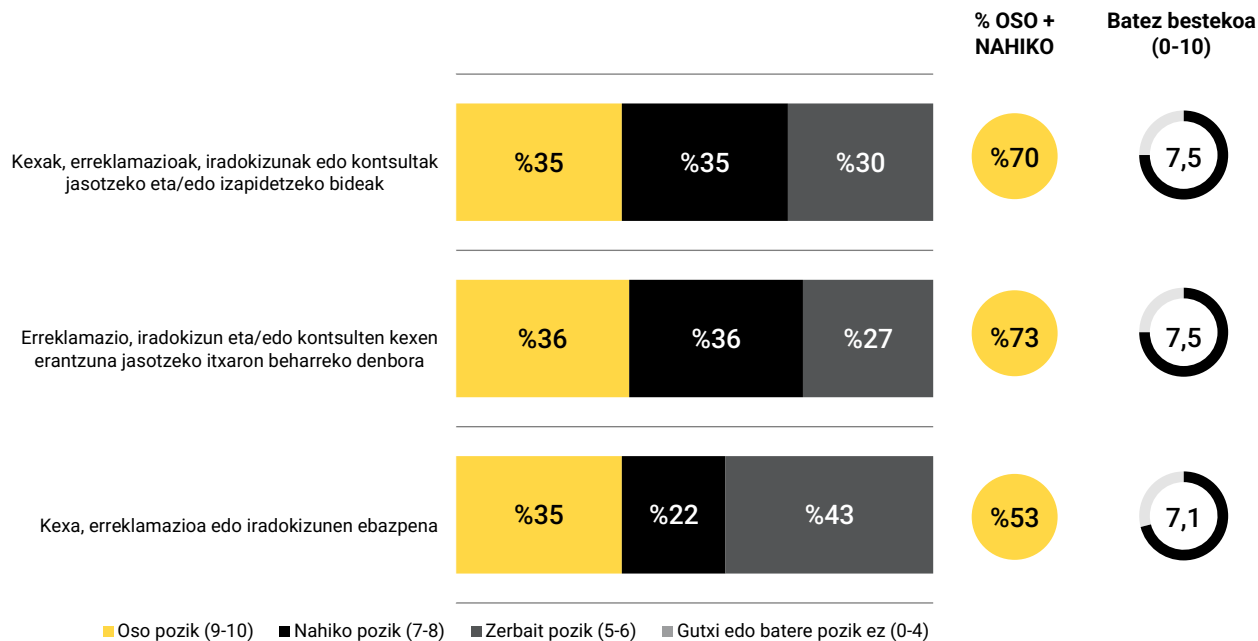


(P16) - Kexak, erreklamazioak, iradokizunak edo kontsultak aintzat hartzen baditugu. Inoiz kexarik, erreklamaziorik, iradokizunik edo kontsultarik egin duzu?\*

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak guztira

\* Galdera iradokia eta erantzun anitzekoa; emaitzek % 100etik gora egin dezakete.

# Kexa, erreklamazio, iradokizun edo kontsulten kudeaketari buruzko alderdiekiko gogobetetzea



(P19) - Pozik al zaude kexak, erreklamazioak, iradokizunak eta kontsultak kudeatzeari buruzko alderdi hauekin?

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

\* Lagin-oinarri murriztua; beraz, emaitzak tentuz aztertu behar dira.

## B. Ikerketaren emaitzak

B.0. Atalarekiko harremana

---

B.1. Hasierako gogobetetze orokorra eta gomendioa

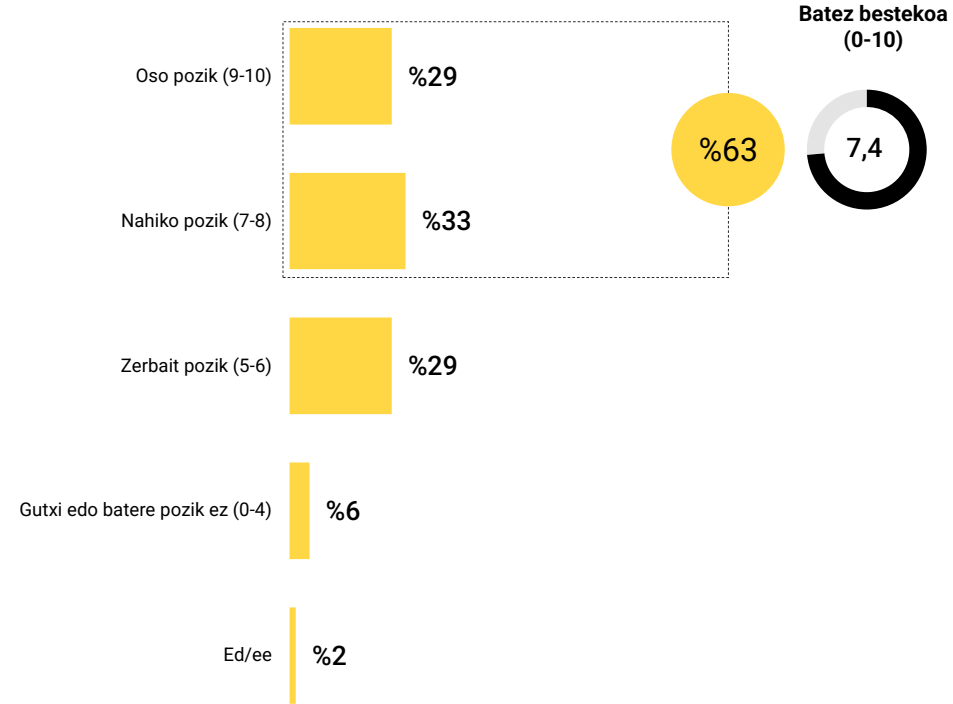
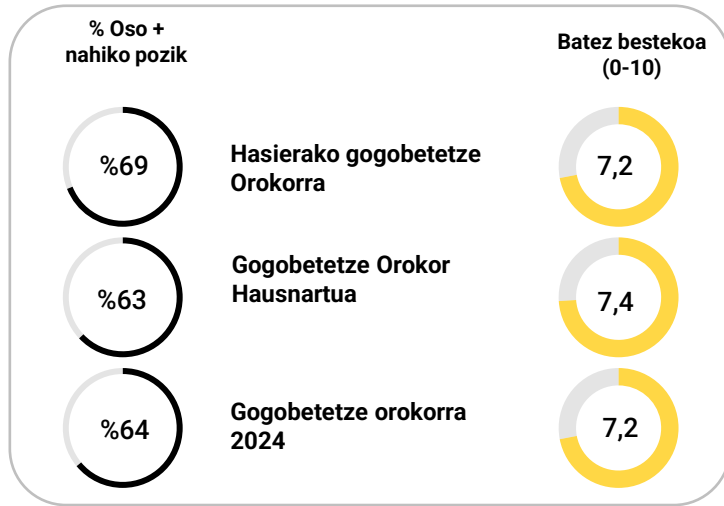
---

B.2. Gogobetetze xehatua

---

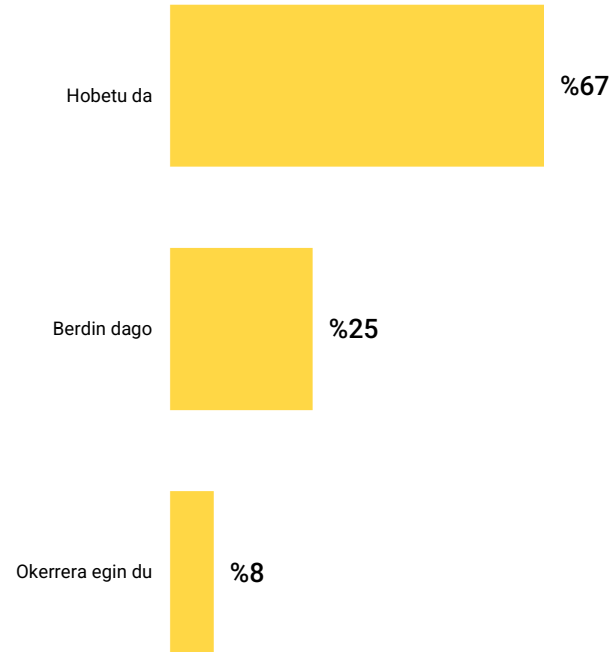
**B.3. Azken gogobetetzea**

# Gogobetetze orokor hausnartua



(P20) - Eta amaitzeko, zenbateraino zaude pozik Bizkaiko Foru Aldundiko Udal Kirola eta Kirol Azpiegiturak atalak emandako zerbitzuarekin?  
 Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak guztira

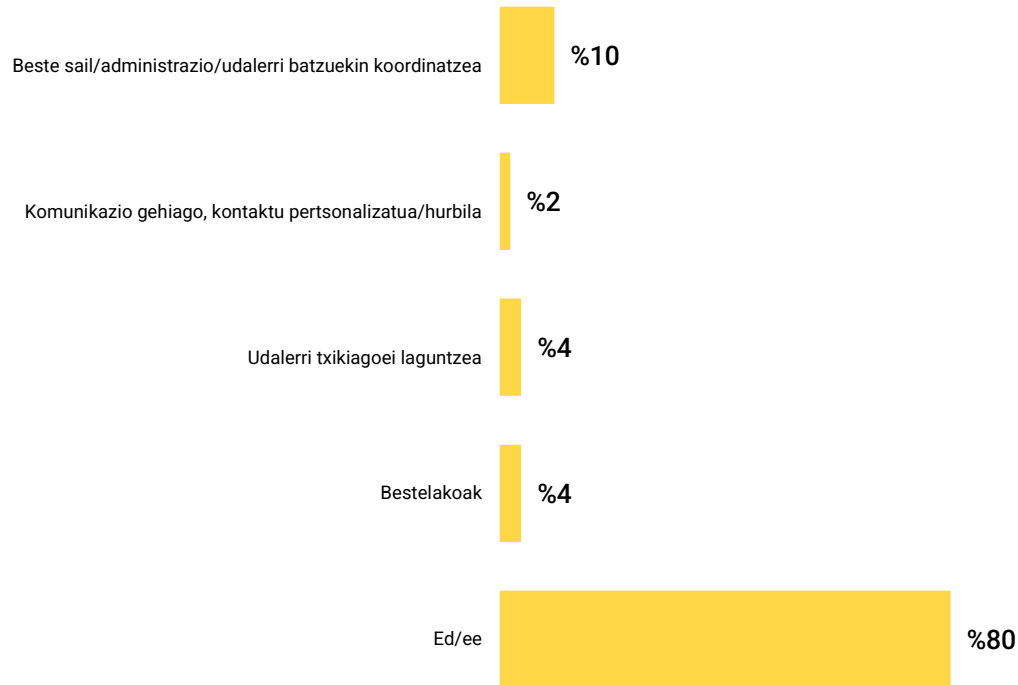
## Atalaren bilakaera azken urteetan



(P21) - Esango zenuke atal hau azken urteekin alderatuta...

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak guztira

## Hobetzeko iradokizunak



(P22) - Iradokizunik bururatzen al zaizu Bizkaiko Foru Aldundiko Udal Kirola eta Kirol Azpiegiturak atalak ematen duen zerbitzua hobetzeko?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak guztira

\* Galdera irekia eta erantzun anitzekoa; emaitzek % 100etik gora egin dezakete.

## C. Zerbitzu karta betetzea

## Zerbitzu karta

### GURE KONPROMISOAK



Hurrengo orrialdeetan, Zerbitzuen Kartan jasotako konpromisoak betetzen sakonduko dugu: Udal Kirola eta Kirol Azpiegiturak 2023-2024.

Horretarako, karta horretan argitaratutako konpromisoak gogoraraziko ditugu, eta dagokien arloa edo dimentsioa zehaztuko dugu, ondoren gogobetetze-inkestaren emaitza eta konpromisoaren betetze-maila ezagutzeko.

# Zerbitzu karta

UDAL KIROLA ETA KIROL AZPIEGITURAK

ZERBITZU KARTA 2023-2024

## GURE KONPROMISOAK



Konpromisoen betetze maila argitaratzen da urtero hemen:

- [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)
- [www.bizkaia.eus/kirolak](http://www.bizkaia.eus/kirolak)

Konpromisoak ez betetzeagatik kezak, erreklamazioak edota iradokizunak egin daitezke hemen: aurrez aurre zerbitzuko bulegoetan, mezu elektronikoko bidez: [udal.kirola@bizkaia.eus](mailto:udal.kirola@bizkaia.eus), telefonoz: 94 608 24 04 • 94 608 35 26 • 94 406 87 56 • 94 406 87 81 edo BFAK horretarako dituen bideen bitartez. Gehienez 15 egun balioduneko epean erantzungo dira.

Zuzendu eta konpentsatzeko neurriak kontsulta daitezke Zerbitzu Kartaren testu osoa biltzen duen dokumentuan.

### 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 profesionalean erabiltzaileak, aukeraturako hizkuntzan (euskarara edo gaztelania) artatzen dituzten langileak; asebetetze inkestan, batez beste 7,5 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.

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

- Kirolbide pro tresna eta bere agenda eta newslettera eguneratuta izatea eta zabaltea.

#### 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, eskaturako hizkuntzan ataleko langileen aldetik jasotako arreta profesionalari dagokienez.

- Zerbitzua eskaini zaien udalerrien kopurua.

- Kirolbide pro tresna eguneratzea.

## 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

UDAL KIROLA ETA KIROL AZPIEGITURAK

ZERBITZU KARTA 2023-2024

## GURE KONPROMISOAK



Konpromisoen betetze maila argitaratzen da urtero hemen:

- [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)
- [www.bizkaia.eus/kirolak](http://www.bizkaia.eus/kirolak)

Konpromisoak ez betetzeagatik kezak, erreklamazioak edota iradokizunak egin daitezke hemen: aurrez aurre zerbitzuko bulegoetan, mezu elektronikoz bidez: [udal.kirola@bizkaia.eus](mailto:udal.kirola@bizkaia.eus), telefonoz: 94 608 24 04 • 94 608 35 26 • 94 406 87 56 • 94 406 87 81 edo BFAk horretarako dituen bideen bitartez. Gehienez 15 egun balioduneko epean erantzungo dira.

Zuzendu eta konpentsatzeko neurriak kontsulta daitezke Zerbitzu Kartaren testu osoa biltzen duen dokumentuan.

## 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 teknikoek bekei buruzko dekretua egotea.

Dirulaguntza jasotako proiektu berezien kopurua.

# Konpromisoak

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

## KONPROMISOA

Erabiltzaileei arreta pertsonalizatua, adeitsua eta zalantzak eta arazoak argitzeko prest dagoena ematea

Kirol-informazioari buruzko beharrezko ezagutzak dituzten ataleko langileak izatea, eta eskatutako hizkuntzan (euskaraz edo gaztelaniaz) modu profesionalean artatzea.

## NOLA NEURTZEN DUGU

7tik gorako batez besteko balorazioa gogobetetze inkestan

- Arreta pertsonalizatua 7,6
- Adeitasuna tratuan 8,0
- Arazoak konpontzeko aurrejarrera 7,9

7,5etik gorako batez besteko balorazioa gogobetetze inkestan

- Profesionaltasuna 7,7
- Langileek eskatutako hizkuntzan erantzutea 7,9

## EMAITZA

7,8\*



BETETZEN DA

7,9\*



BETETZEN DA

**Madrid**

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

**Bilbao**

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