

Emaitzen aurkezpena

ANIZTASUN ETA LANKIDETZA ZERBITZUA ERABILI DUTEN ERAKUNDEEN GOGOBEKETZE IKERKETA



A Planteamendu metodologikoa

A.1. Ikerketaren helburuak

A.2. Fitxa teknikoa

B Ikerketaren emaitzak

B.0. Programen edo zerbitzuen ohiturak eta erabilera

B.1. Hasierako gogobetetze orokorra

B.2. Aniztasun eta Lankidetzaren Zerbitzuari lotutako aldagai nagusien analisia

B.2.1. Langileek emandako informazioa eta arreta

B.2.2. Eskaera prozesua

B.2.3. Erreklamazioen, kexen eta iradokizunen kudeaketa

B.3. Aniztasun arloa

B.4. Hausnartutako gogobetetze orokorra

C Zerbitzu Karta

A. Planteamendu metodologikoa

A.1. Ikerketaren helburuak

A.2. Fitxa teknikoa

› Helburu nagusia

Bizkaiko Foru Aldundiaren Aniztasun eta Lankidetzaz zerbitzua erabili duten erakundeen gogobetetzea aztertzea.

› Helburu espezifikoak

- Bizkaiko Foru Aldundiaren Aniztasun eta Lankidetzaz Zerbitzuarekiko harremana aztertzea.
- Aniztasun eta Lankidetzaz Zerbitzuarekiko gogobetetze orokorra aztertzea.
- Zerbitzuaren alderdi desberdinen balorazio xehatua sakontzea:
 - Zerbitzuko langileek emandako informazioa eta arreta.
 - Eskara-prozesua.
 - Kexen, erreklamazioen eta/edo iradokizunen kudeaketa.
- Zerbitzu Kartan agertzen diren konpromisoen betepena egiaztatzea.



A. Planteamendu metodologikoa

A.1. Ikerketaren helburuak

A.2. Fitxa teknikoa

Azterketa mota



Kuantitatiboa

Erabilitako teknika



Online elkarrizketak.

Planteamendu metodologikoaren xehetasuna



54 Online elkarrizketa egin dira Bizkaiko Foru Aldundiaren Aniztasun eta Lankidetzaren Zerbitzuari dirulaguntzak eskatu dizkieten erakundeei, zerbitzuak emandako datu-basearen arabera*.
Horrek $\pm 9,88\%$ ko lagin akatsa suposatzen du, $95,5\%$ eko konfiantza-mailarako (2σ).

*DBak 113 erregistro zituen: 12 Lankidetzaren erakunde eta 101 Aniztasun erakunde.

Azterketa unibertsoa



Bizkaiko Foru Aldundiari dirulaguntzak eskatu dizkieten erakundeak.

Landa lanaren data



2025eko iraila -
abendua.

B. Ikerketaren emaitzak

B.0. Programen edo zerbitzuen erabilera ohiturak

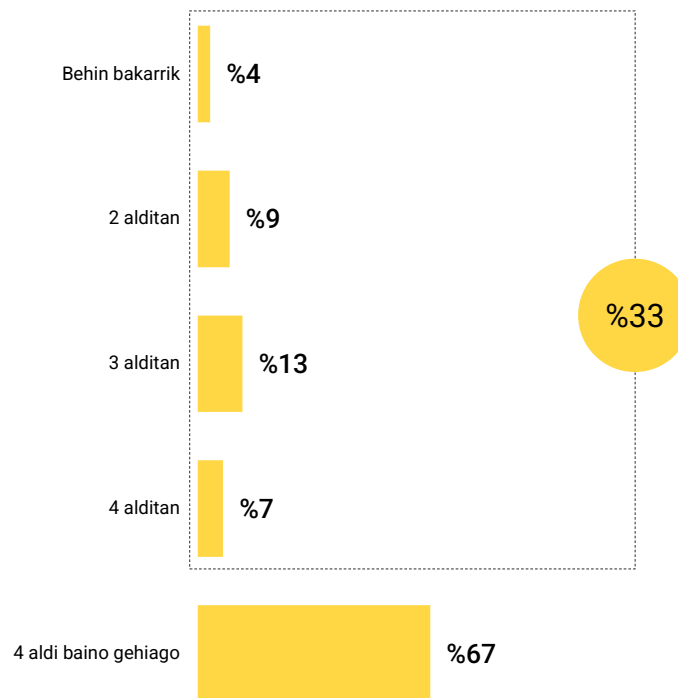
B.1. Hasierako gogobetetze orokorra

B.2. Aniztasun eta Lankidetzaz Zerbitzuari lotutako aldagai nagusien analisia

B.3. Aniztasun arloa

B.4. Hausnartutako gogobetetze orokorra

Egindako finantzaketa edo dirulaguntza eskaerak



(P02) - Zenbat alditan eskatu duzue finantzaketa edo dirulaguntzak?

Oinarria: Elkarriketatutako erakunde guztira (n=54)

B. Ikerketaren emaitzak

B.0. Programen edo zerbitzuen ohiturak eta erabilera

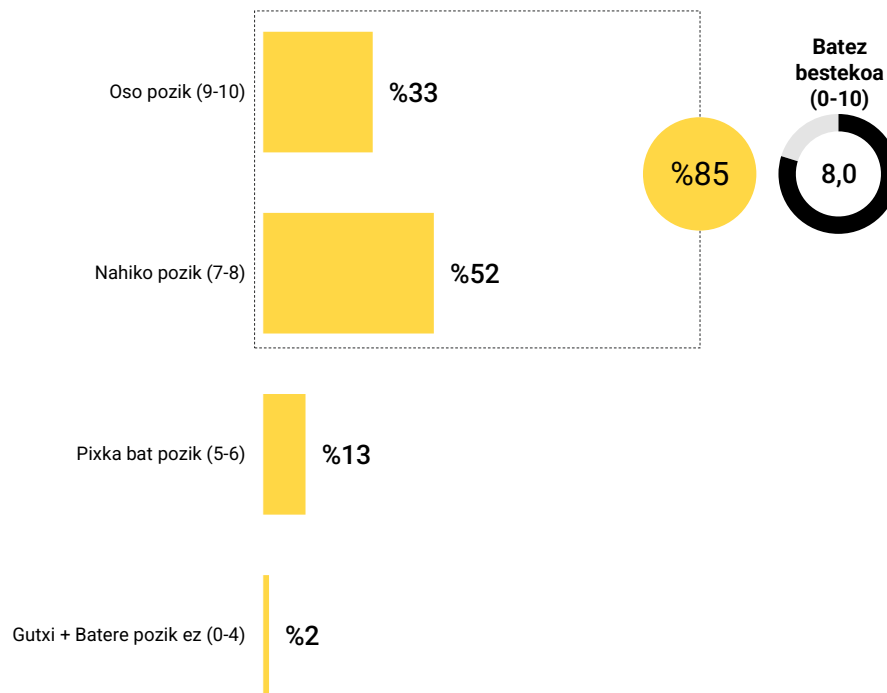
B.1. Hasierako gogobetetze orokorra

B.2. Aniztasun eta Lankidetzaz Zerbitzuari lotutako aldagai nagusien analisia

B.3. Aniztasun arloa

B.4. Hausnartutako gogobetetze orokorra

Zerbitzuarekiko hasierako gogobetetze orokorra



*Ezin da zerbitzuaren balorazio negatiboaren arrazoieta sakondu, laginaren tamaina oso txikia delako (n=1).

(P1) - Orokorrean, zenbateraino zaude pozik lankidetzaren eta aniztasun arloak emandako zerbitzuarekin?

Oinarria: Elkarriketatutako erakunde guztira (n=54)

B. Ikerketaren emaitzak

B.2. Aniztasun eta Lankidetzaren Zerbitzuari lotutako aldagai nagusien analisia

B.2.1. Zerbitzuko langileek emandako informazioa eta arreta

B.2.2. Eskaera prozesua

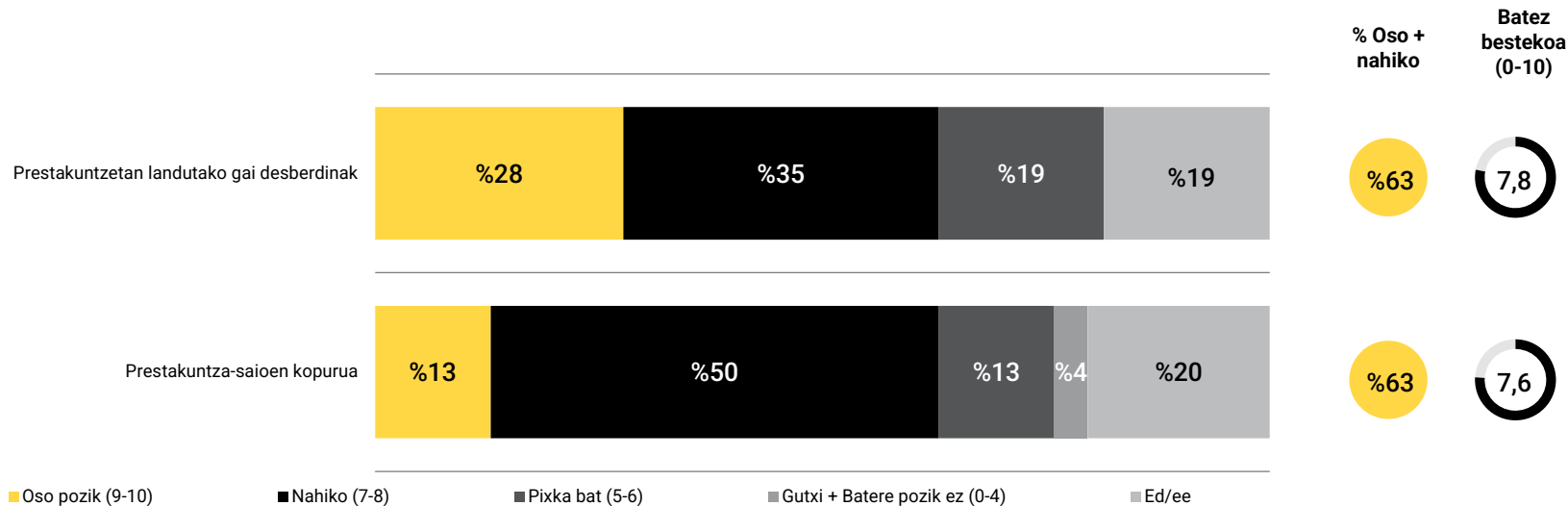
B.2.3. Erreklamazioen, kexen eta iradokizunen kudeaketa

Foru Dekretuaren informazioa eta epeak



(P3) - Zerbitzu honek ematen dituen dirulaguntzen deialdia eta oinarri arautzaileak urtero argitaratzen den Foru Dekretu baten bidez onartzen dira. Azken deialdiaren inguruan, zenbateraino zaude pozik ...-rekin?
 Oinarria: Elkarrizketatutako erakunde guztira (n=54)

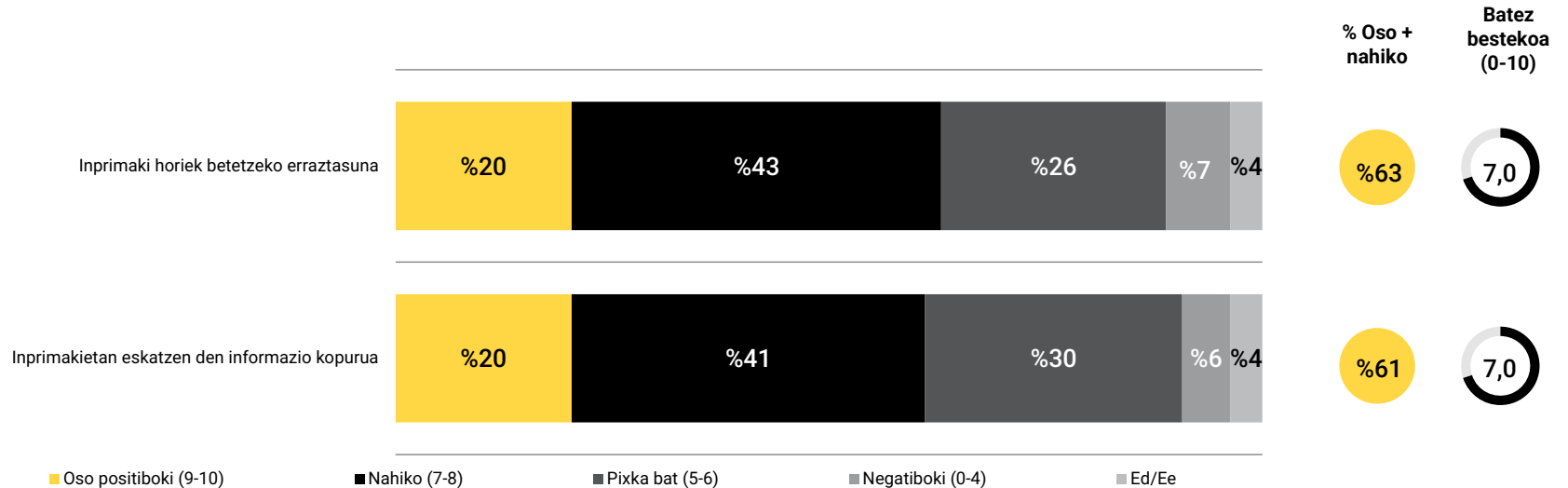
Prestakuntza eskaintza



(P4) - Zuzendaritzak deialdiarekin lotutako alderdi zehatzetan laguntzen duen prestakuntza eskaintza bat erakundeen eskura jartzen du . Nola baloratzen duzu...?

Oinarria: Elkarriketatutako erakunde guztira (n=54)

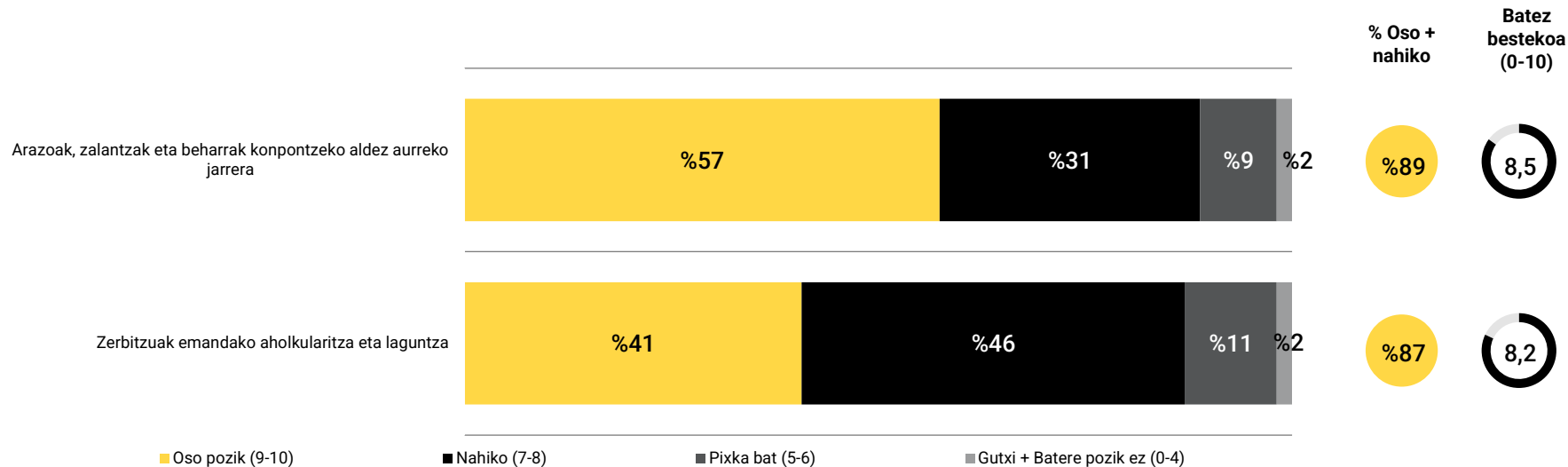
Jarduera eta ekonomikoa memoria



(P7) - Dirulaguntza emandakoan, zerbitzuak jardueraren eta ekonomiaren memoria bat betetzea eskatzen du ; hau da, justifikaziorako inprimakiak, zeinetan erakundeari dirulaguntza jaso izanaren helburuen betetzeari buruzko informazioa eskatzen da. Nola baloratzen duzu...?

Oinarria: Elkarrizketatutako erakunde guztira (n=54)

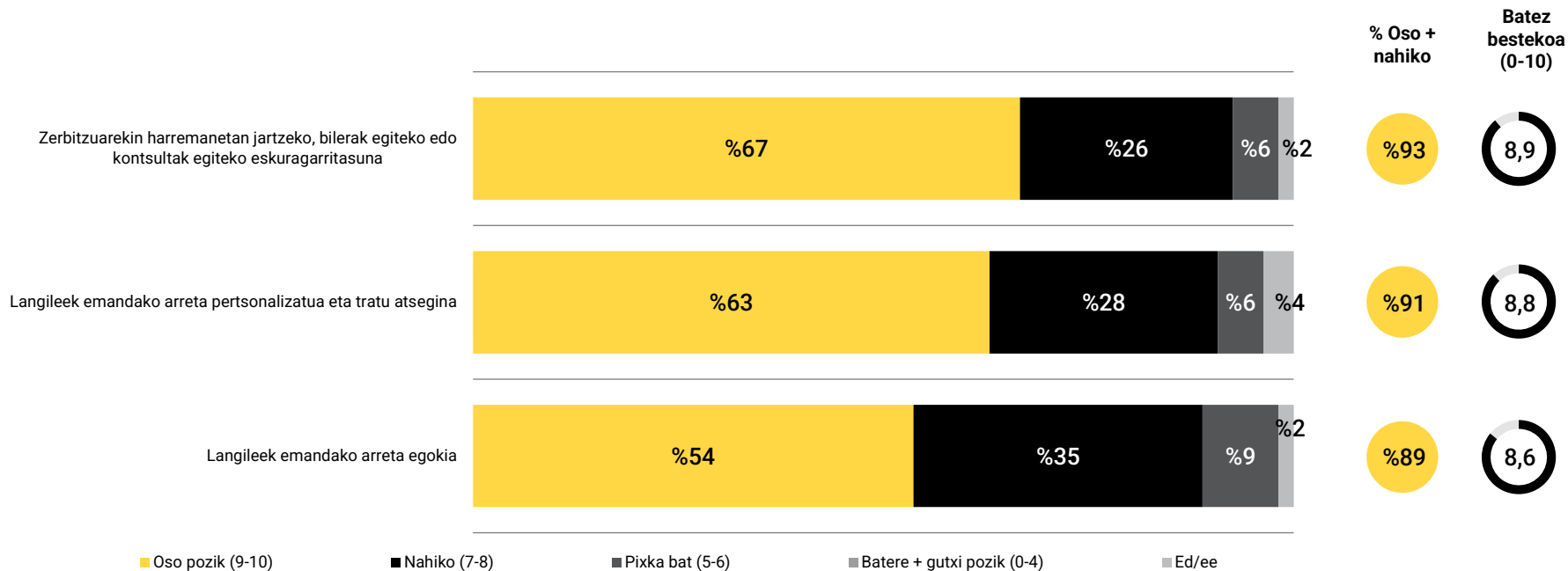
Informazioa eta aholkularitza



(P8) - Jarraian, zerbitzuak emandako informazioari buruzko zenbait alderdi aipatuko dizkizut, eta nahi nuke esatea zein neurritakoa den zure asebetetzea...

Oinarria: Elkarriketatutako erakunde guztira (n=54)

Langileek emandako tratua



(P9) - Eta zerbitzuak eskainitako arretari dagokionez, zein neurritakoa da zure asebetetzea...?

Oinarria: Elkarriketatutako erakunde guztira (n=54)

B. Ikerketaren emaitzak

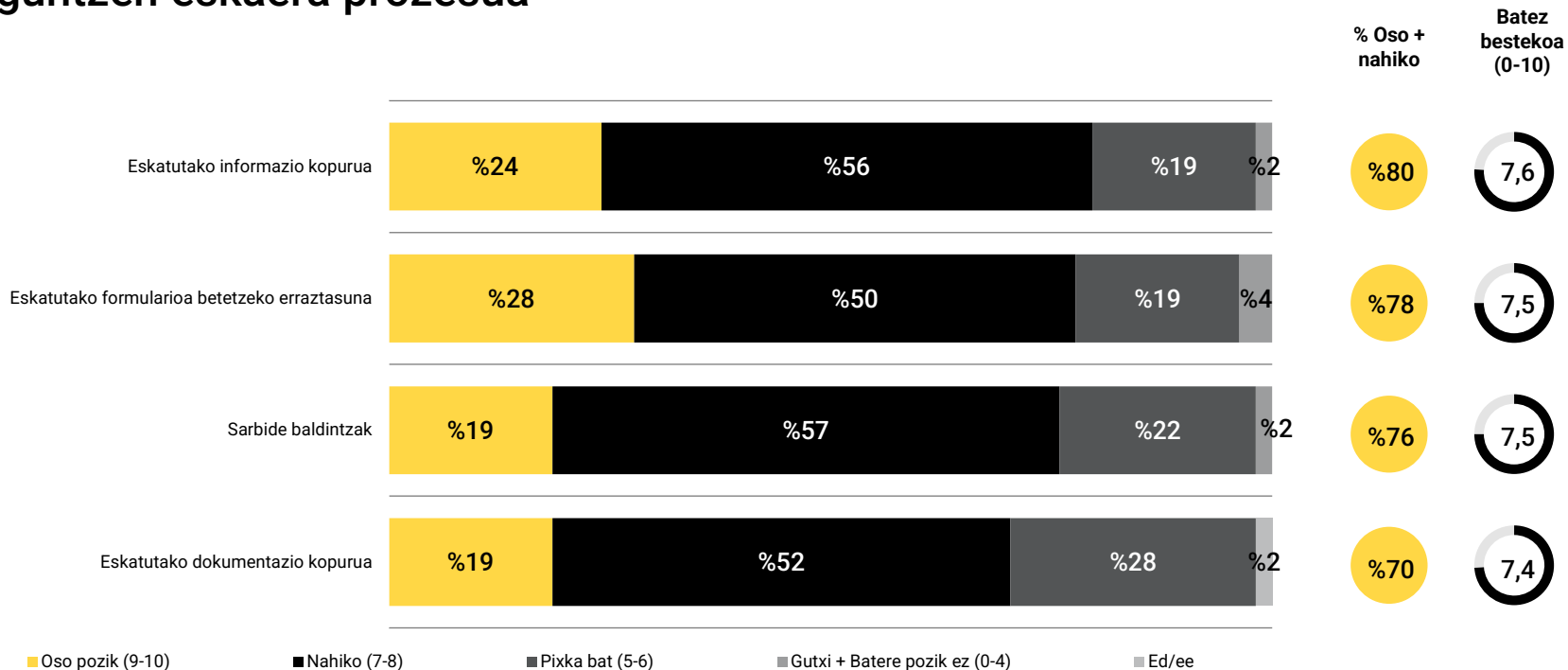
B.2. Aniztasun eta Lankidetzaren Zerbitzuari lotutako aldagai nagusien analisia

B.2.1. Zerbitzuko langileek emandako informazioa eta arreta

B.2.2. Eskaera prozesua

B.2.3. Erreklamazioen, kexen eta iradokizunen kudeaketa

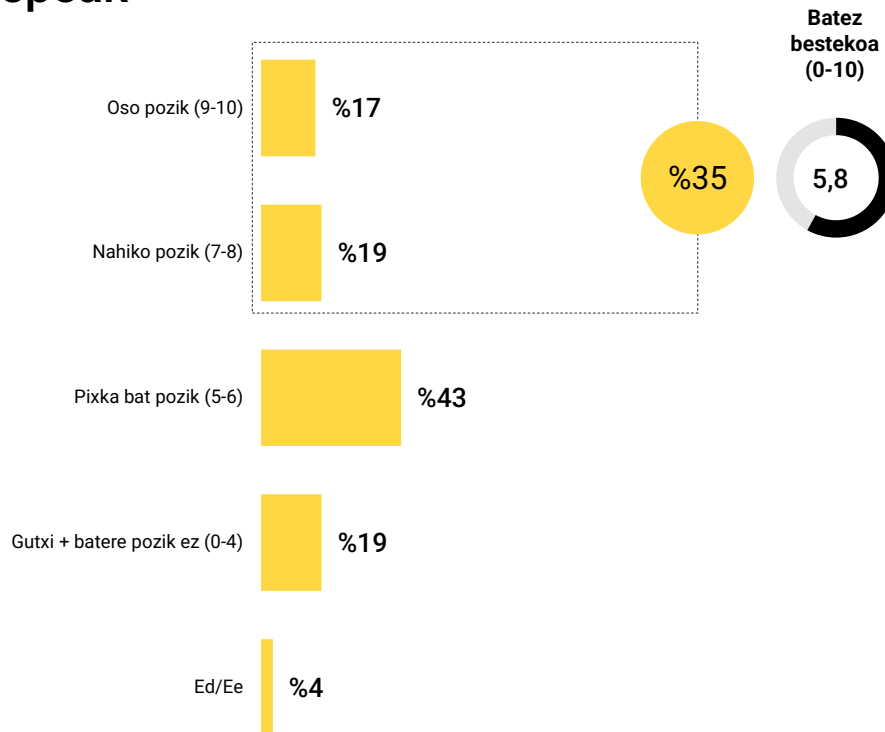
Dirulaguntzen eskaera prozesua



(P5) - Jarraian, dirulaguntzak eskatzeko prozesuan jarriko dugu arreta. Zenbateraino zaude pozik ...-rekin?

Oinarria: Elkarriketatutako erakunde guztira (n=54)

Dirulaguntza jasotzeko epeak



(P6) - Zein da zure asebetetzea, dirulaguntza eman zizutenetik diru kopurua jaso arte igaro zen denborarekin?

Oinarria: Elkarriketatutako erakunde guztira (n=54)

B. Ikerketaren emaitzak

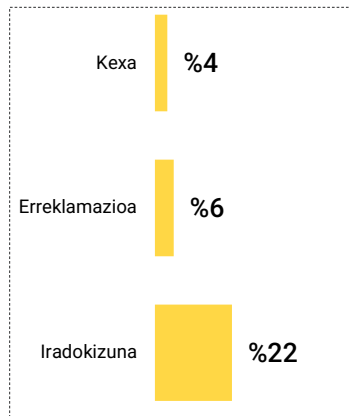
B.2. Aniztasun eta Lankidetzaren Zerbitzuari lotutako aldagai nagusien analisia

B.2.1. Zerbitzuko langileek emandako informazioa eta arreta

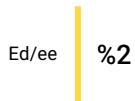
B.2.2. Eskaera prozesua

B.2.3. Erreklamazioen, kexen eta iradokizunen kudeaketa

Kexak, erreklamazioak edo iradokizunak aurkeztea



Kexak, erreklamazioak eta/edo iradokizunak aurkeztu dituzte



Erantzun bat baino gehiago onartzen da.

(P14) - Inoiz aurkeztu duzu kexa, erreklamazio eta/edo iradokizunen bat kooperazio eta aniztasun arloak eskainitako zerbitzuarekin lotuta?

Oinarria: Aniztasun arloko erakundeak (n=54)

Zerbitzuak erantzuna emateko behar izan duen denbora



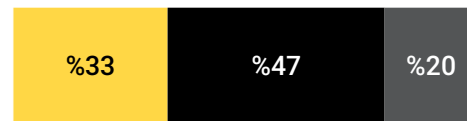
% Oso + nahiko



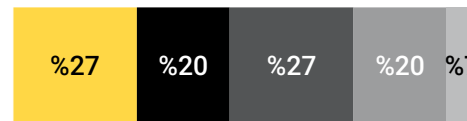
Batez bestekoa (0-10)



Kexa, erreklamazio edo iradokizuna aurkezteko erabili duzun kanala



Aurkeztutako kexa, erreklamazio edo iradokizunaren ebazpena



■ Oso pozik (9-10)
■ Pixka bat (5-6)

■ Nahiko (7-8)
■ Gutxi + Batere pozik ez (0-4)

*Kontu handiz hartu behar ditugu datuak, laginaren tamaina txikia delako.

(P16) - Zein da zure asebetetzea aurkeztutako kexa, erreklamazio eta/edo iradokizunekin lotutako ondoko alderdiekin?

Oinarria: Kexak, erreklamazioak eta/edo iradokizunak aurkeztu dituzten erakundeak (n=15)

B. Ikerketaren emaitzak

B.0. Programen edo zerbitzuen ohiturak eta erabilera

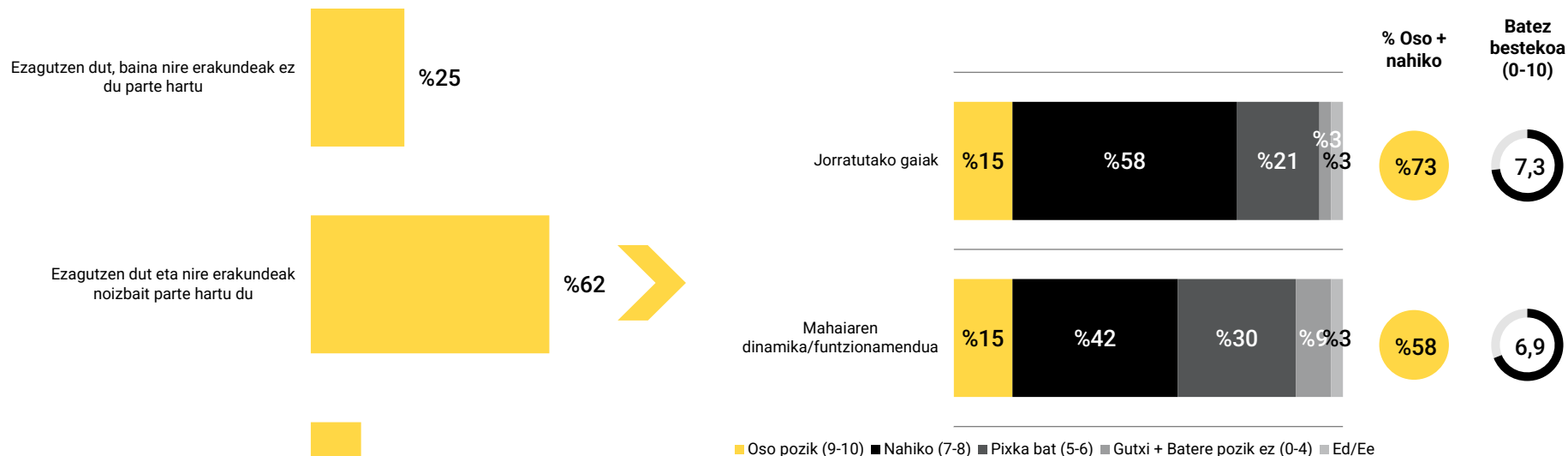
B.1. Hasierako gogobetetze orokorra

B.2. Aniztasun eta Lankidetzaz Zerbitzuari lotutako aldagai nagusien analisia

B.3. Aniztasun arloa

B.4. Hausnartutako gogobetetze orokorra

Elkarrizketa eta partaidetza mahai iraunkorra



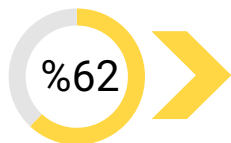
(P10) - Zure erakundeak parte hartu al du elkarrizketarako eta partaidetzarako mahai iraunkorrean?

Oinarria: Aniztasun arloko erakundeak (n=53)

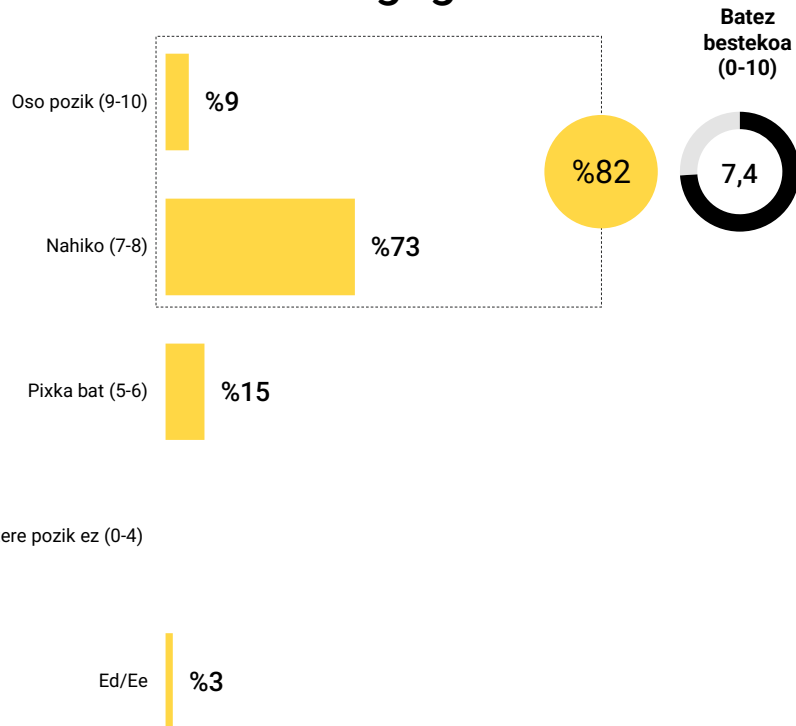
(P11) - Eta nola baloratzen dituzu elkarrizketa eta partaidetza mahai iraunkorrarekin lotutako hurrengo alderdiak?

Oinarria: Elkarrizketa eta parte-hartze mahai iraunkorrean parte hartu duten Aniztasun arloko erakundeak (n=33)

Elkarrizketa eta partaidetza mahai iraunkorrarekiko gogobetetze maila



Elkarrizketa eta partaidetza mahai iraunkorrean parte hartu duten Aniztasun arloko erakundeak



OHARRA: Ezin da Lankidetzaren Arloa aztertzen duten aldagaietan sakondu, kolektibo honen laginaren tamaina oso txikia delako (n=1).

(P12) - Eta oro har, zein da mahai honetan zure erakundearen parte hartzearekin duzun asebetetzea?

Oinarria: Elkarrizketa eta parte-hartze mahai iraunkorrean parte hartu duten Aniztasun arloko erakundeak (n=33)

B. Ikerketaren emaitzak

B.0. Programen edo zerbitzuen ohiturak eta erabilera

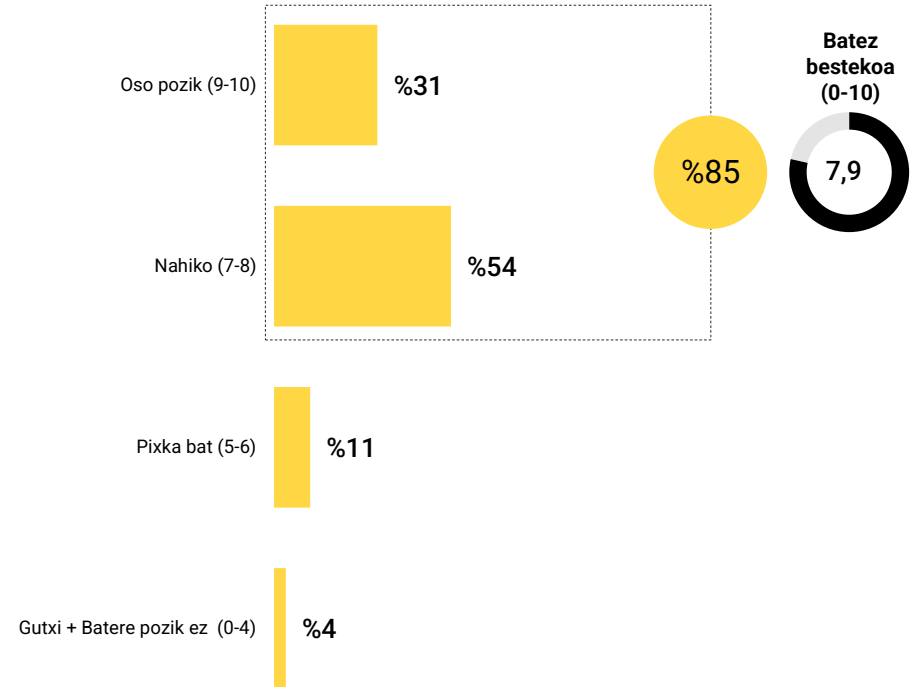
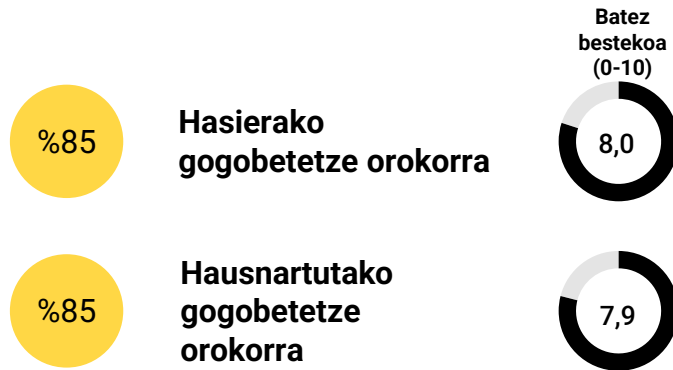
B.1. Hasierako gogobetetze orokorra

B.2. Aniztasun eta Lankidetzaz Zerbitzuari lotutako aldagai nagusien analisia

B.3. Aniztasun arloa

B.4. Hausnartutako gogobetetze orokorra

Zerbitzuarekiko gogobetetze orokorra



(P17) - Amaitzeko, zenbateraino zaude pozik lankidetzaren eta aniztasunaren emandako zerbitzuarekin?
 Oinarria: Elkarriketatutako erakunde guztira (n=54)

Hobetzeko iradokizunak



**Iradokizunen
batez besteko
kopurua**

2,1

Ez da erantzunik iradokitzen. Erantzun bat baino gehiago onartzen da.

(P18) - Eta azkenik, ba al duzue iradokizunik zerbitzu hau hobetzeko

Oinarria: Elkarriketatutako erakunde guztira (n=54)

C. Zerbitzu Karta

Zerbitzu Karta

GURE KONPROMISOAK



- › Hurrengo orrialdeetan Zerbitzu Kartan jasotako konpromisoen betetze mailan sakonduko dugu: Lankidetzaren eta Aniztasunaren Kudeaketa 2024-2025.
- › Horretarako, karta horretan argitaratutako konpromisoak gogoratuko ditugu eta dagokien arloa edo dimentsioa zehaztuko dugu; ondoren, gogobetetze inkestaren emaitzak eta konpromisoaren betetze maila ezagutuko ditugu.

Zerbitzu Karta

ZERBITZU GUZTIAK

GURE KONPROMISOAK

- Erakundeei arreta pertsonalizatua eta tratu atsegina ematea, asebetetze-inkestetan, batez beste, 8tik gorako puntuazioa lortzen.
- Erakundeei kontsultak, bilerak eta topaketak egiteko prestasuna eskaintzea, asebetetze-inkestetan, batez beste, 8tik gorako puntuazioa lortzen.
- Zerbitzuko langileek erakundeei arazoak, zalantzak eta beharrak konpontzeko prestasuna eskaintzea, asebetetze-inkestetan, batez beste, 8tik gorako puntuazioa lortzen.
- Erakundeei arreta egokia eskaintzea, asebetetze-inkestetan, batez beste, 8tik gorako puntuazioa lortzen.

NOLA NEURTZEN DITUGU

- Erakundeen asebetetzea baloratuz, jasotako arreta pertsonalizatua eta tratu atseginari dagokionez.
- Erakundeen asebetetzea baloratuz, kontaktua izateko prestasunari dagokionez.
- Erakundeen asebetetzea baloratuz, langieek arazoak, zalantzak eta beharrak konpontzeko duten prestasunari dagokionez.
- Erakundeen asebetetzea baloratuz, arreta egokiari dagokionez.

Zerbitzu Karta

LANKIDETZA

GURE KONPROMISOAK

Lankidetza erakundeei informazio-saio bat eskaintzea.

Lankidetza zerbitzuaren kontzesioa erakundeei 4 hilabete baino gutxiagoan jakinaraztea.

NOLA NEURTZEN DITUGU

Egindako informazio-saioen kopurua.

Lankidetza zerbitzuaren kontzesioa jakinarazteko behar den denbora.

DIBERTSITATEAREN KUDEAKETA

GURE KONPROMISOAK

Eztabaidarako eta parte hartzeko mahai iraunkorraren 2 bilera egitea.

Dibertsitatea kudeatzen duten erakundeei informazio-saio bat eskaintzea.

Dibertsitatearen arloko prestakuntza-saio bat eskaintzea.

Dibertsitatearen kudeaketa zerbitzuaren kontzesioa erakundeei 4 hilabete baino gutxiagoan jakinaraztea.

NOLA NEURTZEN DITUGU

Eztabaidarako eta parte hartzeko mahai iraunkorraren bileren kopurua.



Erakundeei egindako informazio-saioen kopurua.

Dibertsitatearen arloko prestakuntza-saioen kopurua.

Dibertsitatearen kudeaketa zerbitzuaren kontzesioa jakinarazteko behar den denbora.

Zerbitzu Karta

› Jarraian, berriki aztertutako adierazleen betetze-maila egiaztatzeko taula adierazgarri bat jasotzen dugu:

KONPROMISOA	NOLA NEURTZEN DUGUN	EMAITZA	
Erakundeei arreta pertsonalizatua eta tratu atsegina ematea	Asebetetze-inkestetan, batez beste, 8tik gorako puntuazioa lortzen.	8,9	 BETETZEN DA
Erakundeei kontsultak, bilerak eta topaketak egiteko prestasuna eskaintzea	Asebetetze-inkestetan, batez beste, 8tik gorako puntuazioa lortzen	8,8	 BETETZEN DA

Zerbitzu Karta

KONPROMISOA

Zerbitzuko langileek erakundeei arazoak, zalantzak eta beharrak konpontzeko prestasuna eskaintzea

Erakundeei arreta egokia eskaintzea

NOLA NEURTZEN DUGUN

Asebetetze-inkestetan, batez beste, 8tik gorako puntuazioa lortzen

8,5



BETETZEN DA

Asebetetze-inkestetan, batez beste, 8tik gorako puntuazioa lortzen

8,6



BETETZEN DA

EMAITZA

Madrid

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

Bilbao

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