

			2015-2016	2014-2015	2013-2014	2012-2013	2011-2012	2010-2011	
ZERBITZUA	KONPROMISOA	ADIERAZLEA	HELBURUA	DATUA	DATUA	DATUA	DATUA	DATUA	
1. Arreta, informazioa eta orientazioa	1. 1 Pertsona erabiltzailea modu zuzenean, atseginean eta profesionalean artatzea, informazio zehatza emanda kurtsoei, ordutegiei, tarifa sistemei, laguntzei... buruz. Horren ondorioz, erabiltzaileek arreta asebetetze inkestan gutxienez 10etik 7,5-eko puntuazioa eman dezaten.	1.1.1 Erabiltzaileen asebetetze maila informazioa, erabilerraztasuna eta jasotako tratuari buruz.	7,50	7,43	7,52	7,52	7,78	7,78	7,45
2. Ekintzak	2.1 Era askotako kurtso eta jarduerak eskaintzea programazioan (gutxienez 20), pertsonen beharrianak eta nahiak asebate daitez. Halako moduko, gutxienez, 10.000 erabiltzaileekin knta dezagun eta asebetetze inkestan gutxienez 10etik 7,5-eko puntuazioa eman dezaten.	2.1.1 Eskaintzen diren ekintzen zenbatekoa (zunba, spinbike, aerobic, etc).	> 20	22	22	22	20	21	21
		2.1.2 Erabiltzaileen zenbatekoa	>10.500	10.072	10.007	9.530	9.736	9.330	5.205
		2.1.3 Erabiltzaileen pertzepzioa zerbitzu eskaintzari buruz (eskaintza ugaria eta zabala).	7,50	7,64	7,6	7,6	7,3	7,28	6,99
	2.2 Kurtsoen beharrianak eta helburuak betetzen dituen irakaspena ematea. Horren ondorioz, erabiltzaileek klasearen garapen asebetetze inkestan gutxienez 10etik 8-ko puntuazioa eman dezaten eta klaseen betetze maila %65a baino altuagoa izateko .	2.2.1 Erabiltzaileen pertzepzioa klasearen garapenari buruz.	> 8,0	8,36	8,2	8,2	8,4	8,42	8,28
		2.2.2 Klaseen betetze maila	70%	63,07%	65,6%	66,3%	63,5%	62,7%	68,6%
3. Kirol-instalazioen alokairua	3.1 Erabiltzaileei erabilerraztasuna bermatu instalakuntzak alokatzeko orduan. Horren ondorioz, erabiltzaileek, DKn kudeaketa bat (alta, baja, alokairua...) egiteko erraztasuna eta azkartasunari buruz, asebetetze inkestan gutxienez 10etik 8-ko puntuazioa eman dezaten.	3.1.1 Erabiltzaileen pertzepzioa DKn kudeaketa bat (alta, baja, alokairua...) egiteko erraztasuna eta azkartasunari buruz.	8,0	7,87	7,78	7,78	7,82	7,82	7,38
4. Instalazioen lagapena erakunde eta klubei	4.1 Kirola sustatzeko gutxienez udalerriko 20 klub eta erakundeekin hitzarmena mantendu edota sortu . Hala moduko, gutxienez 1.500 pertsoneri zerbitzua eman ahal diezaigun klubak bitartez, eta asebetze inkestan gutxienez 10etik 7,0-ko puntuazioa eman dezaten.	4.1.1 Instalakuntzak erabiltzen dituzten talde kopurua (klubak, elkarteak, ikastetxeak...)..	>20	25	27	26	25	12	12
		4.1.2 Taldeen bitartez kirola praktikatzan duten pertsona kopurua (klubak, elkarteak, ikastetxeak...).	> 1.800	2.464	2.217	2.304	2.099	1.959	1.390
		4.1.3 Dkrek in hitzarmenak dituzten taldeen pertzepzio orokorra.	> 7,0	7,37					
5.Zerbitzu osagarriak	5.1 Zerbitzu osagarriak edukitzea balio erantsia emateko gure zerbitzu nagusiari, kirol praktikei. Horren ondorioz, erabiltzaileek zerbitzu gehigarrien asebetetze inkestan gutxienez 10etik 6-ko puntuazioa eman dezaten.	5.1.1 Erabiltzaileen pertzepzioa DK-k eskaintzen dituen zerbitzu osagarriei buruz (kafetegia, autovending makinak, kirol masaia zerbitzua...).	6,00	7,04					
Oharra: Inkestetan jasotako datuen bilketa biurik behin egiten da eta dtuak argitaratu eta eguneratuko dira irailean.									

DURANGO KIROLAK
ZERBITZUEN KARTA- KAUSAK ETA HOBEKUNTZA PLANA

2015-2016					
ZERBITZUA	ADIERAZLEA	HELBURUA	DATUA	KAUSAK	HOBEKUNTZA PLANA
1. Arreta, informazioa eta orientazioa	1.1.1 Erabiltzaileen asebetetze maila informazioa, erabilerraztasuna eta jasotako tratuari buruz.	7,50	7,43	* Arazo informatikoak *Harrerako pertsonalaren informazio / formazio falta Zerbitzu prozesuaren partetik.	* Informatika zerbitzuaren arreta hobetzea. * Pertsonalari ekintzen inguruan formazio eta informazio gehiago eman. * Web-orri berria, sartzeko errezagoa eta intuitiboagoa.
2. Ekintzak	2.1.2 Erabiltzaileen zenbatekoa	>10.500	10.072	* Oro har, zuzendutako jardueren okupazioa oso altua da, beraz, hobekuntza-gradua mugatua da. * Sektore pribatuaren eskaintza handitu da eta prezioak DK-rekin parekatu dira. * Pertsona erabiltzaileak klubaren instalazioen okupazio graduaz kexatzen dira (adibidez , igerilekuan) *Jarduera batzuk zaharkitu dira.	* Ezarritako helburua errebisatu (erabiltzaileen zenbatekoa). * Zerbitzuen hobekuntza planaren barruan, kontrolatu eta ziurtatu beren kalitatea. * Orientatzea igerilekuak Erabiltzaile-Familiak, ahal dadin neurrian.
	2.2.2 Klaseen betetze maila	70%	63,07%	* Multijarduerako pertsona erabiltzaileek (totalaren %10a suposatzen dutenak) kontuan hartzen badira helburua lortuko genuke.	* Datua hobetzeko helburuarekin batera, eskaria txikiagoa den ordutegietako eskaintza handitzea bilatzen da ere, Ezarritako helburua errebisatu (multijarduera kontuan hartu behar dugu datua kalkulatzarakoan?)
3. Kirol-instalazioen alokairua	3.1.1 Erabiltzaileen pertzepzioa DKn kudeaketa bat (alta, baja, alokairua...) egiteko erraztasuna eta azkartasunari buruz.	8,0	7,87	* Datua ia lortuta dagoela uste dugu. Alokairu-sistemak ondo funtzionatzen du eta gai horrekin erlazionatutako kexarik ez dago.	* Adierazlea oro har kudeaketa guztiei buruz, aldagetak kanbioak hurbileko hurrengo asetzegaldeketarako egitea pentsatzen planteatzen dugun, datua gehiago fintzeko aritzea.