

DURANGO KIROLAK- ZERBITZUEN KARTA -KONPROMISOEN BETETZE MAILA

ZERBITZUA	KONPROMISOA	ADIERAZLEA	2017-2018		2016-2017	2015-2016	2014-2015	2013-2014	2012-2013	2011-2012
			HELBURUA	DATUA						
1. Arreta, informazioa eta orientazioa	1.1 Pertsona erabiltzailea modu zuzenean, atseginean eta profesionalean artatzea, informazio zehatza emanda kurtsoei, ordutegiei, tarifa sistemai, 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.	7,5	7,47	7,43		7,52		7,78	
2. Kirol-ekintzak	2.1 Era askotako kurtso eta jarduerak eskaintzea programazioan (gutxienez 20), pertsonen beharrianak eta nahiak asebate daitezten. Halako moduko, gutxienez, 10.000 erabiltzaileekin kontatzen diren eta asebetetze inkestan gutxienez 10etik 7,5-eko puntuazioa eman dezaten.	2.1.1 Eskaintzen diren ekintzen zenbatekoa (zunba, spinbike, aerobic, etc).	20	24	22	22	22	22	20	21
		2.1.2 Erabiltzaileen zenbatekoa	>10.000	10.526	10.367	10.072	10.007	9.530	9.736	9.330
		2.1.3 Erabiltzaileen pertzepzioa zerbitzu eskaintzari buruz (eskaizta ugaria eta zabala).	7,5	7,74	7,6		7,5		7,3	
		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	8,31	8,4		8,2		8,4
		2.2.2 Klaseen betetze maila	>%55	58,0%	58,0%	63,1%	65,6%	66,3%	63,5%	62,7%
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.	7,5	7,88	7,87		7,78		7,82	
4. Instalazioen lagapena erakunde eta klubei.	4.1 Kirola sustatzeko gutxienez udalerriko 20 klub eta erakundeekin hitzarmena mantendu edota sortu . Hala moduko, gutxienez 2.000 pertsoneri zerbitzua eman ahal diezaigun klubentzat bitartez.	4.1.1 Instalakuntzak erabiltzen dituzten talde kopurua (klubak, elkarteak, ikastetxeak...).	20	26	26	25	27	26	25	12
		4.1.2 Taldeen bitartez kirola praktikatzeko duten pertsona kopurua (klubak, elkarteak, ikastetxeak...).	2.000	2.715	2.686	2.464	2.217	2.304	2.099	1.959
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 osagarriari buruz (kafetegia, autovending makinak, kirol masaia zerbitzua...).	6,0	6,63	7,04					
Instalazioak	6.1 Kirola egiteko eta zerbitzua emateko instalazio egoki batzuk edukitzea. Horren ondorioz, erabiltzaileek instalazioei asebetetze inkestan gutxienez 10en gaineko 7 puntuoko puntuazioa eman dezaten.	6.1.1 Erabiltzaileen pertzepzioa DK-k dituen zerbitzu instalazioei buruz.	>7,0	7,38	7,18		7,47		7,37	

DURANGO KIROLAK
ZERBITZUEN KARTA- KAUSAK ETA HOBEKUNTZA PLANA

2017-2018					
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	7,47	Aliantza-erlazioa mantentzen dugu Durangoko Udalaren informatika zerbitzuarekin.Hala ere, komunikazioko arazo teknikoak izaten jarraitzen dugu informatika-zerbitzariekin eta horrek web orrian akatsak sortarazten ditu.	Aliantza erlazioa informatika-departamentuarekin hobetzea eta arazoak konpontzeko akzio plana batera landu.
2. Ekintzak	2.2.2 Klaseen betetze maila	55%	58,0%	Adierazle honen datu historikoen analisiaren ondoren, helburua errealtatera egokitzeko beharra ikusi da, ondorengoia kontuan hartuz: - Multijarduerako erabiltzaileak edozein klasetara joan daitezke, horrek sailatasunak sortarazten ditu benetako betetze maila zenbatzeko, normalean zuzenean apuntatutakoak baino pertsona gehiago joaten dira. - Pertsona erabiltzaileen eskariei erantzunez se talde eta ordutegien kopurua handitu da, horrek talde bakoitzean kirola egiten duten pertsonen kopurua murriztu egin du.	