

**HEZKUNTZA ETA KIROL FAKULTATEA**  
**Jarduera Fisikoaren eta Kirolaren Zientzietako Gradua**  
Ikasturtea: 2020-2021

**ARROTXAPEA KIROL KULTUR ELKARTEKO BAZKIDEEN GOGOBEKETZE,  
KALITATE ETA HAUTEMANDAKO BALIOAREN AZTERKETA.**

EGILEA: Garazi Zubieta Platero

ZUZENDARIA: Aduna Badiola Lekue

Data, 2021eko maiatzaren 19a

## AURKIBIDEA

LABURPENA.....	4
1. SARRERA.....	6
2. TESTUINGURUA .....	6
2.1 Kirol klubak .....	6
2.2 Kalitatea.....	7
2.3 Hautemandako balioa. ....	8
2.4 Gogobetetasuna.....	9
2.5 Kalitatea, hautemandako balioa eta gogobetetasunaren arteko erlazioa. ....	10
2.6 Kalitate sistemak. ....	10
2.7 Gogobetetasuna neurtzeko tresnak.....	11
2.8 EPOD2.....	13
3. HELBURUAK.....	14
4. METODOA .....	14
4.1 Parte hartzaileak .....	14
5.1 Tresna.....	15
5.2 Prozedura.....	15
5.3 Datuen analisia.....	16
6. EMAITZAK.....	17
6.1 Dimentsioen analisia. ....	18
6.2 Azpi-dimentsioen analisia. ....	19
6.2.1 Azpi dimentsioak sekzioen arabera .....	19
6.2.2 Azpi dimentsioak interes taldeen arabera.....	23
6.2.3 Azpi dimentsioak bazkideztaren arabera.....	26
7. EZTABAIDA .....	27
8. ONDORIOAK .....	29
9. ERREFERENTZIAK.....	30
10. ERANSKINAK.....	34
1. Eranskina: Tresna.....	34
2. Eranskina: Onespen dokumentua.....	46

## GRAFIKOEN AURKIBIDEA

1. Grafikoa: Laginaren profila.....	14
2. Grafikoa: Dimentsioen azterketa.....	19

## IRUDIEN AURKIBIDEA

1. Irudia: Bezeroen fidelizazioaren lotura.....	12
---	----

## TAULEN AURKIBIDEA

1. Taula: Datu orokorrak lagin osoaren arabera.....	17
2. Taula: Dimentsioen totala lagin osoaren arabera.....	18
3. Taula: Azpi dimentsioen totalak lagin osoaren arabera.....	19
4. Taula: Azpi-dimentsioak sekzioen arabera.....	20
5. Taula: Azpi-dimentsioak interes taldeen arabera.....	24
6. Taula: Azpi dimentsioak bazkidetzaren arabera.....	26

## LABURPENA

Kirol erakundeek azken urteetan gero eta gehiago hartzen ari dute kudeaketa on baten ardura, baita horren ebaluazioa egiteko beharra, zeinetan erdigunea bezeroa den. Lan honen helburua, Arrotxapea K.K.E. kirol klubaren bezeroek horrekiko duten pertzepzioa, asebetetzea eta kalitatea ezagutzea da.

Hau aurrera eramateko jarduera gidatuetan parte hartzen duten bezeroei bideratua dagoen EPOD 2 galdetegia erabili da. Galdetegia 98 pertsonen erantzun zuten eta honen bidez lortutako datuak SPSS 15 programa informatikoaren bidez aztertu dira. Lehenik, lagin osoa harturik item bakoitzaren batz bestekoa eta honen desbideratze estandarra atera dira. Bigarrenik, honakoan ere lagin osoa harturik datuak hiru dimentsioen (kalitatea, hautemandako balioa eta gogobetetasuna) arabera aztertu dira bakoitzaren batz bestekoa eta desbideratze estandarra aztertuz. Hirugarren eta azkenik, azpi dimentsioen arabera (entrenatzaileak, instalazioak, materiala, jarduerak, komunikazioa, erakundeko langileak, gogobetetasuna eta adostasuna) miatu dira datuak, bai modu orokorrean, baita aldagai ezberdinak kontuan hartuta ere: sekzioak, interes taldeak eta bazkietza.

Ikerketa honen emaitzei dagokionez, hobekien baloratutako azpi-dimentsioak jarduerak, entrenatzaileak eta komunikazioa izan dira. Hauetatik, balorazio altuena jarduerak azpi-dimentsioak jaso du. Bestalde, balorazio txarrena jaso dutenen artean gogobetetasuna, instalazioak eta materiala daude. Honakoetan, balore baxuena gogobetetasunari dagokio.

Ondorioztatu daiteke jasotako Arrotxapea K.K.E.-ko bezeroen pertzepzioa positiboa dela, baina komeni izango litzateke ikerketa errepikatzea lagin esanguratsua batekin.

**Hitz gakoak:** Epod2, Kalitatea, Hautemandako balioa, gogobetetasuna, kirol kluba.

## ABSTRACT

In recent years, sports organizations have become increasingly responsible for good management, as well as the need of its evaluation, which is designed around the customer. The aim of this work is determining the perception, satisfaction and quality of Rochapea K.K.E. sports club's customers.

An EPOD 2 questionnaire aimed at customers participating in guided activities was used to carry the study. The questionnaire was answered by 98 people and the data obtained was analysed through the computer program SPSS 15. First, the average of each item and its standard deviation were taken from the whole sample. Second, also taking the whole sample, the data was analysed according to the three dimensions (quality, perceived value, and satisfaction) by studying the mean and standard deviation of each. Third and finally, the sub-dimensions (coaches, facilities, material, activities, communication, organizational staff, satisfaction and consensus) were surveyed, both, in general and in terms of different variables: sections, interest groups and membership.

In terms of the results of the study, the best-rated sub-dimensions were activities, coaching, and communication, where the highest rating was received by the activities. On the other hand, the worst rating was received by satisfaction, facilities and material, being satisfaction the lowest value of all.

It can be concluded that the perception received by customers of Rochapea K.K.E. is positive, but it would be advisable to repeat the research with a more significant sample.

**Keywords:** Epod2, Quality, Perceived Value, Satisfaction, Sports Club.

## 1. SARRERA

Aurkezten den lana, Arrotxapea K.K.E (Arrotxapea Kirol eta Kultur Elkarte), kirol klubaren bezeroen pertzepzioaren analisi bat da. Lan hau aurrera eramateko bi arrazoi nagusi zehazten dira. Lehendabiziko arrazoa klubarekiko gertutasuna da, zeinak informazioa eta beharrezko baimenak erraztasunez lortzea bideratuko duen. Bigarren arrazoa, lehenengoarekin erlazioa badu baina sentiberagoa da. 10 urte daramatzat klub honen parte izaten gimnasia erritmiko sekzioaren entrenatzaile bezala eta lehendabiziko pertsonan bizi izan dut klubak jasan duen gainbehera. Ikasketetan aurrera egiten nuen bitartean kontzientego nintzen klubak geroz eta kudeaketa okerragoa egiten zuela, baita geroz eta giro apalagoa zegoela bertan. Izan ere azken urteetan zehar bazkide asko galdu ditu, ixteko zorian egotera eraman duena. Oso argi neukan erabilgarritasun bat eman nahi niola lanari eta motibatzen ninduen zerbait izan behar zuela. Hori da ba bigarren arrazoa, lan honen bidez, klubari aurrera egiten laguntzeko aukera ikusten da, bezeroen pertzepzioa ezagutuz zein diren hobetu behareko alderdiak aurre ikusteko aukera ematen duelarik.

## 2. TESTUINGURUA

Kirol klub baten bezeroek daukaten gogobetetasuna, hautemandako balioa eta kalitatearen pertzepzioa aztertu ahal izateko beharrezkoa da ezagutzea zein den horretarako erabiliko den tresna eta zergatik izan den hautatua, baita ere, beharrezkoa ikusten da kirol kluba eta lana bera jardungo den alorra testuinguratzea, honen ostean azalduko den azterketa ulertu ahal izateko. Beraz, ulergarritasun hori ziurtatu ahal izateko jarraian kirol klubak, kalitatea, hautemandako balioa, kalitatea eta hauen arteko harremana azalduko dira. Ondoren EPOD2 erabiliko den tresnaren hautaketa justifikatu ahal izateko.

### 2.1 Kirol klubak

Lan honetan zehar kirol klubak izango dira aztergai, 10/1990ko Kirol legeak (Gobierno de España, 1990) honela definitzen ditu “Kirol klubtzat joko dira pertsona fisiko edo juridikoek osatutako elkarte pribatuak. Baldin eta kirol modalitate bat edo batzuk sustatzeko elkartekideek modalitate horiek praktikatzeko eta kirol jarduera eta lehiaketetan parte hartzen badute.” Nahiz izaera pribatua izan, kirol klubak irabazi asmorik gabeko entitateak dira, 49/2002 legeak (Gobierno de España, 2002) irabazi-asmorik gabeko erakundeen zerga-araubideari eta mezenasgoaren zerga-pizgarriei buruzkoa, adierazten duen bezala entitate hauek ezin dituzte diru irabaziak bertako kideen artean banatu. Irabazi horiek klubean bertan inbertitu beharko dituzte, klubaren berrikuntza eta kalitate hobeko bat eskaintzera bideratuz (Gobierno de Navarra, 2003). Beste modu batez esanda, irabazi asmorik gabeko erakundeek izen hori jasotzen

dute, hain zuzen ere, bazkide, jabe, zuzendari edo langileen artean irabaziak banatzeko helbururik ez dutelako (Bergamín eta Pradas, 2013).

Nafarroako Foru Komunitateak eskumen eskusiboak ditu kirola sustatzeko arloan, Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko abuztuaren 10eko 13/1982 Lege Organikoaren (Nafarroako Gobernua, 1982) 44.14 artikulua arabera; horrek aukera ematen dio kirolari dagokionez modu propioan arautzeko. Hori dela eta, Nafarroak apirilaren 14ko 80/2003 Foru Dekretua dauka (Gobierno de Navarra, 2003), Nafarroako kirol erakundeak eta Nafarroako kirol erakundeen erregistroa arautzen dituena; horrela izanik, Nafarroako kirol-erakundeen araubidea, bai eta haien erregistroa ere garatzen ditu, beraz, zuzenean eragiten die kirol klubei eta kirol sustapeneko gainerako erakundeei. Dekretu honek beti errespetatu behar du Elkartzeko Eskubidea arautzen duen martxoaren 22ko 1/2002 Lege Organikoa (Gobierno de España, 2002) eta Nafarroako Kirolari buruzko uztailaren 5eko 15/2001 Foru Legeak (Nafarroako Gobernua, 2001) ezarritako erregulazioak. Lehenengoak, Espainiako Konstituzioaren (Gobierno de España, 1978) 22. artikuluan aitortutako elkartzeko oinarriko eskubidearen edukiaren funtsezko elementuak arautzen eta zehazten ditu. Bigarrenak, berriz, Nafarroako kirola arautu, antolatu eta koordinatzen du.

80/2003 Foru Dekretuaren (Gobierno de Navarra, 2003) arabera, kirol klubak elkarte pribatuak dira, irabazi asmorik gabekoak, nortasun juridiko propioa dutenak eta beraz, jarduteko gaitasun osoa dutenak. Egoitza Nafarroan izanik, bertan kirol jarduerak sustatu eta gauzatzea izango dute helburu.

## 2.2 Kalitatea

Zeithaml-ek (1988) adierazten duen moduan, kalitatea entitate baten biziraupenerako eta arrakastarako ezinbestekoa da, horregatik oso garrantzitsua da klub batentzako kalitatea zer den argi izatea eta hori neurtzeko tresna egokia topatzea. Ez bakarrik kalitatezko eskaintza bat izateko, klub baten biziraupena ziurtatzen duen ezinbestekoa den bezeroen fidelizazioa sortzeko ere (Theodorakis eta lank., 2014).

Autore desberdinek era desberdinean definitzen dute kalitatea, orokorrean behatu diren definizioak bat datozen, horren adibide da bezeroek produktu edo zerbitzu batekiko bikaintasunari edo nagusitasunari buruz duten iritzia edo ebaluazioa dela kalitatea, beti ere erabili edo kontsumitu ostekoa (Dorado eta Gallardo, 2005; Crosby 1979; Marques, 2002; Moreno eta lank., 2012; Zeithaml, 1988).

Aurretik aipatu den bezala, Zeithaml-ek gehitzen du, baldintza bat dela arrakastarako edo, hobeto esanda, negozioen biziraupenerako. Bestalde, Moreno eta lank.-ek, (2012) bezeroen pertzepzioa aldagarria dela diote, prozesu psikosozial, kognitibo eta afektiboen menpe dagoelako.

Oliva-ren (2005) arabera bi kalitate mota daude: subjektiboa, kontsumitzailearekin lotzen duena; eta objektiboa, ekoizlearekin lotzen duena. Moreno eta lank.-ek, (2012), pertzepzio aldagarritasuna bezeroek adieraztean duten kalitatearen pertzepzioaren subjektibitatearekin lotzen dute.

Casielles eta lank.-ek, (1996) adierazten duten moduan, kalitatea objektiboki hartuta, honen barneko ikuspegia da, eta ekoizpen edo eskaintza ikuspuntutik zehazten da. Aldiz, subjektibotasuna kanpoko ikuspegia da, marketing eta eskari ikuspuntutik zehaztutakoa. Esan daiteke beraz, kalitateak bi alderdi dituela; alde batetik, objektiboa, zeinetan estandarizazio batzuen bitartez jarduten den. Honen adibide kalitate sistemak izan daitezke, zeintzuek jarraibide batzuk ezartzen dituzten kalitate maila konkretu bat dagoen edo ez epaitzeko. Eta bestetik, alderdi subjektiboan benetako bezeroa da epaile, zeinek enpresaren trebetasuna, bezeroen beharrak, desioak eta itxaropenak hartzen dituen kontuan.

### 2.3 Hautemandako balioa.

Zeithaml (1988) aitzindari da hautemandako balioa definitzerakoan eta hala izanik ere, gaur egun oraindik bere definizioa da onartuena eta gehien erabiltzen dena, "kontsumitzaileak jasotzen eta ematen duenaren pertzepzioetan oinarritutako produktu baten erabilgarritasunari buruz egiten duen balorazio orokorra da".

Termino argi ulertzeko ez da nahikoa definizioa, beharrezkoa da ezaugarri nagusiak azaltzea. Martin eta lank, (2004) hiru ezaugarri nagusi goraiatzten dituzte: hautematea, dinamismoa eta erlatibotasuna.

Hautemandakoa dela adierazten denean, bezeroaren iritzia dela esan nahi da. Jasotakoaren eta emandakoaren alderatzea izango da iritzi horren oinarria (Zeithaml, 1988). Balio hori denborarekin aldatzen doa, ez du zertan hasiera batean eta erabilpenaren ostean berdina izan. Aldi berean, pertsona baten bizitzako ziklo desberdinetan ez du produktu edo zerbitzua era berean hautemango, beraz, aldakorra da (Oliver eta lank.,1997; Parasuraman, 1997). Erlatibotasuna merkatuko lehiakortasunetik dator, antzeko produktu edo zerbitzuekiko izandako iritzia eragina izango du beste zerbitzu batzuen hautemandako balioa definitzerakoan (Holbrook, 1994).

Autore gehienak ados daude esandakoarekin, adieraziz hautemandako balioa izaera dinamikoa duen terminoa dela, pertsonen egoeraren arabera aldagarria dena eta elementu desberdinek osatzen dutena (Bernal, 2013).

Dudarik gabe esan daiteke ezinezkoa dela termino hau objektiboa izatea, kalitatea bera bezala bezeroaren pertzepzioa baitu oinarri. Ala ere, Llorens-en (2011) arabera posible da hautemandako balioaren ikuspegi desberdinak definitzea subjektibotasun hori nolabait klasifikatuz. Zeithaml (1988) oinarri harturik, lau ikuspegi zehazten ditu:



1. Kostuan oinarritutakoa: diru gastuaren osagaia dauka oinarri eta balioa prezio baxuarekin parekatzen da.
2. Orokorra: jasotakoa era integralean baloratzen da, hau da, produktua edo zerbitzua bere osotasunean.
3. Kalitate-prezio erlazioa: balorea, kalitate-prezioaren erlazioaren sinonimotzat jotzen da. Hau da, bezeroak jasotakoa ordaindutakoaren arabera epaituko da.
4. Orokorrena: aurre iritzi batekin lotzen da, kontsumitzaileak produktu edo zerbitzuarengatik emango duenaren arabera jasoko duenaren irudikapen propio bat egiten du. Jasotakoa irudikapen horrekin bat badator pertzepzioa positiboa izango du, ala ez bada, negatiboa.

#### 2.4 Gogobetetasuna.

Gogobetetasunarekin hasteko garrantzizkoa da terminoa etimologikoki azaltzea ondorengo diskurtsoa ulertzen lagunduko duelakoan. Latinetik eratorritako hitza da, eta "egin (facere) nahiko (satis) esan nahi du, hala izanik, aseta egotearen sentimenduarekin lotuta dago (Oliver eta lank., 1997).

Terminoaren ulermenarekin jarraituz eta autore desberdinak aztertu ondoren, hiru ikuspegi daudela ondoriozta daiteke: kognitiboa, emozionala eta duala. Azken hau, lehen bien bateratzetik sortzen dena.

Bernalek, (2013) adierazten duen moduan, lehendabiziko ikuspegiak, kognitiboak, arrazionalismoa dauka oinarri. Subjektuak kognitiboki informazioa prozesatzen du, ondoren gogobetetasun gradu handiagoa edo txikiagoa esleituz. Honen aldekoen arabera (Oliver eta lank., 1997; Westbrook, 1980; Churchill eta Brown, 1993) gogobetetasuna aurretiko itxaropen eta zerbitzuaren erabilerarekin lortzen diren ondorioak alderatzeko prozesu baten emaitza da.

Bigarrengo ikuspegiak, emozionalak, izenak berak argi uzten duen bezala, emozioak ditu oinarri. Hauen ustez ez dago gogoeta edo prozesurik zeinen ondorioz gogobetetasuna definitzen den. Zuzenean, bizitakoa, azaleratutako edo eragindako emozioen arabera definituko da gogobetetasuna (Zjonk, 1980). Hau da, gogobetetasuna produktu zein zerbitzu bati, bizitako esperientzien arabera, emandako erantzun emozionala da (Oliver, 1997). Beste hitzetan adierazita, kontsumo esperientziaren bitartean emozio desberdinak bizitzen dira, eta hauek dira azken iritzia osatzen dutenak (Westbrook, 1980).

Aurretik aipatu den moduan, azkeneko ikuspegia jada plazaratu diren bien bateraketatik sortzen da, horregatik, ikuspegi kognitibo-afektiboa da. Honakoa, ikuspegi integrala bezala definitzen da, gogobetetasuna bizitako esperientziek sortutako emozioen ondorioa den informazioaren prozesu kognitibo bat bezala ulertuz (Bernal, 2013).

Gogobetetasunaren garrantzia bezeroaren fidelizazioarekin lotzen da. Izan ere, aseturik dagoen bezero batek esperientzia bospasei pertsonarekin partekatze joera duela baieztatzen da (Camino eta Garcia, 2014). Horrela, asetua egonez gero, zerbitzu bat berriro erabiltzeko edo erosteko aukera handiagoa izango da. Hori dela eta, gogobetetasuna duen bezero batek eragin positiboa izango du entitatearentzako, adibidez, komunikazio-kostuak jaitsiz, bezero berrien erakarpenean eta abar.

#### 2.5 Kalitatea, hautemandako balioa eta gogobetetasunaren arteko erlazioa.

Behin terminoak azalduta, posible da haien arteko eragina azaltzea. Hala ba, kalitatea funtsezkoa da hautemandako balioarentzat autore desberdinen esanetara (Aurier eta de Lanauze, 2011; Teas eta Agarwal, 2000). Balioa kalitatearen ondorioa bezala definitzen dute, horregatik azken urteetan, kirolaren esparruan ere, haren analisiaren inguruko hainbat ikerketa egin dira (Calabuig eta lank., 2010). Hautemandako balioaren eta gogobetetzearen artean funtsezko lotura dago, kontzeptu biak ebaluazio-iritzien bidez eraikitzen baitira (Woodruff eta Gardial, 1996).

Hori dela eta, kalitatea beste bien aurrekaria bada (Aurier eta de Lanauze, 2011; Teas eta Agarwal, 2000; Calabuig eta lank., 2010), hala nola balioaren eta asebetetzearen arteko erlazioaren emaitza, bezeroaren pertzepzioak zenbat eta positiboagoak izan, orduan eta aukera gehiago egongo dira erabiltzaileek epaitzen ari diren kirol zerbitzuak erabiltzen jarraitzeko (Cronin eta lank., 2000). Era berean, aukera gehiago egongo dira erakundea gomendatu eta bezero berriak sortzeko, kontrako noranzkoan gertatuko litzatekeen bezala. Hau da, adibide gisa, bezeroa ez badago pozik kirol klubari kalitate baxua esleituko dio, eta hori izango da bere inguruan transmitituko duen mezua. Oso negatiboa da hori, batez ere kirol-bazkideen kuotei esker irauten duen erakundearentzat (Camino eta Garcia, 2014).

#### 2.6 Kalitate sistemak.

Aurretik aipatu bezala, ezinbestekoa da erakunde batentzako ahalik eta kalitate altuagoko zerbitzua eskaintzea hori baita bezeroaren asebetetzea eragingo duena. Eta badaude sistema batzuk erakundearen kalitatea lortzeko jarraibideak zehazten dituztenak, horiek azalduko dira atal honetan.

Trapote eta Ugaldek (1999), haien lanean jasotzen duten bezala kalitate sistemak erosle handien beharretatik sortu ziren, hauek ohartu ziren hornitzaileek haien zehaztapenak bermatzeko beharrezkoa zela produktuaren kalitatean eragina izan zezaketen erakundearen alderdi guztiak sistematizatzea eta dokumentatzea. Ildo horretatik, berehala konturatu ziren kalitatea bermatzeko sistema bat kalitate-eskuliburu batean dokumentatua egon behar dela, zeinetan prozedura eta jarraibide teknikoak zehaztuko diren. Eskuliburuak kontuan hartu beharko ditu erakundeak ematen duen produktuaren edo zerbitzuaren azken kalitatean eragina duten alderdi guztiak.

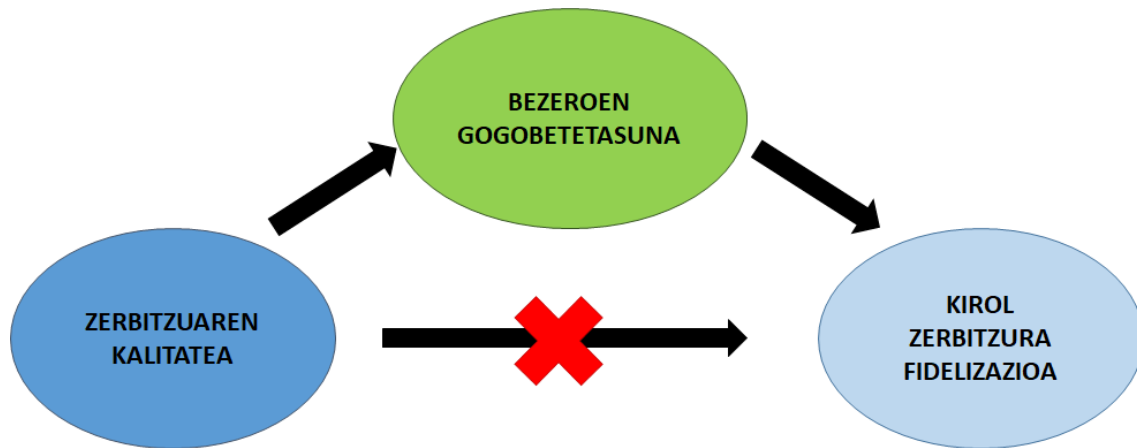
Beharrezkoak ikusten ziren eskuliburu horiek, gaur egun kalitatea neurtzeko sistemak dira. Hau sustatzen eta aurrera eramaten duten erakunde zein arau desberdinak daude, ISO (International Organization for Standardization), UNE (Una Norma Española), AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación), EFQM (European Foundation for Quality Management), FUNDIBEQ (Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad), Malcom Baldrige National Quality Award, JUSE (Union of Japanese Scientists and Engineers), eta EUSKALIT adibidez.

Dorado eta Gallardok (2005) adierazten duten bezala, sistema hauek kalitatearen bidez hobetzea dute oinarri, interes talde guztien gogobetetasuna handitzen laguntzen dutelarik. Bide horretatik, agerian uzten dute aukera handiak daudela epe luzera arrakasta iraunkorra bermatzeko eta horiek erabiltzen dituzten kirol-erakundeentzat ere nahi diren emaitzak lortzeko. Kalitatearen ikuspegitik lan egiteak erakundeei etengabe hobetzeko ingurune bat ezartzeko aukera ematen die, eskura dauden baliabideen garapena eta optimizazioa errazten duena. Horrek guztiak zerbitzuak jasotzen dituzten erabiltzaileen gogobetetasuna errazten eta areagotzen laguntzen du.

Sistema hauek guztiak aztertzerakoan, berdintasunak zein beste desberdintasun topatzen dira. Baina berdintasun nagusia, sistema hauen filosofian ezarritako metodologia da. Metodologia hau etengabeko berresleipenean datza (Deming, 1989), hau aurrera eramateko, Shewhart-ek (1982) lau faseko zikloa ezarri zuen, PDCA (planifikatu, egin, egiaztatu, jardun) etengabeko hobekuntzarako sistema gisa.

## 2.7 Gogobetetasuna neurtzeko tresnak.

Kudeaketa munduan PDCA zikloaren lehendabiziko fasea aurrera eramateko, beharrezkoa da erakundearen azterketa bat egitea. Horrela, ezagutu ahal izateko zein den horren errealitatea, zein alderdi daukaten funtzionamendu egoki bat eta nola hori mantendu daitekeen. Baita, zein alderdi eragozten duten erakundea aurrera egitea eta zelan egin diezaiokeen horiei aurre. Hautemandako balioaren garrantzia azpimarratzeko Fornell eta lank.-en eta Johnson eta Gustavson-en (2000) lanetan agertzen den irudia berreskuratu da (ikus 1.irudia), zeinetan hautemandako balioaren eta bezeroen fidelizazioaren arteko lotura zuzena azpimarratzen den. Haien hitzetan gogobetetasuna da kalitate eta fidelizazioaren arteko aldagaia.



1. Irudia: Bezeroen fidelizazioaren lotura. (Sorkuntza propioa, Dorado eta Gallardo, 2005 oinarritua)

Dorado eta Gallardok (2005) haien lanean goraipatzen dute galdetegien erabilpena bezeroen gogobetetasuna ezagutzeko, esaten dute erabiltzaileen eskaerak ezagutzeko ahalmen handiena duen tresnetariko bat dela baita errealitatearen ezagutza handia ematen dutela. Horretaz gain, erabilpen errazeko tresna dela adierazten dute, kostu ekonomiko txikikoa eta ahalegin eta denbora asko aurrezteko ahalbidetzen duena. Dorado eta Gallardok (2005) haien lanean aipatzen duten Bouchard eta lank.-ek (1994) beste neurketa metodoekin alderatuz goraipatzen dituzte galdetegien abantailak, aipatuz, jarduera fisiko mota zehatz bakoitzari buruzko informazioa eman dezaketela, erraz betetzen direla eta erabiltzaileen ikuspuntutik ematen dutela kalitatearen pertzepzioa.

Beharrezko azterketa erakundea osotasunean harturik egin ahal izateko ezinbestekoa da bezeroen iritzia ezagutzea. Iritzi hori ezagutzeko eta zerbitzuen kalitatea neurtu ahal izateko, bi galdetegi goraipatzen dira, SERVQUAL eta SERVPERF.

Lehendabizikoa, SERVQUAL, Parasuraman eta lank., (1988) sortua, oinarria dauka zerbitzuaren kalitatearen itxaropen eta pertzepzioen arteko desberdintasunean. Aldiz, SERVPERF eskalan soilik bezeroaren pertzepzioa neurtzen da bakarrik. Bigarrenengo hau, aurrekoaren errebisiotik sortu zuten Cronin eta Taylor-ek (1994), haren bost dimentsioak mantenduz.

Armada-ren (2015) ustez zerbitzuaren kalitatearen arloko ikerketek agerian jartzen dute bezeroak kirol zerbitzuei ematen dien kalitatearen pertzepzioa, bere beharren eta asebetetzearen itxaropenaren arabera dela. Morales-ek (2009) adierazten du pertzepzio horretan kirol erakundeen berezkoak diren sei faktore eragiten dutela. Honakoak dira faktore horiek: alderdi arkitektonikoak, instalazioen mantentze-lanak, jardueren edukiak eta ezaugarriak, kirol teknikariak, instalazioko langileak eta erakundearen giro soziokulturala. Beraz, sei alderdi hauek kontuan izatea ezinbestekoa da bezeroen iritzia ezagutzeko tresna erabakitzerakoan.

## 2.8 EPOD2.

EPOD2 galdetegia (Nuviala eta lank., 2013), kirol zerbitzuetan erabiltzeko sortu zen (Alonso eta Segado, 2015), SERVPERF eskala oinarri izanik. Beraz, lehen aipatu den bezala, honakoan bakarrik bezeroaren pertzepzioa neurtzen da (Armada, 2015). Morales-en (2009) dimentsioak kontuan hartuz, hiru alor desberdintzen dira, hautemandako balioa, gogobetetasuna eta kalitatea (Nuviala eta lank., 2013). Hiru hauen bateratzean datza galdetegi honen garrantzia, izan ere, galdetegi honek aukera ematen du hiru terminoak erlazionatzen, haien ezberdintasunak eta elkarren arteko erlazioa kontuan izanik. Jada esan den bezala, hauek erabiltzaileen jokabidean eragin zuzena dutela frogatuta dago, erabiltzailearen balorazioaren eta fidelizazioaren artean erlazio zuzena egonik (Theodorakis eta lank., 2014; Camino eta Garcia, 2014). Galdetegi honek aukera ematen du fidelizatzeko horretan eragiten duten alorrak ezagutzeko eta jakiteko zeintzuk doazen bide egoki batetik eta zeintzuk ez.

EPOD2 galdetegiak Likert motako eskala bat erabiltzen du (1, erabat desadostu; 5, Guztiz adostu). Guztira, 25 item osatzen dute tresna hau, ikerketaren aldagaiak izango direlarik. Horiek, zortzi dimentsioetan banatzen dira; begiralea edo entrenatzailea (4 item), instalazioak (3 item), kirol materiala (3 item), jarduerak (5 item), komunikazioa (3 item), erakundeko langileak (2 item), gogobetetasuna (4 item) eta adostasun maila (item 1), (Nuviala eta lank., 2013). Camino eta Garcia (2014) ikuspegi orokorrago batetik hiru dimentsio definitzen dituzte; kalitatea (20 item), gogobetetasuna (4 item) eta hautemandako balioa (item 1).

Aipatu beharra dago, fidagarria eta balidatutako galdetegia dela. Hau da, ziurtatua dago neurtu nahi dena neurtzen duela eta korrelazio positiboa dagoela (Nuviala eta lank., 2013; Camino eta Garcia, 2014). Aldi berean, goraiatzekoa da galdetegiaren aplikazio erraztasuna eta informazio esanguratsua ematen duela (Nuviala eta lank., 2013).

Camino eta Garcia-k (2014) galdetegi hau erabili zuten saskibaloiko kirol klub baten egoera aztertzeko. Ondorioen artean aipatzen dute haiek burututako azterketaren emaitzek aurretik Nuviala eta lank. (2013), Theodorakis eta lank. (2014), Calabuig eta lank. (2010) hautemandako balioa, gogobetetasuna eta kalitatearen arteko adierazitako erlazioa indartzen dutela, gauza bera adierazten dute Sanchez eta lank.-ek (2017). Hala nola, azterketa berak ziurtatzen du kirol erakunde mota desberdinetan hobekuntza alderdiak hautemandako galdetegi baliogarria dela. Horretaz gain, aurkikuntzek klub bateko partaideekin erlazio positiboa izatearen alde egin dute. Ados daude hauekin Lopez eta Escaravajal (2019), zeintzuek Espinardoko Unibertsitateko kirol zerbitzuen gogobetetasuna ezagutzeko erabili zuten EPOD2 galdetegia. Gauza bera uste dute Sanchez eta lank. (2017), igerileku estali baten erabiltzaileen gogobetetasuna aztertzeko erabili zutenak galdetegia.

### 3. HELBURUAK

Beraz, ikerketa honen helburu nagusia, Arrotxapea K.K.E.-aren bezeroen klubarekiko pertzepzioa, asebetetzea eta kalitatea ezagutzeta da.

Azpi-helburuak honakoak dira:

- Erabiltzaileen kalitate, asebetetze eta pertzepzioa aztertzea azpi-dimentsioen arabera, klubeko sekzio ezberdinak kontuan izanik.
- Erabiltzaileen kalitate, asebetetze eta pertzepzioa aztertzea klubeko interes talde desberdinen arabera.
- Erabiltzaileen kalitate, asebetetze eta pertzepzioa aztertzea klubeko erabiltzaile motaren arabera.

### 4. METODOA

#### 4.1 Parte hartzaileak

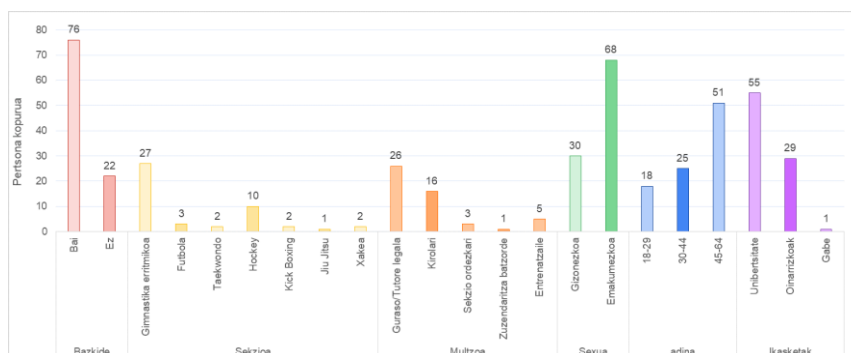
Aztertuko den Arrotxapea K.K.E. kirol klub bezala definitu daiteke, irabazi asmorik ez daukalako eta kirol modalitate batzuk sustatzen dituen elkarte pribatua delako. Ikerketa honetako parte hartzaileak klub honen erabiltzaileak izango dira, hori izanik inklusio irizpide nagusia, bestelako irizpideak ikerketan parte hartu nahi izatea eta parte hartze onarpena ematea izango dira. Esklusio irizpide bakarra aurreko irizpideak ez betetzea izango da. Beraz, esan daiteke, ikerketaren lagina adin nagusiko Arrotxapea K.K.E.-ko erabiltzaileak direla.

Laginaren tamaina, honen unibertsoaren arabera kalkulatu da. %95-eko konfiantza mailarentzako eta %5-eko errore margenarekin laginaren magnitudea 184 pertsona dira.

Hala ere, ez da lortu, 184 pertsonen erantzutea, hortaz, berriz kalkulatu behar izan da, lagina honela geratzen delarik; Jasotako 98 erantzunentzako konfiantza maila %95-ekoa izanik, %8-ko errore margena dago. Beraz, ezin dira baieztapen orokorrik egin datuekin, baina jakin daiteke zein den dagoen joera.

Parte hartzaileen profil orokorra, 1go grafikoa aztertuz definitu daiteke.

5. 1. Grafikoa: Laginaren profila.



Orokorrean, parte hartzaileak klubeko bazkideak direla esan daiteke. Sekzioei begira gehien parte hartu duena gimnasia erritmikoa izan da. Aipatzekoa da, beste sekzioen parte hartzea baxua izan dela, hockey izan ezik. Horretaz gain, ikus daiteke parte hartzaile nagusia 45-64 urte tarteko guraso diren emakumeak direla, unibertsitate ikasketak dituztenak.

### 5.1 Tresna

Datuen bilketa burutzeko galdetegi bat erabili da, bi ataletan banatua. Lehenengo atalean Nuviala eta lank.-ek (2013) proposatutako EPOD2 izena hartzen duen galdetegia erabili da. Honakoan hainbat termino aldatu egin dira egoerari egokitzeko, alde batetik, berdintasun hizkuntza errespetatzeko aldaketak egin dira. Bestetik, era elebidunean bidali ahal izateko item guztiak euskaratuak izan dira. Azkenik, kluba hitza txertatu zen erakunde mota espezifikatzeko. Honen bidez, bezeroak klubeko kalitate, hautemandako balioa eta gogobetetasunaren inguruan nolako pertzepzioa duten informazioa bildu nahi da.

Bigarren atala, aldiz, sorkuntza propiokoa da eta datu orokorren bilketa egitea dauka helburu: bazkide izatea, generoa, adina, zein sekzioen parte den, zein multzoren barruan dagoen, ikasketak eta kluba ezagutzeko bidea. Laburbilduz, ondorengo zerrendan erabilitako tresnaren egitura azaltzen da, 1. eranskinean aurkitu daitekeena:

- Lehendabiziko atalean ikerketaren helburuei eta metodologiari buruzko beharrezko informazioa eman zen, bai eta hura betetzeko beharrezko instrukzioak ere.
- Bigarren atalean EPOD2 galdetegiaren 25 item-ak aurkezten ziren, aurretik aipatutako zortzi ataletan banatua, bakoitza bere likert eskalarekin.
- Azkeneko atalean datu orokorrak biltzeko galdera desberdinak txertatu ziren
- Amaitzeko, eskerrak emateko mezu bat jarri zen.
- Jada ikerketa bideratua, galdetegia prestatu eta euskaratu zen, elebidun eran bidali ahal izateko, lehendabizi euskaraz eta jarraian erderaz.

EPOD2 galdetegia erabiltzea erabaki da, lehenik eta behin fidagarria eta balidatutakoa delako. Baita kirol entitateetarako zehazki bideratua dagoelako ere eta aztertu nahi diren hiru alorrak era bateratuan aztertzea ahalbidetzen duelako. Bestalde, bere aplikazio erraztasunagatik, galdetegi ulergarria izateagatik, laburra delako eta sujetuei helarazteko erraza izateagatik aukeratu da.

### 5.2 Prozedura

Lehenik eta behin, entitatearekin kontaktua ezarri zen proiektua aurkeztu eta parte hartzea baieztatzeko. Hasierako kontaktu horren ostean, onespren dokumentu( 2. eranskina) prestatu zen, entitateko lehendakariak sinatzeko. Bertan, onspena ematen zuen ikerketan parte hartzeko eta

azterlaneko parte hartzaileei galdetegiari buruzko beharrezko informazioa antolatu eta zabaltzeko ardura hartzen zuen ere. Aldi berean, lehendakariaren partetik behar zen informazioa jaso zen, hala nola, klubak zenbat sekzio dauzkan eta zein kirolakoak diren, zenbat pertsonen osatzen duten sekzio bakoitza, zenbat pertsonen osatzen dute zuzendaritza batzordea, etab.

Erabaki zen typeform erramintaren bidez helaraztea, izan ere, aukera ematen du esteka baten bidez online azkar eta erraz zabaltzeko. Horretarako, typeform erramintan galdetegiaren diseinua egin zen, atal desberdinak ezarriz.

Behin diseinua txukunduta eta berrikusita, esteka sortu zen galdetegia betetzera animatzen zuen mezu batekin batera. Honakoa helarazteaz klubeko lehendakaria arduratu zen, adostu zen whatsapp bidez zabaltzea, bide azkarrena eta eraginkorrena izango zela uste baitzen. Otsailaren 9an lehendakariak link-a zuzendaritza batzordeko parte hartzaileei bidali zien baita sekzio bakoitzeko ordezkariari ere eta hauek haien sekzioko talde desberdinetatik pasa zituzten.

Otsailaren 23an, bakarrik 29 pertsonen erantzun zutela ikusita, galdetegia birbidali egin zen gorai patuz hura betetzearen garrantzia. Baina, astebete igarota bakarrik 32 erantzun jaso ziren. Egoerari aurre egiteko erabaki zen hirugarren saiakera bat egitea, baina zabaltze bidea aldatuz, oraingoan klubeko ofizinatik aurreikusitako parte hartzaile guztiei korreoz bidali zitzairen galdetegia betetzeko esteka. Hirugarren eta azken bidalketa hau martxoaren 9an egin zen eta galdetegia irekia egon zen hiru asteren bitartean 98 erantzun lortu ziren.

Behin datuak jasoak type form-etik jaitsi ziren, zuzenean excell batera. Excell-eko formulak erabiliz datuen batz bestekoa atera zen. Datu horiek behatu eta ondorengo atalean plazaratuko den analisi deskriptiboa burutu zen.

Aipatu beharra dago, ikerketa honek Euskal Herriko Unibertsitateko Gizakiekin Ikertzeko Etika Batzordearen (CEISH) aldeko txostena (M10\_2020\_281) izan zuen.

### 5.3 Datuen analisisa

Azterketa estatistiko deskribatzailea burutu da, galdera edo item bakoitzaren emaitzak batezbestekoaren (bb) eta desbideratze estandarren (ds) arabera aurkezten direlarik. Horrez gain, dimentsio eta azpi-dimentsio bakoitzaren batezbestekoa (bb) eta desbideratze estandarra (ds) aldagai ezberdinekiko kalkulatu da ere. Azterketa estatistiko hau, Statistical Package for Social Sciences (SPSS Inc, 15,0 Chicago, IL, AEB) programarekin burutu da.



## 6. EMAITZAK

Atal honetan galdetegiaren bidez lortutako emaitzak azalduko dira. Hasteko datu orokorrak plazaratuko dira eta, segidan, landutako hiru dimentsioen arabera aztertuko dira (kalitatea, hautemandako balioa eta gogobetetasuna). Ondoren, azpi dimentsioak landuko dira (entrenatzaileak, instalazioak, materiala, jarduerak, komunikazioa, erakundeko langileak, gogobetetasuna eta adostasuna), bai modu orokorrean, baita aldagai ezberdinak kontuan hartuta ere: sekzioak, interes taldeak eta bazkidetza.

Jarraian, 1.taulan datu orokorrak aurkezten dira, lagin osoa kontuan harturik.

1. Taula: Datu orokorrak lagin osoaren arabera

Datu orokorrak				
item-ak	N	Min.	Max.	bb ± ds
1.1.Begiralearen tratua pozik nago	90	1	5	4,17 ± 1,00
1.2.Lehen egunetik arreta egokia eskaintzen du	90	1	5	4,07 ± 1,07
1.3.Entrenamenduak beharretara egokitzen ditu	90	1	5	4,02 ± 1,08
1.4.Taldea behar beste animatzen du	90	1	5	4,09 ± 1,12
1. Totala	90	1	5	4,09 ± 1,00
2.1.Aldagelak behar beste garbi daude	94	1	5	3,67 ± 1,13
2.2.Aldagelak behar beste zabalak dira	94	1	5	3,89 ± 1,04
2.3.Instalazioak behar beste garbi daude	96	1	5	3,65 ± 1,10
2.Total	96	1	5	3,73 ± 0,91
3.1.Entrenamenduetarako material nahiko dago	92	1	5	3,83 ± 1,13
3.2.Materiala egoera egokian dago	92	1	5	3,65 ± 1,22
3.3.Materiala modernoa da	92	1	5	3,62 ± 1,16
3. Totala	93	1	5	3,70 ± 1,10
4.1. Jarduera atsegina da	92	1	5	4,29 ± 0,88
4.2.Ekintza anitzak burutzen dira	91	1	5	4,18 ± 0,85
4.3.Denboran amaitzen dira	91	1	5	4,29 ± 0,81
4.4.Esperotako emaitzak lortu ditut	91	1	5	4,27 ± 0,87
4.5.Erraza izan da jardueran sartzea	90	1	5	4,23 ± 0,96
4.Totala	92	1	5	4,26 ± 0,75
5.1.Iradokizunentzako bitartekoren bat dute	94	1	5	4,04 ± 1,00
5.2.Jarduerei buruzko informazioa egokia da	97	1	5	4,12 ± 0,96
5.3. Jarduera eskaintza uneoro berritzen da	94	1	5	3,82 ± 1,18
5. Totala	97	1	5	4,02 ± 0,92
6.1. Klubeko langileen tratua atsegina da	98	1	5	3,88 ± 1,18
6.2.Langileen artean harreman ona dago	93	1	5	3,82 ± 1,08
6.Totala	98	1	5	3,85 ± 1,10
7.1. Kluba aukeratu izana erabaki ona izan da	97	1	5	3,96 ± 1,21
7.2.Konforme nago klubean izena emateagatik	97	1	5	3,90 ± 1,25
7.3.Pozik nago klubean jarduerak egiteagatik	95	1	5	4,19 ± 1,04
7.4. Pozik nago klubean izena emateagatik	97	1	5	3,86 ± 1,29
7.Total	98	1	5	3,97 ± 1,15
8.1.Pozik nago jardueraren kalitate/prezio	95	1	5	3,55 ± 1,34

N. parte hartzaile baliagarriak  
bb ± ds. batz bestekoa ± desbideratzea

Min. Minimoa  
Max. Maximoa

Taulan ikus daitekeen moduan (ikus 1.taula), N zutabeen, parte hartzaileek ez dituzte item guztiak bete. Beraz, erantzun kopurua ezberdina da item bakoitzeko. Orokorrean, batz bestekoak 3,55 eta 4,29 artean daude, honek esan nahi du bezeroak ados eta nahiko ados daudela item guztietan. Ikusten den batz besteko baxuena (8.1 itema) gogobetetasunari dagokio, zehazki kalitate eta prezioaren arteko harremanari. Hala ere, balore baxuena izan arren, adostasuna adierazten du jasotako zerbitzu eta horren kalitate eta prezioaren arteko harremanarekin. Hobekien baloratutako aldagaiak (4.1 eta 4.3 itemak), 4,29 puntuazioarekin, jardueren azpi dimentsioari erreferentzia egiten diote, jardueraren atsegintasunari eta ikastaroen amaiera orduari konkretuki.

### 6.1 Dimentsioen analisisia.

Oraingoan, emaitzak dimentsioen arabera aztertuko dira eta horretarako honako 2.taula aurkezten da:

2. Taula: Dimentsioen totala lagin osoaren arabera

Dimentsioen totalak						
Item-ak	N	Min.	Max.	bb	±	ds
Kalitatea totala	93	1	5	4	±	1,04
Asebetetzea totala	98	1	5	3,97	±	1,15
Hautemandako balioa totala	95	1	5	3,55	±	1,34

N. parte hartzaile baliagarriak

Min. Minimoa

bb ± ds. batz bestekoa ± desbideratzea

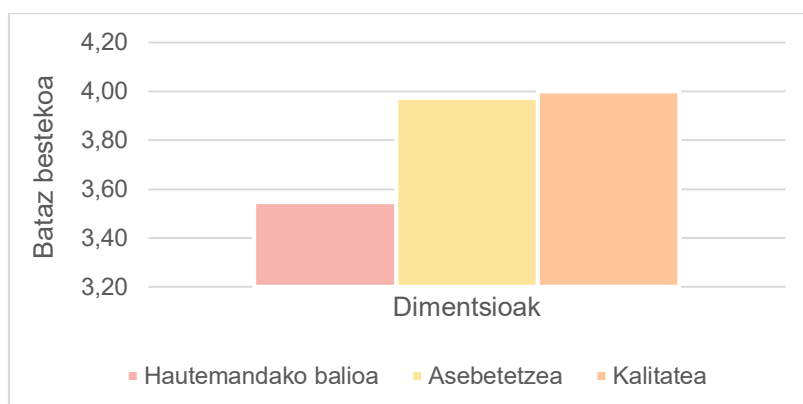
Max. Maximoa

Taulan agerienez (ikus 2.taula) kalitate totala 4 batz bestekoa dauka, nahiko ados egoteko joera adierazten duena. Bestalde, asebetetzeari dagokionez, berriro ere parte hartzaileak nahiko ados daude, dimentsio honek 3,97 batz besteko totala duelarik. Datu orokorren 1.taulara itzuliz, antzeman daiteke dimentsio honetan balorerik altuena 4,19 dela, "Erabaki ona izan zen klub honetan kirol jarduerak egitea" aldagaiarekin bezeroak nahiko ados daudela esan nahi duena. Balore baxuena daukan aldagaia, 3,86 batz bestekoarekin, klubean izen ematearekin pozik egoteari egiten dio erreferentzia. Balore altuena zein baxuena kontuan harturik, baita dimentsioaren totala 4 inguruan kokatzen dela ere, esan daiteke klubeko bezeroek dimentsio honek adierazten duen asebetetzearekin nahiko ados daudela. Azkenik, hautemandako balioa dimentsioari erreparatuz, totalaren batz bestekoa 3,55 da. Hiru dimentsioetatik balore baxuena bada ere, adostasuna eta nahiko adostasunaren arteko balioa dauka, beraz, kasu honetan bezeroak ere adostasunerako joera adierazten dute hautemandako balioari dagokionez.

Jarraian, eredu ikusgarriago bat izateko hiru dimentsioen grafiko bat erakusten da (ikus 2.grafikoa). Bertan, argi adierazten du hautemandako balioa dela, desberdintasun nabariarekin,

gutxien baloratutako dimentsioa; aurreko taulan ikusi den moduan. Beste bien artean, ezberdintasuna txikia bada ere, kalitatea da hoberen baloratutakoa.

2. Grafikoa: Dimentsioen azterketa.



## 6.2 Azpi-dimentsioen analisia.

Azpi dimentsioei dagokienez, orokorrean hoberen baloratutako azpi-dimentsioa eta gutxien baloratu ezagutzeko hauetako bakoitzari dagozkion item guztien bataz bestekoa atera da, baita horien minimo, maximo, bataz bestekoa eta desbideratzea ere, ondorengo 3.taulak ikusgai uzten dituenak.

Azpi-dimentsioak				
	N	Min.	Max.	bb ± ds
Entrenatzaileak totala	90	1	5	4,09 ± 1,00
Instalazioak totala	96	1	5	3,73 ± 0,91
Materiala totala	93	1	5	3,70 ± 1,10
Jarduerak totala	92	1	5	4,26 ± 0,75
Komunikazioa totala	97	1	5	4,02 ± 0,92
Erakundeko langileak totala	98	1	5	3,85 ± 1,10
Gogobetetasuna totala	98	1	5	3,97 ± 1,15
Hautemandako balioa totala	95	1	5	3,55 ± 1,34

N. parte hartzaile baliagarriak

Min. Minimoa

bb ± ds. bataz bestekoa ± desbideratzea

Max. Maximoa

3. Taula: Azpi dimentsioen totalak lagin osoaren arabera.

Orokorrean, baloreak altuak dira eta, beraz, adierazi daiteke bezeroak nahiko ados daudela azpi-dimentsio guztietan egindako adierazpenekin. Hoberen baloratutako azpi-dimentsioa jarduerak dira 4,26 bataz bestekoarekin. Balio baxuena, aldiz, berriz ere hautemandako balioari dagokio.

### 6.2.1 Azpi dimentsioak sekzioen arabera

Analisi sakonago bat burutu ahal izateko azpi-dimentsio bakoitza sekzioen arabera aztertu da, hauen iritzi isolatuak ezagutu ahal izateko. Banaketa hau ondorengo 4.taulan aurkezten da:

4. Taula: Azpi-dimentsioak sekzioen arabera.

Item-ak		Azpi-dimentsioak sekzioen arabera																																
		Gimnasia erritmikoa				Hokey				Futbola				Taekwondo				Kick Boxing				Jiu Jitsu				Xakea								
		N	Min.	Max.	bb ± ds	N	Min.	Max.	bb ± ds	N	Min.	Max.	bb ± ds	N	Min.	Max.	bb ± ds	N	Min.	Max.	bb ± ds	N	Min.	Max.	bb ± ds	N	Min.	Max.	bb ± ds					
ENTRENATZALE	1.1. Begiralearen tratua zekin pozik nago	27	3	5	4,63 ± 0,63	10	4	5	4,6 ± 0,52	3	3	5	4,33 ± 1,15	2	4	5	4,5 ± 0,71	2	4	4	4 ± 0	1	5	5	5 ± .	2	4	4	4 ± 0	2	4	4	4 ± 0	
	1.2. Lehen egunetik arreta egokia eskaintzen du	27	2	5	4,52 ± 0,8	10	3	5	4,3 ± 0,82	3	3	5	4 ± 1	2	4	5	4,5 ± 0,71	2	4	4	4 ± 0	1	5	5	5 ± .	2	4	4	4 ± 0	2	4	4	4 ± 0	
	1.3. Entrenamenduak beharretara egokitzen ditu	27	2	5	4,56 ± 0,8	10	3	5	4 ± 0,94	3	3	5	4 ± 1	2	4	5	4,5 ± 0,71	2	1	4	2,5 ± 2,12	1	5	5	5 ± .	2	4	4	4 ± 0	2	4	4	4 ± 0	
	1.4. Taldea behar beste animatzen du	27	2	5	4,7 ± 0,78	10	3	5	4,3 ± 0,67	3	3	5	4 ± 1	2	4	5	4,5 ± 0,71	2	1	4	2,5 ± 2,12	1	5	5	5 ± .	2	3	4	3,5 ± 1	2	3	4	3,5 ± 1	
1. Totala	27	2,25	5	4,6 ± 0,69	10	3,5	5	4,3 ± 0,67	3	3	5	4,08 ± 1,01	2	4	5	4,5 ± 0,71	2	2,5	4	3,25 ± 1,06	1	5	5	5 ± .	2	3,75	4	3,88 ± 0	2	3,75	4	3,88 ± 0		
INSTALAZIO	2.1. Aldagelak behar beste garbi daude	25	3	5	4 ± 0,71	9	3	5	4 ± 0,71	3	1	5	2,67 ± 2,08	2	4	4	4 ± 0	2	2	3	2,5 ± 0,71	1	5	5	5 ± .	2	4	5	4,5 ± 1	2	4	5	4,5 ± 1	
	2.2. Aldagelak behar beste zabalak dira	25	2	5	3,96 ± 1,06	9	3	5	4,33 ± 0,87	3	2	4	3,33 ± 1,15	2	4	5	4,5 ± 0,71	2	4	5	4,5 ± 0,71	1	5	5	5 ± .	2	3	4	3,5 ± 1	2	3	4	3,5 ± 1	
	2.3. Instalazioak behar beste garbi daude	25	2	5	3,92 ± 0,86	10	3	5	4,1 ± 0,57	3	1	4	2,67 ± 1,53	2	3	4	3,5 ± 0,71	2	1	3	2 ± 1,41	1	5	5	5 ± .	2	3	5	4 ± 1	2	3	5	4 ± 1	
	2. Totala	25	3	5	3,96 ± 0,64	10	3	5	4,07 ± 0,6	3	1,33	4,33	2,89 ± 1,5	2	3,67	4,33	4 ± 0,47	2	2,67	3,33	3 ± 0,47	1	5	5	5 ± .	2	3,67	4,33	4 ± 0	2	3,67	4,33	4 ± 0	
MATERIA	3.1. Entrenamenduetarako material nahiko dago	25	1	5	4,08 ± 1,15	10	3	5	4,3 ± 0,67	3	1	5	3,33 ± 2,08	2	4	5	4,5 ± 0,71	2	1	3	2 ± 1,41	1	5	5	5 ± .	2	4	5	4,5 ± 1	2	4	5	4,5 ± 1	
	3.2. Materiala egoera egokia dago	25	1	5	4,12 ± 1,17	10	3	5	4 ± 0,82	3	2	5	3,33 ± 1,53	2	3	3	3 ± 0	2	1	3	2 ± 1,41	1	5	5	5 ± .	2	4	5	4,5 ± 1	2	4	5	4,5 ± 1	
	3.3. Materiala modernoa da	25	1	5	4,08 ± 1,15	10	3	5	4 ± 0,82	3	2	4	3 ± 1	2	3	4	3,5 ± 0,71	2	1	3	2 ± 1,41	1	5	5	5 ± .	2	4	4	4 ± 0	2	4	4	4 ± 0	
	3. Totala	25	1	5	4,09 ± 1,11	10	3	5	4,1 ± 0,69	3	1,67	4,33	3,22 ± 1,39	2	3,33	4	3,67 ± 0,47	2	1	3	2 ± 1,41	1	5	5	5 ± .	2	4	4,67	4,33 ± 0	2	4	4,67	4,33 ± 0	
JARDUERAK	4.1. Jarduera atsegina da	27	4	5	4,78 ± 0,42	10	3	5	4,2 ± 0,92	3	3	5	4,33 ± 1,15	2	4	5	4,5 ± 0,71	2	5	5	5 ± 0	1	5	5	5 ± .	2	4	5	4,5 ± 0,71	2	4	5	4,5 ± 0,71	
	4.2. Ekintza anitzak burutzen dira	27	3	5	4,67 ± 0,62	10	3	5	4,1 ± 0,74	3	4	5	4,33 ± 0,58	2	4	5	4,5 ± 0,71	2	4	5	4,5 ± 0,71	1	5	5	5 ± .	2	4	4	4 ± 0	2	4	4	4 ± 0	
	4.3. Denboran amaitzen dira	27	3	5	4,26 ± 0,76	10	3	5	4,4 ± 0,7	3	4	5	4,67 ± 0,58	2	4	5	4,5 ± 0,71	2	4	5	4,5 ± 0,71	1	5	5	5 ± .	2	4	5	4,5 ± 0,71	2	4	5	4,5 ± 0,71	
	4.4. Esperotako emaitzak lortu ditut	27	3	5	4,59 ± 0,57	10	3	5	4,5 ± 0,85	3	3	4	3,67 ± 0,58	2	4	5	4,5 ± 0,71	2	5	5	5 ± 0	1	5	5	5 ± .	2	4	5	4,5 ± 0,71	2	4	5	4,5 ± 0,71	
	4.5. Erraza izan da jardueraren sartzea	25	2	5	4,52 ± 1	10	3	5	4,2 ± 0,63	3	3	5	4 ± 1	2	4	5	4,5 ± 0,71	2	4	5	4,5 ± 0,71	1	5	5	5 ± .	2	4	5	4,5 ± 0,71	2	4	5	4,5 ± 0,71	
4. Totala	27	3,2	5	4,56 ± 0,53	10	3	5	4,28 ± 0,65	3	3,4	4,8	4,2 ± 0,72	2	4	5	4,5 ± 0,71	2	4,4	5	4,7 ± 0,42	1	5	5	5 ± .	2	4	4,8	4,4 ± 0,57	2	4	4,8	4,4 ± 0,57		
KOMUNITATE	5.1. Iradokizuntzako bitartekoren bat dute	51	1	5	4,02 ± 1,01	23	2	5	4,09 ± 0,95	10	4	5	4,5 ± 0,53	3	1	4	2,33 ± 1,53	2	4	5	4,5 ± 0,71	2	3	3	3 ± 0	1	5	5	5 ± .	2	3	3	3 ± 0	
	5.2. Jarduerari buruzko informazioa egokia da	51	1	5	3,96 ± 0,94	26	1	5	4,35 ± 0,98	10	4	5	4,6 ± 0,52	3	2	5	3,67 ± 1,53	2	4	5	4,5 ± 0,71	2	2	3	2,5 ± 0,71	1	5	5	5 ± .	2	3	3	3 ± 0	
	5.3. Jarduera eskaintza uneoro berritzen da	50	1	5	3,68 ± 1,17	24	1	5	3,88 ± 1,23	10	4	5	4,6 ± 0,52	3	1	5	3 ± 2	2	3	5	4 ± 1,41	2	2	3	2,5 ± 0,71	1	5	5	5 ± .	2	3	3	3 ± 0	
	5. Totala	51	1	5	3,9 ± 0,91	26	2,33	5	4,17 ± 0,88	10	4	5	4,57 ± 0,39	3	1,33	4	3 ± 1,45	2	3,67	5	4,33 ± 0,94	2	2,33	3	2,67 ± 0,47	1	5	5	5 ± .	2	3	3	3 ± 0	
LANGILEA	6.1. Klubeko langileen tratua atsegina da	51	1	5	3,67 ± 1,23	27	2	5	4,15 ± 1,1	10	3	5	4,2 ± 0,63	3	1	5	3,67 ± 2,31	2	4	5	4,5 ± 0,71	2	2	3	2,5 ± 0,71	1	5	5	5 ± .	2	2	3	2,5 ± 0,71	
	6.2. Langileen artean harreman ona dago	49	1	5	3,57 ± 1,12	25	2	5	4,12 ± 0,93	10	3	5	4,3 ± 0,67	3	1	5	3,67 ± 2,31	2	4	4	4 ± 0	1	2	2	2 ± .	1	5	5	5 ± .	2	2	2	2 ± .	
	6. Totala	51	1	5	3,64 ± 1,13	27	2	5	4,11 ± 1,02	10	3,5	5	4,25 ± 0,59	3	1	5	3,67 ± 3,67	2	4	4,5	4,25 ± 0,35	2	2	3	2,5 ± 0,71	1	5	5	5 ± .	2	2	3	2,5 ± 0,71	
GOCHEZARU	7.1. Kluba aukeratu izana erabaki ona izan da	51	1	5	3,57 ± 1,32	26	3	5	4,46 ± 0,71	10	2	5	4,6 ± 0,97	3	2	5	4 ± 1,73	2	3	5	4 ± 1,41	2	2	4	3 ± 1,41	1	5	5	5 ± .	2	2	4	3 ± 1,41	
	7.2. Konforme nago klubean izena emateagatik	51	1	5	3,51 ± 1,33	26	3	5	4,38 ± 0,8	10	2	5	4,6 ± 0,97	3	1	5	3,67 ± 2,31	2	3	5	4 ± 1,41	2	2	4	3 ± 1,41	1	5	5	5 ± .	2	2	4	3 ± 1,41	
	7.3. Pozik nago klubean jarduerak egiteagatik.	48	1	5	3,88 ± 1,12	27	3	5	4,59 ± 0,69	10	3	5	4,7 ± 0,67	3	1	5	3,67 ± 2,31	2	3	5	4 ± 1,41	2	4	5	4,5 ± 0,71	1	5	5	5 ± .	2	4	5	4,5 ± 0,71	
	7.4. Pozik nago klubean izena emateagatik.	51	1	5	3,43 ± 1,33	26	2	5	4,42 ± 0,9	10	2	5	4,6 ± 0,97	3	1	5	3,67 ± 2,31	2	3	5	4 ± 1,41	2	2	3	2,5 ± 0,71	1	5	5	5 ± .	2	2	3	2,5 ± 0,71	
	7. Totala	51	1	5	3,58 ± 1,22	27	2,75	5	4,48 ± 0,71	10	2,25	5	4,63 ± 0,89	3	1,25	5	3,75 ± 2,17	2	3	5	4 ± 1,41	2	2,75	3,75	3,25 ± 0,71	1	5	5	5 ± .	2	2,75	3,75	3,25 ± 0,71	
	ADOS	8.1. Pozik nago jardueraren kalitate/prezio	48	1	5	3,13 ± 1,26	27	2	5	4,15 ± 1,13	10	3	5	4 ± 0,67	3	1	5	3,67 ± 2,31	2	4	4	4 ± 0	2	1	2	1,5 ± 0,71	1	5	5	5 ± .	2	1	2	1,5 ± 0,71

N. parte hartzaile baliagarriak  
bb ± ds. bata bestekoa ± desbideratzea

Min. Minimoa  
Max. Maximoa

ADOS Adostasuna

Hasteko, sekzio bakoitza aztertu da orokorrean harturik. Gimnasia erritmikoan balore altuenak dituen azpi-dimentsioa entrenatzaileak dira, 4,6 batz besteko totalarekin. Gutxien baloratutakoa aldiz, adostasun dimentsioari dagokio 3,13 batz besteko totalarekin. Hokey sekzioaren analisisian gehien baloratutako azpi-dimentsioa entrenatzaileak dira, 4,3 batz besteko totala jaso duena. Gutxien baloratutakoa, materiala izan da, 4,1 batz besteko totalarekin. Futbol sekzioari dagokionez, balore altuena gogobetetasun dimentsioan kokatzen da, 4,63 batz bestekoarekin. Balore baxuena, aldiz, instalazioek jasotzen dute sekzio honetan, 2,89 batz besteko totalarekin. Taekwondoaren kasuan, bi azpi-dimentsio daude altuena den 4,5 batz bestekoarekin: entrenatzaileak eta jarduerak. Balore baxuena, ordea, komunikazioak dauka, 3 batz besteko totala duena. Kick boxing-a aztertuz, 4,7 batz besteko altuena jarduera azpi-dimentsioari dagokio eta baxuena materialari, 2 batz bestekoarekin. Bukatzeko, jiu jitsu eta xakearen azterketa adierazi beharko zen, baina N zutabeari erreparatuz ikus daiteke bien kasuan galdetegi erdia pertsona bakarrik erantzun duela eta, gainerakoa, bi pertsonen baino ez; hortaz, datu horiek ezin dira kontuan hartu. Ondorengo analisisian sekzio bi hauek kontuan hartuko dira bakarrik item guztietan bi erantzule dauden azpi multzoetan.

Oraingoan, azpi-dimentsioak aztertu dira sekzio desberdinen arabera.

Lehenik eta behin, entrenatzaileen azpi dimentsioan, oso balore altuak daudela ikus daiteke. Zazpi sekzioetatik bakarrean jaisten dira 4 inguruko batz bestekotik, beraz, orokorrean nahiko ados egoteko joera adierazten dute. Balore baxuagoak dituen sekzioa kick boxing da, honek adostasuna adierazten du, 3,25 batz besteko totala duelarik.

Gimnasia erritmikoak balore altuenak ditu, guztiak 4,5 eta 4,7 artekoak, beraz, joera guztiz ados egotea da. Sekzio honetan gehien baloratutakoa taldekideak animatzeari dagokion aldagaia da. Hokey-aren kasuan baloreak 4,6 eta 4 artekoak dira, joera nahiko ados eta guztiz ados artean kokatzen delarik. Gehien baloratzen dena entrenatzaileek emandako tratua da, eta gutxienekoa bezeroen interes eta beharretara egokitzea. Futbolari dagokionez, joera nahiko ados egotea da, 4 eta 4,3 arteko baloreak izanik. Gehien baloratutako aldagaia entrenatzaileek emandako tratua da. Taekwondon joera guztiz ados egotea da, baloreak 4,5ekoak direlarik item arteko desberdintasunik gabe. Arte martzialekin jarraituz, kick boxinak, aurretik esan den bezala, balore baxuenak dauzka, desadostasunerantz jotzeko bakarra izanik. Joera hau 2,5-eko batz bestekoa duten bi aldagaietan ageri da, zeintzuek bezeroen interes eta beharretara egokitzea eta parte hartzaileak animatzeari egiten dioten erreferentzia. Kontuan izan behar da sekzio honen bi pertsonen bakarrik hartu dutela parte eta desbideratzea oso altua dela item horietan. Sekzioekin amaitzeko, Xakean nahiko ados egoteko joera dauka 3,5 eta 4 arteko baloreekin. Aldagai batek deitzen du arreta 3,5 batz bestekoa duenak, taldekideak animatzeari dagokiona.

Hari beretik, instalazioak azpi-dimentsioa aztertu da. Totalei erreparatuz gero, balorerik altuena 4,07 da, hokey sekzioari dagokiona. Honen atzetik, 4 batz besteko inguruan, taekwondo, xake

eta gimnasia daude. Azkenik, 3 batz besteko inguruan, futbola eta kick boxingna. Esan daiteke, beraz, bi joera desberdintzen direla: nahiko ados egoteko joera, zeinetan hokey, taekwondo, xake eta gimnasia kokatzen diren eta ados egoteko joera, futbol eta kick boxing sekzioak dutena. Adierazgarria da, gehien baloratutako item-a aldagelen zabaltasuna dela, sekzio guztietan xakean izan ezik. Okerren baloratutako aldagaiak, ordea, instalazioen garbiketa (gimnasia, futbola, kick boxing eta taekwondon) eta aldagelen garbiketari (hockey, futbola eta kick boxing) dagozkie.

Hirugarrenez, materiala azpi-dimentsioa aztertu da. Orokorrean behatuta, xake sekzioko partaideak dute pertzepzio altuena 4,3 batz bestekoarekin; jarraian, Hokey eta gimnasia erritmikoa 4,1 batz bestekoarekin; gero, taekwondo sekzioa 3,7 batekin; honen atzetik, futboleko sekzioa 3,2 datuarekin eta, azkenik, kick boxing 2 batekin. Ikusi daiteke, beraz, aipatutako lehenengo lau sekzioek nahiko ados egoteko joera daukatela. Futboleko sekzioak, aldiz, ados egoteko joera du eta kick boxing-eko sekzioak, ados ez egoteko joera du.

Jarraian, jarduerak aztertzer pasako da. Adierazi daiteke, 4,7 batekin baloratuen den jarduera kick boxinga dela, jarraian 4,6 batekin gimnasia erritmikoa kokatzen delarik. Honen atzetik, taekwondo 4,5 batekin, gero, xakea, 4,4 batekin eta, ondoren, hokey 4,3-ko batz bestekoarekin. Azkenik, futbola dago, 4,2 batekin. Beraz, sekzioak orokorrean hartuta aipatutako lehen hiru sekzioek erabateko adostasun joera daukate, beste guztiek, aldiz, nahiko ados egoteko joera.

Gehiago sakonduz, gimnasia erritmikoko sekzioan “jarduera atsegina da” aldagaiak dauka 4,8 den batz besteko altuena. Sekzio honetan balore baxuena, 4,3 batekin jarduera adierazitako denboran amaitzeari dagokion aldagairena da. Hokey-ari dagokionez, jarduera aniztasuna da gutxien baloratutako aldagaia 4,1 batz bestekoa duelarik. Hauen kasuan balore altuena espero ziren emaitzak lortzeari erreferentzia egiten dion aldagaiari dagokio. Azken aldagai hau, futbol sekzioaren kasuan balorazio baxuena jaso duena izan da, 3,7 batz bestekoarekin. Futbol sekzioa balore altuena denboran amaitzea aldagaian jasotzen du. Taekwondo sekzioan ez dago aldagaien arteko batz besteko desberdintasunik. Kick boxinean, jarduera atsegina izatea eta denboran amaitzea aldagaiak puntuazio maximoa dute. Amaitzeko xake sekzioak saioen jardueren aniztasunean du balore baxuena 4 batz bestekoarekin.

Jarduerak alde batera utzita, komunikazioaren azterketari ekingo zaio. Totalak kontuan izanik, bi joera desberdintzen dira, nahiko ados 4 inguruko joerarekin eta ados egoteko joera, 3 ingurukoa. Lehenengo joera, gimnasia erritmikoa, hokey, futbola eta kik boxing sekzioak adierazten dute; bigarrena, ordea, taekwondo eta xakea. Jardueren eskaintza berritzaile erreferentzia egiten dion aldagaia balore baxuenak ditu gimnasia (3,68), hokey (3,88), kick boxing (4) eta jiu jitsu (2,5) sekzioetan. Futbol eta taekwondo sekzioei dagokienez, balore baxuena iradokizunentzako bitartekoak daudela erreferentzia egiten duen aldagaian kokatzen da, 4,5 eta 2,33 batz bestekoekin.

Analisiarekin jarraituz, erakundeko langileak azpi-dimentsioa aztertu da. Honakoan, joera orokorra nahiko ados egotea da, 4 batz besteko inguruko baloreekin, baina, jiu jitsu sekzioak beste joera bat dauka ados eta ez ados artekoa, 2,5 batz besteko datuarekin. Sekzio gehienak adierazten dute langileen arteko harremana balore baxuena bezala, azpimarratuz jiu jitsu sekzioa 2 batz bestekoa ematen diola desadostasuna adierazten duena.

Honen ostean, gogobetetasuna aztertu da. Gogobetetasun dimentsioan bi joera desberdintzen dira: alde batetik, joera orokorra, sekzio gehienak daukatena, nahiko ados egotea dena. Joera hau adierazten ez duen sekzio bakarra jiu jitsu da, zeinek 3,25 batz besteko totalarekin adostasun joera adierazten duen.

Sekzioak banaka aztertutik, gimnasia erritmikoan adostasun joera adierazten dute balore baxuena duen “pozik nago klubean izena emateagatik” aldagaian, 3,43 batz bestekoa duena. Balore altuena, klubean jarduerak egitean poztasuna adierazten duen aldagaia dauka, 3,88 batekin, nahiko ados joera adierazten duena. Hokey sekzioari dagokionez, “konforme nago klubean izena emateagatik” aldagaiak dauka balore baxuena, 4,38 duena. Bestalde, balore altuena klubean jarduerak egitean poztasuna adierazten duen aldagaia dauka, 4,59 batz bestekoa duena. Futbol, taekwondo eta kick boxing sekzioetan ez dago aldagaien arteko balore desberdintasunik. Azpi-dimentsio honetan, azkenik, jiu jitsu, 2,5 desadostasuna eta adostasunaren arteko joera adierazten du pozik nago klubean izena emateari dagokionez. Balore altuena, 4,5 batekin klubean jarduerak egitean poztasuna adierazten duen aldagaia dauka.

Taula honen emaitzen azterketa amaitzeko adostasuna azpi dimentsioren emaitzak azalduko dira. Hiru joera desberdin adierazten dira: Alde batetik, nahiko adostasun joera, hokey, futbola taekwondo eta kick boxing sekzioak daukatena. Gero, adostasun joera 3,13 batz bestekoarekin gimnasia erritmikoak duena. Eta hirugarren joera, desadostasuna eta erabateko desadostasuna adierazten duena, 1,5 batz bestekoarekin, jiu jitsu sekzioari dagokiona.

#### 6.2.2 Azpi dimentsioak interes taldeen arabera

Analisiarekin jarraituz, 5.taulan azpi-dimentsioak interes taldeen arabera aurkezten dira.

5. Taula: Azpi-dimentsioak interes taldeen arabera.

Azpi dimentsioak interes taldeen arabera																									
Item-ak	Entrenatzaileak			Sekzio Ordezkarriak			Zuzendaritza batzordea			Kirolari nazionala			Kirolari autonomikoa			Gurasoa nazionala			Gurasoa herri maila			Gurasoa eskola kirola			
	Min.	Max.	bb ± ds	Min.	Max.	bb ± ds	Min.	Max.	bb ± ds	Min.	Max.	bb ± ds	Min.	Max.	bb ± ds	Min.	Max.	bb ± ds	Min.	Max.	bb ± ds	Min.	Max.	bb ± ds	
ENTRENATZALE	1.1.Begibilearen tratuarekin pozik nago	4	5	4,80 ± 0,45	4	5	4,67 ± 0,58	5	5	5 ± .	2	5	4,64 ± 0,92	2	5	4,20 ± 1,30	4	5	4,57 ± 0,53	4	5	4,80 ± 0,45	3	5	3,92 ± 0,79
	1.2.Lehen egunetik arreta egokia eskatu	4	5	4,60 ± 0,55	4	5	4,67 ± 0,58	5	5	5 ± .	2	5	4,64 ± 0,92	3	5	4,40 ± 0,89	3	5	4,29 ± 0,95	4	5	4,80 ± 0,45	2	5	3,75 ± 0,97
	1.3.Entrenamenduak beharretara egokitu	4	5	4,80 ± 0,45	4	5	4,67 ± 0,58	5	5	5 ± .	2	5	4,55 ± 0,93	2	5	4,20 ± 1,30	3	5	4,14 ± 1,07	4	5	4,40 ± 0,55	2	5	3,75 ± 1,06
	1.4.Taldea behar beste animatzen dut	4	5	4,80 ± 0,45	5	5	5,00 ± 0,00	5	5	5 ± .	2	5	4,73 ± 0,90	3	5	4,40 ± 0,89	3	5	4,43 ± 0,79	4	5	4,40 ± 0,55	2	5	3,83 ± 1,03
1. Totala	4,25	5,00	4,75 ± 0,35	4,25	5,00	4,75 ± 0,43	5,00	5,00	5,00 ± .	2,00	5,00	4,64 ± 0,90	2,50	5,00	4,30 ± 1,10	3,50	5,00	4,36 ± 0,80	4,00	5,00	4,60 ± 0,38	2,25	5,00	3,81 ± 0,85	
INSTALAZIO	2.1.Aldagelak behar beste garbi daude	2	5	3,40 ± 1,14	3	5	4,33 ± 1,15	4	4	4 ± .	3	5	4,18 ± 0,75	3	4	3,40 ± 0,55	4	4	4,00 ± 0,00	2	4	3,40 ± 0,89	1	5	4,00 ± 1,08
	2.2.Aldagelak behar beste zabalak dira	4	5	4,20 ± 0,45	4	5	4,67 ± 0,58	4	4	4 ± .	2	5	4,27 ± 1,01	2	5	4,00 ± 1,22	3	5	3,80 ± 0,84	3	5	4,00 ± 0,71	2	5	3,69 ± 1,11
	2.3.Instalazioak behar beste garbi daude	2	4	3,00 ± 0,71	3	5	4,00 ± 1,00	4	4	4 ± .	2	5	4,18 ± 1,08	3	4	3,60 ± 0,55	4	4	4,00 ± 0,00	2	4	3,40 ± 0,89	1	5	3,93 ± 1,07
2. Totala	3,00	4,33	3,53 ± 0,51	3,67	5,00	4,33 ± 0,67	4,00	4,00	4,00 ± .	2,67	5,00	4,21 ± 0,75	3,33	4,00	3,67 ± 0,33	3,67	4,33	3,93 ± 0,28	2,67	4,33	3,60 ± 0,72	1,33	5,00	3,83 ± 0,96	
MATERIALA	3.1.Entrenamenduetarako material nahia	4	5	4,40 ± 0,55	4	5	4,67 ± 0,58	4	4	4 ± .	2	5	4,18 ± 1,08	2	5	4,20 ± 1,30	4	5	4,20 ± 0,45	3	5	4,20 ± 0,84	1	5	3,31 ± 1,49
	3.2.Materiala egoera egokian dago	3	5	4,20 ± 0,84	4	5	4,67 ± 0,58	4	4	4 ± .	1	5	4,18 ± 1,25	2	5	4,20 ± 1,30	3	4	3,40 ± 0,55	3	5	3,80 ± 1,10	1	5	3,46 ± 1,39
	3.3.Materiala modernoa da	3	5	4,20 ± 0,84	5	5	5,00 ± 0,00	4	4	4 ± .	1	5	4,09 ± 1,22	3	5	4,00 ± 1,00	3	4	3,60 ± 0,55	3	5	4,00 ± 1,00	1	5	3,38 ± 1,26
	3. Totala	3,67	5,00	4,27 ± 0,49	4,67	5,00	4,78 ± 0,19	4,00	4,00	4,00 ± .	1,33	5,00	4,15 ± 1,16	2,33	5,00	4,13 ± 1,10	3,67	4,00	3,73 ± 0,15	3,00	5,00	4,00 ± 0,94	1,00	5,00	3,38 ± 1,35
JARDUERAK	4.1. Jarduera atsegina da	5	5	5,00 ± 0,00	5	5	5,00 ± 0,00	4	4	4 ± .	3	5	4,82 ± 0,60	3	5	3,60 ± 0,89	4	5	4,57 ± 0,53	3	5	4,40 ± 0,89	3	5	4,33 ± 0,65
	4.2.Ekintza anitzak burutzen dira	4	5	4,60 ± 0,55	5	5	5,00 ± 0,00	5	5	5 ± .	3	5	4,82 ± 0,60	3	5	4,00 ± 0,71	3	5	4,14 ± 0,69	3	5	4,40 ± 0,89	3	5	4,17 ± 0,72
	4.3.Denboran amaitzen dira	3	5	4,20 ± 0,84	3	5	4,00 ± 1,00	4	4	4 ± .	3	5	4,18 ± 0,75	4	5	4,20 ± 0,45	4	5	4,71 ± 0,49	3	5	4,40 ± 0,89	3	5	4,42 ± 0,79
	4.4.Esperotako emaitzak lortu ditut	4	5	4,20 ± 0,45	4	5	4,33 ± 0,58	4	4	4 ± .	2	5	4,73 ± 0,90	3	5	4,40 ± 0,89	3	5	4,71 ± 0,76	3	5	4,40 ± 0,89	3	5	4,17 ± 0,72
	4.5.Erraza izan da jardueran sartzea	4	5	4,80 ± 0,45	5	5	5,00 ± 0,00	4	4	4 ± .	3	5	4,64 ± 0,67	3	5	4,00 ± 0,71	4	5	4,57 ± 0,53	3	5	4,60 ± 0,89	2	5	3,73 ± 1,27
	4. Totala	4,40	4,80	4,56 ± 0,17	4,25	4,80	4,62 ± 0,32	4,20	4,20	4,20 ± .	2,80	5,00	4,64 ± 0,63	3,20	5,00	4,04 ± 0,64	3,60	5,00	4,54 ± 0,44	3,00	5,00	4,44 ± 0,88	3,20	5,00	4,18 ± 0,73
KOMUNIKAZIO	5.1.Iradokizunentzako bitartekoren bidez	2	4	3,20 ± 0,84	4	5	4,67 ± 0,58	5	5	5 ± .	2	5	4,27 ± 1,01	4	5	4,50 ± 0,58	4	5	4,40 ± 0,55	4	5	4,50 ± 0,58	1	5	4,07 ± 1,21
	5.2.Jarduerari buruzko informazioa egokitu	1	5	3,40 ± 1,52	3	5	4,33 ± 1,15	5	5	5 ± .	4	5	4,82 ± 0,40	3	5	4,25 ± 0,96	4	5	4,71 ± 0,49	4	5	4,20 ± 0,45	2	5	4,21 ± 0,89
	5.3. Jarduera eskaintza oneoro berritzea	3	5	3,60 ± 0,89	3	5	4,33 ± 1,15	4	4	4 ± .	1	5	4,27 ± 1,19	4	5	4,50 ± 0,58	4	5	4,60 ± 0,55	3	5	3,80 ± 0,84	1	5	3,64 ± 1,65
	5. Totala	2,33	4,00	3,40 ± 0,72	3,67	5,00	4,44 ± 0,69	4,67	4,67	4,67 ± .	3,00	5,00	4,45 ± 0,67	3,67	5,00	4,42 ± 0,69	4,00	5,00	4,67 ± 0,38	3,67	5,00	4,20 ± 0,51	1,33	5,00	3,98 ± 1,17
	6.1. Klubeko langileen tratua atsegina da	4	5	4,60 ± 0,55	3	4	3,67 ± 0,58	5	5	5 ± .	2	5	4,55 ± 1,04	2	5	3,80 ± 1,64	3	5	4,43 ± 0,79	1	5	3,20 ± 1,64	1	5	3,79 ± 1,19
6.2.Langileen artean harreman ona da	3	5	4,20 ± 0,84	3	5	4,00 ± 1,00	4	4	4 ± .	2	5	4,55 ± 0,93	2	5	4,00 ± 1,41	4	5	4,29 ± 0,49	2	4	3,00 ± 0,82	1	5	3,50 ± 1,16	
6. Totala	3,50	5,00	4,40 ± 0,65	3,00	4,50	3,83 ± 0,76	4,50	4,50	4,50 ± .	2,00	5,00	4,55 ± 0,96	2,00	5,00	3,70 ± 1,57	3,50	5,00	4,36 ± 0,56	1,50	5,00	3,30 ± 1,35	1,00	5,00	3,64 ± 1,13	
GOGOETETASUN	7.1. Kluba aukeratu izana erabaki ona da	4	5	4,60 ± 0,55	5	5	5,00 ± 0,00	5	5	5 ± .	3	5	4,73 ± 0,65	3	5	4,50 ± 1,00	5	5	5,00 ± 0,00	3	5	3,60 ± 0,89	2	5	3,71 ± 1,07
	7.2.Konforme nago klubean izena ematearekin	4	5	4,60 ± 0,55	5	5	5,00 ± 0,00	5	5	5 ± .	3	5	4,73 ± 0,65	3	5	4,50 ± 1,00	5	5	5,00 ± 0,00	3	5	3,60 ± 0,89	1	5	3,50 ± 1,22
	7.3.Pozik nago klubean jarduerak egitearekin	4	5	4,60 ± 0,55	5	5	5,00 ± 0,00	5	5	5 ± .	2	5	4,64 ± 0,92	3	5	4,40 ± 0,89	5	5	5,00 ± 0,00	3	5	4,40 ± 0,89	1	5	3,85 ± 1,21
	7.4. Pozik nago klubean izena ematearekin	4	5	4,60 ± 0,55	5	5	5,00 ± 0,00	5	5	5 ± .	3	5	4,73 ± 0,65	3	5	4,50 ± 1,00	5	5	5,00 ± 0,00	3	5	3,60 ± 0,89	1	5	3,43 ± 1,34
7. Totala	4,00	5,00	4,60 ± 0,55	5,00	5,00	5,00 ± 0,00	5,00	5,00	5,00 ± .	2,75	5,00	4,70 ± 0,71	3,00	5,00	4,55 ± 0,87	5,00	5,00	5,00 ± 0,00	3,00	5,00	3,80 ± 0,76	1,25	5,00	3,59 ± 1,18	
ADOS	8.1.Pozik nago jardueraren kalitate/primaria	2	5	3,60 ± 1,34	4	5	4,67 ± 0,58	5	5	5 ± .	2	5	4,45 ± 0,93	3	5	4,20 ± 0,84	4	5	4,43 ± 0,53	2	5	3,40 ± 1,14	1	5	3,38 ± 1,39

N. parte hartzaile baliagarriak      Min. Minimoa      ADOS      Adostasuna  
bb ± ds. bataz bestekoa ± desbiderat; Max. Maximoa



Aurreko 4.taularen analisiaren ildo berdina jarraitu da 5.taularen azterketan, hasteko interes talde bakoitza orokorrean aztertu da. Azpimarratzekoa da zuzendaritza batzordetik pertsona bakarra erantzun duela eta, ondorioz, ezin da kontuan hartu.

Aztertuko den lehenengo interes taldea, entrenatzaileak dira, hauek orokorrean azpi-dimentsio gehienetan nahiko ados egoteko joera daukate. Gehien baloratutako azpi-dimentsioa beren lanari dagokiona da, 4,75 batz bestekoarekin eta balore baxuena, komunikazioari dagokio 3,4 batz bestekoarekin. Sekzio ordezkarien kasuan, joera nagusia nahiko ados eta guztiz ados egotea da. Hauen artean, gogobetetasunak puntuazio maximoa dauka eta balore baxuena, 3,83 batz bestekoarekin (haien joeratik aldentzen dena), erakundeko langileei dagokie. Maila nazionalako kirolariak nahiko ados eta erabat ados egoteko joera dute, hauetan puntuazio altuena gogobetetasunari dagokio, 4,7 batz bestekoarekin eta balore baxuena 4,15 materialaren azpi-dimentsioan kokatzen da. Kirolari autonomikoen joera nahiko ados egotea da, balore altuena gogobetetasunean kokaturik 4,55 batekin eta baxuena 3,67 batz bestekoa duena, instalazioak dira. Kirolari nazionalen gurasoak gehien bat nahiko ados egoteko joera adierazten dute. Balore altuena duen gogobetetasunak puntuazio maximoa dauka eta baxuena, 3,73 batekin, materiala. Herri mailako gurasoen kasuan, joera nahiko ados egotea da. Balorerik altuena, 4,60 batekin, entrenatzaile azpi-dimentsioak duelarik, eta baxuena erakundeko langileek, 3,30 batekin. Amaitzeko, eskola kirolarien gurasoek, nahiko ados egoteko joera adierazten dute. Hauen kasuan, balore altuena jardueran kokatzen da, 4,18 batz bestekoarekin, baxuena aldiz, bi aldagaiei dagokie 3,38 batz bestekoa dutenak, horiek, materiala eta adostasuna dira.

### 6.2.3 Azpi dimentsioak bazkidetzaren arabera

6. Taula: Azpi dimentsioak bazkidetzaren arabera

Azpi-dimentsioak bazkidetzaren arabera						
Item-ak	Bazkideak			Ez bazkideak		
	Min.	Max.	bb ± ds	Min.	Max.	bb ± ds
1.1.Begiralearen tratuarekin pozik nago	2	5	4,09 ± 0,91	1	5	4,41 ± 1,22
1.2.Lehen egunetik arreta egokia eskaintzen du	1	5	3,94 ± 1,05	1	5	4,45 ± 1,06
1.3.Entrenamenduak beharretara egokitzen ditu	1	5	3,84 ± 1,03	1	5	4,59 ± 1,05
1.4.Taldea behar beste animatzen du	1	5	3,94 ± 1,05	1	5	4,55 ± 1,22
1. Totala	1,75	5	3,95 ± 0,93	1	5	4,5 ± 1,11
2.1.Aldagelak behar beste garbi daude	1	5	3,61 ± 1,13	1	5	3,94 ± 1,11
2.2.Aldagelak behar beste zabalak dira	1	5	3,89 ± 0,99	1	5	3,89 ± 1,28
2.3.Instalazioak behar beste garbi daude	1	5	3,61 ± 1,07	1	5	3,80 ± 1,20
2. Totala	1,33	5	3,7 ± 0,89	1	5	3,85 ± 0,99
3.1.Entrenamenduetarako material nahiko dago	1	5	3,69 ± 1,13	1	5	4,30 ± 0,98
3.2.Materiala egoera egokian dago	1	5	3,47 ± 1,22	1	5	4,30 ± 0,98
3.3.Materiala modernoa da	1	5	3,49 ± 1,16	1	5	4,11 ± 1,05
3. Totala	1	5	3,56 ± 1,09	1	5	4,23 ± 0,96
4.1. Jarduera atsegina da	2	5	4,20 ± 0,81	1	5	4,59 ± 1,05
4.2.Ekintza anitzak burutzen dira	3	5	4,06 ± 0,78	1	5	4,55 ± 0,96
4.3.Denboran amaitzen dira	3	5	4,25 ± 0,74	1	5	4,41 ± 1,01
4.4.Esperotako emaitzak lortu ditut	2	5	4,16 ± 0,83	1	5	4,64 ± 0,90
4.5.Erraza izan da jardueran sartzea	2	5	4,09 ± 0,94	1	5	4,71 ± 0,90
4. Totala	2,8	5	4,15 ± 0,7	1	5	4,58 ± 0,84
5.1.Iradokizunentzako bitartekoren bat dute	1	5	4,04 ± 0,98	1	5	4,05 ± 1,13
5.2.Jardueri buruzko informazioa egokia da	2	5	4,07 ± 0,86	1	5	4,32 ± 1,25
5.3. Jarduera eskaintza uneoro berritzen da	1	5	3,68 ± 1,18	1	5	4,35 ± 1,04
5. Totala	1,33	5	3,93 ± 0,86	1	5	4,3 ± 1,05
6.1. Klubeko langileen tratua atsegina da	1	5	3,74 ± 1,18	1	5	4,36 ± 1,05
6.2.Langileen artean harreman ona dago	1	5	3,73 ± 1,07	1	5	4,15 ± 1,09
6. Totala	1	5	3,72 ± 1,09	1	5	4,3 ± 1,03
7.1. Kluba aukeratu izana erabaki ona izan da	1	5	3,87 ± 1,23	1	5	4,27 ± 1,08
7.2.Konforme nago klubean izena emateagatik	1	5	3,79 ± 1,29	1	5	4,27 ± 1,08
7.3.Pozik nago klubean jarduerak egiteagatik	1	5	4,12 ± 1,04	1	5	4,41 ± 1,05
7.4. Pozik nago klubean izena emateagatik	1	5	3,71 ± 1,31	1	5	4,36 ± 1,09
7. Totala	1,25	5	3,87 ± 1,17	1	5	4,33 ± 1,05
8.1.Pozik nago jardueraren kalitate/prezio	1	5	3,37 ± 1,33	1	5	4,14 ± 1,25

N. parte hartzaile baliagarriak                      Min. Minimoa                      ADOS                      Adostasuna  
bb ± ds. batz bestekoa ± desbideratzea                      Max. Maximoa

Honako taulan (ikus 6.taula) ikus daiteke nola azpi dimentsio guztietan bazkideen baloreak baxuagoak diren, ez bazkideen batz bestekoak altuagoak direlarik. Ala ere, bi taldeen joera item guztiekiko nahiko ados egotea da. Balore altueneri erreparatuta bazkideen kasuan jarduerak azpi-dimentsioari egokitzen zaio. Ez bazkideak ordea, balore altuena jardueri emateaz gain entrenatzaileak azpi-dimentsioari ere balore altua ematen diote (4,5). Bazkideek okerren baloratzen duten azpi-dimentsioa adostasuna den bitartean, 3,37 batz bestekoarekin; ez bazkideek balore okerrena instalazioei ematen diete, 3,85 batz bestekoarekin.

Borobilduz orokorrean joera adostasunean egotea da, beraz, aztertutako datuen arabera kirol klubarekiko pertzepzioa ona da. Ala ere, aurretik esan bezala parte hartze baxua dela eta ezin da egiaztapenik egin.

## 7. EZTABAIDA

Ikerketa honen emaitzei dagokionez hobekien baloratutako azpi-dimentsioak jarduerak, entrenatzaileak eta komunikazioa izan dira. Hauetatik, balorazio altuena jarduerak azpi-dimentsioak jaso du. Bestalde, balorazio txarrena jaso dutenen artean gogobetetasuna, instalazioak eta materiala daude. Honakoetan balore baxuena gogobetetasunari dagokio. Beraz, orokorrean, adierazi daiteke bezeroen Klubarekiko asebetetzea positiboa dela.

Aztertutako dimentsioen asebetetze maila era positiboan baloratu da ikerketa honetan, hala nola, Sanchez eta lank., (2017); Nuviala eta lank., (2012); Camino eta Garcia (2014) eta Nuviala eta lank., (2021) ikerketetan bezala. Hoberen baloratutakoa jarduera azpi dimentsioa izan da beste ikerketa batzuetan gertatu den moduan (Camino eta Garcia, 2014; Sanchez eta lank., 2017). Balorazio txarrena gogobetetasun dimentsioari dagokio beste ikerketetan ez bezala, zeintzuetan balore altuenen artean kokatzen den (Sanchez eta lank., 2017; Lopez eta Rodriguez, 2019).

Hoberen baloratutako aldagaien artean entrenatzaileak daude, gauza bera ematen da Aparicio eta lank., (2016); Sanchez eta lank., (2017); Nuviala eta lank., (2012) baita Nuviala eta lank., (2021) egindako ikerketetan. Emaitza hauen garrantzia indartzeko, Nuviala eta lank., (2021) adierazten duten moduan, entrenatzaileak kirol zerbitzuen barruan oinarri garrantzitsua direnez, erakundeak funtzionamendu egokia izateko ezinbesteko elementu dira. Bat datorrena, “giza baliabideak funtsezko elementua dira kirol zerbitzuetan” Camino eta Garciak (2014) esandakoarekin.

Lopez eta Rodriguez (2019); Nuviala eta lank., (2012) edo Nuviala eta lank., (2021) egindako ikerketen kontrakoa ematen da honakoan, komunikazioa hoberen baloratutako aldagaien artean agertzen da aipatutako beste hiruetan ez bezala, zeintzuetan gutxien baloratuen artean kokatzen den.

Bestelako ikerketa askorekin bat eginez (Aparicio eta lank., 2016; Sanchez eta lank., 2017; Lopez eta Rodriguez, 2019), ikerketa honetan balore baxuenak instalazio eta materialean kokatzen dira, kontrakoa gertatzen da Nuviala eta lank., (2021) Andaluziako kirol zerbitzuetan egindako ikerketan.

Emaitzak, Lopez eta Fernandez-en (2014) ikerketan bezala, nahiz hautemandako balioak balore baxuagoa izan, desberdintasuna ez da handia eta pertzepzio orokorra positiboa izan da. Beraz, Bernal-ek (2014) adierazten duen moduan hiru dimentsio nagusien elkar lotura badago, azpimarratuz, edozein aldagai eragin dezakeela pertzepzio orokorrean. Honekiko, esan daiteke kudeaketa metodoa etengabe behaketan egon behar dela, izan ere, azpi-dimentsio bakoitzak eragin handia dauka pertzepzio orokorrean (Parasuraman eta lank., 1988).

Bestalde, Lopez eta Fernandez (2014) saskibaloia klub batean egindako lanean, kategorien aldagaien artean desberdintasun handiak topatzen zituzten. Ikerketa honen kasuan, kirolarien

artean ez da desberdintasun handirik topatu. Baina, egia da, eskola kiroleko gurasoen kasuan bai, nahiko desberdintasun dagoela bestelako guraso taldeekiko. Kontuan izanik ikerketa honetan guraso horiek adin txikiko kirolarien irudikapena direla, adierazi daiteke, Lopez eta Fernandez-en (2014) lanean bezala honakoan ere kategorien arabera desberdintasunak topatzen direla. Haiek adierazitakoa indartuz, kirol klub batean kategoriak aldagaia datu interesgarriak ematen dituela.

Arreta deitzen du kalitate eta prezio arteko alderdia baxuena izatea eta aldi berean, jarduerak gehien baloratutakoa; bezero bezala, kalitate eta prezio harremanaren erdigune garrantzitsu bat jarduera izanik. Bi aukera ondorioztatzen dira: alde batetik, bezeroek uste izatea gutxiegi ordaintzen dela burutzen diren jarduerengatik; bestetik, instalakuntza eta materialen ahultasuna hain handia izatea, kalitate eta prezioaren arteko erlazio hori jaisteko. Aipatzekoa da, posibleena lehenengoa dela, izan ere emaitzetan ikus daitekenez, material eta instalazioek jasotako balorazioa ez da horren baxua.

Emaitzak ikusita, interesgarria litzateke, instalazioen garbiketa plan metodiko bat ezartzea, baita material berritzeko plan bat zehaztea ere, honela, bezeroen pertzepzio orokorra hobetzea lortuko baitzen, Parasuraman eta lank.,-ek (1988) adierazten duten moduan alor baten hobekuntzak, eragina dauka pertzepzio totalean. Bestalde, zerbitzuen kalitate prezio pertzepzioan gehiago miatzea beharrezkoa ikusten da, balore baxu horien zergatia arakatu eta erremedio bat bilatu ahal izateko.

## 8. ONDORIOAK

Ondorioztatu daiteke orokorrean Arrotxapea K.K.E.-ko bezeroen pertzepzioa positiboa dela, lortutako emaitza gehienak adostasunetik gorako joerak adierazten dutelako.

Bestalde, kontsideratu daiteke jarduerak, entrenatzaileak eta komunikazioa klubeko alderdi indartsuenak direla. Aldiz, alderdi ahulenak eta hobetu beharrekoak instalazioa, materiala eta gogobetetasuna dira. Instalazioei dagokionez, azpimarratu behar da arazo nagusia hauen garbiketa dela, instalazioak berak ez bait dute balorazio baxurik jaso baina bai hauen garbiketak. Aldi berean, interesgarria litzateke azken alderdi hauek sakonago aztertzea ezagutu ahal izateko ahuleziaren arrazoi zehatzak eta hobekuntza ildo batzuk ezarri ahal izateko.

Ondorioztatzen da ere, kalitate eta prezio arteko alderdia baxuena izanik eta jarduerak gehien baloratutakoa, bezeroek uste dutela jasotako zerbitzuarengatik gutxiegi ordaintzen dutela.

Hala ere, gogoratu behar da ikerketa hau signifikatiboa izateko 184 parte hartzaile behar zirela eta 98 bakarrik lortu zirela, zeinetatik, batzuk, ez dituzten galdera guztiak erantzun. Hala izanik, errore margena oso altua da, %8koa. Hori dela eta, ezin da baieztapenik sendorik egin; interesgarria izango litzateke ikerketa errepikatzea lagin handiago eta signifikatibo bat lortuz.

Azken hau lotu daiteke, ondorioztatzen den inkoherentzia batekin. Izan ere, klubaren porrot egoera ezagututa eta bazkidetzak jasotzen ari duen jaitsierari erreparatuz, harritzekoa da bazkideek era positiboan ebaluatzea kirol kluba.

## 9. ERREFERENTZIAK

- Alonso, J. eta Segado, F. (2015). *Análisis de las herramientas de medición de percepción de la calidad en los servicios deportivos: Revisión de la literatura*. CCD 28. 10. 1696-5043. Hemendik berreskuratua: [https://www.researchgate.net/publication/276386056\\_Analysing\\_instruments\\_for\\_measuring\\_perceived\\_sport\\_service\\_quality\\_A\\_literature\\_review](https://www.researchgate.net/publication/276386056_Analysing_instruments_for_measuring_perceived_sport_service_quality_A_literature_review)
- Aparicio, A., Gil, M. I., López, G. F., y Díaz, A. (2016). *Satisfacción de usuarios de dos clubes de pádel de Cartagena (Región de Murcia)*. SPORT TK-Revista Euro-Americana de Ciencias del Deporte, 5(2), 27-32. Doi: <https://doi.org/10.6018/264611>
- Armada, E. (2015). *La Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución*. Murtziako unibertsitatea. Hemendik berreskuratua: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=133144>
- Aurier, P., eta de Lanauze, G. (2011). *Impacts of in-store manufacturer Brand expression on perceived value, relationship quality and attitudinal loyalty*. International Journal of Retail and Distribution Management, 39(11), 810-835. Doi: 10.1108/09590551111177945
- Bergamín, R., eta Pradas, L. T. (2013). *El animo de lucro en las entidades sin fines de lucro. Ética y emprendimiento: valores para un nuevo desarrollo XVII congreso AECA*. (43-45.or.). Deloitte. Hemendik berreskuratua: <http://www.aeca1.org/revistaeca/revista103/103.pdf>
- Bernal, A. (2013). *Fidelización de clientes en organizaciones deportivas: calidad, valor percibido y atisfacción como factores determinantes*. Doktoretza tesia. Sevillako Unibertsitatea. Hemendik berreskuratua: <https://idus.us.es/handle/11441/53492>
- Calabuig, F., Burillo, P., Crespo, J., Mundina, J., eta Gallardo, L. (2010). *Satisfacción, calidad y valor percibido en espectadores de atletismo*. Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte, 10(40), 577-593. Hemendik berreskuratua: <http://cdeporte.rediris.es/revista/revista40/artsatisfaccion182.pdf>
- Camino, M., eta Garcia, J. (2014). *La percepción de calidad, valor y satisfacción de un club deportivo. La perspectiva de padres y deportistas adultos*. Journal of Sport Science, 1885-7019. Hemendik berreskuratua: <https://core.ac.uk/download/pdf/132454654.pdf>
- Casielles, R. V., de Oviedo, U., eta Rodriguez-Del, I. A. (1996). Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados: desarrollo y validación de la escala CALSUPER. Hemendik berreskuratua: [https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/45832/d119\\_96.pdf?sequence=1](https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/45832/d119_96.pdf?sequence=1)
- Churchill, T.A. y Brown, T.J. (1993). Caution in the Use of Difference Scores in Consumer Research. Journal of Consumer Research, 19(4), 655-662. Consumption experience. Service quality: New directions in theory and practice, 21. Hemendik berreskuratua: <https://www.coursehero.com/file/p2hbffjr/Holbrook-MB-1994-The-nature-of-customer-value-an-axiology-of-services-in-the/>
- Cronin, J.J., Brady, M.K., eta Hult, G.T.M. (2000). *Assessing the effects of quality, value and customer satisfaction on consumer behavioural intention in service environments*. Journal of Retailing, 76(2), 193-218. doi: 10.1016/S0022-4359(00)00028-2
- Crosby, P. (1979). *La calidad no cuesta. El arte de cerciorarse de la calidad*. Mexiko, CECSA. Hemendik berreskuratua: [https://issuu.com/victore.cardozodelgado/docs/la\\_calidad\\_no\\_cuesta.\\_el\\_arte\\_de\\_ce](https://issuu.com/victore.cardozodelgado/docs/la_calidad_no_cuesta._el_arte_de_ce)
- Dorado, A. eta Gallardo, L. (2005). *La gestión del deporte a través de la calidad*. (1.ed.). Bartzelona: INDE.

- Gobierno de España (1978). Constitución Española. Boletín Oficial del Estado, (311).  
Hemendik berreskuratua <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1978-31229>
- Gobierno de España (1990). Ley 10/1990, de 15 de octubre, del Deporte. Boletín Oficial del Estado, (249). Hemendik berreskuratua  
<https://www.boe.es/eli/es/l/1990/10/15/10/con>
- Gobierno de España (2002). Ley 49/2002, de 23 de diciembre, de régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo. Boletín Oficial del Estado, (307). Hemendik berreskuratua  
<https://www.boe.es/buscar/pdf/2002/BOE-A-2002-25039-consolidado.pdf>
- Gobierno de España (2002). Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación. Boletín Oficial del Estado, (73). Hemendik berreskuratua  
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2002-5852>
- Gobierno de Navarra (2003). Decreto Foral 80/2003, de 14 de abril, por el que se regulan las entidades deportivas de Navarra y el registro de entidades deportivas de Navarra. Boletín Oficial de Navarra, (70). Hemendik berreskuratua:  
<http://www.lexnavarra.navarra.es/detalle.asp?r=14520#Ar.17>
- Holbrook, M. B. (1994). The nature of customer value: an axiology of services in the consumption experience. Service quality: New directions in theory and practice, 21. Hemendik berreskuratua: <https://www.coursehero.com/file/p2hbffjr/Holbrook-MB-1994-The-nature-of-customer-value-an-axiology-of-services-in-the/>
- Llorens, J. (2011). *La lealtad de los aficionados al fútbol. Una explicación en base al valor percibido de marca de su equipo y su nivel de implicación*. Doktoretza tesia. Universitat Jaume. Hemendik berreskuratua: <http://hdl.handle.net/10803/10358>
- Lopez, J. eta Escaravajal, J. (2019). *Satisfacción con los servicios deportivos del Campus Universitario de Espinardo*. *SPORT TK: Revista Euroamericana de Ciencias del Deporte*, vol. 9 n.º 1, 105-112 Hemendik berreskuratua:  
<https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/86647/1/412571-Texto%20del%20art%20c3%adculo-1386361-1-10-20200131.pdf>
- Lopez, N. eta Rodriguez, J. (2019) *Satisfacción con los servicios deportivos del Campus Universitario de Espinardo. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia. Murcia (España).ISSN edición web (http://revistas.um.es/sportk): 2340-8812*
- Marqués, L. (2001). *La calidad en las entidades deportivas*. Alcázar de San Juan (Ciudad Real): Consejería de Cultura. Junta de Comunidades de Castilla y La Mancha. Aipatua Dorado, A. eta Gallardo, L. (2005).
- Morales, V. (2009). *Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas: análisis de generalizabilidad*. *Revista de Psicología General y Aplicada*, 62(1-2), 99-110. Hemendik berreskuratua:  
[https://www.researchgate.net/publication/230562628\\_Evaluacion\\_de\\_la\\_calidad\\_percibida\\_de\\_los\\_servicios\\_deportivos\\_de\\_Alcala\\_la\\_Real\\_Jaen](https://www.researchgate.net/publication/230562628_Evaluacion_de_la_calidad_percibida_de_los_servicios_deportivos_de_Alcala_la_Real_Jaen)
- Moreno, C.R., eta Berjoyo, A.P. (2003). *La importancia del valor percibido y los costes de cambio en el marketing de relaciones. En la empresa familiar en el mundo globalizado* (4, 53-64). Lugo: Universidad de Santiago de Compostela. Hemendik berreskuratua:  
<https://www.yumpu.com/es/document/read/14561068/la-importancia-del-valor-percibido-y-los-costes-de-cambio-en-el->
- Nafarroako Gobernua (1982). 13/1982 Lege Organikoa, abuztuaren 10ekoa, Nafarroako Foru Eraentza Berrezarrieta Hobetzeari buruzkoa. Nafarroako Aldizkari Ofiziala, (131). Hemendik berreskuratua

<https://bon.navarra.es/documents/2526844/2532780/131982LO.pdf/9d512b71-10b0-fed3-7b8c-b2fb455049d9?t=1549973659810>

- Nafarroako Gobernua (2001). Nafarroako Kirolari buruzko uztailaren 5eko 15/2001 Foru Legea. Nafarroako Aldizkari Ofiziala, (86). Hemendik berreskuratua <http://www.lexnavarra.navarra.es/detalle.asp?r=1513>
- Nuviala, A., Grao-Cruces, A., Tamayo, J.A., Nuviala, R., Álvarez, J. eta Fernández-Martínez, A. (2013). *Diseño y análisis del cuestionario de valoración de servicios deportivos (EPOD2)* Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte vol. 13 (51) pp. 419-436. Hemendik berreskuratua: <http://cdeporte.rediris.es/revista/revista51/artdiseno388.htm>
- Nuviala, A., Grao-Cruces, A., Turpin, JAP y Nuviala, R. (2012). Calidad de servicio percibida, valor percibido y satisfacción en grupos de usuarios de organizaciones deportivas en España. *Kinesiología*, 44(1), 94-103
- Nuviala, A., Moran, G., Moreno-Azze, A. eta Falcón, D. (2021). *Relación entre la calidad percibida y el carácter de la actividad seleccionada por los usuarios de centros deportivos andaluces*. TRANCES: Revista de Transmisión del Conocimiento Educativo y de la Salud 2021; 13 (2) ISSN: 1989-6247 Hemendik berreskuratua: [https://fb39c223-56a9-4ed3-91f4-073579bde094.filesusr.com/ugd/fa6be1\\_4d497f153bab49a1b29817629dc3e735.pdf](https://fb39c223-56a9-4ed3-91f4-073579bde094.filesusr.com/ugd/fa6be1_4d497f153bab49a1b29817629dc3e735.pdf)
- Oliva, E. J. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. 17. Hemendik berreskuratua: <http://148.202.167.116:8080/jspui/handle/123456789/3190>
- Oliver, R.L., Rust, R.T. eta Varki, S. (1997). Customer delight: foundations, findings and managerial insight. *Journal of Retailing*, 73(3), 311-336. Hemendik berreskuratua: <https://www.thefreelibrary.com/Customer+delight%3A+foundations%2C+findings%2C+and+managerial+insight.-a020224446>
- Parasuraman, A. (1997). *Reflections on Gaining Competitive Advantage Through Customer Value*. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 25(2), 154-161. Hemendik berreskuratua: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/BF02894351.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., eta Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. Hemendik berreskuratua: <http://healthpartners.chistjosephhealth.org/wp-content/uploads/2018/09/Parasuraman-et-al-Journal-of-Retailing-1988-2.pdf>
- Sanchez, C., Gonzalez, C., López, G. eta Diaz, A. (2017). *Satisfacción de clientes externos. Estudio de caso de una piscina cubierta*. *SPORT TK: Revista Euroamericana de Ciencias del Deporte*, vol. 6 n.º 2, 81-88. Hemendik berreskuratua: <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/54238/1/300421-1029681-1-SM.pdf>
- Teas R.K., eta Agarwal, S. (2000). The effects of extrinsic product cues on consumers perceptions of quality, sacrifice, and value. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(2), 278-290. doi: 10.1177/0092070300282008
- Theodorakis, N., Howat, G., Jae, Y. eta Avourdiadou, S. (2014). *A comparison of service evaluation models in the context of sport and fitness centres in Greece*. Hemendik berreskuratua: [https://www.researchgate.net/publication/259332533\\_A\\_comparison\\_of\\_service\\_evaluation\\_models\\_in\\_the\\_context\\_of\\_sport\\_and\\_fitness\\_centres\\_in\\_Greece/link/00b7d530378025a8f1000000/download](https://www.researchgate.net/publication/259332533_A_comparison_of_service_evaluation_models_in_the_context_of_sport_and_fitness_centres_in_Greece/link/00b7d530378025a8f1000000/download)
- Trapote, A. eta Ugalde, M. (1999). La gestión de la calidad en las organizaciones de acción social. *Gizarte zerbitzuetako aldizkaria*, 1134-7147 (37). Hemendik berreskuratua:



<http://www.zerbitzuan.net/documentos/zerbitzuan/La%20gestion%20de%20la%20calidad%20en%20org.%20de%20accion%20social.pdf>

- Westbrook, R.A. (1980). Intrapersonal affective influences on consumer satisfaction with products. *Journal of Consumer Research*, 7, 49-54. Hemendik berreskuratua: [https://www.researchgate.net/publication/24099344\\_Westbrook\\_RA\\_Intrapersonal\\_Affective\\_Influences\\_on\\_Consumer\\_Satisfaction\\_with\\_Products\\_Journal\\_of\\_Consumer\\_Research\\_7\\_49-54/link/56167f6408ae0f2140072028/download](https://www.researchgate.net/publication/24099344_Westbrook_RA_Intrapersonal_Affective_Influences_on_Consumer_Satisfaction_with_Products_Journal_of_Consumer_Research_7_49-54/link/56167f6408ae0f2140072028/download)
- Woodruff, B. R., eta Gardial, F. S. (1996) *Know your customer: New approaches to Understanding Customer Value and Satisfaction*. Malden, USA: Blackwell Business.
- Zeithaml, V.A. (1988). *Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence*. *Journal of Marketing*, 52(3), 2. <https://doi.org/10.2307/1251446>

## 10. ERANSKINAK

### 1. Eranskina: Tresna

---

## Errotxapea kirol kultur elkarteko bazkideen kalitatea, gogobetetzea eta hautemandako balioa. // Calidad, satisfacción y valor percibido de los/as socios/as de Unión deportiva cultural Rochapea.

Ikerketa honen izenburua "Errotxapea kirol kultur elkarteko bazkideen kalitatea, gogobetetzea eta hautemandako balioa" da eta Euskal Herriko Unibertsitateko Gizakiekin Ikertzeko Etika Batzordearen (CEISH) aldeko txostena (M10\_2020\_281) izanik, Aduna Badiola Lekue eta Estibaliz Romarate zabala Aldasoro Hezkuntza eta Kirol Fakultateko (UPV/EHU) irakasle eta ikertzaileak gidatzen dute.

Helburu nagusia: Errotxapea kirol kultur elkarteko zerbitzuen kalitatea, gogobetetasuna eta hautemandako balioa ezagutzeko eta aztertzeko diseinatu da inkesta hau.

Metodologia: Ikerketa hau egiteko, EPOD 2 galdetegia erabiliko da. Galdetegia Google Forms bidez beteko dute bazkideek, modu guztiz anonimoan.

Erantzunak erabat anonimoak dira, eta jasotako erantzunen zenbaketa osoaren barruan tratatuko dira. Ikerketan jasotako datuak kirol-antolaketa hobetzeko erabiliko dira, bai eta ikerketa-taldeak lan zientifikoak argitaratzeko ere.

Ikerketari buruzko edozein argibide behar izanez gero, jarri harremanetan honako hauekin:

Aduna Badiola Lekue (aduna.badiola@ehu.eus)

Estibaliz Romarate zabala Aldasoro (estibaliz.romarate zabala@ehu.eus)

Eskerrik asko parte hartzeagatik.

La presente investigación cuyo título es "Calidad, satisfacción y valor percibido de los/as socios/as de Unión deportiva cultural Rochapea", y con el informe favorable del Comité de Ética de Investigación con Seres Humanos (CEISH) de la Universidad del País Vasco (M10\_2020\_281), es conducido por las Investigadoras Aduna Badiola Lekue y Estibaliz Romarate zabala Aldasoro, profesoras e investigadoras de la Facultad de Educación y Deporte de la Universidad del País Vasco (UPV/EHU).

Objetivo Principal: Este cuestionario ha sido diseñado para conocer y analizar la calidad, satisfacción y valor percibido por los/as socios/as de los servicios de Unión deportiva cultural Rochapea.

Metodología: para llevar a cabo esta investigación, se utilizará el cuestionario EPOD 2. Dicho cuestionario será rellenado por los/as socio/as a través de Google Forms de forma completamente anónima.

Sus respuestas son totalmente anónimas y serán tratadas dentro del cómputo global de respuestas recibidas. Los datos recogidos en dicha investigación, serán empleados para la mejora de la organización deportiva en cuestión, así como para la publicación de trabajos científicos por parte del grupo de investigación.

Para cualquier aclaración sobre la investigación contactar con:

Aduna Badiola Lekue (aduna.badiola@ehu.eus)

Estibaliz Romarate zabala Aldasoro (estibaliz.romarate zabala@ehu.eus)

Gracias por su participación.

## Begirale - entrenatzaile // Monitor/a - Entrenador/a.

1. Nola baloratuko zenituzke ondorengo alderdi hauek klubeko begiraleari / entrenatzaileari dagokionez?  
1. ¿Cómo valoraría los siguientes aspectos, en relación con el/la monitor/a o entrenador/a que tiene en su club?

1.1. Pozik nago begiraleak edo entrenatzaileak emandako tratuaarekin. // 1.1. Estoy contento/a con el trato recibido por el/la monitor/a o entrenador/a.

1 2 3 4 5

Erabat desados // Muy en  
desacuerdo

Gutziz ados // Muy de acuerdo

1.2. Erabiltzaileen arazoei lehen egunetik arreta egokia eskaintzen diela uste dut.  
// 1.2. Creo que presta una atención adecuada a los problemas de los/as usuarios/as desde el primer día.

1 2 3 4 5

Erabat desados // Muy en  
desacuerdo

Gutziz ados // Muy de  
acuerdo.

1.3. Begiraleak edo entrenatzaileak eskolak edota entrenamenduak bezeroen interes eta beharretara egokitzen dituela uste dut. // 1.3. Creo que el/la monitor/a o entrenador/a adapta las clases/entrenamientos a los intereses-necesidades de los/as clientes/as.

1 2 3 4 5

Erabat desados // Muy en  
desacuerdo.

Gutziz ados // Muy de acuerdo

1.4. Begiraleak edo entrenatzaileak taldea behar beste animatzen duela uste dut.  
// 1.4. Considero que el/la monitor/a o entrenador/a anima suficientemente al grupo.

1 2 3 4 5

Erabat desados // Muy en  
desacuerdo.

Gutziz ados // Muy de  
acuerdo.

## Instalazioak // Instalaciones.

2. Instalazioei dagokienez, zer iritzi duzu ondorengo elementuei buruz? // 2. En relación con las instalaciones, ¿Cuál es su opinión sobre los siguientes elementos?

2.1. Aldagelak behar beste garbi daude. // 2.1. Los vestuarios están suficientemente limpios.

1 2 3 4 5

Erabat desados // Muy en desacuerdo      Guztiz ados // Muy de acuerdo.

2.2. Aldagelak behar beste zabalak dira. // 2.2. Los vestuarios son lo suficientemente amplios.

1 2 3 4 5

Erabat desados // Muy en desacuerdo      Guztiz ados // Muy de acuerdo.

2.3. Instalazioak behar beste garbi daude. // 2.3. Las instalaciones están suficientemente limpias.

1 2 3 4 5

Erabat desados // Muy en desacuerdo      Guztiz ados // Muy de acuerdo.

## Kirol materiala // Material deportivo

3. Kirol materialari dagokionez, zer iritzi duzu ondorengo elementuei buruz? // 3. En relación con el material deportivo, ¿cuál es su opinión sobre los siguientes elementos?

3.1. Entrenamenduak aurrera eramateko nahiko material dago. // 3.1. Se dispone de suficiente material para los entrenamientos.

1 2 3 4 5

Erabat desados // Muy en desacuerdo

Gutziz ados // Muy de acuerdo.

3.2. Materiala, bere erabilpenerako egoera egokian dago. // 3.2. El material está en condiciones óptimas para su uso.

1 2 3 4 5

Erabat desados // Muy en desacuerdo.

Gutziz ados // Muy de acuerdo.

3.3 Materiala modernoa da. // 3.3. El material es moderno.

1 2 3 4 5

Erabat desados // Muy en desacuerdo

Gutziz ados // Muy de acuerdo

## Jarduera // Actividades

4. Zer neurritan aplikitzen dire egiten dituzun jarduerak ondorengo balioetara? // 4. ¿En qué medida se ajustan las actividades que realizas a las siguientes afirmaciones?

4.1. Jarduera atsegina da. // 4.1. La actividad es amena.

1 2 3 4 5

Erebat desadost // Muy en  
desacuerdo

Guztiz adost // Muy de acuerdo

4.2. Entrenamendu/saioetan burutzen diren jarduerak nahiko anitzak dira. // 4.2. Las tareas que se desarrollan en los entrenamientos/sesiones son lo suficientemente variadas.

1 2 3 4 5

Erebat desadost // Muy en  
desacuerdo

Guztiz adost // Muy de acuerdo

4.3. Jarduera adierazitako denboran amaitzen dira. // 4.3. Las actividades finalizan en el tiempo indicado.

1 2 3 4 5

Erebat desadost // Muy en  
desacuerdo

Guztiz adost // Muy de acuerdo

4.4. Espero nituen emaitzak lortzen ditut jarduera honekin. // 4.4. Con esta actividad obtengo los resultados que esperaba.

1 2 3 4 5

Erebat desadost // Muy en  
desacuerdo

Guztiz adost // Muy de acuerdo

4.5. Erraza suertatu salt parte hartzen dudun jarduera sartzea. // 4.5. Me ha resultado sencillo incorporarme en la actividad que participo.

1 2 3 4 5

Erebat desadost // Muy en  
desacuerdo

Guztiz adost // Muy de acuerdo

## Komunikazioa // Comunicación

5. Instalazio honen erabiltzaile zaren aldetik, zein da zure pertzepzioa komunikazioaren ondorengo alderdiei buruz? // 5. Como usuario de esta instalación, ¿Cuál es su percepción sobre los siguientes aspectos de la comunicación?

5.1. Instalazioek iradokizunak helarazteko bitartekoren bat dute (iradokizunen postontzia, iragarki-taula). // 5.1. Disponen las instalaciones de algún medio para transmitir sus sugerencias (buzón de sugerencias, tablón de anuncios).

1 2 3 4 5

Erabat desados // Muy en  
desacuerdo

Gutziz ados // Muy de acuerdo

5.2. Klubean egiten diren jardueren buruzko informazioa egokia da. // 5.2. La información sobre las actividades que se desarrollan en el club es adecuada.

1 2 3 4 5

Erabat desados // Muy en  
desacuerdo

Gutziz ados // Muy de  
acuerdo.

5.3. Jarduera eskaintza uneoro berritzen da. // 5.3. La oferta de actividades se actualiza permanentemente.

1 2 3 4 5

Erabat desados // Muy en  
desacuerdo

Gutziz ados // Muy de  
acuerdo.

## Erakundeko langileak // personal de la organización

6. Klubeko langileak funtsezko elementuak dira, zer pertzeptzio duzu ondorengo elementuei buruz? // 6. El personal del club es un elemento fundamental, ¿Cuál es su percepción sobre los siguientes aspectos?

6.1. Klubeko langileen tratua atsegina da. // 6.1. El trato del personal del club es agradable.

1 2 3 4 5

Erabat desados // Muy en  
desacuerdo

Gutziz ados // Muy de acuerdo

6.2. Klubeko langileen artean harreman ona dago. // 6.2. Hay buena relación entre el personal del club.

1 2 3 4 5

Erabat desados // Muy en  
desacuerdo

Gutziz ados // Muy de acuerdo



## Gogobetetasuna // Satisfacción

7. Klubaren eta egiten duzun jardueraren inguruan duzun gogobetetasuna ezagutu nahiko genuke. // 7. Nos gustaría conocer su satisfacción en relación al club y la actividad que realizas.

7.1. Klub hau aukeratu izana erabaki ona izan da. // 7.1. Haber elegido este club ha sido una buena decisión.

1 2 3 4 5

Erabat desados // Muy en  
desacuerdo

Gutziz ados // Muy de acuerdo

7.2. Konforme nago klub honetan izena emateagatik. // 7.2. Estoy conforme por haberme inscrito en este club.

1 2 3 4 5

Erabat desados // Muy en  
desacuerdo

Gutziz ados // Muy de acuerdo

7.3. Erabaki ona izan zen klub honetan kirol jarduerak egitea. // 7.3. Fue una buena decisión la de realizar actividades deportivas en este club.

1 2 3 4 5

Erabat desados // Muy en  
desacuerdo

Gutziz ados // Muy de acuerdo

7.4. Pozik nago klub honetan izena eman dudalako. // 7.4. Estoy complacido/a por haberme inscrito en este club.

1 2 3 4 5

Erabat desados // Muy en  
desacuerdo

Gutziz ados // Muy de acuerdo

## Adostasun maila // Grado de acuerdo

8. Ondorengo baieztapenarekiko adostasun maila adierazi. // 8. Manifieste el grado de acuerdo con esta afirmación

8.1. Pozik nago jardueraren kalitate/prezio erlazioarekin. // 8.1. Estoy satisfecho/a con la relación calidad/precio de la actividad.

1 2 3 4 5

Erabat desados // Muy en  
desacuerdo

Gutziz ados // Muy de acuerdo

## Datu orokorrak // Datos generales

A. Klubeko bazkidea zara? // Eres socio/a del club?

- Bai // Sí
- Ez // No

B. Sexua // Sexo

- Emakumea // Mujer
- Gizona // Hombre
- Ez bitarra // No binario

C. Adina // Edad

Tu respuesta \_\_\_\_\_

D. Zein sekzioren parte zara? // ¿A qué sección perteneces?

- Soinketa erritmikoa // Gimnasia rítmica
- Hockey/irristaketa // Hockey/patinaje
- Taekwondo
- Jiu jitsu
- Futbola // Fútbol
- Xake/ Ajedrez
- Kick Boxing

E. Zein multzoren partaide zara? // ¿A qué grupo perteneces?

- Zuzendaritza Batzordea // Junta Directiva
- Sekzioko ordezkaria // Delegado/a de sección
- Gurasoak/Legezko tutorea (Eskola kirola) // Madre/Padre/Tutor/a legal (Deporte escolar)
- Gurasoak/Legezko tutorea (Herri mailako txapelketa) //Madre/Padre/Tutor/a legal (Competición autonómica)
- Gurasoak/Legezko tutorea (Maila nazionaleko txapelketa) // Madre/Padre/Tutor/a legal (Competición Nacional)
- Kirolaria (Autonomia mailako txapelketa) // Deportista (Competición autonómica)
- Kirolaria (Maila nazionaleko txapelketa) // Deportista (Competición Nacional)
- Entrenatzailea //Entrenador/a

F. Ikasketak // Estudios

- Unibertsitate ikasketak // Estudios universitarios
- Bigarren hezkuntza // Educación secundaria
- Oinarrizko ikasketak // Estudios básicos
- Ikasketarik gabe // Sin estudios

G. Nola ezagutu gaituzu? // ¿Cómo nos has conocido?

- Lagunak // Amigos/as
- Sare sozialak // Redes sociales
- Publizitatea // Publicidad
- Besteak // Otros

Errotxapea kirol kultur elkarteko bazkideen kalitatea, gogobetetzea eta hautemandako balioa. // Calidad, satisfacción y valor percibido de los/as socios/as de Unión deportiva cultural Rochapea.

Mila esker zure parte hartzeagatik Gracias por su participación

2. Eranskina: Onespen dokumentua



**udcrochapea**

D/Dña. Cristina Santamaría, director/gestor de UDC Rochapea consiento y apruebo la realización de la investigación con título *Calidad, satisfacción y valor percibido de los usuarios y/o socios del Club atlético Getxo, Unión deportiva cultural Rochapea y del Servicio municipal de deportes de Sestao*, conducido por la Investigadora Dña. Estibaliz Romaratezabala Aldasoro de la Universidad del País Vasco (UPV-EHU). La entidad organizará y difundirá la información necesaria sobre el cuestionario para que los participantes del estudio puedan acceder a la misma.

Para que así conste, el director/gestor/a, con DNI 33470556-S firmo este documento.

(Fecha)

27/01/2021

Firma: