

# **TREBIZI PROIEKTUAREN TXOSTEN EXEKUTIBOA**

## **1. ATALA:**

**ERAKUNDE-BABESAREN ETA LIDERGOAREN ERAGINA  
LANGILEENGAN ETA BOLUNTARIOENGAN**

2025eko urtarrilaren 27a

# TREBIZI PROIEKTUAREN TXOSTEN EXEKUTIBOA: ERAKUNDE- BABESAREN ETA LIDERGOAREN ERAGINA LANGILEENGAN ETA BOLUNTARIOENGAN

## 1. Sarrera:

Esku-hartze sozialeko entitateetako langileek eta boluntarioek maiz hautematen dute ezen erakunde horiek azken erabiltzaileekin duten zaintza eta konpromisoa eta mundu hobe bat eraikitzeke duten ikuspegia ez direla behar bezala islatzen erakundearen barne-kulturan. Kultura horrek ez du enplegatuen ongizatea zaintzen eta lehenesten (Weisberg eta Dent, 2016). Erakunde horiek aurrekontu publikoen mende egoteak areagotu egiten du arazoa; are gehiago aurrekontu horiek austeritate-politiken eraginpean egoten direnean. Finantzaketa aldakorrekiko mendekotasunak, sarritan, prekaritatea eragiten du enpleguan eta Giza Baliabideen sistemetan, ahul eta ikuspegi estrategiko eskaseko bihurtuz (Baluch, 2017). Irabazi-asmorik gabeko esku-hartze sozialeko entitateei buruzko ikerketek berretsi egiten dute “*non-profit* paradoxa” edo inkoherentzia hori, hau da, erakunde horien misioaren eta ikuspegiaren eta Giza Baliabideen barne-politiken arteko desoreka. Paradoxa horrek, sektoreko beste elementu bereizgarri batzuekin batera, areagotu egiten du langileak desengainatuta sentitzeko arriskua. Elementu bereizgarri horiek dira, besteak beste, baliabide mugatuak dituzten erabiltzaileen eskaera gero eta handiagoa, psikologikoki oso exigenteak diren lanak, barneko eta kanpoko soldata-desberdinkeriak eta emaitzak lortzeko zailtasunak.

Desengainu hori konpontzeko asmoz, beste herrialde batzuetako esku-hartze entitateetan egindako azterketek gomendatzen dute asegarri ez-monetarioak ezartzea, lidergo eraldatzaileko estiloko liderrak garatzea eta erakunde-babeserako tresna desberdinak erabiltzea (Weisberg & Dent, 2016; Sturder, 2016; Prysmakova & Lallatin, 2003).

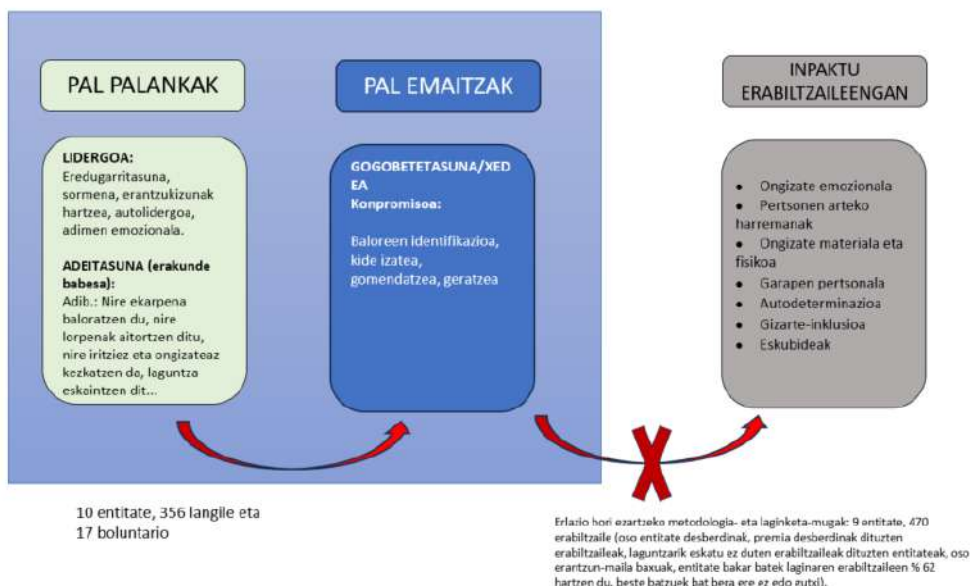
Ikerketa horien ildotik, TREBIZI proiektuak aztertu nahi du buruzagien lidergo-estiloak eta erakunde-babesak zer-nolako inpaktua duten Euskadiko esku-hartze sozialeko entitateetan, zenbait dimentsiotan: langileen eta boluntarioen gogobetetzean, haien inplikazioan eta konpromisoan eta erakundean geratzeko duten asmoan. Azterketa honen helburua, bestalde, esku-hartze sozialeko entitateei *benchmark* edo konparazio-elementu bat eskaintzea da. Entitate horietako askok aldian-aldian lan-giroari buruzko inkestak egiten badituzte ere, inkesta horiek emaitzen denbora-bilakaera ikusteko aukera baizik ez

dute ematen. TREBIZI proiektuari esker, entitate horiek langileengan eragiten dituzten emaitzak ezagutuko dituzte, antzeko beste entitate batzuekin alderatuta. Konparaziozko ebaluazio horrek giza baliabideen arloan dituzten ahulguneak eta indarguneak zehaztasun handiagoz ezagutzeko aukera emango die erakundeei, eta, horren ondorioz, baita hobekuntza-ekintza egokienak ezartzekoa ere.

Azterketan hainbat erakundek parte hartu duten arren (Aspace Bizkaia, Berriztu, Berziklatu, Bidegintza, Bigite, Bizkaisida, Gertuan, Goiztiri, Peñascal eta Zubietxe), alde handiak egon dira erakundeetako langileen erantzun-mailari dagokionez; horregatik, azterketaren emaitzak parte-hartze handia izan duten entitateentzat izango dira bereziki baliagarriak. Konfidentzialtasuna dela-eta, modu indibidualizatuan emango ditugu entitate bakoitzaren emaitzak.

Nahiz eta TREBIZI proiektuak Euskadiko esku-hartze sozialeko entitateek erabiltzaileengan duten inpaktua ere ebaluatu, azterketak ez du aukera ematen zehazteko lider onenak dauzkaten eta langileentzat babes onena eskaintzen duten erakundek erabiltzaileengan inpaktu handiagoa lortzen duten (ikusi 1. grafikoa eta metodologiaren eta mugen sekzioak).

### 1. grafikoa.- Trebizi eredua



Iturria: geuk egina

Langileen emaitzen eta erabiltzaileengan eragindako inpaktuaren arteko harremanaren azterketa errepikatu egin beharko litzateke denboran zehar. Horrela, entitate bakoitzaren kasuan ikusi ahal izango litzateke langileen balorazioetan izandako aldaketek erabiltzaileen inpaktuan ere aldaketa bera eragiten duten. Erlazio posible hori aztertzeke beste modu bat antzeko helburuak eta erabiltzaileak dituzten entitateak konparatzea izan daiteke, edo entitate beraren barruko lurralde-unitate desberdinak aztertzea.

## **2. Irabazi-asmorik gabeko entitateen adierazleak Hautemandako Erakunde Babesari, Lidergoari eta langile eta boluntarioen emaitzei dagokienez.**

### **2.1.Hautemandako Erakunde Babesa irabazi-asmorik gabeko entitateetan.**

Hautemandako Erakunde Babesa (aurrerantzean, HEB) konstruktua teoriko bat da, eta langileek beren erakundeak beren ongizateaz duen kezka eta langileen ekarpenak zenbateraino baloratzen dituen islatzen du (Eisenberger eta Stinglhamber, 2011). Langileek funtsezko zenbait egoeratan jasotzen dute erakunde-babesa. Lehenik, baliabideak esleitzean eta erabakiak hartzean justizia eta ekitatea esperimintatzen dituztenean. Bigarrenik, lan-ingurune seguru eta inklusiboetan lan egiten dutenean, bizitza pertsonalaren eta lan-bizitzaren arteko oreka errazten dutenak. Azkenik, giza baliabideen arloko jardunbideek enplegatuen garapena babesten dutenean. Jarduna aitortzeko eta ebaluatzeko bidezkoak diren sistemek ere erakunde-zaintzaren pertzepzioa indartzen dute.

HEBk aldarrikatzen du ezen, erakundeek beren enplegatuak zaintzen eta laguntzen dituztenean, elkarrekotasun bat sortzen dela, eta, horren ondorioz, langileek leialtasun, ahalegin eta konpromiso handiagoarekin erantzuten dutela. Enpresa pribatuetan egindako azterketen arabera, HEB balio altuak lotuta daude lan-gogobetetasun handiagoarekin, lanpostuan gehiago inplikatzearekin, konpromiso-maila altuekin eta erakundeak uzteko eta borondatezko errotaziorako asmo txikiagoarekin.

HEBri buruzko azterketa gehienak enpresa pribatuetan zentratzen diren arren, GKEei eta irabazi-asmorik gabeko entitateei buruzko ikerketen eremua nabarmen hazi da (ikusi GKEetan egindako HEBri buruzko 57 lan [Prysmakova & Lallatin, 2003]). GKEetako HEBri buruzko lan gehienak komenigarritasun-laginekin egin dira, eta, beraz, zaila da orokortzea. Nolanahi ere, lan guztiek adierazten dute HEB bereziki garrantzitsua dela

irabazi-asmorik gabeko entitateetan, batez ere boluntarioei dagokienez, askotan diru-kompentsaziorik jaso gabe lan egiten dutelako eta HEBren eragin berezia jasaten dutelako Misioarekiko eta erakunde-balioekiko estimazioari, aitorpenari eta lerrokatzeari dagokienez. Alde horretatik, azterketek gomendatzen dute, besteak beste, lan-kultura kolaboratiboa eta inklusiboa eraikitzea; gainbegiraleak gaitzea enplegatuei eta boluntarioei babes emozionala eta instrumentala emateko; eta, azkenik, aitorpen-programak, ordutegi malguak eta garapen-aukerak ezartzea HEB pertzepzioak hobetzeko (Studer, 2016).

HEB neurtzeko, galdetegia Eisenberger *et al.*en (1986) galdetegiaren bertsio laburrean oinarritzen da; hau da, gehien erabiltzen dena.

### **1. taula. Hautemandako Erakunde Babesa ebaluatzeko gaiak.**

ERAKUNDEARI DAGOKIONEZ:

- 1.2- Nire helburuak eta balioak kontuan hartzen ditu
- 1.3- Harro dago nik lanean egindako lorpenez
- 1.6- Nire lana ahalik eta interesgarriena izan dadin saiatzen da
- 2.12- Nire ekarpena baloratzen du
- 2.15- Lanean dudan gogobetetasun pertsonalaz kezkatzen da
- 2.16- Laguntza eskaintzen dit arazo bat dudanean
- 2.21- Prest dago niri laguntzeko mesede berezi bat behar dudanean
- 2.22- Benetan kezkatzen da nire ongizateaz

Iturria: Eisenberger *et al.* (1986).

### **2.2.Lidergo eraldatzailea, autolidergoa eta gardentasuna irabazi-asmorik gabeko entitateetako komunikazioan.**

Lidergo eraldatzailearen estiloak gaitasuna du enplegatuak edo jarraitzaileak inspiratzeko, motibatzeke eta eraldatzeko, erakunde-helburuak lortzeko eta hasierako itxaropenetatik harago pertsonalki garatzeko (Bass, 1985). Estiloak lau dimentsio nagusi ditu: eragin idealizatua edo eredugarritasuna, motibazio inspiratzailea, estimulazio intelektuala eta kontsiderazio indibidualizatua (Bass & Avolio, 1994). Lider eraldatzaileen helburua da bisio partekatua sortzea, gizabanakoak ahalduntzea,

berrikuntza sustatzea eta harreman esanguratsuak sortzea. Alegia, erakundeen arrakasta iraunkorrerako funtsezkoak diren alderdiak.

Ebidentziak erakusten du lidergo eraldatzailea oso baliagarria dela era guztietako entitateetan. Nolanahi ere, irabazi-asmorik gabeko entitateek dituzten ezaugarri jakin batzuegatik (misiara bideratuta egotea, boluntarioekiko mendekotasuna eta baliabide mugatuko inguruneak izatea), bereziki onuragarritzat hartzen da kasu horietan (Boezeman & Ellemers, 2009). Inspirazioa, berrikuntza eta lankidetzaren sustatzen dituztenez, lider eraldatzaileei esker erakundeek beren gizarte-inpaktuko helburuak lortzen dituzte, aldi berean enpleguak eta boluntarioak ahalduz.

GKEetan eta irabazi-asmorik gabeko entitateetako lidergo eraldatzailearen funtsezko elementu bat eragin idealizatua edo eredugarritasuna da. Liderrak eredugarria izan behar du bere lankideen aurrean, eta bere jokabidearekin erakutsi behar du hitzez esandakoa. Hala, eredugarria izango da bere portaera koherentearekin, besteengan eragina izango du, eta lantaldeak ondo hartuko ditu haren planteamendu eta ideiak. Horregatik, galdetegian bi galdera sartu ditugu, liderren portaera esaten dutenarekin koherentea den ala ez ebaluatzeko, eta liderrek guztien ona norberaren aurretik jartzen duten ala ez jakiteko (ikusi 2. taula).

Lidergo eraldatzaileari buruzko lau galdera Bizkaiko Foru Aldundiaren PREMIE programaren galdetegian oinarritzen dira (galdetegia Multifactor Leadership Questionnaire-ren bertsio sinplifikatua da). Galdera horiekin batera, azterketak autolidergoaren teoriarik eta adimen emozionalean oinarritutako galderak ere jasotzen ditu (ikusi 2. taula).

**2. taula. Lidergoa ebaluatzeko gaiak.**

Gaiak:	Esparru teorikoa
3.27- Nire arduradunak modu sortzailean pentsatzera eta arazo zaharrei konponbide berriak bilatzera bultzatzen nau 3.28- Nire arduradunak nire ardura propioak neureganatzera animatzen nau 3.36- Erakundeko liderrek koherentzia erakusten dute egiten dutenaren eta esaten dutenaren artean 3.37- Erakundeko liderrek beren interesen gainetik jartzen dute guztien ona	Lidergo eraldatzaileari buruzko galderak (Iturria: PREMIE testa eta Multifactor Leadership Questionnaire)
3.29- Nire arduradunak neure indarguneak eta garapen-arloak identifikatzera animatzen nau	Autolidergoari buruzko galderak (Revised self-

<p>3.30- Nire arduradunak nire emozioak ulertzen eta kudeatzen laguntzen dit</p> <p>3.31- Nire arduradunak elkarriketa eraginkorrak izaten irakasten dit eta horrelakoak izateko inspiratzen nau</p> <p>3.33- Nire arduradunak lantaldeko kideak animatzen ditu arazoak elkarrekin konpontzera</p>	<p>leadership questionnaire, Houghton &amp; Neck)</p>
--	---

Iturria: geuk egina

**2.3.Emaitzak irabazi-asmorik gabeko entitateetako langile eta boluntarioengan: gogobetetasuna, inplikazioa, konpromisoa eta erakundearen jarraitze asmoa.**

Erakundearen arloko ikerketa gehienak hiru jokabidetan zentratu dira: Laneko gogobetetasuna, Laneko inplikazioa (Involvement) eta Konpromisoa (Commitment). Ikerketa horiek erakundearen geratzeko edo erakundetik joateko asmoa ere aztertzen dute, bestelako jokabide-emaitza batzuekin batera: absentismoa, borondatezko errotazioa...

Beraz, azterketan erabilitako pertsonen emaitzen lehen adierazlea laneko gogobetetasuna da; hau da, “lanpostuari buruzko sentimendu positiboa, haren ezaugarrien ebaluaziotik sortua” (Robbins eta Judge 2013, 74. or.).

Laneko gogobetetasuna neurtzeko, lan-giroari buruzko inkestak erabiltzen dira, bi metodo nagusirekin: puntuazio orokor bakarra eta lanpostuaren alderdi guztien batura. Bi metodoak oso erabilgarriak dira eta elkarrekin oso lotuta daude. Gure lanean, hainbat galdera sartu ditugu enplegatuen eta boluntarioen gogobetetasuna ebaluatzeko (ikusi 3. taula); baina aldagai dependentetzat jotzen dugun galdera nagusia puntuazio orokor bakarreko sistema da, galdera honekin: “2.25- Oro har, gustura nago nire lanpostuan edo nire boluntariotza-jardunean”.

Aldagai dependentetzat erabiltzen dugun pertsonen bigarren emaitza lanpostuarekiko inplikazioa da. Inplikazioak neurtzen du gizabanakoa zenbateraino identifikatzen den psikologikoki bere lanpostuarekin, eta onartzen du gizabanakoarengan hautemandako jardun-maila garrantzitsua dela haren autoestimurako eta autobaloraziorako. Lanean inplikazio handia duten enplegatuentzat, lana garrantzitsua da beren irudirako, daukaten lanarekin identifikatzen dira, hari buruz kezkatzen dira, eta aktiboki parte hartzen dute lan-jardunean. Ikerketa gehienek arabera, korrelazio handia dago laneko inplikazioaren, lan-jardunaren eta absentismoaren eta borondatezko errotazioaren tasa txikiagoen artean

(Robbins eta Judge, 2013). Inplikazioa funtsezkoa bada edozein erakundetan, zeregin hori are garrantzitsuagoa da irabazi-asmorik gabeko entitateetan, boluntarioen ehuneko handiarekin funtzionatzen baitute. Boluntarioen motibazioa oso lotuta dago boluntario gisa egiten duten jardueratik bertatik eratorritako emozio positiboekin, nolabait saritzat funtzionatzen baitute (Lorente-Ayala *et al.*, 2020). Galdetegia oso zabala denez, galdera bakarra eskaini zaio inplikazioaren gaiari (1.4- Oso inplikaturik sentitzen naiz nire lanpostuan eta nire boluntariotza-jardunean).

Azterketan aldagai dependentetzat aztertutako hirugarren aldagaia konpromisoarena da. Konpromiso-maila handia duten langileek jokabide onak erakusten dituzte lan egiten duten erakundearekiko, erakundearekin nahiz haren jomugekin bat egiten dute, eta erakunde horretako kide izaten jarraitu nahi dute (Blau eta Boal, 1987).

Egindako ikerketa enpirikoek erakusten dutenez, oso konprometituta dauden enpleguak dituzten erakundeek absentismoaren eta borondatezko errotazioaren tasa txikiagoak izaten dituzte. Enpleguak beren lanarekin erabat gustura sentitzen ez diren kasuetan ere, erakundearen aldeko sakrifizioak egin ditzake konpromisoagatik (Hausknecht *et al.*, 2008). GKE askotan, horren adibide tipikoa ikusten da: baliabide-faltak gogobetetasun txikia eragin dezake, hainbat faktore direla-eta (soldata txikiak, lan-baldintza eskasak edo oso onak ez diren ordutegiak). Hala ere, ohikoa da horrelako erakundeetan guztiz konprometitutako langileak eta boluntarioak aurkitzea, beren lanari dedikazio handia eskaintzen diotenak, hau da, absentismo- eta errotazio-indize txikiagoak dituzte antzeko mailak dituzten beste entitate batzuekin alderatuta. Azterketan, hiru galdera sartzen dira konpromisoa aztertzeko (ikusi 3. taula).

Pertsonen emaitzei buruzko azken aldagai dependentea da erakundearen geratzeko borondatea, emaitzen neurgailua gako-pertsonetan GKEen eta irabazi-asmorik gabeko entitateen azterketetan (Lorente-Ayala *et al.*, 2020).

### **3. taula. Langileen eta boluntarioen gogobetetasuna, inplikazioa eta konpromisoa ebaluatzeko gaiak.**



Gaiak:	Eraitza pertsonetan
1.6- Erakundea nire lana ahalik eta interesgarriena izan dadin saiatzen da 2.19- Gustura nago nire soldatarekin 2.20- Gustura nago erakundeak eskainitako kontziliazio-neurriekin 2.23- Gustura nago erakundeak eskaintzen dizkidan barne-sustapeneko aukerekin 2.24- Gustura nago erakundeak eskaintzen dizkidan azpiegitura eta baliabide materialekin 2.25- Oro har, gustura nago nire lanpostuan edo nire boluntariotza-jardunean	Gogobetetasuna
1.4- Oso inplikaturata sentitzen naiz nire lanbidearekin eta nire lanpostuan edo boluntariotza-jardunean	Inplikazioa
1.1- Identifikaturata sentitzen naiz entitatearen balioekin 1.9- Nire erakundeko kide izatearen zentzu handia dut 2.26- Beste batzuei gomendatzen diet nire erakundearen profesional edo boluntario gisa lan egitea	Konpromisoa
1.10- Erakundearen lanean jarraitzeko asmoa dut	Geratzeko asmoa

Iturria: geuk egin

### 3. Lagina eta datuen bilketa

Laginaren tamaina: 356 langilek erantzun zioten galdetegiari, bai eta Euskadiko Esku Hartze Sozialeko 10 erakundetako 17 boluntariok ere.

- o **Aspace Bizkaia:** Bizkaian garuneko paralisia eta antzeko nahasmenduak dituzten pertsonen bizi-kalitatea hobetzera bideratutako elkarte. Arreta-, hezkuntza- eta babes-zerbitzuak eskaintzen dizkie familiei.
- o **Berriztu:** Bazterketa-egoeran dauden pertsonak –batez ere espetxe-sistematik igaro direnak– gizarteratzen lan egiten duen entitatea. Laguntza- eta prestakuntza-programak eskaintzen ditu.
- o **Berziklatu:** Bazterketa-arriskuan dauden pertsonak lan-munduan txertatzean zentratutako proiektua, hondakin-birziklatzearekin eta -kudeaketarekin lotutako jardueren bidez, ekonomia zirkularra eta jasangarritasuna sustatzeko.
- o **Bidegintza:** Zaurgarritasun-egoeran dauden gazteei eta familiei hezkuntza- eta gizarte-babesa eskaintzen dien elkarte. Gizarte-bazterketa prebenitzea eta integrazio komunitarioa sustatzea du helburu.

- o **Bigite:** Gaixotasun mentalak dituzten pertsoneri eta haien familiei arreta eta babesa eskaintzen dien erakundea, hainbat programa eta zerbitzuren bidez haien gizarteratzea sustatuz eta haien bizi-kalitatea hobetuz.
- o **Bizkaisida:** GIBa/hiesa eta sexu-transmisioko beste infekzio batzuk prebenitzen lan egiten duen elkarte. Babesa eskaintzen die erasandako pertsoneri, eta sentsibilizazio-kanpainak antolatzen ditu Bizkaian.
- o **Gertuan:** Adinekoei edo mendekotasunen bat dutenei etxez etxeko arreta eta babesa emateko zerbitzuak eskaintzen dituen erakundea, erabiltzaileen autonomia eta ohiko ingurunean jarraitzea erraztuz.
- o **Goiztiri:** Bazterketa-arriskuan dauden pertsonak gizarteratzeko eta laneratzeko programak garatzen dituen elkarte. Prestakuntza, orientazioa eta laguntza eskaintzen ditu enplegua bilatzeko prozesuan.
- o **Peñascal Fundazioa:** Gizarte-egoera ahuleko kolektiboen lanbide-heziketa eta laneratzea bultzatzen dituen Fundazioa, lan-merkatuaren premietara egokitutako hezkuntza-programen eta ekonomia sozialeko proiektuen bidez.
- o **Zubietxe:** Bazterketa larriko egoeran dauden pertsonen –etxerik gabekoak, adikziodunak...– gizarte-inklusioan lan egiten duen entitatea. Egoitza-baliabideak, laguntza eta babes integrala eskaintzen ditu.

Azterketaren aldagai guztiak Likert eskalaren bidez neurtu dira, 1etik 5era bitartean, 2024ko hirugarren hiruhilekoan egindako online inkesten bidez. Rensis Likertek garatu zuen 1932an, inkestatuen jarrerak eta iritziak ebaluatzeko. Gai espezifiko bati buruzko baieztapen edo item batzuk dira, non parte-hartzaileek beren adostasun- edo desadostasun-maila adierazten duten eskala graduatu batean, normalean 5 puntukoa. Mailak honako hauek dira: "Erabat desados" eta "Erabat ados", tarteko aukerak barne. "

4. taulan ikus daitekeen bezala, langileen erantzun-ehunekoa handia izan zen erakunde gehienetan. Nolanahi ere, bi entitateetako erantzuna ia nulua izan zen, eta horregatik ez dira azterketan sartu. Era berean, azpimarratu behar da entitateen tamainak oso desberdinak direla. Horren ondorioz, bi entitatek (Peñascal eta Berriztu) langileen lagin osoaren % 69,58 osatzen dute. Boluntarioei dagokienez, parte-hartzea deuseza edo oso eskasa izan da entitateetako zazpitan. Hala, lagineko oso enpresa gutxitan egin ahal izango litzateke modu indibidualean hautemandako babesaren, lidergoaren eta

pertsonengan lortutako emaitzen arteko edozein konparazio langile eta boluntarioen kolektiboaren artean.

**4. taula. Galdetegiari erantzun dioten langileen eta boluntarioen ehunekoak entitatearen arabera.**

<b>Entitatea</b>	<b>lang. %</b>	<b>bolunt. %</b>
Aspace Bizkaia		
Berriztu	% 27,48	
Berziklatu	% 17,39	
Bidegintza	% 47,06	
Bigite		
Bizkaisida	% 75,00	% 9,52
Gertuan	% 61,54	
Goiztiri	% 55,93	
Peñascal	% 50,59	% 21,43
Zubietxe	% 68,18	% 26,83

Iturria: geuk egina

**4. Emaitzak**

Bai erakundean hautemandako babesak eta bai lidergo eraldatzaileak eragin positiboa dute gogobetetasunean, parte-hartzean, konpromisoan eta erakundean geratzeko asmoan. Faktore horiek guztiak harreman estua dute elkarren artean. Horregatik, pertsonen emaitzen adierazle garrantzitsuenetan zentratu dugu azterketa, horiek dutelako erakundearen emaitzetan eragin handiena: konpromisoaren adierazlean eta erakundean geratzeko asmoaren adierazlean, hain zuzen.

**4.1. Hautemandako erakunde-babesak pertsonen emaitzetan duen inpaktua**

Azterketak erakusten duenez, erakundeak enplegatuei eta boluntarioei eskainitako eta haiek hautemandako interesak funtsezko hiru alderditan eragiten du: entitatearen balioekiko identifikazioan, kide izatearen zentzuan eta erakundea beste batzuei gomendatzeko joeran (ikus II. eranskineko taulak).

Kasu hauetan, enplegatuak hobeto identifikatzen dira aztertutako esku-hartze entitateen balioekin: entitateek enplegatuen helburuak eta balio pertsonalak kontuan hartzen dituztela sentitzen dutenean (koefizientea: 0.42; oso adierazgarria); entitateak prest daudenean enplegatuei laguntza emateko mesede berezi bat behar izatean (koefizientea:

0.15; adierazgarria); eta entitateek laguntza eskaintzen dietenean arazo bati aurre egiteko (koefizientea: 0.12; adierazgarria).

Hala ere, lana interesgarriagoa egiten saiatzea edo norberaren gogobetetasunaz kezkatzea bezalako faktoreek eragin txikiagoa izan zuten.

Kide izatearen zentzua –konpromisoaren funtsezko dimentsioa– indartu egiten da erakundeak enplegatuen helburu eta balioak kontuan hartzen dituenean (koefizientea: 0.32; oso adierazgarria); adierazten duenean laguntzeko prest dagoela beharra dagoenean (koefizientea: 0.22; oso adierazgarria); eta kezkatzen denean lanean enpleguak duen gogobetetasun pertsonalaz (koefizientea: 0.20; adierazgarria).

Horrek esan nahi du langileen konpromiso emozionalak oso lotura estua duela erakundeak baloratu eta babestu egiten dituela sentitzearekin.

Erakunde-babesak eragina du, halaber, langileek lagunei edo ezagunei erakundea lan egiteko leku egokitzat gomendatzeko duten joeran. Kasu honetan, faktorerik garrantzitsuenak hauek izan ziren: enplegatuen helburu pertsonalak kontuan hartzea (koefizientea: 0.17; adierazgarria); lana interesgarriagoa egitea (koefizientea: 0.19; oso adierazgarria); eta enpleguaren ongizatearekin benetan kezkatzea (koefizientea: 0.25; adierazgarria).

Eredu honen emaitzek erakusten dutenez, langileek erakundean lanean jarraitzeko asmo handiagoa dute baldin eta uste badute erakundeak ahaleginak egiten dituela bertako langileen eta boluntarioen lana interesgarria egiteko (koefizientea: 0.21; adierazgarria). Aztertutako beste faktore batzuek koefiziente positiboak erakutsi zituzten arren, ez zuten maila adierazgarririk lortu dimentsio horretan.

Azterketak, beraz, berresten du hautemandako erakunde-babesa funtsezkoa dela esku-hartze entitateetako enplegatuen eta boluntarioen konpromisoan. Erakundeek elkarrekikotasuna jasoko badute beren langileen eta boluntarioen aldetik, proaktiboak izango dira langileen eta boluntarioen lorpen pertsonalak aitortzen, une zailetan laguntzeko prestasuna erakutsiko dute, eta lan-ingurune interesgarri eta aberasgarria sortuko dute.

Horrelako jardunbideak lehenesten dituzten erakundeek aukera gehiago izango dituzte beren langileak atxikitzeko, langileen kide izatearen zentzua bultzatzeko eta enpresa lan egiteko leku bikaintzat gomendatzera motibatuzko –funtsezko alderdiak izango baitira

euskal ingurunean, enplegu betera hurbiltzen dena eta funtsezko lanpostu askotan langile-eskasiari aurre egin behar diona—.

#### **4.2. Lidergo eraldatzaileak konpromisoan eta erakundearen geratzeko asmoan duen inpaktua**

II. eranskinean deskribatutako erregresio-eredu batzuek neurtzen dute, besteak beste, nolako eragina duten lidergo eraldatzailearen ezaugarri jakin batzuek zenbait alderdi garrantzitsutan, hala nola enplegatuen erakundearekiko identifikazioan, haien kide izatearen zentzuan, erakundearen jarraitzeko asmoan eta erakundearen beste pertsona batzuei gomendatzeko joeran.

Liderrek guztien onaren lehenesten dutenean beren interes pertsonalen gaitetik, enplegatuek joera handiagoa erakusten dute erakundearen balioekin identifikatzeko. Faktore horrek eragin handia du eredu honetan, inpaktu nabarmenarekin (0.375 koefizientea; adierazgarritasun-maila handia).

Kide izatearen zentzua indartu egiten da liderrek koherentzia erakusten dutenean egiten dutenaren eta esaten dutenaren artean (0.276 koefizientea; adierazgarria) eta guztien onaren lehenesten dutenean beren interes pertsonalen gaitetik (0.444 koefizientea; oso adierazgarria).

Kontuan izateko modukoa da sormenarekin edo ardurak hartzearekin zerikusia duten alderdiek ez dutela dimentsio horretan modu berean eragiten.

Lidergo eraldatzailearen aldagai guztiek modu orekatuan eragiten dute konpromisoaren adierazle nagusi batean: beste langile eta boluntario batzuei erakundearen lantoki gisa gomendatzeko joeran.

Langileek erakundearen lanean jarraitzeko duten asmoari dagokionez, liderrek esaten dutenaren eta egiten dutenaren arteko koherentzia erakusteko soilik izan zuen inpaktu positibo eta adierazgarria (0.271 koefizientea). Bitxia bada ere, gainerako faktoreek (sormenak, erantzukizunak, guztien onak...) ez zuten alderdi horrekin lotura argirik erakutsi.

Sortzaile izatera animatzeak eta erantzukizunak bereganatzeak eragin positiboa dute (0.116 eta 0.128 koefizienteak; biak adierazgarriak).

Liderren koherentzia (0.276 koefizientea) eta guztien onerako orientazioa (0.194 koefizientea) ere faktore erabakigarriak dira, eta oso adierazgarriak.

Emaitza horrek iradokitzen duenez, enplegatuek erakundea gomenda dezaten, funtsezkoa da lidergoa eraldatzailea eta integrala izatea, eta kualitate ugari biltzea.

Langileek erakundean lanean jarraitzeko duten asmoari dagokionez, liderrek esaten dutenaren eta egiten dutenaren arteko koherentzia erakusteak soilik izan zuen inpaktu positibo eta adierazgarria (0.271 koefizientea).

Azterketaren emaitzek argi uzten dute lidergo eraldatzailearen ezaugarri guztiek ez dutela inpaktu bera aztertutako dimentsio guztietan. Koherentzia eta guztien onerako orientazioa benetan garrantzitsuak dira, baina beste alderdi batzuek –hala nola sormena sustatzeak edo erantzukizunak beren gain hartzeak– ondorio espezifikoagoak eta mugatuagoak dituzte.

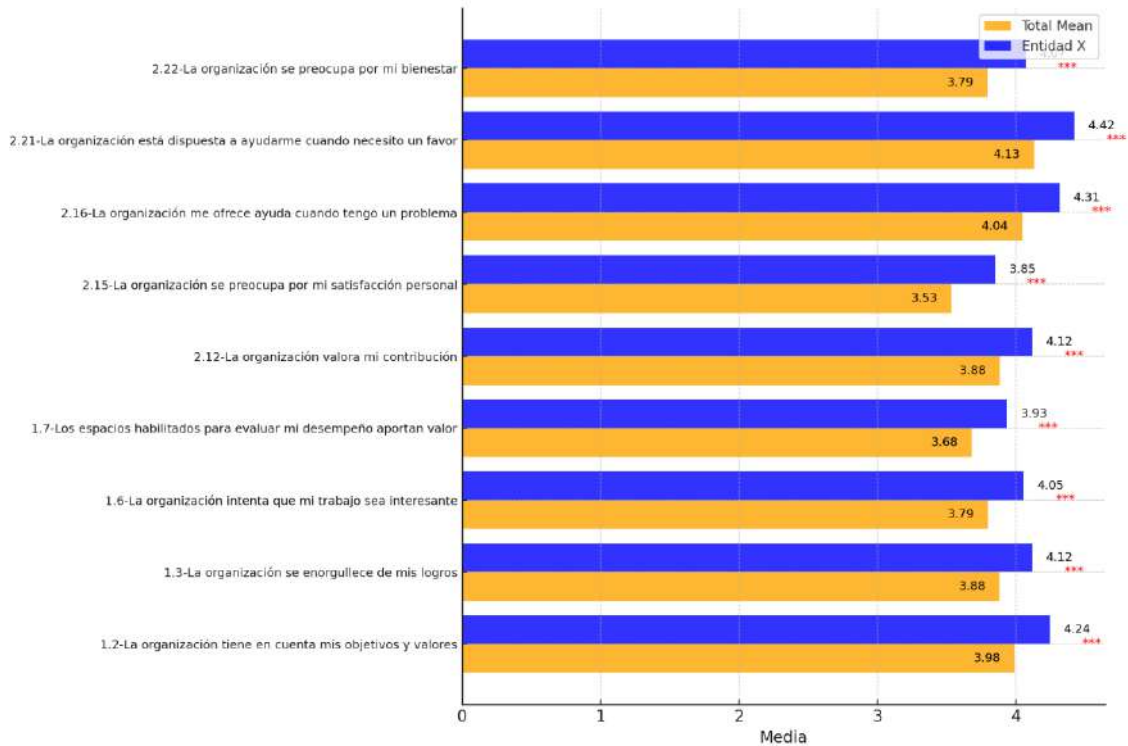
#### **4.3. Benchmarking-emaitzak (X entitatearen analisia)**

Trebizi ereduak *benchmark* edo erreferente bat eskaintzen die entitate parte-hartzaileei, entitateetako langileek eta boluntarioek Hautemandako Erakunde Babesa, lidergoa eta pertsonen emaitzak nola baloratzen dituzten konparatzeko. *Benchmark* bat izatea programaren balio erantsia da, entitateek autoebalatu, konparatu eta beren jardunean bikaintasunerantz aurrera egin ahal izateko.

Ezin ditugunez entitate bakoitzak lortutako emaitzak identifikatu, entitate baten kasu anonimoa hartu dugu adibidetzat (X entitatea deituko diogu). Entitate horrek batezbestekoak baino emaitza hobek lortzen ditu, bai palanketan (Hautemandako Erakunde Babesa eta Lidergoa), bai pertsonen emaitzetan (gogobetetasuna, inplikazioa eta konpromisoa).

X entitatea adeitasunagatik eta erakunde-babesagatik nabarmentzen da, eta bertako langileen ustez beren ongizatearekin gehien inplikatzeko eta kezkatzen dena da. Horren barruan sartzen da ekarpen indibidualak baloratzea eta egoera partikularretan laguntza eskaintzea. 2. grafikoan ikusten den bezala, adierazi behar da entitatea erabat gailentzen dela Hautemandako Erakunde Babesa neurtzen duten aldagai guztietan, eta desberdintasun guztiak adierazgarriak direla.

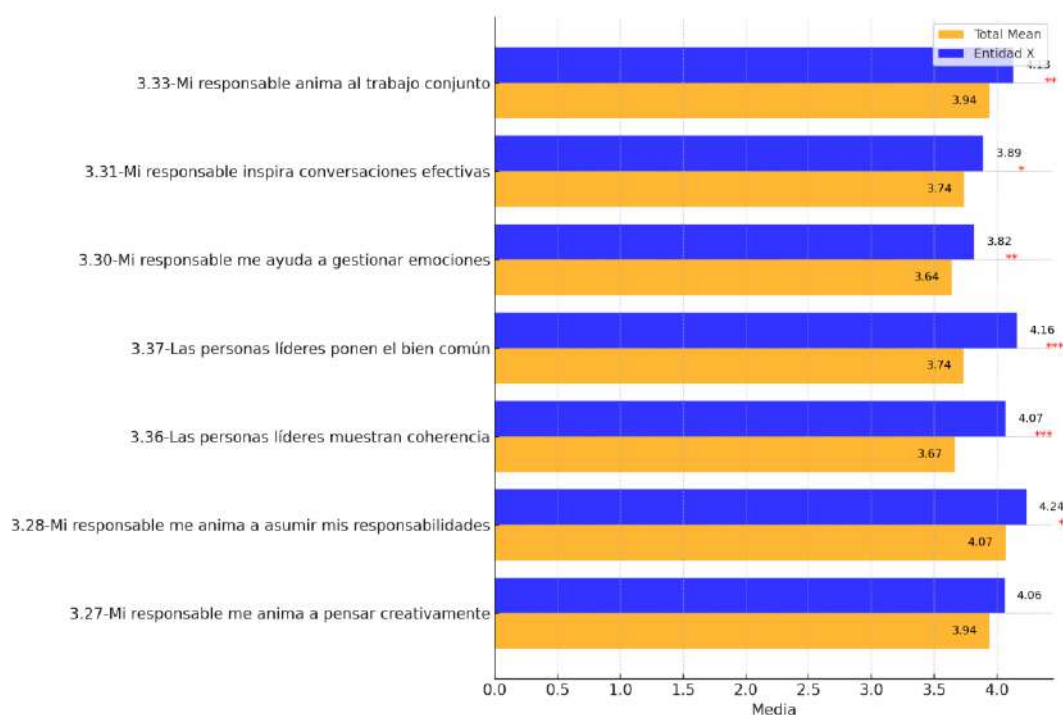
## 2. grafikoa: Batezbestekoen diferentzia X entitatean Hautemandako Erakunde Babesean



Iturria: geuk egina

Langileen eta boluntarioen ustez entitateak duen bikaintasuna bertako aginteen lidergo-estilora hedatzen da.

### 3. grafikoa.- Batezbestekoen diferentzia Lidergoan (X entitatea)



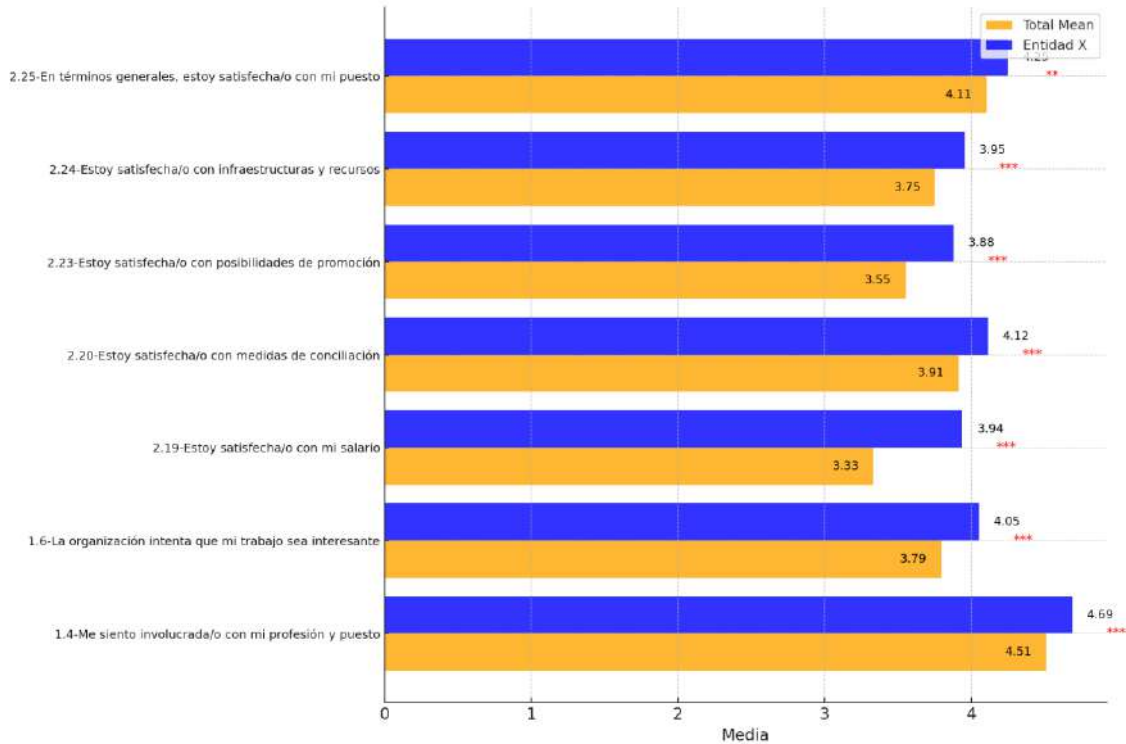
Iturria: geuk egina

3. grafikoa ikus daitekeen bezala, entitateko aginteak lider eraldatzaileagotzat dituzte beste entitate batzuetan baino; neurri handiagoan sustatzen dituzte beren jarraitzaileen autolidergoa, autoezagutza eta adimen emozionala; eta elkarrizketa eraginkorrek bultzatzen dituzte. Diferentzia horiek guztiak adierazgarriak dira.

Zenbat eta HEB eta lidergo hobea orduan eta enplegatuen gogobetetasun eta inplikazio handiagoa erakusten zuten erregresioen emaitzekin bat etorritik, enplegatuak eta boluntarioak sektoreko batezbestekoa baino gusturago agertzen dira X entitatean, eta diferentzia horiek, berriro ere, adierazgarriak dira (ikusi 4. grafikoa). Baieztapen hori baliozkoa da bai puntuazio bakarreko sistema erabiliz gero (2.25- Oro har, gustura nago nire lanpostuan edo nire boluntariotza-jardunean), bai lanpostuaren alderdien batura-sisteman.



**4. grafikoa.- Batezbestekoen diferentzia asebetetasunean eta inplikazioan (X entitatea).**

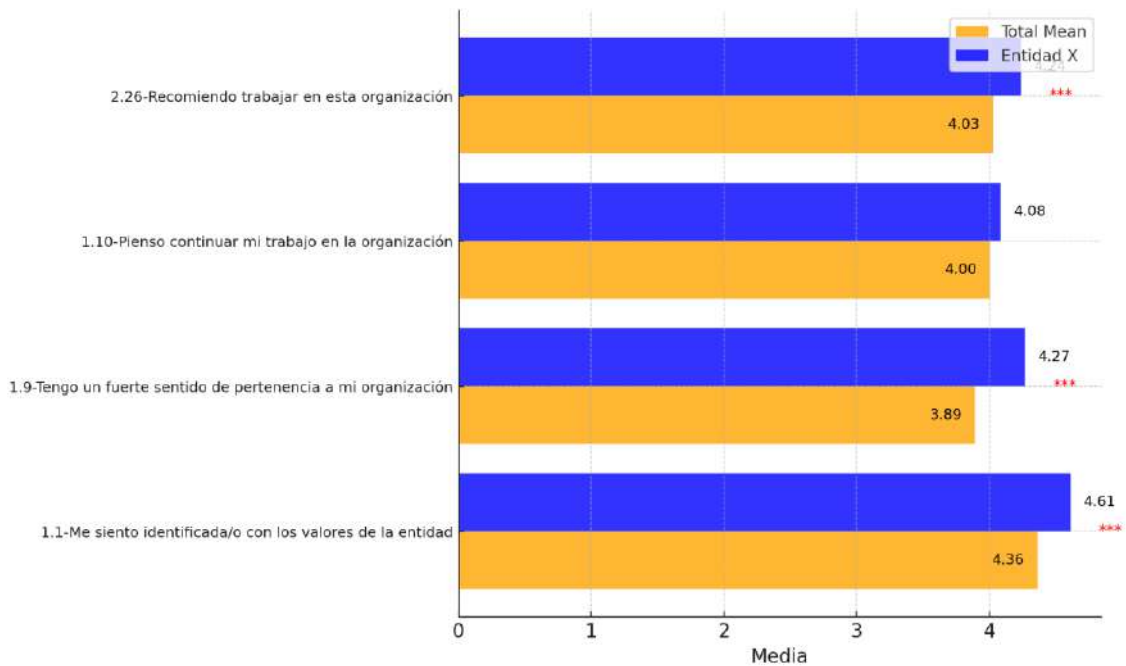


Iturria: geuk egina

Elementu horiek erreferentetzat kokatzen dute erakundea giza talentuaren kudeaketan.

X entitatearen kasuan, argi ikusten da HEBk eta lidergoak eragiten dutela langileak eta boluntarioak konprometituago egotea, erakundeko kideak izateko harrotasun handiagoarekin, balio pertsonalen eta entitatearen balioen arteko lerrokatze handiagoarekin eta erakundea beste langile eta boluntario batzuei lantokitatz gomendatzeko joera handiagoarekin.

**5. grafikoa. Batezbestekoen diferentzia konpromisoan eta geratzeko asmoan (X entitatea)**



Iturria: geuk egina

Gure ustez, entitate bakoitzaren kasuan datu konparatibo horiek eduki ahal izatea tresna boteretsua da erakunde parte-hartzaile guztientzat, haien jarduna eta gizarte-inpaktua etengabe hobetzen lagunduko baitie.

**5. Ondorioa:**

TREBIZI proiektuak agerian utzi du Hautemandako Erakunde Babesa (HEB) eta lidergo eraldatzailea oso garrantzitsuak direla Euskadiko esku-hartze sozialeko entitateetako langileen eta boluntarioen emaitzen hobekuntzan. Azterketa honek tresna baliotsua eskaintzen die erakundeei beren jarduna alderatzeko eta giza baliabideen kudeaketan hobekuntza-estrategiak bideratzeko. Aztertutako datuetatik abiatuta, ondorio hauek azpimarratu nahi dira:

Hautemandako Erakunde Babesaren (HEB) balioa:

HEB altua duten entitateek sustatzen dute enpleguak erakunde-balioekin identifikatzea; haien kide izatearen zentzua indartzen dute; eta areagotu egiten dute entitatea lan egiteko leku erakargarritzat gomendatzeko joera. Faktore batzuek –hala nola lorpenak aitortzea, ongizatea lortzeko interesa eta egoera espezifikoetan babestea– inpaktu nabarmena eragin dute langileen eta boluntarioen konpromisoan eta laneko gogobetetasunean.

Lidergo eraldatzailearen garrantzia:

Lider eraldatzaileen portaeren artean, eredugarritasuna edo eragin idealizatua da langileen eta boluntarioen gogobetetasunean eta konpromisoan eraginik handiena duena. Esaten eta egiten dutenaren artean koherentziaz jarduten duten eta guztien ona lehenesten duten liderrek konpromiso eta kide izatearen harrotasun handiagoa sortzen dute lantaldeetan.

Lidergo-estilo horrek, gainera, erakundearen geratzeko asmoa eta erakundea hirugarrenei gomendatzeko joera bultzatzen ditu, eta funtsezko faktorea da giza talentuaren kudeaketan arrakasta lortzeko.

Pertsonen emaitzak:

HEBko eta lidergo eraldatzaileko maila altuen ondorioz, Euskadiko esku-hartze entitateetako indizeek gora egiten dute gogobetetasunaren, inplikazioaren, konpromisoaren eta entitatearen geratzeko asmoaren arloetan. Dimentsio horiek funtsezkoak dira errotazioa eta absentismoa murrizteko (bereziki, boluntarioekiko eta konprometitutako giza baliabideekiko mendekotasun handia duen sektore batean).

*Benchmarking*a tresna estrategiko gisa:

TREBIZI proiektuak konparaziozko erreferentzia bat eskaintzen die erakunde parte-hartzaileei, eta aukera ematen die datuetan oinarritutako estrategiak diseinatzeko, talentuaren kudeaketa optimizatze eta erakunde-inpaktua hobetze aldera.

Indarguneak ebaluatzea: Entitateek beren lorpenak identifika ditzakete, eta erreferentziak kokatu daitezke funtsezko eremuetan –hala nola lidergoan edo konpromisoan–.

Hobekuntza-arloak identifikatzea: Emaitzek aukera ematen diete erakundeei argi eta garbi ikusteko zein alderditan zentratu behar duten langileen eta boluntarioen esperientzia hobetzeko.

Plangintza estrategikoa: Erreferentzia horrekin, entitateek estrategia zehatz eta neurgarriak diseina ditzakete, langileengan eta boluntarioengan duten inpaktua areagotzeko.

Azken batean, erakunde-babesa eta lidergo eraldatzailea lehenesten dituzten entitateek lantaldeen gogobetetasuna eta konpromisoa handitzea lortzen dute. Gainera, lanerako

leku erakargarri gisa kokatzen dira, eta gako-faktorea da hori, sektoreko erronkak gainditzeko eta gizarte-inpaktu jasangarria bermatzeko.

## **6. Azterketaren mugak.**

Trebizi azterketak, esku-hartze sozialeko langileen eta boluntarioen emaitzak aztertzeaz gain, erabiltzaileen bizi-kalitateak izandako inpaktua ere aztertu du; nolana ere, metodologia- eta laginketa-arrazoiengatik, alferrikakoa izango da bi inkesten arteko erlazio posibleak bilatzen saiatzea. Horregatik, txosten honek langileen eta boluntarioen emaitzak bakarrik jasotzen ditu, eta erabiltzaileen emaitzak beste txosten batean aurkeztu nahi izan ditu. Azterketan parte hartu duten entitateek ezberdintasun handiak dauzkate haien artean tamainari, xede sozialari, emandako zerbitzuei, tipologiari eta erabiltzaileen premiei dagokienez. Entitate batzuetako erabiltzaileen tipologia dela-eta (batzuetan adingabeak, beste batzuetan prestakuntza-maila urria edo mendekotasun-maila handia dutenak, gaztelania gutxi dakiten migratzaileak...), askotan erabiltzaileek entitateetako enplegatuen eta boluntarioen laguntza behar izan dute galdetegiari erantzuteko. Era berean, entitate batzuek laguntzarik eskatu ez duten erabiltzaileak artatu behar dituzte (epaile batek, tutoretza-zerbitzu batek edo beste agintaritzaren batek behartu dituelako entitate horretara jotzera). Faktore horiek guztiek nabarmen baldintzatzen dute erabiltzaileek entitateei buruz egin dezaketen balorazioa. Beraz, ezinezkoa da langileen emaitzek erabiltzaileengan duten inpaktua entitateen arabera konparatzea.

Langileen eta boluntarioen laginari dagokionez, bi entitatek laginaren % 70 inguru biltzen dute. Horrek aniztasuna murrizten du, eta emaitzak sektore osora orokortzea zailtzen du.

Azterketak une jakin bateko argazki estatikoa islatzen du. Etorkizunean errepikatuz gero, aukera egongo litzateke epe luzeko dinamika detektatzeko. Esate baterako, ea aldaketak gertatzen diren hautemandako erakunde-babesean (HEB) edo lidergo eraldatzailean eta pertsonen emaitzekin epe luzera duten erlazioa.

### **Erreferentziak:**

Baluch, A. M. (2017). Employee perceptions of HRM and well-being in nonprofit organizations: Unpacking the unintended. *The International Journal of Human Resource Management*, 28(14), 1912-1937.

- Bass, B. M. (1985). *Leadership and performance beyond expectations*. Free Press.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Improving organizational effectiveness through transformational leadership*. Sage.
- Blau, G. J., & Boal, K. B. (1987). Conceptualizing how job involvement and organizational commitment affect turnover and absenteeism. *Academy of management review*, 12(2), 288-300.
- Boezeman, E. J., & Ellemers, N. (2009). Intrinsic need satisfaction and the job attitudes of volunteers versus employees working in a charitable volunteer organization. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82(4), 897–91
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied psychology*, 71(3), 500-507.
- Hausknecht, J. P., Hiller, N. J., & Vance, R. J. (2008). Work-unit absenteeism: Effects of satisfaction, commitment, labor market conditions, and time. *Academy of Management Journal*, 51(6), 1223-1245.
- Lorente-Ayala, J. M., Vila-Lopez, N., & Kuster-Boluda, I. (2020). How can NGOs prevent volunteers from quitting? The moderating role of the NGO type. *Management Decision*, 58(2), 201-220.
- Prysmakova, P., & Lallatin, N. (2023). Perceived organizational support in public and nonprofit organizations: Systematic review and directions for future research. *International Review of Administrative Sciences*, 89(2), 467-483.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial Pearson.
- Saunders, R. P., & Brisbois, R. (2004). *Passion and commitment under stress: Human resource issues in Canada's non-profit sector: A synthesis report*. Canadian Policy Research Networks Incorporated.
- Studer, S. (2016). Volunteer management: Responding to the uniqueness of volunteers. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 45(4), 688-714.
- Weisberg, M., & Dent, E. (2016). Meaning or money? Non-profit employee satisfaction. *Voluntary Sector Review*, 7(3), 293-313.

Proiektuaren sustatzailea



Proiektuaren finantzatzailea



**I. ERANSKINA. ERREGRESIOEN 1-4 EREDUAK  
PERTSONEN EMAITZEN ALDAGAI  
DEPENDENTEEN ETA HAUTEMANDAKO  
ERAKUNDE-BABESAREN ALDAGAI  
INDEPENDENTEEN**

**I. ERANSKINA. ERREGRESIOEN 1-4 EREDUAK  
PERTSONEN EMAITZEN ETA LIDERGO  
ERALDATZAILEAREN ALDAGAI  
DEPENDENTEEN**

1. eredua: MCO, 1-373 oharrak erabiliz

Aldagai dependentea: 1.1- Identifikatuta sentitzen naiz entitatearen balioekin.

Desbiderapen tipiko sendoak heterozedastizitatearen aurrean, HC1 aldaera

	<i>Koefizientea</i>	<i>Desb. tipikoa</i>	<i>t estatistikoa</i>	<i>p balioa</i>
Konst.	1.59018	0.201038	7.910	<0.0001** *
1.2- Erakundeak kontuan hartzen ditu nire helburuak eta balioak	0.420191	0.0586326	7.167	<0.0001** *
1.3- Erakundea harro dago nik lanean egindako lorpenez	0.0890439	0.0595851	1.494	0.1359
1.6- Erakundea nire lana ahalik eta interesgarriena izan dadin saiatzen da	0.0419668	0.0614738	0.6827	0.4952
2.21- Erakundea prest dago niri laguntzeko mesede berezi bat behar dudanean	0.149675	0.0651961	2.296	0.0223**
2.15- Erakundea lanean dudana gogobetetasun pertsonalaz kezkatzen da	-0.140362	0.0654336	-2.145	0.0326**
2.16- Erakundeak laguntza eskaintzen dit arazo bat dudanean	0.126075	0.0609534	2.068	0.0393**
2.22- Erakundea benetan kezkatzen da nire ongizateaz	-0.0102789	0.0860203	-0.1195	0.9050

Ald. dep. batezbestekoa	4.361930	Ald. dep. d.t.	0.855311
Hondarren koad. batura	116.2167	Erregresioaren d.t.	0.564271
R-karratua	0.572952	R-karratu zuzendua	0.564762
F(7, 365)	39.57267	p balioa (F)	3.02e-41
Log-egiantza	-311.7824	Akaikeren irizpidea	639.5647
Schwarzen irizpidea	670.9374	Hannan-Quinnen irizp.	652.0224

3. eredua: MCO, 1-373 oharrak erabiliz  
 Aldagai dependentea: 1.9- Nire erakundeko kide izatearen zentzu handia dut  
 Desbiderapen tipiko sendoak heterozedastizitatearen aurrean, HC1 aldaera

	<i>Koefiziente a</i>	<i>Desb. tipikoa</i>	<i>t estatistiko a</i>	<i>p balioa</i>
Konst.	0.137110	0.183545	0.7470	0.4555
1.2- Erakundeak kontuan hartzen ditu nire helburuak eta balioak	0.322270	0.0905385	3.559	0.0004***
1.3- Erakundea harro dago nik lanean egindako lorpenez	0.105274	0.0828954	1.270	0.2049
1.6- Erakundea nire lana ahalik eta interesgarriena izan dadin saiatzen da	0.0608836	0.0795102	0.7657	0.4443
2.21- Erakundea prest dago niri laguntzeko mesede berezi bat behar dudanean	0.224184	0.0850895	2.635	0.0088***
2.15- Erakundea lanean dudan gogobetetasun pertsonalaz kezkatzen da	0.198902	0.0845304	2.353	0.0192**
2.16- Erakundeak laguntza eskaintzen dit arazo bat dudanean	0.120412	0.0806638	1.493	0.1364
2.22- Erakundea benetan kezkatzen da nire ongizateaz	-0.0751732	0.119387	-0.6297	0.5293

Ald. dep. batezbestekoa	3.890080	Ald. dep. d.t.	1.162234
Hondarren koad. batura	193.9906	Erregresioaren d.t.	0.729028
R-karratua	0.613944	R-karratu zuzendua	0.606540
F(7, 365)	81.76233	p balioa (F)	7.20e-71
Log-egiantza	-407.3362	Akaikeraren irizpidea	830.6725
Schwarzen irizpidea	862.0451	Hannan-Quinnen irizp.	843.1301



4. eredua: MCO, 1-373 oharrak erabiliz  
 Aldagai dependentea: 1.10- Erakunde lanean jarraitzeko asmoa dut  
 Desbiderapen tipiko sendoak heterozedastizitatearen aurrean, HC1 aldaera

	<i>Koefizientea</i>	<i>Desb. tipikoa</i>	<i>t estatistikoa</i>	<i>p balioa</i>
Konst.	2.63881	0.322891	8.172	<0.0001***
1.2- Erakundeak kontuan hartzen ditu nire helburuak eta balioak	-0.0808867	0.113650	-0.7117	0.4771
1.3- Erakunde harro dago nik lanean egindako lorpenez	-0.0174663	0.0936084	-0.1866	0.8521
1.6- Erakunde nire lana ahalik eta interesgarriena izan dadin saiatzen da	0.209735	0.101748	2.061	0.0400**
2.21- Erakunde prest dago niri laguntzeko mesede berezi bat behar dudanean	0.102622	0.105652	0.9713	0.3320
2.15- Erakunde lanean dudan gogobetetasun pertsonalaz kezkatzen da	-0.118865	0.103125	-1.153	0.2498
2.16- Erakundeak laguntza eskaintzen dit arazo bat dudanean	0.0806097	0.109309	0.7374	0.4613
2.22- Erakunde benetan kezkatzen da nire ongizateaz	0.166457	0.120262	1.384	0.1672

Ald. dep. batezbestekoa	4.005362	Ald. dep. d.t.	1.323880
Hondarren koad. batura	605.3665	Erregresioaren d.t.	1.287842
R-karratua	0.071509	R-karratu zuzendua	0.053702
F(7, 365)	3.545408	p balioa (F)	0.001062
Log-egiantza	-619.5777	Akaikeren irizpidea	1255.155
Schwarzen irizpidea	1286.528	Hannan-Quinnen irizp.	1267.613

5. eredua: MCO, 1-373 oharrak erabiliz

Aldagai dependentea: 2.26- Beste batzuei gomendatzen diet nire erakundearen profesional edo boluntario gisa lan egitea Desbiderapen tipiko sendoak heterozedastizitatearen aurrean, HC1 aldaera

	<i>Koefiziente a</i>	<i>Desb. tipikoa</i>	<i>t estatistiko a</i>	<i>p balioa</i>
Konst.	0.834312	0.186764	4.467	<0.0001***
1.2- Erakundeak kontuan hartzen ditu nire helburuak eta balioak	0.174018	0.0703223	2.475	0.0138**
1.3- Erakundearen harro dago nik lanean egindako lorpenez	0.0767481	0.0794201	0.9664	0.3345
1.6- Erakundearen nire lana ahalik eta interesgarriena izan dadin saiatzen da	0.193149	0.0737946	2.617	0.0092***
2.21- Erakundearen prest dago niri laguntzeko mesede berezi bat behar dudanean	0.0499110	0.0759688	0.6570	0.5116
2.15- Erakundearen lanean dudana gogobetetasun pertsonalaz kezkatzen da	0.0152319	0.0766042	0.1988	0.8425
2.16- Erakundearen laguntza eskaintzen dit arazo bat dudanean	0.0673313	0.0762565	0.8830	0.3778
2.22- Erakundearen benetan kezkatzen da nire ongizateaz	0.247095	0.104289	2.369	0.0183**

Ald. dep. batezbestekoa	4.026810	Ald. dep. d.t.	1.028795
Hondarren koad. batura	151.3188	Erregresioaren d.t.	0.643873
R-karratua	0.615681	R-karratu zuzendua	0.608310
F(7, 365)	64.04881	p balioa (F)	9.86e-60
Log-egiantza	-361.0057	Akaikeren irizpidea	738.0114
Schwarzen irizpidea	769.3840	Hannan-Quinnen irizp.	750.4691

## II. ERANSKINA. ERREGRESIOEN 1-4 EREDUAK PERTSONEN EMAITZEN ALDAGAI DEPENDENTEEN ETA LIDERGO ERALDATZAILEAREN ALDAGAI INDEPENDENTEEN

1. eredu: MCO, 1-373 oharrak erabiliz

Aldagai dependentea: 1.1- Identifikatuta sentitzen naiz entitatearen balioekin.

	<i>Koefizientea</i>	<i>Desb. tipikoa</i>	<i>t estatistikoa</i>	<i>p balioa</i>	
Konst.	2.49960	0.136660	18.29	<0.0001	***
3.27- Nire arduradunak modu sortzailean pentsatzera eta konponbide berriak bilatzera bultzatzen nau	0.0481247	0.0512625	0.9388	0.3485	
3.28- Nire arduradunak ardurak neureganatzera animatzen nau	0.0290881	0.0573973	0.5068	0.6126	
3.36- Liderrek koherentzia erakusten dute egiten dutenaren eta esaten dutenaren artean	0.0415008	0.0541739	0.7661	0.4441	
<b>3.37- Liderrek beren interesen gainetik jartzen dute guztien ona</b>	<b>0.375171</b>	<b>0.0529971</b>	<b>7.079</b>	<b>&lt;0.0001</b>	<b>***</b>

Ald. dep. batezbestekoa	4.361930	Ald. dep. d.t.	0.855311
Hondarren koad. batura	152.5882	Erregresioaren d.t.	0.643927
R-karratua	0.439301	R-karratu zuzendua	0.433207
F(4, 368)	72.08102	p balioa (F)	4.78e-45
Log-egiantza	-362.5637	Akaikeraren irizpidea	735.1274
Schwarzen irizpidea	754.7353	Hannan-Quinnen irizp.	742.9135

2. eredua: MCO, 1-373 oharrak erabiliz  
 Aldagai dependentea: 1.9- Nire erakundeko kide izatearen zentzu handia dut

	<i>Koefizientea</i>	<i>Desb. tipikoa</i>	<i>t estatistikoa</i>	<i>p balioa</i>	
Konst.	1.24521	0.167086	7.453	<0.0001	***
3.27- Nire arduradunak modu sortzailean pentsatzera eta konponbide berriak bilatzera bultzatzen nau	0.0501939	0.0626754	0.8009	0.4237	
3.28- Nire arduradunak ardurak neureganatzera animatzen nau	-0.0550336	0.0701760	-0.7842	0.4334	
3.36- Liderrek koherentzia erakusten dute egiten dutenaren eta esaten dutenaren artean	0.275966	0.0662350	4.166	<0.0001	***
3.37- Liderrek beren interesen ginetik jartzen dute guztien ona	0.444119	0.0647962	6.854	<0.0001	***

Ald. dep. batezbestekoa	3.890080	Ald. dep. d.t.	1.162234
Hondarren koad. batura	228.0948	Erregresioaren d.t.	0.787288
R-karratua	0.546074	R-karratu zuzendua	0.541140
F(4, 368)	110.6762	p balioa (F)	7.79e-62
Log-egiantza	-437.5402	Akaikeren irizpidea	885.0804
Schwarzen irizpidea	904.6883	Hannan-Quinnen irizp.	892.8664

3. eredua: MCO, 1-373 oharrak erabiliz  
Aldagai dependentea: 1.10- Erakunde laneari jarraitzeko asmoa dut

	<i>Koefizientea</i>	<i>Desb. tipikoa</i>	<i>t estatistikoa</i>	<i>p balioa</i>	
Konst.	3.00875	0.272910	11.02	<0.0001	***
3.27- Nire arduradunak modu sortzailean pentsatzera eta konponbide berriak bilatzera bultzatzen nau	0.107018	0.102371	1.045	0.2965	
3.28- Nire arduradunak ardurak neureganatzera animatzen nau	-0.0673986	0.114622	-0.5880	0.5569	
3.36- Liderrek koherentzia erakusten dute egiten dutenaren eta esaten dutenaren artean	0.271396	0.108185	2.509	0.0125	**
3.37- Liderrek beren interesen ginetik jartzen dute guztien ona	-0.0388802	0.105835	-0.3674	0.7136	

Ald. dep. batezbestekoa	4.005362	Ald. dep. d.t.	1.323880
Hondarren koad. batura	608.5240	Erregresioaren d.t.	1.285923
R-karratua	0.066666	R-karratu zuzendua	0.056521
F(4, 368)	6.571320	p balioa (F)	0.000041
Log-egiantza	-620.5480	Akaikeren irizpidea	1251.096
Schwarzen irizpidea	1270.704	Hannan-Quinnen irizp.	1258.882

4. eredua: MCO, 1-373 oharrak erabiliz  
Aldagai dependentea: 2.26- Beste batzuei gomendatzen diet nire erakunde  
profesional edo boluntario gisa lan egitea

	<i>Koefizientea</i>	<i>Desb. tipikoa</i>	<i>t estatistikoa</i>	<i>p balioa</i>	
Konst.	1.31040	0.146798	8.927	<0.0001	***
3.27- Nire arduradunak modu sortzailean pentsatzera eta konponbide berriak bilatzera bultzatzen nau	0.116409	0.0550654	2.114	0.0352	**
3.28- Nire arduradunak ardurak neureganatzera animatzen nau	0.127953	0.0616552	2.075	0.0387	**
3.36- Liderrek koherentzia erakusten dute egiten dutenaren eta esaten dutenaren artean	0.275882	0.0581927	4.741	<0.0001	***
3.37- Liderrek beren interesen gainetik jartzen dute guztien ona	0.194124	0.0569287	3.410	0.0007	***

Ald. dep. batezbestekoa	4.026810	Ald. dep. d.t.	1.028795
Hondarren koad. batura	176.0672	Erregresioaren d.t.	0.691696
R-karratua	0.552825	R-karratu zuzendua	0.547964
F(4, 368)	113.7359	p balioa (F)	5.01e-63
Log-egiantza	-389.2561	Akaikeren irizpidea	788.5122
Schwarzen irizpidea	808.1201	Hannan-Quinnen irizp.	796.2983

# **TREBIZI PROIEKTUAREN TXOSTEN EXEKUTIBOA**

## **2. ATALA:**

**ERABILTZAILEEN PERTZEPZIOA BEREN PARTE-  
HARTZEAK ETA HAI EK BALIATUTAKO HIRUGARREN  
SEKTOREKO ENTITATEAREN ERABILTZAILEA IZATEAK  
DUEN ERAGINARI BURUZ**

2025eko urtarrilaren 27a

**TREBIZI PROIEKTUAREN TXOSTEN EXEKUTIBOAREN 2. ATALA:**  
**ERABILTZAILIEN PERTZEPZIOA BEREN PARTE-HARTZEAK ETA**  
**HAIK BALIATUTAKO HIRUGARREN SEKTOREKO ENTITATEAREN**  
**ERABILTZAILIA IZATEAK DUEN ERAGINARI BURUZ**

**1. Laburpen exekutiboa**

Proiektuaren helburuetako bat Euskadiko esku-hartze sozialeko entitateei laguntzea da, Euskadiko Hirugarren Sektorre Sozialaren (EHSS) erabiltzaileen eta onuradunen bizitzetan duten inpaktua ebaluatuz, neurtuz eta hobetuz.

Inkesta bat landu da erabiltzaileek EHSS entitateetako batera joateak izan dezakeen inpaktuari buruz duten pertzepzioa ezagutzeko. Zehazki, ahalegina egin da erabiltzaileek hiru alderditan lagundu zaiela uste duten neurtzeko eta ezagutzeko: 1) beren bizi-kalitatea hobetzen; 2) entitatetik jasotako zerbitzuekiko beren gogobetetasuna ezagutzen; eta, azkenik, 3) beste batzuei entitatea gomendatuko lieketen.

Aipatu behar da inkestei erantzun zieten erabiltzaileak hiru erakundetan biltzen direla nagusiki: Berritzu (% 18,7), Peñascal (% 62,8) eta Goiztiri (% 9,1). Banaketa hori dela-eta, jarraian zehaztuko diren emaitzek nagusiki hiru erakunde horietatik etorritako pertzepzioak islatzen dituzte, erantzunen % 90,6 hartzen baitute.

Laburbilduz, lortutako emaitzek honako hau berresten dute:

- erabiltzaileek beren bizi-kalitatea modu positiboagoan hautematen dutela eta jasotako zerbitzuekiko duten gogobetetasuna handitzen dela, beren ongizate emozionala hobetzen dela uste baitute.
- erabiltzaileek beren bizi-kalitatea modu positiboagoan hautematen dutela, jasotako zerbitzuekiko duten gogobetetasuna handitzen dela, eta beste batzuei gomendatuko lieketela entitatera joatea, beren pertsonen arteko harremanak hobetzen direla uste baitute.
- erabiltzaileek beren bizi-kalitatea modu positiboagoan hautematen dutela, jasotako zerbitzuekiko duten gogobetetasuna handitzen dela, eta beste batzuei



gomendatuko lieketela entitatera joatea, beren autodeterminazio-gaitasunak hobetzen direla uste baitute.

- erabiltzaileek beren bizi-kalitatea modu positiboagoan hautematen dutela, jasotako zerbitzuekiko duten gogobetetasuna handitzen dela, eta beste batzuei gomendatuko lieketela entitatera joatea, beren eskubideak hobetzen direla uste baitute.

## 2. Sarrera

Lan hau Inbikuk Euskadiko Esku Hartze Sozialeko erakundeetako bi talde nagusiri egindako inkesten emaitzetan oinarritzen da:

- a) langileak eta boluntarioak
- b) hirugarren sektoreko entitateek eskainitako zerbitzuen erabiltzaileak eta hartzaileak.

Txosten exekutiboaren bigarren atal honen helburua da aztertzea nola eragiten dien erabiltzaileei entitate horietan parte hartzeak eta entitateen erabiltzaile izateak bizi-kalitatearen dimentsio desberdinetan (ongizate emozionala, pertsonen arteko harremanak, ongizate materiala eta fisikoa eta garapen pertsonala, besteak beste). Horretarako, Inbikuk galdetegi bat egin zuen, GENCAT<sup>1</sup> bizi-eskalan oinarrituta.

Emaitzak aztertzeko, honako hauek hartu ziren azterketa-aldagaitzat edo aldagai dependentetzat:

- 1.- Nire bizi-kalitatea hobetzen laguntzen dit.
- 2.- Oro har, gustura nago erakunde honetatik jasotzen ditudan zerbitzuekin.
- 3.- Beste pertsona batzuei gomendatzen diet erakunde honetara erabiltzaile edo onuradun gisa zerbitzuak jasotzera joatea.

Aztertu nahi da ea erabiltzaileek uste duten beren-bizi kalitatea hobetzen dela, entitateak ematen dizkien zerbitzuekin gustura ote dauden eta beste pertsona batzuei zerbitzu horretara joatea gomendatuko ote lieketen. Horretarako, aztertuko dugu ea aipatutako

---

<sup>1</sup> INICOk garatutako tresna bat da, gizarte-zerbitzuen erabiltzaileen bizi-kalitatea objektiboki ebaluatzeko aukera ematen duena. GENCAT eskalaren eraikuntza eta balidazioa Schalock eta Verdugok (2002/2003) proposatutako dimentsio anitzeko eredutik abiatuta egin da. Horrela, eskalak puntuazio baliagarriak eta fidagarriak eskaintzen ditu zortzi dimentsioetarako ('Ongizate emozionala', 'Ongizate fisikoa', 'Ongizate materiala', 'Autodeterminazioa', 'Garapen pertsonala', 'Gizarte-inklusioa', 'Pertsonen arteko harremanak' eta 'Eskubideak').

aldagai dependente horiek zazpi dimentsiotan multzokatutako aldagai independente izeneko eragina jasaten duten. Hauek dira:

- Ongizate emozionala:
  - 1.- Nire egoera emozionala hobetzen laguntzen dit
  - 2.- Seguruago sentitzen laguntzen dit
  - 3.- Nire bizitzarekin gusturago egoten laguntzen dit
- Pertsonen arteko harremanak:
  - 4.-Familiarekin, lagunekin, lankideekin eta aisialdiko adiskideekin nire jarduerak mantentzen laguntzen dit
  - 5.- Nire ingurunearekin kalitate handiagoko harremanak izaten laguntzen dit
  - 6.- Nire aisialdia antolatzen laguntzen dit
- Ongizate materiala eta fisikoa:
  - 7.- Behar adina baliabide ekonomiko izaten laguntzen dit
  - 8.- Enplegua bilatzen eta/edo mantentzen laguntzen dit
  - 9.- Nire egoera fisikoa hobetzen laguntzen dit
- Garapen pertsonala:
  - 11.- Sortzen zaizkidan arazoak eraginkortasunez konpontzen laguntzen dit
  - 12.- Nire lana hobeto eta arduratsuago egiten laguntzen dit
  - 13.- Nire komunikazio-trebetasunak hobetzen laguntzen dit
  - 14.- Nire sentimenduak adierazten laguntzen dit
  - 15.- Nire gatazkak konpontzen laguntzen dit
  - 16.- Nire frustrazioa onartzen laguntzen dit
  - 17.- Nire burua hobeto ezagutzen laguntzen dit
  - 18.- Beste batzuk hobeto ezagutzen laguntzen dit
  - 19.- Laguntza eskatzen laguntzen dit

- Autodeterminazioa:
  - 20.- Nire ideiak eta iritziak defendatzen laguntzen dit
  - 21.- Nire bizitza pertsonalari buruzko erabakiak hartzen laguntzen dit
- Gizarte-inklusioa:
  - 22.- Nire komunitate edo auzoko elkarte- edo kultura-jarduera berrietan aktiboki inplikatzera motibatzen nau
  - 23.- Nire familiaren babesa jasotzen laguntzen dit
  - 24.- Lagun gehiago izaten laguntzen dit.
  - 25.- Besteek ni ez gaitzesten edo diskriminatzen laguntzen dit
- Eskubideak:
  - 26.- Nire eskubideak edo zerbitzu publikoen prestazioak ezagutzen eta erreklamatzeko laguntzen dit
  - 27.- Nire premiak eta iritziak gizartearen aurrean adierazten laguntzen dit, bere ahotsa nirearekin bateratuz
  - 28.- Errespetuz tratatu nazaten laguntzen dit
  - 29.- Esplotazio-, indarkeria- edo abusu-egoeren aurka babesten nau

Neurketa-eskalari dagokionez, erreferentziatutako aldagai guztiak Likert eskalaren bidez neurtu dira, 1etik 5era. Inkestan Likert eskala 1etik 5era erabiltzeko erabakia hartu da sinplea eta argia delako inkestatutako pertsonentzat (batez ere, inkestatutako erakundeetako zerbitzuen erabiltzaileen eta hartzaileen kolektiboarentzat).

### **3. Metodologia**

#### **3.1. Logit ordinalaren ereduaren deskribapena**

Logit ordinalaren ereduaren helburua da aztertzea ea hiru aldagai dependenteren arteko erlazioek (“Nire bizi-kalitatea hobetzen laguntzen dit”; “Gustura nago erakunde honetatik jasotzen ditudan zerbitzuekin” eta “Beste batzuei gomendatuko nieke entitatera joatea”) dimentsio desberdinen arabera multzokatutako aldagai

independenteen (Ongizate emozionala, Pertsonen arteko harremanak, Ongizate materiala, etab.) eragina jasaten duten. Logit ordinalaren eredu oso tresna egokia da, aukera ematen baitu aldagai ordinalen (autodeterminazioa eta gizarte-inklusioa, esate baterako) eta iragarleen (jarraituak nahiz kategorikoak izan daitezkeenak) arteko erlazioa aztertzeko.

#### 1. Aldagai dependente multzokatuak:

Aldagai hauek adierazten dituzte neurtu nahi diren emaitza nagusiak, erabiltzaileek esku-hartze sozialeko erakundeek eskainitako zerbitzuei buruz duten pertzepzioa ebaluatuz. Hautatutako aldagai dependenteak hauek dira:

- **30. Nire bizi-kalitatea hobetzen laguntzen dit.**
- **31. Oro har, gustura nago erakunde honetatik jasotzen ditudan zerbitzuekin.**
- **32. Beste pertsona batzuei gomendatzen diet erakunde honetara erabiltzaile edo onuradun gisa zerbitzuak jasotzera joatea.**

Aldagai horiek zenbait arrazoiengatik multzokatzen dira: lehenik eta behin, erakundeek erabiltzaileen bizitzetan duten inpaktu orokorra ebaluatzen dutelako. Bigarrenik, funtsezko dimentsioak islatzen dituztelako: **bizi-kalitatea, gogobetetasun orokorra eta zerbitzuen gomendioa**. Izan ere, adierazle kritikoak dira zerbitzuaren eraginkortasuna eta pertzepzioa neurtzeko. Azkenik, adierazle garrantzitsuak dira erakundeen misioaren eta onuradunek hautemandako emaitzen arteko konexioa ezartzeko.

#### 2. Aldagai independente multzokatuak:

Aldagai hauek azaltzen dituzte, alde batetik, zerbitzuen ezaugarriak; eta, bestetik, aldagai dependenteen emaitzei laguntzen dieten inpaktu espezifikoak. Esku-hartze sozialaren alderdi desberdinak islatzen dituzten kategorietan taldekatzen dira:

##### 1. **Ongizate emozionala:**

Babes emozional eta psikologikoarekin lotutako aldagaiak barnean hartzen ditu (*adibidez: "Nire egoera emozionala hobetzen laguntzen dit" eta "Seguruago sentitzen laguntzen dit"*). Horiek funtsezkoak dira erakundeek erabiltzaileen ongizate mentalari nola laguntzen dioten neurtzeko.

##### 2. **Pertsonen arteko harremanak:**

Aldagai batzuen xedea da (esate baterako, *"Nire aisialdia antolatzen laguntzen dit"* eta *"Familiarekin, lagunekin, lankideekin eta aisialdiko adiskideekin nire*

*jarduerak mantentzen laguntzen dit*" aldagaiena) ebaluatzea zenbateraino indartzen dituzten erakundeek gizarte-babeseko loturak eta sareak.

3. **Ongizate materiala eta fisikoa:**

Barnean hartzen ditu, besteak beste, aldagai hauek: *"Behar adina baliabide ekonomiko izaten laguntzen dit"* edo *"Enplegua bilatzen eta/edo mantentzen laguntzen dit"*. Horrek erabiltzaileen egonkortasun material eta ekonomikoan eragindako inpaktua islatzen du.

4. **Garapen pertsonala:**

Ikaskuntzarekin, trebetasunekin eta autoezagutzarekin lotutako aldagaiak (*adibidez: "Treibetasun berriak ikasten laguntzen dit", "Nire frustrazioa onartzen laguntzen dit"*). Horrelako aldagaiek ebaluatzen dute, besteak beste, nola sustatzen duten erakundeek autonomia izatea eta nork bere mugak gainditzea.

5. **Autodeterminazioa:**

*"Nire bizitza pertsonalari buruzko erabakiak hartzen laguntzen dit"* eta antzeko aldagaiek pertsonen independentziaren aldeko babesa islatzen dute.

6. **Gizarte-inklusioa:**

Erakundeek gizarte-partaidetza eta sareetarako sarbidea nola sustatzen dituzten ebaluatzen du (*"Nire komunitateko elkarte- edo kultura-jarduera berrietan inplikatzera motibatzen nau"*).

7. **Eskubideak:**

Oinarrizko eskubideak eskuratzeko aukera eta zaurgarritasun-egoeren aurreko babesa neurtzen dituzten aldagaiak barne hartzen ditu (*"Esplotazio-, indarkeria- edo abusu-egoeren aurka babesten nau"*).

3. Zergatik erabili dira aldagai multzokatu horiek?

Lehenik eta behin, aukera ematen dutelako erakundeen inpaktuaren dimentsio desberdinak aztertzeko: ongizate emozionala, materiala, soziala, legala... Bigarrenik, esku-hartze sozialeko lanaren izaera konplexua islatzen dutelako, elkarri lotutako premia ugari erantzuten baitio. Hirugarrenik, erabiltzaileentzat oso garrantzitsuak direlako, dimentsio horiek hautatu baitziren zerbitzuen erabiltzaileentzat edo hartzaileentzat garrantzi handieneko alderdiak zirelako (esate baterako, haien

ongizate orokorra, inklusioa, autodeterminazioa eta eskubideak). Azkenik, aldagai horiek emaitzak interpretatzen laguntzen dute. Izan ere, multzokatuz gero, aukera ematen dute erakundeentzat eredu argiak eta lehentasunezko arloak identifikatzeko, hobekuntza-estrategien diseinua erraztuz. Laburbilduz: aldagai dependenteei esker, erakundeen inpaktu globala ebaluatu daiteke. Aldagai independente multzokatuak, berriz, baliatzen dira ulertzeko zerbitzuen zer alderdi espezifikoak laguntzen duten gehien erabiltzaileen ongizatean eta gogobetetasunean.

#### 4. Aldagai independenteen eta dependenteen arteko erlazioa

Logit ordinalaren ereduak azter dezake nolako eragina duten aldagai independente multzokatuak (ongizate emozionala, pertsonen arteko harremanak, ongizate materiala, garapen pertsonala, autodeterminazioa, etab.) aldagai dependenteei (hala nola "Beste pertsona batzuei gomendatzen diet erakunde honetara erabiltzaile edo onuradun gisa zerbitzuak jasotzera joatea" edo "Gustura nago erakunde honetatik jasotzen ditudan zerbitzuekin") kategoriatik partikular bat hartu dezaten erabilitako eskala ordinalaren (Likert eskala) arabera (adibidez, "erabat desadostu" kategoriatik "erabat adostu" kategoriara).

Logit ordinalaren eredu oso egokia da aldagai dependenteen eta aldagai independente multzokatuaren arteko erlazioak aztertzeko, aukera ematen duen dimentsio desberdinek (gizarte-inklusioak edo eskubideak, esate baterako) erabiltzaileen jarrera eta pertzepzioetan (aldaketa ordinalak) duten eragina aztertzeko. Ikuspegi horrek argi eta garbi erakusten du nola eragiten duen faktore bakoitzak jasotako zerbitzuekiko gogobetetasunean eta erakundea gomendatzeko asmoan.

- a. Ereduaren kasuak: Lortutako emaitzak sendoak izan daitezen, proba gehigarri hauek egin dira:
  - Model Fitting Information  $\rightarrow$  eredu eredu nuluekin alderatuta adierazgarria ote den egiaztatzeko (khi karratu adierazgarriak erakusten du gutxienez aldagai independente batek ereduari laguntzen diola).
    - Baldin eta Esang.  $< 0.05$ , aldagai independenteetako batek gutxienez ekarpen nabarmena egiten dio ereduari.

- Test of Parallel Lines → funtsezkoa da logit ordinaleko ereduaren oinarritzko kasua balidatzeko, aldagaien arteko erlazioak aldagai dependentearen kategorietan bateragarriak izatea ziurtatuz.
  - Proba honetan, paralelismo-kasua betetzen bada, hau da, p balioa 0.05 baino handiagoa bada, ereduaren egokia da.

### 3.2. Lagina eta datuen bilketa

- Laginaren tamaina: Euskadiko Esku Hartze Sozialeko 10 erakunderen 470 erabiltzailerik edo hartzailerik egin zitzaizkien inkesta.
  - Aspace Bizkaia: Bizkaian garuneko paralisia eta antzeko nahasmenduak dituzten pertsonen bizi-kalitatea hobetzera bideratutako elkartera. Arreta-, hezkuntza- eta babes-zerbitzuak eskaintzen dizkie familiei.
  - Berriztu: Bazterketa-egoeran dauden pertsonak –batez ere espetxe-sistematik igaro direnak– gizarteratzen lan egiten duen entitatea. Laguntza- eta prestakuntza-programak eskaintzen ditu.
  - Berziklatu: Bazterketa-arriskuan dauden pertsonak lan-munduan txertatzean zentratutako proiektua, hondakin-birziklatzearekin eta -kudeaketarekin lotutako jardueren bidez, ekonomia zirkularra eta jasangarritasuna sustatzeko.
  - Bidegintza: Zaurgarritasun-egoeran dauden gazteei eta familiei hezkuntza- eta gizarte-babesa eskaintzen dien elkartera. Gizarte-bazterketa prebenitzea eta integrazio komunitarioa sustatzea du helburu.
  - Bigite: Gaixotasun mentalak dituzten pertsonen eta haien familiei arreta eta babesa eskaintzen dien erakundea, haien gizarteratzea sustatuz eta haien bizi-kalitatea hobetuz hainbat programa eta zerbitzuren bidez.
  - Bizkaisida: GIBa/hiesa eta sexu-transmisioko beste infekzio batzuk prebenitzen lan egiten duen elkartera. Babesa eskaintzen die erasandako pertsonen, eta sentsibilizazio-kanpainak antolatzen ditu Bizkaian.
  - Gertuan: Adinekoei edo mendekotasunen bat dutenei etxez etxeko arreta eta babesa emateko zerbitzuak eskaintzen dituen erakundea, erabiltzaileen autonomia eta ohiko ingurunean jarraitzea erraztuz.

- Goiztiri: Bazterketa-arriskuan dauden pertsonak gizarteratzeko eta laneratzeko programak garatzen dituen elkarte. Prestakuntza, orientazioa eta laguntza eskaintzen ditu enplegua bilatzeko prozesuan.
- Peñascal Fundazioa: Gizarte-egoera ahuleko kolektiboen lanbide-heziketa eta laneratzea bultzatzen dituen Fundazioa, lan-merkatuaren premietara egokitutako hezkuntza-programen eta ekonomia sozialeko proiektuen bidez.
- Zubietxe: Bazterketa larriko egoeran dauden pertsonen –etxerik gabekoak, adikziodunak...– gizarte-inklusioan lan egiten duen entitatea. Egoitza-baliabideak, laguntza eta babes integrala eskaintzen ditu.

Garrantzitsua da azpimarratzea txostenean aurkeztuko diren datu estatistikoak hiru erakundetan biltzen direla nagusiki: Berriztu (% 18,7), Peñascal (% 62,8) eta Goiztiri (% 9,1), inkestatutako pertsonen proportziorik handiena ordezkatzeko baitute. Banaketa hori dela-eta, jarraian zehaztuko diren emaitzek nagusiki hiru erakunde horietatik etorritako pertzepzioak islatzen dituzte, erantzunen % 90,6 hartzen baitute.

#### Erakundea

	Maiztasuna	Ehunekoa	Baliozko ehunekoa	Ehuneko metatua
Aspace Bizkaia	3	0,6	0,6	0,6
Berriztu	88	18,7	18,7	19,4
Berziklatu	1	0,2	0,2	19,6
Bidegintza	5	1,1	1,1	20,6
Bizkaisida	14	3,0	3,0	23,6
Gertuan	1	0,2	0,2	23,8
Goiztiri	43	9,1	9,1	33,0
Peñascal	295	62,8	62,8	95,7
Zubietxe	20	4,3	4,3	100,0
Guztira	470	100,0	100,0	

#### Erakundearen tamaina

	Maiztasuna	Ehunekoa	Baliozko ehunekoa	Ehuneko metatua
	3	0,6	0,6	0,6
Handia	295	62,8	62,8	63,4
Ertaina	157	33,4	33,4	96,8
Txikia	15	3,2	3,2	100,0
Guztira	470	100,0	100,0	



### Erakundearen jarduera-sektorea

	Maiztasuna	Ehunekoa	Baliozko ehunekoa	Ehuneko metatua
	3	0,6	0,6	0,6
Enplegua	1	0,2	0,2	0,9
Esklusioa	78	16,6	16,6	17,4
Gazteak eta haurrak	388	82,6	82,6	100,0
Guztira	470	100,0	100,0	

### Erabiltzailearen adin-taldea

	Maiztasuna	Ehunekoa	Baliozko ehunekoa	Ehuneko metatua
20-30 urte	73	15,5	15,5	15,5
30-40 urte	16	3,4	3,4	18,9
40-50 urte	28	6,0	6,0	24,9
50 urtetik gora	45	9,6	9,6	34,5
20 urtetik behera	193	41,1	41,1	75,5
EA	115	24,5	24,5	100,0
Guztira	470	100,0	100,0	

### Prestakuntza-maila

	Maiztasuna	Ehunekoa	Baliozko ehunekoa	Ehuneko metatua
	48	10,2	10,2	10,2
Goi-mailako Hezkuntzako 1. eta 2. zikloa eta doktoregoa	43	9,1	9,1	19,4
Bigarren Hezk. 2. etapa eta goi-mailakoa ez den bigarren hezk. ondorengoa	234	49,8	49,8	69,1
ED/EDE	23	4,9	4,9	74,0
Lehen Hezkuntza eta Bigarren Hezkuntzako 1. etapa	122	26,0	26,0	100,0
Guztira	470	100,0	100,0	

- **Datuak biltzeko metodoa:** 2024ko lehenengo eta hirugarren hiruhilekoetan egindako online inkesten bidez bildu ziren datuak.
- **Laginaren deskribapena:** Lagina hiru erakunderen erabiltzaileek osatzen dute nagusiki: Berrizturen erabiltzaileek laginaren % 18,7 osatzen dute. Entitate horrek laguntza-alternatibak sortzen, kudeatzen eta garatzen ditu, bai garapen pertsonalerako, bai laguntza hori behar duten gizabanako, bikote, familia, talde eta kolektiboen gizarte-inklusiorako, inolako salbuespenik gabe (adingabeak, nerabeak, gazteak, emakumeak, gizonak, adinekoak, gutxiengo etnikoak,

etorkinak, baztertuak, edozein motatako desgaituak, gaixoak...), laguntzaren beharrea badaude.

Lortutako erantzunen % 62,8 Peñascaletik datoz. Bertan, hainbat inguruabar pertsonal, akademiko edo sozial direla-eta bazterketa-egoeran edo -arriskuan dauden pertsonak gizartean integratzen dituzte. Azkenik, erantzunen beste % 9,1 Goiztiri elkarteari dagokio. Goiztiri elkarteak pobrezia-egoeran eta/edo gizarte-bazterketako arriskuan dauden pertsonari eta kolektiboari babesa emateko egiten du lan.

Egoera horrek, lehen aipatu den bezala, agerian jartzen du ondoren aipatuko diren emaitzak aurretik aipatutako hiru erakundeen erantzunen pertzepzioak deskribatuko dituztela (% 90,6).

#### **4. Emaitzak**

Ondoren, lortutako emaitzak aztertuko ditugu.

##### **4.1. Emaitza nagusien deskribapena**

Aldagai dependente hauek aztertu dira:

- a) Nire bizi-kalitatea hobetzen laguntzen dit.
- b) Oro har, gustura nago erakunde honetatik jasotzen ditudan zerbitzuekin.
- c) Beste pertsona batzuei gomendatzen diet erakunde honetara erabiltzaile edo onuradun gisa zerbitzuak jasotzera joatea.

Eta gainerako aldagai independenteak multzokatuta 3. puntuan aipatzen den bezala.

- Aztertutako kasu guztietan, ereduaren doikuntzari buruzko informazioak (Khi karratua)  $<0,001$  esang. erakusten du. Beraz, aldagai independenteetako batek gutxienez ekarpen nabarmena egiten dio ereduari. Aztertutako eredu guztietan gertatzen da.
- Hala ere, lerro paraleloen proban (*Test of parallel lines*), ereduaren batzuek ez dute  $>0,05$  baliorik lortzen. Horrenbestez, ereduak ez da egokia.
- Eredua egokia den ala ez alde batera utzita, ereduak azaltzen duten aldagai independenteak **berdez** adierazi dira, eta azaltzen ez dutenak **gorriz** (beraz,

baztertu beharrekoak). Aldagai independenteen eta aldagai dependentearen arteko erlazio guztiak positiboak dira.

Txostenean aurkeztutako datu estatistikoak (ikusi ERANSKINA) Berriztu (% 18,7), Peñascal (% 62,8) eta Goiztiri (% 9,1) erakundeetan zentratzen dira, haietakoak baitira inkestei erantzun dieten pertsona gehienak. Horrek agerian uzten du jarraian deskribatutako emaitzek hiru erakunde horiengandik jasotako pertzepzioak islatzen dituztela % 90,6an.

Ikuspegi estatistikotik, erantzun gehienak Hirugarren Sektoreko hiru erakundetan (Berriztu, Peñascal eta Goiztiri) elkartzea erronka nabarmena da emaitzen ordezkagarritasunari eta orokortzeari dagokienez.

Hiru erakunde horiek erantzunen % 90,6 hartzean, alborapen-arriskua dago, datuen interpretazioan eragina izan dezakeena, aurkikuntzen kanpoko balioa mugatuz. Litekeena da erantzunen banaketaren desoreka horrek behar bezala ez islatzea hirugarren sektorearen barruko erakunde-espektro zabalago baten pertzepzioak. Horrek egoeraren ulermen orokorra desitxuratu dezake, eta ondorioen aplikagarritasuna murriztu sektore-mailan. Nolanahi ere, egia da etorkizuneko azterketetarako lehen ikuspegia eskaintzen duela.

#### **4.2. Ongizate emozionalari dagokionez lortutako emaitzak**

Dimentsioaren **ongizate emozionalari** dagokionez, aldagai hauek neurtuta:

- 1.- Nire egoera emozionala hobetzen laguntzen dit
- 2.- Seguruago sentitzen laguntzen dit
- 3.- Nire bizitzarekin gusturago egoten laguntzen dit

Azterketa estatistikoak erakusten du “Ongizate emozionala” dimentsioa definitzen duten hiru aldagai horiek eragina dutela pertsonen beren bizi-kalitatearen hobekuntzari buruz duten pertzepzioan.

a. **Nire bizi-kalitatea hobetzen laguntzen dit**

Azterketan (ikusi 1. eranskina), "**Nire bizi-kalitatea hobetzen laguntzen dit**" aldagai dependentearen eta hiru aldagai independenteren arteko erlazioak ebaluatu dira: "Nire egoera emozionala hobetzen laguntzen dit", "Seguruago sentitzen laguntzen dit", "Nire bizitzarekin gusturago egoten laguntzen dit". Emaitzek iradokitzen dutenez, hiru aldagai horiek lotura estua dute bizi-kalitatearen hobekuntzaren pertzepzioarekin, eta berresten dute ezen ongizate emozionala, segurtasun pertsonala eta bizi-gogobetetasuna funtsezkoak direla kalitate handiagoko bizitza baten esperientzian.

1. **Egoera emozionala hobetzeari dagokionez:** Ikusi zen egoera emozionala hobetzen duten pertsonak joera dutela beren bizi-kalitatea hobetu dela hautemateko. Hori bat dator alde zuzeneko ikerketekin, bizitza on baterako ongizate emozionala funtsezkoa dela diotenak (Ryff, 1989). Ikerketa batzuek erakusten dutenez, ongizate emozional handiagoa lotuta dago bizi-kalitatearen pertzepzio hobearekin, batez ere osasun-testuinguruetan (Diener, 2000).
2. **Segurtasun pertsonalari dagokionez:** Segurtasun pertsonala ere faktore garrantzitsutzat jo zen bizi-kalitatea hobetzeko. Ikerketek diotenez, ingurune seguru batek ongizate-sentsazioa eta bizitzarekiko gogobetetasuna areagotzen ditu (Luhmann *et al.*, 2012). Ildo horretan, seguru sentitzeak konfiantza handiagoa ematen du gaitasun pertsonaletan eta osasun-egoera orokorra hobetzen laguntzen du (Maslow, 1943).
3. **Bizitzarekiko gogobetetasunari dagokionez:** Azkenik, bizitzarekiko gogobetetasuna aldagai oso garrantzitsua da kalitate handiagoko bizitza bat hautemateko. Diener *et al.*en (1985) arabera, bizitzarekiko gogobetetasuna bizi-kalitatearen iragarle garrantzitsua da oro har. Gogobetetasun-maila altuak dituzten pertsonak bizi-kalitate handiagoa izan ohi dute, gogobetetasuna lotzen baita ongizate subjektibo handiagoarekin eta estres-maila txikiagoekin.

b. **Gustura nago erakunde honetatik jasotzen ditudan zerbitzuekin**

Azterketa estatistikoak erakusten du "Ongizate emozionala" dimentsioa definitzen duten hiru aldagai horiek eragina dutela pertsonak erakundetik jasotzen dituzten zerbitzuekiko gogobetetasunari buruz duten pertzepzioan.

Azterketan (ikusi 2. eranskina ), "**Oro har, gustura nago erakunde honetatik jasotzen ditudan zerbitzuekin**" aldagai dependentearen eta hiru aldagai independenteren arteko erlazioa ebaluatu da: "Nire egoera emozionala hobetzen laguntzen dit", "Seguruago sentitzen laguntzen dit", "Nire bizitzarekin gusturago egoten laguntzen dit". Aurkikuntzek adierazten dute ongizate emozionalarekin, segurtasunarekin eta bizitzarekiko gogobetetasun orokorrarekin lotutako aldagaiek inpaktu nabarmena dutela erakundeak eskainitako zerbitzuekiko gogobetetasunean.

1. **Egoera emozionala hobetzea:** Ikusi zen egoera emozionalaren hobekuntza oso lotuta dagoela jasotako zerbitzuekiko gogobetetasun handiagoarekin. Hori bat dator aldez aurreko azterketa batzuekin, egoera emozional onak zerbitzuen ebaluazio positiboa errazten duela frogatzen dutenak. Erabiltzaileen ongizate emozionalean inpaktu positiboa eskaintzen duten erakundeek gogobetetasun handiagoa sortzen dute (Diener, 2000).
  2. **Segurtasun pertsonala areagotzea:** Segurtasun pertsonala, halaber, funtsezko faktoretzat identifikatu zen zerbitzuekiko gogobetetasunean. Bezeroarentzako zerbitzuari buruzko ikerketen arabera, eskainitako zerbitzuen pertzepzioa hobetzen du giro seguru eta fidagarri batek. Beren interakzioetan segurtasuna transmititzea lortzen duten erakundeek erabiltzaileen gogobetetasun handiagoa lortzen laguntzen dute, erosotasun eta konfiantza handiagoak sentitzen baitituzte (Parasuraman *et al.*, 1988).
  3. **Bizitzarekiko gogobetetasuna:** Azkenik, bizitza orokorrari buruzko gogobetetasuna ere lotuta dago jasotako zerbitzuekiko gogobetetasunarekin. Literaturak iradokitzen duenez, beren bizitza orokorrarekin gogobetetasunik handiagoa dutenek modu positiboagoan ebaluatzen dituzte parte hartzen duten zerbitzuak (Diener, 2000). Fenomeno horrek erakusten du ongizate subjektibo orokorrak nola eragiten duen bizitzaren hainbat arlotako kalitate-ebaluazioetan, erakundeekiko interakzioak barne.
- c. **Beste batzuei gomendatzen diet erakunde honetara joatea zerbitzuak jasotzera erabiltzaile edo onuradun gisa.**

Azterketa estatistikoak (ikusi 3. eranskina) erakusten du “Ongizate emozionala” dimentsioa definitzen duten hiru aldagai horiek entitatea beste batzuei gomendatzeko aukerari eragiten diotela.

**"Beste batzuei gomendatzen diet erakunde honetara joatea zerbitzuak jasotzera erabiltzaile edo onuradun gisa"** aldagai dependentearen analisisian, ikusi da harreman adierazgarriak dituela bi aldagai independenterekin: "Nire egoera emozionala hobetzen laguntzen dit" eta "Nire bizitzarekin gusturago egoten laguntzen dit".

1. **Nire egoera emozionala hobetzen laguntzen dit.** Erabiltzaileen egoera emozionalaren hobekuntzaren pertzepzioa lotuta dago erakunde beste batzuei gomendatzeko duten joerarekin. Aldez aurreko azterketen arabera (Gilbert, 2018), emozionalki positiboak diren esperientziak faktore erabakigarriak dira erakunde baten zerbitzuak gomendatzeko, erabiltzaileek beren ongizatean eragin positiboa duten zerbitzuak partekatzeko joera baitute.
2. **Nire bizitzarekin gusturago egoten laguntzen dit.** Bizitzarekiko gogobetetasuna da erakundearen gomendioan eragina duen beste funtsezko faktore bat. Diener *et al.* en (1999) gogobetetasun-ereduaren arabera, bizitzarekiko gogobetetasun handiagoa izateak areagotu egiten du pertsonak zerbitzuak beste batzuei gomendatzeko probabilitatea, esperientzia positiboak partekatzeko nahiarekin lotzen baita.

Beraz, aurkikuntzek iradokitzen dute ezen bai inpaktu emozionala eta bai bizitzarekiko gogobetetasuna faktore garrantzitsuak direla eta eragina dutela erabiltzaileek erakunde beste batzuei gomendatzeko probabilitatean. Emaidza horiek bat datoz aurretiazko azterketekin, zeinetan ongizate subjektiboaren eta zerbitzuak gomendatzeko joeraren arteko erlazioa nabarmentzen baita (Schwarz *et al.*, 2016).

#### **4.3. Pertsonen arteko harremanei dagokienez lortutako emaitzak**

Aldagai hauek neurtzen duten “**pertsonen arteko harremanak**” dimentsioari dagokionez:

1. Familiarekin, lagunekin, lankideekin eta aisialdiko adiskideekin nire jarduerak mantentzen laguntzen dit
2. Nire ingurunearekin kalitate handiagoko harremanak izaten laguntzen dit
3. Nire aisialdia antolatzen laguntzen dit

Azterketa estatistikoak erakusten du dimentsio hau definitzen duten hiru aldagai horiek eragina dutela pertsonen beren bizi-kalitatearen hobekuntzari buruz duten pertzepzioan.

a. **Nire bizi-kalitatea hobetzen laguntzen dit**

Azterketan (ikus 4. eranskina), "**Nire bizi-kalitatea hobetzen laguntzen dit**" aldagai dependenteen eta hiru aldagai independenteren arteko erlazioa ebaluatu zen: "Familiarekin, lagunekin, lankideekin eta aisialdiko adiskideekin nire jarduerak mantentzen laguntzen dit", "Nire ingurunearekin kalitate handiagoko harremanak izaten laguntzen dit" eta "Nire aisialdia antolatzen laguntzen dit". Emaitzek iradokitzen dutenez, aldagai independente bakoitzak eragin positiboa du bizi-kalitatearen pertzepzioan, baina inpaktu-maila desberdinekin.

1. Familia- eta gizarte-jardueretikiko harremana: "Familiarekin, lagunekin eta lankideekin nire jarduerak mantentzen laguntzen dit" aldagaiak erlazio adierazgarria erakusten du bizi-kalitatearen hobekuntzarekin. Frogatu da gizarte-babesak eta maitatzen dugun jendearekin jardueretan parte hartzeak ongizate orokor hobea lortzen laguntzen dutela (Cohen & Wills, 1985). Aurkikuntza hori bat dator pertsonen arteko harremanek bizitzarekiko gogobetetasunerako duten garrantzia nabarmentzen duten ikerketekin (Holt-Lunstad *et al.*, 2010).
2. Pertsonen arteko harremanen kalitatearekiko erlazioa: "Nire ingurunearekin kalitate handiagoko harremanak izaten laguntzen dit" aldagaia ere positiboki lotzen da bizi-kalitatea hobetzearekin. Pertsonen arteko harremanen kalitatea ongizate psikologikoaren funtsezko iragarlea da, eta kalitate handiko harremanak dituztenek bizitzarekiko gogobetetasun handiagoa sentitzeko joera dute (Ryff, 1989).
3. Aisialdiaren antolamenduarekiko harremana: Azkenik, "Nire aisialdia antolatzen laguntzen dit" aldagaiak ere inpaktu positiboa eragiten du bizi-kalitatean.

Aisialdiaren kudeaketa egokia lotuta dago estresa murriztearekin eta bizitzaren gaineko kontrol-sentsazio handiagoarekin (Macan *et al.*, 1990).

Horrenbestez, aurkikuntzek erakusten dute familia- eta gizarte-harremanak, pertsonen arteko interakzioen kalitatea eta aisialdiaren antolamendua funtsezkoak direla bizi-kalitatea hobetzeko. Emaidza horiek hainbat ikerketek babesten dituzte, eta alderdi horiek ongizate orokorrerako duten garrantzia frogatu dute (Diener *et al.*, 1999; Keyes, 2002).

#### **b. Gustura nago erakunde honetatik jasotzen ditudan zerbitzuekin**

Azterketa estatistiko horrek (ikusi 5. eranskina) erakusten du dimentsio hori definitzen duten hiru aldagai horiek eragina dutela pertsonak, **oro har, erakundeak eskainitako zerbitzuekin duten gogobetetasunari buruz duten pertzepzioan.**

Azterketak erakunde batetik jasotako zerbitzuekiko gogobetetasunaren eta hiru funtsezko aldagairen arteko erlazioak aztertzen ditu: (1) familiarekin, lagunekin eta lankideekin jarduerak mantentzeko laguntza; (2) ingurunearekiko harremanen kalitatea hobetzea; eta (3) babesa aisialdia antolatzeko. Emaidzek erakusten dutenez, zerbitzuekiko gogobetetasunaren pertzepzioak hiru aldagai horien eragin positiboa jasotzen du.

Aztertutako aldagaien arteko erlazioen analisiak adierazten du ekintza edo faktore batek "nire bizi-kalitatea hobetzen laguntzea" hiru funtsezko aldagairen mende dagoela. Lehenik eta behin, familiarekin, lagunekin eta lankideekin jarduerak egiteko gaitasuna zuzenean lotuta dago bizi-kalitatearen hobekuntza handiagoarekin. Aldez aurreko azterketen arabera, gizarte-interakzioak eta familia-kohesioa funtsezkoak dira ongizaterako (Cohen & Wills, 1985). Aurkikuntza hori islatzen da, halaber, hori gizarte-sareek babes emozional eta fisikoan duten garrantzia azpimarratzen duen literaturan. Bigarrenik, ingurunearekin kalitate handiagoko harremanak izateak ere bizi-kalitate hobea hautematen laguntzen du. Ikerketek frogatu dute pertsonen arteko kalitatezko harremanek lotura estua dutela ongizate subjektiboarekin, harreman afektibo positiboek estresa murrizten eta bizi-gogobetetasuna areagotzen laguntzen baitute (Diener & Seligman, 2002). Azkenik, aisialdia antolatzeko gaitasuna bizi-kalitatean eragin positiboa duen bitarteko aldagaitzat agertzen da. Denboraren kudeaketa egokia harremanetan jarri



da, batez ere jolas-jardueretan, ongizate handiagoarekin eta antsietate-maila txikiagoekin (Niemann & Bittner, 2011). Lana, harreman pertsonalak eta norberarentzako denbora orekatzeko gaitasuna funtsezkoa da osasun mental eta emozional ona izateko.

c. **Beste pertsona batzuei gomendatzen diet erakunde honetara erabiltzaile edo onuradun gisa zerbitzuak jasotzera joatea**

Azterketak (ikusi 6. eranskina) erakusten duenez, hiru faktore nagusik eragin positiboa dute erabiltzaileek erakundea gomendatzeko joeran (aldagai dependentea): familiarekin, lagunekin eta lankideekin jarduerak mantentzeko laguntzak (1. aldagai independentea); ingurunearekiko harremanen hobekuntzak (2. aldagai independentea); eta aisialdia antolatzeko laguntzak (3. aldagai independentea).

Familiari, lagunei eta lankideei dagokienez: Ikusi zen ezen erabiltzaileek, hautematen dutenean erakundeak laguntzen diela maitatzen duten jendearekin egiten dituzten jardueretan integrazioa eta babesa errazten, joera handiagoa dutela erakundea beste batzuei gomendatzeko. Aurkikuntza hori bat dator aurretiazko azterketekin, adierazten baitute gizarte- eta familia-ongizateak eragin zuzena duela erabiltzailearen gogobetetasunean, eta, beraz, gomendatzeko joeran (Smith *et al.*, 2018). Zimmerman (2017) eta beste autore batzuen arabera, gizarte-babeseko sareak erabakigarriak dira jasotako zerbitzuen pertzepzio positiboan, eta horrek azterketa honetan aurkitutako erlazioa berresten du.

Pertsonen arteko harremanen kalitateari dagokionez: Pertsonen arteko harremanen hobekuntza gomendioaren funtsezko iragarle gisa agertu zen. Aurkikuntza horrek indartu egiten du Rainer *et al.*ek (2019) eta beste hainbat autorek adierazitakoa: komunikazio eraginkorra bultzatzen duten zerbitzuek eta lotura pertsonalak indartzeak leialtasun-maila handiagoa eta gomendatzeko joera sortzen dute erabiltzaileen artean. Aldagai hori zuzenean lotzen da onuradunek lortutako gogobetetasun subjektiboarekin, García eta Sánchezek (2021) adierazi bezala; autore horiek interakzioen kalitateak gomendiorako joerarako duen garrantzia nabarmendu dute.

Aisialdiaren antolamenduari dagokionez: erakundeak erabiltzaileei beren aisialdia kudeatzen laguntzeko duen gaitasunak ere eragin positiboa du erabiltzaileek zerbitzua gomendatzeko asmoan. Berriki egindako azterketen arabera (Martínez & López, 2020), aisialdiaren antolamendu eraginkorra funtsezko faktorea da erabiltzaileen gogobetetasun

orokorrerako, bizitza pertsonalaren eta jolas-jardueren arteko orekari laguntzen baitio. Aisialdia hobeto kudeatzeko aukera ematen duten horrelako zerbitzuak oso baliozkotzat jotzen dira, erabiltzaileek erakundea gomendatzeko probabilitatea handituz.

Beraz, aipatutako hiru faktoreak (familiar-tekoekin eta lagunekin egiten diren jardueretan babestea, pertsonen arteko harremanak hobetzea eta aisialdiaren kudeaketa) erabakigarriak dira erakundea gomendatzeko erabiltzaileek izan dezaketen joeran. Emaizak bat datoz gizarte-faktoreek eta bizi-kalitateak zerbitzuen gomendioan duten inpaktuari buruzko literaturarekin (Zimmerman, 2017; García & Sánchez, 2021; Martínez & López, 2020).

#### **4.4. Ongizate material eta fisikoari dagokionez lortutako emaitzak**

**Ongizate materiala eta fisikoa** dimentsioari dagokionez, aldagai hauek neurtuta:

1. Behar adina baliabide ekonomiko izaten laguntzen dit
2. Enplegua bilatzen eta/edo mantentzen laguntzen dit
3. Nire egoera fisikoa hobetzen laguntzen dit
  - a. **Nire bizi-kalitatea hobetzen laguntzen dit**
  - b. **Gustura nago erakunde honetatik jasotzen ditudan zerbitzuekin**
  - c. **Beste pertsona batzuei gomendatzen diet erakunde honetara erabiltzaile edo onuradun gisa zerbitzuak jasotzera joatea**

Ez dago emaitza erabakigarriarik, aldagaien artean inolako erlaziorik ez dagoelako. Izan ere, ereduaren doikuntzari buruzko informazioak (khi karratuak)  $<0,001$  esang. erakusten du. Beraz, aldagai independenteetako bakar batek ere ez dio ekarpen nabarmena egiten ereduari (ikusi 7. eranskina).

#### **4.5. Garapen pertsonalari dagokionez lortutako emaitzak**

**Garapen pertsonalaren** dimentsioari dagokionez, aldagai hauek neurtuta:

- 11.- Sortzen zaizkidan arazoak eraginkortasunez konpontzen laguntzen dit
- 12.- Nire lana hobeto eta arduratsuago egiten laguntzen dit
- 13.- Nire komunikazio-trebetasunak hobetzen laguntzen dit
- 14.- Nire sentimenduak adierazten laguntzen dit
- 15.- Nire gatazkak konpontzen laguntzen dit
- 16.- Nire frustrazioa onartzen laguntzen dit
- 17.- Nire burua hobeto ezagutzen laguntzen dit
- 18.- Beste batzuk hobeto ezagutzen laguntzen dit
- 19.- Laguntza eskatzen laguntzen dit

- a. **Nire bizi-kalitatea hobetzen laguntzen dit**
- b. **Gustura nago erakunde honetatik jasotzen ditudan zerbitzuekin**
- c. **Beste pertsona batzuei gomendatzen diet erakunde honetara erabiltzaile edo onuradun gisa zerbitzuak jasotzera joatea.**

Ez dago emaitza erabakigarriarik, aldagaien artean inolako erlaziorik ez dagoelako. Izan ere, ereduaren doikuntzari buruzko informazioak (khi karratuak)  $<0,001$  esang. erakusten du. Beraz, aldagai independenteetako bakar batek ere ez dio ekarpen nabarmena egiten ereduari (ikusi 8. eranskina).

#### **4.6. Autodeterminazioari dagokionez lortutako emaitzak**

**Autodeterminazioaren** dimentsioari dagokionez, aldagai hauek neurtuta:

- 20.- Nire ideiak eta iritziak defendatzen laguntzen dit
- 21.- Nire bizitza pertsonalari buruzko erabakiak hartzen laguntzen dit

- a. **Nire bizi-kalitatea hobetzen laguntzen dit**

Azterketa estatistikoak (ikusi 9. eranskina) erakusten du dimentsio hau definitzen duten hiru aldagai horiek eragina dutela pertsonen beren **bizi-kalitatearen hobekuntzari** buruz duten pertzepzioan.

Azterketa estatistikoak erakusten du dimentsio hau definitzen duten hiru aldagai horiek eragina dutela pertsonen beren bizi-kalitatearen hobekuntzari buruz duten pertzepzioan. Egindako azterketan, "Oro har, gustura nago erakunde honetatik jasotzen ditudan zerbitzuekin" aldagai dependenteak bi aldagai independenteren eragin positiboa jasotzen du: 1) "Nire ideiak eta iritziak defendatzen laguntzen dit" eta 2) "Nire bizitza pertsonalari buruzko erabakiak hartzen laguntzen dit". Emaitzek iradokitzen dutenez, pertsonen hautematen dutenean erakundeak babesak ematen diela beren ideiak defendatzen eta erabaki pertsonalak hartzen, jasotako zerbitzuekiko gogobetetasun-maila igo egiten da.

Lehenik eta behin, erakundeak pertsonen beren iritziak defendatzeko duten gaitasuna erraztea lotzen da autonomia eta ahalduntze handiagoarekin, eta faktore horiek funtsezkoak dira erakundearen ongizaterako (Deci & Ryan, 2000). Motibazio-azterketen arabera, adierazpen pertsonalerako babesak pertsonaren eta erakundearen arteko lotura indartzen du, eta horrek areagotu egiten du gogobetetasuna (Ryan & Deci, 2002). Bigarrenik, erabaki pertsonalak hartzen laguntzeak kontrolaren eta autokudeaketaren zentzua lortzen laguntzen du, eta hori ere gogobetetasun-maila handiekin lotzen da.

#### **b. Gustura nago erakunde honetatik jasotzen ditudan zerbitzuekin**

Azterketa estatistikoak erakusten du dimentsio hori definitzen duten hiru aldagai horiek eragina dutela pertsonen **erakundetik jasotzen dituzten zerbitzuekiko gogobetetasunari** buruz duten pertzepzioan.

Egindako azterketan (ikusi 10. eranskina), ikusten da "Oro har, gustura nago erakunde honetatik jasotzen ditudan zerbitzuekin" aldagai dependentea oso lotuta dagoela bi aldagai independenterekin: 1) "Nire ideiak eta iritziak defendatzen laguntzen dit" eta 2) "Nire bizitza pertsonalari buruzko erabakiak hartzen laguntzen dit". Lehenik eta behin, ikusi zen ezen erakundeak beren ideiak eta iritziak defendatzen laguntzen diela ikusten

duten pertsonak joera dutela jasotako zerbitzuekiko gogobetetasun-maila handiagoa sentitzeko. Aurkikuntza hori autopertzepzioaren teoriaren bidez azaldu daiteke. Teoria horren arabera, gure iritzien garapenean lagunduak izateko sententzioak bultzatu egiten ditu ongizate orokorra eta gogobetetasuna (Deci & Ryan, 2000). Erlazio hori bat dator erakundeak pertsonen autonomiari laguntzen diolako ideiarekin. Faktore hori aldeaz aurreko azterketetan frogatu da, lan- eta antolamendu-gogoetarako giltzarri gisa. Bigarrenik, korrelazio positiboa aurkitu zen erabaki pertsonalak hartzeko babes-pertzepzioaren eta erakundeko zerbitzuekiko gogobetetasunaren artean. Literaturak iradokitzen duenez, ahalduz pertsonala –erabaki autonomoak hartzeko gaitasuntzat hartuta– oso lotuta dago gogobetetasun-maila handiagoez (Conger & Kanungo, 1988). Aurkikuntza horrek indartu egiten du enplegatuek beren lanari nahiz bizitza pertsonalari eragiten dieten erabakietan parte-hartze aktiboa izatea sustatzen duten erakunde-politiken garrantzia.

**c. Beste pertsona batzuei gomendatzen diet erakunde honetara erabiltzaile edo onuradun gisa zerbitzuak jasotzera joatea**

Azterketa estatistikoak erakusten du dimentsio hori definitzen duten hiru aldagai horiek eragina dutela **beste batzuei erakundearen zerbitzuak erabiltzea gomendatzeko aukera posiblean.**

Azterketan (ikus 11. eranskina), ikusten da "Beste batzuei gomendatzen diet erakunde honetara erabiltzaile edo onuradun gisa zerbitzuak jasotzera joatea" aldagai dependentea oso erlazionatuta dagoela bi aldagai independenterekin: "Nire ideiak eta iritziak defendatzen laguntzen dit" eta "Nire bizitza pertsonalari buruzko erabakiak hartzen laguntzen dit". Literaturaren arabera, erakunde bat gomendatzearen eta pertsonak beren ideiak defendatzeko eta erabaki pertsonalak hartzeko duten gaitasunaren arteko erlazioak iradokitzen du erakundeko esperientziak norberaren ahalduzeari laguntzen diola. Zehazki, erabiltzaileek sentitzen dutenean erakundeak tresnak eskaintzen dizkiela beren iritzia defendatzeko (Gilbert, 2018) eta erabaki informatuak hartzeko (Smith & Johnson, 2020), gertagarriagoa da erakundeak beste batzuei gomendatzea. Hori bat dator babes-zerbitzuek autokonfiantza eta autodeterminazioan duten inpaktuari buruzko teoriarekin (Williams *et al.*, 2019).

#### **4.7. Gizarte-inklusioari dagokionez lortutako emaitzak**

**Gizarte-inklusioaren** dimentsioari dagokionez, aldagai hauek neurtuta:

22.- Nire komunitate edo auzoko elkarte- edo kultura-jarduera berrietan aktiboki inplikatzen motibatzen nau

23.- Nire familiaren babesa jasotzen laguntzen dit

24.- Lagun gehiago izaten laguntzen dit

25.- Besteek ni ez gaitzesten edo diskriminatzen laguntzen dit

eta aurreko aldagaiek aldagai dependente hauetan eragina duten ala ez ikusten saiatuz gero:

- a. **Nire bizi-kalitatea hobetzen laguntzen dit**
- b. **Gustura nago erakunde honetatik jasotzen ditudan zerbitzuekin**
- c. **Beste pertsona batzuei gomendatzen diet erakunde honetara erabiltzaile edo onuradun gisa zerbitzuak jasotzera joatea.**

Ez dago emaitza erabakigarriarik, aldagaien artean inolako erlaziorik ez dagoelako. Izan ere, ereduaren doikuntzari buruzko informazioak (khi karratuak)  $<0,001$  esang. erakusten du. Beraz, aldagai independenteetako bakar batek ere ez dio ekarpen nabarmena egiten ereduari (ikusi 12. eranskina).

#### **4.8. Eskubideei dagokienez lortutako emaitzak**

**Eskubideen** dimentsioari dagokionez, aldagai hauek neurtuta:

26.- Nire eskubideak edo zerbitzu publikoen prestazioak ezagutzen eta erreklamatzeko laguntzen dit

27.- Nire premiak eta iritziak gizartearen aurrean adierazten laguntzen dit, bere ahotsa nirearekin bateratuz

28.- Errespetuz tratatu nazaten laguntzen dit

29.- Esplotazio-, indarkeria- edo abusu-egoeren aurka babesten nau

a. **Nire bizi-kalitatea hobetzen laguntzen dit**

Azterketa estatistikoak erakusten du dimentsio hau definitzen duten hiru aldagai horiek eragina dutela pertsonak beren **bizi-kalitatearen hobekuntzari** buruz duten pertzepzioan.

**Eskubideei dagokienez lortutako emaitzak**

Egindako azterketan (ikus 13. eranskina), ikusten da *"Nire bizi-kalitatea hobetzen laguntzen dit"* aldagai dependenteak lotura estua duela ongizate pertsonala eta soziala hobetzen laguntzen duten hainbat dimentsiorekin. Bestalde, nabarmentzekoa da *"Nire eskubideak edo zerbitzu publikoen prestazioak ezagutzen eta erreklamatzeko laguntzen dit"* aldagaiarekin duen erlazioa. Hainbat azterketaren arabera, eskubideei buruzko hezkuntza eta eskubideak erreklamatzeko gaitasuna funtsezkoak dira bizi-kalitatea izateko, ahalduntze pertsonal handiagoa eta legezko baliabideak eskuratzeko tresnak eskaintzen baitituzte. *"Nire premiak eta iritziak gizartearen aurrean adierazten laguntzen dit, bere ahotsa nirearekin bateratuz"* aldagaia ere identifikatu da, eta hori bat dator gizartean aktiboki parte-hartzeak kide izatearen zentzua eta ongizatea indartzeko duen garrantziari buruzko ikerketekin. Gainera, *"Errespetuz tratatu nazaten laguntzen dit"* aldagaiarekin duen erlazioak erakusten du tratu duinak eta errespetuzkoak eragina duela autoestimuan eta bizi-kalitatearen pertzepzioan, gizarte-psikologiako ikerketek dioten bezala. Azkenik, *"esplotazio-, indarkeria- edo abusu-egoeren aurka babestea"* aldagaia zuzenean lotu daiteke ongizatearekin, segurtasuna eta zaurgarritasun-egoeren prebentzioa funtsezkoak baitira bizitza osasungarri baterako.

Emaitza horiek iradokitzen dutenez, erabiltzaileek jasotako zerbitzuekin duten gogobetetasunak lotura estua du erakundeak eskubide edo prestazioen ezagutzan eta

erreklamazioan eta erabiltzaileei errespetuzko tratuan babes eraginkorra emateko duen gaitasunarekin.

**b. Gustura nago erakunde honetatik jasotzen ditudan zerbitzuekin**

Azterketan lortutako emaitzek erakusten dutenez, badira funtsezko hiru aldagai, erabiltzaileek erakundearen zerbitzuekin duten gogobetetasun orokorrean eragin handia dutenak (ikusi 14. eranskina). Lehenik eta behin, erakundeak pertsonen beren eskubideak edo prestazioak ezagutzen eta erreklamatzeko laguntzen diela pentsatzea positiboki erlazionatzen da gogobetetasun orokorrarekin. Horren arrazoia izan daiteke eskubideei eta prestazioei buruzko informazioa erraz eskuratzeko erabiltzaileen konfiantza eta gogobetetasuna areagotzen dituela. Bigarrenik, jasotako errespetuzko tratua ebaluatzen duen aldagaiak ere korrelazio handia erakusten du gogobetetasun orokorrarekin.

Jakina da errespetuzko tratua funtsezkoa dela erabiltzaileek zerbitzuaren kalitatea hauteman dezaten eta erakundeak baloratuak senti daitezen. Faktore horrek lotura zuzena du zerbitzuak gomendatzeko eta zerbitzuak erabiltzen jarraitzeko joerarekin. Azkenik, erakundeak esplotazio-, indarkeria- edo abusu-egoeren aurka babesten duela hautemateak inpaktu nabarmena du erabiltzaileen gogobetetasunean. Ingurune segurua eskaintzen duten eta beren erabiltzaileak kanpoko arriskuen aurka babesten dituzten erakundeek indartu egiten dute justiziaren eta segurtasunaren pertzepzioa, eta horrek, aldi berean, hobetu egiten du gogobetetasuna. Beraz, emaitzek iradokitzen dute ezen, erakundeak eskubideen ezagutza errazten duenean, parte-hartzea sustatzen duenean eta errespetuzko tratua ziurtatzen duenean, erabiltzaileek gogobetetasun-maila handiagoa izaten dutela jasotzen dituzten zerbitzuei dagokienez.

**c. Beste pertsona batzuei gomendatzen diet erakunde honetara erabiltzaile edo onuradun gisa zerbitzuak jasotzera joatea**

Azterketan ikusten denez (ikusi 15. eranskina), **“Beste batzuei gomendatzen diet erakunde honetara erabiltzaile edo onuradun gisa zerbitzuak jasotzera joatea”** aldagai independenteak lotura estua du funtsezko hiru aldagai independenterekin: 1) "Nire



eskubideak edo prestazioak ezagutzen eta erreklamatzeko laguntzen dit"; 2) "Errespetuz tratatu nazaten laguntzen dit"; eta 3) "Esplotazio-, indarkeria- edo abusu-egoeren aurka babesten nau". Eskubideak ezagutzeari eta erreklamatzeari dagokionez: Erakundeak erabiltzaileei beren eskubideei buruzko informazioa emateko eta eskubide horiek erreklamatzeko aukera emateko duen gaitasuna positiboki lotzen da zerbitzuak gomendatzeko asmoarekin. Erabiltzaileak tratatzean erakutsitako errespetuari dagokionez, errespetuzko tratua faktore garrantzitsua da. Ebidentziak iradokitzen du ezen erakundeko langileek duintasunez eta errespetuz tratatzen dituztela hautematen duten erabiltzaileek joera handiagoa dutela beste batzuei erakundearen zerbitzuak gomendatzeko. Errespetuzko tratua erabiltzaileen gogobetetasuna eta erakundeko kide izatearen zentzua indartzen ditu. Esplotazioaren eta abusuaren aurkako babesari dagokionez, erakundeak esplotazio-, indarkeria- edo abusu-egoeren aurkako babesari eskaintzen duela hautemateak ere eragin positiboa du hark emandako zerbitzuak gomendatzeko joeran. Horrela, beren erabiltzaileen segurtasun fisikoa eta emozionala bermatzen duten erakundeek beste batzuei gomendatzea sustatzen duen konfiantza-ingurunea sortzen dute. Laburbilduz: eskubideei, erabiltzaileekiko errespetuari eta abusuaren aurkako babesari buruzko informazioarekin lotutako aldagaiak erabakigarriak dira, eta eragin argia dute erabiltzaileek erakundearen zerbitzuak beste batzuei gomendatzeko duten joeran.

## **5. Ondorioak eta mugak**

Erabiltzaileek hobekuntza nabari dute beren bizi-kalitatean, gogobeteta daude jasotako zerbitzuekin, eta beste pertsona batzuei entitatera joatea gomendatuko liekete, uste dutelako hobetu egiten direla pertsonen arteko harremanak, autodeterminazio-gaitasunak eta eskubideak. Dena den, datu horiek ezin dira hirugarren sektoreko entitate guztietara estrapolatu, inkestek sektoreko hiru entitateren iritzia baino ez baitute jasotzen.

Hain zuzen ere, txostenean aurkeztutako datu estatistikoak Berriztu (% 18,7), Peñascal (% 62,8) eta Goiztiri (% 9,1) erakundeetan zentratzen dira, horietakoak baitira inkestei erantzun dieten pertsona gehienak. Hori horrela, garbi dago ondoren deskribatuko diren emaitzek hiru erakunde horietatik jasotako erantzunen pertzepzioak deskribatuko dituztela (% 90,6).

Ikuspegi estatistikotik, erantzun gehienak Hirugarren Sektoreko hiru erakundetan (Berriztu, Peñascal eta Goiztiri) elkartzea erronka nabarmena da emaitzen ordezkagarritasunari eta orokortzeari dagokienez. Hiru erakunde horiek erantzunen % 90,6 hartzean, alborapen-arriskua dago, datuen interpretazioan eragina izan dezakeena, aurkikuntzen kanpoko balioa mugatuz. Litekeena da erantzunen banaketaren desoreka horrek ez islatzea behar bezala hirugarren sektorearen barruko erakunde-espektro zabalago baten pertzepzioak. Horrek desitxuratu egin dezake egoeraren ulermen orokorra, eta ondorioak sektorean aplikatzeko aukera murriztu.

Azterketan parte hartu duten entitateek ezberdintasun handiak dauzkate haien artean tamainari, xede sozialari, emandako zerbitzuei, tipologiari eta erabiltzaileen premiei dagokienez. Entitate batzuetako erabiltzaileen tipologia dela-eta (batzuk adingabeak dira; beste batzuek prestakuntza-maila urria edo mendekotasun-maila handia dute; badira gaztelania gutxi dakiten migratzaileak ere...), erabiltzaileek, askotan, entitateetako enplegatuen eta boluntarioen laguntza behar izan dute galdetegiari erantzuteko. Era berean, entitate batzuek laguntza beren borondatez eskatu ez duten erabiltzaileak artatu behar izaten dituzte, epaile batek, tutoretza-zerbitzu batek edo beste agintaritzaren batek entitate horretara jotzera behartu dituelako. Faktore horiek guztiek nabarmen baldintzatzen dute erabiltzaileek beren entitateari dagokionez egin dezaketen balorazioa. Horregatik, emaitza horiek ez lirateke estrapolatu behar, ezta sektoreko entitate guztientzat orokortu ere.

## 6. Erreferentziak

Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98(2), 310-357. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.98.2.310>

Conger, J. A., & Kanungo, R. N. (1988). *The empowerment process: Integrating theory and practice*. *Academy of Management Review*, 13(3), 471-482.

Delci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). *The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior*. *Psychological inquiry*, 11(4), 227-268. [https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104\\_01](https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01)

- Diener, E. (2000). Subjective well-being: The science of happiness and a proposal for a national index. *American Psychologist*, 55(1), 34-43. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.34>
- Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J., & Griffin, S. (1985). The Satisfaction with Life Scale. *Journal of Personality Assessment*, 49(1), 71-75. [https://doi.org/10.1207/s15327752jpa4901\\_13](https://doi.org/10.1207/s15327752jpa4901_13)
- Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E., & Smith, H. L. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological bulletin*, 125(2), 276. <https://psycnet.apa.org/buy/1999-10106-007>
- Diener, E., & Seligman, M. E. P. (2002). Very happy people. *Psychological Science*, 13(1), 81-84. <https://doi.org/10.1111/1467-9280.00415>
- Gilbert, R. (2018). *Empowerment and the individual: A pathway to personal development*. *Journal of Personal Development*, 15(3), 45-56.
- Holt-Lunstad, J., Smith, T. B., & Layton, J. B. (2010). Social relationships and mortality risk: A meta-analytic review. *PLoS Medicine*, 7(7), e1000316. <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1000316>
- Luhmann, M., Hofmann, W., Eid, M., & Lucas, R. E. (2012). Subjective well-being and adaptation to life events: A meta-analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 102(3), 592-615. <https://doi.org/10.1037/a0025948>
- Macan, T. H., Dipboye, R. L., & Phillips, A. P. (1990). College students' time management: Correlation with academic performance and stress. *Journal of Educational Psychology*, 82(4), 760-768. <https://doi.org/10.1037/0022-0663.82.4.760>
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>
- Niemann, C., & Bittner, N. (2011). Time management and well-being: A longitudinal study of time management, social support, and stress. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(2), 164-176. <https://doi.org/10.1037/a0022104>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.

Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2002). *Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being*. *American Psychologist*, 55(1), 68-78. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.68>

Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069-1081. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.57.6.1069>

Schallock, R.L. eta Verdugo, M.A. (2002/2003). Quality of life for human service practitioners. Washington, DC: American Association on Mental Retardation [Gaztelaniarazko itzulpena: M.A. Verdugo eta C. Jenaro. Calidad de vida. Manual para profesionales de la educación, salud y servicios sociales. Madrid: Alianza]

Proiektuaren sustatzailea



Proiektuaren finantzatzailea



## LOGIT ORDINALAREN ERANSKINA

1

		N	Ehuneko marjinala
1.- Nire bizi-kalitatea hobetzen laguntzen dit	1	30	% 6,4
	2	54	% 11,5
	3	104	% 22,1
	4	114	% 24,3
	5	168	% 35,7
Baliozkoak		470	% 100,0
Galduak		0	
Guztira		470	

### Ereduen doikuntza-informazioa

Eredua	Egiantz- logaritmoa -2	Khi karratua	ag	Esang.
Ebakidura soilik	844,282			
Finala	481,254	363,027	3	<,001

Esteka-funtzioa: Logit.

### Doikuntzaren egokitasuna

	Khi karratua	ag	Esang.
Pearson	819,218	285	<,001
Desbideraketa	318,833	285	,082

Esteka-funtzioa: Logit.

### Pseudo R karratua

Cox eta Snell	,538
Nagelkerke	,568
McFadden	,263

Esteka-funtzioa: Logit.

Parametro-estimazioak		Estimazioa	Errore-desb.	Wald	ag	Esan.	% 95eko konfiantza-tartea	
							Behemuga	Goi-muga
Atalasea	[@30.Nirebizikalitateahobetzenlaguntzendit = 1]	2,407	,337	51,058	1	<,001	1,747	3,067
	[@30.Nirebizikalitateahobetzenlaguntzendit = 2]	4,165	,352	139,674	1	<,001	3,474	4,855
	[@30.Nirebizikalitateahobetzenlaguntzendit = 3]	6,204	,419	219,638	1	<,001	5,383	7,024
	[@30.Nirebizikalitateahobetzenlaguntzendit = 4]	7,992	,480	277,176	1	<,001	7,051	8,933
Kokapena	@1.Nireegoeraemozionalahobetzenlaguntzendit	,602	,109	30,379	1	<,001	,388	,816
	@2.Seguruagosentitzenlaguntzendit	,553	,115	22,992	1	<,001	,327	,779
	@3.Nirebizitzarekingusturagoegot enlaguntzen dit	,729	,119	37,855	1	<,001	,497	,962

Esteka-funtzioa: Logit.

#### Lerro paraleloen proba<sup>a</sup>

Eredua	Egiantz-logaritmoa -2	Khi karratua	ag	Esang.
Hipotesi nulua	481,254			
Orokorra	466,250 <sup>b</sup>	15,004 <sup>c</sup>	9	,091

Hipotesi nulua adierazten du kokapen-parametroak (inklinazio-koefizienteak) berdinak direla erantzun-kategorien artean.

a. Esteka-funtzioa: Logit.

b. Log-egiantzaren balioa ezin da gehiago handitu urratsen arabera azpibanaketa-kopuru maximotik gora.

c. Khi karratuaren estatistikoa kalkulatzeko, eredu orokorraren azken iterazioaren log-egiantzaren balioa hartzen da oinarritzat. Probaren baliozkotasuna zalantzazkoa da.

## 2. ERANSKINA

		N	Ehuneko marjinala
2.- Oro har, gustura nago	1	26	% 5,5
erakunde honetatik	2	37	% 7,9
jasotzen ditudan	3	112	% 23,8
zerbitzuekin.	4	120	% 25,5
	5	175	% 37,2
Baliozkoak		470	% 100,0
Galduak		0	
Guztira		470	

### Ereduen doikuntza-informazioa

Eredua	Egiantz-logaritmoa -2	Khi karratua	ag	Esang.
Ebakidura soilik	719,331			
Finala	469,933	249,398	3	<,001

Esteka-funtzioa: Logit.

### Doikuntzaren egokitasuna

	Khi karratua	ag	Esang.
Pearson	366,104	285	<,001
Desbideraketa	293,022	285	,359

Esteka-funtzioa: Logit.

### Pseudo R karratua

Cox eta Snell	,412
Nagelkerke	,437
McFadden	,187

Esteka-funtzioa: Logit.

Parametro-estimazioak		Estimazioa	Error e-desb.	Wald	ag	Esan.	% 95eko konfiantza-tartea	
							Behemuga	Goi-muga
Atalasea	[@31.Orohargusturanagoerakunde honetatik jasotzen ditudan = 1]	1,174	,323	13,188	1	<,001	,540	1,807
	[@31.Orohargusturanagoerakunde honetatik jasotzen ditudan = 2]	2,386	,311	58,896	1	<,001	1,776	2,995
	[@31.Orohargusturanagoerakunde honetatik jasotzen ditudan = 3]	4,247	,352	145,335	1	<,001	3,557	4,938
	[@31.Orohargusturanagoerakunde honetatik jasotzen ditudan = 4]	5,846	,400	213,999	1	<,001	5,063	6,629
Kokapena	@1.Niregoera emozionalahobetze n laguntzen dit	,611	,108	31,857	1	<,001	,399	,824
	@2.Seguruagosentitzen laguntzen dit	,412	,113	13,256	1	<,001	,190	,634
	@3.Nire bizitzarekin gusturago egoten laguntzen dit	,377	,114	10,894	1	<,001	,153	,601

Esteka-funtzioa: Logit.

#### Lerro paraleloen proba<sup>a</sup>

Eredua	Egiantz-logaritmoa -2	Khi karratua	ag	Esang.
Hipotesi nulua	469,933			
Orokorra	456,270	13,663	9	,135

Hipotesi nulua adierazten du kokapen-parametroak (inklinazio-koefizienteak) berdinak direla erantzun-kategorien artean.

a. Esteka-funtzioa: Logit.



### 3. ERANSKINA

		N	Ehuneko marjinala
3.- Beste pertsona batzuei gomendatzen diet	1	36	% 7,7
erakunde honetara erabiltzaile edo onuradun gisa zerbitzuak jasotzera joatea.	2	36	% 7,7
	3	94	% 20,0
	4	112	% 23,8
	5	192	% 40,9
Baliozkoak		470	% 100,0
Galduak		0	
Guztira		470	

#### Ereduen doikuntza-informazioa

Eredua	Egiantz-logaritmoa -2	Khi karratua	ag	Esang.
Ebakidura soilik	692,170			
Finala	491,806	200,363	3	<,001

Esteka-funtzioa: Logit.

#### Doikuntzaren egokitasuna

	Khi karratua	ag	Esang.
Pearson	365,849	285	<,001
Desbideraketa	308,673	285	,160

Esteka-funtzioa: Logit.

#### Pseudo R karratua

Cox eta Snell	,347
Nagelkerke	,368
McFadden	,150

Esteka-funtzioa: Logit.

Parametro-estimazioak		Estimazioa	Errore-desb.	Wald	ag	Esan.	% 95eko konfiantza-tartea	
							Behemuga	Goi-muga
Atalasea	[@32.Beste batzueigomen datzendieterakundehoneta rajoatea = 1]	1,111	,310	12,864	1	<,001	,504	1,719
	[@32.Beste batzueigomen datzendieterakundehoneta rajoatea = 2]	2,059	,304	45,956	1	<,001	1,464	2,654
	[@32.Beste batzueigomen datzendieterakundehoneta rajoatea = 3]	3,562	,332	115,033	1	<,001	2,911	4,213
	[@32.Beste batzueigomen datzendieterakundehoneta rajoatea = 4]	4,947	,369	179,589	1	<,001	4,223	5,670
Kokapena	@1.Nire egoera emozional ahobetzen laguntzen dit	,511	,107	22,924	1	<,001	,302	,720
	@2.Seguru agosentitzen laguntzen dit	,199	,112	3,165	1	,075	-,020	,417
	@3.Nire bizitzarekin gusturago egoten laguntzen dit	,511	,114	19,950	1	<,001	,287	,735

Esteka-funtzioa: Logit.

#### Lerro paraleloen proba<sup>a</sup>

Eredua	Egiantz-logaritmoa -2	Khi karratua	ag	Esang.
Hipotesi nulua	491,806			
Orokorra	481,566	10,241	9	,331

Hipotesi nulua adierazten du kokapen-parametroak (inklinazio-koefizienteak) berdinak direla erantzun-kategorien artean.

a. Esteka-funtzioa: Logit.

#### 4. ERANSKINA

---

		N	Ehuneko marjinala
1.- Nire bizi-kalitatea hobetzen laguntzen dit	1	30	% 6,4
	2	54	% 11,5
	3	104	% 22,1
	4	114	% 24,3
	5	168	% 35,7
Baliozkoak		470	% 100,0
Galduak		0	
Guztira		470	

#### Ereduen doikuntza-informazioa

Eredua	Egiantz-logaritmoa -2	Khi karratua	ag	Esang.
Ebakidura soilik	871,088			
Finala	560,454	310,633	3	<,001

Esteka-funtzioa: Logit.

#### Doikuntzaren egokitasuna

	Khi karratua	ag	Esang.
Pearson	491,260	349	<,001
Desbideraketa	375,182	349	,161

Esteka-funtzioa: Logit.

#### Pseudo R karratua

Cox eta Snell	,484
Nagelkerke	,511
McFadden	,225

Esteka-funtzioa: Logit.

Parametro-estimazioak		Estimazioa	Errore-desb.	Wald	ag	Esa.	% 95eko konfiantza-tartea	
							Behemuga	Goi-muga
Atalasea	[@30.Nirebizikalitateahobetze nlaguntzendit = 1]	1,717	,319	28,891	1	<,001	1,091	2,343
	[@30.Nirebizikalitateahobetze nlaguntzendit = 2]	3,384	,325	108,519	1	<,001	2,747	4,020
	[@30.Nirebizikalitateahobetze nlaguntzendit = 3]	5,216	,374	194,169	1	<,001	4,482	5,949
	[@30.Nirebizikalitateahobetze nlaguntzendit = 4]	6,815	,425	256,762	1	<,001	5,981	7,648
Kokapena	@4.Familiarekinlagunekinlankideekinetaaisialdikoadiskideekinirejarduerak	,584	,103	31,906	1	<,001	,381	,786
	@5.Nireingurunearekinkalitatehandiagokoharremanakizatenlaguntzendit	,691	,105	42,985	1	<,001	,484	,898
	@6.Nireaisialdiaantolatzenlaguntzendit	,388	,083	21,919	1	<,001	,226	,551

Esteka-funtzioa: Logit.

#### Lerro paraleloen proba<sup>a</sup>

Eredua	Egiantz-logaritmoa -2	Khi karratua	ag	Esang.
Hipotesi nulua	560,454			
Orokorra	547,185	13,269	9	,151

Hipotesi nulua adierazten du kokapen-parametroak (inklinazio-koefizienteak) berdinak direla erantzun-kategorien artean.

a. Esteka-funtzioa: Logit.

## 5. ERANSKINA

		N	Ehuneko marjinala
2.- Oro har, gustura nago	1	26	% 5,5
erakunde honetatik	2	37	% 7,9
jasotzen ditudan	3	112	% 23,8
zerbitzuekin.	4	120	% 25,5
	5	175	% 37,2
Baliozkoak		470	% 100,0
Galduak		0	
Guztira		470	

### Ereduen doikuntza-informazioa

Eredua	Egiantz- logaritmoa -2	Khi karratua	ag	Esang.
Ebakidura soilik	718,855			
Finala	528,254	190,601	3	<,001

Esteka-funtzioa: Logit.

### Doikuntzaren egokitasuna

	Khi karratua	ag	Esang.
Pearson	459,244	349	<,001
Desbideraketa	334,259	349	,706

Esteka-funtzioa: Logit.

### Pseudo R karratua

Cox eta Snell	,333
Nagelkerke	,354
McFadden	,143

Esteka-funtzioa: Logit.

Parametro-estimazioak	Estimazioa	Errore-desb.	Wald	ag	Esa.	% 95eko konfiantza-tartea		
						Behemuga	Goi-muga	
Atala sea	[@31.Orohargusturanagoerak undehonetatik jasotzendituda = 1]	,597	,311	3,688	1	,055	-,012	1,205
	[@31.Orohargusturanagoerak undehonetatik jasotzendituda = 2]	1,777	,293	36,872	1	<,001	1,203	2,350
	[@31.Orohargusturanagoerak undehonetatik jasotzendituda = 3]	3,531	,324	119,015	1	<,001	2,897	4,165
	[@31.Orohargusturanagoerak undehonetatik jasotzendituda = 4]	4,958	,361	188,257	1	<,001	4,250	5,666
Koka pena	@4.Familiarekin lagunekin lan kideekin eta aisialdiko adiskideekin irejarduerak	,447	,101	19,489	1	<,001	,249	,645
	@5.Nire ingurunearekin kalitate handiagoko harremanak izatzen laguntzen dit	,589	,103	32,512	1	<,001	,387	,792
	@6.Nire aisialdia antolatzen laguntzen dit	,169	,082	4,283	1	,039	,009	,328

Esteka-funtzioa: Logit.

#### Lerro paraleloen proba<sup>a</sup>

Eredua	Egiantz-logaritmoa -2	Khi karratua	ag	Esang.
Hipotesi nulua	528,254			
Orokorra	520,487	7,767	9	,558

Hipotesi nulua adierazten du kokapen-parametroak (inklinazio-koefizienteak) berdinak direla erantzun-kategorien artean.

a. Esteka-funtzioa: Logit.

## 6. ERANSKINA

		N	Ehuneko marjinala
3.- Beste pertsona batzuei gomendatzen diet erakunde honetara erabiltzaile edo onuradun gisa zerbitzuak jasotzera joatea.	1	36	% 7,7
	2	36	% 7,7
	3	94	% 20,0
	4	112	% 23,8
	5	192	% 40,9
Baliozkoak		470	% 100,0
Galduak		0	
Guztira		470	

### Ereduen doikuntza-informazioa

Eredua	Egiantz-logaritmoa -2	Khi karratua	ag	Esang.
Ebakidura soilik	714,817			
Finala	557,558	157,259	3	<,001

Esteka-funtzioa: Logit.

### Doikuntzaren egokitasuna

	Khi karratua	ag	Esang.
Pearson	416,836	349	,007
Desbideraketa	352,285	349	,441

Esteka-funtzioa: Logit.

### Pseudo R karratua

Cox eta Snell	,284
Nagelkerke	,302
McFadden	,118

Esteka-funtzioa: Logit.

Parametro-estimazioak		Estimazioa	Errore-desb.	Wald	ag	Esang.	% 95eko konfiantza-tartea	
							Behemuga	Goi-muga
Atalasea	[@32.Bestebatzueigomendatzen dieterakundehonetarajoatea = 1]	,642	,297	4,678	1	,031	,060	1,224
	[@32.Bestebatzueigomendatzen dieterakundehonetarajoatea = 2]	1,568	,288	29,621	1	<,001	1,003	2,132
	[@32.Bestebatzueigomendatzen dieterakundehonetarajoatea = 3]	2,960	,309	91,786	1	<,001	2,354	3,565
	[@32.Bestebatzueigomendatzen dieterakundehonetarajoatea = 4]	4,221	,339	155,040	1	<,001	3,556	4,885
Kokapena	@4.Familiarekinlagunekinlankideekinetaaisialdikoadiskideekinirejarduerak	,301	,100	9,080	1	,003	,105	,497
	@5.Nireingurunearekinkalitatehandiagokoharremanakizatenlaguntzendit	,587	,103	32,595	1	<,001	,386	,789
	@6.Nireaisialdiaantolatzenlaguntzendit	,167	,081	4,219	1	,040	,008	,326

Esteka-funtzioa: Logit.

#### Lerro paraleloen proba<sup>a</sup>

Eredua	Egiantz-logaritmoa -2	Khi karratua	ag	Esang.
Hipotesi nulua	557,558			
Orokorra	545,516	12,042	9	,211

Hipotesi nulua adierazten du kokapen-parametroak (inklinazio-koefizienteak) berdinak direla erantzun-kategorien artean.

a. Esteka-funtzioa: Logit.



## 7. ERANSKINA

		N	Ehuneko marjinala
30.- Nire bizi-kalitatea hobetzen laguntzen dit	1	30	% 6,4
	2	54	% 11,5
	3	104	% 22,1
	4	114	% 24,3
	5	168	% 35,7
Baliozkoak		470	% 100,0
Galduak		0	
Guztira		470	

### Ereduen doikuntza-informazioa

Eredua	Egiantz-logaritmoa -2	Khi karratua	ag	Esang.
Ebakidura soilik	836,699			
Finala	621,807	214,892	3	<,001

Esteka-funtzioa: Logit.

### Doikuntzaren egokitasuna

	Khi karratua	ag	Esang.
Pearson	491,902	381	<,001
Desbideraketa	421,488	381	,075

Esteka-funtzioa: Logit.

### Pseudo R karratua

Cox eta Snell	,367
Nagelkerke	,387
McFadden	,156

Esteka-funtzioa: Logit.

Parametro-estimazioak	Estimazioa	Errore-desb.	Wald	ag	Esang.	% 95eko konfiantza-tartea		
						Behemuga	Goi-muga	
Atalasea	[@30.Nirebizikalitateahob etzenlaguntzendit = 1]	,368	,281	1,719	1	,190	-,182	,919
	[@30.Nirebizikalitateahob etzenlaguntzendit = 2]	1,775	,264	45,136	1	<,001	1,257	2,292
	[@30.Nirebizikalitateahob etzenlaguntzendit = 3]	3,318	,294	127,513	1	<,001	2,742	3,893
	[@30.Nirebizikalitateahob etzenlaguntzendit = 4]	4,726	,334	199,802	1	<,001	4,071	5,382
Kokapena	@7.Beharadinabaliabidee konomikoizatenlaguntzendit	,458	,083	30,221	1	<,001	,295	,621
	@8.Enpleguabilatzenetae domantentzenlaguntzendit	,139	,076	3,348	1	,067	-,010	,287
	@9.Nireegoerafisikoahob etzenlaguntzendit	,574	,087	43,442	1	<,001	,403	,745

Esteka-funtzioa: Logit.

#### Lerro paraleloen proba<sup>a</sup>

Eredua	Egiantz-logaritmoa -2	Khi karratua	ag	Esang.
Hipotesi nulua	621,807			
Orokorra	593,180 <sup>b</sup>	28,627 <sup>c</sup>	9	<,001

Hipotesi nulua adierazten du kokapen-parametroak (inklinazio-koefizienteak) berdinak direla erantzun-kategorien artean.

a. Esteka-funtzioa: Logit.

b. Log-egiantzaren balioa ezin da gehiago handitu urratsen arabera azpibanaketa-kopuru maximotik gora.

c. Khi karratuaren estatistikoa kalkulatzeko, eredu orokorraren azken iterazioaren log-egiantzaren balioa hartzen da oinarritzat. Probaren baliozkotasuna zalantzakoa da.

### Kasuen prozesamenduaren laburpena

		N	Ehuneko marjinala
31.- Oro har, gustura	1	26	% 5,5
nago erakunde honetatik	2	37	% 7,9
jasotzen ditudan	3	112	% 23,8
zerbitzuekin.	4	120	% 25,5
	5	175	% 37,2
Baliozkoak		470	% 100,0
Galduak		0	
Guztira		470	

### Ereduen doikuntza-informazioa

Eredua	Egiantz-logaritmoa -2	Khi karratua	ag	Esang.
Ebakidura soilik	719,925			
Finala	629,878	90,047	3	<,001

Esteka-funtzioa: Logit.

### Doikuntzaren egokitasuna

	Khi karratua	ag	Esang.
Pearson	429,902	381	,042
Desbideraketa	420,231	381	,081

Esteka-funtzioa: Logit.

### Pseudo R karratua

Cox eta Snell	,174
Nagelkerke	,185
McFadden	,068

Esteka-funtzioa: Logit.

Parametro-estimazioak		Estimazioa	Error e-desb.	Wald	ag	Esan.	% 95eko konfiantza-tartea	
							Behemuga	Goi-muga
Atalasea	[@31.Orohargusturanagoerakunde onetatik jasotzen ditudan = 1]	-,761	,285	7,139	1	,008	-1,319	-,203
	[@31.Orohargusturanagoerakunde onetatik jasotzen ditudan = 2]	,276	,253	1,190	1	,275	-,220	,772
	[@31.Orohargusturanagoerakunde onetatik jasotzen ditudan = 3]	1,759	,260	45,736	1	<,001	1,249	2,269
	[@31.Orohargusturanagoerakunde onetatik jasotzen ditudan = 4]	2,969	,284	109,659	1	<,001	2,414	3,525
Kokapena	<b>@7.Beharadinabaliabide ekonomiko izaten laguntzen dit</b>	,254	,081	9,805	1	,002	,095	,413
	<b>@8.Enpleguabilatzen eta edo mantentzen laguntzen dit</b>	,172	,075	5,246	1	,022	,025	,318
	<b>@9.Niregoera fisiko hobetzen laguntzen dit</b>	,290	,084	11,967	1	<,001	,126	,454

Esteka-funtzioa: Logit.

#### Lerro paraleloen proba<sup>a</sup>

Eredua	Egiantz-logaritmoa -2	Khi karratua	ag	Esang.
Hipotesi nulua	629,878			
Orokorra	600,993	28,885	9	<,001

Hipotesi nulua adierazten du kokapen-parametroak (inklinazio-koefizienteak) berdinak direla erantzun-kategorien artean.

a. Esteka-funtzioa: Logit.

**Kasuen prozesamenduaren laburpena**

		N	Ehuneko marjinala
32.- Beste pertsona batzuei gomendatzen diet erakunde honetara	1	36	% 7,7
erabiltzaile edo onuradun gisa zerbitzuak jasotzera joatea.	2	36	% 7,7
	3	94	% 20,0
	4	112	% 23,8
	5	192	% 40,9
<b>Baliozkoak</b>		470	% 100,0
<b>Galduak</b>		0	
<b>Guztira</b>		470	

**Ereduen doikuntza-informazioa**

Eredua	Egiantz-logaritmoa -2	Khi karratua	ag	Esang.
Ebakidura soilik	729,182			
Finala	654,858	74,324	3	<,001

Esteka-funtzioa: Logit.

**Doikuntzaren egokitasuna**

	Khi karratua	ag	Esang.
Pearson	472,126	381	<,001
Desbideraketa	437,276	381	,024

Esteka-funtzioa: Logit.

**Pseudo R karratua**

Cox eta Snell	,146
Nagelkerke	,155
McFadden	,056

Esteka-funtzioa: Logit.

### Parametro-estimazioak

		Estimazioa	Errore-desb.	Wald	ag	Esan.	% 95eko konfiantza-tartea	
							Behemuga	Goi-muga
Atalasea	[@32.Bestebatzueigomendatzen dieterakundehonetarajoatea = 1]	-,527	,269	3,833	1	,050	-1,054	,001
	[@32.Bestebatzueigomendatzen dieterakundehonetarajoatea = 2]	,316	,251	1,590	1	,207	-,175	,808
	[@32.Bestebatzueigomendatzen dieterakundehonetarajoatea = 3]	1,537	,257	35,843	1	<,001	1,034	2,040
	[@32.Bestebatzueigomendatzen dieterakundehonetarajoatea = 4]	2,632	,276	91,084	1	<,001	2,092	3,173
Kokapena	@7.Beharadinabaliabideekonomikoizatenlaguntzendit	,119	,081	2,175	1	,140	-,039	,277
	@8.Enpleguabilatzenetaedomantentzenlaguntzendit	,261	,075	12,056	1	<,001	,114	,409
	@9.Nireegoerafisikoahobetzenlaguntzen dit	,276	,084	10,888	1	<,001	,112	,440

Esteka-funtzioa: Logit.

### Lerro paraleloen proba<sup>a</sup>

Eredua	Egiantz-logaritmoa -2	Khi karratua	ag	Esang.
Hipotesi nulua	654,858			
Orokorra	623,622 <sup>b</sup>	31,236 <sup>c</sup>	9	<,001

Hipotesi nulua adierazten du kokapen-parametroak (inklinazio-koefizienteak) berdinak direla erantzun-kategorien artean.

a. Esteka-funtzioa: Logit.

b. Iterazio-kopuru maximoa gainditu da, eta log-egiantzaren balioak eta/edo parametro-estimazioek ezin dute konbergitu.

c. Khi karratuaren estatistikoa kalkulatzeko, eredu orokorraren azken iterazioaren log-egiantzaren balioa hartzen da oinarritzat. Probaren baliozkotasuna zalantzazkoa da.

## 8. ERANSKINA

---

### Kasuen prozesamenduaren laburpena

		N	Ehuneko marjinala
30.- Nire bizi-kalitatea	4	1	% 33,3
hobetzen laguntzen dit	5	2	% 66,7
Baliozkoak		3	% 100,0
Galduak		467	
Guztira		470	

### Ereduen doikuntza-informazioa

Eredua	Egiantz- logaritmoa -2	Khi karratua	ag	Esang.
Ebakidura soilik	3,819			
Finala	,000	3,819	2	,148

Esteka-funtzioa: Logit.

### Doikuntzaren egokitasuna

	Khi karratua	ag	Esang.
Pearson	,000	0	.
Desbideraketa	,000	0	.

Esteka-funtzioa: Logit.

### Pseudo R karratua

Cox eta Snell	,720
Nagelkerke	1,000
McFadden	1,000

Esteka-funtzioa: Logit.

**Parametro-estimazioak**

	Estimazioa	Errore-desb.	Wald	ag	Esan.	% 95eko konfiantza-tartea	
						Behe-muga	Goi-muga
Atalasea [ @30.Nirebizikalitateahobetzenlaguntzendit = 4]	163,328	,000	.	1	.	163,328	163,328
Kokapena @ 10.Trebetasunberriakikastentzenlaguntzen dit	20,410	15641,595	,000	1	,999	-30636,553	30677,373
@ 11.Sortzenaizkidanarazoakeraginkortasunezkonpontzenlaguntzendit	20,410	16622,002	,000	1	,999	-32558,116	32598,936
@ 12.Nirelanahobetoetaarduratsua goegiten laguntzendit	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.
@ 13.Nirekomunikaziotrebetasunak hobetzen laguntzendit	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.
@ 14.Niresentimenduak adierazten laguntzen dit	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.
@ 15.Niregataz kakonpontzen laguntzendit	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.
@ 16.Nirefrustrazioa onartzen laguntzendit	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.
@ 17.Nireburua hobeto ezagutzen laguntzendit	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.
@ 18.Bestebatzuk hobeto ezagutzen laguntzen dit	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.
@ 19.Laguntza eskatzen laguntzendit	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Esteka-funtzioa: Logit.

a. Parametro hau zeroan dago ezarrita, erredundantea delako.

**Lerro paraleloen proba<sup>a</sup>**

Eredua	Egiantz-logaritmoa -2	Khi karratua	ag	Esang.
Hipotesi nulua	,000			
Orokorra	,000 <sup>b</sup>	,000	0	.000

Hipotesi nulua adierazten du kokapen-parametroak (inklinazio-koefizienteak) berdinak direla erantzun-kategorien artean.

a. Esteka-funtzioa: Logit.

b. Log-egiantzaren balioa ia zero da. Litekeena da erabateko bereizketa egotea datuetan. Egiantz maximoko estimaziorik ez dago.



**Kasuen prozesamenduaren laburpena**

		N	Ehuneko marjinala
31.- Oro har, gustura nago	4	1	% 33,3
erakunde honetatik jasotzen ditudan zerbitzuekin.	5	2	% 66,7
Baliozkoak		3	% 100,0
Galduak		467	
Guztira		470	

**Ereduen doikuntza-informazioa**

Eredua	Egiantz- logaritmoa -2	Khi karratua	ag	Esang.
Ebakidura soilik	3,819			
Finala	,000	3,819	2	,148

Esteka-funtzioa: Logit.

**Doikuntzaren egokitasuna**

	Khi karratua	ag	Esang.
Pearson	,000	0	.
Desbideraketa	,000	0	.

Esteka-funtzioa: Logit.

**Pseudo R karratua**

Cox eta Snell	,720
Nagelkerke	1,000
McFadden	1,000

Esteka-funtzioa: Logit.

Parametro-estimazioak		Estimazioa	Errore-desb.	Wald	ag	Esan g.	% 95eko konfiantza-tartea	
							Behe-muga	Goi-muga
Atalasea	[@31.Orohargusturanagoerakunde honetatik jasotzendituda = 4]	163,328	,000	.	1	.	163,328	163,328
Kokapena	@10.Trebetasunberriak ikastentzen dit	20,410	15641,595	,000	1	,999	-30636,553	30677,373
	@11.Sortzenaizkidan arazoak eraginkortasunez konpontzen laguntzen dit	20,410	16622,002	,000	1	,999	-32558,116	32598,936
	@12.Nire lanahobeto eta arduratsua gogaitzen laguntzen dit	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.
	@13.Nire komunikaziotrebetasunak hobetzen laguntzen dit	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.
	@14.Nire sentimenduak adierazten laguntzen dit	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.
	@15.Nire gatazkak konpontzen laguntzen dit	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.
	@16.Nire frustrazioa onartzen laguntzen dit	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.
	@17.Nire buru ahobeto ezagutzen laguntzen dit	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.
	@18.Beste batzuk hobeto ezagutzen laguntzen dit	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.
@19.Laguntza eskatzen laguntzen dit	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.	

Esteka-funtzioa: Logit.

a. Parametro hau zeroan dago ezarrita, erredundantea delako.

### Lerro paraleloen proba<sup>a</sup>

Eredua	Egiantz- logaritmoa -2	Khi karratua	ag	Esang.
Hipotesi nulua	,000			
Orokorra	,000 <sup>b</sup>	,000	0	.000

Hipotesi nulua adierazten du kokapen-parametroak (inklinazio-koefizienteak) berdinak direla erantzun-kategorien artean.

a. Esteka-funtzioa: Logit.

b. Log-egiantzaren balioa ia zero da. Baliteke erabateko bereizketa egotea datuetan. Egiantz maximoko estimaziorik ez dago.

### Oharrak

Aldagai dependenteak balio desberdin bakarra du. Balio horretarako probabilitate estimatua 1 izango da beti. Beraz, ez da beharrezkoa eredia doitzea.

### Kasuen prozesamenduaren laburpena

	N	Ehuneko marjinala
32.- Beste pertsona batzuei gomendatzen diet erakunde honetara erabiltzaile edo onuradun gisa zerbitzuak jasotzera joatea.	5	3 % 100,0
Baliozkoak		3 % 100,0
Galduak		467
Guztira		470

## 9. ERANSKINA

### Kasuen prozesamenduaren laburpena

		N	Ehuneko marjinala
30.- Nire bizi-kalitatea hobetzen laguntzen dit	1	30	% 6,4
	2	54	% 11,5
	3	104	% 22,1
	4	114	% 24,3
	5	168	% 35,7
Baliozkoak		470	% 100,0
Galduak		0	
Guztira		470	

### Ereduen doikuntza-informazioa

Eredua	Egiantz-logaritmoa -2	Khi karratua	ag	Esang.
Ebakidura soilik	632,166			
Finala	313,141	319,026	2	<,001

Esteka-funtzioa: Logit.

### Doikuntzaren egokitasuna

	Khi karratua	ag	Esang.
Pearson	284,250	94	<,001
Desbideraketa	169,295	94	<,001

Esteka-funtzioa: Logit.

### Pseudo R karratua

Cox eta Snell	,493
Nagelkerke	,520
McFadden	,231

Esteka-funtzioa: Logit.

**Parametro-estimazioak**

		Estimazioa	Errore-desb.	Wald	ag	Esang.	% 95eko konfiantzartea	
							Behemuga	Goi-muga
Atalasea	[@30.Nirebizikalitateahobetzenlaguntzendit = 1]	1,779	,316	31,623	1	<,001	1,159	2,399
	[@30.Nirebizikalitateahobetzenlaguntzendit = 2]	3,515	,325	117,124	1	<,001	2,879	4,152
	[@30.Nirebizikalitateahobetzenlaguntzendit = 3]	5,374	,380	199,726	1	<,001	4,629	6,119
	[@30.Nirebizikalitateahobetzenlaguntzendit = 4]	7,025	,434	262,003	1	<,001	6,175	7,876
Kokapena	@20.Nireideiaketairitziakdefendatzenlaguntzendit	,769	,105	53,607	1	<,001	,563	,975
	@21.Nirebizitzapertsonalariburu zkoerabakiakhartzenlaguntzendit	,890	,110	66,029	1	<,001	,676	1,105

Esteka-funtzioa: Logit.

**Lerro paraleloen proba<sup>a</sup>**

Eredua	Egiantz-logaritmoa -2	Khi karratua	ag	Esang.
Hipotesi nulua	313,141			
Orokorra	305,030	8,110	6	,230

Hipotesi nulua adierazten du kokapen-parametroak (inklinazio-koefizienteak) berdinak direla erantzun-kategorien artean.

a. Esteka-funtzioa: Logit.

## 10. ERANSKINA

### Kasuen prozesamenduaren laburpena

		N	Ehuneko marjinala
31.- Oro har, gustura	1	26	% 5,5
nago erakunde honetatik	2	37	% 7,9
jasotzen ditudan	3	112	% 23,8
zerbitzuekin.	4	120	% 25,5
	5	175	% 37,2
Baliozkoak		470	% 100,0
Galduak		0	
Guztira		470	

### Ereduen doikuntza-informazioa

Eredua	Egiantz-logaritmoa -2	Khi karratua	ag	Esang.
Ebakidura soilik	464,751			
Finala	286,503	178,248	2	<,001

Esteka-funtzioa: Logit.

### Doikuntzaren egokitasuna

	Khi karratua	ag	Esang.
Pearson	168,459	94	<,001
Desbideraketa	140,866	94	,001

Esteka-funtzioa: Logit.

### Pseudo R karratua

Cox eta Snell	,316
Nagelkerke	,335
McFadden	,134

Esteka-funtzioa: Logit.

### Parametro-estimazioak

		Estimazioa	Errore-desb.	Wald	ag	Esang.	% 95eko konfiantza-tartea	
							Behemuga	Goi-muga
Atalasea	[@31.Orohargusturanagoerakun dehonetatikjasotzenditudan = 1]	,402	,306	1,721	1	,190	-,199	1,002
	[@31.Orohargusturanagoerakun dehonetatikjasotzenditudan = 2]	1,553	,286	29,448	1	<,001	,992	2,113
	[@31.Orohargusturanagoerakun dehonetatikjasotzenditudan = 3]	3,276	,316	107,827	1	<,001	2,658	3,895
	[@31.Orohargusturanagoerakun dehonetatikjasotzenditudan = 4]	4,680	,352	177,265	1	<,001	3,991	5,369
Kokapena	@20.Nireideiaketairitziakdefendatzenlaguntzendit	,587	,101	33,502	1	<,001	,388	,786
	@21.Nirebizitzapertsonalariburuzkoerabakiakhartzenlaguntzendit	,518	,103	25,048	1	<,001	,315	,721

Esteka-funtzioa: Logit.

### Lerro paraleloen proba<sup>a</sup>

Eredua	Egiantz-logaritmoa -2	Khi karratua	ag	Esang.
Hipotesi nulua	286,503			
Orokorra	280,558	5,946	6	,429

Hipotesi nulua adierazten du kokapen-parametroak (inklinazio-koefizienteak) berdinak direla erantzun-kategorien artean.

a. Esteka-funtzioa: Logit.

## 11. ERANSKINA

32.- Beste pertsona	1	36	% 7,7
batzuei gomendatzen diet	2	36	% 7,7
erakunde honetara	3	94	% 20,0
erabiltzaile edo onuradun	4	112	% 23,8
gisa zerbitzuak jasotzera joatea.	5	192	% 40,9
Baliozkoak		470	% 100,0
Galduak		0	
Guztira		470	

### Ereduen doikuntza-informazioa

Eredua	Egiantz- logaritmoa -2	Khi karratua	ag	Esang.
Ebakidura soilik	435,702			
Finala	286,183	149,519	2	<,001

Esteka-funtzioa: Logit.

### Doikuntzaren egokitasuna

	Khi karratua	ag	Esang.
Pearson	146,310	94	<,001
Desbideraketa	126,350	94	,015

Esteka-funtzioa: Logit.

### Pseudo R karratua

Cox eta Snell	,272
Nagelkerke	,289
McFadden	,112

Esteka-funtzioa: Logit.



Parametro-estimazioak		Estimazioa	Errore-desb.	Wald	a g	Esan g.	% 95eko konfiantza-tartea	
							Behemuga	Goi-muga
Atalasea	[@32.Bestebatzueigomendatzendie terakundehonetarajoatea = 1]	,523	,293	3,186	1	,074	-,051	1,097
	[@32.Bestebatzueigomendatzendie terakundehonetarajoatea = 2]	1,442	,283	25,930	1	<,001	,887	1,997
	[@32.Bestebatzueigomendatzendie terakundehonetarajoatea = 3]	2,806	,303	85,531	1	<,001	2,211	3,401
	[@32.Bestebatzueigomendatzendie terakundehonetarajoatea = 4]	4,058	,333	148,585	1	<,001	3,405	4,710
Kokapena	@20.Nireideiaketairitziakdefendatzenlaguntzendit	,499	,100	24,794	1	<,001	,302	,695
	@21.Nirebizitzapertsonalariburuzkoerabakiakhartzenlaguntzendit	,495	,103	23,094	1	<,001	,293	,696

Esteka-funtzioa: Logit.

#### Lerro paraleloen proba<sup>a</sup>

Eredua	Egiantz-logaritmoa -2	Khi karratua	ag	Esang.
Hipotesi nulua	286,183			
Orokorra	283,427	2,757	6	,839

Hipotesi nulua adierazten du kokapen-parametroak (inklinazio-koefizienteak) berdinak direla erantzun-kategorien artean.

a. Esteka-funtzioa: Logit.

## 12. ERANSKINA

### Kasuen prozesamenduaren laburpena

		N	Ehuneko marjinala
30.- Nire bizi-kalitatea	1	30	% 6,4
hobetzen laguntzen dit	2	54	% 11,5
	3	104	% 22,1
	4	114	% 24,3
	5	168	% 35,7
	Baliozkoak		470
Galduak		0	
Guztira		470	

### Ereduen doikuntza-informazioa

Eredua	Egiantz- logaritmoa -2	Khi karratua	ag	Esang.
Ebakidura soilik	1114,819			
Finala	801,201	313,618	4	<,001

Esteka-funtzioa: Logit.

### Doikuntzaren egokitasuna

	Khi karratua	ag	Esang.
Pearson	999,001	780	<,001
Desbideraketa	656,769	780	,999

Esteka-funtzioa: Logit.

### Pseudo R karratua

Cox eta Snell	,487
Nagelkerke	,514
McFadden	,227

Esteka-funtzioa: Logit.

Parametro-estimazioak		Estimazioa	Errore-desb.	Wald	ag	Esang.	% 95eko konfiantzartea	
							Behe-muga	Goi-muga
Atalasea	[@30.Nirebizikalitateahobetzen laguntzendit = 1]	1,648	,311	28,126	1	<,001	1,039	2,256
	[@30.Nirebizikalitateahobetzen laguntzendit = 2]	3,295	,316	108,617	1	<,001	2,675	3,914
	[@30.Nirebizikalitateahobetzen laguntzendit = 3]	5,109	,365	195,551	1	<,001	4,393	5,825
	[@30.Nirebizikalitateahobetzen laguntzendit = 4]	6,728	,419	257,944	1	<,001	5,907	7,549
Kokapena	@22.Nirekomunitateedoauzoko elkarteedokulturajardueraberrietan	,727	,096	57,143	1	<,001	,538	,915
	@23.Nirefamiliarenbabesajasotzenlaguntzendit	,253	,088	8,299	1	,004	,081	,425
	@24.Lagunghiagoizatenlaguntzendit	,102	,090	1,272	1	,259	-,075	,278
	@25.Besteekniezgaitzestenedodiskriminatzenlaguntzendit	,583	,097	36,408	1	<,001	,393	,772

Esteka-funtzioa: Logit.

#### Lerro paraleloen proba<sup>a</sup>

Eredua	Egiantz-logaritmoa -2	Khi karratua	ag	Esang.
Hipotesi nulua	801,201			
Orokorra	769,027	32,174	12	,001

Hipotesi nulua adierazten du kokapen-parametroak (inklinazio-koefizienteak) berdinak direla erantzun-kategorien artean.

a. Esteka-funtzioa: Logit.

### Kasuen prozesamenduaren laburpena

		N	Ehuneko marjinala
31.- Oro har, gustura nago	1	26	% 5,5
erakunde honetatik jasotzen	2	37	% 7,9
ditudan zerbitzuekin.	3	112	% 23,8
	4	120	% 25,5
	5	175	% 37,2
Baliozkoak		470	% 100,0
Galduak		0	
Guztira		470	

### Ereduen doikuntza-informazioa

Eredua	Egiantz- logaritmoa -2	Khi karratua	ag	Esang.
Ebakidura soilik	970,074			
Finala	836,930	133,144	4	<,001

Esteka-funtzioa: Logit.

### Doikuntzaren egokitasuna

	Khi karratua	ag	Esang.
Pearson	844,405	780	,054
Desbideraketa	679,830	780	,996

Esteka-funtzioa: Logit.

### Pseudo R karratua

Cox eta Snell	,247
Nagelkerke	,262
McFadden	,100

Esteka-funtzioa: Logit.

Parametro-estimazioak	Estimazioa	Errore-desb.	Wald	ag	Esang.	% 95eko konfiantzartea		
						Behemuga	Goi-muga	
Atalasea	[@31.Orohargusturanagoerak undehonetatikjasotzenditudan = 1]	-,219	,301	,527	1	,468	-,809	,372
	[@31.Orohargusturanagoerak undehonetatikjasotzenditudan = 2]	,862	,275	9,816	1	,002	,323	1,402
	[@31.Orohargusturanagoerak undehonetatikjasotzenditudan = 3]	2,455	,292	70,866	1	<,001	1,883	3,026
	[@31.Orohargusturanagoerak undehonetatikjasotzenditudan = 4]	3,755	,320	137,423	1	<,001	3,128	4,383
Kokapena	@22.Nirekomunitateedoauzo koelkarteedokulturajardueraberrietan	,278	,090	9,532	1	,002	,102	,455
	@23.Nirefamiliarenbabesajasotzenlaguntzendit	,196	,085	5,243	1	,022	,028	,363
	@24.Lagungehiagoizatenlaguntzendit	-,074	,089	,693	1	,405	-,247	,100
	@25.Besteekniezgaitzestenedodiskriminatzenlaguntzendit	,512	,094	29,524	1	<,001	,327	,697

Esteka-funtzioa: Logit.

#### Lerro paraleloen proba<sup>a</sup>

Eredua	Egiantz-logaritmoa -2	Khi karratua	ag	Esang.
Hipotesi nulua	836,930			
Orokorra	811,355 <sup>b</sup>	25,576 <sup>c</sup>	12	,012

Hipotesi nulua adierazten du kokapen-parametroak (inklinazio-koefizienteak) berdinak direla erantzun-kategorien artean.

a. Esteka-funtzioa: Logit.

b. Log-egiantzaren balioa ezin da gehiago handitu urratsen arabera azpibanaketa-kopuru maximotik gora.

c. Khi karratuaren estatistikoa kalkulatzeko, eredu orokorraren azken iterazioaren log-egiantzaren balioa hartzen da oinarritzat. Probaren baliozkotasuna zalantzarikoa da.

### Kasuen prozesamenduaren laburpena

		N	Ehuneko marjinala
32.- Beste pertsona batzuei gomendatzen diet erakunde honetara erabiltzaile edo onuradun gisa zerbitzuak jasotzera joatea.	1	36	% 7,7
	2	36	% 7,7
	3	94	% 20,0
	4	112	% 23,8
	5	192	% 40,9
Baliozkoak		470	% 100,0
Galduak		0	
Guztira		470	

### Ereduen doikuntza-informazioa

Eredua	Egiantz- logaritmoa -2	Khi karratua	ag	Esang.
Ebakidura soilik	958,146			
Finala	837,082	121,064	4	<,001

Esteka-funtzioa: Logit.

### Doikuntzaren egokitasuna

	Khi karratua	ag	Esang.
Pearson	790,659	780	,388
Desbideraketa	669,896	780	,998

Esteka-funtzioa: Logit.

### Pseudo R karratua

Cox eta Snell	,227
Nagelkerke	,241
McFadden	,091

Esteka-funtzioa: Logit.

Parametro-estimazioak		Estimazioa	Errore-desb.	Wald	ag	Esang.	% 95eko konfiantza-tartea	
							Behemuga	Goi-muga
Atalasea	[@32.Bestebatzueigomendatz endieterakundehonetarajoatea = 1]	,068	,288	,056	1	,813	-,497	,633
	[@32.Bestebatzueigomendatz endieterakundehonetarajoatea = 2]	,965	,275	12,342	1	<,001	,426	1,503
	[@32.Bestebatzueigomendatz endieterakundehonetarajoatea = 3]	2,271	,288	62,220	1	<,001	1,707	2,835
	[@32.Bestebatzueigomendatz endieterakundehonetarajoatea = 4]	3,447	,313	121,621	1	<,001	2,834	4,059
Kokapena	@22.Nirekomunitateedoauzok oelkarteedokulturajardueraber rietan	,213	,090	5,611	1	,018	,037	,389
	@23.Nirefamiliarenbabesajasozenlaguntzendit	,258	,086	9,073	1	,003	,090	,426
	@24.Lagungehiagoizatzenlaguntzendit	-,055	,088	,382	1	,536	-,228	,119
	@25.Besteekniezgaitzestened odiskriminatzenlaguntzendit	,463	,094	24,478	1	<,001	,280	,647

Esteka-funtzioa: Logit.

#### Lerro paraleloen proba<sup>a</sup>

Eredua	Egiantz-logaritmoa -2	Khi karratua	ag	Esang.
Hipotesi nulua	837,082			
Orokorra	814,764	22,318	12	,034

Hipotesi nulua adierazten du kokapen-parametroak (inklinazio-koefizienteak) berdinak direla erantzun-kategorien artean.

a. Esteka-funtzioa: Logit.

### 13. ERANSKINA

#### Kasuen prozesamenduaren laburpena

		N	Ehuneko marjinala
30.- Nire bizi-kalitatea hobetzen laguntzen dit	1	30	% 6,4
	2	54	% 11,5
	3	104	% 22,1
	4	114	% 24,3
	5	168	% 35,7
Baliozkoak		470	% 100,0
Galduak		0	
Guztira		470	

#### Ereduen doikuntza-informazioa

Eredua	Egiantz- logaritmoa -2	Khi karratua	ag	Esang.
Ebakidura soilik	1086,718			
Finala	703,049	383,669	4	<,001

Esteka-funtzioa: Logit.

#### Doikuntzaren egokitasuna

	Khi karratu a	ag	Esang.
Pearson	1240,3 92	616	<,001
Desbideraketa	568,82 5	616	,913

Esteka-funtzioa: Logit.

#### Pseudo R karratua

Cox eta Snell	,558
Nagelkerke	,589
McFadden	,278

Esteka-funtzioa: Logit.



Parametro-estimazioak		Estimazioa	Errore-desb.	Wald	ag	Esang.	% 95eko konfiantza-tartea	
							Behemuga	Goi-muga
Atalasea	[@30.Nirebizikalitateahobetz enlaguntzendit = 1]	2,628	,345	57,916	1	<,001	1,951	3,304
	[@30.Nirebizikalitateahobetz enlaguntzendit = 2]	4,454	,366	148,104	1	<,001	3,737	5,172
	[@30.Nirebizikalitateahobetz enlaguntzendit = 3]	6,500	,431	227,948	1	<,001	5,656	7,344
	[@30.Nirebizikalitateahobetz enlaguntzendit = 4]	8,346	,496	282,873	1	<,001	7,374	9,319
Kokapena	@26.Nireeskubideakedozerbitzupublikoenprestazioakezagutzenetaerreklamutzen	,402	,117	11,902	1	<,001	,174	,631
	@27.Nirepremiaketairitziakgizartearenaurreanadieraztenlaguntzendit	,256	,116	4,857	1	,028	,028	,484
	@28.Errespetuztratatanazatenlaguntzendit	,888	,118	56,254	1	<,001	,656	1,120
	@29.Esplotazioindarkeriaedoabusuegoerenaurkababestennau	,437	,105	17,226	1	<,001	,231	,644

Esteka-funtzioa: Logit.

#### Lerro paraleloen proba<sup>a</sup>

Eredua	Egiantz-logaritmoa -2	Khi karratua	ag	Esang.
Hipotesi nulua	703,049			
Orokorra	692,928	10,121	12	,605

Hipotesi nulua adierazten du kokapen-parametroak (inklinazio-koefizienteak) berdinak direla erantzun-kategorien artean.

a. Esteka-funtzioa: Logit.

## 14. ERANSKINA

### Kasuen prozesamenduaren laburpena

		N	Ehuneko marjinala
31- Oro har, gustura nago erakunde honetatik jasotzen ditudan zerbitzuekin.	1	26	% 5,5
	2	37	% 7,9
	3	112	% 23,8
	4	120	% 25,5
	5	175	% 37,2
Baliozkoak		470	% 100,0
Galduak		0	
Guztira		470	

### Ereduen doikuntza-informazioa

Eredua	Egiantz- logaritmoa -2	Khi karratua	ag	Esang.
Ebakidura soilik	885,883			
Finala	705,197	180,686	4	<,001

Esteka-funtzioa: Logit.

### Doikuntzaren egokitasuna

	Khi karratua	ag	Esang.
Pearson	749,500	616	<,001
Desbideraketa	558,047	616	,954

Esteka-funtzioa: Logit.

### Pseudo R karratua

Cox eta Snell	,319
Nagelkerke	,339
McFadden	,136

Esteka-funtzioa: Logit.

**Parametro-estimazioak**

		Estimazioa	Errore-desb.	Wald	a	g	Esa.	% 95eko konfiantza-tartea	
								Behemuga	Goi-muga
Atalasea	[@31.Orohargusturanagoerakundehon etatikjasotzenditudan = 1]	,631	,318	3,936	1	,047	,008	1,254	
	[@31.Orohargusturanagoerakundehon etatikjasotzenditudan = 2]	1,798	,301	35,586	1	<,001	1,207	2,389	
	[@31.Orohargusturanagoerakundehon etatikjasotzenditudan = 3]	3,511	,332	111,993	1	<,001	2,861	4,161	
	[@31.Orohargusturanagoerakundehon etatikjasotzenditudan = 4]	4,911	,368	178,556	1	<,001	4,191	5,632	
Kokapena	@26.Nireeskubideakedozerbitzupublikoenprestazioakezagutzenetaerreklamaten	,295	,113	6,854	1	,009	,074	,517	
	@27.Nire premiaketairitziakgizartearenaurreanadieraztenlaguntzendit	,088	,113	,607	1	,436	-,133	,308	
	@28.Errespetuztratatanuzatenlaguntzendit	,424	,111	14,727	1	<,001	,208	,641	
	@29.Esplotazioindarkeriaedoabusuegorenaurkababestennau	,353	,102	11,958	1	<,001	,153	,554	

Esteka-funtzioa: Logit.

**Lerro paraleloen proba<sup>a</sup>**

Eredua	Egiantz-logaritmoa -2	Khi karratua	ag	Esang.
Hipotesi nulua	705,197			
Orokorra	694,008 <sup>b</sup>	11,189 <sup>c</sup>	12	,513

Hipotesi nulua adierazten du kokapen-parametroak (inklinazio-koefizienteak) berdinak direla erantzun-kategorien artean.

a. Esteka-funtzioa: Logit.

b. Log-egiantzaren balioa ezin da gehiago handitu urratsen arabera azpibanaketa-kopuru maximotik gora.

c. Khi karratuaren estatistikoa kalkulatzeko, eredu orokorraren azken iterazioaren log-egiantzaren balioa hartzen da oinarritzat. Probaren baliozkotasuna zalantzezkoa da.

## 15. ERANSKINA

---

### Kasuen prozesamenduaren laburpena

		N	Ehuneko marjinala
32.- Beste pertsona	1	36	% 7,7
batzuei gomendatzen diet	2	36	% 7,7
erakunde honetara	3	94	% 20,0
erabiltzaile edo onuradun	4	112	% 23,8
gisa zerbitzuak jasotzera joatea.	5	192	% 40,9
Baliozkoak		470	% 100,0
Galduak		0	
Guztira		470	

### Ereduen doikuntza-informazioa

Eredua	Egiantz-logaritmoa -2	Khi karratua	ag	Esang.
Ebakidura soilik	877,239			
Finala	715,261	161,979	4	<,001

Esteka-funtzioa: Logit.

### Doikuntzaren egokitasuna

	Khi karratua	ag	Esang.
Pearson	690,289	616	,020
Desbideraketa	555,390	616	,961

Esteka-funtzioa: Logit.

### Pseudo R karratua

Cox eta Snell	,292
Nagelkerke	,309
McFadden	,121

Esteka-funtzioa: Logit.

Parametro-estimazioak		Estimazioa	Error e-desb.	Wald	a	Esang.	% 95eko konfiantza-tartea	
							Behemuga	Goi-muga
Atalasea	[@32.Bestebatzueigomendatzendieter akundehonetarajoatea = 1]	,863	,306	7,936	1	,005	,263	1,463
	[@32.Bestebatzueigomendatzendieter akundehonetarajoatea = 2]	1,829	,301	37,012	1	<,001	1,240	2,419
	[@32.Bestebatzueigomendatzendieter akundehonetarajoatea = 3]	3,223	,324	98,646	1	<,001	2,587	3,859
	[@32.Bestebatzueigomendatzendieter akundehonetarajoatea = 4]	4,474	,355	159,156	1	<,001	3,779	5,170
Kokapena	@26.Nireeskubideakedozerbitzupublikoenprestazioakezagutzenetaerreklamutzen	,387	,113	11,672	1	<,001	,165	,608
	@27.Nire premiaketairitziakgizartearenaurreanadieraztenlaguntzendit	-,060	,113	,285	1	,594	-,282	,162
	@28.Errespetuztratatanazatenlaguntzendit	,350	,110	10,116	1	,001	,134	,566
	@29.Esplotazioindarkeriaedoabusuegierenaurkababestennau	,412	,102	16,229	1	<,001	,212	,613

Esteka-funtzioa: Logit.

#### Lerro paraleloen proba<sup>a</sup>

Eredua	Egiantz-logaritmoa -2	Khi karratua	ag	Esang.
Hipotesi nulua	715,261			
Orokorra	695,046 <sup>b</sup>	20,215 <sup>c</sup>	12	,063

Hipotesi nulua adierazten du kokapen-parametroak (inklinazio-koefizienteak) berdinak direla erantzun-kategorien artean.

a. Esteka-funtzioa: Logit.

b. Log-egiantzaren balioa ezin da gehiago handitu urratsen arabera azpibanaketa-kopuru maximotik gora.

c. Khi karratuaren estatistikoa kalkulatzeko, eredu orokorraren azken iterazioaren log-egiantzaren balioa hartzen da oinarritzat. Probaren baliozkotasuna zalantzarikoa da.