UDAL KIROL INSTALAZIOEN ERABILTZAILEEN GOGOBETETZE-GALDETEGIAREN ANALISI-TXOSTENA

INFORME DE ANÁLISIS DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS DE LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES

Ermua, 2024ko abenduaren 28an | 28 de diciembre de 2024.

ermua kirolak

1. SARRERA | INTRODUCCIÓN

Txosten honek Ermuko Udaleko Kirol Unitateak (aurrerantzean, Ermua Kirolak) kudeatzen dituen udal kirol instalazioetako abonatuei egindako galdeketaren emaitzak aztertzen ditu, erabiltzaile hauek Unitate honek eskaintzen dizkien zerbitzuekin duten asebetetzea neurtzeko.

El presente informe analiza los resultados del cuestionario realizado a las personas abonadas de las instalaciones deportivas municipales gestionadas por la Unidad de Deportes del Ayuntamiento de Ermua (en adelante, Ermua Kirolak), con el objeto de medir la satisfacción de estas personas con respecto a los servicios que les ofrece esta Unidad.

Galderak galdetegi berdinetan egin dira, forma eta funts berekoak, Ermua Kirolak-eko abonatu guztientzat, eta galdetegiak paperean osatzeko aukera egon da, gero M. A. Blanco Udal Kiroldegiko harreran jarritako hautestontzi batean uzteko, edo modu birtualean, esteka honen bidez Microsoft Forms-en egindako galdetegi batean.

Las preguntas se han realizado en cuestionarios iguales en forma y fondo para todas las personas abonadas de Ermua Kirolak, con opción a completar los cuestionarios en papel para posteriormente depositarlo en una urna habilitada en la recepción del Polideportivo Municipal M. A. Blanco o de manera virtual en un cuestionario elaborado en Microsoft Forms a través de este enlace.

Ermua Kirolak-eko teknikariek egin dute galdetegia, ATHLON SINTAGMIA, S.L. kirol zerbitzuen enpresa emakidadunaren zuzendaritzak eta koordinazioak egindako ekarpenetatik abiatuta.

El cuestionario realizado ha sido elaborado por el personal técnico de Ermua Kirolak a partir de las aportaciones realizadas por la Dirección y coordinación de la empresa concesionaria de los servicios deportivos, ATHLON SINTAGMIA, S.L.

Galdetegi hau egokia da udal kirol instalazioetako abonatuen benetako gogobetetasuna zehazteko. Galdetegia 1. ERANSKINEAN dago.

Este cuestionario resulta apropiado para determinar la satisfacción real de las personas abonadas de las instalaciones deportivas municipales. Dicho cuestionario se adjunta en el ANEXO 1.

2. METODOLOGIA | METODOLOGÍA

Erabilitako metodologia galdetegi bat egitea izan da, abonatuek kirol zerbitzuari buruz oro har duten iritzia jasotzeko diseinatu dena.

Galdetegiak paperean banatu ziren, eta borondatez eta modu anonimoan bete ziren. Ez da ausazkotasun-irizpiderik egon pertsonak hautatzean.

Galdetegia birtualki osatzeko aukera eman da. Horretarako, galdetegiaren erreplika bat sortu da Microsoft Forms-en.

10 itemeko galdetegi itxi bat da, inkestatutako pertsonaren profila ezagutzeko 2 atalez eta 3 atal irekiz gain.

10 itemetan, abonatuak honako informazio hau eman behar du:

1. Izena emateko prozeduraren erraztasuna.
2. Zerbitzu- eta jarduera-eskaintzaren aniztasuna eta erakarpen-maila.
3. Kirol instalazioen nahikotasuna eta egokitasuna.
4. Instalazioen irekiera orduaren egokitasuna.
5. Zerbitzuko langileen arreta maila.
6. Espazioen garbitasuna.
7. Instalazioen mantentze-maila.
8. Komunikazioen eta informazioaren baliozkotasuna eta egokitasuna.

La metodología utilizada ha sido la realización de un cuestionario, que ha sido diseñado para recoger la opinión de las personas abonadas sobre el servicio deportivo en general.

Se distribuyeron cuestionarios en papel que fueron rellenados de forma voluntaria y anónima, sin que haya existido criterio alguno de aleatoriedad en la selección de las personas.

Se ha posibilitada la opción de completar el cuestionario de manera virtual. Para ello, se ha generado una réplica del cuestionario en Microsoft Forms.

Se trata de un cuestionario cerrado de 10 ítems, además de 2 apartados de conocimiento del perfil de la persona encuestada y 3 apartados abiertos.

Los 10 ítems están destinados a indicar la siguiente información por parte de la persona abonada:

1. Sencillez del procedimiento de inscripción.
2. Variedad y grado de atracción de la oferta de servicios y actividades.
3. Suficiencia y adecuación de las instalaciones deportivas.
4. Adecuación del horario de apertura de las instalaciones.
5. Corrección de la atención del personal del servicio.
6. Limpieza de los espacios.
7. Mantenimiento de las instalaciones.
8. Validez y adecuación de las comunicaciones y la información.

9. Abonuaren prezioa.

10. Zerbitzuaren balorazio orokorra.

Zenbakizko erantzuneko itemetarako, 0-10 erantzun-eskala erabiltzen da, eta, hala, aurkeztutako enuntziatu bakoitzarekin puntuazioa adierazten da.

Galdeketak 2024ko abenduaren 11tik 22ra bitartean egin dira.

Galdetegia bete duten abonatuak 12 urtetik gorakoak dira eta 2024ko abenduan Ermua Kirolak abonua kontratatua dute:

9. Precio del abono.

10. Valoración general del servicio.

Para los ítems de respuesta numérica se utiliza la escala de respuesta 0-10 indicando de esta forma su puntuación con cada uno de los enunciados presentados.

Los cuestionarios se han realizado entre el 11 y el 22 de diciembre de 2024.

Las personas abonadas que han cumplimentado el cuestionario son mayores de 12 años y tienen contratado el abono de Ermua Kirolak durante el mes de diciembre de 2024:

ADINA	EMAKUMEAK MUJERES	GIZONAK HOMBRES	EZ BITARRAK NO BINARIAS	OROTARA TOTAL	%
0-5	87	105	1	193	3.38%
6-11	290	512	0	802	14.04%
12-17	313	510	0	823	14.40%
18-24	252	340	0	592	10.36%
25-34	221	272	1	494	8.65%
35-44	402	373	0	775	13.56%
45-54	575	607	0	1.182	20.69%
55-64	227	272	0	499	8.73%
65-74	126	123	0	249	4.36%
75-84	44	46	0	90	1.58%
85+	6	9	0	15	0.26%
OROTARA GUZTIRA	**2.543**	**3.169**	**2**	**5.714**	

1. taula. 2024ko abenduan alta egoeran zeuden abonatuak.
Tabla 1. Número de personas abonadas a diciembre de 2024.

Abenduan 12 urtetik gorako 4.719 abonatuetatik 276 abonatuk bete dute galdetegia, kanalaren arabera honela banatuta:

- 276 abonatuk on-line bete dute galdera-sorta.
- Inork ez du paperean bete.

De un total de 4.719 personas abonadas mayores de 12 años en diciembre, 276 personas han rellenado el cuestionario, distribuidas según canal de la siguiente manera:

- 276 personas han cumplimentado el cuestionario on-line.
- Ninguna persona lo ha hecho en papel.

Ondorioz, baliozko eta, beraz, aztertutako galdesorten kopuru osoa 276 da, hau da, abenduan 12 urtetik gorako abonatuen kopuruaren %5,84.

En consecuencia, el número total de cuestionarios válidos y, por consiguiente, analizados, es la totalidad de los 276, es decir, un 5,84% del número de personas abonadas mayores de 12 años en diciembre.

3. GALDEKETAREN EMAITZAK | RESULTADOS DEL CUESTIONARIO

3.1. Azterketa kualitatiboa | Análisis cualitativo

Sarrerako datu gisa, baliozko galdetegien %95 gaztelaniaz bete dira eta gainerako %5 euskaraz. Datu hau item ireki kualitatiboen erantzun gisa erabilitako hizkuntzaren arabera baloratu da.

Erantzun kualitatiboko gai edo galderek 2 alderdi orokor dituzte:

A. Profil pertsonala (1. eta 2. itemak)
B. Zerbitzuaren alderdi positiboak eta negatiboak (14. eta 15. itemak).

A. Profil pertsonala eta jarduera (1, 2, 3, 4 eta 5. itemak)

Galdeketari erantzun dion pertsonaren profilak ezaugarri hauek ditu:

"46 eta 55 urte bitarteko emakumea".

Jarraian, 1. eta 2. erantzun ez-numerikoko itemetan lortutako erantzunak zehazten dira.

Como dato introductorio, el 95% de los cuestionarios válidos han sido cumplimentados en castellano y el restante 5% en euskara. Este dato ha sido valorado en base al idioma utilizado como respuesta a los ítems abiertos de carácter cualitativo.

Las cuestiones o preguntas de respuesta cualitativa giran en torno a 2 aspectos generales:

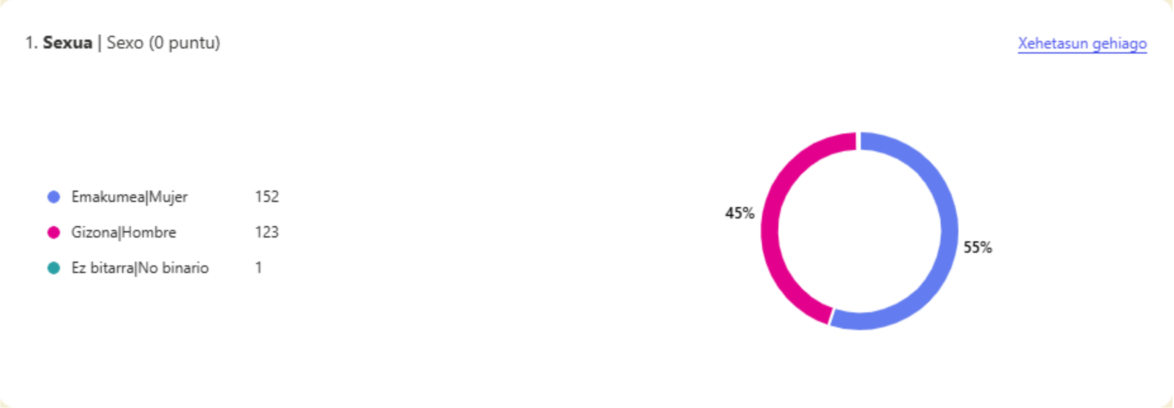
A. Perfil personal (ítems 1 y 2)
B. Aspectos positivos y negativos a destacar del servicio (ítems 14 y 15).

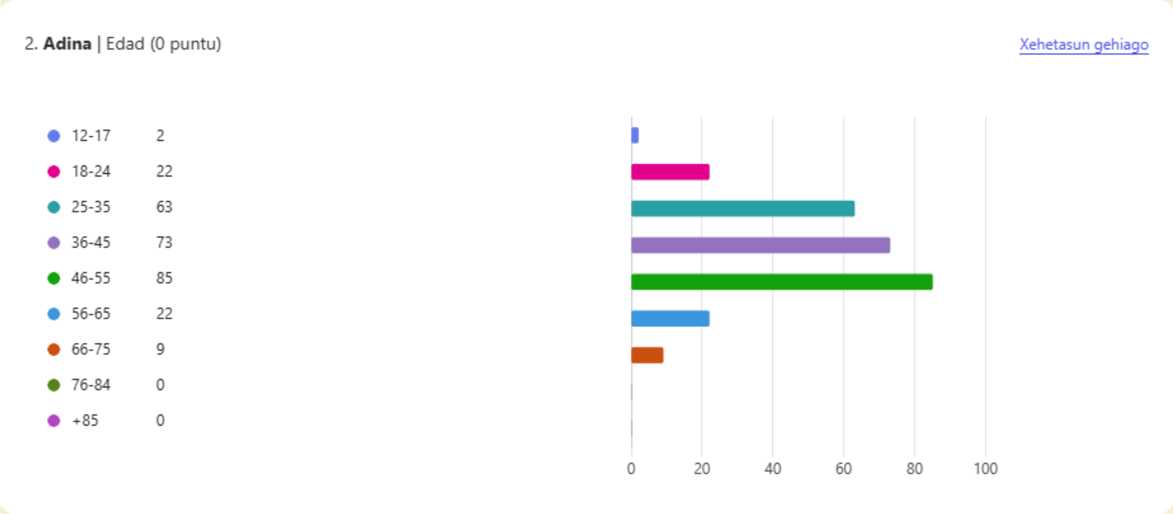
A. Perfil personal (ítems 1 y 2)

El perfil de la persona que mayoritariamente ha respondido al cuestionario responde a las siguientes características:

"Mujer, entre 46 y 55 años".

A continuación, se detallan las respuestas obtenidas en los ítems de respuesta no numérica 1 y 2.





B. Zerbitzuaren alderdi positiboak eta negatiboak (14. eta 15. itemak).

Jasotako zerbitzuari dagokionez, alderdi positibo hauek nabarmentzen dira:

a) Langileak: harrerako langileen eta jarduerak ematen dituzten begiraleen arreta bikaina, profesionaltasuna eta hurbiltasuna,

b) Instalazioak: kanpoko igerilekua, rokodromoa, atletismoko modulu estalia, igerileku-spa, instalazioen garbiketa eta egoera ona, hurbiltasuna, aldagelak.

B. Aspectos positivos y negativos a destacar del servicio (ítems 14 y 15).

Los aspectos positivos que se destacan en relación con el servicio recibido son los siguientes:

a) Personal: excelente atención del personal de recepción y del personal monitor que imparte las actividades, profesionalidad y cercanía,

b) Instalaciones: piscina exterior, rocódromo, módulo cubierto de atletismo, piscina-spa, limpieza y buen estado de las instalaciones, la cercanía, los vestuarios.

c) Zerbitzua: zerbitzurako sarbidea unibertsala da, eskaintzaren zabaltasuna, premium jardueren eskaintza.

Aldiz, hobetu beharreko alderdiei edo zuzenean negatibotzat jo direnei dagokienez, honako hauek identifikatu dira:

a) Instalazioak: Oinarrizko gimnasioko ekipamendua handitu eta hobetzea, Betiondoko pertsona federatuen gimnasioko ekipamendua hobetzea, igerilekuko espazio murriztua arratsaldeko eskola igeriketako ikastaroekin lehiatzen direnean, aldagelak eta Aritzmendi Frontoiko dutxak, crosstrain espazioa hobetzea.

b) Zerbitzua: Aplikazioaren funtzionamendu erratikoa, egingo diren berritasunak eta jarduerak hobeto jakinaraztea, nerabeentzako eskaintza hobetzea, premium jarduera batzuk erreserbatzeko zailtasuna, pilates eta yoga bezalako jardueretarako espazioak hobetzea.

c) Ordutegia: Asteburuko ordutegia luzatzea arratsaldez, astegunetan 7:00etara aurreratzea irekiera ordutegia, fitness gimnasioaren ordutegia instalazioa irekita dagoen ordutegira zabaltzea.

d) Prezioa: Abonuaren eta ikastaroen prezioa merkatzea.

c) Servicio: el acceso al servicio es universal, la amplitud de la oferta, la oferta de actividades premium.

En cambio, en relación con los aspectos a mejorar o que directamente han sido identificados como negativos, se identifican los siguientes:

a) Instalaciones: Ampliar y mejorar el equipamiento del gimnasio básico, mejorar el equipamiento del gimnasio de personas federadas de Betiondo, espacio reducido en piscina cuando concurren con los cursos de natación escolar de la tarde, vestuarios y duchas del Frontón Aritzmendi, mejorar el espacio crosstrain.

b) Servicio: Funcionamiento errático de la APP, mayor comunicación de las novedades y actuaciones que se vayan a realizar, mejorar la oferta para las personas adolescentes, dificultad para reservas ciertas actividades premium, mejorar los espacios para actividades como pilates y yoga.

c) Horario: Ampliar horario de fin de semana por las tardes, adelantar el horario de apertura a las 7:00 horas lo días laborables, ampliar el horario del gimnasio fitness al de apertura de la instalación.

d) Precio: Abaratar el precio del abono y de los cursos.

3.2. Azterketa kuantitatiboa | Análisis cuantitativo

Galdetegian erantzun itxiko galdera edo galderak bi alderdi orokor hauen ingurukoak dira:

A. Emandako zerbitzuaren balorazioa (3. itemetik 12.era).
B. Zerbitzua inguru hurbilari gomendatzea (13. itema).

Las cuestiones o preguntas planteadas de respuesta cerrada en el cuestionario giran en torno a dos aspectos generales:

A. Valoración del servicio prestado (ítems 3 a 12).
B. Recomendación del servicio al entorno cercano (ítem 13).

A. Emandako zerbitzuaren balorazioa (3. itemetik 12.era).

A. Valoración del servicio prestado (ítems 3 a 12).

ÍTEM	Kalifika itzazu parametro hauek 0tik 10era bitarteko balioekin Califique los siguientes parámetros con valores de 0 a 10	2024
3	**Izena emateko prozedura erraza iruditu zait** El procedimiento de inscripción me ha resultado sencillo	8,18
4	**Zerbitzu eta jardueren eskaintza erakargarria eta askotarikoa da** La oferta de servicios y actividades es atractiva y variada	7,06
5	**Kirol instalazioak nahikoak eta egokiak dira** Las instalaciones deportivas son suficientes y adecuadas	6,24
6	**Instalazioen irekiera ordutegia egokia da** El horario de apertura de las instalaciones es el adecuado	6,62
7	**Zerbitzuko langileen arreta zuzena da** La atención del personal del servicio es correcta	7,92
8	**Erabiltzen ditudan eremuak garbi aurkitzen ditut** Encuentro limpios los espacios que utilizo	7,76
9	**Instalazioen mantentze-lanak egokiak eta zuzenak dira** El mantenimiento de las instalaciones es apropiado y correcto	7,14
10	**Jasotzen ditudan komunikazioak eta informazioa baliozkoak eta egokiak dira** Las comunicaciones y la información que recibo son válidas y apropiadas.	7,29
11	**Abonuaren prezioa egokia iruditzen zait** El precio del abono me parece adecuado	5,70
12	**Zerbitzuaren balorazio orokorra** Valoración general del servicio	6,95

2. taula. 12. itema, “Zerbitzuaren balorazio orokorra”, berariazko galdera da galdera-sortaren barruan
Tabla 2. El ítem 12 “Valoración general del servicio” se trata de una pregunta específica dentro del cuestionario.

B. Zerbitzua inguru hurbilari gomendatzea (13. itema).

B. Recomendación del servicio al entorno cercano (ítem 13).

ÍTEM	Jarduera hau lagun bati gomendatuko nioke? ¿Recomendaría esta actividad a una amistad?	BAI SI	EZ NO
13	**Ermua Kirolak lagun bati gomendatuko zenioke?** ¿Recomendaría Ermua Kirolak a una amistad?	235 %85	41 %15

3.3. Datu garrantzitsuak | Datos Relevantes

Gehien baloratutako alderdi kuantitatiboak (beheranzko ordenan) hauek izan dira:

Los aspectos cuantitativos mejor valorados (en orden descendente) han sido los siguientes:

ÍTEM	Kalifika itzazu parametro hauek 0tik 10era bitarteko balioekin Califique los siguientes parámetros con valores de 0 a 10	2024
3	**Izena emateko prozedura erraza iruditu zait** El procedimiento de inscripción me ha resultado sencillo	8,18
7	**Zerbitzuko langileen arreta zuzena da** La atención del personal del servicio es correcta	7,92
8	**Erabiltzen ditudan eremuak garbi aurkitzen ditut** Encuentro limpios los espacios que utilizo	7,76

Balorazio txarrena jaso duten alderdi kuantitatiboak (goranzko ordenan) hauek izan dira:

Los aspectos cuantitativos peor valorados (en orden ascedente) han sido los siguientes:

ÍTEM	Kalifika itzazu parametro hauek 0tik 10era bitarteko balioekin Califique los siguientes parámetros con valores de 0 a 10	2024
11	**Abonuaren prezioa egokia iruditzen zait** El precio del abono me parece adecuado	5,70
5	**Kirol instalazioak nahikoak eta egokiak dira** Las instalaciones deportivas son suficientes y adecuadas	6,24
6	**Instalazioen irekiera ordutegia egokia da** El horario de apertura de las instalaciones es el adecuado	6,62

Abonatu bakoitzeko batazbesteko balorazioak hauek izan dira:

Las valoraciones medias por persona usuaria abonada han sido las siguientes:

- Ermua Kirolakek emandako zerbitzuek **7,09** puntu lortu dituzte, batazbeste.

- Galdetutako itemen **%60**k 7tik gorako nota lortu dute.
- Galdetutako itemen **%100**ek 5,7 baino nota altuagoa lortzen dute.

- Los servicios prestados por Ermua Kirolak obtienen una puntuación media de **7,09** puntos.
- El **60%** de los ítems consultados obtienen una nota superior al 7.
- El **100%** de los ítems consultados obtienen una nota superior al 5,7.

4. ONDORIOAK | CONCLUSIONES

Aurkeztu eta aztertutako datuekin, ondorio hauek azpimarra ditzakegu:

- 12 urtetik gorako abonatuek Ermua Kirolak-en zerbitzuaz egiten duten balorazio orokorra oso ona da, 6,95 puntuazioarekin. Datu hori bat dator item guztien baturan lortutako batez besteko puntuazioarekin (7,09 puntu).
- Izena emateko prozedura, zerbitzuko langileen arreta eta kirolguneen garbitasuna 8tik hurbil dauden notekin baloratzen dira (7,76-8,18 puntu).
- Abonuaren kontratazioarekin lortzen diren abantailak, hala nola, Ermuko udal kirol-instalazioen sarerako ematen duen sarbidea objektiboki oso kualifikatuak diren arren tamaina eta ezaugarri berdintsuko udalerriekin alderatuta, bi gaiak dira balorazio txarrena duten itemak, 5,70 eta 6,24 puntuko notarekin, hurrenez hurren.
- Kontsultatutako itemen % 60k 7tik gorako nota lortu dute.
- Kontsultatutako itemen % 100ek 5,7tik gorako nota lortu dute.
- Abonatuen %85ek gomendatuko lieke Ermua Kirolak lagunei eta senideei.

Lortutako emaitzak ikusita, uste da hobekuntzak ezartzea aztertu beharko litzatekeela, batez ere, 7 puntu baino gutxiagoko puntuazioak jaso dituzten item guztietan, eta puntu gehien dituzten itemak

Con los datos presentados y analizados, podemos resaltar las siguientes conclusiones:

- La valoración general que las personas abonadas mayores de 12 años realizan del servicio prestado por Ermua Kirolak es de un bien alto, rozando el notable, con una puntuación de 6,95 puntos. Este dato es coincidente con el promedio de puntuación obtenido en la suma de todos los ítems (7,09 puntos).
- El procedimiento de inscripción, la atención del personal del servicio, así como la limpieza de los espacios deportivos son valoradas notablemente con notas cercanas al 8 (7,76-8,18 puntos).
- Aunque las ventajas que se obtienen con la contratación del abono, como el acceso que otorga a la red de instalaciones deportivas municipales de Ermua son objetivamente muy cualificadas en relación con municipios de similar tamaño y características, ambas cuestiones son los ítems peor valorados, con nota del de 5,70 y 6,24 puntos, respectivamente.
- El 60% de los ítems consultados obtienen una nota superior al 7.
- El 100% de los ítems consultados obtienen una nota superior al 5,7.
- El 85% de las personas usuarias abonadas recomendarían Ermua Kirolak a sus amistades y familiares.

A la vista de los resultados obtenidos, se considera que debiera estudiarse la implantación de mejoras, sobre todo, en todos aquellos ítems que han sido valorados con puntuaciones inferiores a 7 puntos y

indartu beharko liratekeela, hobetzeko edo, gutxienez, mantentzeko.

Dena den, alderdi horiek guztiak 2025. urteko Kudeaketa Planean sartu beharko lirateke.

reforzar los ítems de mayor puntuación para mejorarlos o, cuanto menos, mantenerlos.

No obstante, todos estos aspectos deberían incluirse en el Plan de Gestión Anual del año 2025.

ermua kirolak

I. Eranskina | Anexo I

Inkesta | Encuesta