

EUSKALDUNA

ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN
PALACIO EUSKALDUNA
ANUAL 2020



Índice

Reuniones

Análisis del nivel de satisfacción de las **personas asistentes:**

- Datos de asistentes.
- Valoración "antes de la reunión" y comparativa con el año anterior.
- Valoración "durante la reunión" y comparativa con el año anterior.
- Aspectos cualitativos y grado de cumplimiento de las expectativas.
- Previsión de asistencia de personas con discapacidad.
- Datos de asistentes con discapacidad o dificultad de movilidad.
- Asistentes con discapacidad o dificultad de movilidad. Valoración de ítems específicos.
- Valoración de la temperatura.
- Evolución del nivel de satisfacción global.
- Sugerencias.

Análisis del nivel de satisfacción de las **entidades organizadoras:**

- Datos de entidades y motivos para organizar una reunión en el Palacio.
- Valoración "proceso de contratación" y comparativa con el año anterior.
- Valoración "durante el evento" y comparativa con el año anterior.
- Valoración "aspectos generales" y comparativa con el año anterior.
- Previsión de asistencia de personas con discapacidad.
- Fidelización.
- Evolución del nivel de satisfacción global.
- Sugerencias.

Espectáculos

Análisis del nivel de satisfacción de las **personas asistentes:**

- Datos de asistentes
- Valoración "antes del espectáculo" y comparativa con el año anterior
- Valoración "durante el espectáculo" y comparativa con el año anterior
- Aspectos cualitativos y grado de cumplimiento de las expectativas
- Previsión de asistencia de personas con discapacidad
- Datos de asistentes con discapacidad o dificultad de movilidad
- Asistentes con discapacidad o dificultad de movilidad. Valoración de ítems específicos.
- Valoración de la temperatura
- Medios
- Evolución del nivel de satisfacción global
- Sugerencias

Análisis del nivel de satisfacción de las **entidades organizadoras:**

- Datos de entidades y motivos para organizar una reunión en el Palacio
- Valoración "proceso de contratación" y comparativa con el año anterior
- Valoración "durante el evento" y comparativa con el año anterior
- Valoración "aspectos generales" y comparativa con el año anterior
- Previsión de asistencia de personas con discapacidad
- Anuncio de espectáculos y fidelización
- Evolución del nivel de satisfacción global
- Sugerencias

Alcance del proyecto

Este informe presenta la explotación de los datos recogidos durante los meses de **enero a diciembre del 2020** mediante el cuestionario diseñado a tal efecto a finales de 2006 y modificado en 2019.

El estudio pretende evaluar el **grado de satisfacción** de las **reuniones y espectáculos** realizados en el Palacio Euskalduna desde una doble vertiente: las **personas asistentes y las entidades organizadoras**. Las encuestas recogidas para este periodo han sido²:

	ASISTENTES	ORGANIZADORES
REUNIONES	97 ENCUESTAS	33 ENCUESTAS
ESPECTÁCULOS	63 ENCUESTAS	26 ENCUESTAS

¹ Cada uno de los ítems se valora mediante una escala de 1 a 5 donde 1 es "muy mal" y 5 "muy bien".

² Se estipula un máximo de encuestas: 1200 en el caso de personas asistentes (reuniones y espectáculos) y 61 en el caso de entidades organizadoras (reuniones y espectáculos); con la finalidad de obtener una muestra anual aproximada de 1200 encuestas de personas asistentes (1200 asistentes a reuniones y 1200 asistentes a espectáculos) y de 250 de entidades organizadoras (en caso de no llegar al máximo estipulado se contemplarán todas las encuestas recibidas).

³ El objetivo es aproximarse lo máximo posible en el informe anual al siguiente nivel de confianza y error muestral:

- Personas Asistentes 2400 nivel de confianza 95% error de +-1,51.
- Entidades Organizadores 250 nivel de confianza 95% error de +-6,73..

Valoraciones medias

	ASISTENTES	ORGANIZADORES
REUNIONES	2019 4,66 2020 4,68	2019 4,52 2020 4,63
ESPECTÁCULOS	2019 4,41 2020 4,70	2019 4,73 2020 4,58

Escala de 1 a 5 donde 1 es "muy mal" y 5 "muy bien".

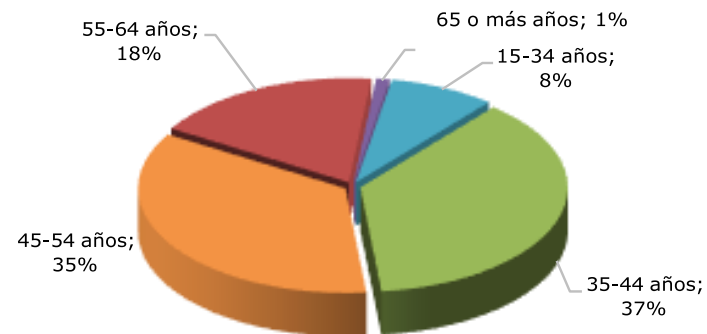
Nivel de satisfacción de los asistentes a reuniones

Datos de asistentes

SEXO



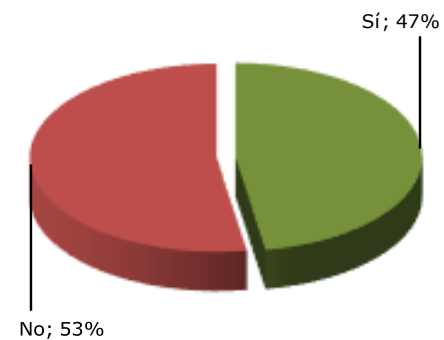
EDAD



DISCAPACIDAD Y/O ASPECTOS QUE DIFICULTEN LA MOVILIDAD

	Nº asistentes
Física	1
Silla de ruedas	1
Muletas / bastones	0
Otros	0
Sensorial	0
Auditiva	0
Visual	0
Cognitiva	0
Cognitiva	0
Otros aspectos que dificultan la movilidad	1
Persona mayor	1
Embarazada	0
Lesionado/a temporal	0

¿ACUDE POR 1º VEZ?



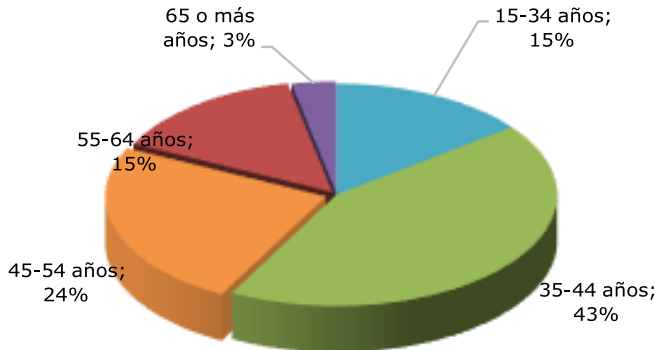
Nivel de satisfacción de los asistentes a espectáculos

Datos de asistentes

SEXO



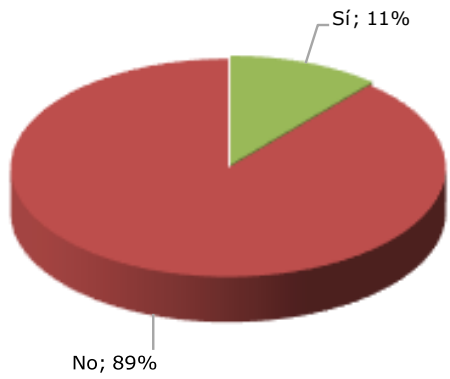
EDAD



DISCAPACIDAD Y/O ASPECTOS QUE DIFICULTEN LA MOVILIDAD

	Nº asistentes
Física	2
Silla de ruedas	2
Muletas / bastones	0
Otros	0
Sensorial	0
Auditiva	0
Visual	0
Cognitiva	0
Cognitiva	0
Otros aspectos que dificultan la movilidad	3
Persona mayor	1
Embarazada	0
Lesionado/a temporal	0
Otra: No especifica	2

¿ACUDE POR 1º VEZ?





MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN

PARA CUALQUIER CONSULTA ESTAMOS A SU DISPOSICIÓN
EN:

ABANDOIBARRA ETORB., 4

48011 Bilbao, Bizkaia

TELÉFONO: (+34) 944 035 000

EMAIL: info@euskalduna.eus

www.euskalduna.eus

www.euskaldunabilbao.com