

**IKASTAROETAKO ERABILTZAILEEN
GOGOBETETZE-GALDETEGIAREN
ANALISI-TXOSTENA**

**INFORME DE ANÁLISIS
DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN
DE PERSONAS USUARIAS CURSILLISTAS**

Ermua, 2024ko abenduaren 27an | 27 de diciembre de 2024.

ermu@kirolak

1. SARRERA | INTRODUCCIÓN

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

2024ko azaroan eskainitako kirol-ikastaro guztietarako galdera-sorta berdinetan egin dira galderak, formaz eta mamiz. Galdera-sortak paperean osatzeko aukera ere egon da, gero M. A. Blanco Udal Kiroldegiko harreran egokitutako urna batean uzteko, edo modu birtualean, [esteka honen bidez](#) Microsoft Forms-en egindako galdetegi batean.

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

Galdetegi hau egokia da kirol ikastaroetan izena eman duten erabiltzaileen benetako gogobetetasuna zehazteko. Galdetegia 1. ERANSKINEAN dago.

El presente informe analiza los resultados del cuestionario realizado a las personas usuarias cursillistas 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.

Las preguntas se han realizado en cuestionarios iguales en forma y fondo para todos los cursos deportivos ofertados en noviembre de 2024, 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](#).

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.

Este cuestionario resulta apropiado para determinar la satisfacción real de las personas usuarias inscritas en los cursos deportivos. Dicho cuestionario se adjunta en el ANEXO 1.

2. METODOLOGIA | METODOLOGÍA

Erabilitako metodologia galdetegi bat egitea izan da, eta kirol ikastaroetan izena eman duten erabiltzaileen iritzia jasotzeko diseinatu da, ikastaroaren zerbitzuari buruzkoa, alegia.

Galdetegiak paperean banatu ziren, eta horiek borondatez eta modu anonimoan bete ziren, pertsonak hautatzeko inolako ausazkotasunik izan gabe.

Galdetegia modu birtualean osatzeko aukera eman da. Horretarako, galderasortaren erreplika bat sortu da Microsoft Forms-en.

Galdetegi itxia da, 11 item ditu eta, horrez gain, galdetutako pertsonaren profila ezagutzeko 5 atal eta 4 atal ireki ditu.

11 itemen helburua da ikastaroetako erabiltzaileak informazio hau ematea:

1. Jarduerari buruzko informazioa aurkitzeko erraztasuna.
2. Ikastaroan izena emateko prozedura.
3. Kirol eskaintzaren aniztasuna eta erakargarritasuna
4. Saioen puntualtasuna eta aprobetxamendua
5. Bilkurak prestatu eta antolatzea.
6. Monitoreek jarduera nola eta nola ematen duten jakitea.

La metodología utilizada ha sido la realización de un cuestionario, que ha sido diseñado para recoger la opinión de las personas usuarias inscritas en cursos deportivos sobre el servicio de cursos 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 posibilitado 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 11 ítems, además de 5 apartados de conocimiento del perfil de la persona encuestada y 4 apartados abiertos.

Los 11 ítems están destinados a indicar la siguiente información por parte de la persona usuaria cursillista:

1. Facilidad para encontrar la información referente a la actividad.
2. Procedimiento de inscripción en el curso.
3. Variedad y atractivo de la oferta deportiva
4. Puntualidad y aprovechamiento de las sesiones
5. Preparación y organización de las sesiones.
6. Dominio y modo de impartición de la actividad por parte del personal monitor.

7. Irakasteko lekuaren erosotasuna.
8. Eskura dagoen kirol materialaren egokitasuna eta nahikotasuna.
9. Ematen diren kirol guneak garbitzea.
10. Jardueraren prezioa.
11. Jardueraren balorazio orokorra

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

Galdeketak 2024ko azaroaren 7tik 20ra bitartean egin dira.

Galdetegia bete duten ikastaroetako erabiltzaileak 12 urtetik gorakoak dira eta Ermua Kirolak-ek 2024ko azaroan eskaintzen dituen ikastaro hauek batean izena eman dute:

7. Confortabilidad del espacio de impartición.
8. Adecuación y suficiencia del material deportivo disponible.
9. Limpieza de los espacios deportivos de impartición.
10. Precio de la actividad.
11. Valoración general de la actividad

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 7 y el 20 de noviembre de 2024.

Las personas usuarias cursillistas que han cumplimentado el cuestionario son mayores de 12 años y están inscritas en algunos de los siguientes cursos ofertados por Ermua Kirolak durante el mes de noviembre de 2024:

JARDUERA / ACTIVIDAD	IKASTAROGILEAK / CURSILLISTAS			
	Emakumea Mujer	Gizona Hombre	Ez bitarra No Binario	Orotara Total
A. F. PERSONAS MAYORES	105	15	0	120
A.F. MAYORES L-X 10:30	39	1	0	40
A.F. MAYORES L-X 8:30	9	3	0	12
A.F. MAYORES L-X 9:30	31	3	0	34
BAILES JUBILETXE	26	8	0	34
AQUAGYM	18	1	0	19
AQUAGYM L-X 19:15	8	0	0	8
AQUAGYM M-J 8:10	10	1	0	11
AQUATONIC	31	0	0	31
AQUATONIC L-X 13:30	9	0	0	9
AQUATONIC M 19:00	7	0	0	7
AQUATONIC V 13:30	7	0	0	7
AQUATONIC V 8:10	8	0	0	8
BAILES	5	1	0	6
BAILES NO M-J 10:30	1	0	0	1

BAILES N0-1 M-J 17:30	4	1	0	5
BODY POWER	29	4	0	33
BODYPOW. L-X 14:00	3	0	0	3
BODYPOW. L-X 18:30	4	1	0	5
BODYPOW. L-X 19:30	6	1	0	7
BODYPOW. M-J 17:30	1	0	0	1
BODYPOW. M-J 18:30	13	1	0	14
BODYPOW. V 09:00	2	1	0	3
CARDIOFIT	14	0	0	14
CARDIOFIT	10	0	0	10
CARDIOFIT MJ 14:00	4	0	0	4
CICLO INDOOR	16	5	0	21
CICLO D 10:00	1	2	0	3
CICLO EUSK M-J 15:00	2	1	0	3
CICLO EUSK M-J 18:30	3	0	0	3
CICLO L-X 10:00	1	0	0	1
CICLO L-X 17:30	2	0	0	2
CICLO L-X 18:30	4	1	0	5
CICLO M-J 17:30	1	1	0	2
CICLO S 10:00	1	0	0	1
CICLO V 10:00	1	0	0	1
CROSSTRAIN	17	8	0	25
CROSSTRAIN J 17:30	3	1	0	4
CROSSTRAIN J 18:30	2	3	0	5
CROSSTRAIN M 17:30	3	3	0	6
CROSSTRAIN M 18:30	2	1	0	3
CROSSTRAIN X 17:30	3	0	0	3
CROSSTRAIN X 18:30	4	0	0	4
ESCALADA	9	10	0	19
ESCALADA ADULTAS J 19:15	3	6	0	9
ESCALADA ADULTAS X 19:15	6	4	0	10
FITNESS	121	256	0	377
FITNESS	121	256	0	377
GAPC	7	0	0	7
GAPC J 09:30	4	0	0	4
GAPC M 09:30	3	0	0	3
HIPOPRESIVOS	14	1	0	15
HIPOPRESIVOS X 16:30	6	0	0	6

HIPOPRESIVOS L 16:30	4	0	0	4
HIPOPRESIVOS X 19:30	4	1	0	5
MOBILITY	4	4	0	8
MOBILITY J 16:30	3	2	0	5
MOBILITY M 16:30	1	2	0	3
NATACION	9	8	0	17
NAT. AD. INI. M-J 10:00	4	3	0	7
NAT. AD. PER-AVANZ. L-X 20:05	5	5	0	10
PATINAJE	8	2	0	11
PAT.AD.N 0-1 X 18:30	9	2	0	11
PILATES	65	10	0	75
PILATES L-X 10:00	9	1	0	10
PILATES L-X 11:00	9	1	0	10
PILATES L-X 17:30 1	9	2	0	11
PILATES L-X 17:30 2	8	0	0	8
PILATES L-X 18:30	7	3	0	10
PILATES M-J 09:30	10	1	0	11
PILATES M-J 17:30	3	1	0	4
PILATES M-J 18:30	10	1	0	11
PILATES AEREO	17	0	0	17
PILATES AEREO L-X 09:00	3	0	0	3
PILATES AEREO L-X 15:00	3	0	0	3
PILATES AEREO M-J 18:30	11	0	0	11
SUSPENSION TRAINING	9	1	0	10
SUSPENSION TRAINING L-X 19.30	4	0	0	4
SUSPENSION TRAINING M-J 17.30	5	1	0	6
TARIFA PREMIUM	270	98	0	368
TARIFA PREMIUM	270	98	0	368
TOTAL BODY TRAINNING	8	0	0	8
TBT M-J 20:30	7	0	0	7
TBT X 10:00	1	0	0	1
TOTAL CORE	8	4	0	12
TOTAL CORE L 17:30	3	2	0	5
TOTAL CORE X 17:30	5	2	0	7
YOGA	6	0	0	6
YOGA L-X 19:30	6	0	0	6
ZUMBA	23	0	0	23
ZUMBA L 09:00	3	0	0	3

ZUMBA L 18:30	6	0	0	6
ZUMBA V 16:30	4	0	0	4
ZUMBA X 09:00	3	0	0	3
ZUMBA X 18:30	7	0	0	7
OROKORRA/GENERAL	428	814	0	1.242
72 ikastaro / 72 cursos deportivos	%34	%65	%0	

1. taula. 2024ko azaroan 12 urtetik gorakoentzat aktibatutako ikastaroak, ordutegiak eta izena emandako pertsonak barne.
Tabla 1. Cursos activados en noviembre del 2024 destinados a mayores de 12 años, con sus horarios y personas inscritas.

Azaroan 12 urtetik gorako pertsonentzat martxan jarritako 72 kirol ikastaroetan izena eman duten 1.242 ikastarogileetatik 138 ikastarogilek bete dute galdetegia, kanalaren arabera honela banatuta:

- 138 pertsonak on-line bete dute galdera-sorta.
- Inork ez du paperean bete.

Ondorioz, baliozko galdera-sorten kopuru osoa eta, beraz, aztertutakoak 138 dira, hau da, guztizko ikastarogileen %11,11.

Galdetegi hau ez zaie eman 11 urtetik beherakoei (barne) eskainitako ikastaroetan izena eman duten erabiltzaileei, ezta lankidetzaz hitzarmenaren formularen arabera garatutako jardueretan parte hartzen dutenei ere (Adinekoen Etxea izan ezik). Hauek dira:

- ELKARTEA: Gorabide. IKASTAROA: Jarduera fisiko egokitua. TALDEAK ETA PERTSONAK: Talde 1 eta 13 pertsona, 3 emakume eta 10 gizon.
- ELKARTEA: Anaitasuna Ikastola LHI Gurasoen Elkartea. IKASTAROA: Multikirola. TALDEAK ETA PERTSONAK: 2 talde eta 27 parte-

De un total de 1.242 personas usuarias cursillistas inscritas en los 72 cursos deportivos que había en marcha en noviembre para personas mayores de 12 años, 138 personas han rellenado el cuestionario, distribuidas según canal de la siguiente manera:

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

En consecuencia, el número total de cuestionarios válidos y, por consiguiente, analizados es la totalidad de los 138, es decir, un 11,11% del número total de personas inscritas.

Este cuestionario no se ha entregado a las personas usuarias inscritas en los cursos ofertados a personas menores de 11 años, inclusive, y a quienes forman parte de las actividades desarrolladas bajo la fórmula de convenio de colaboración (excepto Hogar de las Personas Mayores), que son las siguientes:

- ENTIDAD: Gorabide. CURSO: Actividad Física adaptada. GRUPOS Y PERSONAS: 1 grupo y 13 personas, 3 mujeres y 10 hombres.
- ENTIDAD: Anaitasuna Ikastola LHI Gurasoen Elkartea. CURSO: Multikirola. GRUPOS Y PERSONAS: 2 grupos y 27 participantes, 12 niñas y

hartzaile, 12 neska eta 15 mutil.

- ELKARTEA: Ermuko Egunekeo Zentroa-Zaldibar. IKASTAROA: Igeriketa egokitua. TALDEAK ETA PERTSONAK: Talde 1 eta 13 pertsona, 3 emakume eta 10 gizon.
- ELKARTEA: Ermuko Egunekeo Zentroa-Zaldibar. IKASTAROA: Igeriketa egokitua. TALDEAK ETA PERTSONAK: Talde 1 eta 14 pertsona, guztiak emakumeak.
- ELKARTEA: IES Ermua BHI. IKASTAROA: Igeriketa – Gela Egonkorra. TALDEAK ETA PERTSONAK: Talde 1 eta 6 pertsona, emakume 1 eta 5 gizon.

15 niños.

- ENTIDAD: Centro de Día Ermua-Zaldibar. CURSO: Natación adaptada. GRUPOS Y PERSONAS: 1 grupo y 13 personas, 3 mujeres y 10 hombres.
- ENTIDAD: Centro de Día Ermua-Zaldibar. CURSO: Multiactividad. GRUPOS Y PERSONAS: 1 grupo y 14 personas, todas mujeres.
- ENTIDAD: IES Ermua BHI. CURSO: Igeriketa – Gela Egonkorra. GRUPOS Y PERSONAS: 1 grupo y 6 personas, 1 mujer y 5 hombres.

3. GALDEKETAREN EMAITZAK | RESULTADOS DEL CUESTIONARIO

3.1. Azterketa kualitatiboa | Análisis cualitativo

Sarrerako datu gisa, galdetegiaren %94a gaztelaniaz bete dira eta gainerako %3a euskaraz. Datu hau item ireki kualitatiboen erantzun gisa erabilitako hizkuntzaren arabera baloratu da.

Erantzun kualitatiboko gai edo galderek lau alderdi orokor dituzte:

- A. Profil pertsonala eta jarduera (1, 2, 3, 4 eta 5. itemak)
- B. Kirol ikastaroaren alderdi positiboak eta negatiboak (18. eta 19. itemak).
- C. Eskaini ez den eta egin nahi den jarduera (20. itema).
- D. Zerbitzua hobetzeko iradokizunak (22. itema).

- 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, Premium tarifiari inskribatua eta/edo Ciclo Indoor edo Pilatesen jarduera egiten duena”.

Jarraian, 1, 2, 3, 4 eta 5. erantzun ez-numericoko itemetan lortutako erantzunak zehazten dira.

Como dato introductorio, el 94% de los cuestionarios válidos han sido cumplimentados en castellano y el restante 6% 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 4 aspectos generales:

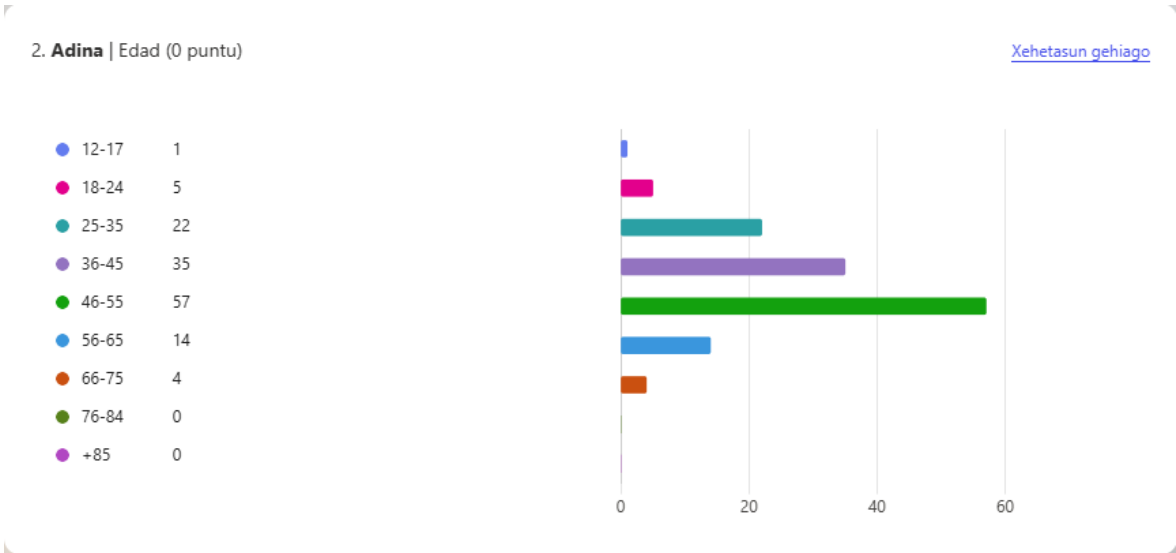
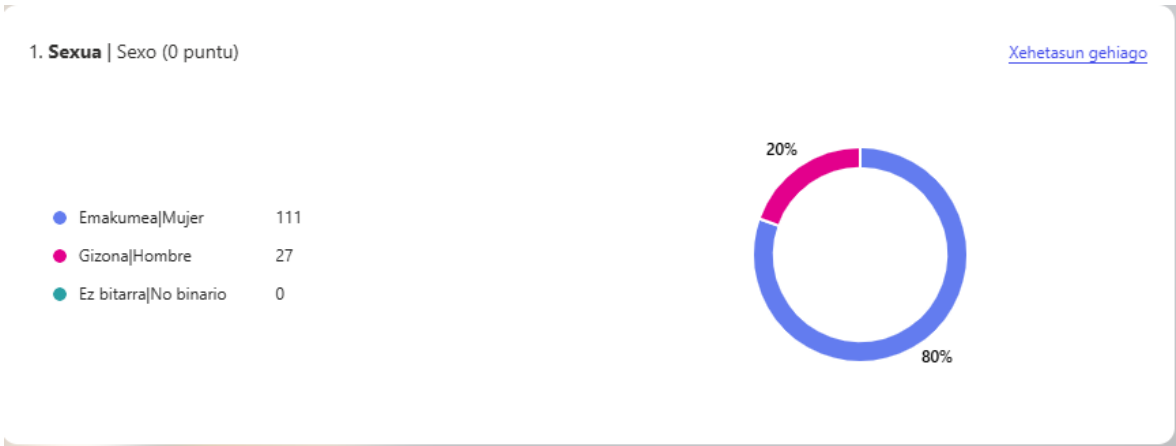
- A. Perfil personal y actividad (ítems 1, 2, 3, 4 y 5)
- B. Aspectos positivos y negativos a destacar del curso deportivo (ítems 18 y 19).
- C. Actividad no ofertada y que se desea realizar (ítem 20).
- D. Sugerencias de mejora del servicio (ítem 22).

- A. Perfil personal y actividad (ítems 1, 2, 3, 4 y 5)

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

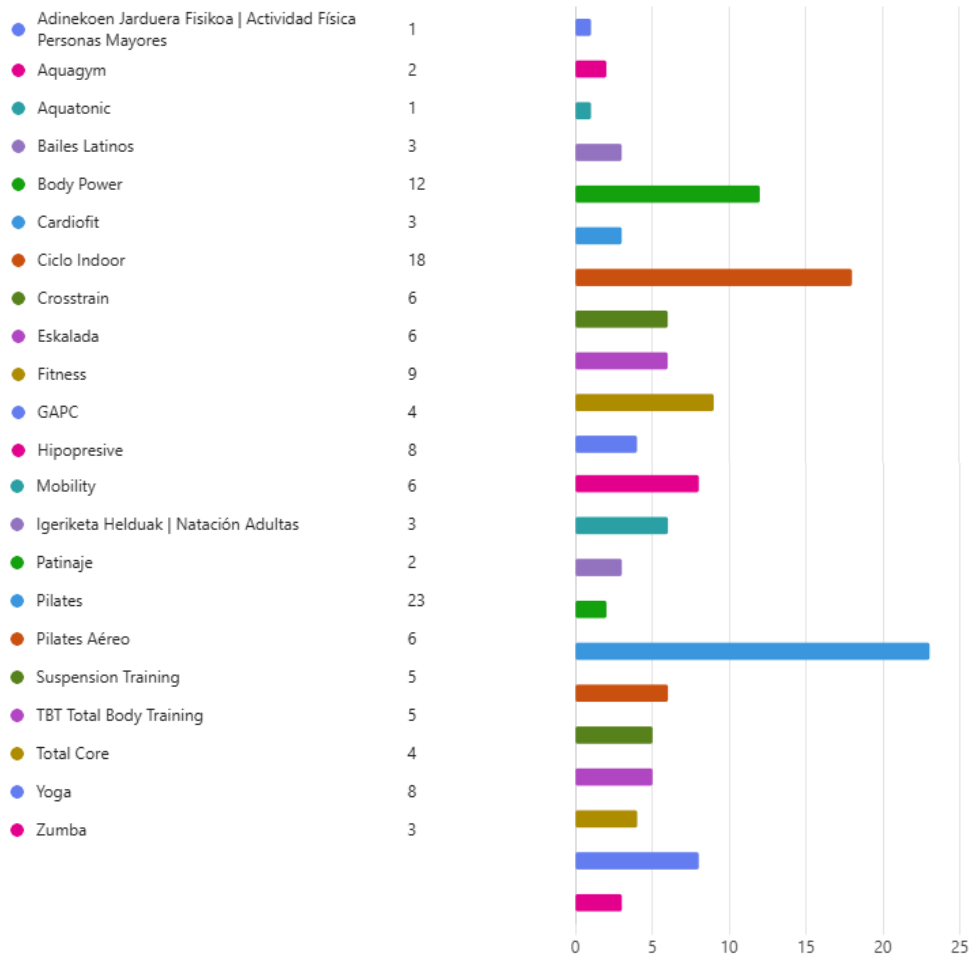
“Mujer, entre 46 y 55 años, inscrita en tarifa Premium y/o que realiza la actividad de Ciclo Indoor o Pilates”.

A continuación, se detallan las respuestas obtenidas en cada uno de los ítems de respuesta no numérica 1, 2, 3, 4 y 5.



3. Ikastaroa | Actividad (0 puntu)

[Xehetasun gehiago](#)



4. Ordutegia | Horario (0 puntu)

[Xehetasun gehiago](#)

138

Erantzunak

Azken erantzunak

"17:15"

"7:15"

"L-X 10:00"

...

5. Monitorea | Monitor/a (0 puntu)

[Xehetasun gehiago](#)

138

Erantzunak

Azken erantzunak

"Rafa"

"Rafa"

"Anne Tejada"

...

23 erantzun-emaila (17%) Marga erantzun dute galdera honetarako.



B. Kirol ikastaroaren alderdi positiboak eta negatiboak (18. eta 19. itemak).

Kirol ikastaroen inguruan jasotako zerbitzuari dagokionez, alderdi positibo hauek nabarmentzen dira:

- Monitoreak: Ariketen aniztasuna eta dinamismoa, saioen prestakuntza eta egituraketa bikaina, jarrera hurbila eta motibatzailea, jarduerari buruzko ezagutza zabala, arreta pertsonalizatua eta pertsona bakoitzaren berezitasunetara bideratua, kualifikazio egokia.

B. Aspectos positivos y negativos a destacar del curso deportivo (ítems 18 y 19).

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

- Personal monitor: Diversidad de ejercicios y dinamismo, excelente preparación y estructuración de las sesiones, actitud cercana y motivante, conocimientos amplios sobre la actividad, atención personalizada y enfocada a las particularidades de cada persona, cualificación adecuada.

- b) Lekua: eroso, ondo kokatua.
- c) Jarduera: Harmonia ona, giro ona, eraginkorra eta atsegina.
- d) Ordutegia: egokia.

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

- a) Monitorea: Jarreraren zuzenketari arreta handiagoa jartzea.
- b) Espazioa: Edukiera handitzea, argiztapen hobea, aireztapen hobea, soinu-isolamendu hobea.
- c) Jarduera: Plazen eskuragarritasuna hobetzea.
- d) Ordutegia: Eskaintza murriztua goizez eta asteburuetan.

C. Eskaini ez den eta egin nahi den jarduera (20. itema)

Galdetegia bete duten pertsonak honako jarduera hauek eskatu dituzte:

- Hipo-yoga.
- 30 minutuko hipopresiboak goizez eta spinning-a 10:30etatik 11:30etara astearte eta ostegunetan.
- Yoga familian.
- Haurrentzako yoga.
- Tenisa.
- Dantza.
- Aero-yoga.
- Taichi.
- Helduentzako irristaketa: maila aurreratu.
- Ballet Fit.

- b) Espacio: Confortable, bien ubicado.
- c) Actividad: Buena armonía, buen ambiente, efectiva y amena.
- d) Horario: Amplitud.

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

- a) Personal monitor: Mayor atención de la corrección postural.
- b) Espacio: Ampliar aforo, mejor iluminación, mejor ventilación, mejor aislamiento sonoro.
- c) Actividad: Mejorar la disponibilidad de plazas.
- d) Horario: Oferta reducida por la mañana y los fines de semana.

C. Actividad no ofertada y que se desea realizar (ítem 20).

Las actividades demandadas por las personas que han cumplimentado el cuestionario han sido las siguientes:

- Hipo-yoga.
- Hipopresivos de 30 minutos por la mañana y spinning de 10:30 a 11:30 martes y jueves.
- Yoga en familia.
- Yoga infantil.
- Tenis.
- Danza.
- Aero-yoga.
- Taichi.
- Patines para personas adultas: nivel avanzado.
- Ballet Fit.

- Saskibaloia modu informalean.
- Halterofilia, indarra pisu askearekin praktikatzeko.
- K- Stretch.
- Haurdunentzako Aquagym.
- Mobility goizetan.
- Irristaketa: maila eta ordutegi gehiago.
- Errehabilitazioa uretan.
- Hipopresiboak goizean.
- Boxeo.
- Bungee workout.
- Ohe txiki elastikodun tranpolina fitness.
- Aireko fitnessa.

D. Zerbitzua hobetzeko iradokizunak (22. itema)

Zerbitzua hobetzeko, galdetegia bete duten pertsonen iradokizun hauek egin dituzte:

- Uztailen jardueren ordutegia ez aldatzea.
- Aplikazioaren funtzionamendua hobetzea.
- Jarduera eskaini den hizkuntzan egitea.
- Klase batzuetan premium plaza gehiago jartzea.
- Eraikina txiki geratzen da.
- 2 padel-pista gehiago.
- Ikasgelako tenperatura egokiak.
- Arizmendiko instalazioak hobetzea (aldagelak, batez ere).
- Garbiago eta desinfektatuago egon

- Baloncesto de manera informal.
- Halterofilia para la práctica de la fuerza con peso libre.
- K- Stretch.
- Aquagym para embarazadas.
- Mobility por las mañanas.
- Patinaje: más niveles y horarios.
- Rehabilitación en el agua.
- Hipopresivos por la mañana.
- Boxeo.
- Bungee workout.
- Trampolín mini cama elástica fitness.
- Fitness aéreo.

D. Sugerencias de mejora del servicio (ítem 22).

Las sugerencias de mejora del servicio trasladadas por las personas que han cumplimentado el cuestionario han sido las siguientes:

- No modificar el horario de las actividades en julio.
- Mejorar el funcionamiento de la APP.
- Realizar la actividad en el idioma que se ha ofertado.
- Habilitar más plazas premium en algunas clases.
- El edificio se queda pequeño.
- 2 pistas más de pádel.
- Las temperaturas del aula que sean adecuadas.
- Mejorar las instalaciones del Arizmendi (los vestuarios, sobre todo).

beharko luke, jarduera batzuk oinutsik egiten baitira.

- 4. solairuko pilates edo hipopresibo klaseak beste gelako musika-jarduerarekin bat ez etortzea.
- Neguko ordutegian (azaroa - martxoa) pilates klaseak egotea 19:30etatik 20:20etara.
- Betiondoko rokodromoko materiala berritzea.
- Fitness Aretoan pisu librea egiteko espazio zehatz eta zabala.
- Fitness gelan musika aukeraketa hobetzea ikaragarria da eta oso modan dago.
- Korrika egiteko zintak 2. solairuko fitness gelan.
- Jarduera gehiago goizez eta arratsalde 19:30etatik aurrera.
- Birziklatzeko edukiontziak aldageletan.

- Debería estar más limpio y desinfectado ya que algunas actividades se realizan descalzos.
- Que las clases de pilates o hipopresivos en la planta 4, no coincidan con actividad de música en la otra sala.
- Que durante el horario de invierno (noviembre - marzo) haya clases de pilates de 19:30 a 20:20.
- Renovación del material del rocódromo de Betiondo.
- Un espacio determinado y amplio para hacer peso libre en la Sala Fitness.
- Mejorar la selección de música en la sala de fitness es horrible y está muy pasada de moda.
- Cintas de correr en la sala de fitness de la 2ª planta.
- Mayor variedad de actividades a la mañana y a la tarde a partir de las 19:30h.
- Contenedores de reciclaje en los vestuarios.

3.2. Azterketa kuantitatiboa | Análisis cuantitativo

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

- A. Kirol ikastaroen bidez emandako zerbitzuaren balorazioa (6. itemetik 16.era).
- B. Jarduera inguru hurbilari gomendatzea (17. itema).
- C. Premium erreserbetarako aukeratutako prozedura (21. itema).

A. Kirol ikastaroen bidez emandako zerbitzuaren balorazioa (6. itemetik 16.era).

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

- A. Valoración del servicio prestado a través de los cursos deportivos (ítems 6 a 16).
- B. Recomendación de la actividad al entorno cercano (ítem 17).
- C. Procedimiento elegido para las reservas premium (ítem 21).

A. Valoración del servicio prestado a través de los cursos deportivos (ítems 6 a 16)

ÍTEM	Kalifika itzazu parametro hauek Otik 10era bitarteko balioekin Califique los siguientes parámetros con valores de 0 a 10	2022	2024
6	Jardueraren inguruko informazioa erraz aurkitu dut He encontrado con facilidad la información referente a la actividad	8,30	8,62
7	Ikastaroan izena emateko prozedura erraza iruditu zait El procedimiento de inscripción en el curso me ha resultado sencillo	8,66	8,50
8	Kirol eskaintza erakargarria eta askotarikoa da La oferta deportiva es atractiva y variada	7,65	8,41
9	Saioak puntual hasten dira eta ongi aprobetxatzen dugu denbora Las sesiones comienzan con puntualidad y aprovechamos bien el tiempo	8,87	9,19
10	Saioak ongi prestatu eta antolatuak izaten dira Las clases están bien preparadas y organizadas	8,83	9,09
11	Monitoreak jarduera menperatzen du eta zuzen gidatzen du El personal monitor domina la actividad y la imparte correctamente	8,94	9,12
12	Jarduera emateko lekua eroso da El espacio de impartición de la actividad es confortable	7,86	8,09
13	Eskura dagoen materiala egokia eta nahikoa da El material disponible es adecuado y suficiente	7,77	8,09
14	Erabiltzen ditudan eremuak garbi aurkitzen ditut Encuentro limpios los espacios que utilizo	8,49	8,75
15	Jardueraren prezioa egokia iruditzen zait El precio de la actividad me parece adecuado	7,54	8,07
16	Jardueraren gaineko balorazio orokorra Valoración general de la actividad	8,48	8,82

2. taula. 16. itema, "Jardueraren balorazio orokorra", berriazko galdera da galdera-sortaren barruan

Tabla 2. El ítem 16 "Valoración general de la actividad" se trata de una pregunta específica dentro del cuestionario.

B. Jarduera inguru hurbilari gomendatzea (17. itema).

B. Recomendación de la actividad al entorno cercano (ítem 17)

ÍTEM	Jarduera hau lagun bati gomendatuko nioke? ¿Recomendaría esta actividad a una amistad?	BAI SI		EZ NO	
		2022	2024	2022	2024
17	Jarduera hau lagun bati gomendatuko nioke? ¿Recomendaría esta actividad a una amistad?	92 %93	128 %93	8 %7	10 %7

C. Premium erreserbetarako aukeratutako prozedura (21. itema).
Baliozkotutako 100 galdera-sortetatik, 71 erantzun baliozkoak dira gai honetarako.

C. Procedimiento elegido para las reservas premium (ítem 21)
De los 100 cuestionarios validados, se contabilizan 71 respuesta válidas para esta cuestión.

Hona hemen emaitza:

El resultado es el siguiente:

ÍTEM	Kanala Canal	Kopurua Nº		%	
		2022	2024	2022	2024
22	APP Ermua Kirolak	50	79	%70	%84
	Web	13	5	%18	%5
	Harreran Recepción	2	3	%3	%3
	Sarrerako Ukipen-pantaila Pantalla Táctil Entrada	5	4	%7	%5
	Besteren Bat Otro Canal	1	3	%1	%3

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	2022	2024
11	Monitoreak jarduera menperatzen du eta zuzen gidatzen du El personal monitor domina la actividad y la imparte correctamente	8,94	9,12
9	Saioak puntual hasten dira eta ongi aprobetxatzen dugu denbora Las sesiones comienzan con puntualidad y aprovechamos bien el tiempo	8,87	9,19
10	Saioak ongi prestatu eta antolatuak izaten dira Las clases están bien preparadas y organizadas	8,83	9,09

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

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

ÍTEM	Kalifika itzazu parametro hauek 0tik 10era bitarteko balioekin Califique los siguientes parámetros con valores de 0 a 10	2022
15	Jardueraren prezioa egokia iruditzen zait El precio de la actividad me parece adecuado	7,54
8	Kirol eskaintza erakargarria eta askotarikoa da La oferta deportiva es atractiva y variada	7,65
13	Eskura dagoen materiala egokia eta nahikoa da El material disponible es adecuado y suficiente	7,77

ÍTEM	Kalifika itzazu parametro hauek 0tik 10era bitarteko balioekin Califique los siguientes parámetros con valores de 0 a 10	2024
15	Jardueraren prezioa egokia iruditzen zait El precio de la actividad me parece adecuado	8,07
12	Jarduera emateko lekua eroso da El espacio de impartición de la actividad es confortable	8,09
13	Eskura dagoen materiala egokia eta nahikoa da El material disponible es adecuado y suficiente	8,09

Ikastarogile bakoitzeko batzbesteko balorazioak hauek izan dira:

- Ermua Kirolak-ek emandako zerbitzuek **8,61** puntuko batez besteko puntuazioa lortu dute, 2022an lortutako batez besteko nota baino 0,3 puntu gehiago.
- Kontsultatutako itemen % **63,63**k 8,5etik gorako nota lortu dute. 2022. urtean egindako inkestan, 8.a zen.
- Kontsultatutako itemen % **100**ek 8tik gorako nota lortu dute. 2022. urtean egindako inkestan, 7,5ekoa zen.

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

- Los servicios prestados por Ermua Kirolak obtienen una puntuación media de **8,61** puntos, 0,3 puntos superior a la nota media obtenida en el 2022.
- El **63,63%** de los ítems consultados obtienen una nota superior al 8,5. En la encuesta realizada en el año 2022, era el 8.
- El **100%** de los ítems consultados obtienen una nota superior al 8. En la encuesta realizada en el año 2022, era el 7,5.

4. ONDORIOAK | CONCLUSIONES

Aurkeztu eta aztertutako datuekin, ondorio hauek azpimarra ditzakegu:

- Ikastarogileek Ermua Kirolak zerbitzuari buruz egiten duten balorazio orokorra oso altua da, eta 8,82 puntu lortu ditu. Datu hau bat dator item guztien batuketan lortutako puntuazioaren batezbestekoarekin (8,61 puntu). Bi kasuetan, puntuazioak 0,3 puntu egin du gora 2022koarekin alderatuta.
- Monitoreen gaitasun profesionala eta pedagogikoa, saioen hasierako puntualtasuna eta aprobetxamendua, eta saioen prestaketa eta antolaketa oso positibotzat jotzen dira bikainak diren notekin (9,09-9,19 puntu). Kasu honetan ere, puntuazioa 0,20 eta 0,30 puntu artean igotzen da 2022ko emaitzekin alderatuta.
- Jardueraren truke ordaindutako prezioa, esparruen erosotasuna eta eskuragarri dagoen materiala dira balorazio txarrena jaso duten alderdiak, baina guztiek dituzte puntuazio aipagarriak, 8 puntu baino gehiagokoak.
- Galdetutako itemen %63,63k 8,5tik gorako nota lortu dute.
- Galdetutako itemen %100ek 8 baino nota altuagoa lortzen dute.
- Ikastarogileen %93k gomendatuko liekete Ermua Kirolak-ek eskaintzen dituen jarduerak lagunei eta senideei.

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

- La valoración general que las personas cursillistas realizan del servicio prestado por Ermua Kirolak es de un notable alto, con una puntuación de 8,82 puntos. Este dato es coincidente con el promedio de puntuación obtenido en la suma de todos los ítems (8,61 puntos). En ambos casos, la puntuación aumenta en 0,3 puntos en comparación con el 2022.
- La capacitación profesional y pedagógica del personal monitor, la puntualidad en el inicio de las sesiones y su aprovechamiento, así la preparación y organización de las sesiones son valoradas muy positivamente con notas de excelencia (9,09-9,19 puntos). En este caso también la puntuación aumenta entre un 0,20 y 0,30 puntos en comparación con los resultados obtenidos en 2022.
- Si bien el precio abonado por la actividad, así como la confortabilidad de los espacios de impartición y el material disponible son los aspectos peor valorados, todos ellos cuentan con puntuaciones de notable, mayores a los 8 puntos.
- El 63,63% de los ítems consultados obtienen una nota superior al 8,5.
- El 100% de los ítems consultados obtienen una nota superior al 8.
- El 93% de las personas usuarias cursillistas recomendarían las actividades ofertadas por Ermua Kirolak a sus amistades y familiares.

- Premium ikastaroetako ikastarogileen %84ak Ermua Kirolak aplikazioaren bidez egiten dute erreserba, 2022an identifikatutako erabilerarekiko 14 puntu portzentual handituz.
- APParen erreserba-sistema hobetzea eta araudia berrikustea, baita plazen eskaintza hobeto mugatzea ere, Premium ikastarogileek garrantzitsutzat jotzen dute.

Lortutako emaitzak ikusita, aztertutako item guztietan hobekuntzak edo doikuntzak ezartzea aztertu beharko litzatekeela uste da, nahiz eta, lortutako puntuazioaren arabera, hobekuntza-marjina benetan txikia den.

Hala ere, alderdi horiek guztiak, positiboki baloratu direnekin eta mantendu behar liratekeenekin batera, 2025ko Urteko Kudeaketa Planean sartu beharko lirateke.

- El 84% de las personas cursillistas premium realizan la reserva de su plaza a través de la APP Ermua Kirolak, aumentado en 14 puntos porcentuales sobre el uso identificado en 2022.
- La mejora del sistema de reservas de la APP y la revisión de su normativa, así como la mejor limitación de la oferta de plazas es señalada por parte de las personas cursillistas premium como una demanda muy notable para su mejora.

A la vista de los resultados obtenidos, se considera que debiera estudiarse la implantación de mejoras o ajustes en todos los ítems analizados, si bien se estima que el margen de mejora es realmente reducido a la vista de la puntuación obtenida.

No obstante, todos estos aspectos, junto con los que han sido valorados positivamente y debieran, cuanto menos, mantenerse, deberían incluirse en el Plan de Gestión Anual del año 2025.

