

RESULTADOS GENERALES

EVALUACIÓN EVENTOS ENCUESTA EXPERIENCIA

Santiago, 15 de octubre 2017

CONTEXTO: LA INQUIETUD



En TU IDEA CONSULTORA ha analizado grandes eventos deportivos desde el Mundial de Fútbol Brasil 2014.

Durante la Copa América Chile 2015 se levantaron por primera vez datos sobre la experiencia que viven los espectadores de eventos masivos.

Entre los resultados obtenidos destacó que los partidos de la selección chilena y similares tienen muy buena evaluación, pero que sería distinta a lo que los hinchas de fútbol chileno viven semana a semana, en especial en aspectos clave como “trato al espectador”.

Por ello surge la inquietud de aplicar el mismo modelo de análisis señalado a los eventos que se desarrollan de forma habitual en Chile: partidos de fútbol profesionales y eventos masivos como recitales y fiestas.

El siguiente documento resume los datos y experiencias levantadas entre 2016 y 2017.



CÓMO ENTENDEMOS LA “EXPERIENCIA”

ENTUSIASMO EN CIUDADES SEDE

- Involucramiento
- Difusión en medios
- Disposición a entregar información

RUTA A LOS ESTADIOS

- Facilidad
- Seguridad
- Estacionamientos

TRATO RECIBIDO POR...

- Voluntarios
- Policía

SERVICIOS EN LOS ESTADIOS

- Baños
- Alimentación
- Comodidad
- Seguridad

PROCESO COMPRA ENTRADAS

- Rapidez
- Facilidad
- Seguridad
- Precios

ACCESO A LOS ESTADIOS

- Aglomeración
- Seguridad
- Validación entradas

CALIDAD DEL ESPECTÁCULO

- Colorido
- Partido de fútbol
- Temperatura

QUÉ HICIMOS



MEDIMOS 68 EVENTOS, DESTACANDO...



GUNS N ROSES

• Nacional – 29Oct2016



U DE CHILE / IQUIQUE

• Nacional – 5Nov2016



U CATÓLICA / COLO COLO

• San Carlos de Apoquindo –
6Nov2016



COLO COLO / U DE CHILE

• Monumental 20Oct2016



U DE CHILE / AUDAX

• Nacional – 27Nov2016



COLO COLO / SAN LUIS

• Monumental 30Oct2016



U DE CHILE / U CATÓLICA

• Nacional – 27Ago2016

CÓMO LLEGAMOS AL GRUPO OBJETIVO



Se elaboraron 3.000 volantes del tamaño de una tarjeta de presentación, comunicando el objetivo del estudio, el sitio web para contestar la encuesta (incluyendo código QR para acceder desde smartphones) y el CONCURSO pensado como incentivo para mayor tasa de respuesta.

Se invitó a evaluar cualquier partido o concierto al cual pudo haber asistido cada persona en el último tiempo

Los volantes se entregaron por mano a personas a la salida del estadio en 11 partidos jugados en los estadios: Nacional, Monumental, Santa Laura, M. La Cisterna, B. La Florida y San Carlos de Apoquindo



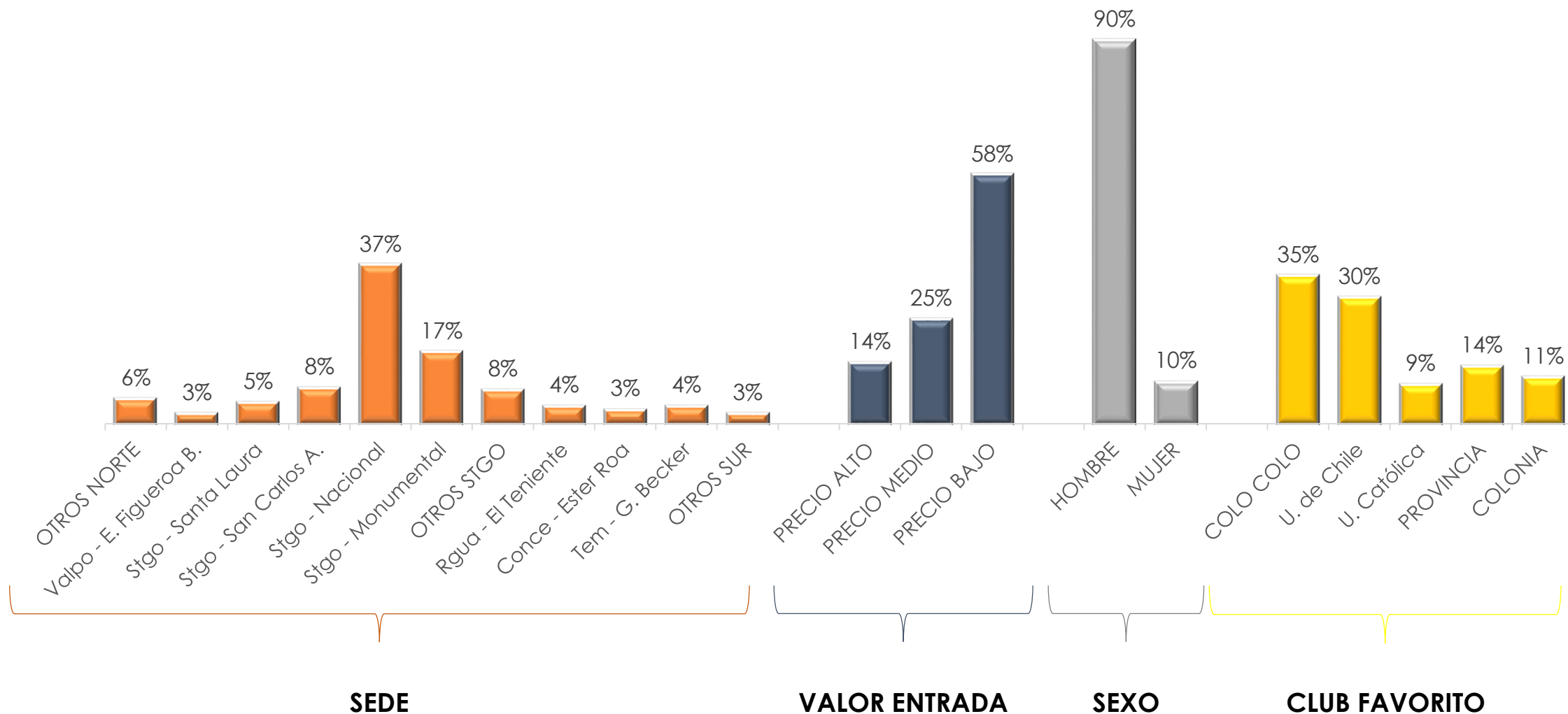
Además se utilizaron publicaciones en la fanpage de Tu Idea Consultora que cuenta con 254 seguidores.

Se hicieron 3 publicaciones normales alcanzando a 202 personas y 8 publicaciones promocionadas alcanzando 99.626 personas.

Las publicaciones se realizaron entre el 28 de agosto de 2016 y el 27 de mayo de 2017

A QUIÉNES LLEGAMOS

Base: total entrevistados (n=118)



QUÉ DESCUBRIMOS

EXPERIENCIA LOCAL SIMILAR A COPA AMÉRICA

Aspectos puntuales marcan grandes diferencias

Menor percepción de seguridad en ruta y accesos

Calidad del espectáculo y entusiasmo similares

TRATO A ESPECTADORES AL DEBE

Aspecto más deficiente respecto a Copa América 2015

Muy segmentado por la calificación y tipo del espectáculo

Más deficiencias en: entradas más batatas, mujeres y partidos de alto interés

VENTA ENTRADAS WEB CONSOLIDADA

Sistema cada vez más seguro y expedito para compra y acceso

Mejora notablemente en rapidez y facilidad

Pero muy restrictivo para hinchas visitantes

SERVICIOS A MEJORAR EN LOS ESTADIOS

Cantidad y limpieza de baños, en especial para mujeres

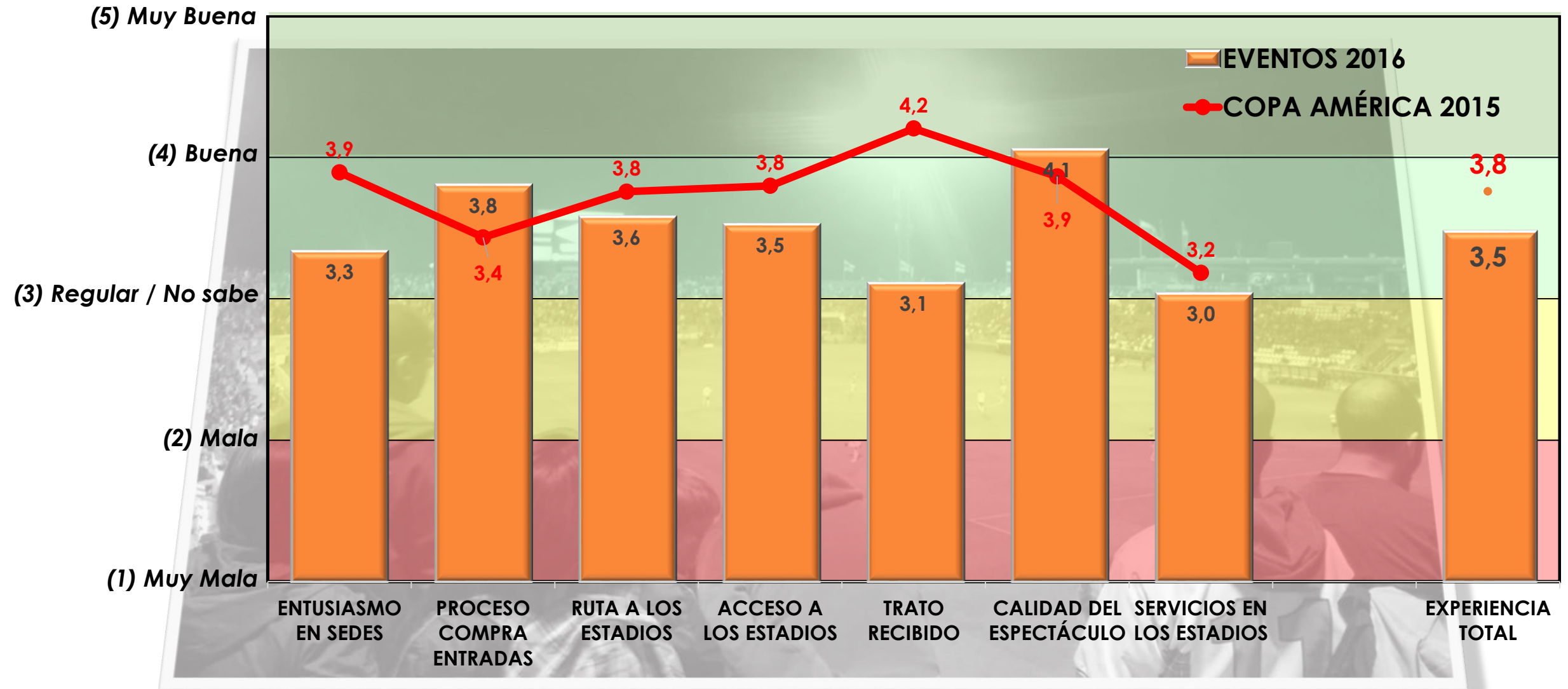
Comidas y bebidas, aunque menos castigadas que las de Copa América

Seguridad ante emergencias

DETALLE RESULTADOS



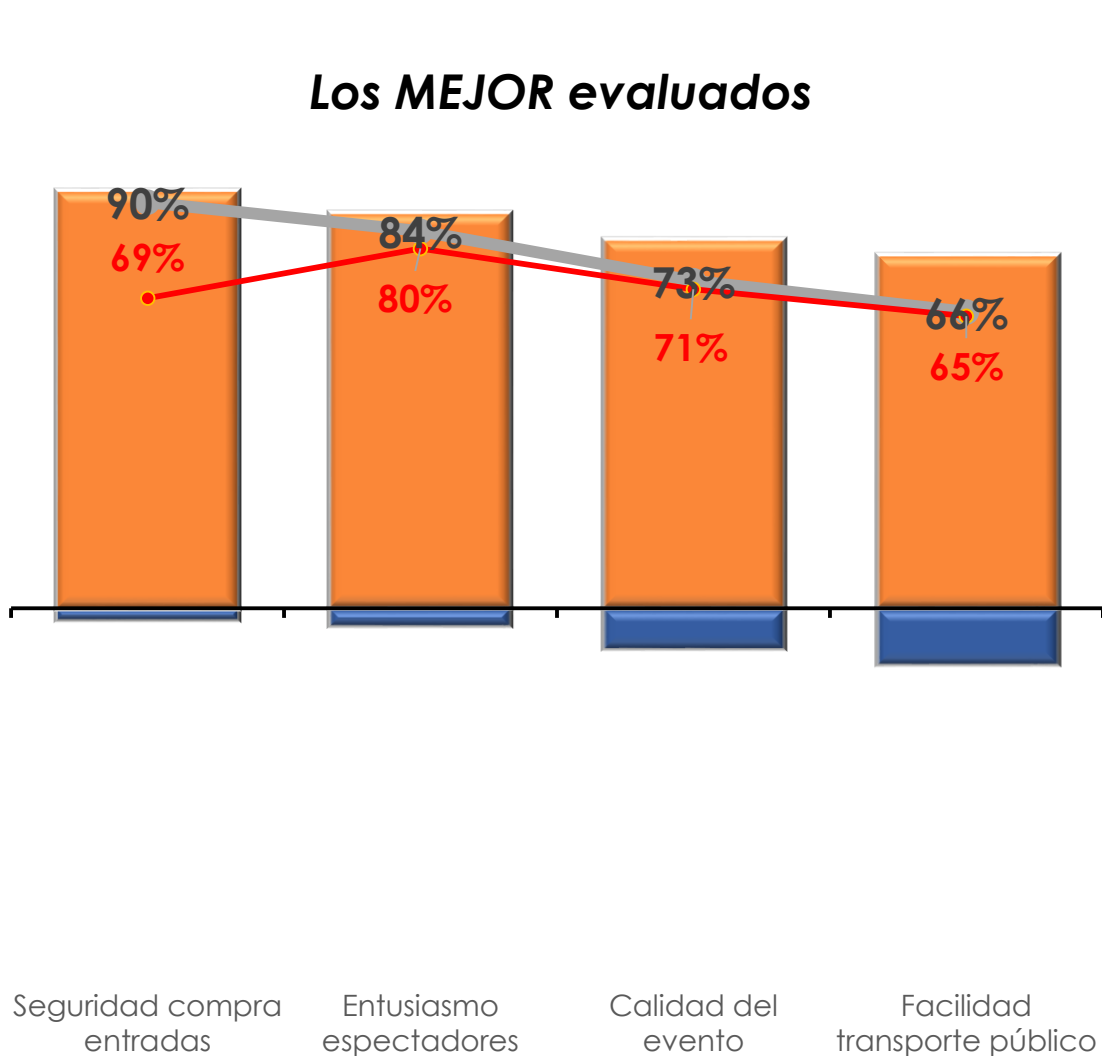
CÓMO ENTENDEMOS LA “EXPERIENCIA”



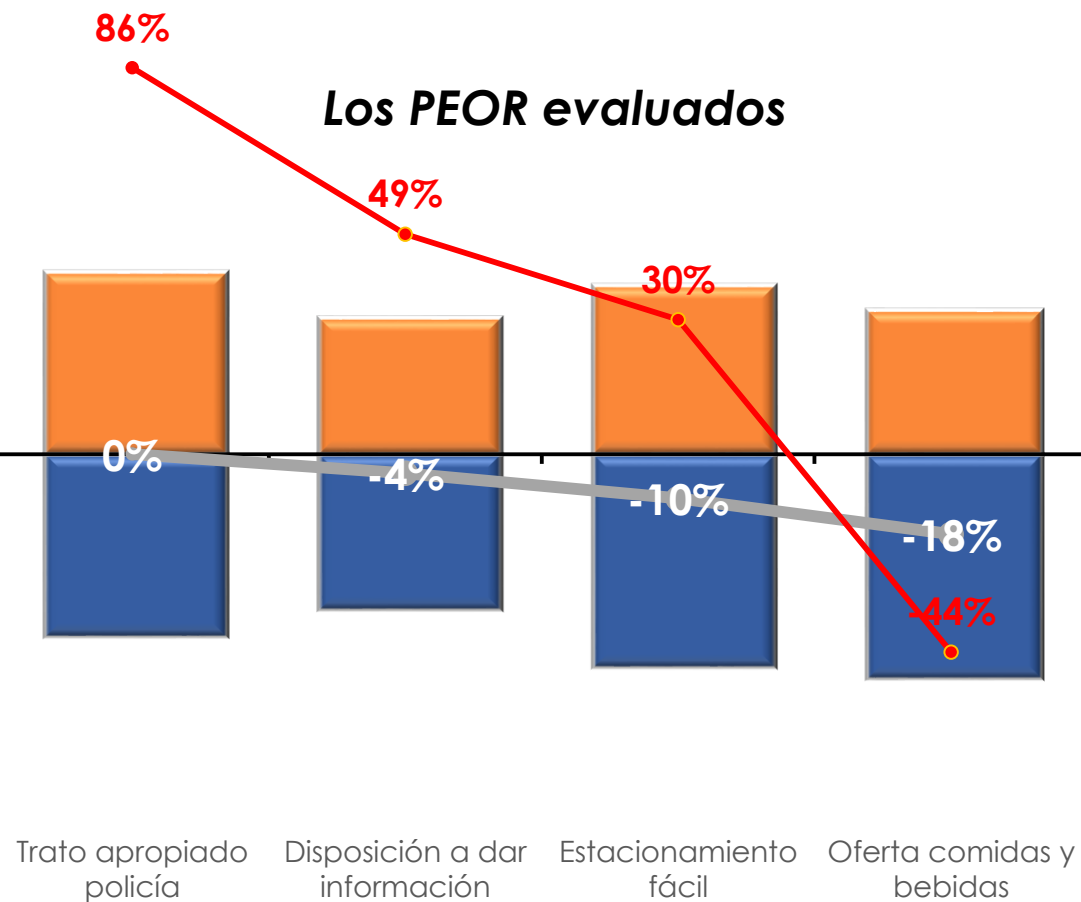
ASPECTOS DESTACADOS

Base: total entrevistados (n=118)

Los MEJOR evaluados

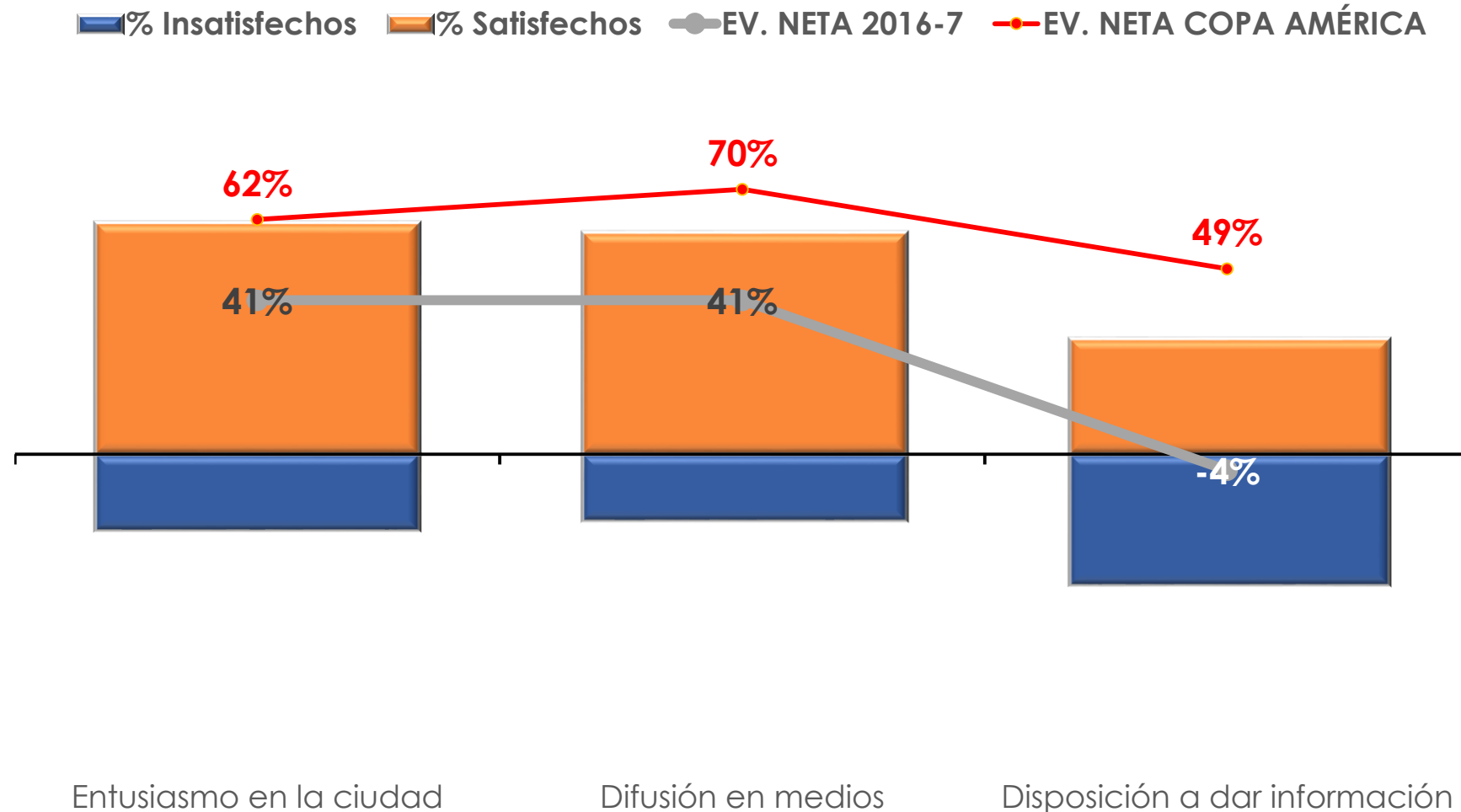


Los PEOR evaluados



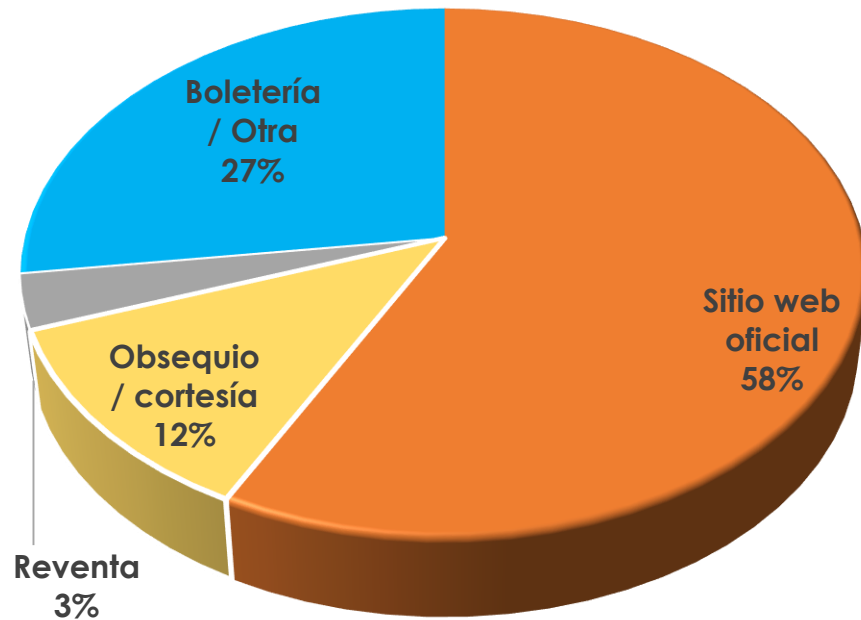
ENTUSIASMO EN CIUDADES SEDE

Base: total entrevistados (n=118)

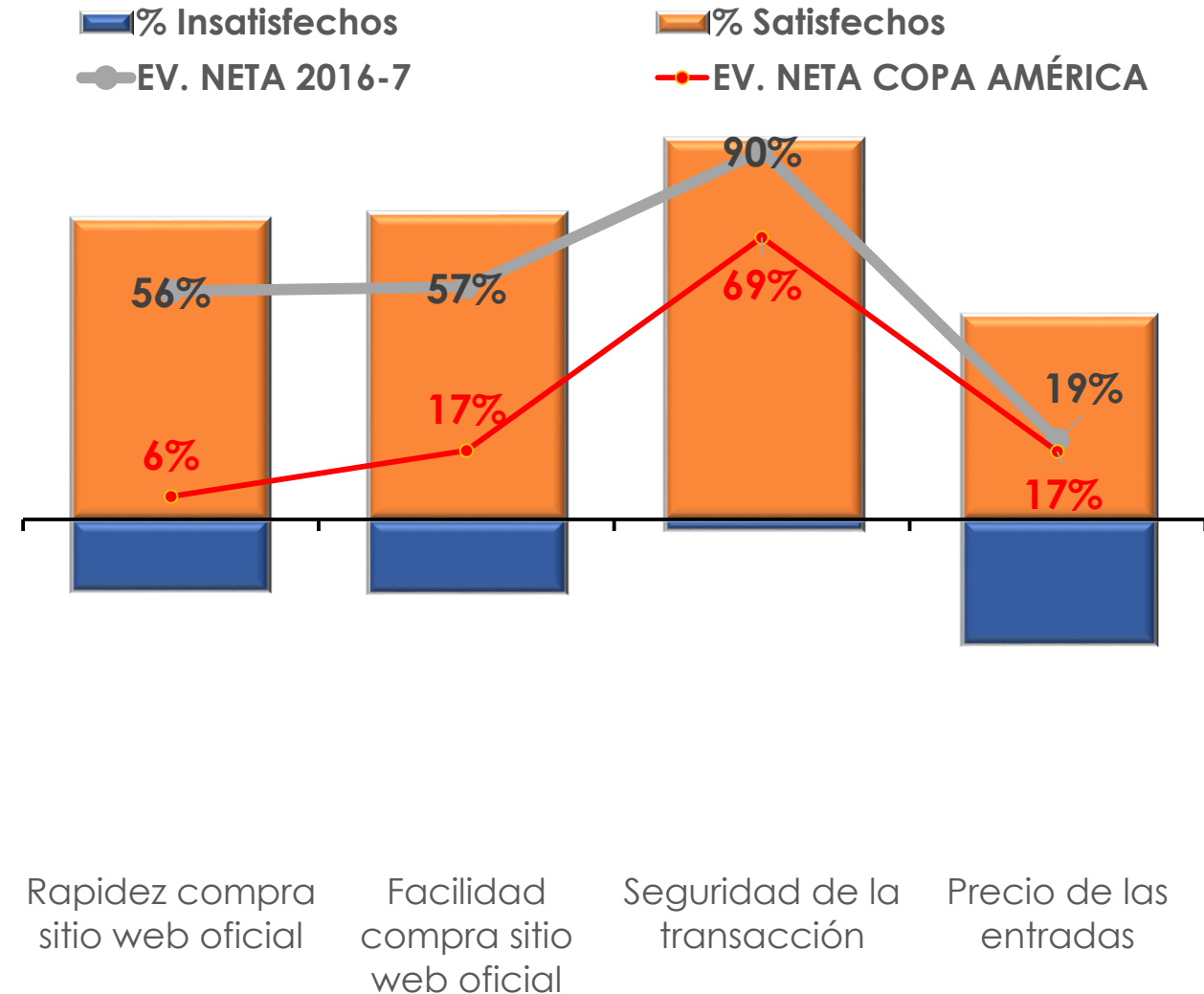


COMPRA LENTA, PERO SEGURA

¿De qué forma adquirió su entrada?
Base: total entrevistados (n=118)



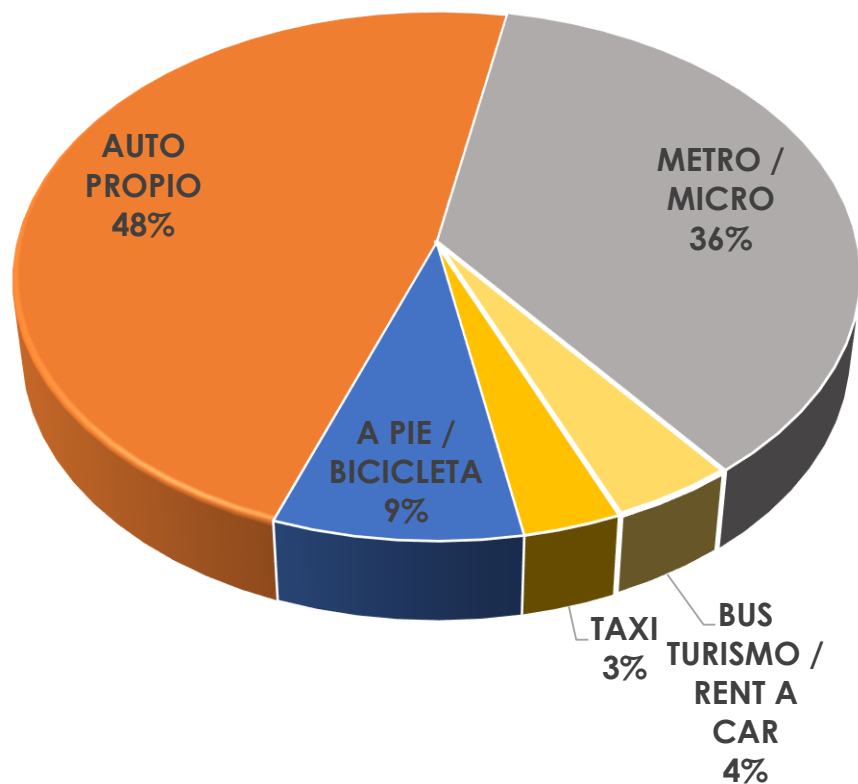
Base: adquirieron entradas en sitio web oficial o por reventa (n=72)



RUTA A LOS ESTADIOS

¿En qué medio de transporte llegó al estadio?

Base: total entrevistados (n=118)



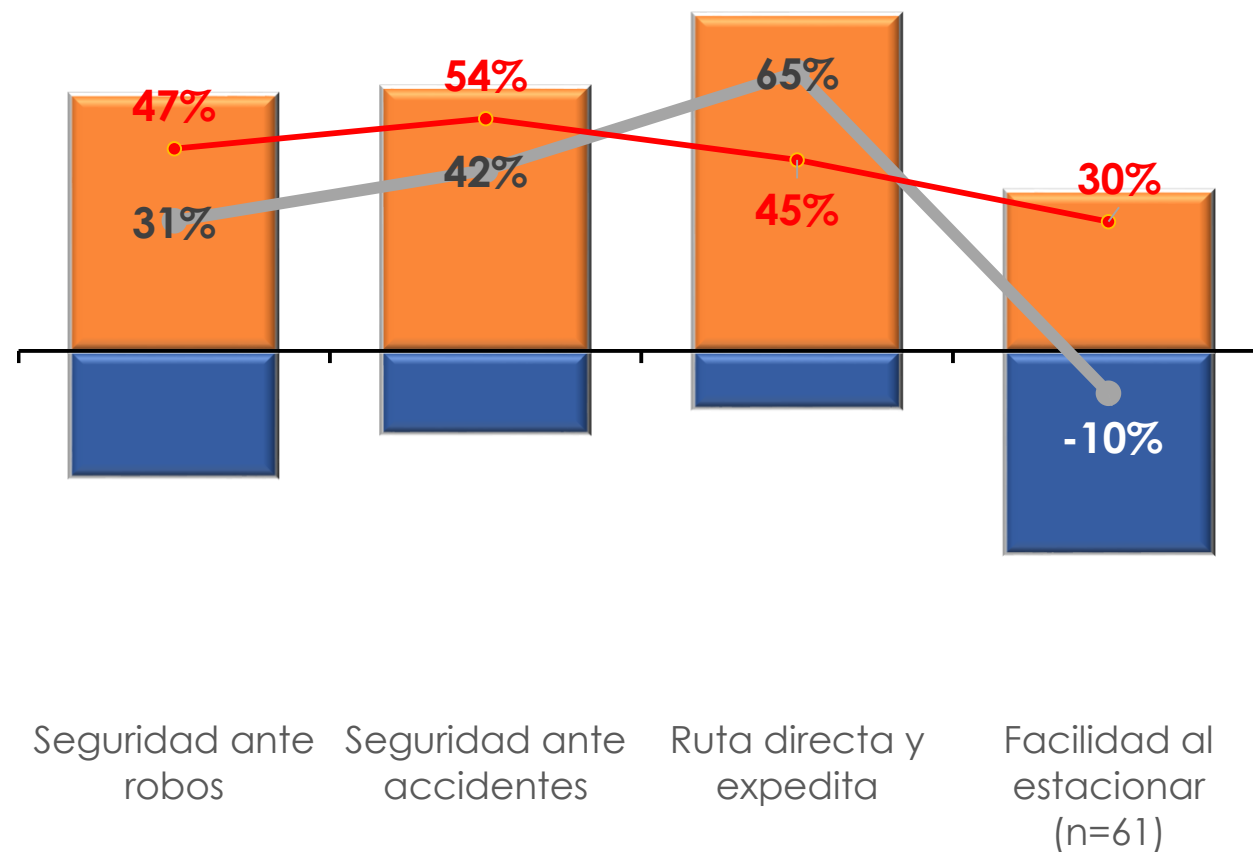
Base: total entrevistados (n=118)

■ % Insatisfechos

● EV. NETA 2016-7

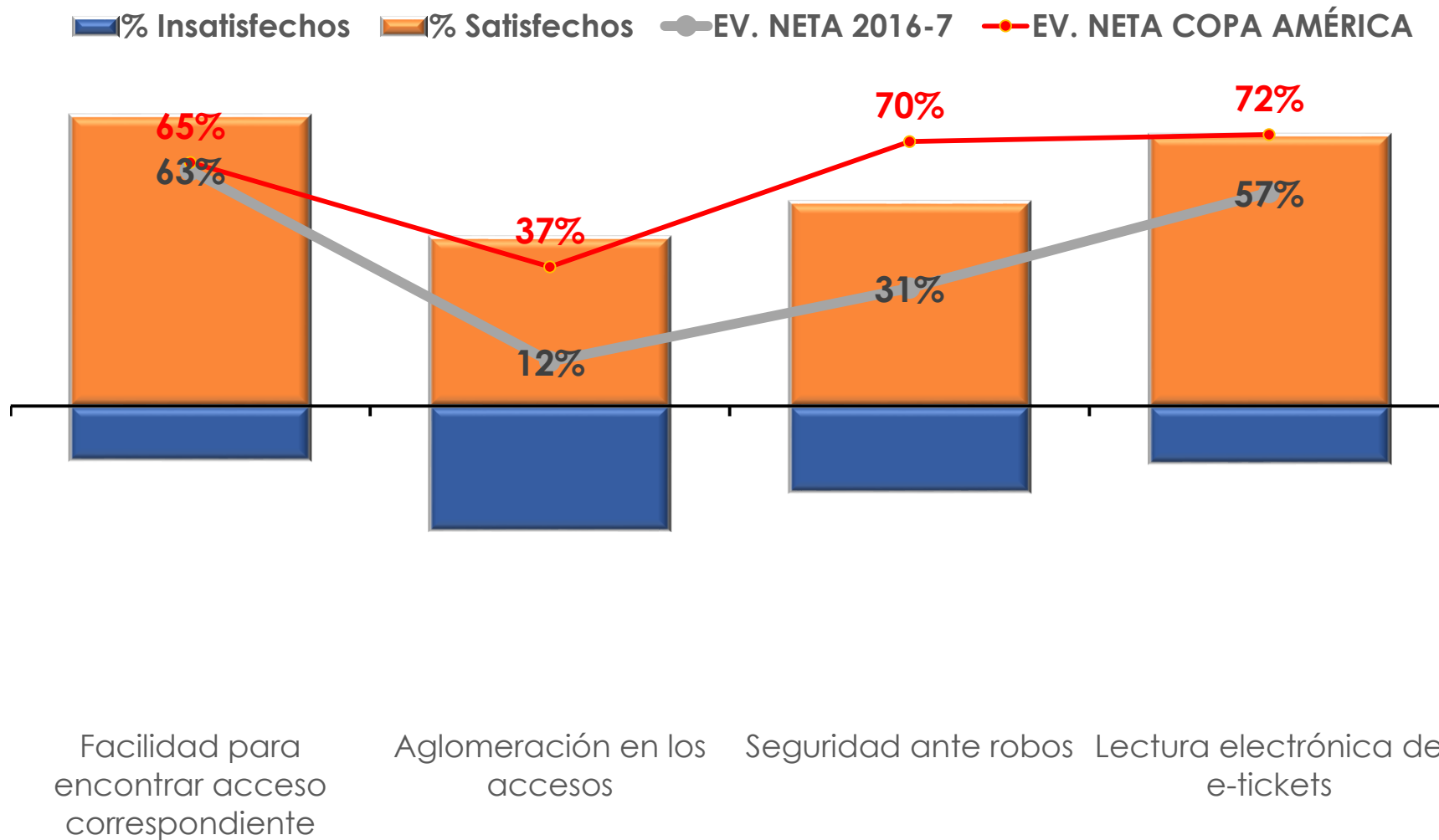
■ % Satisfechos

● EV. NETA COPA AMÉRICA



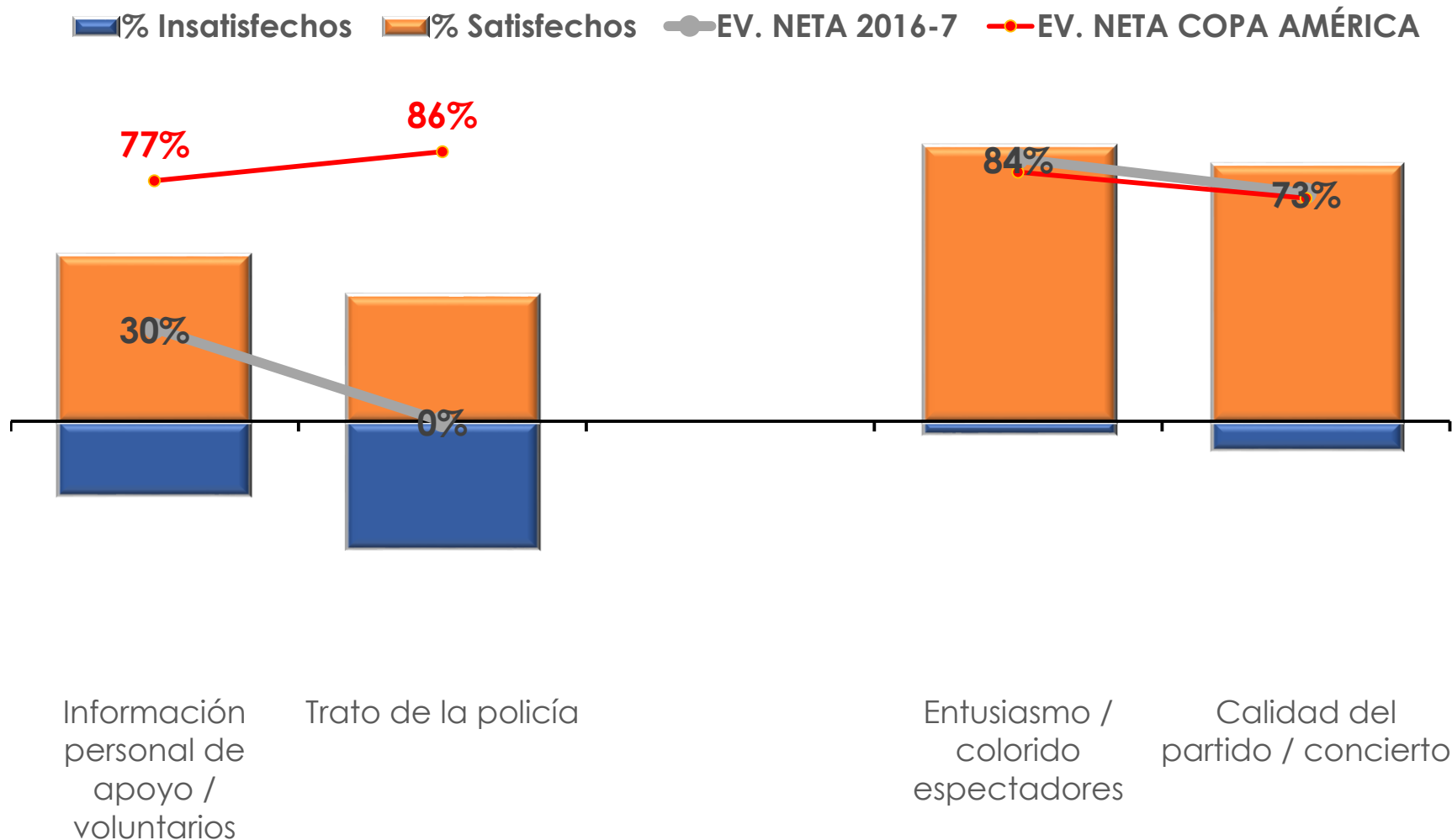
ACCESOS A LOS ESTADIOS

Base: total entrevistados (n=118)



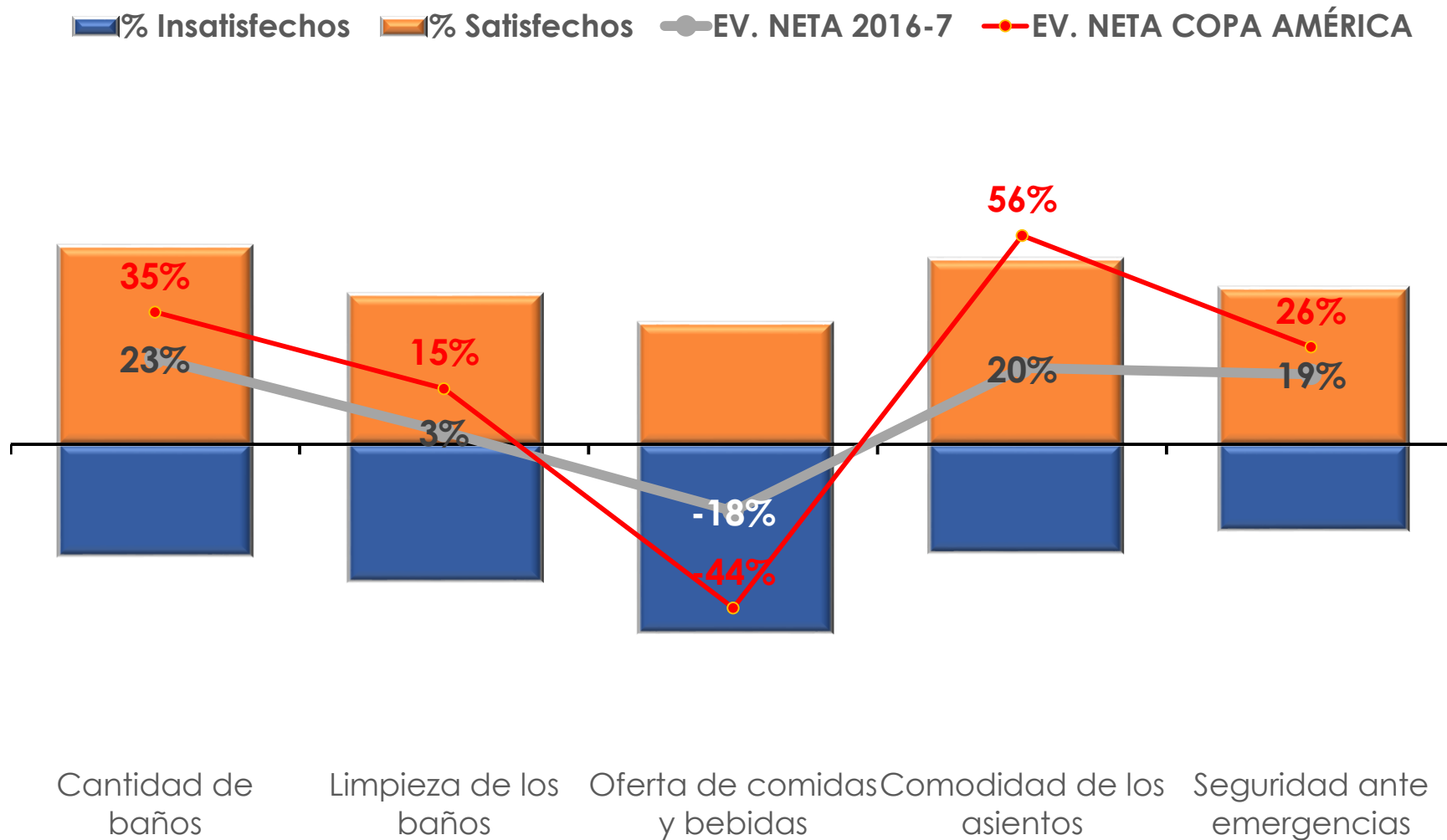
TRATO AL ESPECTADOR Y CALIDAD DEL ESPECTÁCULO

Base: total entrevistados (n=118)



SERVICIOS EN LOS ESTADIOS PUEDEN SER MEJORES

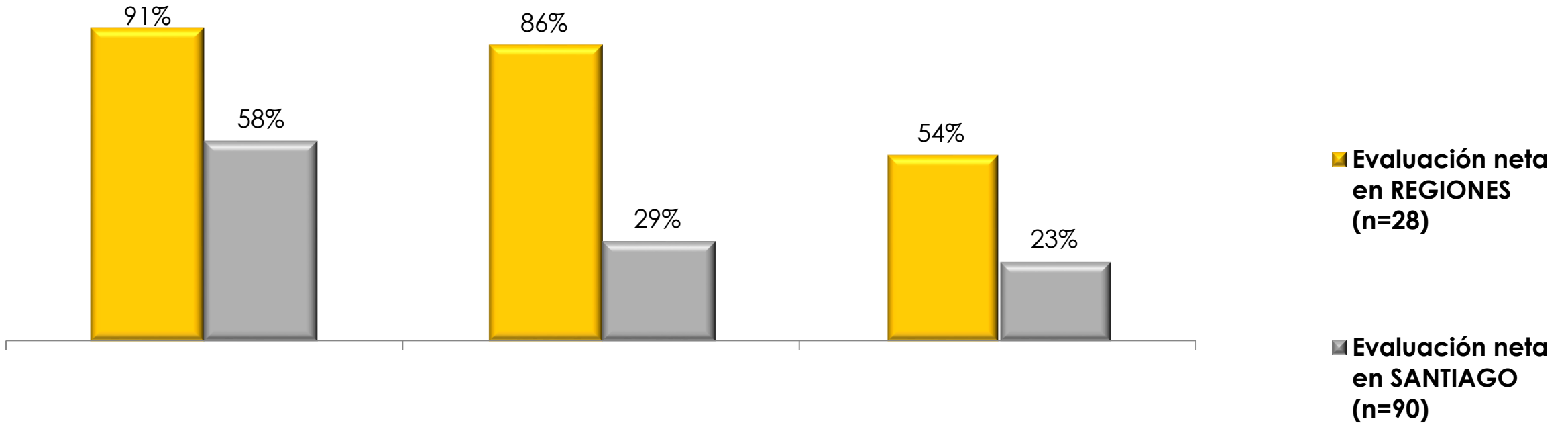
Base: total entrevistados (n=118)



DIFERENCIAS ENTRE SEGMENTOS



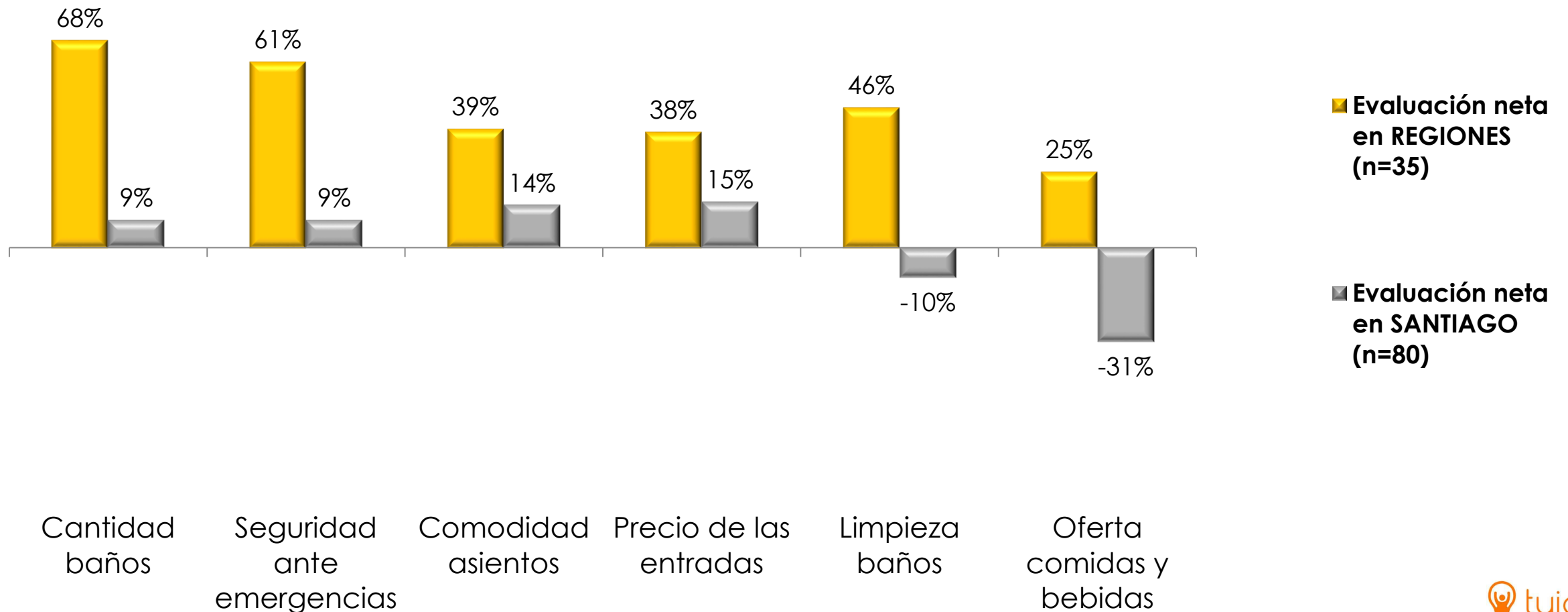
MEJOR TRAYECTO EN REGIONES



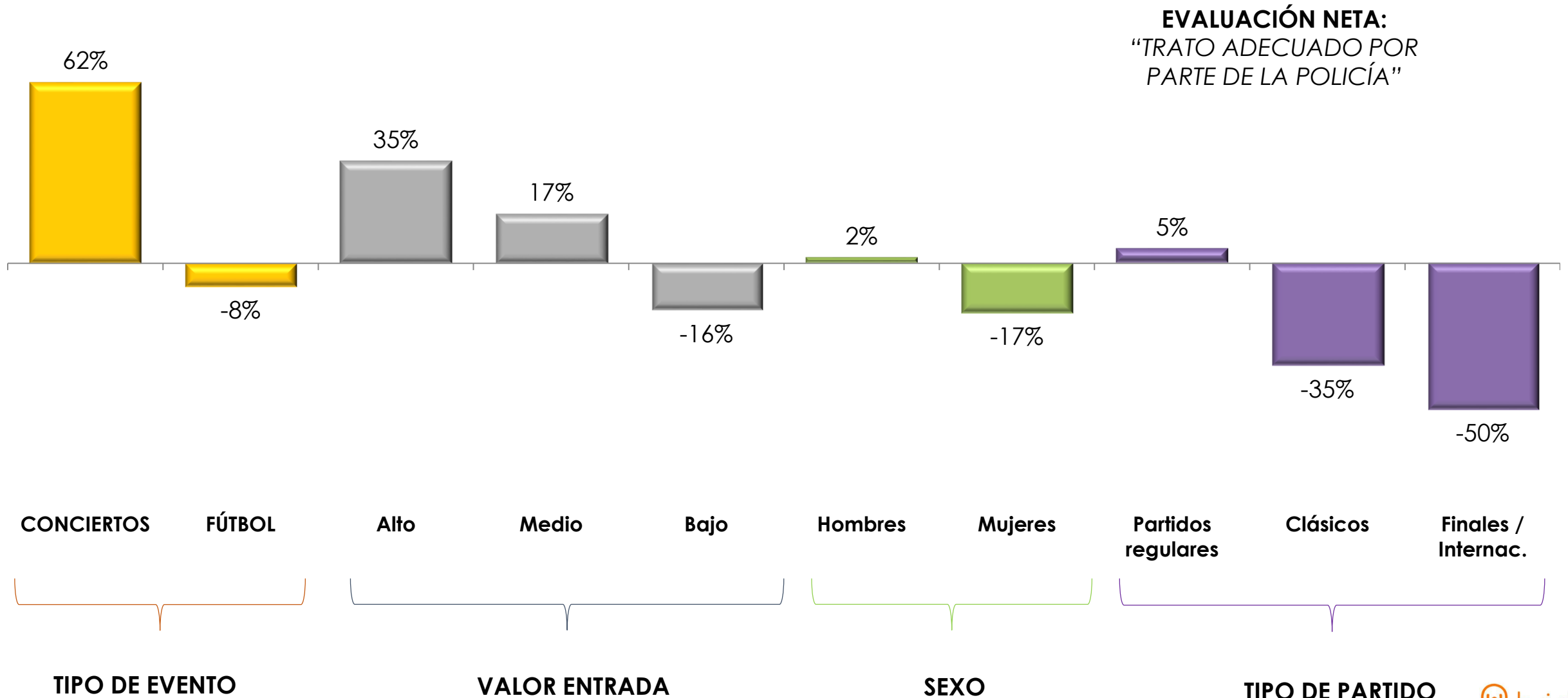
Facilidad transporte público Seguridad ante accidentes

Seguridad ante robos

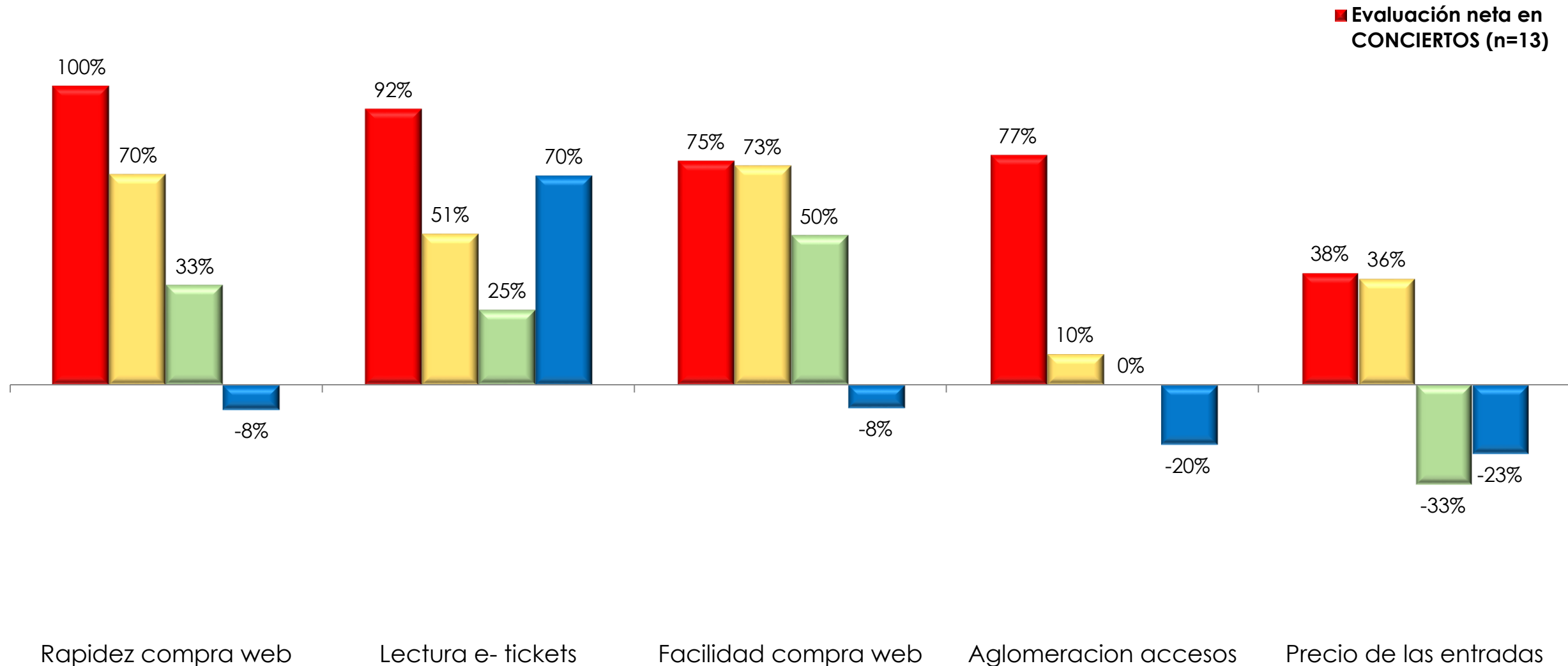
ASÍ COMO MEJORES CONDICIONES EN ESTADIOS DE REGIONES



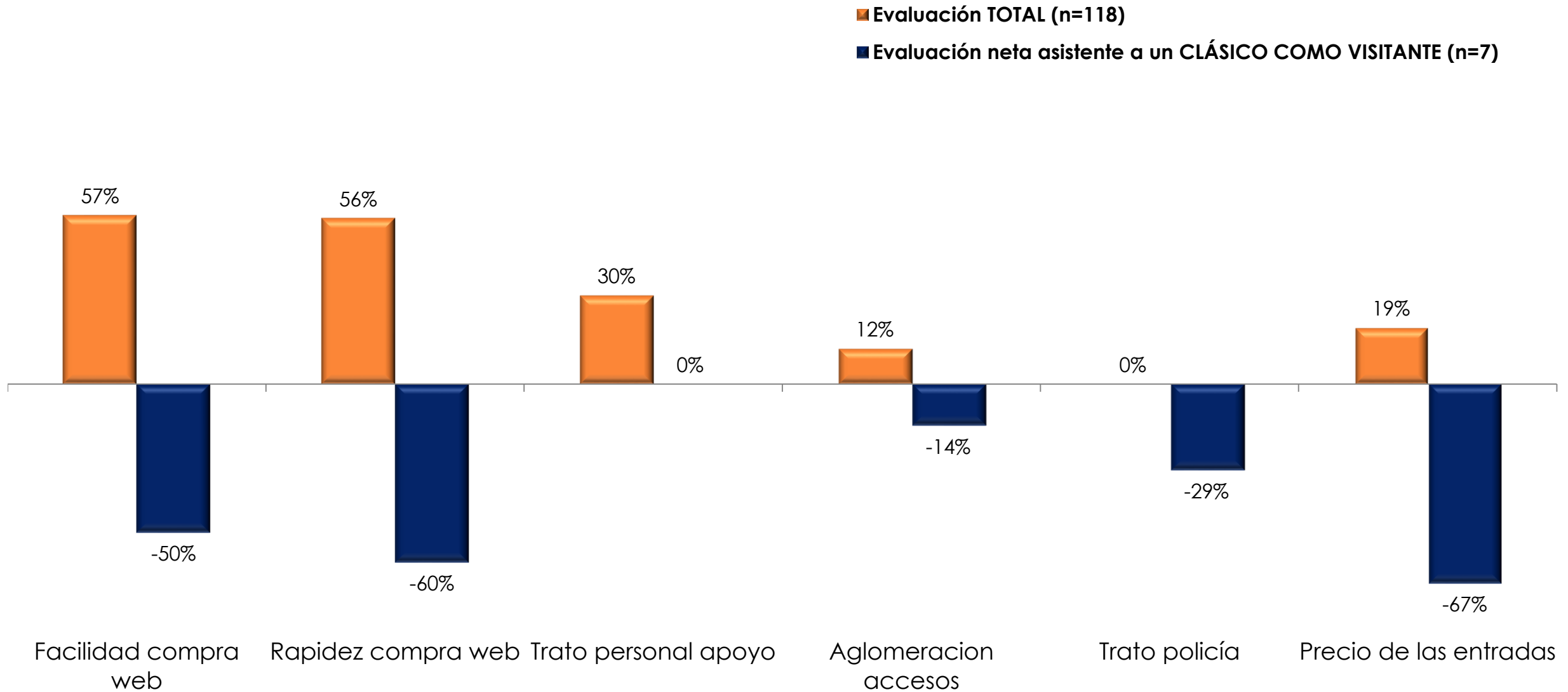
TRATO DE LA POLICÍA ES MUY DIFERENCIADO



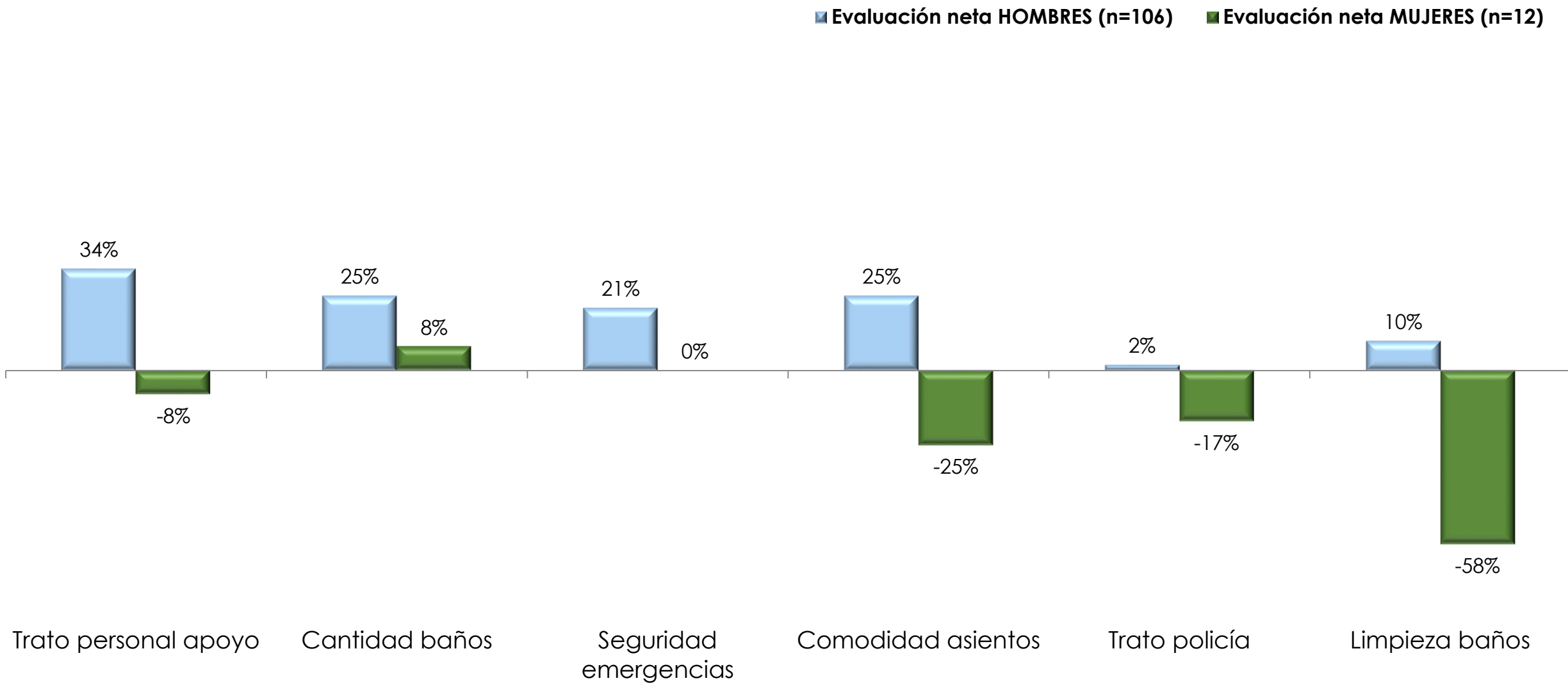
TIPO DE EVENTO GENERA EXPERIENCIAS MUY DISTINTAS



CLÁSICO DE VISITA: LA EXPERIENCIA MENOS GRATA



Y LA EXPERIENCIA SE SIGUE PENSANDO PARA HOMBR



QUÉ VIENE AHORA...





CONTACTO:

- Jefe del estudio:
 - Rodrigo Del Real Avendaño
 - rodrigo@tuiideaconsultora.cl
 - +56998848571
- Web: www.tuiideaconsultora.cl
- Facebook: <https://www.facebook.com/tuiideaconsultora>