

INFORME DE INVESTIGACIÓN

Estudio de SATISFACCIÓN

Para:  lacnic

Julio de 2017



Caracterización



Evaluación global del evento 2017



Nuevos participantes



Sugerencias de mejora



Conclusiones

Aspectos técnicos - metodológicos



Objetivo general:

Evaluación con la organización de eventos «LACNIC»

- ***Satisfacción global*** con los servicios ofrecidos y ***Razones***
- ***Motivos de Asistencia*** al evento
- Principales ***Temas de Interés***
- ***Experiencia y Visión*** de quienes participan por primera vez

FICHA TÉCNICA



Para el cumplimiento de los objetivos de investigación se implementó una estrategia metodológica con herramientas cuantitativas



FICHA TÉCNICA

- **Universo:** Participantes en eventos organizados por LACNIC
- **Unidad de análisis:** individuos
- **Tipo de entrevista:** Auto-administrada
- **Tamaño muestra:** 290 casos
- **Duración de la entrevista:** 10 minutos promedio

Análisis de la Información

1. CARACTERIZACIÓN

1.a. PERFIL

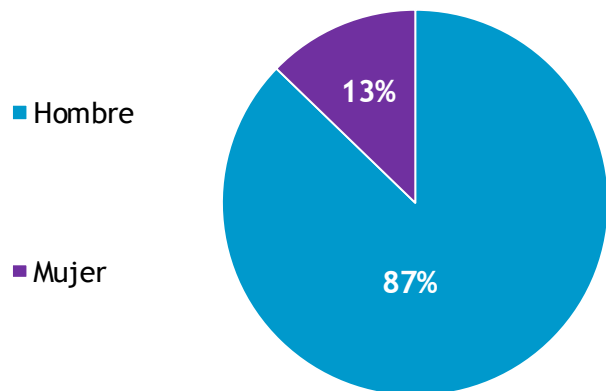


MERCOPLUS
LATIN AMERICA
Investigación de Mercado

PERFIL DE LOS PARTICIPANTES

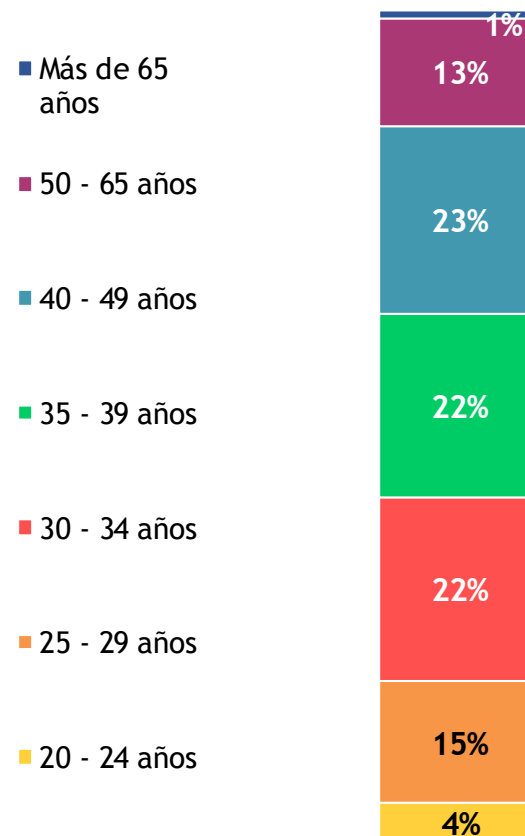
SEXO

Por favor indique su sexo [RU]



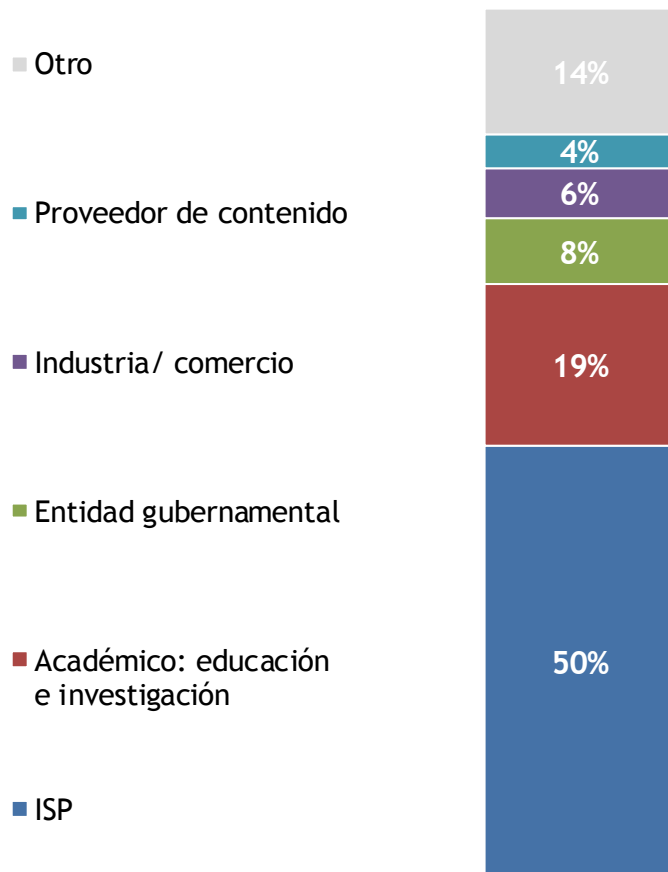
EDAD

¿Cuál es su edad? [RU]



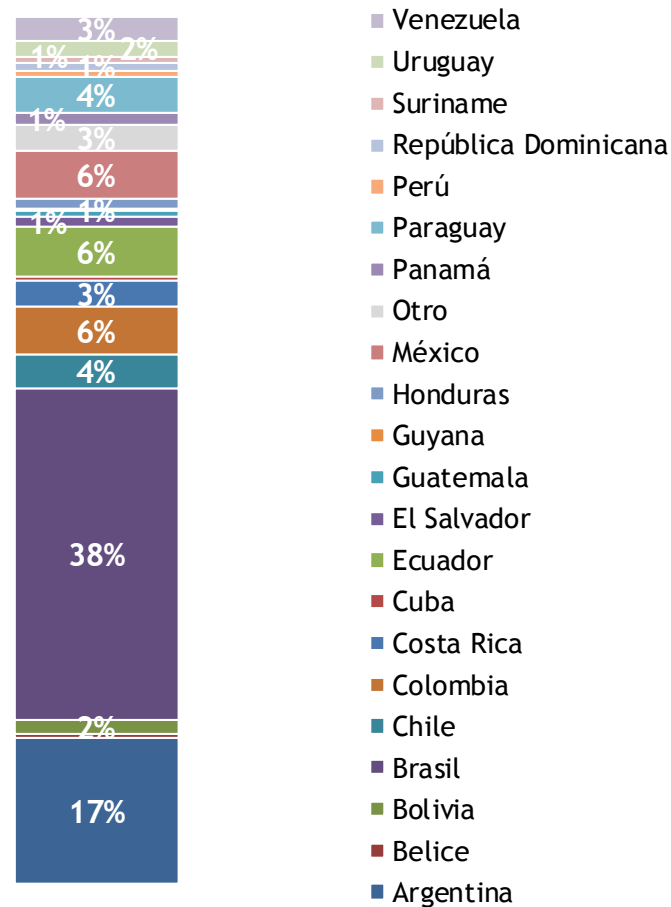
TIPO DE ORGANIZACIÓN

Podría marcar, ¿Cuál es el tipo de organización a la que pertenece? [RU-ESP]

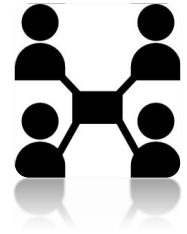


PAÍS DE RESIDENCIA

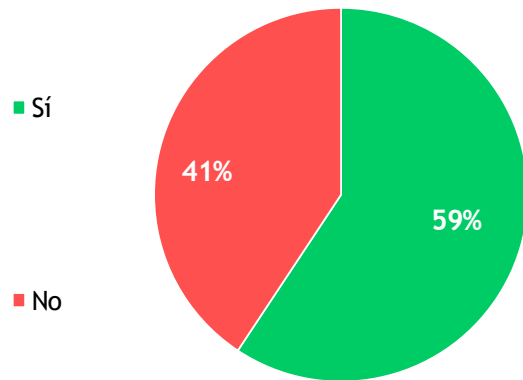
¿En qué país reside? [RU-ESP]



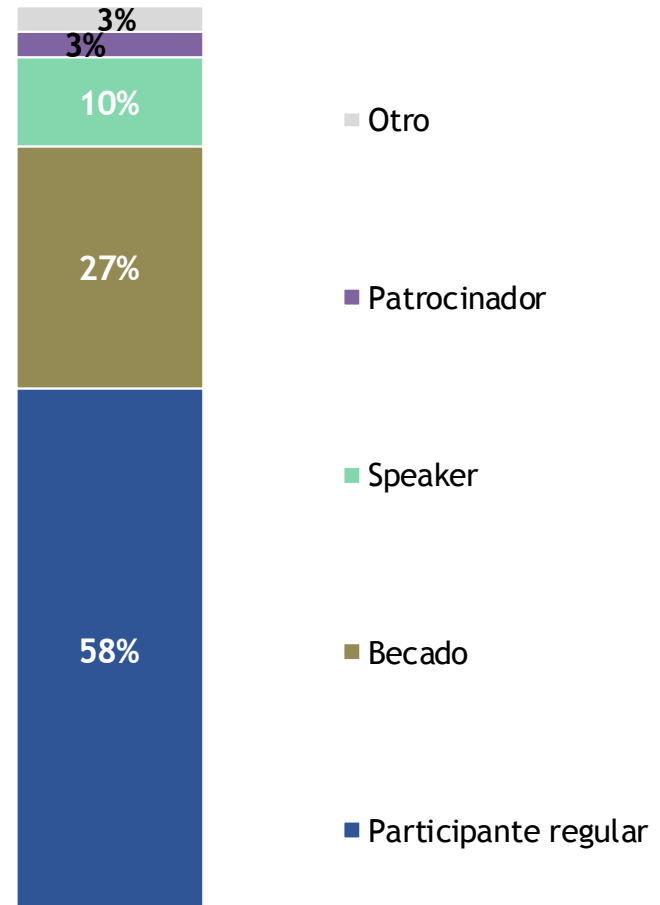
PARTICIPACIÓN



¿LACNIC 27 fue su primera experiencia en un evento de LACNIC? [RU - ESP]

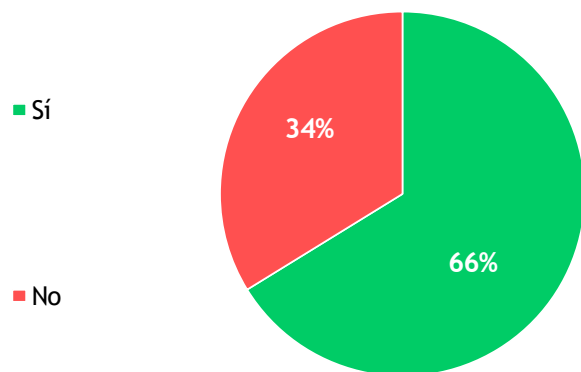


En este evento, ¿Ud. fue... ? [RU]

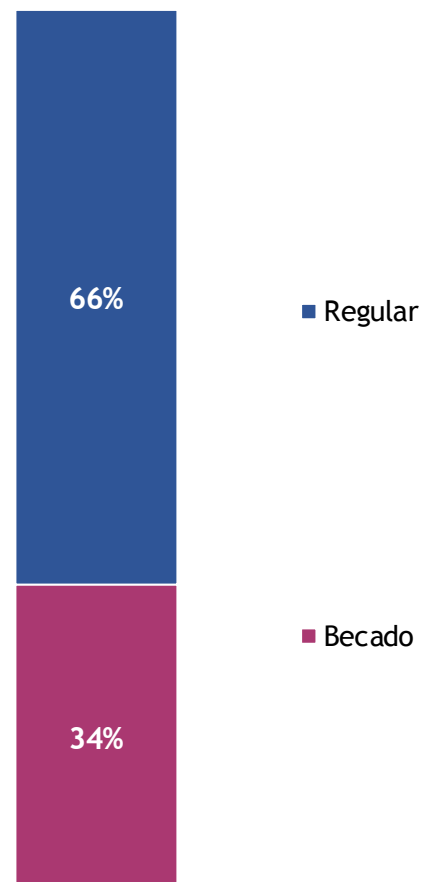


MIEMBRO LACNIC

¿Es miembro de LACNIC? [RU - ESP]

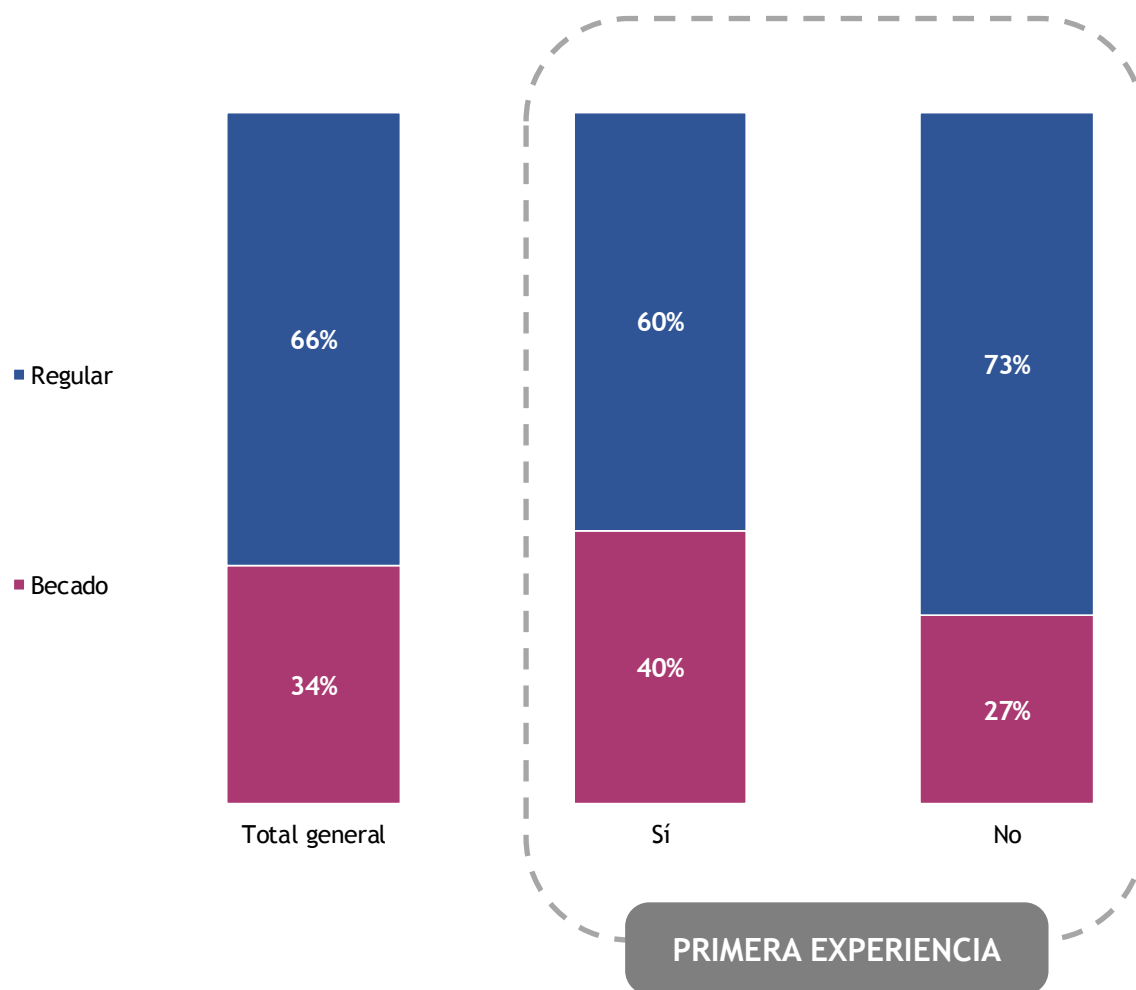


¿Usted es un participante becado o regular? [RU - ESP]



MIEMBRO LACNIC

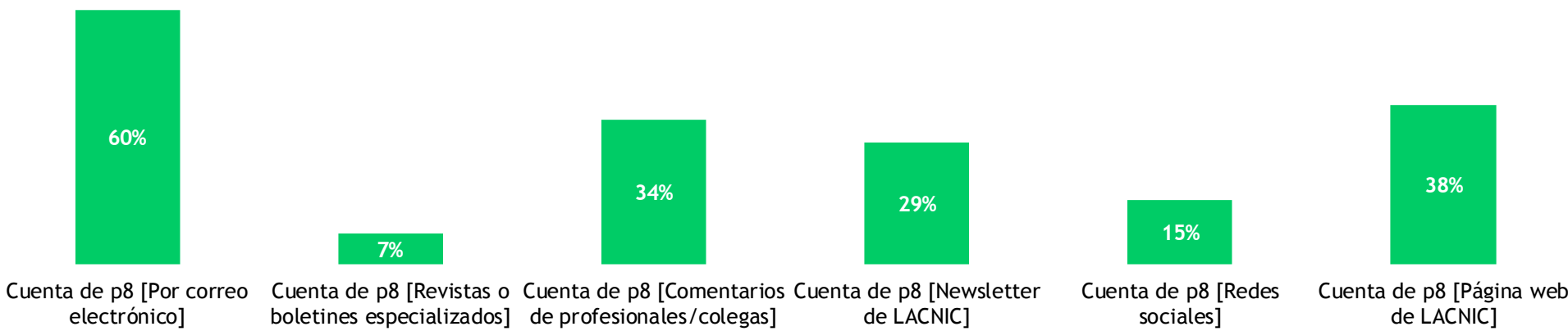
*¿Usted es un participante becado o regular?
¿LACNIC 27 fue su primera experiencia en un evento de LACNIC? [RU - ESP]*



MEDIOS DE INFORMACIÓN: General

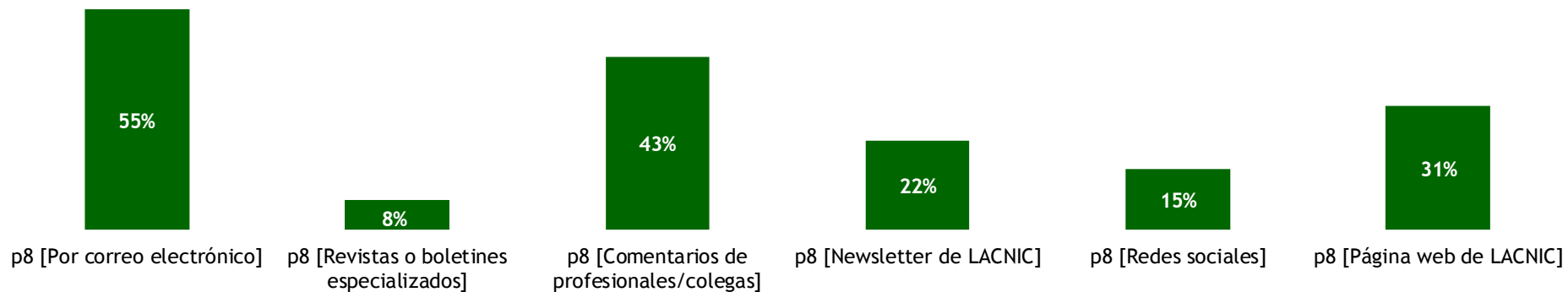


¿A través de qué medios se enteró del evento LACNIC 27? [RM]



MEDIOS DE INFORMACIÓN: Participantes por Primera Vez

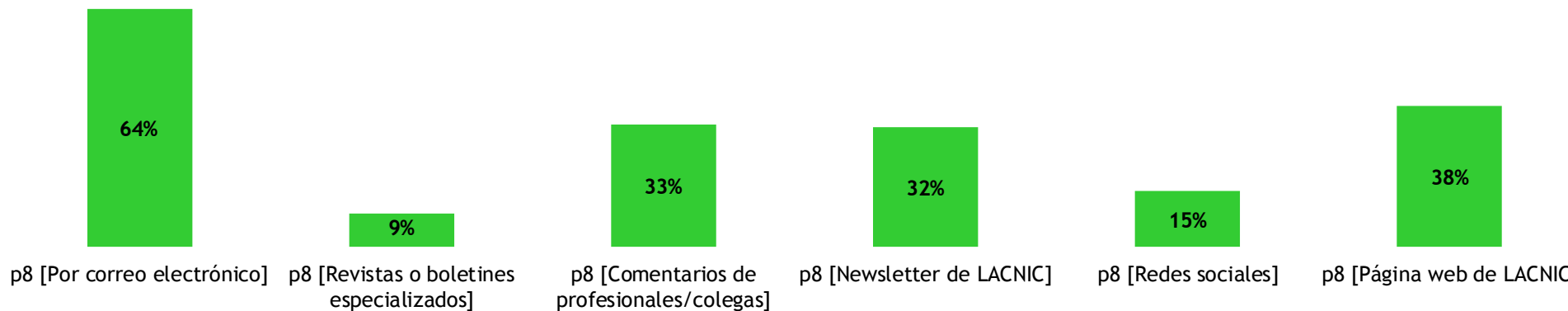
¿LACNIC 27 fue su primera experiencia en un evento de LACNIC? [RU]
¿A través de qué medios se enteró del evento LACNIC 27? [RM]



MEDIOS DE INFORMACIÓN: Participante Becado



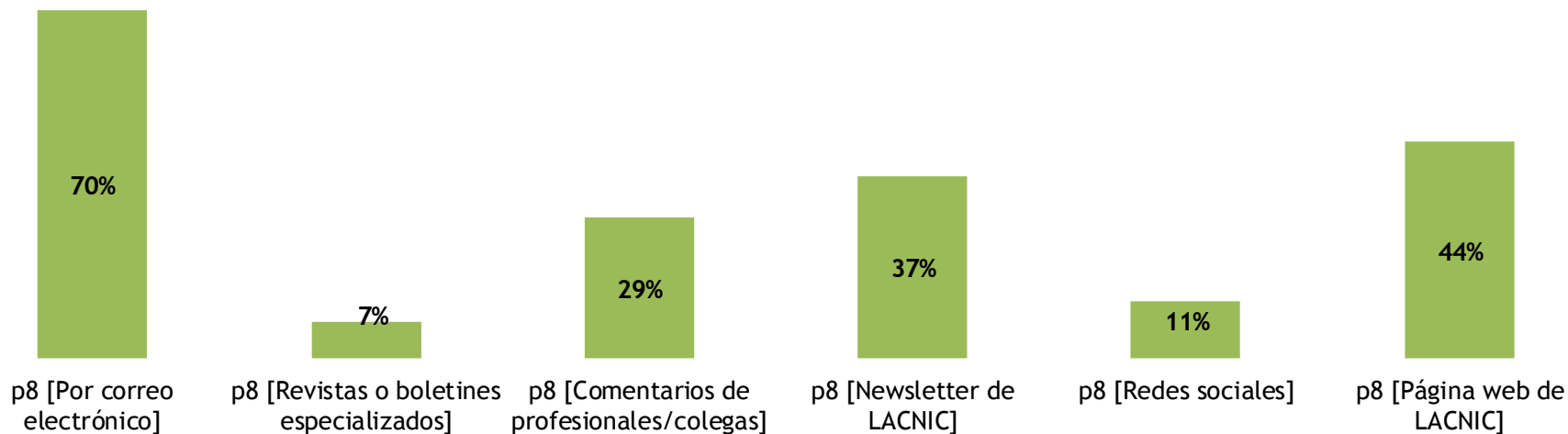
¿Usted es un participante becado o regular? [RU]
¿A través de qué medios se enteró del evento LACNIC 27? [RM]



MEDIOS DE INFORMACIÓN: Miembro de LACNIC



¿Es miembro de LACNIC? [RU]
¿A través de qué medios se enteró del evento LACNIC 27? [RM]



2. EVALUACIÓN GLOBAL DEL EVENTO 2017



MERCOPLUS[®]
LATIN AMERICA
Investigación de Mercado

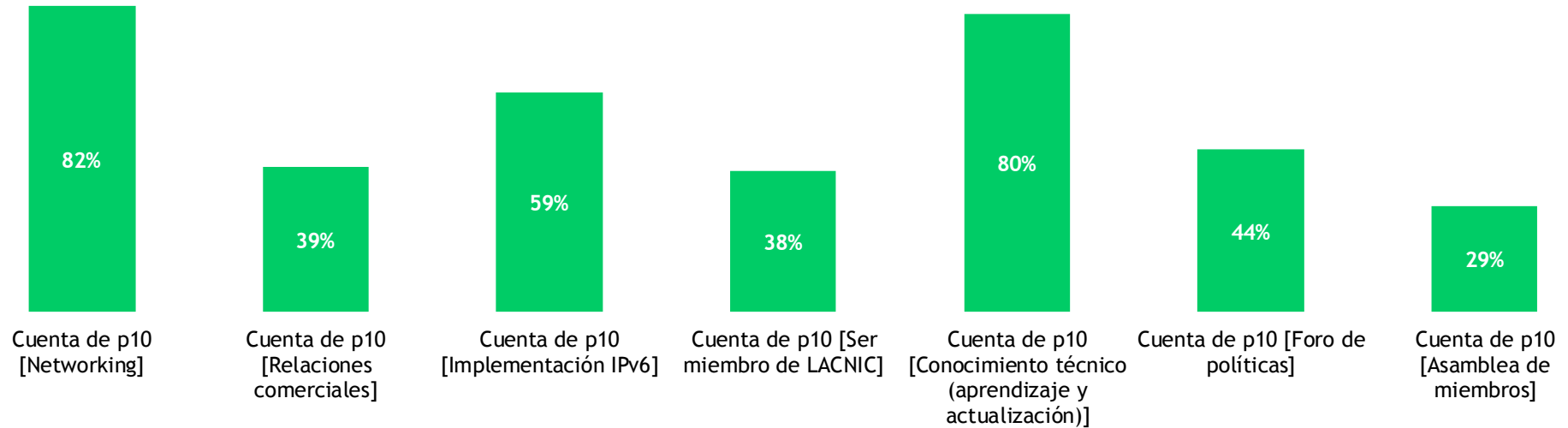
2.a. MOTIVOS DE ASISTENCIA



MERCOPLUS
LATIN AMERICA
Investigación de Mercado

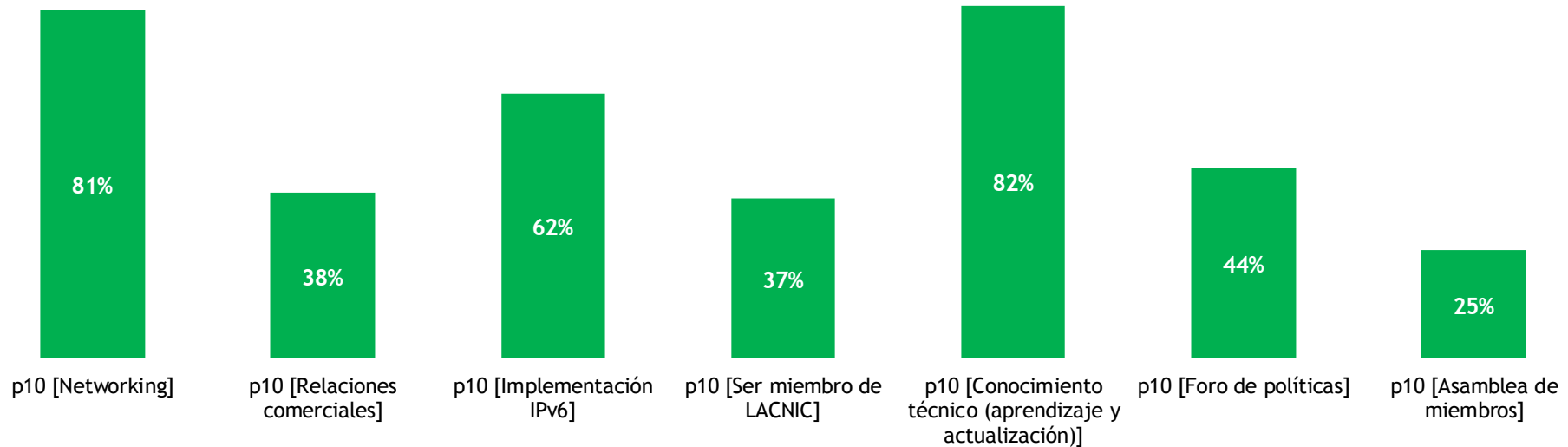
MOTIVOS DE ASISTENCIA: General

¿Cuáles fueron los motivos/razones por los cuáles Ud. decidió concurrir al evento? [RM]



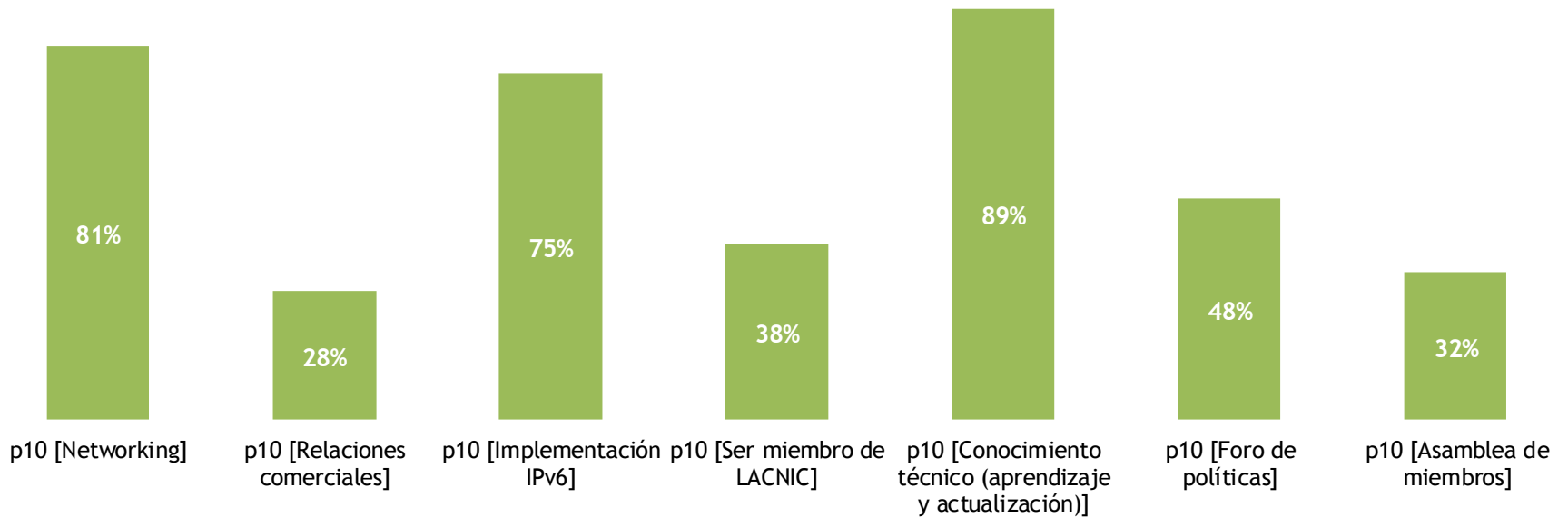
MOTIVOS DE ASISTENCIA: Participantes por Primera Vez

¿Cuáles fueron los motivos/razones por los cuáles Ud. decidió concurrir al evento? [RM]



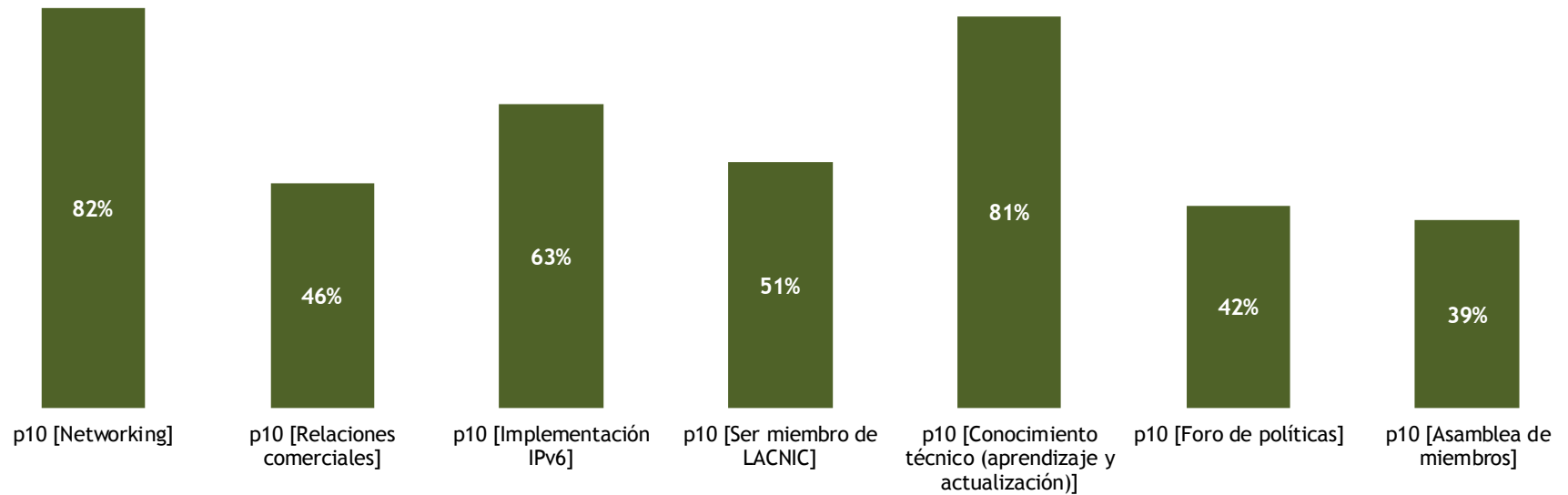
MOTIVOS DE ASISTENCIA: Participante Becado

¿Cuáles fueron los motivos/razones por los cuáles Ud. decidió concurrir al evento? [RM]



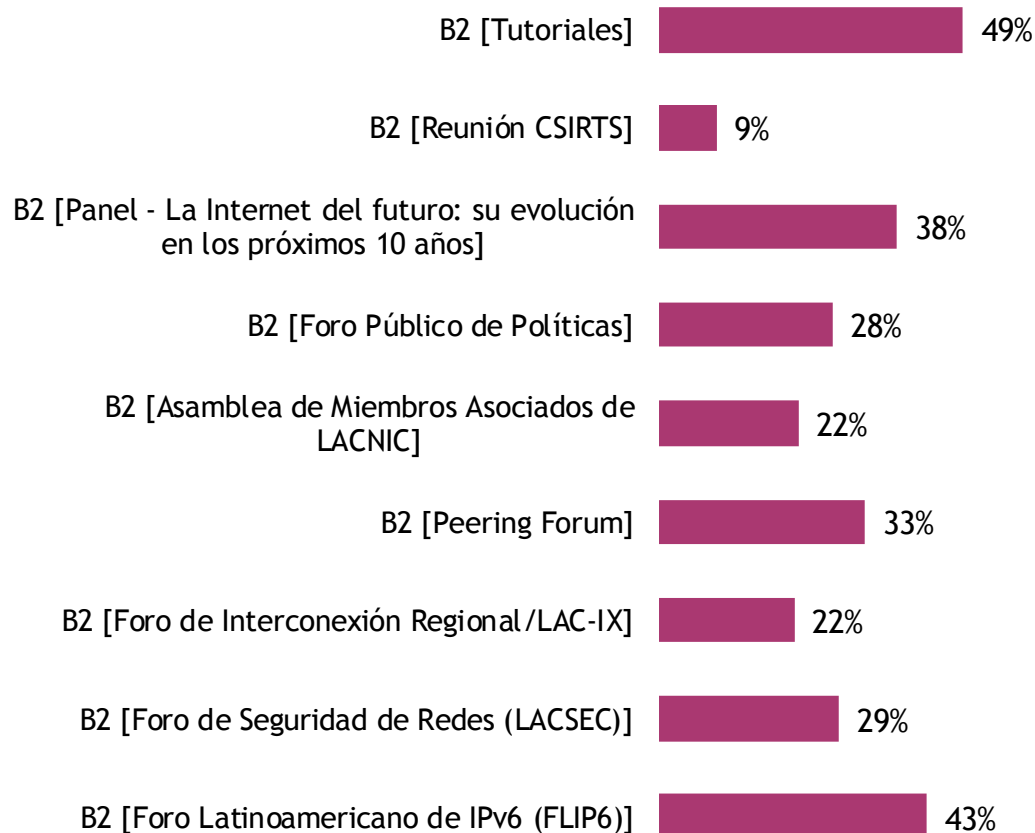
MOTIVOS DE ASISTENCIA: Miembro de LACNIC

¿Cuáles fueron los motivos/razones por los cuáles Ud. decidió concurrir al evento? [RM]



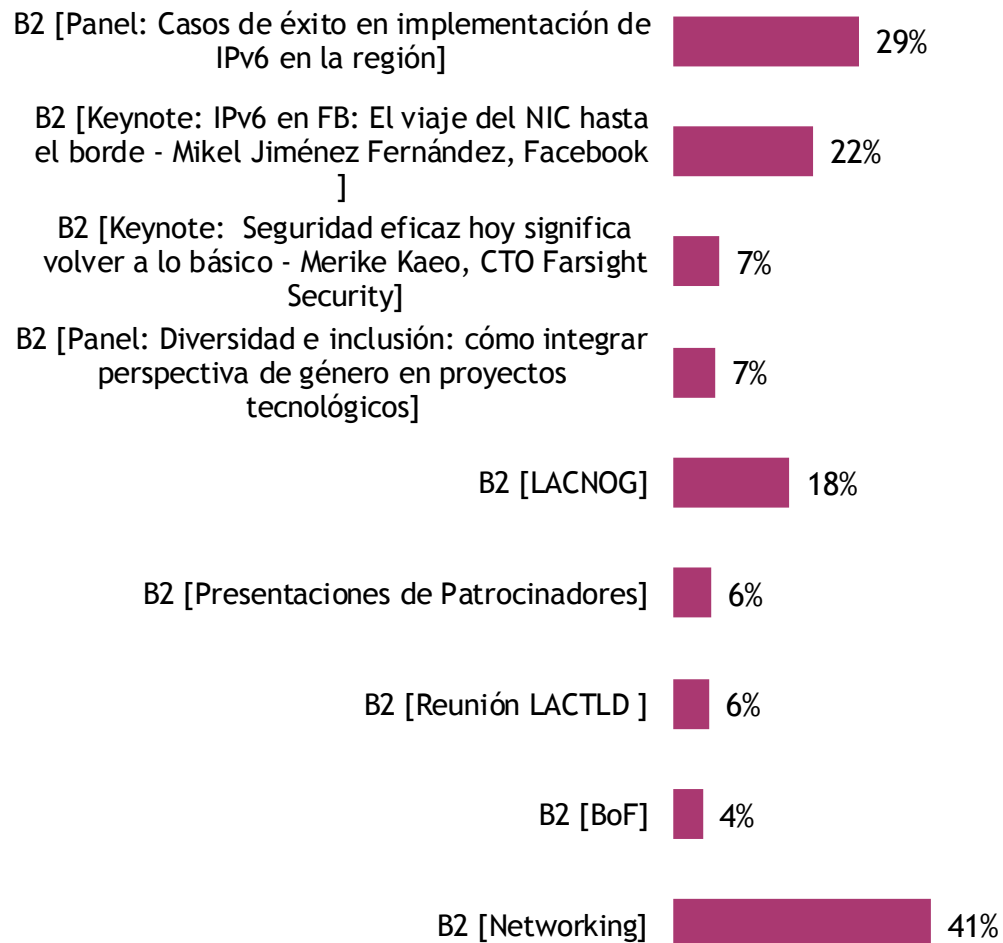
TEMÁTICAS MÁS INTERESANTES (I)

¿Cuáles fueron las temáticas tratadas en el evento que más le interesaron? [RM hasta 5 respuestas]



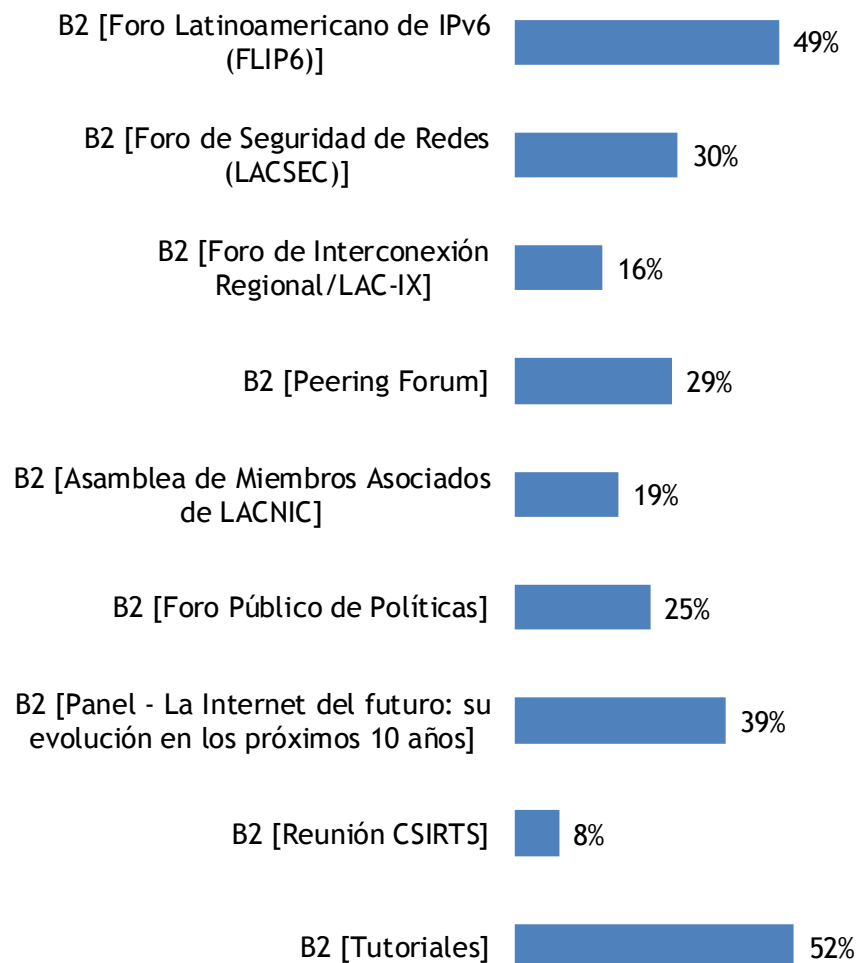
TEMÁTICAS MÁS INTERESANTES (II)

¿Cuáles fueron las temáticas tratadas en el evento que más le interesaron? [RM hasta 5 respuestas]



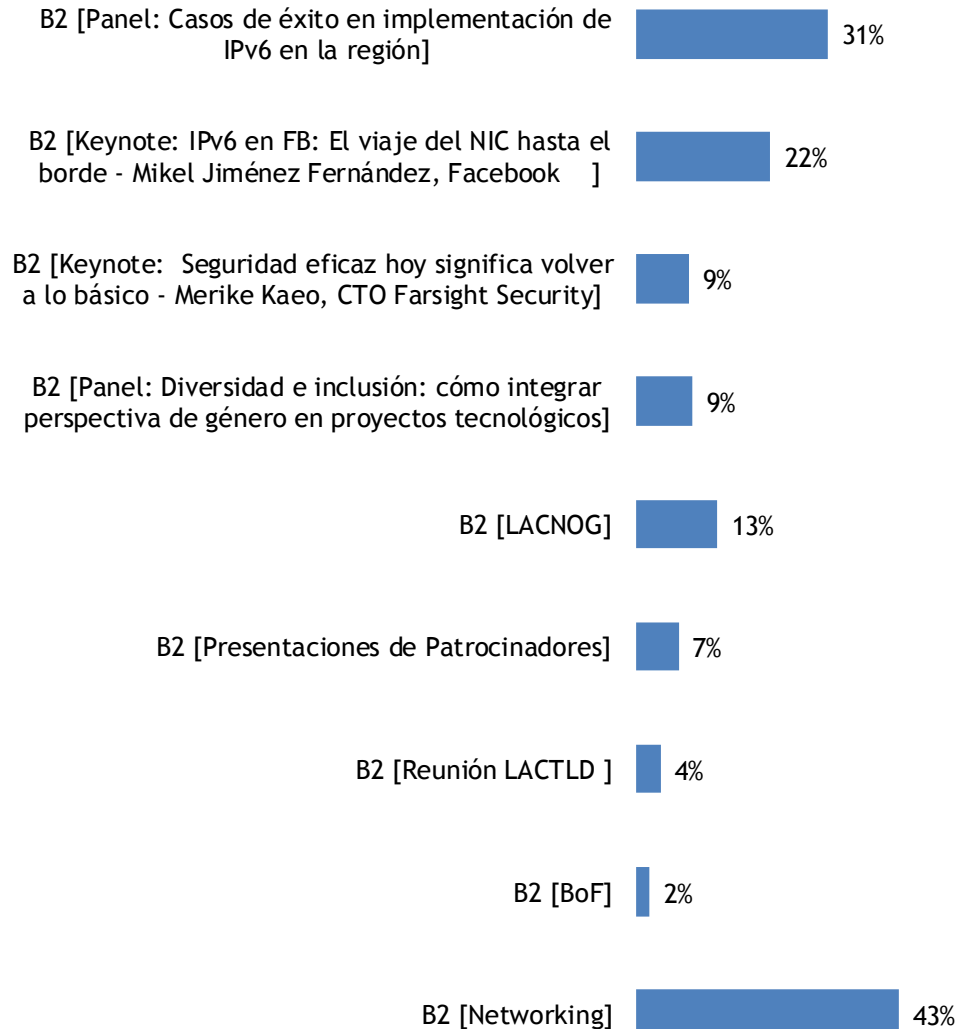
TEMÁTICAS MÁS INTERESANTES según ASISTENTES por Primera vez (I)

¿Cuáles fueron las temáticas tratadas en el evento que más le interesaron? [RM hasta 5 respuestas]



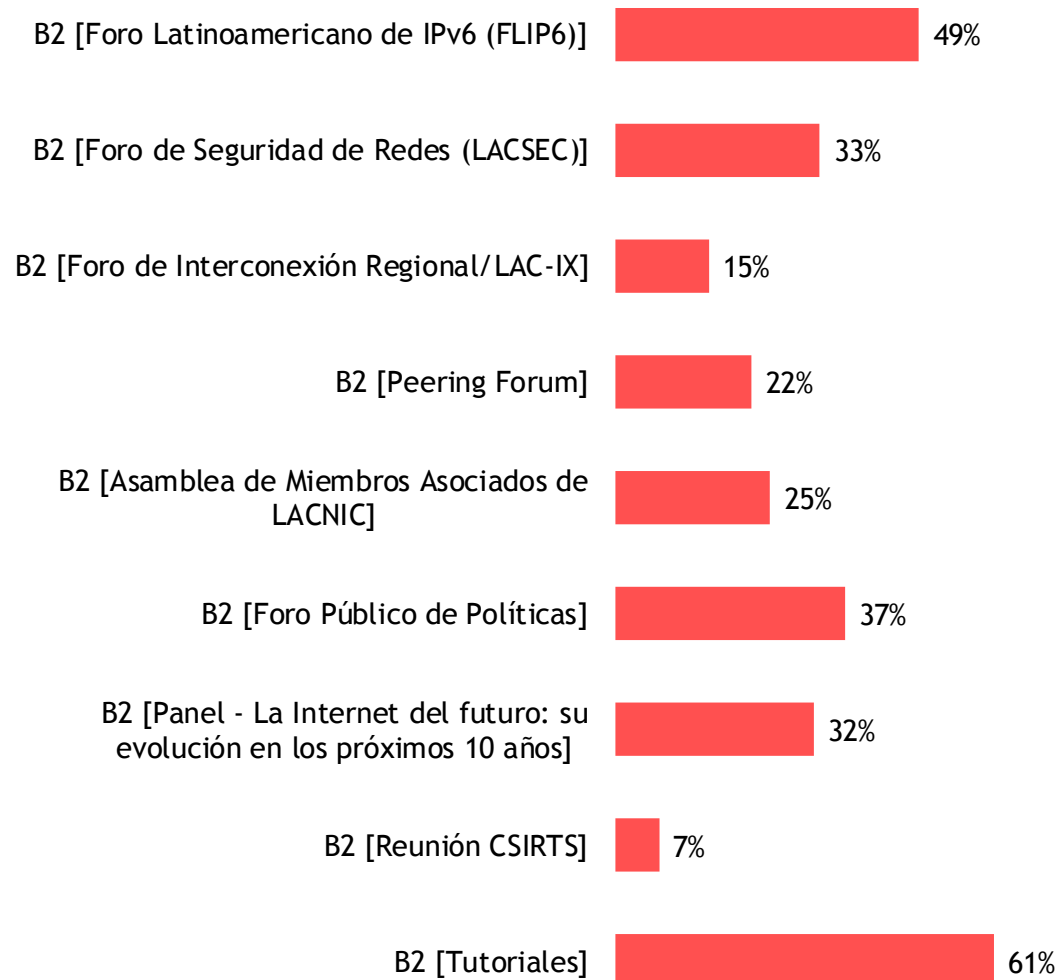
TEMÁTICAS MÁS INTERESANTES según ASISTENTES por Primera vez (II)

¿Cuáles fueron las temáticas tratadas en el evento que más le interesaron? [RM hasta 5 respuestas]



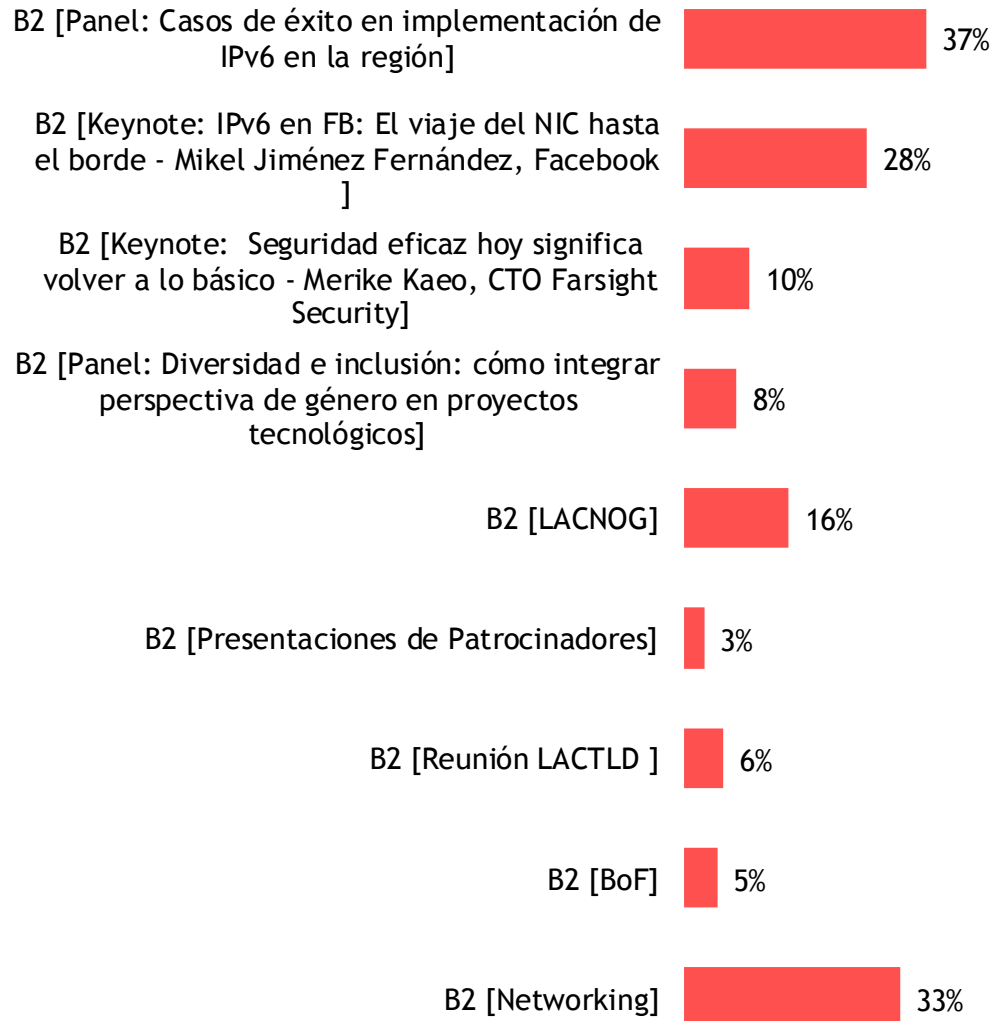
TEMÁTICAS MÁS INTERESANTES según Participantes Becados (I)

¿Cuáles fueron las temáticas tratadas en el evento que más le interesaron? [RM hasta 5 respuestas]



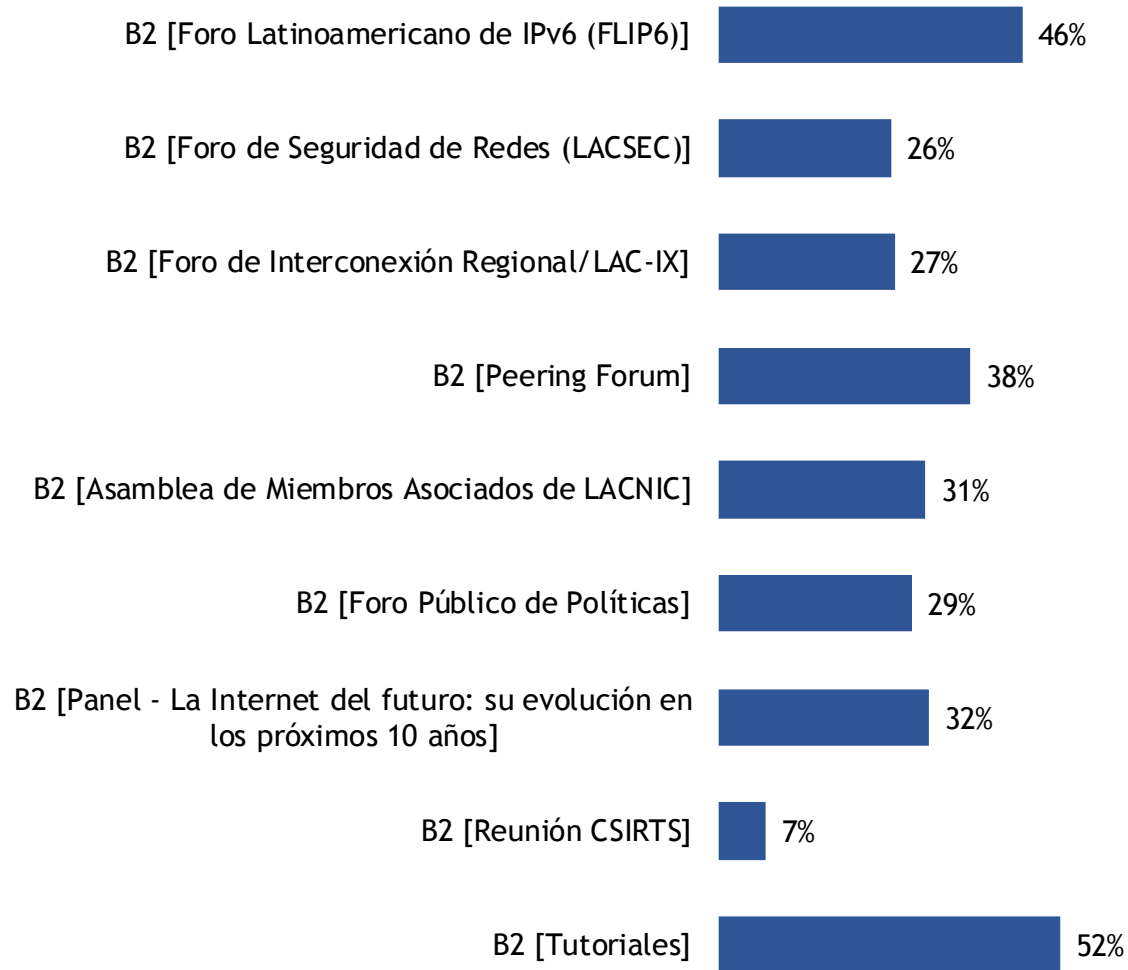
TEMÁTICAS MÁS INTERESANTES según Participantes Becados (II)

¿Cuáles fueron las temáticas tratadas en el evento que más le interesaron? [RM hasta 5 respuestas]



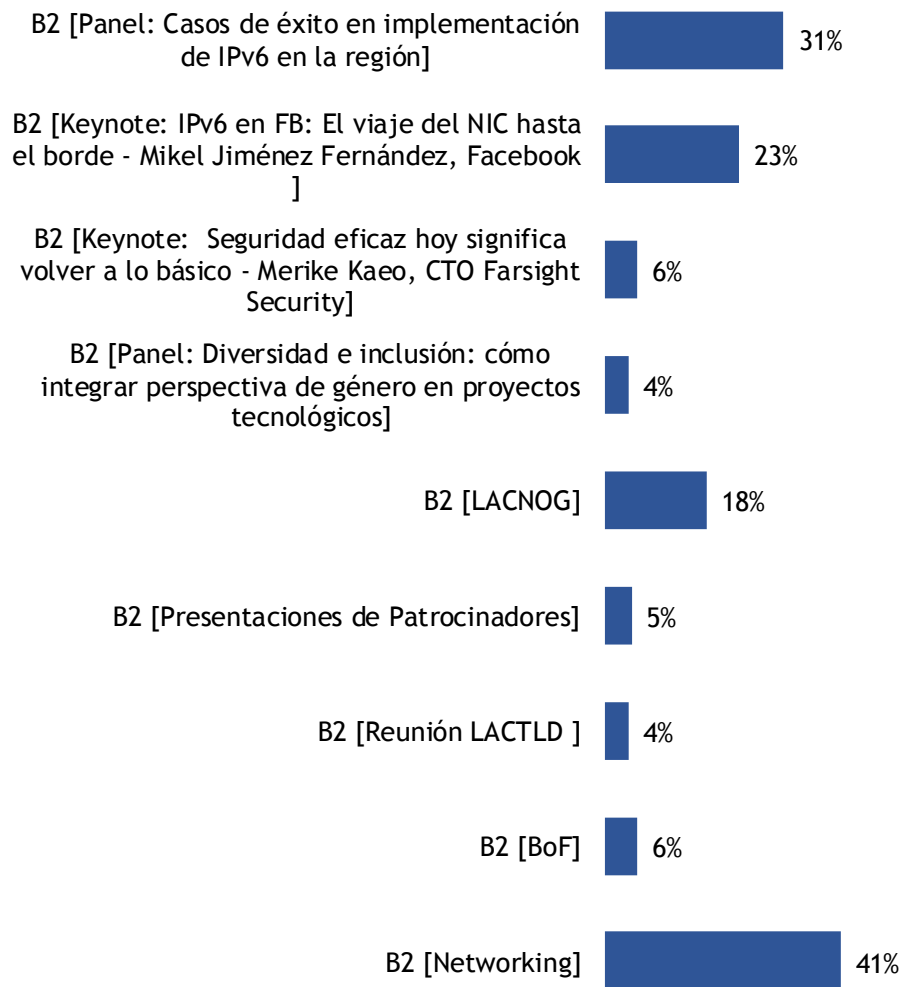
TEMÁTICAS MÁS INTERESANTES según Miembros de LACNIC (I)

¿Cuáles fueron las temáticas tratadas en el evento que más le interesaron? [RM hasta 5 respuestas]



TEMÁTICAS MÁS INTERESANTES según Miembros de LACNIC (II)

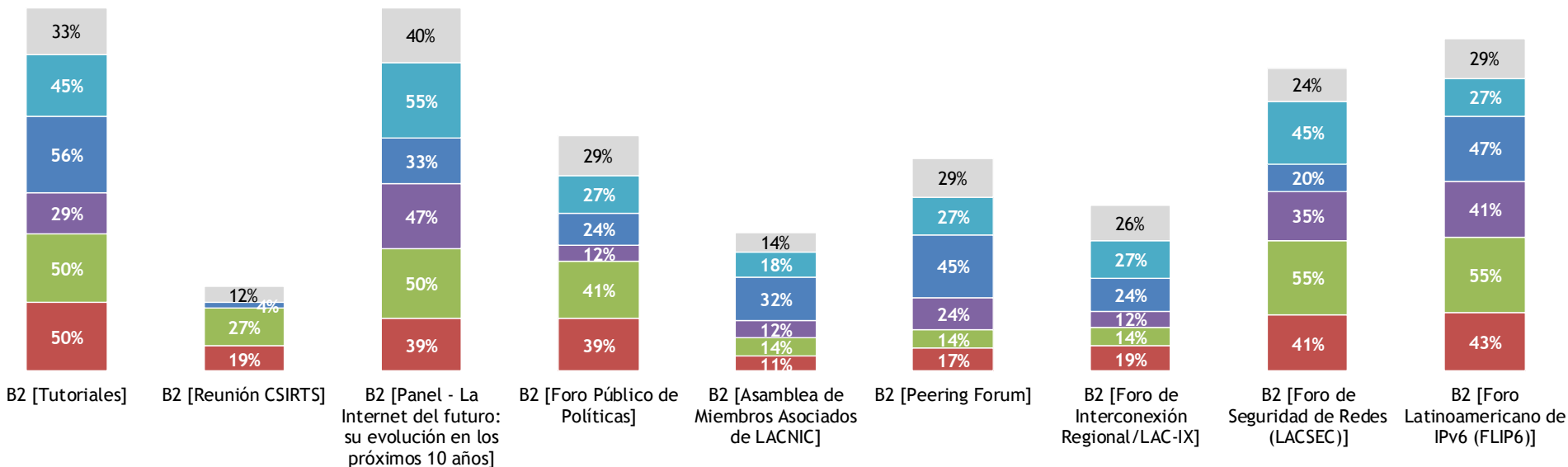
¿Cuáles fueron las temáticas tratadas en el evento que más le interesaron? [RM hasta 5 respuestas]



TEMÁTICAS MÁS INTERESANTES según Tipo de Organización (I)

¿Cuáles fueron las temáticas tratadas en el evento que más le interesaron? [RM hasta 5 respuestas]

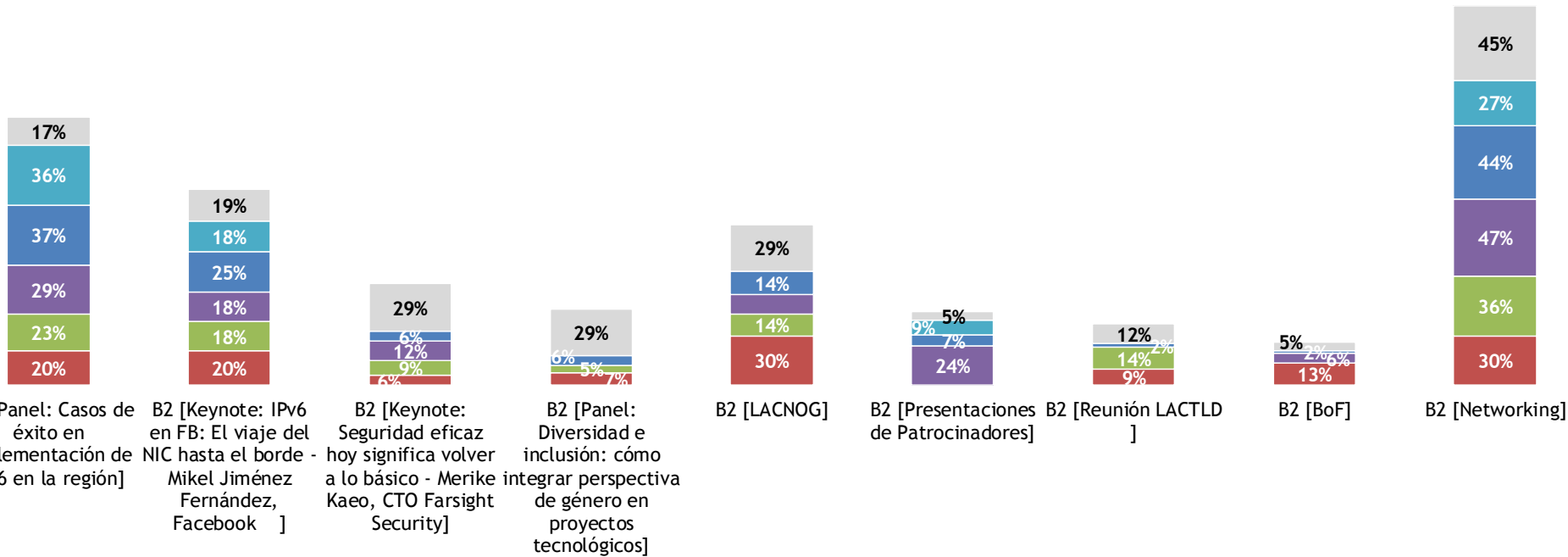
■ Académico: educación e investigación ■ Entidad gubernamental ■ Industria/ comercio ■ ISP ■ Proveedor de contenido ■ Otro



TEMÁTICAS MÁS INTERESANTES según Tipo de Organización (II)

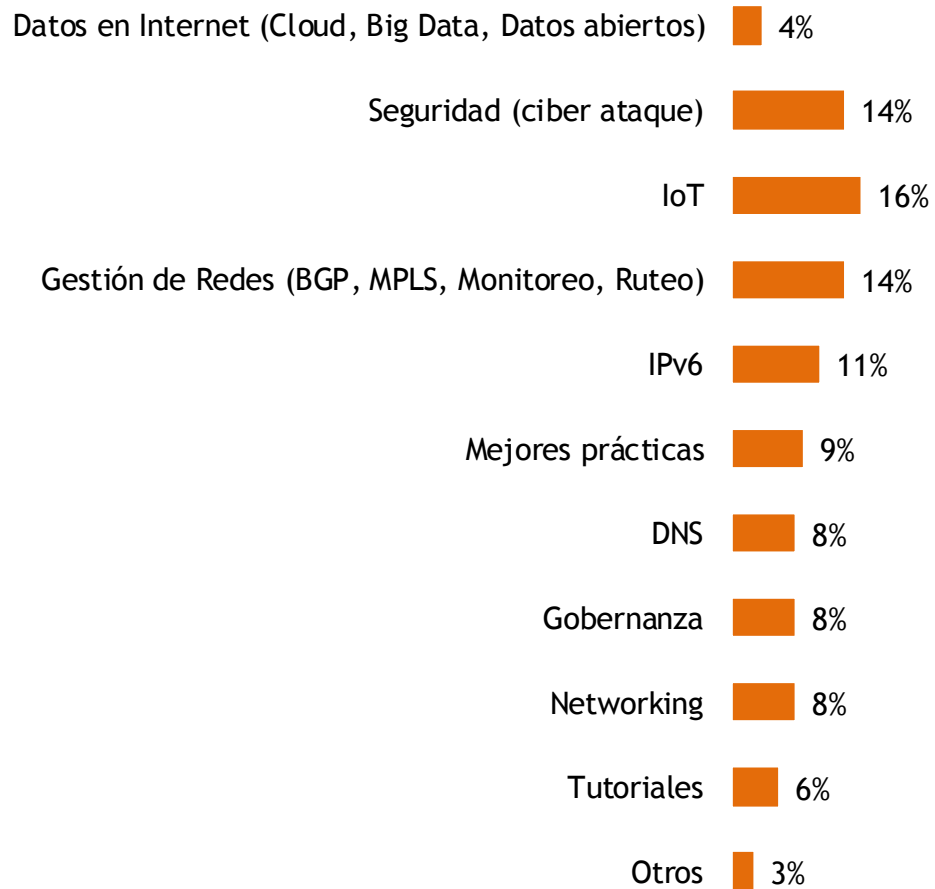
¿Cuáles fueron las temáticas tratadas en el evento que más le interesaron? [RM hasta 5 respuestas]

■ Académico: educación e investigación ■ Entidad gubernamental ■ Industria/ comercio ■ ISP ■ Proveedor de contenido ■ Otro



OTRAS TEMÁTICAS DE INTERÉS

¿Hay algún tema que no se trató en este evento, que le gustaría que lo tuviéramos en cuenta para las próximas ediciones? [RM-ESP]



2.b. NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL



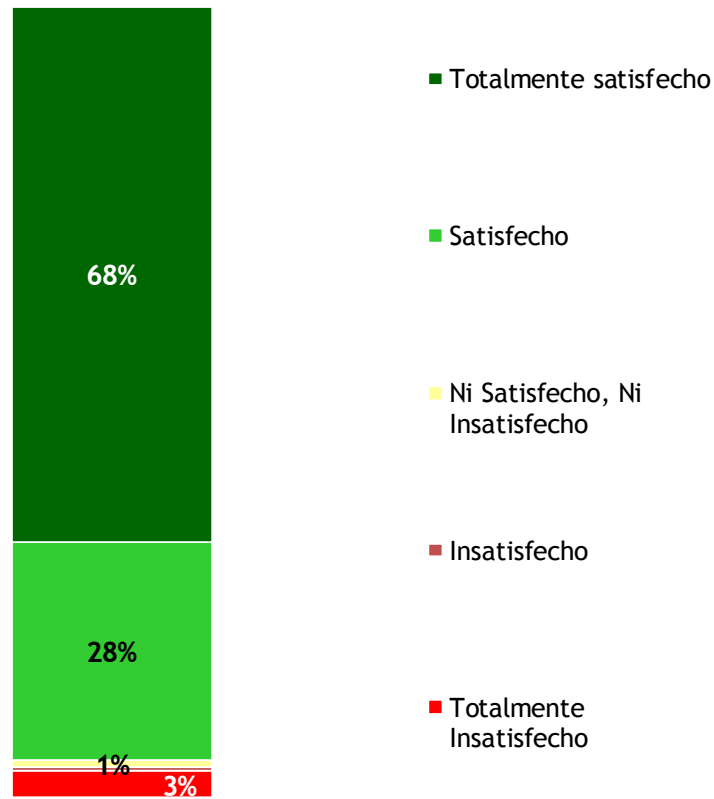
MERCOPLUS
LATIN AMERICA
Investigación de Mercado

SATISFACCIÓN GLOBAL



Utilizando una escala del 1 al 5, dónde 1 es “Totalmente Insatisfecho” y 5 “Totalmente Satisfecho”.

¿Qué tan satisfecho se encuentra en términos generales con el evento de LACNIC? [RU-GUI]



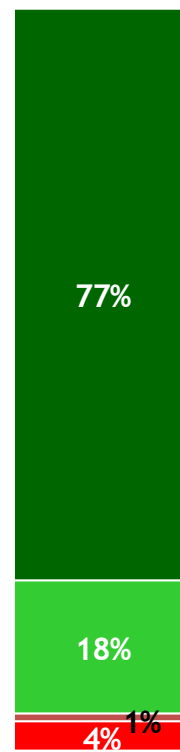
SATISFACCIÓN GLOBAL (II)

SATISFACCIÓN GLOBAL

PARTICIPANTES 1º VEZ

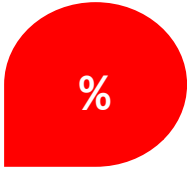
BECADOS

ASOCIADOS LACNIC

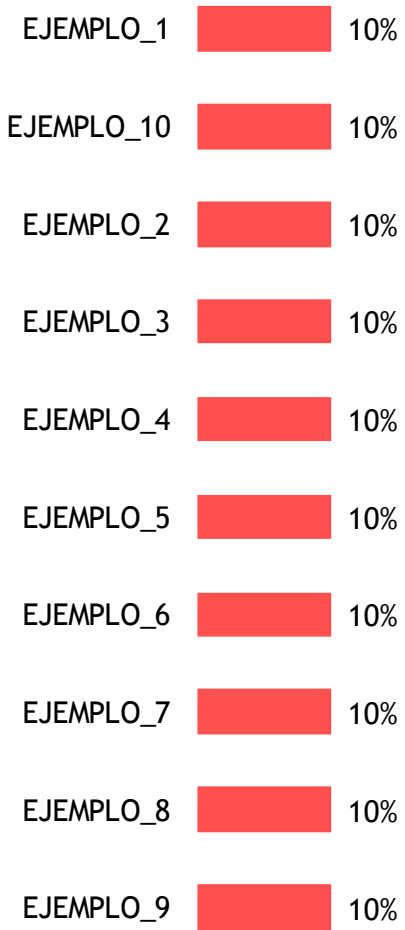


- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Ni Satisfecho, Ni Insatisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente Insatisfecho

MOTIVOS de INSATISFACCIÓN



¿Cuáles son los motivos específicos de su insatisfacción? [RM-ESP]

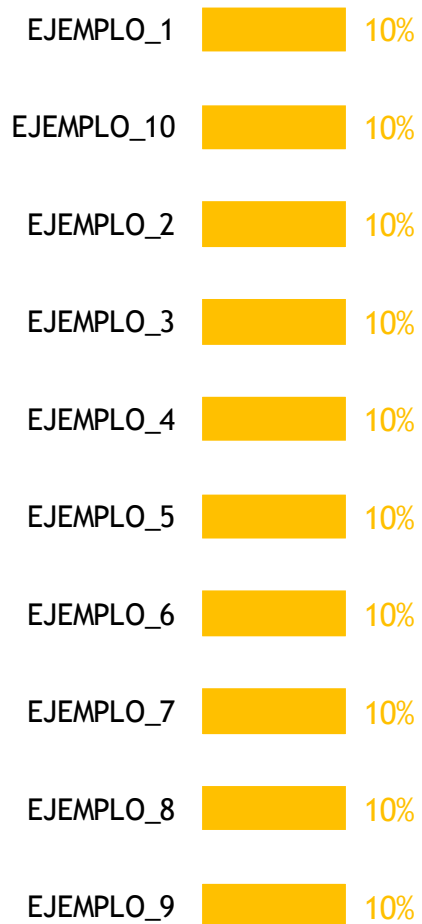


Base: total de la muestra que evalúa con 1 y 2

ASPECTOS PARA sentirse SATISFECHO

%

¿Qué aspectos deberían mejorar del evento para que usted pudiera decir que se siente Satisfecho? [RM-ESP]



ASPECTOS PARA sentirse SATISFECHO

28%

¿Qué aspectos deberían mejorar para que usted pudiera decir que se siente Totalmente Satisfecho? [RM-ESP]



ASPECTOS PARA SENTIRSE TOTALMENTE SATISFECHO

68%

Dígame, ¿Por qué motivos usted se siente Totalmente Satisfecho con el evento de LACNIC? [RM-ESP]



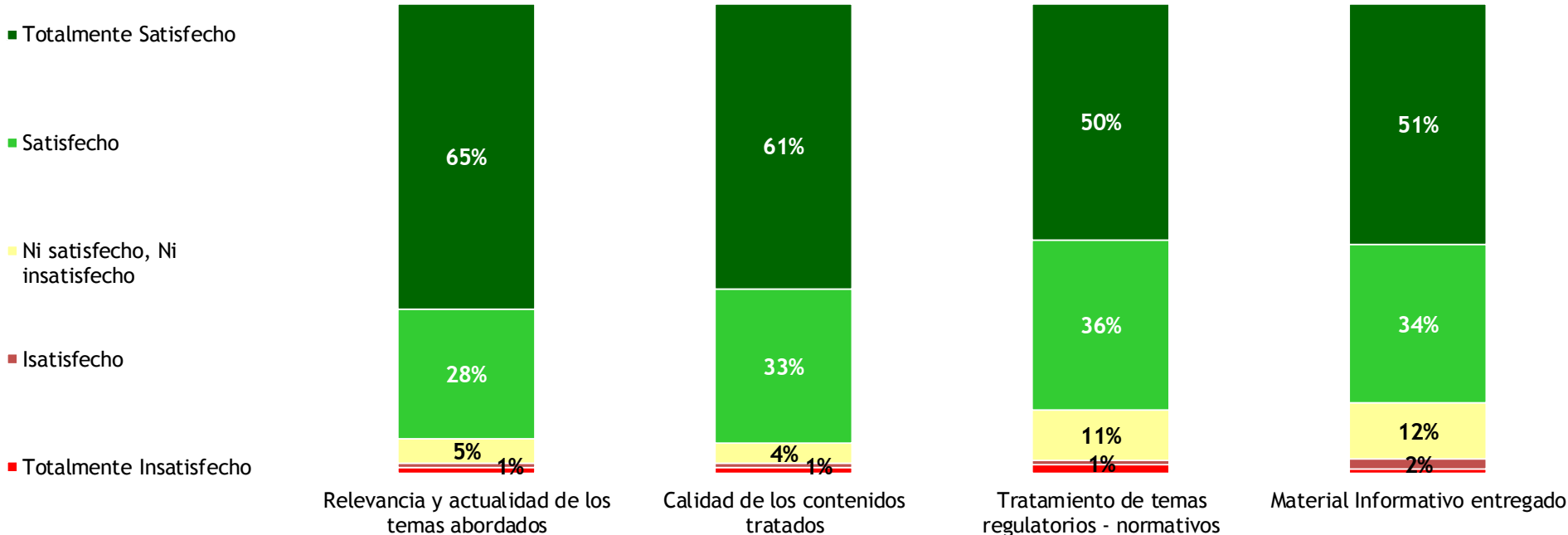
2.c. NIVEL DE SATISFACCIÓN ESPECÍFICA CONTENIDOS



MERCOPLUS
LATIN AMERICA
Investigación de Mercado

CONTENIDOS (I)

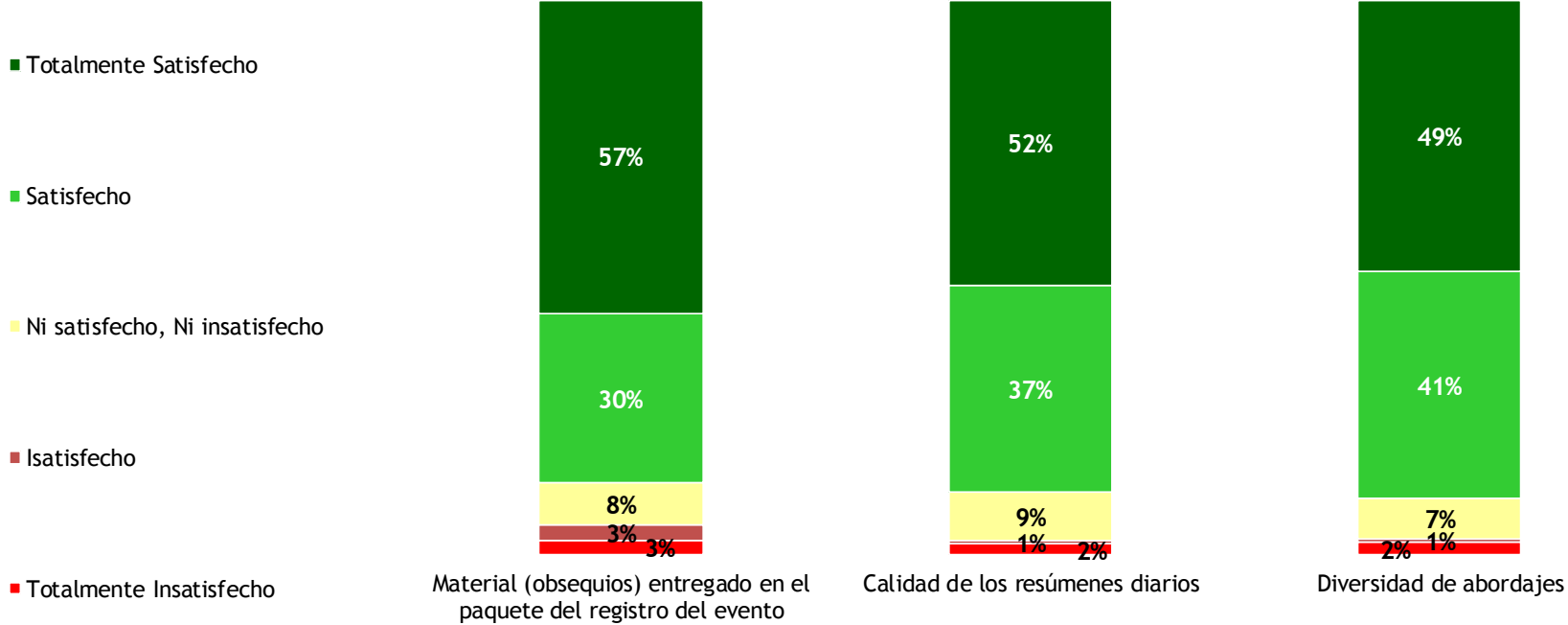
Del 1 al 5, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con...? [RU-POR ATRIBUTO]



Base: total de la muestra

CONTENIDOS (II)

Del 1 al 5, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con...? [RU-POR ATRIBUTO]



Base: total de la muestra

2.d. NIVEL DE SATISFACCIÓN ESPECÍFICA ORGANIZACIÓN E INFRAESTRUCTURA

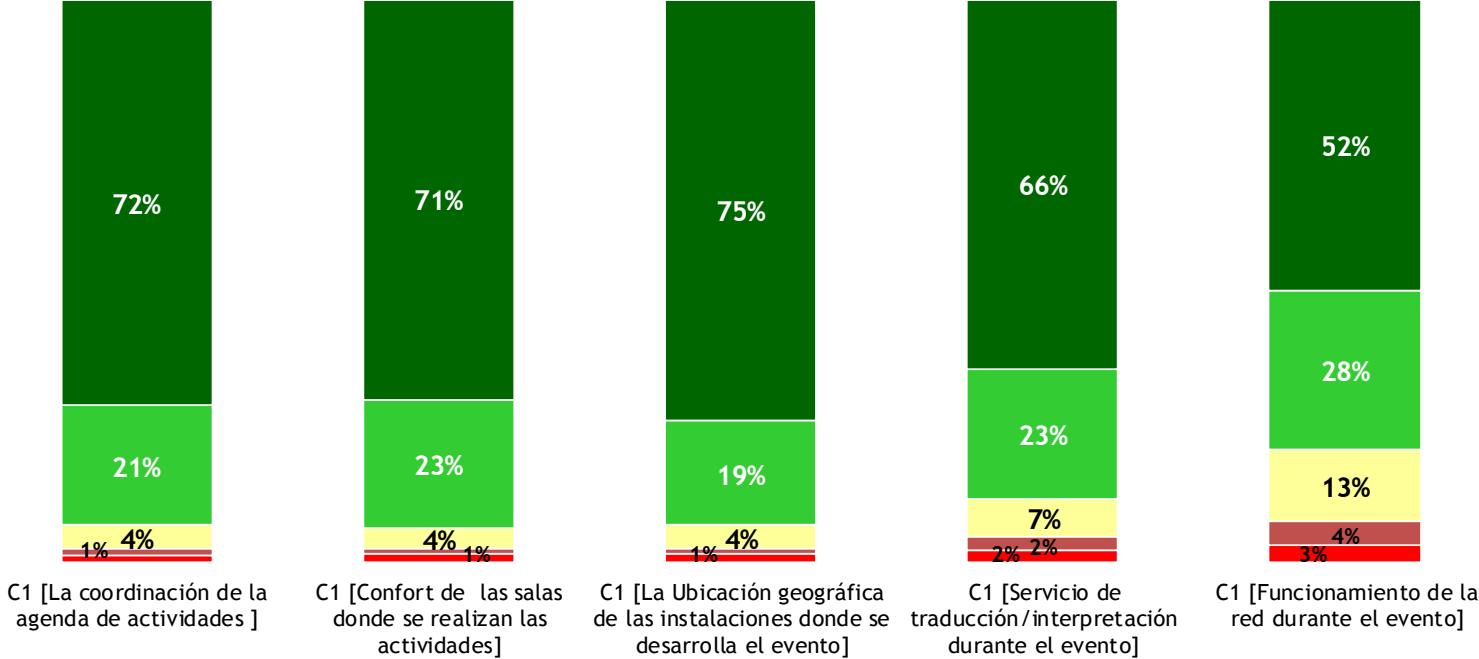


MERCOPLUS
LATIN AMERICA
Investigación de Mercado

ORGANIZACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Utilizando la misma escala de 1 a 5, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con...? [RU-POR ATRIBUTO]

- Totalmente Satisfecho
- Satisfecho
- Ni Satisfecho, Ni Insatisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente Insatisfecho



Base: total de la muestra

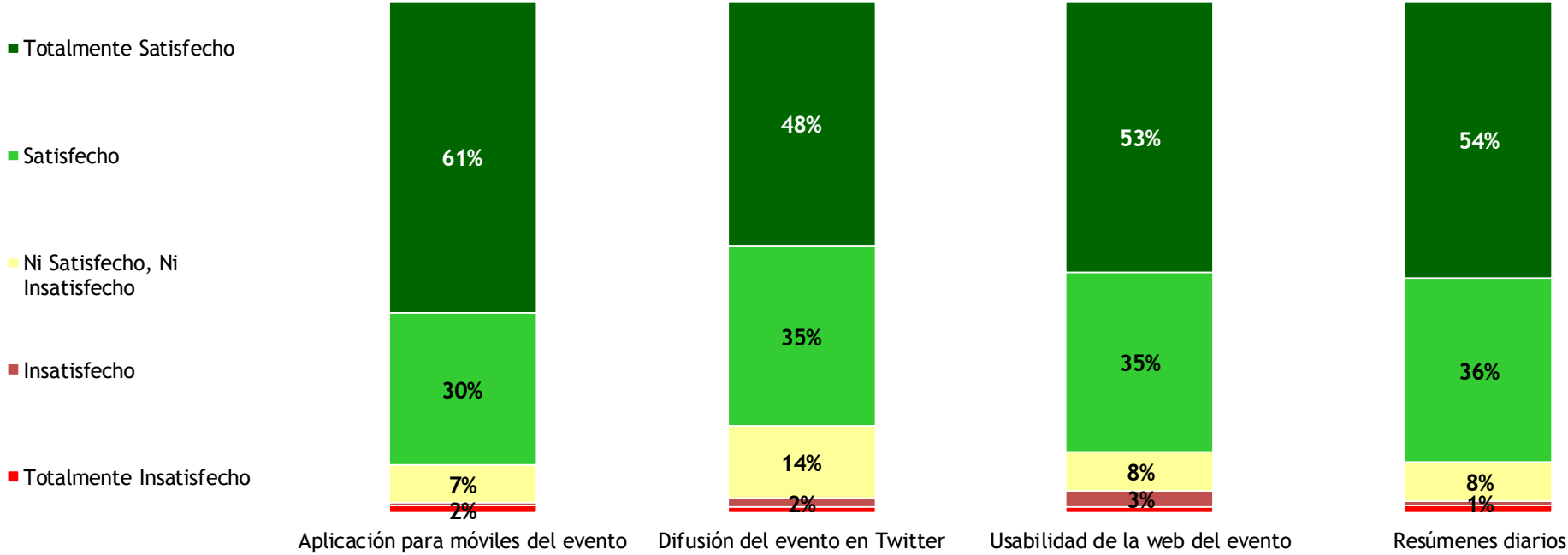
2.e. NIVEL DE SATISFACCIÓN ESPECÍFICA ACCESIBILIDAD Y COMUNICACIÓN



MERCOPLUS
LATIN AMERICA
Investigación de Mercado

ACCESIBILIDAD Y COMUNICACIÓN

Utilizando la misma escala de 1 a 5, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con...? [RU-POR ATRIBUTO]



Base: total de la muestra

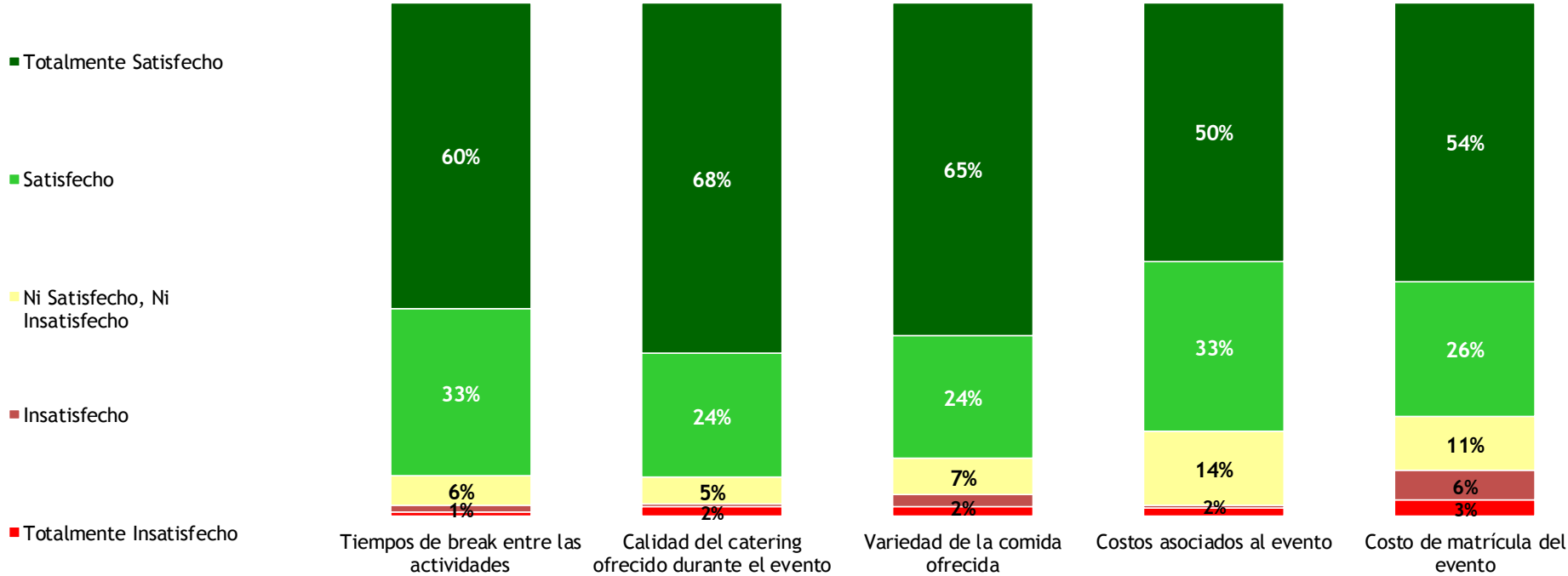
2.e. NIVEL DE SATISFACCIÓN ESPECÍFICA SERVICIOS ASOCIADOS AL EVENTO



MERCOPLUS
LATIN AMERICA
Investigación de Mercado

SERVICIOS ASOCIADOS AL EVENTO (I)

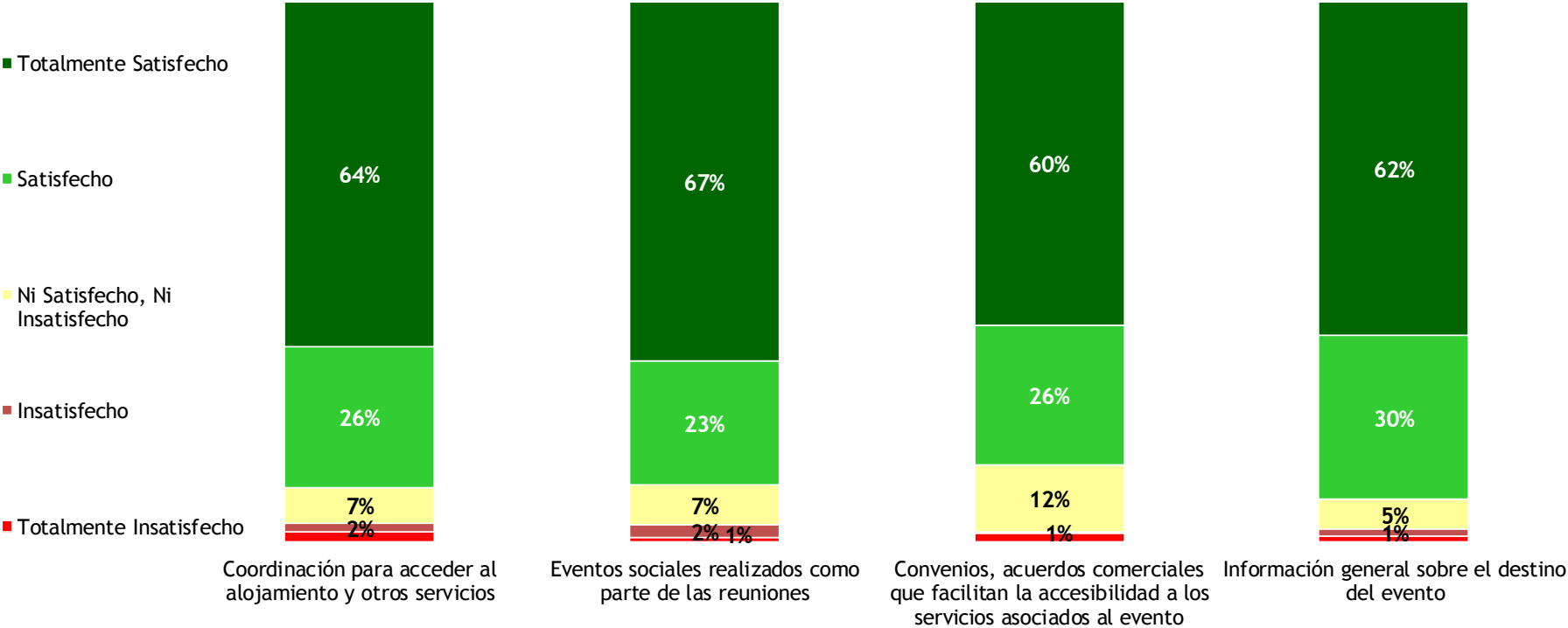
Utilizando la misma escala de 1 a 5, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con...? [RU-POR ATRIBUTO]



Base: total de la muestra

SERVICIOS ASOCIADOS AL EVENTO (II)

Utilizando la misma escala de 1 a 5, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con....? [RU-POR ATRIBUTO]



Base: total de la muestra

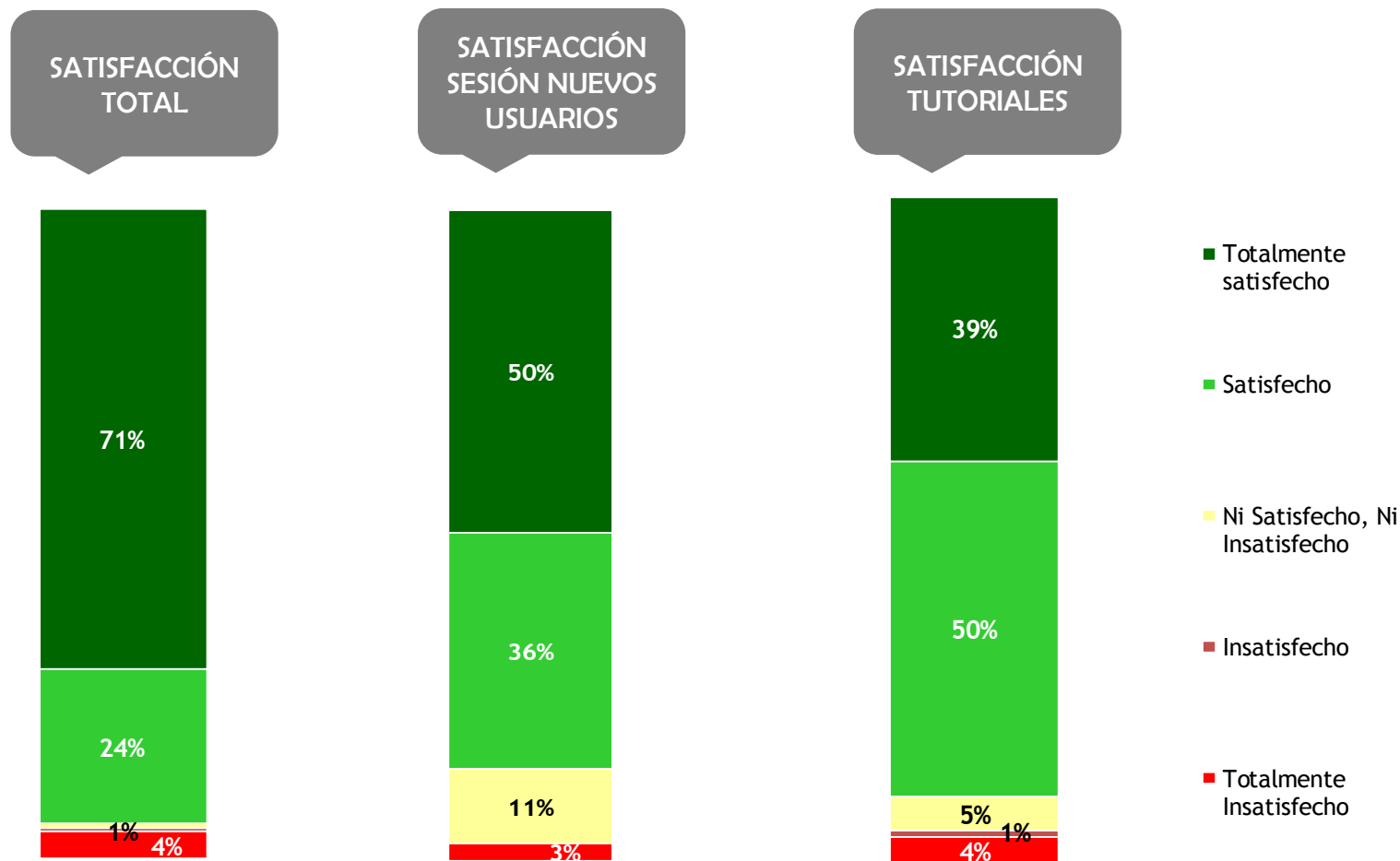
3. NUEVOS PARTICIPANTES

SATISFACCIÓN DE QUIENES VIENEN POR PRIMERA VEZ

¿Qué tan satisfecho se encuentra en términos generales con el evento de LACNIC? [RU-GUI]

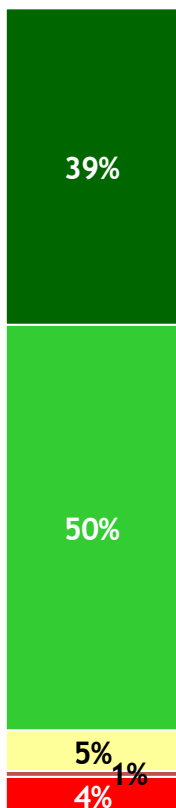
¿Cómo evalúa la Sesión para Nuevos Participantes?[RU-GUI]

¿Cuán satisfecho se encuentra con los tutoriales a los que asistió? [RU-GUI]

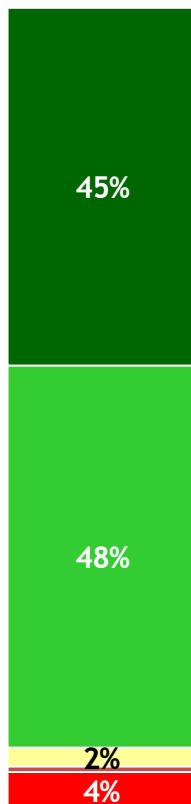


SATISFACCIÓN TUTORIALES

SATISFACCIÓN GLOBAL



PARTICIPANTES 1º VEZ



BECADOS



ASOCIADOS LACNIC



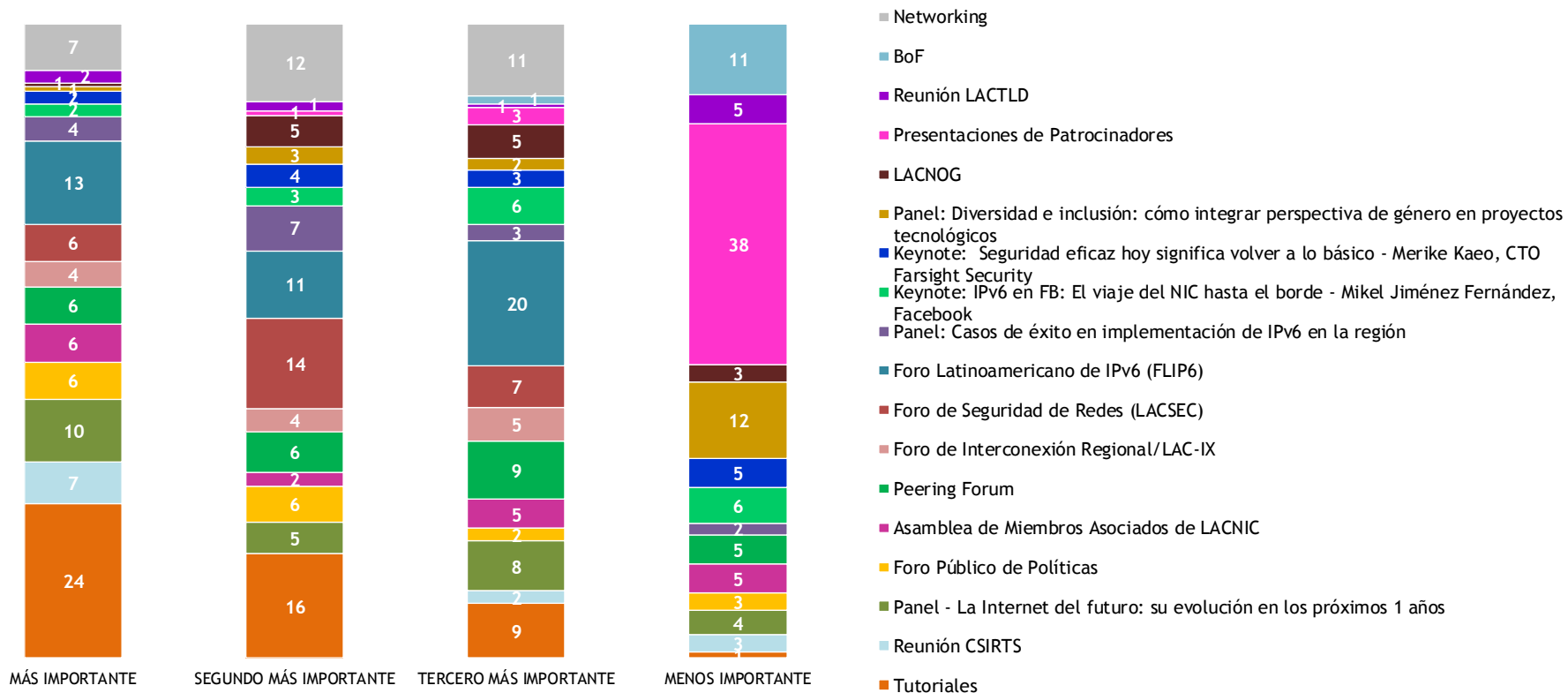
- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Ni Satisfecho, Ni Insatisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente Insatisfecho

IMPORTANCIA TEMÁTICAS Y PANELES

Le pido que piense en las temáticas y paneles que se desarrollaron durante el evento...

En función de la importancia que Ud. le asigna a cada uno de estos aspectos, indique ¿cuáles son para usted los 3 aspectos **MÁS IMPORTANTES?** [RU-GUI]

¿Y cuál es el **MENOS** importante? [RU-GUI]



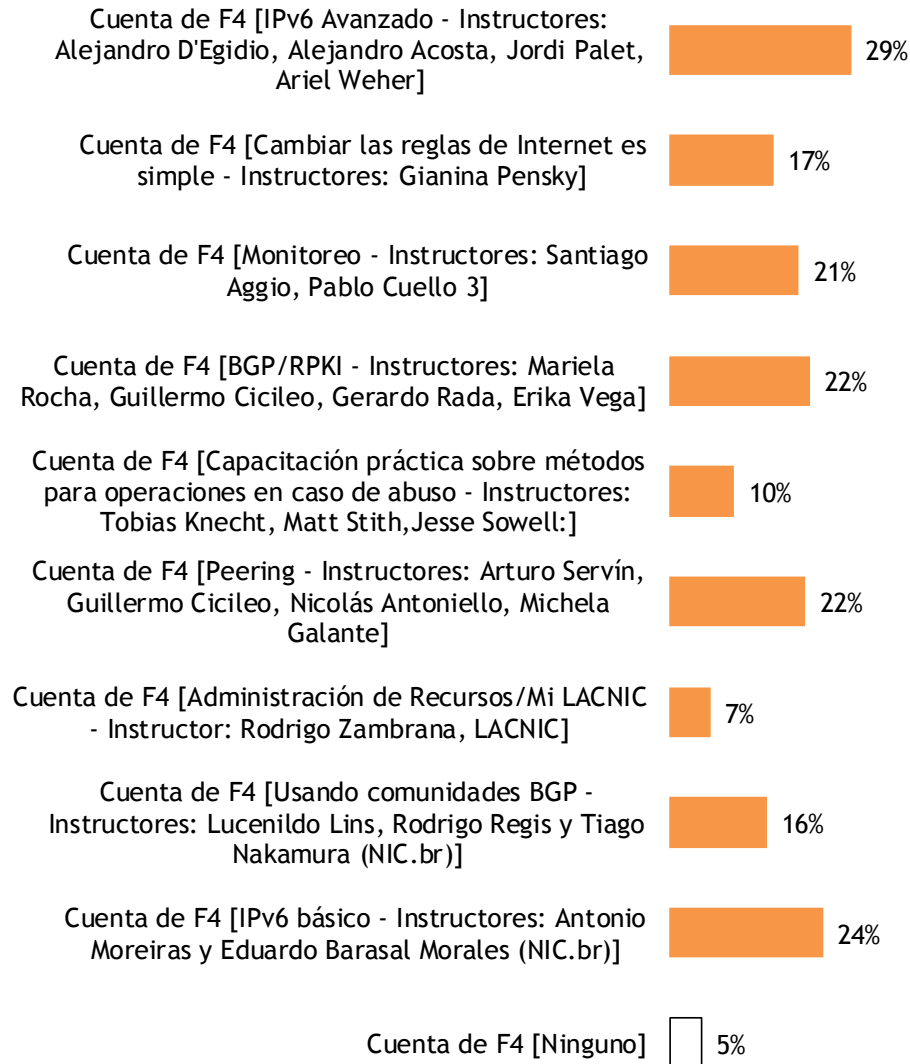
Base: total quienes asistieron al evento por primera vez

Los valores presentados están expresados en porcentaje

ASISTENCIA A LOS TUTORIALES

Pensando en los tutoriales disponibles durante el evento de LACNIC

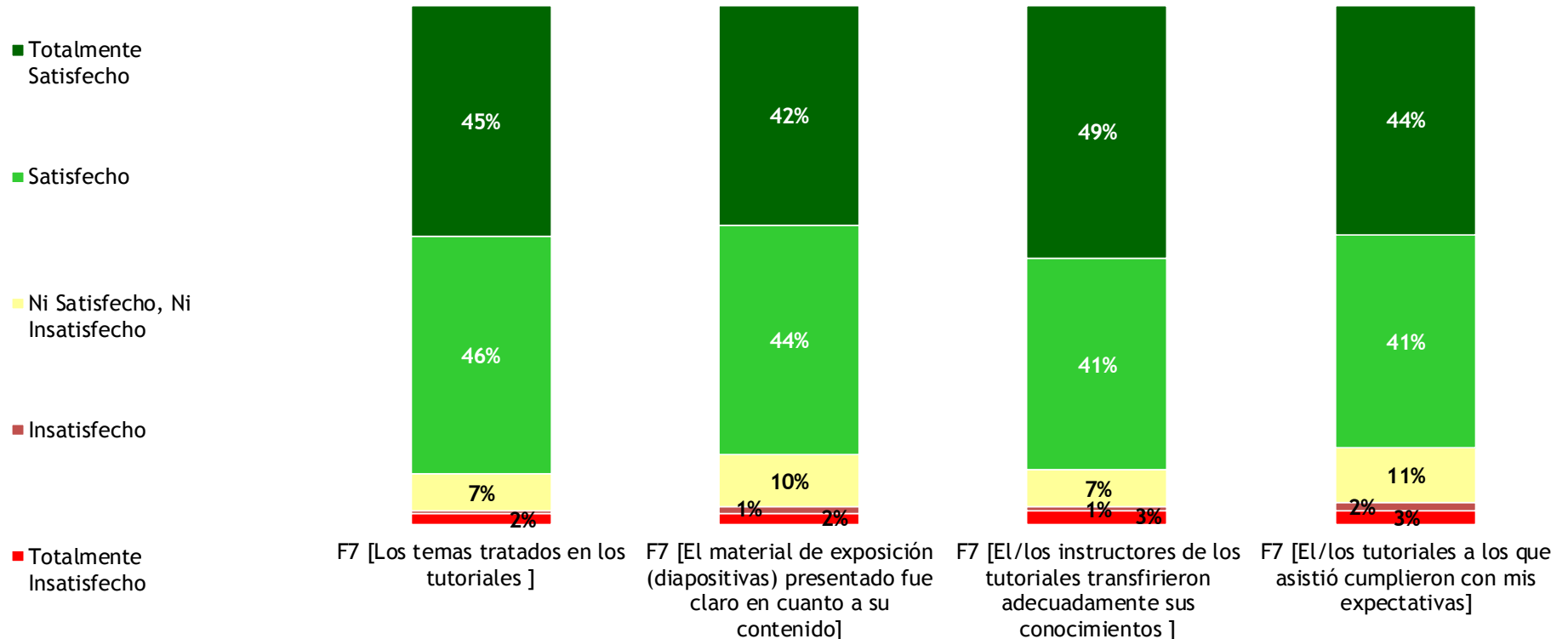
¿A qué tutoriales asistió en esta oportunidad? [RM-GUI]



SATISFACCIÓN ESPECÍFICA CON LOS TUTORIALES

Ahora le pido que para cada frase indique que tan satisfecho o insatisfecho se encuentra usando la escala de 1 a 5 donde 1 es “Totalmente Insatisfecho” y 5 “Totalmente Satisfecho”.

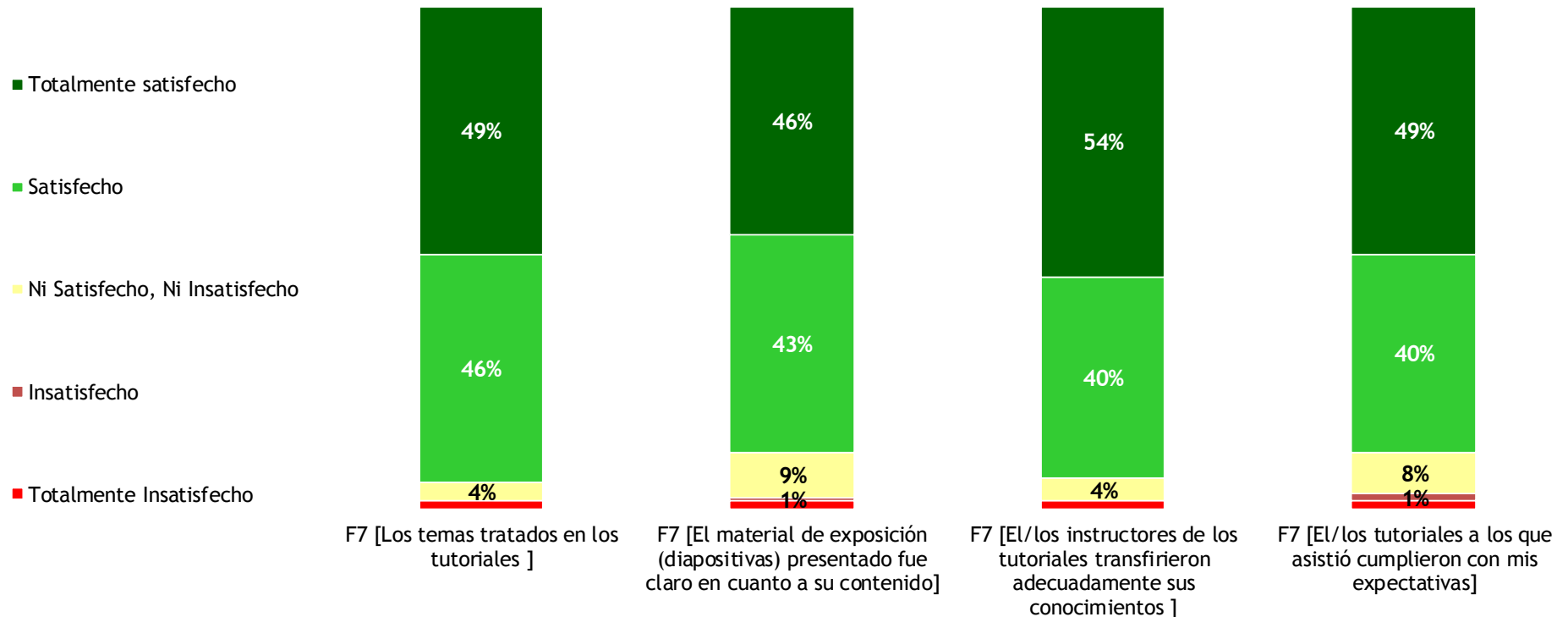
¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con ...? [RU POR ATRIBUTO-GUI]



SATISFACCIÓN ESPECÍFICA CON LOS TUTORIALES: Participantes por Primera Vez

Ahora le pido que para cada frase indique que tan satisfecho o insatisfecho se encuentra usando la escala de 1 a 5 donde 1 es “Totalmente Insatisfecho” y 5 “Totalmente Satisfecho”.

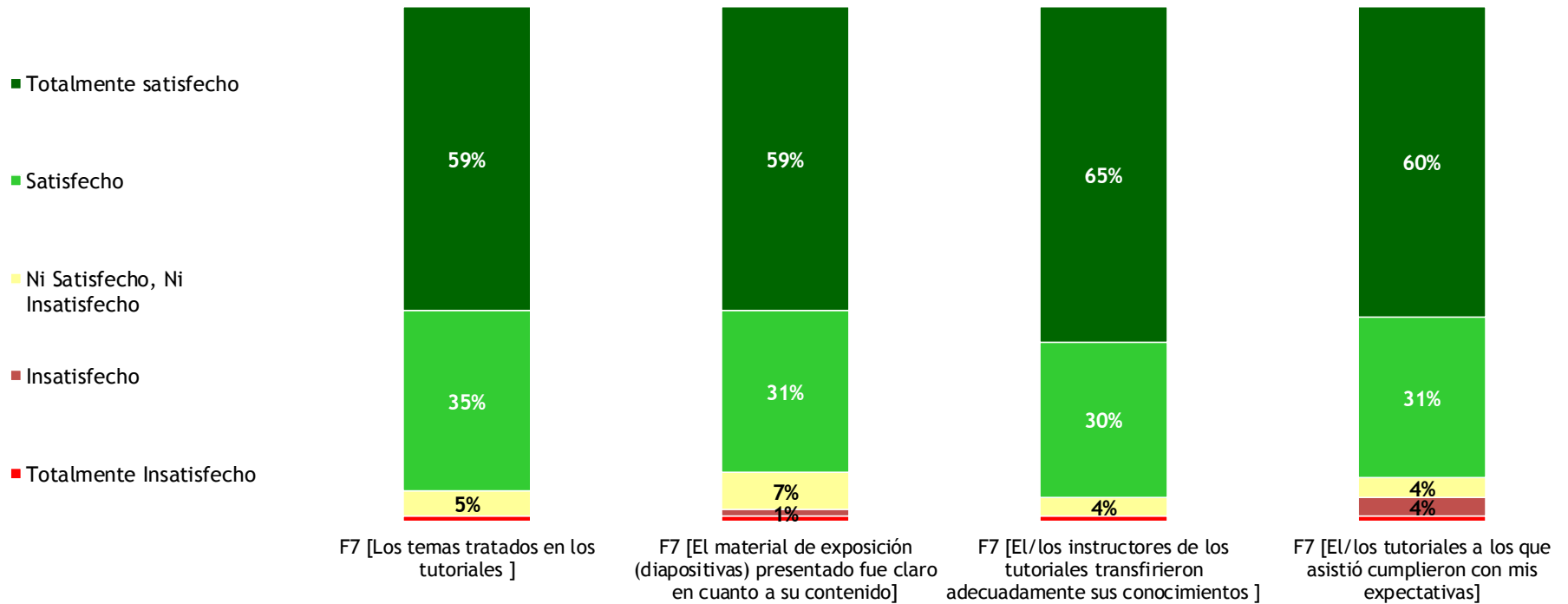
¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con ...? [RU POR ATRIBUTO-GUI]



SATISFACCIÓN ESPECÍFICA CON LOS TUTORIALES: Participante Becado

Ahora le pido que para cada frase indique que tan satisfecho o insatisfecho se encuentra usando la escala de 1 a 5 donde 1 es “Totalmente Insatisfecho” y 5 “Totalmente Satisfecho”.

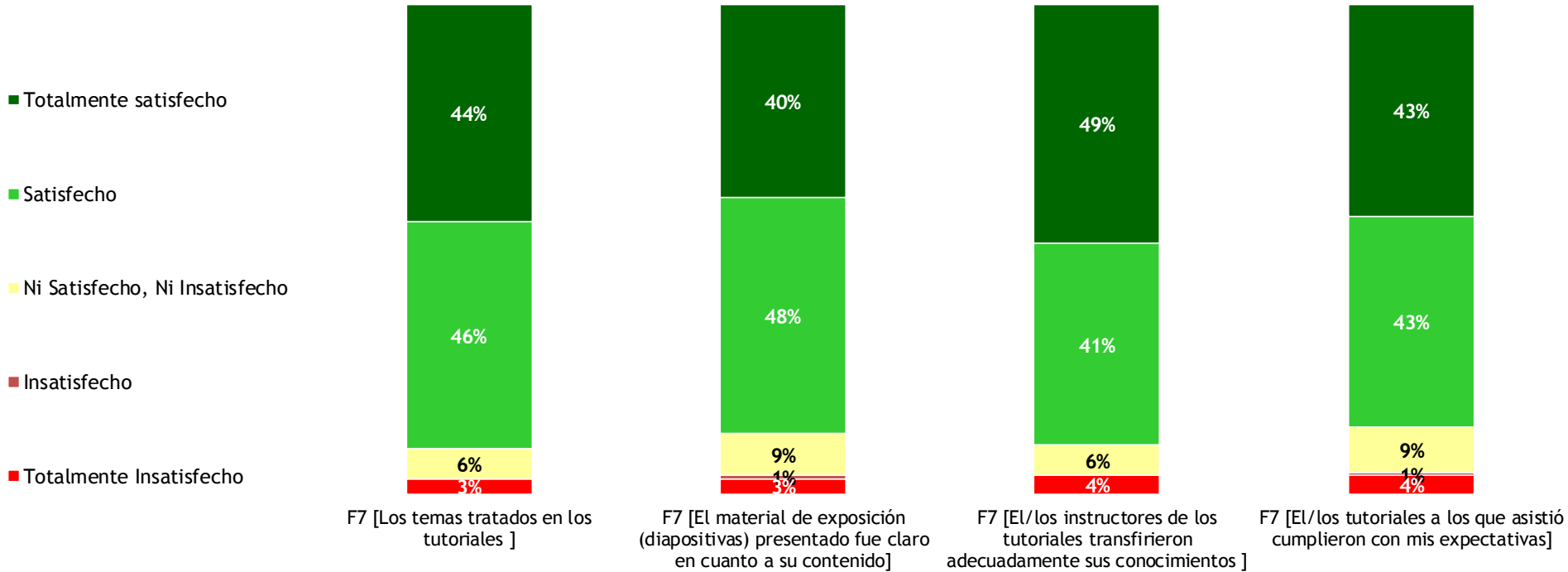
¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con ...? [RU POR ATRIBUTO-GUI]



SATISFACCIÓN ESPECÍFICA CON LOS TUTORIALES: Miembro de LACNIC

Ahora le pido que para cada frase indique que tan satisfecho o insatisfecho se encuentra usando la escala de 1 a 5 donde 1 es “Totalmente Insatisfecho” y 5 “Totalmente Satisfecho”.

¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con ...? [RU POR ATRIBUTO-GUI]

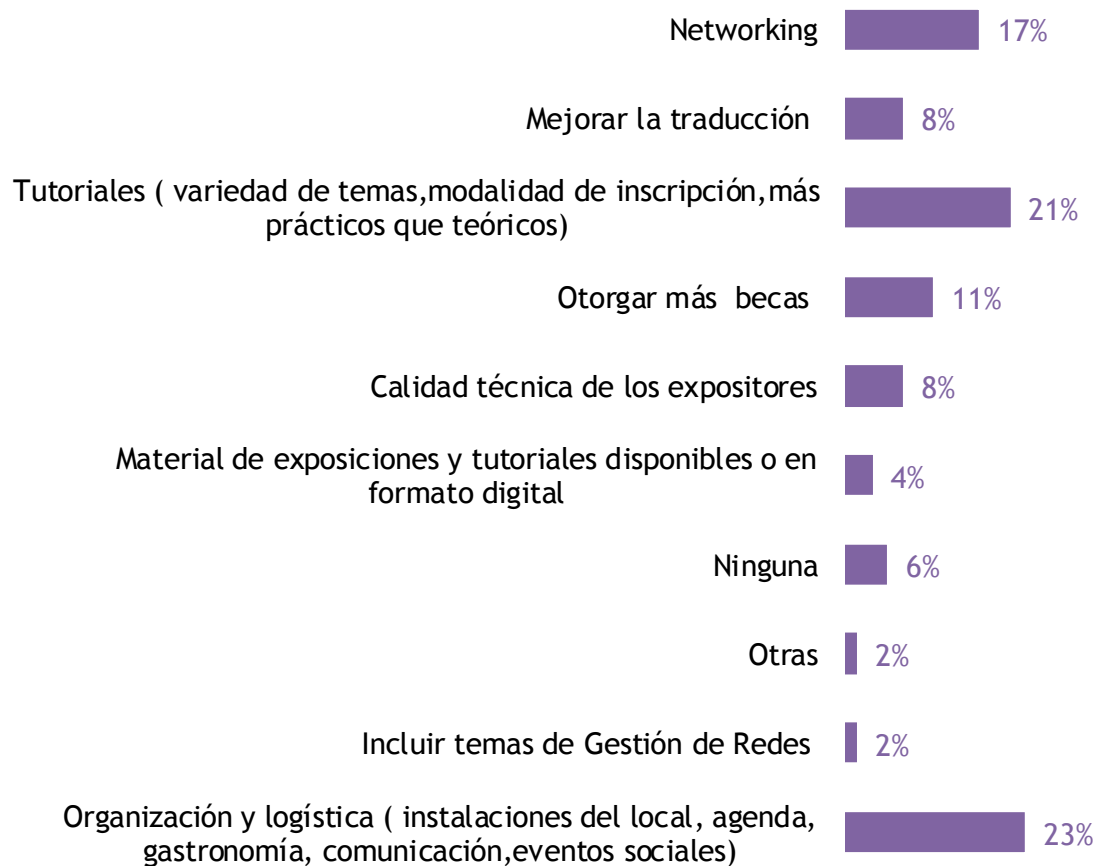


4. SUGERENCIAS DE MEJORA

SUGERENCIAS DE MEJORA



Es muy importante para nosotros saber ¿cuáles son las sugerencias que nos pueda ofrecer para poder mejorar en los próximos eventos de LACNIC? [RU-ESP]

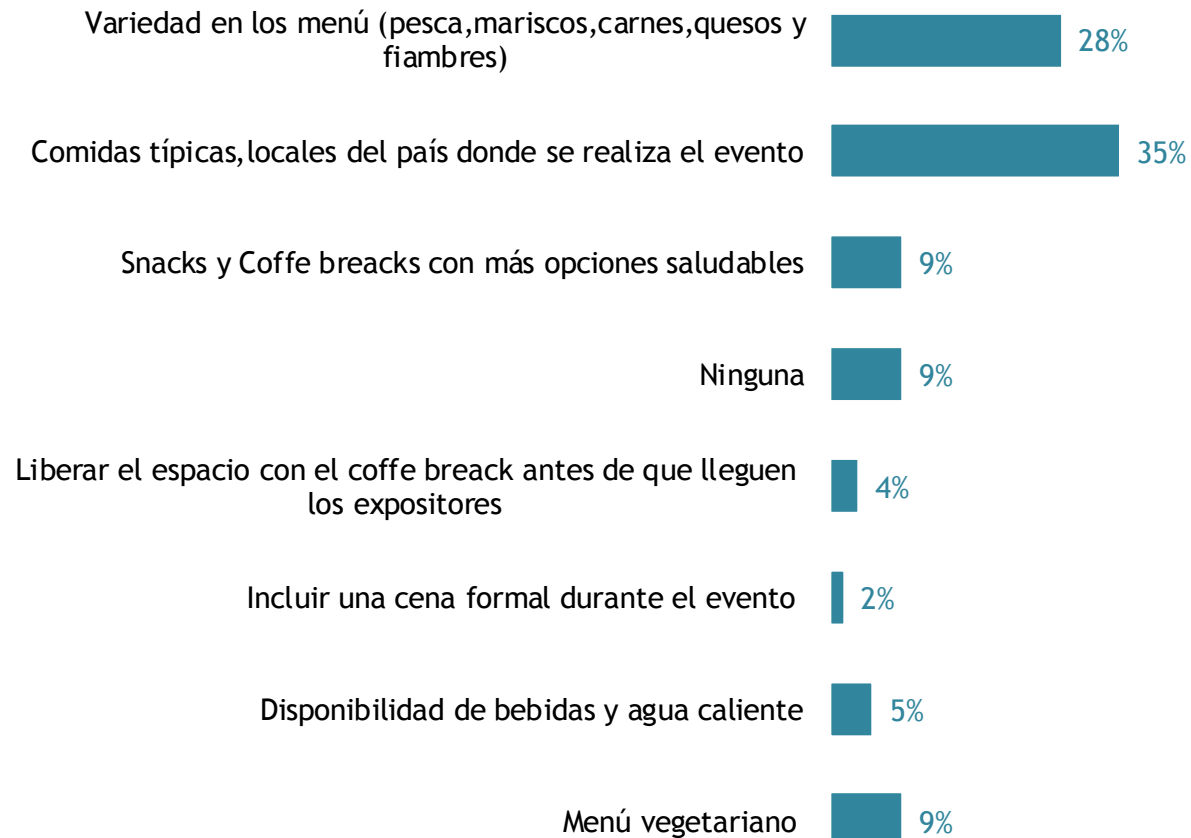


Base: total quienes asistieron al evento por primera vez y no concurrieron a ningún tutorial

SUGERENCIAS DE MEJORAS - GASTRONOMÍA



¿Qué *sugerencias* realizaría para mejorar la propuesta gastronómica del próximo evento de LACNIC? [RM-ESP]



Conclusiones

CONCLUSIONES – EVALUACIÓN GLOBAL DE LA EXPERIENCIA

En términos GENERALES quienes concurren al EVENTO presentan **elevados NIVELES de SATISFACCIÓN** con la PROPUESTA tanto a nivel global como específico

Donde 7 de cada 10 asistentes asignan el valor máximo de satisfacción, manifestando haberse sentido «Totalmente Satisfechos»

Los Principales MOTIVOS de ASISTENCIA refieren y están en sintonía con los hallazgos señalados en el estudio CUALITATIVO

(realizado en enero de 2017 - “SATISFACCIÓN EVENTOS ANUALES LACNIC»)

Los mismos refieren a la valoración del *intercambio técnico - profesional y comercial*, «*todo esto entre pares*» valorando las herramientas de NETWORKING, la adquisición de CONOCIMIENTOS técnicos y actualizaciones de los mismos

En un segundo orden como MOTIVADORES claros podemos SEÑALAR temas relacionados a la implementación de IPV6 y Los Foros enfocados sobre aspectos Políticos

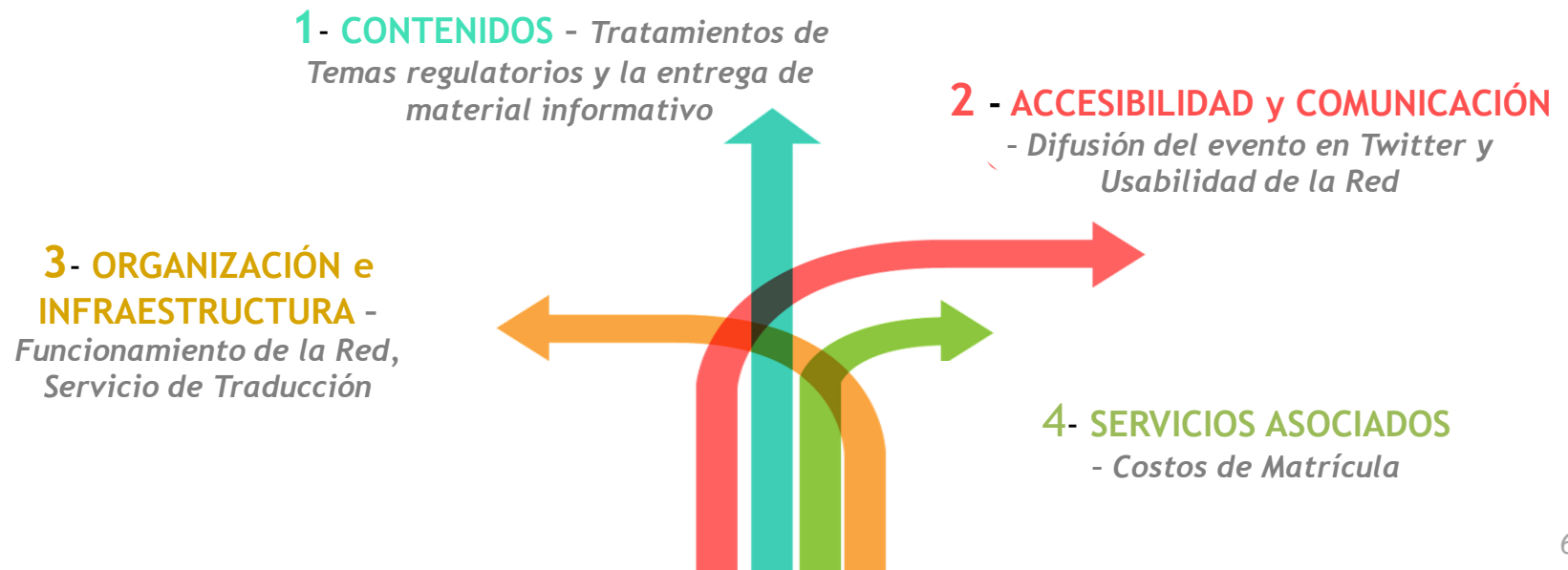
Estos últimos temas, pero en particular los políticos, fueron reclamados en el estudio cualitativo, dando importancia también a los marcos regulatorios y a todos aquellos aspectos que refirieren a su implementación

CONCLUSIONES – EVALUACIÓN GLOBAL DE LA EXPERIENCIA

Se observa claramente una valoración y evaluación positiva de la CALIDAD de los EVENTOS organizados por LACNIC

Valoración sustentada principalmente en reconocer la importancia y prestigio de dichos encuentros, a la luz de un excelente equipo técnico profesional, abordando temas de relevancia, junto a la valoración de la labor organizativa que implica llevar adelante un evento de tal magnitud.

Se visualizan algunos aspectos de menor satisfacción que si bien no son problemáticos presentan menores niveles de evaluación, los mismos refieren a:



CONCLUSIONES – CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

Respecto de las características más destacadas de los respondentes podemos destacar las siguientes:



Perfil de los encuestados

La encuesta fue respondida en mayor medida por hombres (87%)

Personas comprendidas principalmente en los rangos etáreos de 30 a 49 años (67%)

Predominio de personas de América del SUR, Brasil y Argentina presentan un mayor protagonismo

La mitad manifiesta ser su primera experiencia con este tipo de eventos

Conecta ampliamente con los socios de LACNIC (2 de cada 3 asistentes son socios).

Los MEDIOS de COMUNICACIÓN e INFORMACIÓN con mayor impacto refieren a Correo Electrónico, Pagina WEB y en un segundo orden Comentarios de Colegas y Conocidos (boca a boca)

CONCLUSIONES – EVALUACIÓN DE QUIENES ASISTEN POR PRIMERA VEZ

¿Cómo evalúan la experiencia los **ASISTENTES** por primera vez ?

Los TEMAS considerados como los de MAYOR IMPORTANCIA PARA ESTE TARGET REFIEREN A:

- TUTORIALES
- FORO LATINOAMERICANO DE IPV6

En *un segundo orden* aparecen también temas destacados como importantes referentes al *Rol de INTERNET en el FUTURO* y su evolución en los próximos años y el *FORO en Seguridad en REDES*

Dentro de los aspectos *de MENOR importancia* aparecen los temas relacionados con *las exposiciones de los PATROCINADORES*

A Nivel GLOBAL

Elevados NIVELES de SATISFACCIÓN con el evento como propuesta GENERAL

Satisfechos también pero en menor medida *con los DISPOSITIVOS específicos* referidos a SESIÓN y TUTORIALES

A Nivel ESPECÍFICO

En cuanto a la participación, *se observa en este target una mayor incidencia del plan de BECAS*, donde el 40% de los que asisten por vez primera lo hacen por esta vía

SUGERENCIAS DE MEJORA

Los principales aspectos refieren a temas ya visualizados claramente como generadores de SATISFACCIÓN, mejoras en estos temas redundan en evaluaciones positivas:

ORGANIZACIÓN, LOGÍSTICA GENERAL, TUTORIALES y Seguir trabajando en herramientas de **NETWORKING**

Específicamente en temas relacionados con la **OFERTA GASTRONÓMICA** se destaca la posibilidad de incorporar **COMIDAS TÍPICAS** y de continuar trabajando en la **VARIEDAD DE OFERTAS**

«No pude asistir a varios tutoriales porque se cruzaban con otros eventos de igual importancia»

«Respetar los horarios estipulados»,

«Transporte entre el hotel y el local del evento...»,

«Más tiempo para compartir con los expositores»

«Mayor claridad en los tutoriales»
«...sugeriría que se realicen como en la última edición, arrancando desde lo básico y luego avanzando hasta lo más complejo»

«Espacios de reflexión, conservatorios que promueva la participación de los asistentes»



Visión

*Ser una empresa elegida internacionalmente
por contribuir significativamente al crecimiento del negocio
de nuestros clientes con soluciones desafiantes, imaginativas y efectivas*

Misión

*Responder a las empresas que nos eligen con un trabajo
riguroso y metódico que les permita detectar, conocer, entender
y conectar mejor con su target,
apoyando así el desempeño exitoso
de nuestros clientes en sus mercados*



MERCOPLUS[®]
LATIN AMERICA
Investigación de Mercado

www.mercoplus-la.com