



Les enquestes de satisfacció als CEMS

Quina és la satisfacció dels usuaris dels Complexos Esportius Municipals?

Metodologia

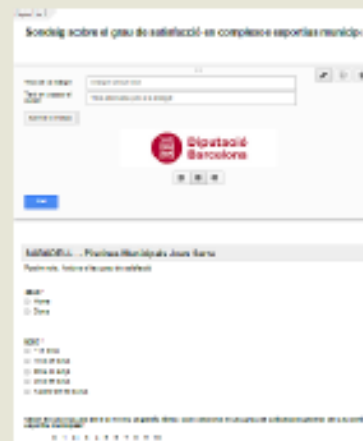
Qüestionari online distribuït per mailing i codis QR en els complexos esportius municipals dels CCI d'Esports de la Diputació de Barcelona.



Mailing usuaris
dels CEM



Cartells amb el
codi QR de
l'enquesta als
CEMS



Enquesta en
plataforma digital

Quina és la satisfacció dels usuaris dels Complexos Esportius Municipals?

Les preguntes a valorar en una escala de 0 a 10

- Com valoraria el seu grau de satisfacció general del seu centre esportiu municipal?
- El grau de satisfacció en l'àmbit de la neteja
- El grau de satisfacció en l'àmbit de la atenció al client
- El grau de satisfacció en l'àmbit de les activitats
- El grau de satisfacció en l'àmbit del monitoratge
- El grau de satisfacció en l'àmbit del preu de l'equipament

**34 complexos
esportius**

**7.485
respostes**

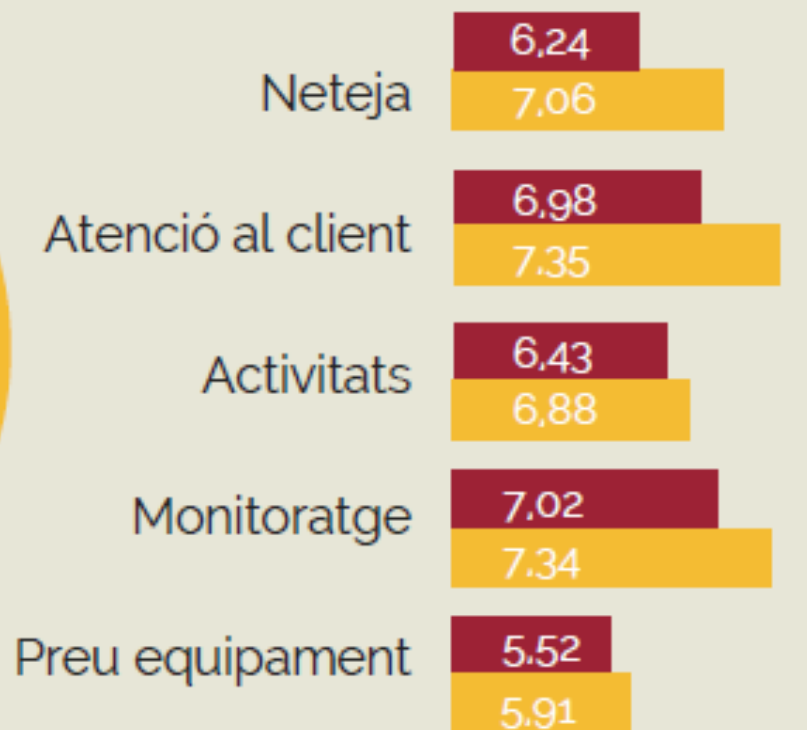
**Marge confiança 95%
Marge error 1,1%**

Quina és la satisfacció dels usuaris dels Complexos Esportius Municipals?

Resultats:



Valoració 2013: **7,10**



2014

2013

Quina és la satisfacció dels usuaris dels Complexos Esportius Municipals?

Valoració per gènere



Valoració homes: 6,44



Monitoratge: 7,20



Preu: 5,50



Valoració dones: 6,38





Atenció al client: 6,96



Preu: 5,54

Quina és la satisfacció dels usuaris dels Complexos Esportius Municipals?

Valoració per edats

	- 18 anys	18 a 29	30 a 44	45 a 59	+ 60 anys
Nota	6,57	6,31	6,15	6,56	7,10
	monitoratge	monitoratge	monitoratge	atenció al client	atenció al client
	preu	preu	preu	preu	preu

Exemple d'informe

Sondeig sobre el grau de satisfacció dels Complexos Esportius Municipals

1. Resultats del municipi

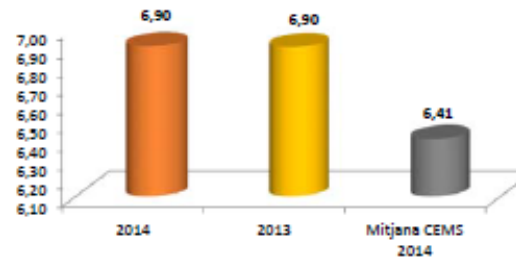
Municipi:	Abrera
Número Centres Esportius Municipals:	1
Número de respostes:	390
Marge confiança:	95%
Marge d'error (per al total de la mostra):	± 4,5%

Valor indicador "Satisfacció general dels usuaris en el complex esportiu":	6,90
--	------

Nom equipament: Centre Aquàtic Municipal
 Metodologia: Enviament per correu + cartells amb QR
 Número respostes: 390

Valoració	Centre Aquàtic Municipal	Centre Aquàtic Municipal	Mitjana CEMS
	2014	2013	2014
General	6,90	6,90	6,41
Neteja	6,91	7,05	6,24
Atenció personal	7,44	7,28	6,98
Activitats	6,51	6,35	6,43
Monitoratge	7,06	6,71	7,02
Preu equipament	5,71	6,18	5,52

Satisfacció generals dels usuaris en el complex esportiu



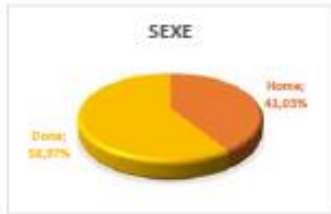
Exemple d'informe

Sondeig sobre el grau de satisfacció dels Complexos Esportius Municipals

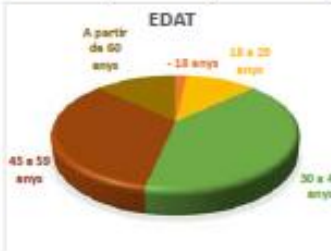
1. Resultats del municipi

Abrera Centre Aquàtic Municipal

Sexe	Número	%
Home	160	41,03%
Dona	230	58,97%
Total	390	100,00%



Edat	Número	%
- 18 anys	7	1,79%
18 a 29 anys	44	11,28%
30 a 44 anys	157	40,26%
45 a 59 anys	131	33,59%
60 anys o més	51	13,08%
Total	390	100,00%



Valors	GENERAL	%	NETEJA	%	ATENCIÓ PERSONAL	%	OFERTA ACTIVITATS	%	MONITRATGE	%	PREU EQUIPAMENT	%
0	2	0,51%	1	0,26%	1	0,26%	2	0,51%	3	0,77%	5	1,28%
1	0	0,00%	5	1,28%	4	1,03%	5	1,28%	8	2,05%	12	3,08%
2	4	1,03%	7	1,79%	4	1,03%	4	1,03%	5	1,28%	15	3,85%
3	15	3,85%	10	2,56%	12	3,08%	23	5,90%	18	4,62%	32	8,21%
4	30	7,69%	28	7,18%	27	6,92%	38	9,74%	19	4,87%	34	8,72%
5	37	9,40%	39	10,00%	31	7,95%	50	12,82%	48	11,79%	83	21,28%
6	34	8,72%	34	8,72%	33	8,46%	41	10,51%	30	7,69%	55	14,10%
7	80	20,51%	74	18,97%	45	11,54%	68	17,44%	57	14,62%	68	17,44%
8	115	29,49%	84	21,54%	83	21,28%	78	19,74%	94	24,10%	54	13,85%
9	47	12,05%	72	18,46%	87	22,31%	47	12,05%	58	14,87%	27	6,92%
10	17	4,36%	27	6,92%	63	16,18%	16	4,10%	54	13,85%	7	1,79%
	390	100%	390	100%	390	100%	390	100%	390	100%	390	100%

MITJANA	6,90	6,91	7,44	6,51	7,26	5,71
---------	------	------	------	------	------	------



És tan fàcil com....

- Cada tècnic rebrà el link de la seva enquesta i un **codi QR** que distribuirà en els seus centres municipals.
- Aquests faran un enviament per correu electrònic a la seva base de dades i penjaran cartells a la instal·lació.
- Les respostes són totalment anònimes.
- La recollida i tractament de les dades es realitzarà des d'Itik Consultoria.

L'enquesta de satisfacció

<http://goo.gl/BGoXoX>

Enquesta satisfacció dels usuaris dels complexos esportius municipals

Sant Esteve de Sesrovires

*Obligatorio

En una escala del 0 al 10, com valoraria el seu grau de satisfacció del seu centre esportiu municipal? *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molt baix Mol Alt

Edat: *

Sexe: *

Home

Dona

Enviar

Estem participant en un estudi de la Diputació de Barcelona. Ajuda'ns a saber la teva valoració!



Apropa el teu mòbil amb el lector de codis QR.
Només necessitaràs 1 minut.



Calendari

- Enviament documentació i inici recollida → 7 d'octubre
- Seguiment de l'inici → 13 d'octubre
- Seguiment de resposta + recordatori → 19 d'octubre
- Finalització enquesta → 30 d'octubre
- Ampliació CEMs que estiguin a poques respostes de la representativitat → 13 de novembre

Algunes bones pràctiques



Feu arribar als CEMs els resultats

L'atenció al públic i el monitoratge poden animar als usuaris a contestar

Facilitar un dispositiu mòbil per a contestar-ho a la recepció de la instal·lació

Enviar un segon correu recordatori als usuaris una setmana després

Explica a les teves xarxes la participació en l'estudi i comunica els resultats



Objectiu 2015

2013

5.936 respostes representatives
41,5% dels municipis amb CEM
31,6% dels CEMS

2014

7.485 respostes representatives
46,3% dels municipis amb CEM
41,9% dels CEMS

2015

+10.000 respostes representatives
100% dels municipis amb CEM
100% dels CEMS



Cercles de comparació
intermunicipals

Moltes gràcies



itik
consultoria
esport & lleure