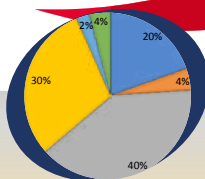




**Club Natació
Terrassa**

JULIOL 2019

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ



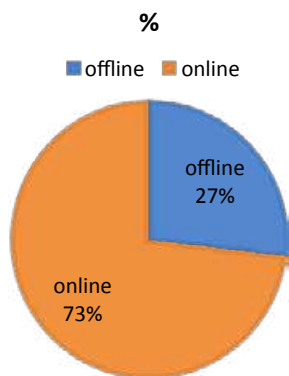
**RESULTATS DE L'ENQUESTA DE
SATISFACCIÓ REALITZADA A LA MASSA
SOCIAL DEL CLUB NATACIÓ TERRASSA**



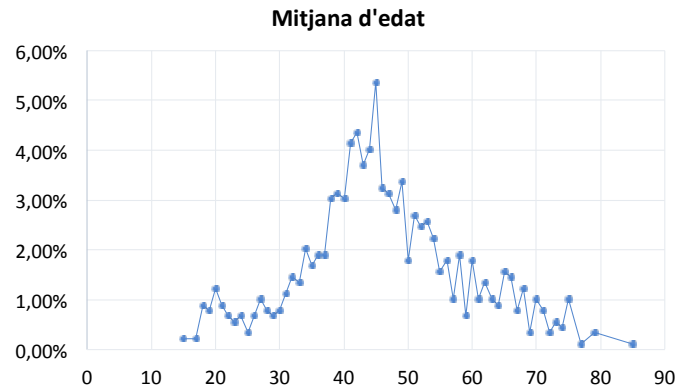
RESULTATS DE L'ENQUESTA DE SATISFACCIÓ

El passat mes de maig vam dur a terme una enquesta entre la massa social per tal d'avaluar el seu grau de satisfacció respecte a diferents àmbits del club. L'enquesta és una tècnica d'investigació quantitativa que té com a finalitat la recollida d'informació procedent d'una mostra de població representativa de la resta per tal d'extrapol·lar els resultats al total.

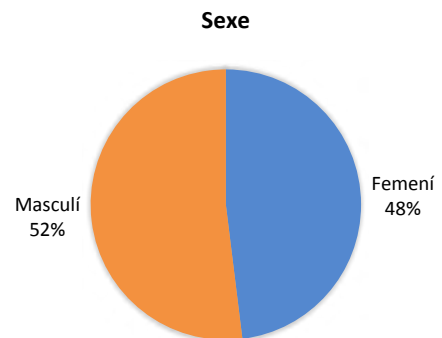
L'enquesta va realitzar-se tant a nivell **online** (la qual ha tingut més impacte) com **offline** (persones d'edat més avançada que no estan tan acostumades a les plataformes online). Aquesta fusió va funcionar bé, ja que vam recollir una mostra de **900 persones enquestades**. Una mostra totalment representativa amb un marge d'error aproximat del $\pm 3,2\%$.



L'edat més freqüent dels socis que van respondre l'enquesta és 45 anys (5,38%).



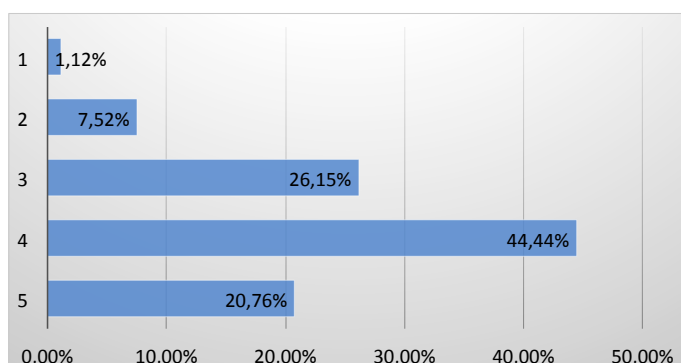
Així mateix, observem com, a nivell de sexe, està força igualat: un 52% d'homes i un 48% de dones, una distribució totalment equitativa per a la representació de la mostra.



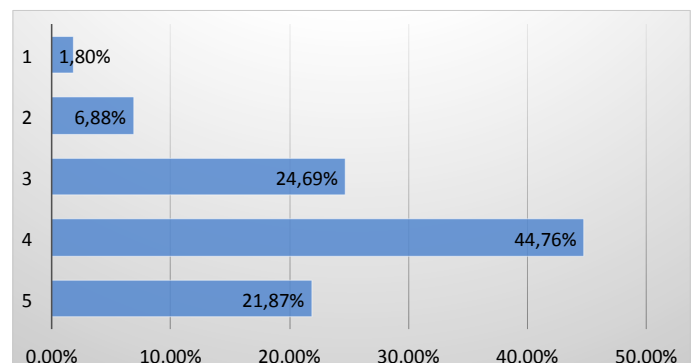
ATENCIÓ AL SOCI

En aquest apartat, la valoració mitjana del soci és d'un 4 sobre 5.

Els socis estan satisfets amb la rapidesa en què s'atenen les gestions de forma presencial. Observem com la puntuació és de 4 (amb un 44,44%) sobre 5, un resultat molt favorable.

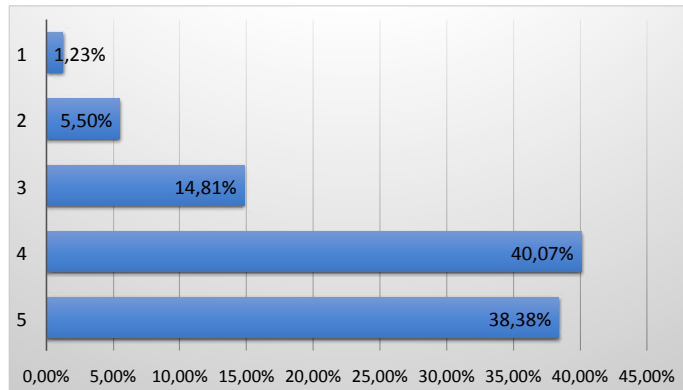


La majoria dels socis tenen una percepció força favorable sobre la rapidesa en què es resolen les gestions de forma presencial, amb una puntuació mitjana de 4 sobre 5, fet que potencia el grau de compromís del club cap als seus socis.

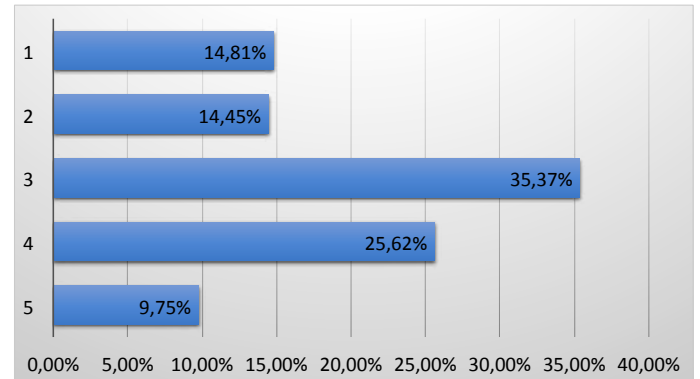




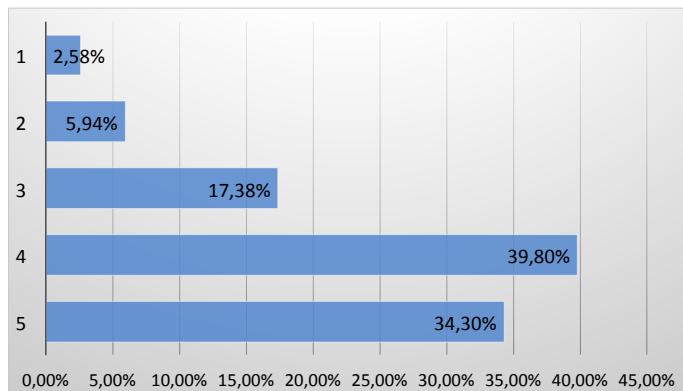
La percepció dels socis de l'atenció rebuda per part del club és força bona; com podem veure, el nivell de satisfacció és de 4 (que representa un 40,07%) sobre 5. Un 38,38% va atorgar la valoració màxima de 5, una dada molt positiva.



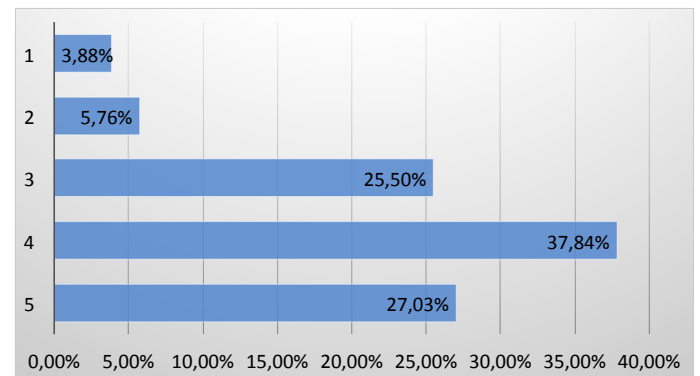
Com en el cas del punt anterior, el temps d'espera per telèfon rep una valoració més baixa que la resta, amb una puntuació de 3 (35,37%) sobre 5. No són dades alarmants, però sí que cal tenir-les en compte per tal de millorar-les.



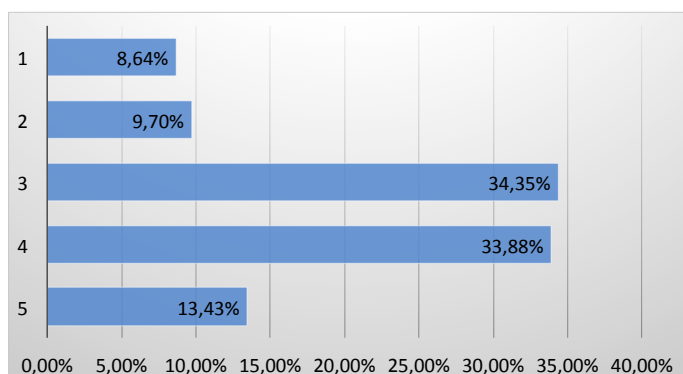
La puntuació sobre la predisposició per ajudar els socis també és força elevada. Un 39,80% li concedeix un 4, mentre que un 34,30% la valora amb la nota més alta, un 5.



Per últim, el tracte rebut per telèfon té una valoració de 4 (amb un 37,84%) sobre 5. Un 27,03% dels socis atorguen la valoració màxima de 5.



El temps de resposta a queixes i reclamacions es troba en una mitjana de 3 (un 34,35%) sobre 5, una mica més baixa que les qüestions analitzades anteriorment.

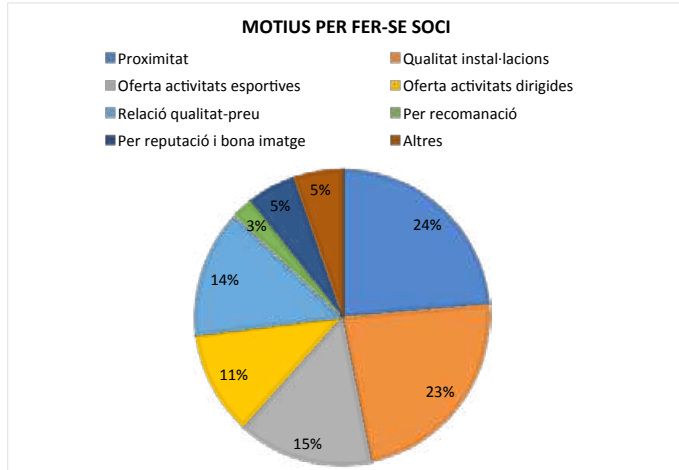


En general, doncs, els socis han valorat positivament aquesta pregunta, malgrat que en qüestions com el temps de resposta a queixes i reclamacions i el temps d'espera per telèfon hi ha marge de millora.

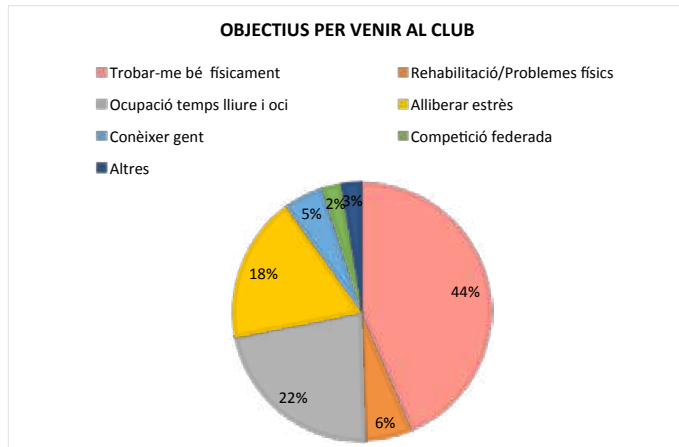


HÀBITS DELS SOCIS

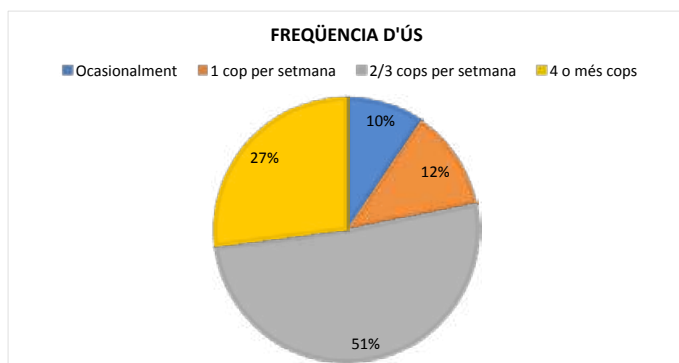
Respecte als motius per fer-se soci, un 23,64% va inscriure's al club per proximitat i un 23,20%, per la qualitat de les instal·lacions. En el gràfic següent, podem veure el detall de motius.



Quant als objectius, podem veure com, principalment, els socis afirmen voler-se trobar bé físicament (amb un 43,65%), una dada que encaixa amb la tendència d'aquests darrers anys de cuidar-se i tenir un estil de vida saludable.

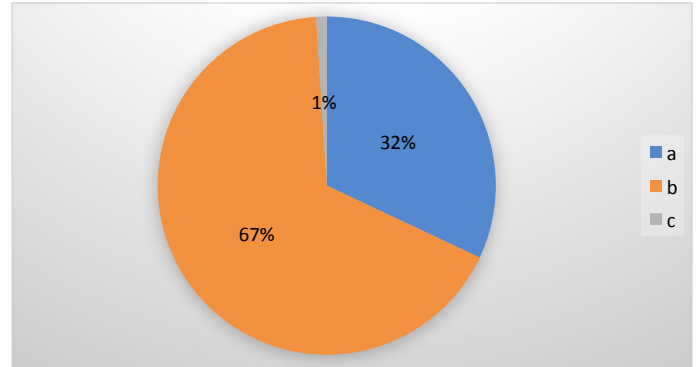


Pel que fa a la freqüència d'ús, més de la meitat dels enquestats (un 51,11%) va al club 2/3 vegades per setmana, mentre que un 27,06% declara anar-hi 4 o més vegades.

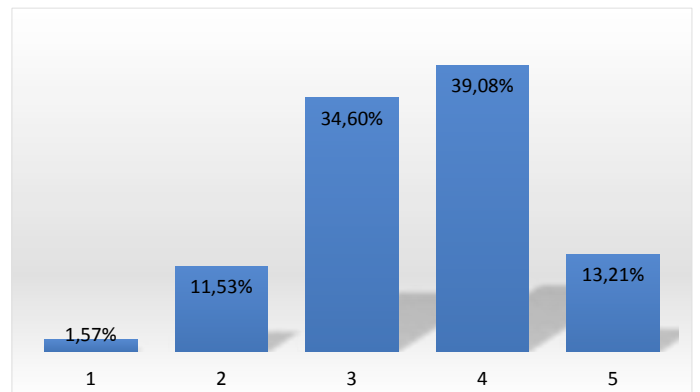


RELACIÓ QUALITAT-PREU

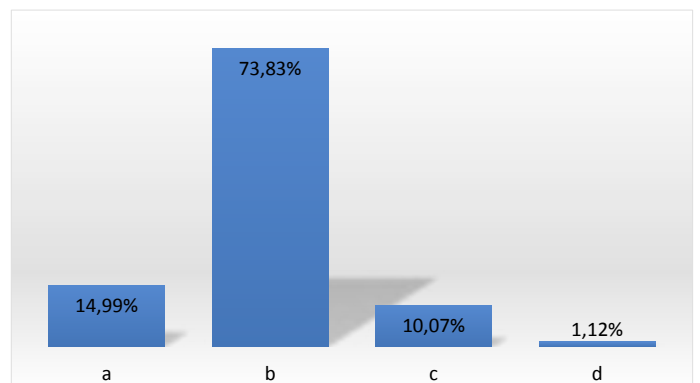
La quota de soci més freqüent és la familiar, amb un 66,93%, per davant de la individual, amb un 31,73%. La xifra remarca el caràcter familiar del club.



Els socis estan satisfets amb la relació qualitat-preu i atorguen una puntuació de 4 sobre 5 en un percentatge de 39,08%, una valoració molt positiva.

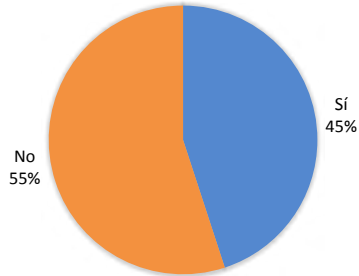


El grau de satisfacció dels socis amb l'estat de les instal·lacions és molt alt: un 15% es mostra molt satisfet i un 74%, satisfet. És a dir, gairebé un 90% afirmen sentir-se satisfets o molt satisfets amb l'estat de les instal·lacions, unes dades molt favorables.

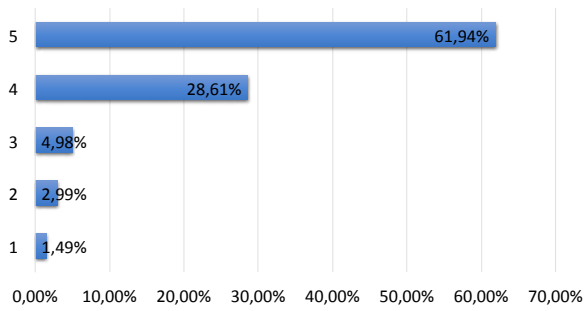


ACTIVITATS DIRIGIDES

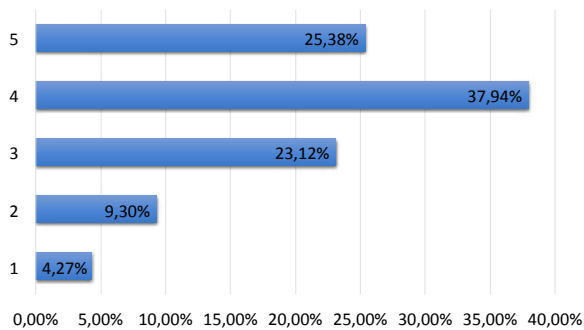
Un 45% dels socis manifesta que fa activitats dirigides al club i les puntua de forma global amb una nota de 4 sobre 5.



Els enquestats valoren amb la nota més alta la puntualitat en l'inici i el final de les classes, mentre que la nota més baixa la rep el nombre de participants en la classe.



El nombre de persones per grup té una valoració de 4 (amb un 37,94%) sobre 5, amb percentatges força igualats de socis que han votat 3 i 5.



Respecte als monitors, els socis responen positivament (amb percentatges superiors al 90%) a totes les qüestions formulades en aquest sentit:

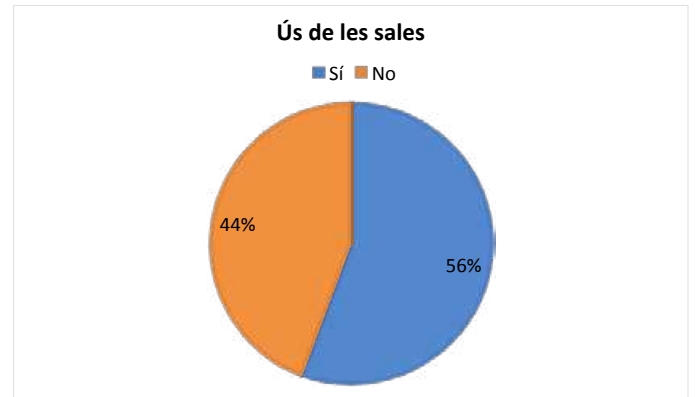
- Motiva. **94%**
- Crea bon ambient de classe. **98%**
- Prepara les classes. **95%**
- Respecta els alumnes. **99%**
- Fa les classes entretingudes i funcionals. **95%**

En aquesta àrea, hem detectat dos aspectes per millorar:

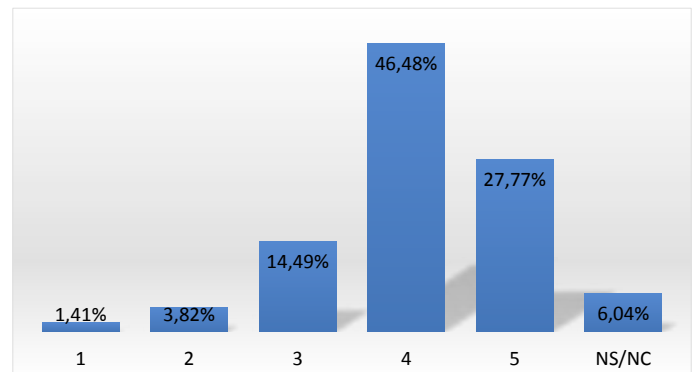
- El grau de coneixement del servei d'entrenador personal (és no més del 41%).
- Si bé els socis afirmen majoritàriament (un 81%) que els monitors els resolen els dubtes amb èxit, n'hi ha que creuen que no són prou atents i que no s'interessen ni ajuden prou el soci mentre està fent activitat esportiva.

FITNESS I MUSCULACIÓ

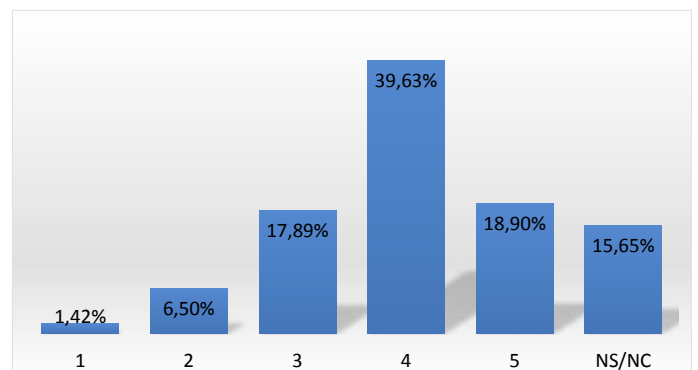
Els socis que fan servir la sala de fitness i la sala de musculació atorguen una puntuació mitjana de 4 sobre 5 a aquests espais. Concedeixen la nota més alta a la varietat de les màquines.



Un 46,48% puntua amb un 4 sobre 5 la varietat de màquines a la sala de fitness. Un 27,77%, al seu torn, concedeix la valoració màxima, un 5.

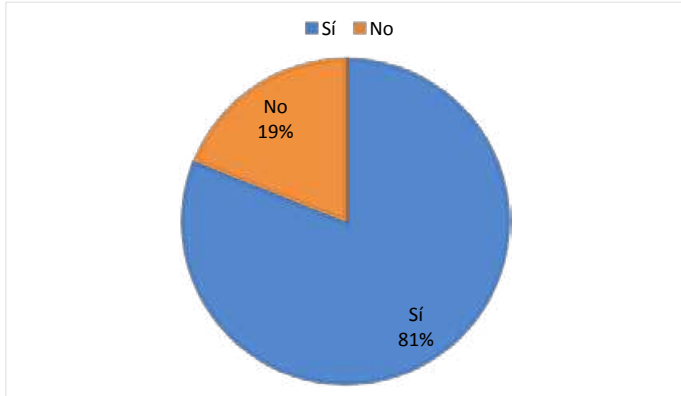


Així mateix, un 39,63% atorga un 4 sobre 5 a la varietat de màquines a la sala de musculació, mentre que un 18,90% la valora amb un 5.

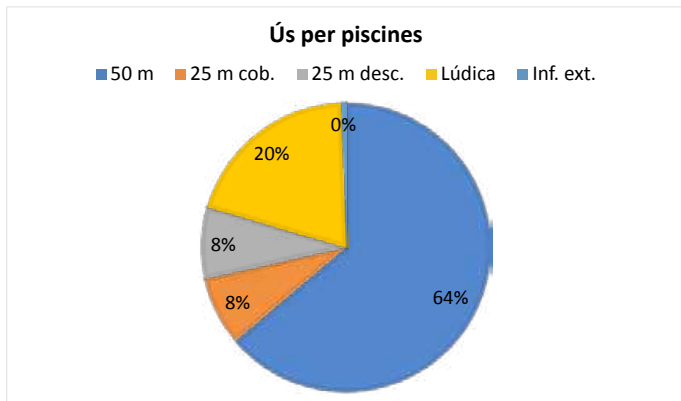


PISCINES

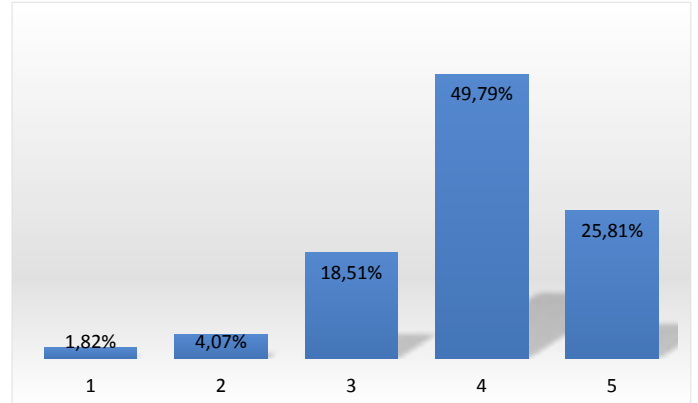
Un 81% dels enquestats fa servir alguna de les piscines del club, una dada coherent amb la condició de referent aquàtic de l'entitat. En general, valoren molt positivament les instal·lacions, amb una nota mitjana de 4 sobre 5.



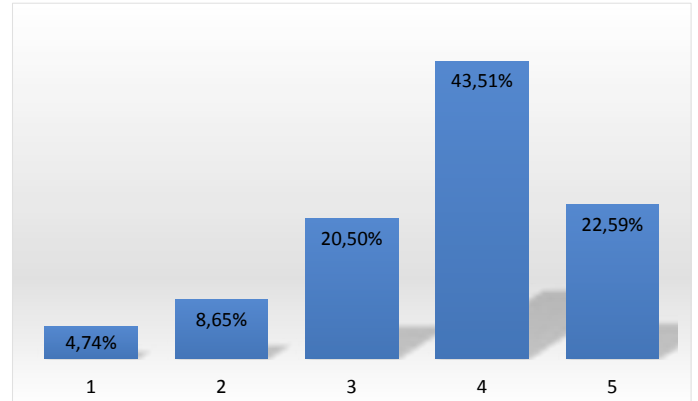
La piscina utilitzada amb més freqüència és la de 50 metres amb un 63,79%, per davant de la piscina lúdica (19,86%).



L'aspecte de les piscines que rep la nota més alta és el manteniment. Un 49,79% el puntua amb un 4 sobre 5, mentre que un 25,81% atorga la màxima puntuació, un 5.

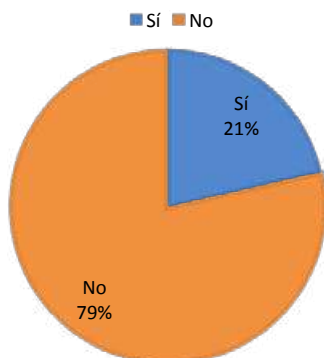


Sense resultar una xifra negativa, la temperatura de l'aigua rep la nota més baixa. Rep majoritàriament una nota de 4 sobre 5 (un 43,51%), mentre que un 22,59% la puntua amb un 5 i un 20,50%, amb un 3.



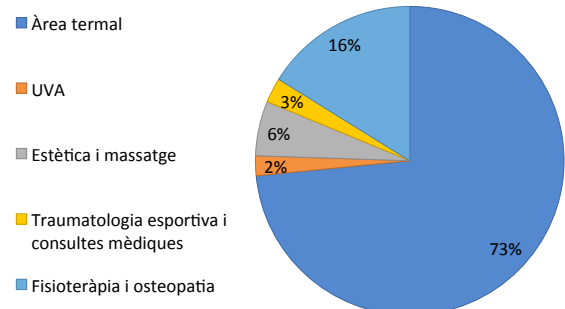
ÀREA DE SALUT I BENESTAR

Un 21% dels socis utilitza algun dels serveis de salut i benestar.



El servei més usat és l'àrea termal (73,44%), servei que els enquestats valoren majoritàriament amb una nota de 4 sobre 5. En segon lloc, apareix el servei de fisioteràpia i osteopatia (16,15%).

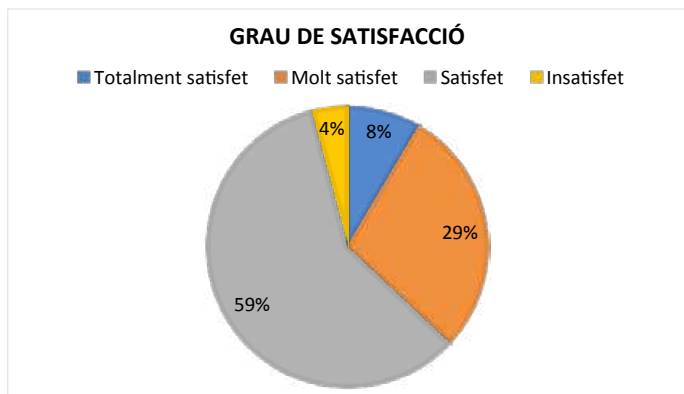
Ús de l'Àrea de Salut i Benestar





GENERAL

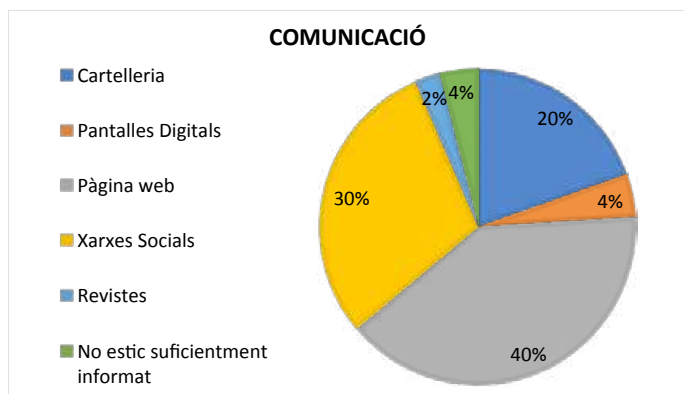
El grau de satisfacció amb els serveis del club és molt alt, supera el 96%. Concretament, un 8,5% està totalment satisfet, un 28,6% afirma estar molt satisfet i un 59% assegura estar satisfet.



En aquest sentit, cal destacar que un 98% recomanaria el club (un 80% molt i un 18% poc).



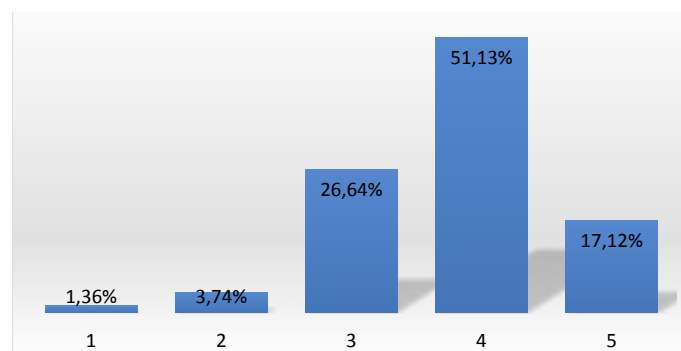
El mitjà que més usen els socis per informar-se de les activitats desenvolupades al club és la pàgina web (39,8%). En segon lloc, utilitzen les xarxes socials (29,7%). Només un 3,85% afirma no estar prou informat, una dada prou positiva.



Quant a la web específicament, la usen un 59% dels socis. Tots els aspectes sobre els quals es va demanar valoració (rapidesa, claredat, funcionament/usabilitat, disseny i informació proporcionada) van rebre puntuacions favorables.

VALORACIÓ AMBIENT SOCIAL

La valoració de l'ambient social del club és molt positiva. Un 51,13% el puntuen amb un 4 sobre 5, mentre que un 17,12% el qualifiquen amb la màxima nota.



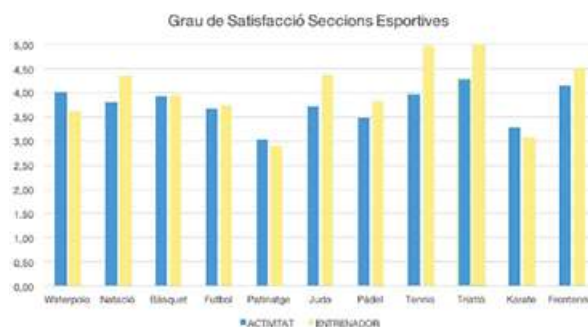
SERVEI DE NETEJA

Els enquestats també valoren de forma molt favorable el servei de neteja del club. Un 63% el considera molt positiu, mentre que un 15% el qualifica de positiu. El percentatge global, doncs, puja a un 78%.



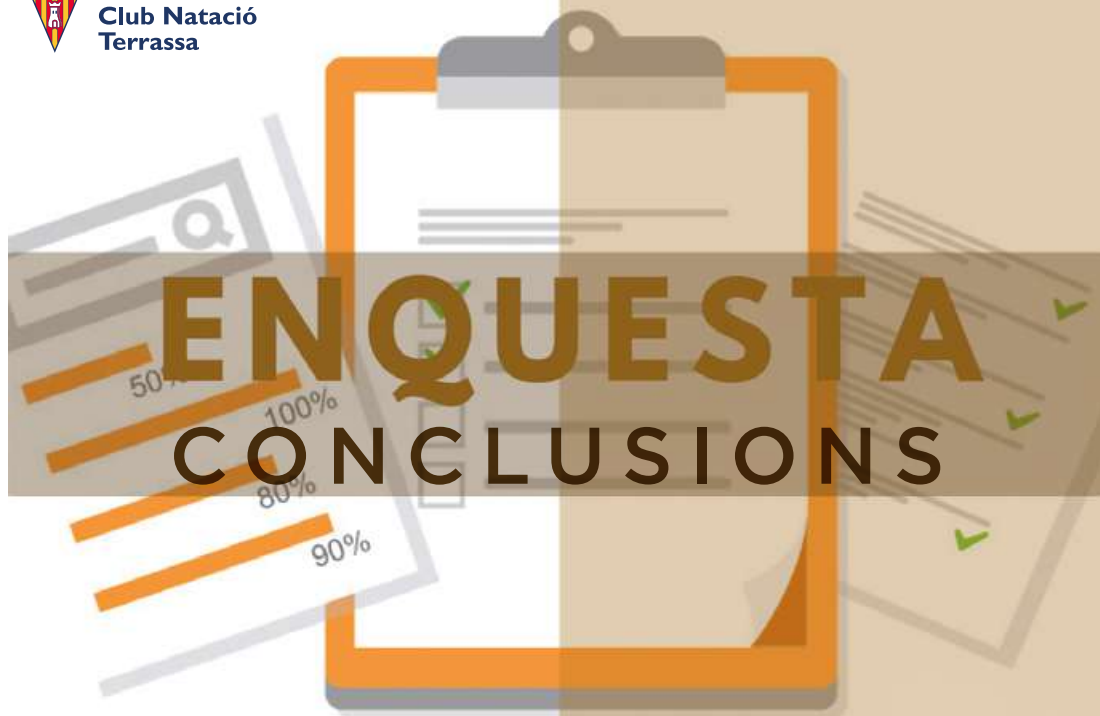
SECCIONS ESPORTIVES

El grau de satisfacció respecte a les seccions esportives és força alt. La majoria de les valoracions s'acosten al 4 sobre 5 i, en alguns casos, s'aproximen al 5.





Club Natació
Terrassa



- La **mostra** de l'enquesta, de **900 persones**, és **totalment representativa**.
- **L'atenció al soci** rep una valoració mitjana de 4 sobre 5. L'atenció rebuda és la qüestió que rep la puntuació més alta del soci, mentre que el temps d'espera al telèfon esdevé un aspecte que cal millorar.
- Majoritàriament, **els socis escullen el club per la proximitat i per la qualitat de les instal·lacions** amb l'objectiu de trobar-se bé físicament. Fan servir les instal·lacions **2/3 cops a la setmana**.
- Els socis valoren amb un **4 sobre 5 el preu en relació amb el servei** que ofereix el club.
- **Un 90%** dels enquestats afirmen sentir-se **satisfets o molt satisfets** amb l'estat de les instal·lacions.
- Un 45% dels socis manifesta que fa **activitats dirigides** al club i les puntua de forma global amb una nota de **4 sobre 5**.
- Els socis que fan servir **la sala de fitness i la sala de musculació** atorguen una puntuació mitjana de **4 sobre 5** a aquests espais. Concedeixen la nota més alta a la varietat de les màquines.
- Un **81%** dels enquestats **fa servir alguna de les piscines del club**. Les que s'utilitzen amb més freqüència són la piscina de 50 metres i la piscina lúdica.
- El servei de salut i benestar més utilitzat és l'**àrea termal**, que rep una valoració majoritària de **4 sobre 5**.
- El **grau de satisfacció** amb els serveis del club és **molt alt**, supera el 96%.
- Un **98% recomanaria el club**.