

# ANÀLISI DEL GRAU DE SATISFACCIÓ DELS USUARIS I USUÀRIES DEL POLIESPORTIU MUNICIPAL DE RIPOLLET.

Treball Final de Grau de Ciències de l'Activitat Física  
i de l'Esport.

Autor: Juan Manuel Velázquez García

Itinerari: Gestió Esportiva

Curs acadèmic: 2015-2016

Tutor: Albert Juncà Pujol

Facultat d'Educació, Traducció i Ciències Humanes

Universitat de Vic - Universitat Central de Catalunya

Data: Maig de 2016

## **Agraïments**

Per als meus pares, perquè se que sempre estareu recolzant-me en qualsevol decisió de la meva vida. En especial a tu, mare, que has sigut el motiu perquè avui en dia sigui aquí i la motivació a seguir endavant.

Al meu germà, per donar-me contínuament consells de la vida que se que m'ajudaran molt en el meu futur.

Al meu tutor, l'Albert Juncà, per donar-me suport en la realització d'aquesta investigació i guiar-me en els procediments a seguir.

Agrair al gerent i tècnics esportius del Patronat Municipal d'Esports de Ripollet, per poder realitzar les enquestes al Poliesportiu Municipal de Ripollet. En especial al tècnic esportiu Gerard Bocanegra, per gestionar i fer arribar les meves propostes a les persones indicades.

**Resum:** El següent treball té com a objectiu analitzar el grau de satisfacció dels usuaris del Poliesportiu Municipal de Ripollet. La mostra dels usuaris està composta per 230 subjectes enquestats en diferents franges horàries i en diferents activitats. Per a la recollida de dades s'ha utilitzat el qüestionari SERVQUAL, encara que s'ha modificat per adequar-ho a les característiques específiques del centre esportiu a analitzar. S'han realitzat anàlisis descriptius i de comparació entre homes i dones i per edats. Les principals conclusions extretes són que les valoracions obtingudes han sigut altes, sobretot pel que fa a personal i preus, mentre que la neteja de les instal·lacions i els espais han sigut les més baixes.

**Paraules clau:** Satisfacció dels usuaris, qualitat del servei, serveis esportius.

**Abstract:** The following work aims to analyze the degree of satisfaction of users of the Municipal Sports services in Ripollet. The user sample consists of 230 subjects surveyed in different time slots and different activities. For data collection was used the SERVQUAL form model, although it has been modified to adapt it to the specific characteristics of the analysed sport centres. Descriptive analyzes were performed and compared between men, women and age. The main conclusions are that high valuations have been obtained, especially in regards to staff and prices, while facilities cleanliness have been the lowest.

**Keywords:** Consumer satisfaction, service quality, sports services.

## **Índex**

|   |    |
|---|----|
| 1. Introducció.....   | 8  |
| 1.1. Objectius.....   | 9  |
| 1.2. Hipòtesis .....  | 9  |
| 1.5. Estructura del treball .....   | 9  |
| 2. Contextualització .....  | 11 |
| 2.1.El municipi.....  | 11 |
| 2.2. Instal·lació esportiva.....  | 12 |
| 3. Marc teòric.....   | 13 |
| 3.1. Introducció al marc teòric.....  | 13 |
| 3.2. Aproximació al concepte de qualitat.....   | 15 |
| 3.2.1. Qualitat en els serveis esportius municipals.....  | 16 |
| 3.3. Comportament i identificació de les expectatives dels usuaris/es de les instal·lacions esportives .....            | 18 |
| 3.4. La satisfacció dels usuaris.....   | 22 |
| 3.5. Aproximació a l'objecte estudi.....  | 26 |
| 3.5.1. Aproximació relacionada amb altres estudis .....   | 26 |
| 3.5.2. Aproximació relacionada amb altres enquestes de grau de satisfacció del Poliesportiu Municipal de Ripollet ..... | 28 |
| 4. Metodologia .....  | 30 |

Determinar una metodologia apropiada és un punt clau a l'hora d'aportar rigor, fiabilitat i validesa als resultats de la investigació. En aquest capítol

|   |    |
|---|----|
| analitzem la metodologia emprada en l'estudi de la satisfacció dels usuaris/es del Poliesportiu Municipal de Ripollet. .... | 30 |
| Segons .....  | 30 |
| 4.1. Mostra .....   | 30 |
| 4.2. Instrument .....   | 32 |
| 4.3. Estructura del qüestionari.....  | 33 |
| 4.4. Protocol .....   | 34 |
| 4.5. Procediment .....  | 34 |
| 4.6. Anàlisi de dades .....   | 35 |
| 4.7. Cronologia del treball.....  | 36 |
| 5. Resultats .....  | 37 |
| 5.1. Valoració general de les enquestes .....   | 37 |
| 5.2. Valoració dels usuaris/es en funció de les diferents variables .....   | 41 |
| 6. Discussió .....  | 46 |
| 7. Conclusions.....   | 51 |
| 8. Bibliografia.....  | 56 |
| 9. Annexes .....  | 61 |
| 9.1. Imatges dels serveis del Poliesportiu Municipal de Ripollet.....   | 61 |
| 9.2. Enquesta.....  | 65 |
| 9.3. Resultats de les enquestes .....   | 67 |
| 9.3.1. Grau de satisfacció dels usuaris/es amb les instal·lacions.....  | 67 |
| 9.3.2. Grau de satisfacció dels usuaris/es amb el gimnàs .....  | 68 |

|  |    |
|--|----|
| 9.3.3. Grau de satisfacció dels usuaris/es amb la piscina interior.....  | 69 |
| 9.3.4. Grau de satisfacció dels usuaris/es amb el pàdel.....   | 70 |
| 9.3.5. Grau de satisfacció dels usuaris/es amb el tennis.....  | 71 |
| 9.3.6. Grau de satisfacció dels usuaris/es amb les classes dirigides ....  | 72 |
| 9.3.7. Grau de satisfacció dels usuaris/es amb les classes dirigides aquàtiques .....                                  | 73 |
| 9.3.8. Número de persones que realitza una activitat en funció del gènere i edat. ....                                 | 74 |
| 9.3.9. Número de persones que han escollit el seu objectiu principal en funció de les variables gènere i edat. ....    | 76 |
| 9.3.10. Valoració de les places d'estacionament i la saturació de la piscina en funció de l'horari d'assistència ..... | 78 |
| 9.3.11. Valoració final del Poliesportiu en funció dels rangs d'edat i gènere.....                                     | 79 |
| 9.3.12. Valoració de la temperatura de l'aigua i ambiental en funció dels rangs d'edat i gènere.....                   | 80 |
| 9.3.13. Valoració de la relació qualitat/preu en funció dels rangs d'edat de les dones. ....                           | 82 |
| 9.3.14. Valoració de la neteja en funció de les variables gènere i edat. ....  | 83 |
| 9.4. Resultats de l'enquesta als usuaris del Poliesportiu Municipal de Ripollet. Any 2013.....                         | 84 |
| 9.4.1. Ús i valoració .....  | 84 |
| 9.4.2. Ús i valoració .....  | 85 |
| 9.4.3. Valoració del grau de satisfacció amb les activitats.....   | 86 |

|  |    |
|--|----|
| 9.4.4. Valoració del grau de satisfacció amb els espais i la neteja..... | 87 |
| 9.4.5. Valoració del grau de satisfacció amb els preus.....              | 88 |
| 9.4.6. Dades d'identificació.....  | 89 |

# 1. Introducció

El treball que trobem a continuació és la finalització d'un cicle de quatre cursos universitaris. Aquest pertany al Treball Final de Grau del quart curs del grau de Ciències de l'Activitat Física i de l'Esport (CAFE) i és la possibilitat de posar en pràctica les diferents habilitats i coneixements adquirits en aquests darrers anys. Personalment, és dir adéu a una etapa fantàstica de la meua vida, en la qual, el millor que t'emportes són les persones que has conegut pel camí.

En els últims anys, la practica esportiva ha patit un gran creixement dins la societat i és una activitat continua en tots els àmbit de la societat. Això ha portat al desenvolupament de nous centres esportius, municipals o privats, per a que la gent pugui realitzar esport. Un dels que més creixement ha experimentat han sigut les entitats esportives municipals.

Personalment, en soc soci d'una d'aquesta entitat municipal i per aquesta raó m'ha semblant interessant realitzar un estudi sobre l'anàlisi del grau de satisfacció dels usuaris i usuàries del Poliesportiu Municipal de Ripollet, per observar i aprofundir sobre la percepció que tenen les persones usuàries respecte a la satisfacció dels serveis oferts. També, el fet de realitzar les pràctiques d'aquest últim any en aquestes instal·lacions, m'ha permès descobrir el funcionament intern de l'entitat i donar-me explicacions del perquè funcionen d'una manera determinada.

Per aquest motiu he decidit elaborar una investigació sobre el grau de satisfacció dels usuaris i usuàries del Poliesportiu Municipal de Ripollet, per saber les dades sobre les persones que utilitzen aquestes instal·lacions esportives i quina valoració li donen als diferents serveis que ofereixen.



## **1.1. Objectius**

Objectiu general:

- Conèixer el grau de satisfacció dels usuaris i usuàries de les instal·lacions esportives municipals de Ripollet respecte als diferents serveis oferts.

Objectius específics:

- Caracteritzar el perfil d'usuari que utilitza els serveis de les instal·lacions esportives municipals de Ripollet.
- Conèixer el grau de satisfacció dels usuaris i usuàries de les instal·lacions esportives respecte als processos d'inscripció, el preu dels serveis i els horaris de les activitats.
- Conèixer el grau de satisfacció dels usuaris i usuàries de les instal·lacions esportives respecte als espais, la neteja i el material esportiu de les instal·lacions.
- Conèixer el grau de satisfacció dels usuaris i usuàries de les instal·lacions esportives respecte al personal de les instal·lacions.

## **1.2. Hipòtesis**

El principal interès d'aquests objectius és avaluar el grau de satisfacció i de qualitat percebuda pels usuaris i usuàries del Poliesportiu Municipal de Ripollet. Al investigar aquestes dimensions de qualitat i la seva relació amb la satisfacció, així com altres variables, ajudarà a interpretar la qualitat percebuda i a millorar la seva gestió des del punt de vista de la persona usuària.

## **1.5. Estructura del treball**

El present treball té com a finalitat analitzar la satisfacció dels usuaris i usuàries del Poliesportiu Municipal de Ripollet.

El treball està estructurat en 9 apartats. En primer lloc, es fa una introducció al tema de l'esport i la important repercussió que té dins la societat, on les entitats municipals han agafat gran força respecte al lloc on

es practica. També s'explica la meua motivació a realitzar aquest treball, així com els objectius i hipòtesis que es van realitzar al començament d'aquest treball.

Tot seguit trobem la contextualització del centre on es realitza la investigació, en aquest cas el Poliesportiu Municipal de Ripollet, amb la seva situació geogràfica i demogràfica, per després descriure les instal·lacions.

El tercer apartat és el marc teòric, on es descriuen conceptes i teories que són de gran ajuda per entendre i referenciar teòricament la investigació. El marc teòric dóna les bases per comprendre diferents conceptes, com ara el de qualitat i qualitat en els serveis esportius municipals o la satisfacció dels usuaris, entre altres.

L'apartat número quatre correspon a la metodologia emprada per la realització de l'estudi en el qual es reflexa tot el procés d'elaboració de l'enquesta de satisfacció, la mostra, el protocol a seguir, com s'han analitzat les dades, etc.

En el cinquè apartat es troben els resultats, on es realitza un anàlisi dels resultats de les enquestes on, amb l'ajuda de gràfiques, es descriuen els resultats obtinguts pels distints ítems analitzats a l'enquesta de satisfacció.

L'apartat número sis és la discussió, on s'analitza i dóna explicacions als resultats obtinguts durant la investigació portada a terme a les instal·lacions del Poliesportiu Municipal de Ripollet, ajudant-nos de les referències bibliogràfiques i dels coneixements existents.

Les conclusions estan dins de l'apartat número set, on s'exposaran les principals conclusions obtingudes en aquesta investigació fent referència als objectius establerts al principi d'aquest treball.

Al dos últims apartats, s'inclourà la bibliografia, on es recullen totes les referències que he utilitzat durant la elaboració d'aquest treball, i els annexes corresponents, que recolzen i amplien continguts que s'expliquen en aquest treball.

## **2. Contextualització**

### **2.1.El municipi**

Ripollet és un municipi que pertany a la província de Barcelona, en la comarca del Vallès Occidental i forma part de l'àrea metropolitana de Barcelona. El municipi, amb una extensió de 4,39 km<sup>2</sup>, té un total de 37.445 habitants i una densitat de població de 8.647,8 habitants per km<sup>2</sup>.



**Imatge 1. Situació de Ripollet. Font: elaboració pròpia**

El terme municipal de Ripollet limita amb les localitats de Cerdanyola del Vallès, Montcada i Reixach i Barberà del Vallès i està situat a 10 km de la ciutat de Barcelona.

Pel que fa a les instal·lacions esportives municipals, aquestes estan situades al carrer Magallanes 22-26, una zona que facilita l'accés als ciutadans i on es pot arribar caminant en 10 minuts des de qualsevol zona de la població. Al municipi, és l'únic complex esportiu amb aquestes característiques, on englobi diferents serveis esportius en un mateix espai. No obstant, si que existeixen gimnasos o clubs de pàdel i de tennis, però d'àmbit privat.

## 2.2. Instal·lació esportiva

El Poliesportiu Municipal de Ripollet és una instal·lació esportiva pública creada per l'Ajuntament de Ripollet l'any 1983, dedicada a potenciar la participació ciutadana en la pràctica esportiva. Com es pot observar a la imatge 2, disposen de varis equipaments per tal de realitzar diverses activitats:



**Imatge 2. Distribució dels equipaments del Poliesportiu Municipal de Ripollet.**  
Font: elaboració pròpia

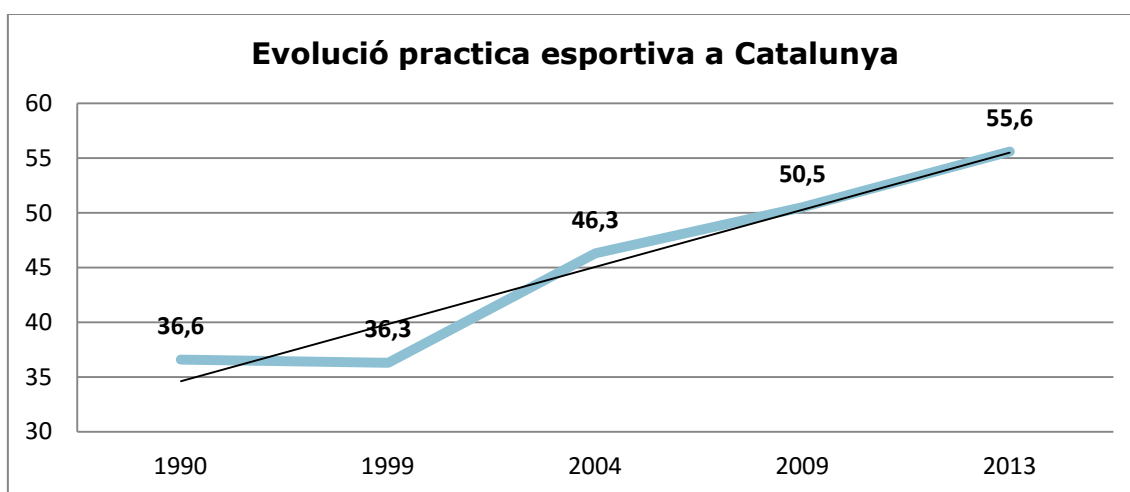
Entre aquestes, hi ha les analitzades en les enquestes d'aquest treball, tals com gimnàs, piscina interior, pistes de pàdel, pistes de tennis, classes dirigides i activitats aquàtiques a la piscina retràctil. A part, també disposa de dos piscines exteriors, camp de futbol municipal, pista poliesportiva coberta i una pista d'atletisme. A l'annex 9.1. es mostren imatges de les diferents instal·lacions esportives que disposa el Poliesportiu Municipal de Ripollet.

La instal·lació compta amb 12.000 usuaris d'un total de 37.445 habitants, pel que es pot dir que hi ha una gran participació ciutadana i d'utilització del poliesportiu municipal.

## 3. Marc teòric

### 3.1. Introducció al marc teòric

Cada vegada es veu més patent la presència de l'esport en la vida del conjunt de la societat i un gran desenvolupament del sector esportiu. A l'estat espanyol, un 53,5% de la població practica esport (Enquesta d'hàbits esportius a Espanya, 2015) i, a Barcelona, municipi on realitzaré el meu anàlisi d'una població en concret, en aquest cas Ripollet, destaca pel seu volum de pràctica estimat del 55,6% de la població (Enquesta d'hàbits esportius a Barcelona, 2013). Segons un estudi de fa set anys sobre els hàbits esportius a Catalunya, promogut per la Secretaria General de l'Esport i l'Observatori Català de l'Esport al 2009, un 50,5% del total de la població practicava esport. Per tant, analitzant aquestes últimes dues dades, es pot observar aquest increment de la pràctica esportiva dins de la societat, tal com es mostra en el següent gràfic.



Gràfica 1. Evolució de la practica esportiva a Catalunya. Font: Observatori Català de l'Esport, 2013.

Pel que fa als practicants d'esports, un 55,1% de la població fa servir de forma habitual l'accés a instal·lacions esportives municipals (Enquesta d'Hàbits Esportius a Barcelona, 2013). Aquesta dada ens serveix per donar-nos compte que la meitat dels practicants d'esport utilitzen instal·lacions esportives, per tant, hem de considerar-la com una dada important per al transcurs d'aquest treball.

En l'actualitat, la qualitat s'ha convertit en una necessitat per garantir la continuïtat i el progrés de les institucions, generant beneficis que repercuteixen als usuaris, directius i/o empleats. Tot això fa que cada vegada siguin més les investigacions que tractin d'identificar els punts claus a tenir en compte per obtenir el màxim rendiment, coincidint una part d'elles en l'estudi de satisfacció i la qualitat dels serveis esportius des del punt de vista de l'usuari.

A més a més, conèixer el grau de satisfacció dels usuaris de qualsevol institució, ajuntament, empresa, etc. és imprescindible per millorar, corregir errors i seguir creixent dia a dia. Per tant, l'estudi de la satisfacció de l'usuari en un poliesportiu municipal és un element clau per a la seva gestió i per un bon funcionament d'aquest.

L'interès per l'estudi de la satisfacció dels usuaris i consumidors és un aspecte molt important per entendre el comportament de les persones davant del consum d'un producte o l'ús de serveis. En els principals models sobre comportament del consumidor (Alonso Rivas, 1984), la satisfacció se sol entendre com una experiència que es deriva de l'acte de consum o ús i que influeix en la lleialtat cap a la marca del producte o servei. Però, aquests models són tan generalistes que no poden analitzar amb profunditat el fenomen de la satisfacció. Així, Nicosia, afirmava que "s'havia donat tanta importància a l'acte de la compra, que no es tenia una definició de la satisfacció del consumidor, existint només una noció intuïtiva" (Nicosia, 1974).

A partir d'aquests últims anys, l'estudi de la qualitat i de la satisfacció dels usuaris comença a tenir gran importància en el sector públic. Encara que a l'àmbit públic funciona més allunyat del sistema de mercat que el privat, estan apareixent noves pressions socials a favor d'una major qualitat en el servei públic. Per tant, haurem de fer un estudi més exhaustiu del terme qualitat per tal d'aproximar-nos al seu concepte, així com especificar també la seva definició en l'àmbit dels serveis esportius municipals.

## **3.2. Aproximació al concepte de qualitat**

Un dels aspectes que, segons la literatura, té més importància amb la satisfacció dels consumidors i usuaris és la qualitat dels serveis (Martínez-Tur i Tordera, 1995). Encara que resumint molt, es podria dir que existeix bastant acord entre els autors a l'hora de definir la qualitat del servei a partir de la perspectiva dels usuaris, entenent-se bé com a diferència entre el que s'espera i el que realment es rep (Parasuraman, Zeithaml i Berri, 1994), o bé com a percepció de qualitat exclusivament (Cronin i Taylor, 1992). No obstant, en l'estudi de la qualitat de servei s'ha de realitzar algunes clarificacions que ajudin a entendre el terme.

Autors com Reeves i Bednar (1994) diuen que no existeix una definició universal del terme, sinó bàsicament quatre tipus de definicions:

- Qualitat com excel·lència: es defineix com "el millor" en sentit absolut. Aquesta definició és massa abstracta i confusa, ja que no orienta a l'organització cap a on ha de portar la seva gestió.
- Qualitat com valor: en aquest cas es segmenta el concepte segons el tipus de client. La qualitat no pot ser considerada sense incloure el seu cost i que, a més, la qualitat del mateix es jutja segons el seu preu.
- Qualitat com ajust a les especificacions: aquest concepte sorgeix des de la qualitat industrial en la qual el producte final ha d'ajustar-se a un patró preestablert. La qualitat significa assegurar que el producte final és tal com s'ha determinat que seria.
- Qualitat com a resposta a les expectatives dels clients: se centra en el concepte de qualitat en la percepció que té el client. La principal aportació és que es reconeix la importància dels desitjos dels consumidors a l'hora de determinar els paràmetres que determinen la qualitat d'un producte o servei.

En canvi, Juran (1951) o Deming (1989) si que donen una definició de qualitat i són considerats com els grans teòrics del terme, significant el punt de partida de moltes investigacions. Per a Juran, la qualitat implica una

adequació del disseny del servei a la satisfacció dels clients. Per a Deming, la qualitat és "un grau predicible d'uniformitat i fiabilitat a baix cost, adequat a les necessitats del mercat". La manera d'aconseguir una major qualitat es millorant el producte i l'adequació del servei a les especificacions dels usuaris.

En l'actualitat, la qualitat s'ha convertit en una necessitat per garantir la continuïtat i el progrés de les empreses, generant beneficis que repercuteixin al seu entorn. A més, el gran desenvolupament que en els últims anys ha tingut el sector del servei, ha fet que s'afronti la qualitat des del punt de vista de la qualitat dels servei, considerant-se aquest com el major potencial respecte a superioritat competitiva que avui en dia puguin tenir les empreses (Lloréns i Fuentes, 2000).

Seguint amb la mateixa tendència, TAL exposa que en el entorn actual la qualitat del servei és una de les variables considerades clau per la competitivitat de l'empresa. Els productes i serveis oferts han de tenir aquelles característiques que els clients requereixin i valorin, és a dir, han de complir les seves expectatives i, si es possible, superar-les.

### **3.2.1. Qualitat en els serveis esportius municipals**

L'objectiu de les instal·lacions esportives municipals ha canviat en les últimes dècades. Fa uns anys, es centraven en la construcció d'instal·lacions esportives i atraure al ciutadà a utilitzar i participar en les diferents ofertes esportives que se li oferien. Així, l'objectiu era que participessin, no importava la qualitat del servei (Morales Sánchez i Correal, 2003). L'usuari en aquell moment quedava satisfet amb disposar d'un simple espai on poder practicar esport, però, actualment, exigeix a les instal·lacions esportives municipals que reneixin tota una sèrie de requisits tals com higiene, neteja o personal adequat, entre altres, exigint uns determinats estàndards de qualitat.

Per poder orientar els serveis esportius municipals cap a una gestió eficaç de qualitat del servei, es necessari conèixer les expectatives i necessitats específiques dels consumidors analitzant la satisfacció d'aquests. Per això,



tal com diu Morales Sánchez (2003), s'ha de contemplar al consumidor com un element clau de la pròpia gestió. La satisfacció és un factor humà molt important en la prestació del servei (Subirats, 1992).

D'acord amb Morales Sánchez et al. (2005), considerem que la qualitat del servei és una de les principals estratègies d'una empresa esportiva. Per arribar a l'èxit, és necessari establir un pla de qualitat amb una adequada optimització de recursos, reducció de costos i una millora continua, per tal de satisfer als usuaris dels centres esportius. Conèixer aquesta satisfacció, és la base de les estratègies dels plans de qualitat. La satisfacció, estarà determinada per la valoració positiva o negativa que facin sobre la qualitat percebuda en els serveis que es presten. La fidelitat dels usuaris i la satisfacció estan plenament relacionades segons els estudis de Fornell (1992) i Anderson & Sullivan (1993).

La qualitat ve a ser el resum de la satisfacció total dels clients sobre un servei consumat mitjançant mètodes de implantació. Per aquest raonament, el concepte de qualitat estarà en la ment de cada client i l'objectiu serà conèixer i satisfer les seves necessitats, superant les seves expectatives per afavorir el concepte de excel·lència i qualitat total (Zeithaml, Parasuramant i Berry, 1993).

Un servei esportiu de qualitat, al igual que qualsevol altre servei, es aquell que satisfà una necessitat i compleix amb les expectatives dels seus clients. El servei rebut menys les expectatives creades podrà donar lloc a tres nivells de qualitat:

- Qualitat normal: El servei rebut és igual a les expectatives creades.
- Qualitat superior: el servei rebut és major que les expectatives creades.
- Qualitat inferior: el servei rebut és menor que les expectatives creades.

Les instal·lacions esportives municipals ha de fer front a aquestes expectatives. Per això, és important conèixer-les per prestar el servei adequat.

Pel que fa a la qualitat en els serveis esportius municipals, Gallardo i Jiménez (2004) diuen que la qualitat és la satisfacció total dels usuaris sobre un servei. Pérez (1994) centra les característiques dels serveis públics en deu aspectes, on el factor humà (atenció a l'usuari), adquireix tot el protagonisme. Morales Sánchez (2003) considera que un servei esportiu de qualitat es aquell que satisfà les necessitats i compleix amb les expectatives dels seus clients.

Dorado, Gombau i Gallardo (2006), els serveis esportius han d'evolucionar de forma eficient en la gestió dels seus recursos i donin resposta a les expectatives dels usuaris prestant serveis orientats cap a la qualitat. Dorado i Gallardo (2004), fent referència a la qualitat dins de les organitzacions esportives, aquesta té una doble significació, per un costat interna (millorar les activitats de cada àrea) i per l'altre externa (millorar prestacions de serveis i activitats)

Segons Sánchez (2000), el fet de buscar la qualitat de les instal·lacions esportives per intentar millorar els seus serveis i activitats, permetrà avançar en:

- Un eficaç funcionament del servei, amb absència d'errors.
- Un eficaç manteniment i elevada disponibilitat de les instal·lacions, equipaments i bens.
- Millora de la higiene i de la seguretat física per als/les usuaris/es, treballadors, públic i bens confrontats.
- Major facilitat en la utilització dels serveis, amb procediments senzills que eliminen traves i dificultats a l'usuari.
- Millores generalitzades en la atenció i en la comunicació amb l'usuari, junt amb una adequació en el cost dels serveis proporcionats.

### **3.3. Comportament i identificació de les expectatives dels usuaris/es de les instal·lacions esportives**

Igual d'important que és conèixer tot el que diuen les referències bibliogràfiques anteriorment esmentades, la mateixa importància ha de tenir saber quin és el comportament dels usuaris a l'hora de consumir els

diferents serveis que ofereixen les entitats. Així, saber opinions sobre que influeixen en el seu consum o conèixer les seves necessitats respecte a l'entitat esportiva, entre altres, són elements bàsics que el gestor esportiu haurà de reconèixer sobre el segment de població que consumeix el seu servei.

En aquest sentit, s'ha d'adoptar una sèrie d'estratègies per a que finalment el consumidor es decanti per la compra que gestiona. Segons Dorado (2006), el consumidor es decidirà preferentment per un servei quan:

- El consum previ (la seva experiència prèvia) li hagi reportat un valor esperat.
- El servei es conegut pel client, bé a través de publicitat, experiència o boca a boca.
- La satisfacció obtinguda suposa una superació o igualtat de les expectatives posades en el rendiment del servei.

Per tal de conèixer aquest comportament, s'haurà de fer un estudi orientat al anàlisi dels desitjos i necessitats dels consumidors d'esport. Per tant, l'entitat esportiva haurà de crear una base de dades, quant més completa millor, respecte al consumidor del servei, recopilant informació sobre la identitat, la cultura, la personalitat, els estils de vida, la actitud i motivació, etc. (Gambau, 2003).

Aquest mateix autor, també diu que per aconseguir aquesta informació, es pot concretar els punts en els que es basa la segmentació de mercat, aportat per teòrics del màrqueting:

- *Informació demogràfica*: edat, sexe, procedència, educació, professió i lloc de residència, mitjans de desplaçaments, etc.
- *Informació psicogràfica*: factors que afecten a l'estil de vida com activitats, interès i opinions, on consumeixen l'esport, on, com i quan han obtingut la informació del producte.
- *Percentatge d'utilització del producte*: número de vegades que consumeix el producte.
- *Beneficis del producte*.

La satisfacció dels usuaris amb un servei esportiu públic depèn de que la seva percepció sigui igual o superi les seves expectatives. Tenint en compte el punt anterior, el comportament que tenen els usuaris dins d'una entitat esportiva municipal, també és important saber la identificació de les expectatives dels usuaris en torn els seus principals atributs.

Es pot observar que quan un usuari consumeix un servei, la seva percepció dependrà d'una sèrie d'aspectes, tals com la atenció de rep la qualitat del producte, la neteja de la instal·lació, la organització del lloc, etc. que després s'agruparà com un tot en el pensament del client construït així una percepció del servei (Dorado, 2006).

Per això, és molt important que la direcció tingui contacte directe amb l'usuari, tinguin la capacitat per identificar les seves necessitats i les pugui satisfer.

Alguns autors han intentat identificar les variables que hi ha en el nivell de satisfacció dels usuaris. Pel que fa a la satisfacció i la qualitat, Triadó, Aparicio i Rimbau (1999), destaquen que la satisfacció dels usuaris va relacionada amb la qualitat dels recursos humans i, especialment, del personal. També suggereixen un ordre en la decisió de millores dels objectius, aquest són els recursos humans, seguidament dels equipaments, comunicació i política de preus.

Aquests autors, en un estudi sobre la identificació de factors de satisfacció en centres esportius municipals de Barcelona, dóna alguns suggeriments per millorar la satisfacció dels usuaris. Aquestes haurien de començar pels recursos humans, seguits per la cura dels equipaments, comunicació i política de preus.

Per tant, es pot deduir que la qualitat va lligada a adequar el que demanen els usuaris per tal de poder-los satisfer a través de la seva demanda. Aquesta demanda sembla ser relacionada principalment amb els recursos humans, és a dir, el personal de la instal·lació (Triadó, Aparicio i Rimbau, 1999).

Seguint la mateixa tendència, les investigacions indiquen que la qualitat percebuda del servei es determina principalment pels elements tangibles de les instal·lacions i les actituds i habilitats dels personal (Afthinos et al., 2005).

Avui en dia, existeixen varis models que han identificat els atributs d'un servei en torn als quals es configuren les expectatives dels ciutadans i, per tant, la seva satisfacció. Per exemple, el conegut model SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml i Berry, 1988), amb el qual es pot comprovar com cada experiència i percepció del servei és particular, llavors es poden determinar nivells generals de satisfacció mitjançant la recollida d'informació sobre les necessitats dels usuaris, l'avaluació que fan respecte a diferents aspectes que ofereix el servei i la intenció de tornar a contractar el mateix servei.

En funció a aquesta informació es poden identificar tendències que indiquin possibles oportunitats de millora del servei, així com l'impacte que puguin generar en la percepció que els usuaris tenen d'aquest.

Segons Parasuraman, Zeithaml i Berry (2002), els serveis esportius posseeixen característiques especials, les quals són preses en consideració pels usuaris per formar-se un judici respecte a la qualitat del mateix. Aquestes característiques són integrades en cinc dimensions generals, les quals es descriuen a continuació:

- 1) Elements tangibles: representen les característiques físiques i aparença del proveïdor, és a dir, de les instal·lacions, equips, personal i altres elements amb els que l'usuari està en contacte al contractar el servei.
- 2) Fiabilitat: implica la habilitat que té l'entitat per executar el servei promès de forma adequada i constant.
- 3) Capacitat de resposta: representa la disposició d'ajuda als usuaris i proveir-los d'un servei ràpid.
- 4) Seguretat (garantia): són els coneixements i atenció mostrats pels empleats respecte al servei que estan oferint, a més de l'habilitat dels

mateixos per inspirar confiança i credibilitat. En certs serveis, la seguretat representa el sentiment de que l'usuari està protegit en les seves activitats i/o en les transaccions que realitza en el servei.

5) Empatia: mesura la atenció individualitzada, la facilitat d'accés a la informació, la existència d'informació completa i real en un llenguatge comprensible, la capacitat d'escoltar i l'esforç per conèixer i entendre les necessitats dels usuaris.

### **3.4. La satisfacció dels usuaris**

Per últim, pel que fa a la satisfacció dels usuaris, aquest és un pilar bàsic perquè un servei esportiu municipal funcioni adequadament. En les organitzacions d'activitat física s'ha de dissenyar constantment accions amb la finalitat de satisfer i mantenir als clients d'una forma estable, pel que interessa conèixer el seu comportament com a consumidors, així com les valoracions que facin sobre les actuacions que el poliesportiu realitza.

Determinar la satisfacció del client és una mesura de com el producte global d'una organització actua en relació amb una sèrie d'expectatives del client (Berné, 1996). Per determinar aquesta satisfacció s'haurà d'estudiar la distribució, el servei, el preu, la qualitat i la comunicació.

Alexander (cit. per Cabrera, 1998) determina que "la satisfacció del client és una mesura de com el producte global d'una organització actua en relació amb una sèrie d'expectatives del client". Al seu torn expliquen que "el producte global abasta tot el que contribueix a com els clients avaluen el paquet total de beneficis proporcionat davant al cost d'adquirir-los".

Kotler (2005), defineix la satisfacció de l'usuari com "el nivell de l'estat d'ànim d'una persona que resulta de comparar el rendiment percebut d'un producte o servei amb les seves expectatives". D'aquesta definició, podem desglossar tres conceptes:

*El rendiment percebut:* entès com l'acompliment que l'usuari considera haver obtingut després d'adquirir un producte o servei. Dit d'una altra manera, és el "resultat" que l'usuari "percep" que obté en el producte o

servei que va adquirir. El rendiment percebut té les següents característiques:

- Es determina des del punt de vista de l'usuari, no de l'organització.
- Es basa en els resultats que el client obté amb el producte o servei.
- Està basat en les percepcions de l'usuari, no necessàriament en la realitat.
- Sofreix el impacte de les opinions d'altres persones que influeixen en el client.

*Les expectatives:* Són les "esperances" que els clients tenen per aconseguir alguna cosa. Les expectatives dels clients es produeixen per l'afecte de una o més d'aquestes quatre situacions:

- Promeses que fa la mateixa organització sobre els beneficis que s'obtenen del producte o servei.
- Experiències anteriors de consum del servei.
- Opinió d'amistats, familiars, coneguts i líders d'opinió.
- Promeses que ofereixen organitzacions que presten serveis similars.

Pel que respecta a la organització, aquesta ha de mesurar bé les expectatives que crea en els usuaris, ja que si crea expectatives baixes corre perill de no atreure als suficients usuaris; pel contrari, si crea masses expectatives dels usuaris podrien sentir-se decebutos en el cas de no poder complir aquestes expectatives.

*El grau de satisfacció:* Després d'haver consumit el servei, els usuaris experimenten un d'aquests tres graus de satisfacció:

- Insatisfacció: Es produeix quan l'acompliment percebut del servei no arriba a les expectatives de l'usuari.
- Satisfacció: Es produeix quan l'acompliment percebut del servei compleix amb les expectatives de l'usuari.
- Complença: Es produeix quan l'acompliment percebut excedeix les expectatives de l'usuari.

Depenent del nivell de satisfacció de l'usuari, es pot conèixer el grau de lleialtat cap a l'organització.

Per tot això, resulta de vital importància que tant els analistes de mercat, com totes les persones que treballen en una organització, com en aquest els gestors esportius de les instal·lacions del Poliesportiu de Ripollet, coneguin quins són els beneficis d'aconseguir la satisfacció de l'usuari, quins són els nivells de satisfacció, com es formen les expectatives en els usuaris i en que consisteix el rendiment percebut, perquè d'aquesta manera estiguin millor capacitats per recolzar activament amb totes les tasques que apunten a aconseguir la satisfacció dels usuaris de les instal·lacions.

Luna Arocas (1998) considera que cal conèixer els seu comportament i dissenyar accions per tal de crear una bona satisfacció i mantenir als clients d'una forma estable. El mateix autor afirma que es imprescindible tenir en compte la qualitat com la satisfacció, ja que ambdós són necessaris i complementaris.

Les eines que s'utilitzen per conèixer la satisfacció dels usuaris es fa a través d'enquestes. Per Dorado (2006), l'èxit de la enquesta es basa en un bon qüestionari. Considera l'enquesta com "l'eina de major potencial per conèixer les demandes dels usuaris, permetent aconseguir un gran coneixement de la realitat, amb baix cost econòmic i amb un estalvi de temps i esforç".

Dorado (2006) i Sánchez (2004), afirmen que és una eina senzilla per aplicar-la i molt útil per analitzar i millorar la base de comportaments i opinions dels usuaris.

Berné (1996) fa una concreció de les conductes a realitzar per tal de conèixer l'estat actual de satisfacció dels clients, realitzant preguntes del tipus: *Quin és el grau de satisfacció de la característica X?* i comparant les respostes per planificar les prioritats de millora en aquelles característiques del servei on es produeixi la satisfacció dels clients.



Donada la similitud entre els conceptes de qualitat i de satisfacció, és imprescindible tenir en compte ambdós conceptes, ja que són complementaris entre ells.

Però també cal destacar varies diferències entre ells, com ara si la qualitat del servei es un antecedent o és conseqüència de la satisfacció. Varis autors defenen una posició i d'altres en defenen l'altra.

Inicialment, alguns autors van indicar la satisfacció com un antecedent de la qualitat percebuda, ja que a partir de les experiències de satisfacció dels serveis que es desenvolupen, es va modificant l'actitud respecte a la qualitat.

D'altres opinen la postura contrària, és a dir, que la qualitat del servei és un antecedent de la satisfacció dels usuaris. Estudis com el de Murray i Howat (2002) tenen clar que la relació de la qualitat del servei és un antecedent directe de la satisfacció dels usuaris. La mateixa idea tenen Cronin i Taylor (1992), que estudien la relació entre qualitat del servei i satisfacció. Aquesta investigació proposa la qualitat com a antecedent de satisfacció.

No obstant, és possible una postura intermèdia, en la qual la qualitat de servei percebuda és considerada tant un antecedent com un conseqüent de satisfacció. Així la satisfacció en una transacció concreta vindria determinada entre altres factors per la qualitat de servei; al seu torn, la satisfacció influeix en l'avaluació a llarg termini de la qualitat de servei que perceben els individus. En aquest sentit, Iacobucci, Grayson i Ostrom (1994) demostren empíricament que la comparació de models estructurals en ambdós sentits (la qualitat com antecedent de la satisfacció i la satisfacció com antecedent de la qualitat), resulta en ajustos idèntics. És a dir, existeix una relació recíproca entre la qualitat global d'un servei i la satisfacció. Per tant, és impossible concloure empíricament quina d'elles és l'antecedent de l'altra (McAlexander; Kaldenburg i Koenig, 1994).

### **3.5. Aproximació a l'objecte estudi**

En aquest apartat hi haurà una primera part on es comentaran els principals estudis relacionats amb la satisfacció dels clients en diferents serveis esportius i que servirà per contrastar els resultats obtinguts en base al nostre estudi, és a dir, les enquestes que he realitzat. També, es contrastarà aquests resultats obtinguts amb un estudi previ que es va realitzar al Poliesportiu Municipal de Ripollet, promogut per la Diputació de Barcelona l'any 2013.

#### **3.5.1. Aproximació relacionada amb altres estudis**

Pel que fa a la valoració general del servei, autors com Rial et. al. (2010) troben en els seus estudis una valoració general positiva per part dels usuaris i usuàries, a part de donar importància als aspectes vinculats a les instal·lacions, com ara la neteja, l'amplitud dels espais o il·luminació, com a factors en els que sembla assentar-se bona part de la satisfacció o insatisfacció dels usuaris i usuàries d'aquest tipus de servei. Seguint la mateixa línia d'estudi, Nuviala, Grao-Cruces, Pérez-Turpin, & Nuviala (2012), també valoren positivament el grau de satisfacció del servei en general.

Un estudi elaborat per Calabuig i Saura (1999) sobre la qualitat percebuda pels usuaris i usuàries en un servei esportiu públic, com ara el servei d'esports de la Universitat de València, on s'aporta resultats sobre com utilitzar les mesures de satisfacció per millorar la gestió d'instal·lacions esportives. Aquests autors van concloure que els dos factors més determinants en la satisfacció són la gestió de la instal·lació i del personal.

Fent referència als serveis esportiu municipals, trobem estudis que analitzen la satisfacció dels usuaris i usuàries i la qualitat percebuda del servei. Matínez i Martínez (2009) arriben a la conclusió de que l'amplitud dels horaris, la bona qualificació per part dels monitors i el baix cost del servei, són les variables que més consideració tenen els usuaris/es dels serveis esportius municipals.

Dorado (2007) elabora una llista de factors de qualitat, també en serveis esportius municipals. En aquest cas són 7, els quals són el cost, el personal, les instal·lacions, el funcionament general, la qualitat i les queixes. L'ítem millor valorat és el personal i el pitjor valorat les instal·lacions esportives.

L'edat dels usuaris i usuàries pot ser una variable interessant a tenir en compte per conèixer els tipus d'usuaris que assisteix a la instal·lació i quines són les seves percepcions.

Afthinos, Theodorakis i Nassis (2005) fan un estudi sobre les expectatives dels usuaris en funció de diferents variables, com poden ser sociodemogràfiques i els motius d'assistència. En aquest estudi, també es van trobar diferències estadísticament significatives en totes les dimensions de qualitat en funció de l'edat, observant una tendència a valorar pitjor el servei quant major és l'edat.

Resultats molt semblants es van trobar també en l'estudi de Mañas, Giménez, Muyor, Martínez-Tur i Moliner (2008), que realitzen un estudi sobre l'anàlisi de la qualitat del servei centrant només en la dimensió de tangibilitat a l'hora de predir la satisfacció dels clients. Aquest estudi es va fer a un centre esportiu d'Almeria i els resultats van concloure que els ítems de recepció, vestuaris i espais tenien una variació més important i significativa pel que fa a la satisfacció de l'usuari o usuària. També es van trobar diferències significatives respecte a l'edat dels usuaris de centres esportius de fitness, on els joves valoren amb una puntuació més alta els serveis en comparació amb els més adults.

Seguint la mateixa tendència d'anàlisi, Triadó, Aparicio i Rimbau (1999) van trobar diferències entre els grups de major edat i els de menor edat respecte a la seva satisfacció amb uns serveis esportius municipals. Els usuaris i usuàries de major edat valoren pitjor els recursos humans i les instal·lacions, en canvi, els més joves mostren un comportament contrari.

Per tant, es pot treure la conclusió que quant més gran és l'usuari o usuària, més experiència pot haver experimentat i, per tant, més exigent i crític es torna amb el servei.

Igual d'important que es controlar el factor de l'edat, el sexe és una variable sociodemogràfica a tenir en compte respecte a la influència significativa sobre la qualitat. Estudis com ara els de Afthinos, Theodorakis i Nassis (2005) es van trobar diferències significatives entre els homes i les dones respecte a les seves expectatives a l'hora de valorar la qualitat del servei, ja que les dones realitzaven valoracions més crítiques i tendien a valorar més baix que els homes.

### **3.5.2. Aproximació relacionada amb altres enquestes de grau de satisfacció del Poliesportiu Municipal de Ripollet**

- **Enquesta de satisfacció a les persones usuàries del Poliesportiu Municipal de Ripollet (2013).**

Aquesta enquesta de satisfacció a les persones usuàries del Poliesportiu Municipal de Ripollet ha està realitzada pel Servei d'Avaluació i Qualitat i la Gerència de Serveis d'Esports de la Diputació de Barcelona, conjuntament amb l'Ajuntament de Ripollet. L'estudi ha consistit en recollir, mitjançant 149 enquestes telefòniques, l'ús que es fa d'aquest equipament i el grau de satisfacció associat a aquest ús.

Pel que fa a les dades d'identificació (annex 9.4.6.), fent referència al sexe, hi ha un 50% d'homes i un 50% de dones i pel que fa a l'edat, un 8,8% de les persones enquestades tenen entre 18 i 24 anys, un 20,8% entre 25 i 34 anys, un 41,3% de 35 a 44 anys, un 16,7% de 45 a 54 anys, un 7,1% de 55 a 64 anys i un 5,4% 65 i més anys.

Els principals resultats que es poden extreure d'aquest estudi són:

- La freqüència d'assistència al Poliesportiu Municipal de Ripollet, tal com es pot veure a l'annex 9.4.1., és d'un 53,7% que han respost més d'un cop per setmana, seguit d'un 16,6% un cop per setmana, un 16% amb menys freqüència i un 12% algun cop al mes.

- La franja horària que acostuma a anar (annex 9.4.1.), la que predomina és per les tardes, amb un 53,3%, seguit dels matins, amb un 29,7% i, per últim, al migdia amb un 12,9%.

- El grau de satisfacció amb el Poliesportiu Municipal de Ripollet (annex 9.4.2.) té una mitjana de valoració de 7,5 sobre 10.
- El grau de satisfacció amb diferents aspectes del Poliesportiu Municipal de Ripollet (annex 9.4.2.), valorat sobre 10 punts, és de 8,3 d'atenció al personal i també dels monitors, un 7,7 en neteja, un 7,3 en material esportiu i un 6,6 en màquines fitness.
- El grau de satisfacció amb les activitats(annex 9.4.3.) té una mitjana de valoració de 8 sobre 10.
- La valoració del disseny de l'espai i la neteja dels diferents espais del Poliesportiu Municipal de Ripollet (annex 9.4.4.), pel que fa a la neteja de la piscina és d'un 7,8, l'espai del gimnàs d'un 6,6 i la neteja 7,6, l'espai dels vestidors d'un 7,2 i la neteja un 7,4 i l'espai de la sala d'activitats dirigides és d'un 7,2 i la neteja d'un 7,7. Tots aquests valors estan calculats sobre 10.
- Pel que fa al preu de l'abonament (annex 9.4.5.), un 0,5% el veu molt car, un 10,1% car, un 42,7% normal, un 37,1 barat i un 7,7% molt barat.

## **4. Metodologia**

Determinar una metodologia apropiada és un punt clau a l'hora d'aportar rigor, fiabilitat i validesa als resultats de la investigació. En aquest capítol analitzem la metodologia emprada en l'estudi de la satisfacció dels usuaris/es del Poliesportiu Municipal de Ripollet.

Segons Quintanal, J., García, B., Riesco, M., Fernández, E., Sánchez, J.C. (2012), podem dividir el tipus d'investigació en funció del caràcter de la mesura portat a terme per desenvolupar-les. Aquesta es pot dividir en investigació quantitativa i qualitativa. Respecte al meu treball, el tipus d'investigació que utilitzaré és la investigació quantitativa, que és aquella en la que ens centrem en la mesura i quantificació de variables i en l'anàlisi estadístic de les mateixes.

Aquests autors també parlen del tipus d'estadística, en aquest cas descriptiva, la qual és la part de la estadística que ens permet portar a terme un primer anàlisi de caràcter exploratori i classificatori de les puntuacions o dades obtingudes després de realitzar les mesures pròpies de tota investigació de caràcter quantitatiu.

### **4.1. Mostra**

El treball de camp referit a l'administració i recollida de qüestionaris als usuaris i usuàries del Poliesportiu Municipal de Ripollet, es va desenvolupar entre el 15 de febrer de 2016 al 11 de març del mateix any, coincidint amb la última setmana del meu període de pràctiques per tal d'aprofitar els matins per passar enquestes.

Durant el període de la realització de les enquestes, van participar un total de 230 persones, 112 homes i 118 dones, amb una edat compresa entre els 16 i 64 anys.

El total d'usuaris de les instal·lacions esportives municipals és de 12.000 a data de maig de 2016, que representa un 34% del total dels habitants de

Ripollet, encara que no tots els usuaris son residents al municipi, però la gran majoria si.

La mostra representa el 2% dels usuaris que són abonats al poliesportiu. El baix percentatge d'enquestes es degut a que el número d'abonats és molt elevat i hauríem de realitzar-ne moltes per obtenir-ne un percentatge gran. Amb 230 enquestes realitzades, crec que em puc fer a la idea del procediment que s'ha de seguir per tal de realitzar un anàlisi del grau de satisfacció dels usuaris i un anàlisi de les dades.

Per tal de saber el número exacte d'enquestes que havia de realitzar, vaig utilitzar la formula de mostreig que em va proporcionar la Anna Maria Señé Mir. Aquesta calcula una sèrie de variables, que seran explicades breument a continuació.

## Probabilístic

$$\text{Mostra} = \frac{\text{Població total} * 1,96^2 * 0,058 * 0,95}{0,03^2 * (\text{Població total} - 1) + 1,96^2 * 0,05 * 0,942}$$

**Imatge 3. Càlcul mostreig probabilístic. Font: Anna M. Señe Mir.**

**Població total** = Número de socis/es que té la instal·lació.

**1,96** = Interval de confiança prefixat (95%=1,96).

**0,058** = Representa la proporció de la mostra esperada.

**0,03** = Precisió que volem per l'estudi.

**0,942** = Proporció de la mostra esperada.

Un cop explicat cada variable de la formula i calculant-lo, el resultat va ser 229. Per tant, això representa que la meva mostra hauria de ser de 229 usuaris/es enquestats, els quals vaig arrodonir a 230.

## **4.2. Instrument**

L'instrument utilitzat a les enquestes és el model SERVQUAL, desenvolupat per Zeithaml, Parasuraman i Berry (1988), el qual ofereix una de les eines més utilitzades per a l'avaluació de la qualitat dels serveis. En aquesta, s'avalua els factors claus per determinar la qualitat del servei, on s'estableix que el client espera un servei (expectativa), avaluant certes característiques (dimensions del servei), la qual cosa li permet tenir impressions al respecte (percepció) per emetre un judici una vegada acabat aquest.

El model SERVQUAL avalua la qualitat del servei a partir de la diferència entre les expectatives i les percepcions de l'usuari/a, pel que es considera com la més apropiada per avaluar la qualitat dels serveis esportius. Aquests s'agrupen en 5 dimensions:

- a) fiabilitat: definida com la prestació del servei de manera cuidada i estable en el temps.
- b) capacitat de resposta: disposició del personal per prestar ajuda i servei ràpid als usuaris.
- c) seguretat: atenció i habilitats dispensades pels empleats per inspirar credibilitat i confiança.
- d) empatia: capacitat per entendre la perspectiva de l'usuari.
- e) aspectes tangibles: aparença de les instal·lacions físiques, equips, personal i materials de comunicació.

Cada ítem és avaluat per mitja d'una escala tipus Likert que varia d'un (1) fins a set (7), sent un (1) totalment en desacord i set (7) totalment d'acord.

Aquest model, ha sigut aplicat a diverses àrees des de la seva creació (Morales Sánchez, 2003), trobant-se que les dimensions són estables i amb una alta fiabilitat.

No obstant, altres treballs que han utilitzat aquest model han posat de manifest les deficiències metodològiques que presenta aquest model



(Coulthard, 2004; Lam i Woo, 1997). Conclusions que venen a unir-se a la polèmica originada en la comunitat científica per l'ús del model SERVQUAL. Aquesta polèmica té la seva base en el número de dimensions i en la inestabilitat de les mateixes. Això ha provocat que diversos investigadors hagin optat per modificar o ampliar la llista per adequar el model als diferents serveis específics.

Personalment, a mesura que vaig anar relacionant el instrument amb les característiques del poliesportiu, em vaig adonar que hi havien moltes preguntes que no s'adequaven a la particularitat del servei esportiu a analitzar. Per tant, es va realitzar una adaptació de les preguntes del qüestionari per tal d'avaluar a cadascuna de les àrees, adequant-se el més específicament possible a cada activitat esportiva.

Finalment, es van emprar els ítems de cada una de les dimensions del SERVQUAL i es van incorporar altres pertanyents a noves categories, com ara la neteja, preus o el confort de la instal·lació.

### **4.3. Estructura del qüestionari**

Tal i com es veu reflectit a l'annex 9.2, el qüestionari està estructurat en tres parts. Les dues primeres parts les ha de respondre tothom, ja que correspon a una primera part on hi ha informació sobre l'usuari/a, amb 9 ítems a analitzar, com ara l'edat, el sexe, des de quan fa que és abonat al poliesportiu o quines activitats practica dins el poliesportiu, i una segona part amb el qüestionari sobre la instal·lació en general, on s'avaluen 11 ítems, tals com les places d'estacionament, la neteja o la relació entre la qualitat del servei i el preu que té. La tercera i última part són les activitats que s'han analitzat, on els usuaris i usuàries només responien en funció a l'activitat que realitzen. Aquestes activitats estan dividides en gimnàs, piscina interior, pàdel i tennis, classes dirigides i classes dirigides aquàtiques.

## **4.4. Protocol**

Pel que fa al protocol a seguir durant la realització de les enquestes em presentava amb el meu nom a cada individu i li explicava que estava realitzant el Treball Final de Grau del grau en Ciències de l'Activitat Física i de l'Esport de la Universitat de Vic, per tal d'analitzar el grau de satisfacció dels usuaris i usuàries del Poliesportiu Municipal de Ripollet. També els hi comentava que aquest treball no tenia res a veure amb l'organisme de la instal·lació i que les respostes donades no tindrien cap canvi en el funcionament de la instal·lació municipal.

Abans de començar a enquestar-los, els hi explicava les parts del qüestionari, amb una primera part amb informació general de l'usuari/a, una segona part amb el qüestionari sobre la instal·lació en general i per últim, en funció de les activitats realitzades, quin apartat hauria de contestar.

Un cop realitzats aquests passos del protocol, començava a realitzar l'enquesta i, un cop finalitzada, els hi agràia per tal d'ajudar-me en l'elaboració d'aquest treball.

## **4.5. Procediment**

Per a la realització de la investigació em vaig posar en contacte durant l'estada de practiques amb el meu tutor, en Gerard Bocanegra, tècnic del Patronat Municipal d'Esports de Ripollet, el qual em va assessorar en tot moment sobre la realització de l'enquesta i em va donar el vist i plau final per tal de poder passar les enquestes.

Primer es va realitzar una prova pilot, on vaig realitzar una enquesta a 12 usuaris i usuàries de la instal·lació aleatòriament, per observar si s'entenia bé cada pregunta. Un cop finalitzada aquesta prova pilot i observat que no hi havia problema en cap pregunta, vaig passar a realitzar les enquestes.

Aquestes es van passar durant les dues últimes setmanes del mes de febrer i les dues primeres de març, tres dies pel matí la primera setmana del

primer mes i tres dies a la tarda les altres tres setmanes restants, escollits en funció de les activitats que es realitzaven a la instal·lació i en horaris compresos entre:

Dilluns, dimecres i dijous pel matí de 10 a 13.30 hores.

Dimarts, dimecres i divendres per la tarda de 15.30 a 19 hores.

En cadascuna de les classes vaig explicar el meu objectiu principal perquè entenguessin el perquè volia passar el meu qüestionari, sempre tenint present que no pertanyia a un estudi del poliesportiu municipal, sinó que era per a un Treball de Final de Grau de Ciències de l'Activitat Física i de l'Esport de la Universitat de Vic. Durant la realització de les enquestes, no va sorgir cap problema i vaig rebre un gran recolzament a l'hora de cobrir el qüestionari.

#### **4.6. Anàlisi de dades**

L'anàlisi de les dades s'ha portat a terme mitjançant Microsoft Office Excel 2007, on s'ha passat manualment tota la informació de les 230 enquestes a aquest programa. Per tal d'alleugerar feina i que fos més entenedor, he utilitzat números en comptes de paraules. És a dir, si per exemple, en l'apartat de sexe, havia de posar si era home o dona, en comptes de posar-ho amb paraules per cada individu, prèviament havia establert que 1 volia dir que era home i 2 que era dona. Així després, a través de l'opció dels filtres, podia dividir-los i poder jugar amb les dades i saber en tot moment que significava cada número.

| Sexe            |
|-----------------|
| home=1 / dona=2 |
| 2               |
| 2               |
| 2               |
| 1               |
| 2               |

En aquesta imatge es pot apreciar com a la cel·la de sexe, home=1 i dona=2 i a continuació que número li pertanyia a cada individu. En aquest cas, hi haurien quatre dones i un home.

## 4.7. Cronologia del treball

| Fase | Període | Descripció de les tasques   |
|------|---------|---|
| 1    | Gener   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Configuració de l'índex.</li> <li>- Recerca bibliogràfica.</li> </ul>  |
| 2    | Febrer  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recerca bibliogràfica.</li> <li>- Elaboració del marc teòric.</li> <li>- Elaboració de la metodologia.</li> <li>- Elaboració del qüestionari.</li> <li>- Passar qüestionaris als usuaris/es i recollida de dades.</li> </ul>         |
| 3    | Març    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modificació i adequació de l'índex.</li> <li>- Recerca bibliogràfica.</li> <li>- Elaboració del marc teòric.</li> <li>- Elaboració de la metodologia.</li> <li>- Passar qüestionaris als usuaris/es i recollida de dades.</li> </ul> |
| 4    | Abril   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Passar les dades del qüestionari a la base de dades.</li> <li>- Anàlisi dels resultats.</li> </ul>   |
| 5    | Maig    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anàlisi i elaboració dels resultats i discussió.</li> <li>- Elaboració de les conclusions.</li> </ul>  |

Taula 1. Cronologia del treball. Font: elaboració pròpia.

## 5. Resultats

Un cop realitzades les enquestes i passats els resultats a Microsoft Office Excel 2007, a continuació es procedeix a comentar-los.

Pel que fa a la primera part de l'enquesta, aquesta es va realitzar a tots els enquestats i mesura els paràmetres d'informació dels usuaris/es, tals com gènere, edat, assistència al poliesportiu, etc. Aquestes dades es mostren a continuació, amb la quantitat d'usuaris/es i el percentatge total que correspon al total de persones enquestades.

### 5.1. Valoració general de les enquestes

| Gènere         |                | Edats          |                |                   |                       |               |
|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------------|-----------------------|---------------|
| Home           | Dona           | 16-30          | 31-40          | 41-50             | 51-60                 | >60           |
| 112<br>(48,7%) | 118<br>(51,3%) | 75<br>(32,6%)  | 52 (22,6%)     | 62<br>(27%)       | 21 (9,13%)            | 20<br>(8,7%)  |
| Abonats        |                | Des de fa      |                |                   |                       |               |
| Si             | No             | <1 any         | 1 i 2 anys     | 2 i 4 anys        | >4 anys               |               |
| 227<br>(98,7%) | 3<br>(1,3%)    | 28 (12,2%)     | 37<br>(16,1%)  | 27 (11,7%)        | 138 (60%)             |               |
| Activitats     |                |                |                |                   |                       |               |
| Piscina        | Gimnàs         | Tennis         | Pàdel          | Classes dirigides | Activitats aquàtiques |               |
| 76 (25%)       | 83 (27,3%)     | 24<br>(7,8%)   | 39 (12,8%)     | 44 (14,5%)        | 38 (12,5%)            |               |
| Assistència    |                |                | Objectius      |                   |                       |               |
| Matí           | Migdia         | Tarda          | Salut          | Musculació        | Socialització         | Oci           |
| 83<br>(36,1%)  | 12 (5,2%)      | 135<br>(58,7%) | 198<br>(65,6%) | 54 (17,9%)        | 15 (4,9%)             | 35<br>(11,6%) |

Taula 2. Valoració general de les enquestes. font: Elaboració pròpia.

Pel que respecte al gènere dels enquestats, aquests pràcticament han estat repartits igualitàriament, amb 112 homes i 118 dones, representant un 48,7% i un 51,3% respectivament. Respecte a les edats, hi ha un predomini de les tres primeres franges, és a dir, dels 16 als 50 anys, amb un total de 189 enquestats, amb un volum del 82,2% del total dels enquestats. Per contra, dels 50 cap amunt representa un total de 18,8%, això ens indica que el perfil d'usuari o usuària que assisteix al poliesportiu tendeix a ser més jove.

Del total de persones enquestades, només 3 persones no eren abonades al poliesportiu i, de la resta d'abonats, més de la meitat fa des de més de 4 anys (60%), sent l'opció 1 i 2 anys la següent amb un 16,1% i entre 2 i 4 i menys d'un any amb el 12% restant cadascun. En resum, aquestes dades indiquen un alt nivell de fidelització dels usuaris/es amb la instal·lació.

Les activitats més practicades han sigut el gimnàs (27,3%) amb 83 persones, seguidament de la piscina (25%) amb 76 persones i per sota les classes dirigides (14,5%), pàdel (12,8%), activitats aquàtiques (12,5%) i, per últim, tennis (7,8%).

Primordialment, per la tarda s'han realitzat la majoria d'enquestes, amb un total de 135 (58,7%), seguidament del matí, amb 83 persones enquestades (36,1%) i, per últim, al migdia amb 12 persones (5,2%).

Per últim, els objectius que segueixen els usuaris i usuàries del poliesportiu són principalment la salut, amb un total de 198 (65,6%), seguidament de la musculació (17,9%), l'oci (11,6%) i la socialització (4,9%).

Un cop fet l'anàlisi general de les característiques dels usuaris i usuàries enquestats, realitzarem un altre anàlisi, però aquest cop respecte al grau de satisfacció dels usuaris/es dels diferents serveis que ofereix el poliesportiu, en base a uns ítems a avaluar per la persona enquestada.

- **Grau de satisfacció dels usuaris/es amb les instal·lacions**

Pel que fa al grau de satisfacció dels usuaris/es amb les instal·lacions esportives municipals de Ripollet en general (annex 9.3.1.), la mitjana és

bastant alta i obté un 5'76. Els ítems millors valorats són la forma de pagament que utilitza la instal·lació (6'5), el tracte i l'atenció rebuda en recepció (6'4) i els horaris d'obertura del poliesportiu (4). Els pitjors valorats són la neteja dels vestuaris (5'14), la neteja en general del poliesportiu (5'2) i l'amplitud dels vestuaris (5'2). Malgrat això, la instal·lació presenta una mitjana elevada amb la resta de serveis que s'analitzaran a continuació.

- **Grau de satisfacció dels usuaris/es amb el gimnàs**

La mitjana que presenta el gimnàs (annex 9.3.2.) és de 4'7, sent el servei pitjor valorat de la resta que s'ha analitzat. Pel que fa a aquest servei, el millor valorat ha sigut la relació entre la qualitat i el preu amb un 5'9, seguit de les màquines cardiovasculars compleixen amb la seva funcionalitat. Els ítems pitjors valorats són el manteniment de les màquines (4'21), la neteja del gimnàs (4'4) i si el gimnàs compta amb suficients màquines (4'55).

- **Grau de satisfacció dels usuaris/es amb la piscina interior**

El grau de satisfacció dels usuaris/es amb la piscina interior (annex 9.3.3.) és un dels més baixos en comparació amb la resta de serveis. Aquest, presenta una valoració mitjana de 5'46. Aquest baix resultat és degut a que hi ha ítems que tenen una valoració molt baixa, com per exemple, la temperatura de l'aigua de la piscina (4'53), la disposició dels monitors/es (4'7) o la neteja de la piscina (5). D'altres, com ara la relació de la qualitat i el preu de la piscina, és un dels ítems millors valorats amb els altres serveis, amb una valoració del 6'47, degut al baix cost que té l'activitat.

- **Grau de satisfacció dels usuaris/es amb el pàdel**

Respecte al grau de satisfacció dels usuaris/es amb les pistes de pàdel (annex 9.3.4.), aquest té una valoració de 5'76. L'ítem millor valorat és el de la relació entre la qualitat i el preu de les pistes, amb un 6'68 de valoració, seguit del procés d'inscripció per fer les reserves de pista (6'02). Els ítems pitjors valorats són el manteniment de les pistes (5'28) i la neteja de les pistes (5'35), ja que són exteriors i el desgast és més ràpid i

necessita més manteniment més permanent, encara que la valoració no segueix sent alta en quant als pitjors valorats.

- **Grau de satisfacció dels usuaris/es amb el tennis**

Quant a la satisfacció amb les pistes de tennis (annex 9.3.5.), aquesta té una valoració mitjana de 5'7, semblant a la de les pistes de pàdel. L'ítem millor valorat ha sigut el de la relació entre la qualitat del servei i el preu (6'83), sent l'ítem millor valorat de tots els demés serveis. Seguidament trobem, igual que a les pistes de pàdel, el procés d'inscripció per reservar pista (6'29). Els pitjors valorats són el manteniment de les pistes (5,17), la neteja de les pistes (5,16) i la il·luminació de les pistes (5,15). No obstant, encara que són les pitjors valorades, tenen una valoració bastant alta, ja que estan valorades sobre 7.

- **Grau de satisfacció dels usuaris/es amb les classes dirigides**

La mitjana de valoració obtinguda de les classes dirigides (annex 9.3.6.) ha sigut la més alta en comparació amb els altres serveis, sent d'un 5'9. Els ítems millor valorats són l'actitud motivant del monitor/a cap als usuaris (6'57) i la qualificació tècnica del monitor/a (6'51). Així, en aquest tipus de servei, observem que el personal és un factor clau per tal de que el grau de satisfacció sigui alt. Per contra, els ítems pitjors valorats són l'espai on es realitza l'activitat (4'95), el confort de la instal·lació (5'4) i el material que s'utilitza a les classes.

- **Grau de satisfacció dels usuaris/es amb les classes dirigides aquàtiques**

Per últim, pel que fa al grau de satisfacció dels usuaris/es amb les classes dirigides aquàtiques (annex 9.3.7.), aquesta ha obtingut una valoració mitjana de 5'75. Els ítems millor valorats són la qualificació tècnica del monitor/a, seguit de la actitud motivant del monitor/a cap als usuaris (6'24). Pel que fa als pitjors valorats, aquests han sigut la temperatura de l'aigua (4'73) i l'espai on es realitza l'activitat.



Fent una conclusió d'aquest anàlisi, observem que la mitjana dels serveis esta en torn al 5'7 sobre 7. Aquesta és una valoració bastant alta i dóna símptomes que els usuaris/es valoren bé els serveis de la instal·lació. El servei pitjor valorat ha sigut el gimnàs, el qual ja m'ho imaginava perquè al realitzar les enquestes molta gent es queixava tant de la instal·lació en general, la neteja i de la maquinària disponible.

Pel que fa als ítems millor valorats, aquests són els que estan dins de l'àrea de personal, sobretot de les classes dirigides, i els que pitjors valorats estan són els relacionats amb la neteja, ja sigui del gimnàs o de la piscina.

## **5.2. Valoració dels usuaris/es en funció de les diferents variables**

Donat que les dades recollides són molt grans i tinc una gran varietat de variables a la base de dades, també crec que seria interessant jugar amb aquestes per tal de veure, en funció d'un ítem o un altre, quina valoració tenen i quin número de persones ho fan depenent de la seva variabilitat. Per tant, a continuació s'aplicaran diferents variables i veurem quins canvis pot significar en els resultats.

- **Número de persones que realitza una activitat en funció del gènere i edat.**

Com es pot observar a les gràfiques(annex 9.3.8.), l'activitat més practicada per part dels dos gèneres és el gimnàs, amb un 41% pels homes i un 24,1% per les dones, no obstant, pel que fa a les dones està molt igualada amb la piscina 20,5%, la qual en els homes està bastant distanciada (21%). Un altre diferencia entre gèneres, és la practica tant de classes dirigides com d'activitats dirigides aquàtiques. Aquesta, per part de les dones, té una gran captació, ja que la practiquen el 21,1% i 21,1% respectivament. En canvi, pel que fa als homes, la practiquen un 6% i 3,4% respectivament. Aquesta dada ens fa indicar que el públic femení és el que més demanda aquesta activitat. Pel que fa a les activitats de tennis i pàdel, aquestes són més practicades pels homes, amb un 10% i 19% respectivament i en les dones d'un 5,3% i 8%.

Pel que fa a la practica d'activitats en funció dels diferents rangs d'edats, la gràfica següent ens mostra els resultats:

Com es pot apreciar a la gràfica, els rangs d'edats entre 16 i 30 anys i els de més de 60 anys hi predomina el gimnàs per davant de la resta d'activitats. La piscina, es manté com a segona opció en gairebé tots els rangs d'edat excepte entre els 41 a 50 anys, on les classes dirigides i classes dirigides aquàtiques guanyen força.

- **Número de persones que han escollit el seu objectiu principal en funció de les variables gènere i edat.**

Pel que fa a la diferenciació entre gèneres amb la variable de l'objectiu principal (annex 9.3.9.), predomina l'objectiu de salut, amb un 67,5% en homes i 69,46% en dones. Hi ha diferència entre gèneres amb el segon objectiu més demandat, ja que pels homes aquest és la musculació, amb un 18% i en les dones és l'oci, amb un 14,93%.

El tercer i quart objectius a seguir pels homes són l'oci, amb un 11,25% i en última posició la socialització, amb un 3,75%. Pel que fa a les dones, aquest és la musculació, amb un 9,10% i la socialització, amb un 6,49%.

Pel que fa al número de persones que han escollit el seu objectiu principal en funció de l'edat, la gràfica següent ens mostra els resultats:

Com es pot apreciar en el gràfic i amb les dades abans esmentades, es pot apreciar com l'objectiu salut és el preferent dins dels usuaris i usuàries de la instal·lació. Aquest objectiu té més predomini en el rang d'edat entre 51 a 60 anys amb un 86,70% dels enquestats, seguit bastant parell amb el grup de més de 60 anys. Molt anivellat està entre els rangs de 31 a 50 anys, amb un 70,2% i 71,6% respectivament i, per últim, el rang més jove, on també és força alt (55,53%) però l'objectiu musculació també ressalta amb un 32,9%.

Els altres objectius queden molt per sota, excepte en el rang d'edats entre 41 a 50 anys, on l'objectiu d'oci té una gran importància entre aquests amb

un 20,3%. L'objectiu de musculació perd usuaris en funció que l'edat avança.

- **Valoració de les places d'estacionament i la saturació de la piscina en funció de l'horari d'assistència**

En aquesta gràfica es pot observar la valoració que se li dóna a les places d'estacionament i a la saturació de la piscina en funció de l'horari d'assistència dels usuaris (annex 9.3.10). Aquests segueixen la mateixa tendència en els dos ítems a analitzar, ja que el que fa a l'horari millor valorat és al migdia i el pitjor a la tarda, quedant entre mig el matí. Això es degut a que al migdia és quan menys usuaris hi ha a les instal·lacions, més places de pàrquing hi han i menys saturació de la piscina, per tant, ho valoren millor. Per contra, per la tarda, al ser l'horari on més gent hi ha, hi han menys places de pàrquing i els carrils de la piscina estan més saturats i es per això que estan pitjors valorats.

- **Valoració final del Poliesportiu en funció dels rangs d'edat i gènere.**

En aquest apartat es realitza una valoració final del poliesportiu (annex 9.3.11.), que correspon a la pregunta 11 del qüestionari general per a l'usuari. En aquesta pregunta, he utilitzat la variable gènere i rangs d'edats, per observar com variava la valoració en funció de l'edat. Com es pot observar a la gràfica dels homes i dones, es pot observar que a mesura que el rang d'edat va creixent, aquests valoren més baix aquest punt de l'enquesta. Es pot apreciar com des dels més joves fins als més grans, en tots dos casos, varia gairebé 1 punt de valoració, i la línia de tendència es decreixent en tots dos casos. Per tant, es pot apreciar com a mesura que augmenta l'edat, valoren més malament la valoració final del poliesportiu.

- **Valoració de la temperatura de l'aigua i ambiental en funció dels rangs d'edat i gènere.**

Pel que fa a la valoració de la temperatura de l'aigua i la temperatura ambiental (annex 9.3.12.), que correspon a les preguntes 1 i 2 respectivament de l'apartat de la piscina interior de l'enquesta, s'ha utilitzat

també les variables de rangs d'edat i gènere. Tant homes com dones, a mesura que avança l'edat, valoren pitjor totes dues temperatures. En el cas dels homes, valoren la temperatura ambiental de la piscina en 6,1 en el rang d'edat entre 16 i 30, mentre els que tenen més de 60 anys la valoren en 5,5, havent una diferència de 0,6. La diferència és més gran en la temperatura de l'aigua, on és passa de 5,1 els més joves a 4 els més grans, amb una diferència d'1,1 punts menys de valoració.

Pel que fa a les dones, a part de valorar més baix que els homes en tots els rangs d'edat, també hi ha diferències bastant significatives, com és el cas de valorar la temperatura ambiental en el punt més alt en 5,7 i arribar al punt més baix en 4,14. La temperatura de l'aigua segueix la mateixa tendència descendent, passant de 4,7 la valoració més alta a 3,57 la més baixa.

- **Valoració de la relació qualitat/preu en funció dels rangs d'edat en les dones.**

Pel que fa a la valoració de la relació qualitat del servei i el preu en funció del rang d'edats en les dones, tal com s'observa a la gràfica de l'annex 9.3.13., a simple vista es pot observar la línia descendent progressivament que pateix la valoració d'aquest ítem. El valor més alt es troba entre el rang d'edat de 16 a 30 anys, amb una valoració de 6,46. El següent rang d'edat, dels 31 als 40 anys, té una valoració més baixa, amb 6,03, les dones de 41 a 50 anys el valoren amb un 5,8, les de 51 a 60 anys amb un 5,3 i, per últim, les dones de 60 i més anys en fan una valoració de 4 respecte a aquest ítem. Per tant, es pot apreciar una diferència de 2,46 punts de valoració de les dones més joves a les més grans.

- **Valoració de la neteja en funció de les variables gènere i edat.**

Tot seguit es passarà a avaluar la neteja en els diferents serveis on s'ha enquestat als usuaris i usuàries i veure la diferència que hi ha en funció a la variable gènere (annex 9.3.14.).

La primera observació que es pot realitzar, és que les dones valoren més baix la neteja de tots els serveis, a excepció de les pistes de pàdel, on ho

valoren millor que els homes. Aquesta diferència pot ser de 0,38 punts com és en el cas de la neteja en general de la instal·lació i de 0,85 punts en la neteja de la piscina. En general, les opcions millor valorades pels homes pel que fa a la neteja són la piscina i els vestuaris amb una valoració de 5,45 i 5,41 respectivament i, pel que fa a les dones, les pistes de pàdel i la neteja en general de la instal·lació, amb una valoració de 5,6 i 5,01. Per contra, l'opció pitjor valorada és la neteja del gimnàs, on tant homes i dones coincideixen, amb una valoració de 4,6 pel que fa als homes i 4,1 a les dones.

Pel que fa a la mitjana, la millor valorada és les pistes de pàdel, amb una valoració de 5,4 i la pitjor és la neteja del gimnàs amb un 5,025 de valoració.

La variable neteja també serà analitzada en funció dels rangs d'edat, per tal d'observar si a partir d'un rang d'edat o un altra pot haver-hi diferències entre ells. La següent gràfica ens mostra els resultats:

Segons les dades que ens proporciona la gràfica, es pot observar com el rang d'edat de més de 60 anys és el que tendeix a valorar pitjor la neteja dels diferents serveis. Per contra, els usuaris d'edats entre 51 a 60 anys, són els que valoren la neteja més bé en quasi tots els serveis, arribant a 6,2 de valoració en la neteja del gimnàs. Si diferenciem entre els tres primers rangs d'edats, els més joves valoren millor la neteja que els usuaris entre 31 a 50 anys, que tenen una valoració bastant semblant.

## **6. Discussió**

En aquest apartat del treball analitzarem i donarem explicacions als resultats obtinguts durant la investigació portada a terme a les instal·lacions del Poliesportiu Municipal de Ripollet, ajudant-nos de les referències bibliogràfiques i dels coneixements existents.

Quant a la valoració de personal, en aquest cas només analitzades en base a les classes dirigides i les classes dirigides aquàtiques del meu estudi d'investigació, han sigut les dimensions millors valorades en aquest servei. Aquestes dades s'identifiquen amb els estudis de Calabuig i Saura (1999), que diuen que els dos factors millor valorats en la satisfacció són la gestió de la instal·lació i del personal. Martínez i Martínez (2009) arriben a la conclusió que la bona qualificació per part dels monitors, és una de les variables que millor valoració tenen dels usuaris/es dels serveis esportius municipals. Triadó, Aparicio i Rimbau (1999), seguint amb la mateixa tendència d'anàlisi, van concloure que la valoració dels joves, respecte als recursos humans i les instal·lacions són les millors valorades. Per últim, Dorado (2007) elabora una llista de 7 factors de qualitat, sent l'ítem de personal el segon millor valorat per les persones usuàries.

Respecte a les diferents activitats analitzades i fent refer a l'ítem relació qualitat/preu, en el gimnàs, piscina interior, pàdel i tennis, aquest ha sigut el millor valorat a diferència dels altres ítems. Aquesta informació es relaciona amb els estudis realitzats per Martínez i Martínez (2009), sobre l'anàlisi de la satisfacció dels usuaris i usuàries i la qualitat percebuda del servei. En aquest, extreuen les conclusions que el baix cost del servei és una variable que més consideració tenen els usuaris i usuàries dels serveis esportius municipals. Dorado (2007), en l'elaboració dels factors més significatius de la qualitat del servei, posiciona el cost del servei com al millor valorat per l'usuari o usuària. Pel que respecta a les dues activitats que resten, a les classes dirigides i classes dirigides aquàtiques, el personal és l'ítem millor valorat, però en segona posició hi es la relació qualitat/preu, seguint els mateixos estudis exposats anteriorment.

Les valoracions referents a les instal·lacions del poliesportiu, i fent referència als estudis del marc teòric sobre la diferenciació de valoració en funció de l'edat, autors com Afthinos, Theodorakis y Nassis (2005) van observar que hi havien diferències respecte a la valoració de diferents dimensions en funció de l'edat, observant una tendència a valorar pitjor el servei quant major és l'edat. Seguint aquesta tendència d'estudi, Mañas, Giménez, Muyor, Martínez-Tur i Moliner (2008), on només es centren en la tangibilitat pel que fa a la satisfacció dels clients, també observen que l'edat té diferències significatives respecte a la valoració de diferents serveis, ja que els joves puntuen més alt els serveis en comparació amb els més adults. Quant als resultats obtinguts en el meu estudi, sobre la valoració de les dimensions de la temperatura de l'aigua i ambiental i la qualitat/preu, aquestes descendeixen progressivament a mesura que els usuaris són més grans, obtenint similituds amb els estudis anteriorment esmentats.

Seguint la tendència de la valoració de diferents serveis en funció de la variable edat, es pot observar diferències significatives quant a la valoració de la neteja, amb una tendència descendent en relació a l'augment dels rangs d'edat. L'única variable que no segueix aquesta tendència està en la valoració de la neteja del gimnàs, on si que descendeix la valoració per part d'usuaris i usuàries excepte al penúltim rang d'edat, que correspon als de 51 a 60 anys. Això es degut a que en aquest rang d'edat es van enquestar només a sis persones, coincidint en que van valorar alt la neteja d'aquest servei i, per tant, va fer que la valoració pugés. Per tant, excepte aquesta petita variació, els resultats obtinguts es poden relacionar amb altres estudis referents a la valoració descendent dels serveis en quant a l'edat (Afthinos, Theodorakis i Nassis, 2005 i Mañas, Giménez, Muyor, Martínez-Tur i Moliner, 2008).

En relació amb la valoració del nivell de satisfacció amb el Poliesportiu Municipal de Ripollet, es pot afirmar que ha sigut positiva, ja que té una valoració mitjana de 5,5 sobre 7. Per tant, el resultat demostra una valoració general positiva per part dels usuaris i usuàries, igual que els resultats trobats de Rial et al. (2010) i Nuviala, Grao-Cruces, Pérez-Turpin, & Nuviala (2012).

Els resultats obtinguts amb l'elecció de l'objectiu principal d'activitat física en funció del gènere i edat han donat com a resultat, i amb gran diferència, que la salut és l'objectiu principal escollit pels usuaris i usuàries enquestats. Aquestes dades coincideixen amb els estudis realitzats per Moreno i Gutiérrez (1998) i Granero-Gallegos et al. (2011), que parlen dels principals motius de pràctica en l'àmbit de l'activitat física no competitiva i on els resultats van ser que els principals motius de la pràctica eren les relacions socials, la salut i la forma física. Moreno-Murcis et al. (2011) també segueixen aquesta línia d'estudi i obtenen uns resultats similars en l'anàlisi de motius de pràctica en sales de Fitness, on revelen la gran importància que els practicants donen al motiu de salut per realitzar exercici físic.

En relació a l'enquesta realitzada al 2013 al Poliesportiu Municipal de Ripollet i la realitzada al 2016 en aquest present estudi, les diferències són les següents:

| <b>Enquesta de satisfacció a les persones usuàries del Poliesportiu Municipal de Ripollet (2013)</b> |       | <b>Enquesta de satisfacció del Poliesportiu Municipal de Ripollet (2016)</b> |       |
|--|-------|--|-------|
| <b>Franja horària</b>  |       |  |       |
| Matins   | 12,9% | Matins   | 36,1% |
| Migdia   | 29,7% | Migdia   | 5,2%  |
| Tardes   | 53,3% | Tardes   | 58,7% |
| <b>Valoració mitjana de les instal·lacions del poliesportiu</b>                                      |       |  |       |
| 5,25   |       | 5,5  |       |
| <b>Grau de satisfacció amb diferents aspectes poliesportiu</b>                                       |       |  |       |
| Monitors   | 5,81  | Monitors   | 6,51  |
| Neteja   | 5,39  | Neteja   | 5,2   |
| Material esportiu  | 5,11  | Material esportiu  | 5,48  |
| Màquines fitness   | 4,62  | Màquines fitness   | 4,8   |
| <b>Valoració de les activitats</b>   |       |  |       |



| 5,6                              |                          | 5,63 |      |
|----------------------------------|--------------------------|------|------|
| <b>Valoració espais i neteja</b> |                          |      |      |
| 5,46                             | Neteja piscina           |      | 5    |
| 4,62                             | Espai gimnàs             |      | 4,6  |
| 5,32                             | Neteja gimnàs            |      | 4,4  |
| 5,04                             | Espai vestidors          |      | 5,2  |
| 5,18                             | Neteja vestidors         |      | 5,14 |
| 5,04                             | Espai sala d'activitats  |      | 4,95 |
| 5,39                             | Neteja sala d'activitats |      | -    |

Taula 3. Comparació d'enquestes. Font: Elaboració pròpia.

Com es pot apreciar a la taula, respecte a la franja horària, la que més predomina és la tarda, però hi ha una variació als matins i migdia, ja que a les enquestes del 2013 el migdia tenia un tant per cent més alt, mentre que la realitzada al 2016 és al matí.

Quant a la valoració de les instal·lacions en general del poliesportiu, aquestes són molt semblants entre si, amb un 5,25 i 5,5 respectivament. Per tant, té una valoració general alta, semblants als estudis trobats per part de Rial et al. (2010) i Nuviala, Grao-Cruces, Pérez-Turpin, & Nuviala (2012).

Pel que fa al grau de satisfacció amb diferents aspectes del poliesportiu, la neteja i les màquines de fitness obtenen una valoració semblant, mentre que els monitors milloren lleument en l'última enquesta realitzada, igual que el material esportiu. Pel que respecta als monitors, és l'ítem millor valorat, per tant, podem dir que hi ha similitud amb els estudis esmentats anteriorment, els quals diuen que els monitors són els millors valorats (Calabuig i Saura, 1999; Matínez i Martínez, 2009; Triadó, Aparicio i Rimbau, 1999)

Per últim, pel que fa a espais i neteja de diferents serveis del poliesportiu, l'espai del gimnàs, l'espai i neteja dels vestidors i l'espai de la sala

d'activitats, la valoració es semblant entre les dues enquestes. Per contra, la neteja de la piscina ha disminuït 0,46 de valoració respecte a l'enquesta realitzada al 2016.

## 7. Conclusions

En aquest últim apartat s'exposarà les principals conclusions obtingudes en aquesta investigació fent referència als objectius establerts al principi d'aquesta.

Pel que fa al grau de satisfacció dels usuaris i usuàries del Poliesportiu Municipal de Ripollet, aquest ha sigut valorat satisfactòriament, obtenint una mitjana de tots els serveis de 5,57 sobre 7. La valoració mitjana més baixa correspon al gimnàs, amb un 4,717 i la més alta a les classes dirigides, amb un 5,9. Aquest tipus d'instal·lació és única al municipi, ja que no existeix cap altre complex esportiu que englobi tants tipus de serveis en un mateix espai. Per tant, crec que la valoració general ha sigut alta ja que no tenen cap altre tipus de competència directe i les persones usuàries no poden comparar-la i valorar-la amb altres centres de característiques semblants. Quant a la valoració del gimnàs i segons el resultat de les enquestes, aquesta ha sigut la més baixa degut a que és un espai situat al soterrani de les instal·lacions, sense ventilació i amb escassa neteja de l'espai. En canvi, les classes dirigides han sigut les millors valorades degut a l'alta valoració del personal, en aquest cas els monitors que imparteixen les classes, les activitats i el preu.

Les característiques dels usuaris i usuàries enquestats en aquesta investigació que utilitza els serveis del Poliesportiu Municipal de Ripollet, respecte a la seva utilització, està repartida pel que fa al gènere, sent una mica més elevada la participació de les dones. Aquests fan una utilització més gran del gimnàs respecte a les altres activitats. Pel que fa al rang d'edat, les persones entre 16 i 30 anys són les que més utilitzen els serveis, seguit dels de 41 a 50 anys, mentre que els que menys percentatge obtenen són les franges d'edat de més de 60 anys i els de 51 a 60 anys. El gimnàs és utilitzat sobretot per les franges d'edat entre 16 i 30 anys i l'última, els de més de 60 anys. La majoria són abonats de les instal·lacions i aquests majoritàriament són des de fa més de 4 anys, obtenint una dada per deduir que el grau de fidelitat dels usuaris i usuàries és elevat. Els usuaris i usuàries assisteixen preferentment a la tarda, seguit dels matins,

però aquesta dada no es fiable ja que les hores dedicades per passar les enquestes van ser dutes a terme en aquestes dues franges horàries, deixant el migdia amb menys hores per tal de passar enquestes. L'objectiu majoritari a seguir és la salut, ja que les instal·lacions estan orientades a donar un servei per aquest tipus de gent, que busca mantenir-se en forma i realitzar esport de manera lucrativa.

El grau de satisfacció dels usuaris i usuàries del Poliesportiu Municipal de Ripollet respecte els processos d'inscripció ha sigut alt, amb un 5,72 sobre 7. Els preus dels serveis han tingut una valoració mitjana de 6,32 sobre 7, sent de les millors valorades per les persones usuàries. Per últim, els horaris també han tingut una valoració alta, amb un 6,33 sobre 7. Totes aquestes variables fan pensar que s'ha de seguir cap aquesta tendència, amb un procés d'inscripció fàcil, ràpid i entenedor per a l'usuari que es vulgui inscriure a qualsevol activitat, amb una filosofia de preus molt baixa per tal de poder fer arribar els seus serveis a tota la població i amb una ampliació horària com la que hi ha ara, on es pot accedir des de primera hora del matí a qualsevol servei fins a la nit, podent abastar la possibilitat de que tothom tingui possibilitats d'accedir a la instal·lació en el seu temps lliure.

El grau de satisfacció dels usuaris i usuàries de les instal·lacions esportives municipals de Ripollet respecte als espais, aquest ha tingut una valoració de 5,23 sobre 7. La neteja ha obtingut una valoració de 5,01 i el material esportiu de 5,19. Aquests 3 ítems avaluats han sigut els que menys puntuació han obtingut respecte la resta. Aquestes variables, malgrat que no obtenen valoracions negatives, requereixen ser millorades. Sobretot la neteja és un aspecte clau a tractar, ja que una bona aparença és fonamental per a la imatge d'un servei públic, per això ha de ser prioritat màxima la millora d'aquest aspecte, ja que, junt amb la millora de la resta de variables nomenades, s'influirà a la percepció que les persones usuàries tinguin cap a la instal·lació i es traduirà en una major satisfacció de l'usuari.

El grau de satisfacció dels usuaris i usuàries de les instal·lacions esportives municipals de Ripollet respecte al personal ha sigut alta, amb un 5,98 sobre

7. Entre el personal pitjor valorat, aquest ha sigut en la piscina interior, amb un 4,7 i el millor valorat en les classes dirigides, amb un 6,51. Per tant, compleixen amb un grau de satisfacció dels usuaris i usuàries molt acceptable, el qual indica que s'ha de seguir en aquesta línia.

Realitzant una valoració general de la valoració dels serveis del Poliesportiu Municipal de Ripollet, en tendències generals, els resultats obtinguts han sigut notables. Personalment, al principi de l'elaboració d'aquest treball, pensava que seria més baix, però mentre realitzava les enquestes em vaig adonar que la gent, generalment, tenia present que eren unes instal·lacions públiques i que en relació al preu que pagaven no podien queixar-se. És cert, que el servei pitjor valorat, en aquest cas el gimnàs, a part de estar descuidat o l'espai on està situat, entre altres, també té més competència dins del municipi, amb gimnasos o sales de fitness d'àmbit privat amb unes instal·lacions més modernes i amplies. Per tant, la valoració per part de les persones usuàries pot ser més exigent també per aquesta explicació.

Pel que fa a les limitacions que he pogut trobar durant la realització d'aquest treball, aquestes han sigut varies i seran exposades a continuació.

Pel que fa a les tecnologies de la informació i comunicació (TIC), podria haver utilitzat algun programa específic per analitzar les dades de les enquestes, però el meu desconeixement només m'ha permès realitzar-ho amb el programa Microsoft Office Excel 2007.

Una altra limitació ha sigut la mostra. Aquesta ha sigut gran respecte als medis que disposava, ja que la inversió de temps per realitzar 230 enquestes ha sigut molt elevada, però es obvi que quant més subjectes analitzats i més s'apropi al total de persones usuàries que utilitzen les instal·lacions esportives més fiables seran els resultats.

La limitació temporal també ha sigut una de les limitacions a tenir en compte, ja que podria haver analitzat moltes més dades i variables que haguessin donat més resultats a aquest estudi, però el temps que he tingut per l'elaboració d'aquest treball només m'ha permès realitzar el fet fins avui

en dia. També, la limitació quant a pàgines del treball ha fet que em limites molt en explicacions, tant de marc teòric, metodologia i resultats.

Quant a la meva possible futura professió, aquest Treball Final de Grau sobre l'anàlisi de satisfacció dels usuaris i usuàries, el podria realitzar perfectament un tècnic o gestor esportiu de qualsevol instal·lació esportiva municipal.

En aquest cas, treballar com a tècnic esportiu o gestor d'una instal·lació esportiva podria ser una professió que m'atrauria i m'agradaria dedicar-me al acabar el grau. A part, he realitzat les pràctiques aquest any en el Patronat Municipal d'Esports de Ripollet durant 6 setmanes i he pogut observar de primera mà les tasques i funcions que tenen els tècnics i gestors esportius i he sortit molt satisfet i ple de coneixements sobre aquest àmbit. També, l'any passat, vaig realitzar un voluntariat al Consell Esportiu de Cerdanyola, on les tasques a desenvolupar eren semblants, per tant, la meva experiència laboral adquirida durant aquests dos anys em permet poder dir també que és una professió que em podria dedicar en un futur.

Pel que respecta a les reflexions i valoracions en relació als aprenentatges de les diferents assignatures impartides al grau en Ciències de l'Activitat Física i de l'Esport, puc relacionar-ho amb les següents assignatures mostrades a la taula:

| Curs     | Assignatura                         | Aprenentatge   |
|----------|-------------------------------------|--|
| <b>1</b> | Tècniques d'Expressió i Comunicació | Dominar habilitats d'expressió escrita per tal d'elaborar un Treball Final de Grau sense faltes ortogràfiques, amb un bon lèxic i amb claredat.  |
| <b>1</b> | English                             | Comprendre la literatura científica de l'àmbit de l'activitat física i de l'esport en llengua anglesa, ja que, la major part de la informació científica d'investigació està en aquesta llengua. |

|          |   |   |
|----------|---|---|
| <b>2</b> | Sociologia de l'Activitat Física i l'Esport                                       | <p>Promoure el pensament crític sobre el desenvolupament de l'esport a la nostra societat.</p> <p>Iniciar-se en els instruments teòrics fonamentals per entendre l'anàlisi sociològic del comportament esportiu d'una instal·lació esportiva.</p> <p>Introduir-se en el coneixement i la utilització d'algunes tècniques d'investigació social.</p> |
| <b>2</b> | Tecnologies de la Informació i la Comunicació per a l'Activitat Física i l'Esport | <p>Saber aplicar les tecnologies de la informació i comunicació (TIC) a l'àmbit de l'activitat física i l'esport, en aquest cas, el programa Microsoft Office Excel 2007.</p>   |
| <b>3</b> | Estructura, Organització i Gestió Esportiva                                       | <p>Analitzar els organismes de l'administració local relacionats amb l'activitat física i l'esport.</p> <p>Obtenir eines bàsiques per a la gestió d'un sistema esportiu municipal.</p>  |

Taula 4. Aprenentatges de les diferents assignatures. Font: Elaboració pròpia.

## 8. Bibliografía

- Afthinos, Y., Theodorakis, N. D., & Nassis, P. (2005). *Customers' expectations of service in greek fitness centers*. Gender, age, type of sport center, and motivation differences. *Managing Service Quality*, 15(3), 245-258.
- Alonso Rivas, J. (1984). *El comportamiento del consumidor. Una aproximación teórica con estudios empíricos*. Ed. Ministerio de Sanidad y Consumo, Madrid.
- Anderson, E. W. & Sullivan, M. W. (1993). *The Antecedents and consequences of customer satisfaction*. *Marketing Science* 12, 125-143.
- Berné, C. (1996). *La gestión estratégica y los conceptos de calidad percibida, satisfacción del cliente y lealtad*. *Economía Industrial* (307), 63-74.
- Cabrera, M.T. (1998). *Una aproximación eléctrica a la valoración de la satisfacción de los clientes de servicios deportivos municipales*. En J. Martínez del Castillo. *deporte y calidad de vida* (261-270). Madrid: Librerías Deportivas Esteban Sanz.
- Calabuig, F. i Saura, D. (1999). *La Satisfacción con las instalaciones como herramienta para la gestión deportiva*. En libro de *Actas del I Congreso sobre la Actividad Física y el Deporte en la Universidad*. Valencia: FCAFE. (Universitat de València).
- Coulthard, L. J. M. (2004). *Measuring service quality: A review and critique of research using SERVQUAL*. *International Journal of Market Research*, 46 (4), 479-497.
- Cronin, J. Jr. i Taylor, S. (1992). *Measuring service quality: a re-examination and extension*. *Journal of Marketing*, 56, 55-68. doctorado, sin publicar. Universitat de València, España.
- Deming, W.E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad, la salida de la crisis*. Madrid.



- Dorado, A. (2006). *Análisis de la satisfacción de los usuarios del servicio deportivo municipal*. INDEref - revista de EF. [Disponible en: <http://www.inderef.com/content/view/35/113>]
- Dorado, A. i Gallardo, L. (2004). *La satisfacción del consumidor deportivo en los servicios públicos*. Investigación y Marketing, 83, 26-30.
- Dorado, A., Gambau, V. i Gallardo, L. (2006). *La calidad en la gestión deportiva: un valor en alza*. En A. Fraile y X. Pujadas (Eds.), Culturas deportivas y valores sociales. Investigación social y deporte. Pamplona: Asociación Española de Investigación Social Aplicada al Deporte.
- *Enquesta Hàbits Esportius a Barcelona* [en línia]. Barcelona. 2013. <<http://ajuntament.barcelona.cat/esports/sites/default/files/Enquesta%20h%C3%A0bits%20esportius%20poblaci%C3%B3%20adulta%20BCN%202013.pdf>>. [Consulta: 18 de març de 2016].
- *Enquesta d'hàbits esportius a Espanya. Practica esportiva* [en línia]. Madrid. 2015. <[http://www.mecd.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/dms/mecd/servicios-al-ciudadano-mecd/estadisticas/deporte/ehd/Encuesta\\_de\\_Habitos\\_Deportivos\\_2015.pdf](http://www.mecd.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/dms/mecd/servicios-al-ciudadano-mecd/estadisticas/deporte/ehd/Encuesta_de_Habitos_Deportivos_2015.pdf)>. [Consulta: 22 de març de 2016]
- Fornell, C. (1992). *A National Customer Satisfaction Barometer. The Swendish Experience*. Journal of Marketing, 56, 6-21.
- Gallardo, L. y Jiménez, A. (2004). *La gestión de los servicios deportivos municipales*. Barcelona: Inde.
- Granero-Gallegos, A., Gómez-López, M., Abrales, J.A. y Rodríguez-Suárez, N. (2011). *Motivos de práctica en el ámbito de la actividad física no competitiva*. Espiral. Cuadernos del Profesorado, 4, (7), 15-22.
- Iacobucci, D; Grayson, K.A.; Ostrom, A.L. (1994). *The calculus of service quality and customer satisfaction: theoretical and empirical differentiation and integration*, a Schwartz, T.A.; Bowen, D.E.; Brown, S.W. (Eds.) Advances in

Services Marketing and Management, Vol. 3, pp. 1-68. ed. JAI Press, Greenwich.

- Juran, J. (1951) *Quality control Handbook*. New York.
- Kotler, Philip (2005) *Dirección de mercadotecnia*. 8 a. ed. México: Prentice Hall. p. 40-41.
- Lam, S. S. K y Woo, K. S. (1997) Measuring service quality: A test-retest reliability investigation of SERVQUAL. *Journal of the Market Research Society*, 39 (2), 381-396.
- Lloréns, F. J. y Fuentes, M. M. (2000). *Calidad Total: Fundamentos e Implantación*. Madrid: Pirámide.
- Mañas, M.A., Giménez, G., Muyor, J.M., Martínez-Tur, V., & Moliner, C. P. (2008). *Los tangibles como predictores de la satisfacción del usuario en servicios deportivos*. *Psicothema* 20(2), 243-248.
- Martínez, J.A. & Martínez, L. (2009). *La calidad percibida en servicios deportivos; mapas conceptuales de marca*. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte* 9(35) 232-253 [Disponible en: [Http://cdeporte.rediris.es/revista/revista35/artcalidad120.htm](http://cdeporte.rediris.es/revista/revista35/artcalidad120.htm)].
- Martínez-Tur, V.; Tordera, N. (1995). *Relaciones entre la gestión de instalaciones deportivas y la satisfacción de los usuarios*. En Peiró, J.M. i Ramos, J. (Dir.: *Gestión de instalaciones deportivas. Una perspectiva psicosocial*). 183-209. Nau Llibres, Valencia.
- McAlexander. J; Kaldenburg, D.; Koenig, H. (1994). *Service quality measurement, Journal of Health Care Marketing*, Vol. 14, No 3, pp. 34-44.
- Morales Sánchez, V. i Correal Naranjo, J. (2003). *La calidad en la gestión de los servicios deportivos*. En A. Hernández Mendo (Coord.), *Psicología del deporte* (Vol.3). *Aplicaciones*. Buenos aires: efdeporte.com.

- Moralez Sánchez, V. (2003). *Evaluación psicosocial de la calidad en los servicios municipales deportivos: aportaciones desde el análisis de variabilidad*. Tesis doctoral: Universidad de Málaga.
- Moreno, J. A. y Gutiérrez, M. (1998). *Motivos de práctica en los programas de actividades acuáticas*. *Áskesis*, 2.
- Moreno-Murcia, J.A., Borges, F., Marcos, P.J., Sierra Rodríguez, A.C. y Huéscar, E. (2011). *Motivación, frecuencia y tipo de actividad en practicantes de ejercicio físico*. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 12 (48), 649-622.
- Murray, D.; Howat, G. (2002). The relationships among service quality, value, satisfaction, and future intentions of customers at an Australian sports and leisure centre. *Sport Management Review*, Oxford, v. 5, n. 1, p. 25-43, mayo de 2002.
- Nicosia, F. (1974). *La decisión del consumidor y sus implicaciones en Marketing y Publicidad*. Ariel.
- Nuviala, A., Grao-Cruces, A., Pérez-Turpin, J. A., & Nuviala, R. (2012). *Perceived service quality, perceived value and satisfaction in groups of users of sports organizations in Spain*. *Kinesiology*, 44(1), 94-103.
- *Observatori Català de l'Esport. Hàbits esportius a Catalunya* [en línia]. Barcelona. 2009. <[http://www.observatoridelesport.cat/docus/estudis\\_publicats/OCE\\_13\\_estudis\\_publicats\\_ca.pdf](http://www.observatoridelesport.cat/docus/estudis_publicats/OCE_13_estudis_publicats_ca.pdf)> [Consulta: 21 de març de 2016].
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual. *Journal of retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (2002). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Retailing: critical concepts*, 64(1), 140.
- Pérez, J. A. (1994). *Gestión de la calidad empresarial. Calidad en los servicios y atención al cliente. Calidad total*. Madrid: ESIC.

- Quintanal, J., García, B., Riesco, M., Fernández, E., Sánchez, J.C. (2012). *Fundamentos básicos de metodología de investigación educativa*. Madrid: CCS
- Reeves, C. A. i Bednar, C. A. (1994). *Defining quality: alternatives and implications*. *Academy of Management Review*, 19, 419-445.
- Sánchez, V. M. (2004). *Evaluación psicosocial de la calidad en los servicios municipales deportivos: aportaciones desde el análisis de variabilidad*. Tesis Doctoral. *Lecturas: Educación física y deportes*, (72), 14.
- Triadó, X., Aparicio, P. i Rimbau, E. (1999). *Identification of factors of customer satisfaction in municipal sport centres in Barcelona. Some suggestions for satisfaction improvement*. *The Cyber-Journal of Sport Marketing*, 3(4).
- Zeithaml, V. Parasuraman, A. Berry, L. (1988). *Calidad Total en la Gestión de Servicios. Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid: Diaz de Santos.

## **9. Annexes**

### **9.1. Imatges dels serveis del Poliesportiu Municipal de Ripollet**

- **Piscina interior**



- **Piscines amb coberta retràctil on es realitzen les classes dirigides aquàtiques**



- **Gimnàs**



- **Sala d'activitats dirigides**



- **Pistes de pàdel**



- **Pistes de tennis**



- **Recepció**





## 9.2. Enquesta

**UVIC** FACULTAT D'EDUCACIÓ,  
TRADUCCIÓ I  
CIÈNCIES HUMANES **Encuesta de satisfacción del usuario/a**

---

**Información sobre el usuario/a:**

1. Edad: 

|       |       |       |       |     |
|-------|-------|-------|-------|-----|
| 16-30 | 31-40 | 41-50 | 51-60 | +60 |
|-------|-------|-------|-------|-----|

 2. Sexo: 

|        |       |
|--------|-------|
| Hombre | Mujer |
|--------|-------|

3. Abonado al Polideportivo: 

|    |    |
|----|----|
| Sí | No |
|----|----|

 4. Desde hace: 

|                |                  |                  |               |
|----------------|------------------|------------------|---------------|
| Menos de 1 año | Entre 1 y 2 años | Entre 2 y 4 años | Más de 4 años |
|----------------|------------------|------------------|---------------|

5. Lugar de residencia: 

|           |                     |
|-----------|---------------------|
| Municipio | Fuera del municipio |
|-----------|---------------------|

 6. Asiste al polideportivo, básicamente, en horario de: 

|                           |                                    |                            |
|---------------------------|------------------------------------|----------------------------|
| Mañana (antes de las 12h) | Mediodía (entre las 12h y las 16h) | Tarde (16h hacia adelante) |
|---------------------------|------------------------------------|----------------------------|

7. Frecuencia de asistencia al polideportivo: 

|               |              |                   |                  |
|---------------|--------------|-------------------|------------------|
| +1 vez/semana | 1 vez/semana | Alguna vez al mes | Menos frecuencia |
|---------------|--------------|-------------------|------------------|

Actividades que participo: 

|         |          |       |       |                  |                       |
|---------|----------|-------|-------|------------------|-----------------------|
| Piscina | Gimnasio | Tenis | Pádel | Clases dirigidas | Actividades acuáticas |
|---------|----------|-------|-------|------------------|-----------------------|

8. Objetivo Principal: 

|       |             |               |      |
|-------|-------------|---------------|------|
| Salud | Musculación | Socialización | Ocio |
|-------|-------------|---------------|------|

---

**Cuestionario general para el usuario/a:**

Valore del 1 al 7 su grado de satisfacción respecto a:

1. Instalaciones deportivas que disponemos en general: 

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

 7. Limpieza de los vestuarios: 

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

2. Facilidad de acceso a la instalación: 

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

 8. Amplitud de los vestuarios: 

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

3. Plazas de estacionamiento del polideportivo: 

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

 9. Relación calidad/precio del servicio en general: 

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

4. Los horarios de apertura del Polideportivo: 

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

 10. Formas de pago: 

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

5. Trato y atención recibida en recepción: 

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

 11. Valoración final del Polideportivo: 

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

6. Limpieza, en general, del polideportivo: 

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

 Observaciones generales del Polideportivo:

De las actividades que más practicas, valora del 1 al 7 los aspectos siguientes:

**GIMNASIO:**

1. Espacio de la sala del gimnasio: 

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

 6. Mantenimiento máquinas: 

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

2. Máquinas de cardio cumplen su funcionalidad: 

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

 7. Limpieza del gimnasio: 

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

3. Máquinas musculación cumplen su funcionalidad: 

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

 8. Confort en el gimnasio: 

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

4. Elementos de musculación (peso libre) son suficientes: 

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

 9. Relación calidad/precio del gimnasio: 

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

5. Gimnasio cuenta con suficientes máquinas: 

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

 10. Valoración general de las instalaciones del gimnasio: 

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

Observaciones generales del gimnasio:




**PISCINA INTERIOR:**

1. La temperatura del agua de la piscina:

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

2. La temperatura ambiente de la instalación:

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

3. La iluminación de la piscina:

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

4. El espacio entre carriles para nadar:

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

5. La circulación a pie por la instalación:

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

6. Saturación de la piscina:

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

7. La disposición de los/as monitores/as de la piscina:

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

8. Limpieza de la instalación de la piscina:

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

9. Material de la piscina a disposición de los/las usuarios/as:

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

10. Relación calidad/precio de la piscina:

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

Observaciones generales de la piscina interior:

**PÁDEL TENIS:**

1. Limpieza de las pistas:

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

2. Iluminación de las pistas en horario nocturno:

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

3. El mantenimiento de las pistas:

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

4. Proceso de inscripción para reservar pistas:

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

5. Ocupación de las pistas:

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

6. Relación calidad/precio de las pistas:

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

Observaciones generales de las pistas:

**CLASES DIRIGIDAS CLASES DIRIGIDAS ACUÁTICAS:**

1. Amplitud y variedad de las actividades:

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

2. Duración de las clases:

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

3. Espacio dónde se realiza la actividad:

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

4. Material que se utiliza en las clases:

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

5. Actitud motivadora del monitor/a hacia los usuarios:

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

6. Puntualidad para empezar y terminar las clases:

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

7. Cualificación técnica del monitor/a:

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

8. Confort de la instalación:

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

9. Temperatura del agua (solo clases dirigidas acuáticas):

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

10. Proceso de inscripción a las actividades ofrecidas:

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

11. Información recibida sobre nuestras actividades:

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

12. Relación calidad/precio de las clases:

|   |   |   |   |   |   |   |       |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ns/nc |
|---|---|---|---|---|---|---|-------|

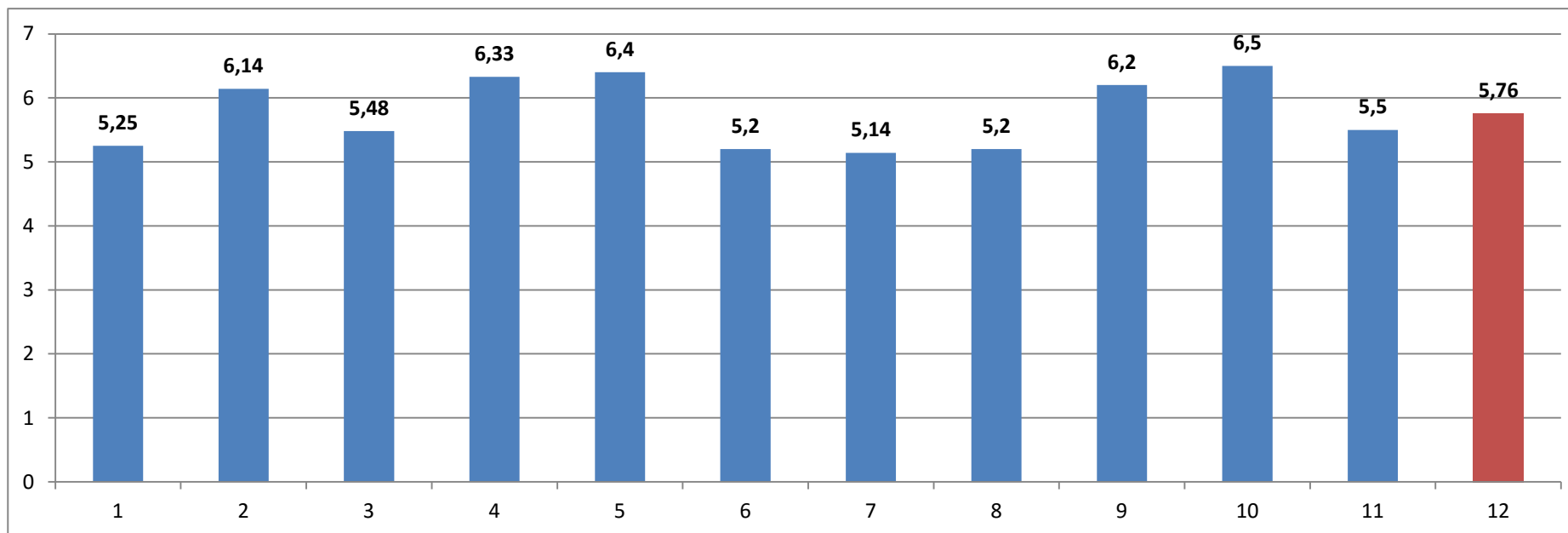
Observaciones generales de las clases:

✓ Para finalizar la encuesta, quiere opinar acerca de alguna mejora, sugerencia, queja, etc.?

## 9.3. Resultats de les enquestes

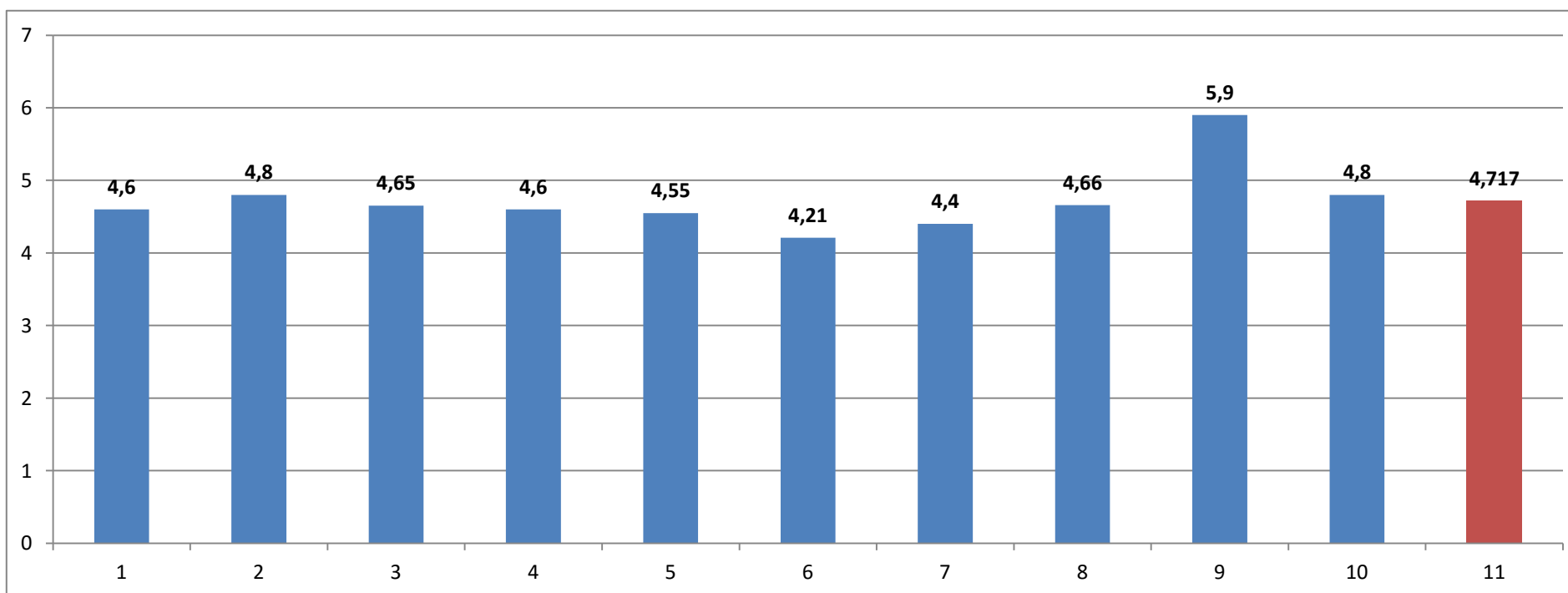
### 9.3.1. Grau de satisfacció dels usuaris/es amb les instal·lacions

1. Instal·lacions esportives que disposem en general. 2. Facilitat d'accés a la instal·lació. 3. Places d'estacionament del poliesportiu. 4. Els horaris d'obertura del poliesportiu. 5. Tracte i atenció rebuda en recepció. 6. Neteja, en general, del poliesportiu. 7. Neteja dels vestuaris. 8. Amplitud dels vestuaris. 9. Relació qualitat/preu del servei en general. 10. Formes de pagament. 11. Valoració final del poliesportiu. 12. Mitjana.



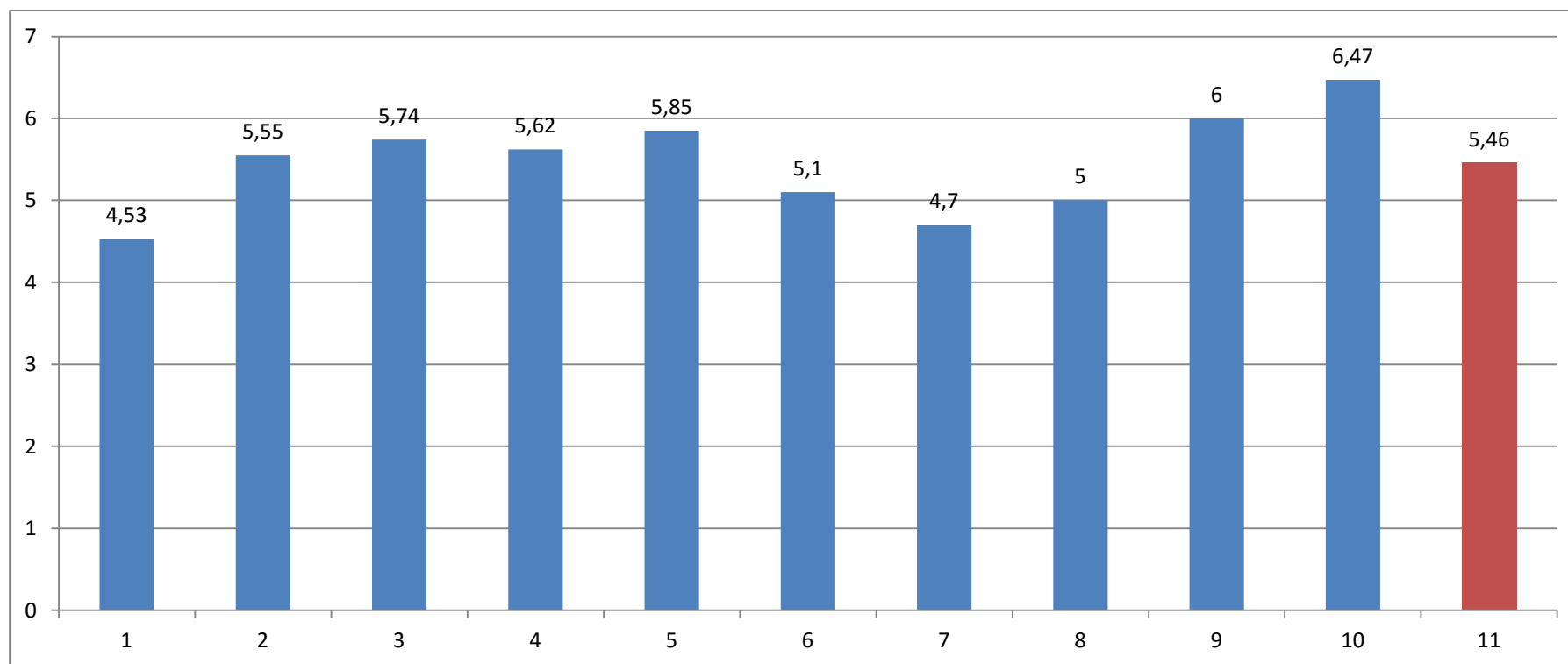
### 9.3.2. Grau de satisfacció dels usuaris/es amb el gimnàs

1. Espai de la sala del gimnàs. 2. Màquines cardiovasculars compleixen la seva funcionalitat. 3. Màquines de musculació compleixen la seva funcionalitat. 4. Elements de musculació (pes lliure) són suficients. 5. Gimnàs compte amb suficients màquines. 6. Manteniment de les màquines. 7. Neteja del gimnàs. 8. Confort del gimnàs. 9. Relació qualitat/preu del gimnàs. 10. Valoració general de les instal·lacions del gimnàs. 11. Mitjana



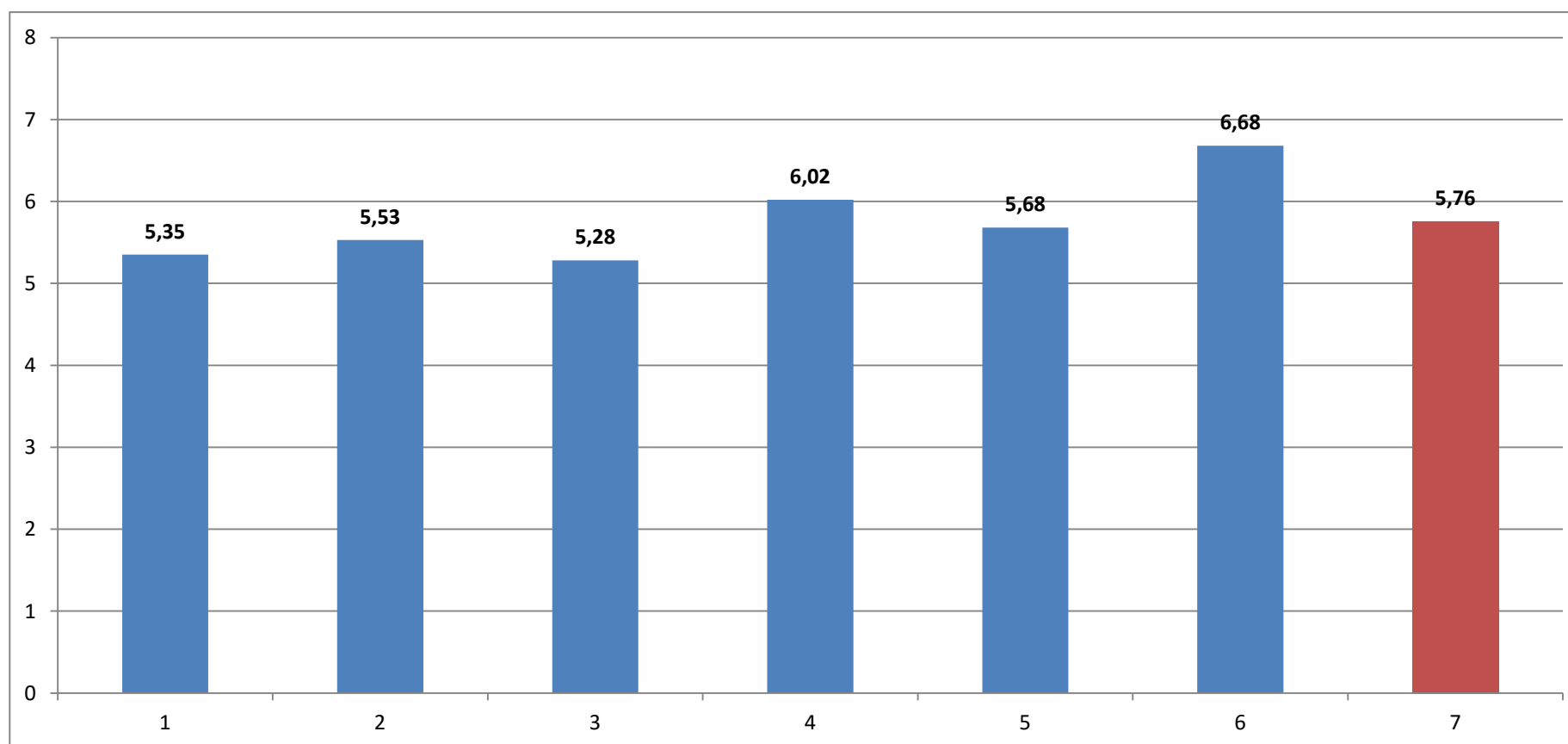
### 9.3.3. Grau de satisfacció dels usuaris/es amb la piscina interior

1. La temperatura de l'aigua de la piscina. 2. La temperatura ambient de la instal·lació. 3. La il·luminació de la piscina. 4. L'espai entre carrils per nadar. 5. La circulació a peu per la instal·lació. 6. Saturació de la piscina. 7. La disposició dels/les monitors/es a la piscina. 8. Neteja de la instal·lació de la piscina. 9. Material de la piscina a disposició dels/les usuaris/es. 10. Relació qualitat/preu de la piscina. 11. Mitjana.



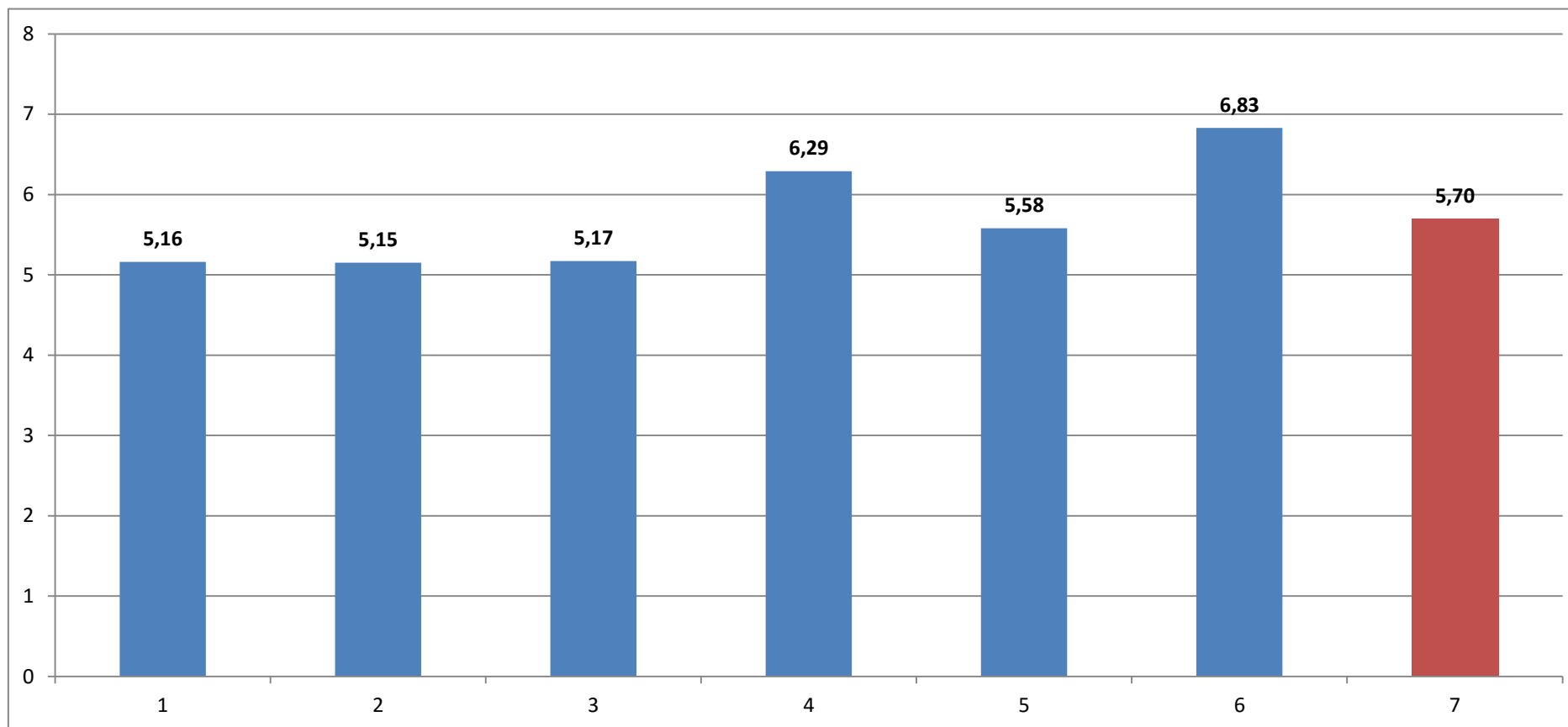
### **9.3.4. Grau de satisfacció dels usuaris/es amb el pàdel**

1. Neteja de les pistes. 2. Il·luminació de les pistes en horari nocturn. 3. El manteniment de les pistes. 4. Procés d'inscripció per reservar pistes. 5. Ocupació de les pistes. 6. relació qualitat/preu de les pistes. 7. Mitjana.



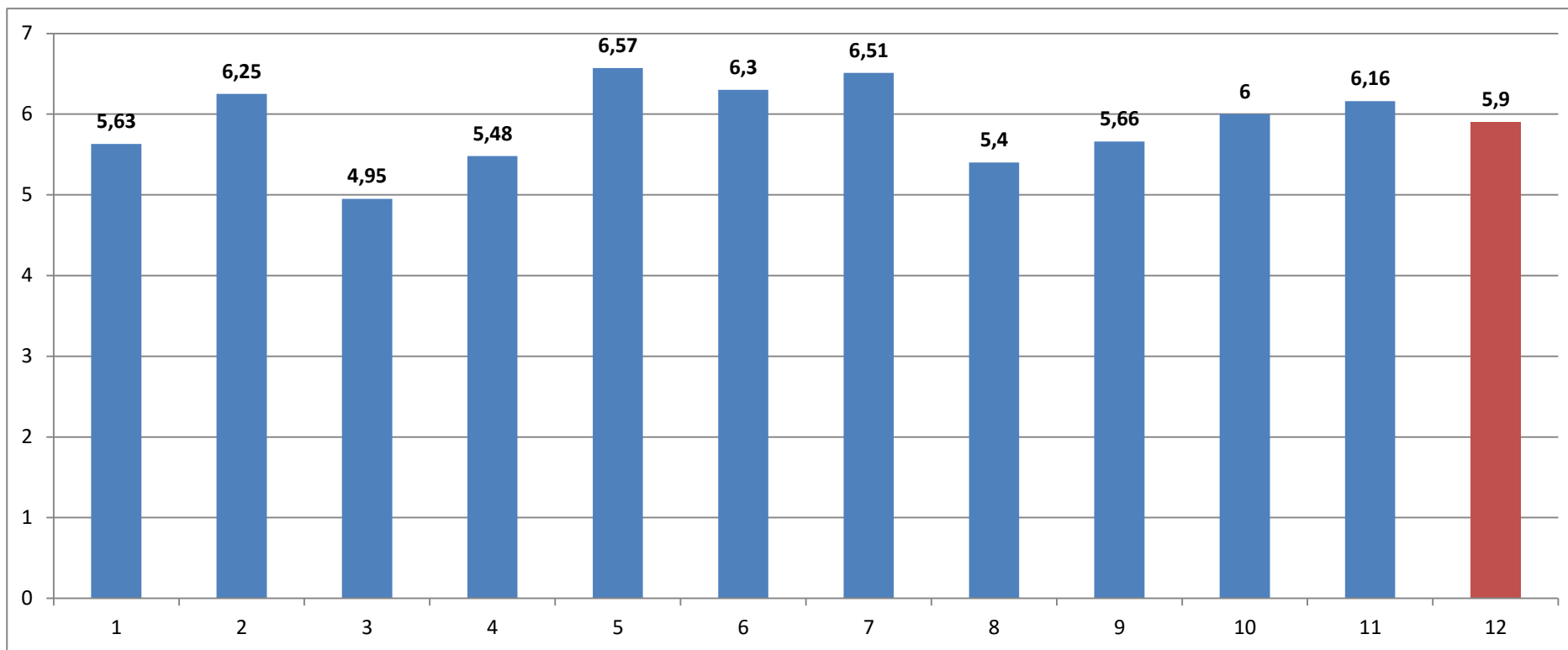
### 9.3.5. Grau de satisfacció dels usuaris/es amb el tennis

1. Neteja de les pistes. 2. Il·luminació de les pistes en horari nocturn. 3. El manteniment de les pistes. 4. Procés d'inscripció per reservar pistes. 5. Ocupació de les pistes. 6. relació qualitat/preu de les pistes. 7. Mitjana.



### **9.3.6. Grau de satisfacció dels usuaris/es amb les classes dirigides**

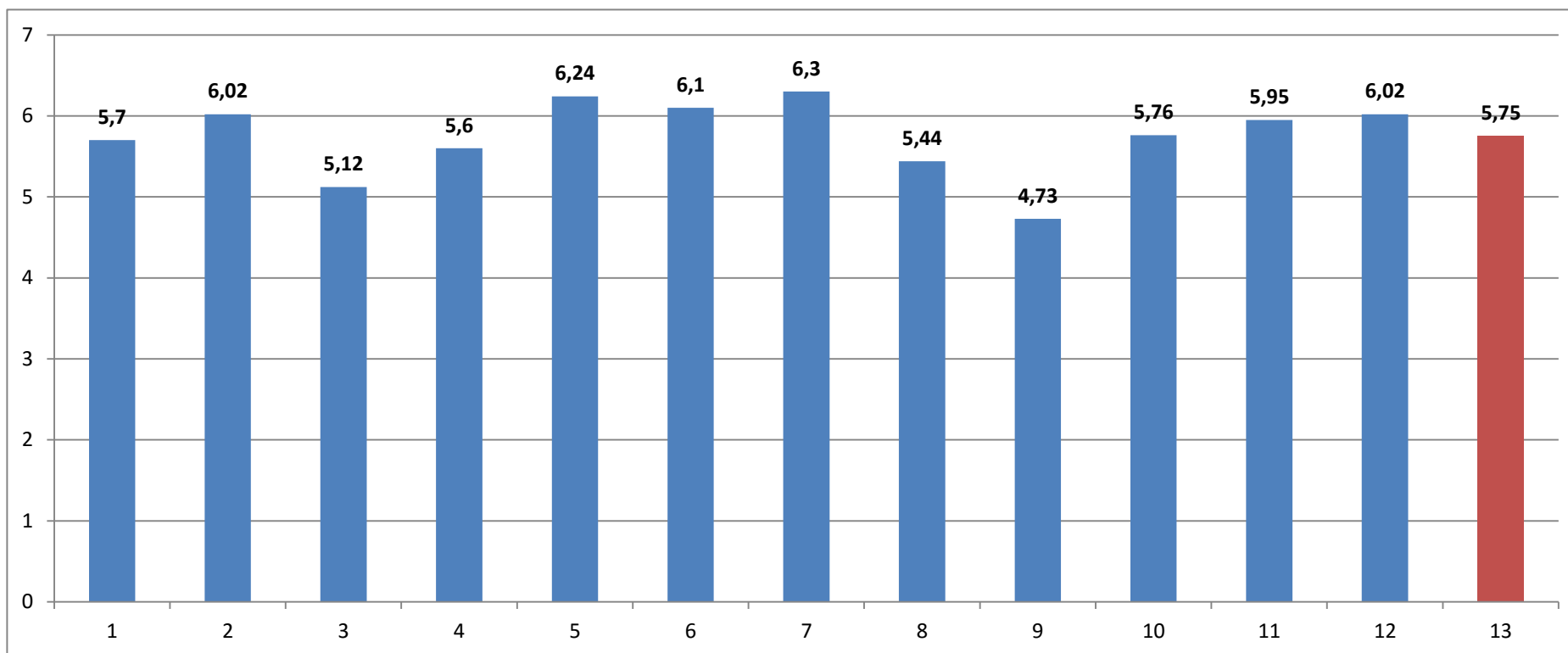
1. Amplitud i varietat de les activitats. 2. Duració de les classes. 3. Espai on es realitza l'activitat. 4. Material que s'utilitza en les classes. 5. Actitud motivant del monitor/a cap als usuaris/es. 6. Puntualitat per començar i acabar les classes. 7. Qualificació tècnica del monitor/a. 8. Confort de la instal·lació. 9. Procés d'inscripció de les activitats. 10. Informació rebuda sobre les nostres activitats. 11. Relació qualitat/preu de les classes. 12. Mitjana.



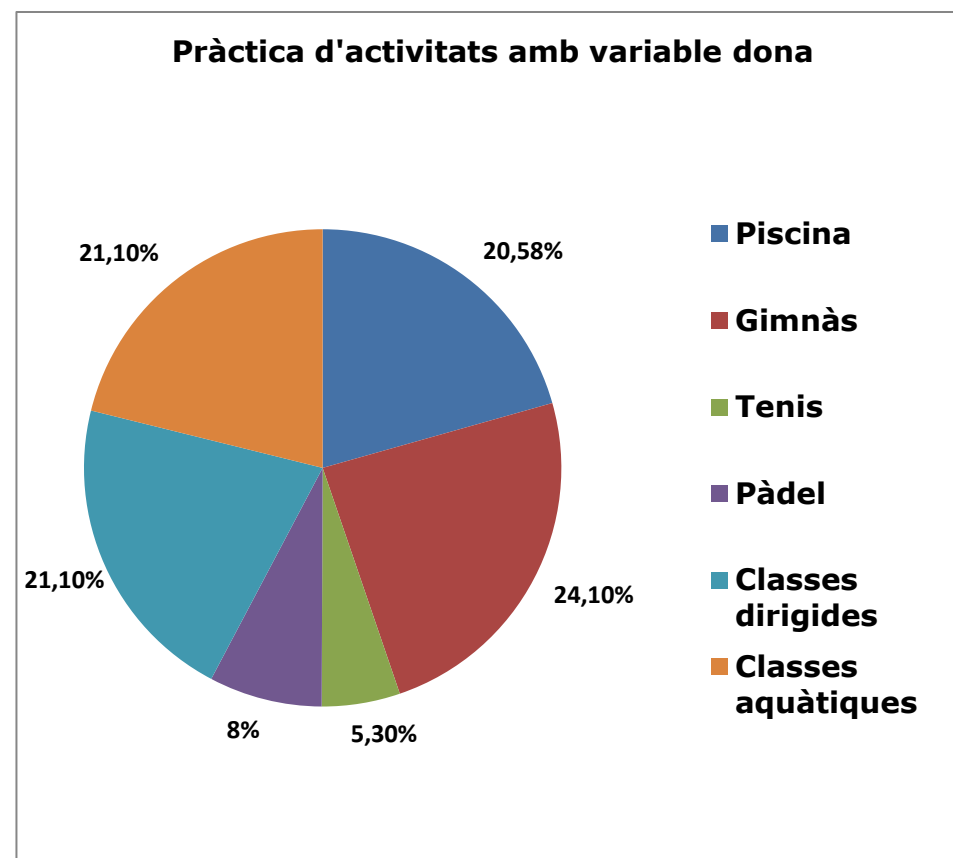
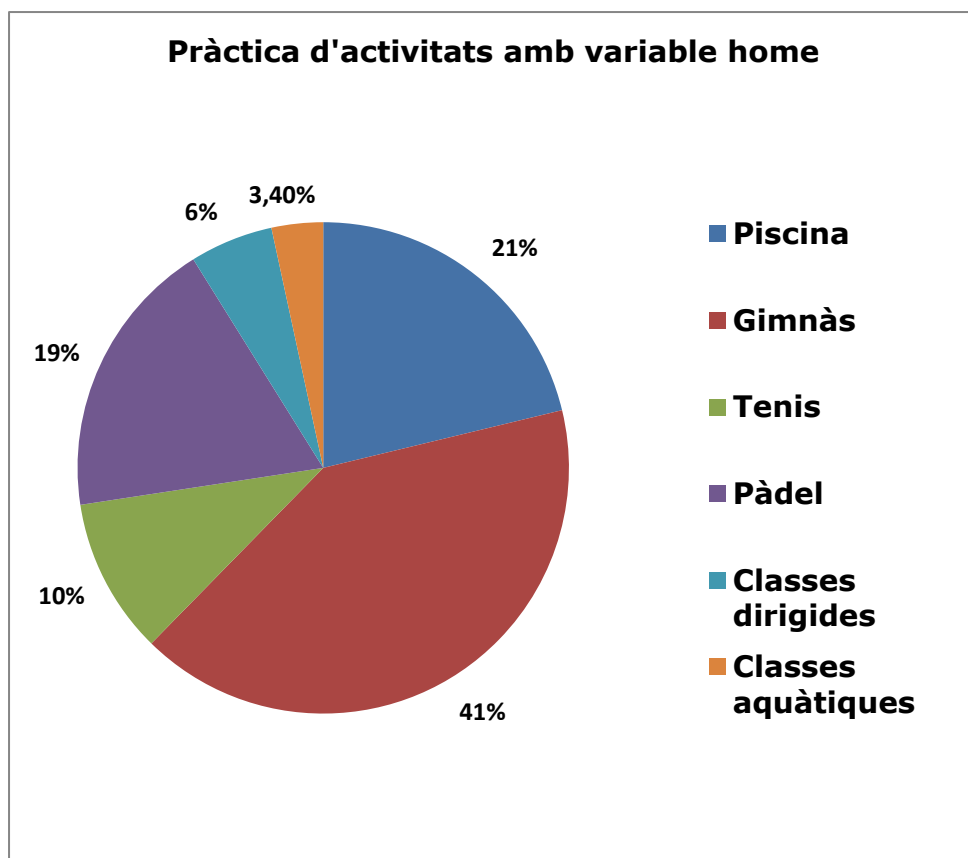


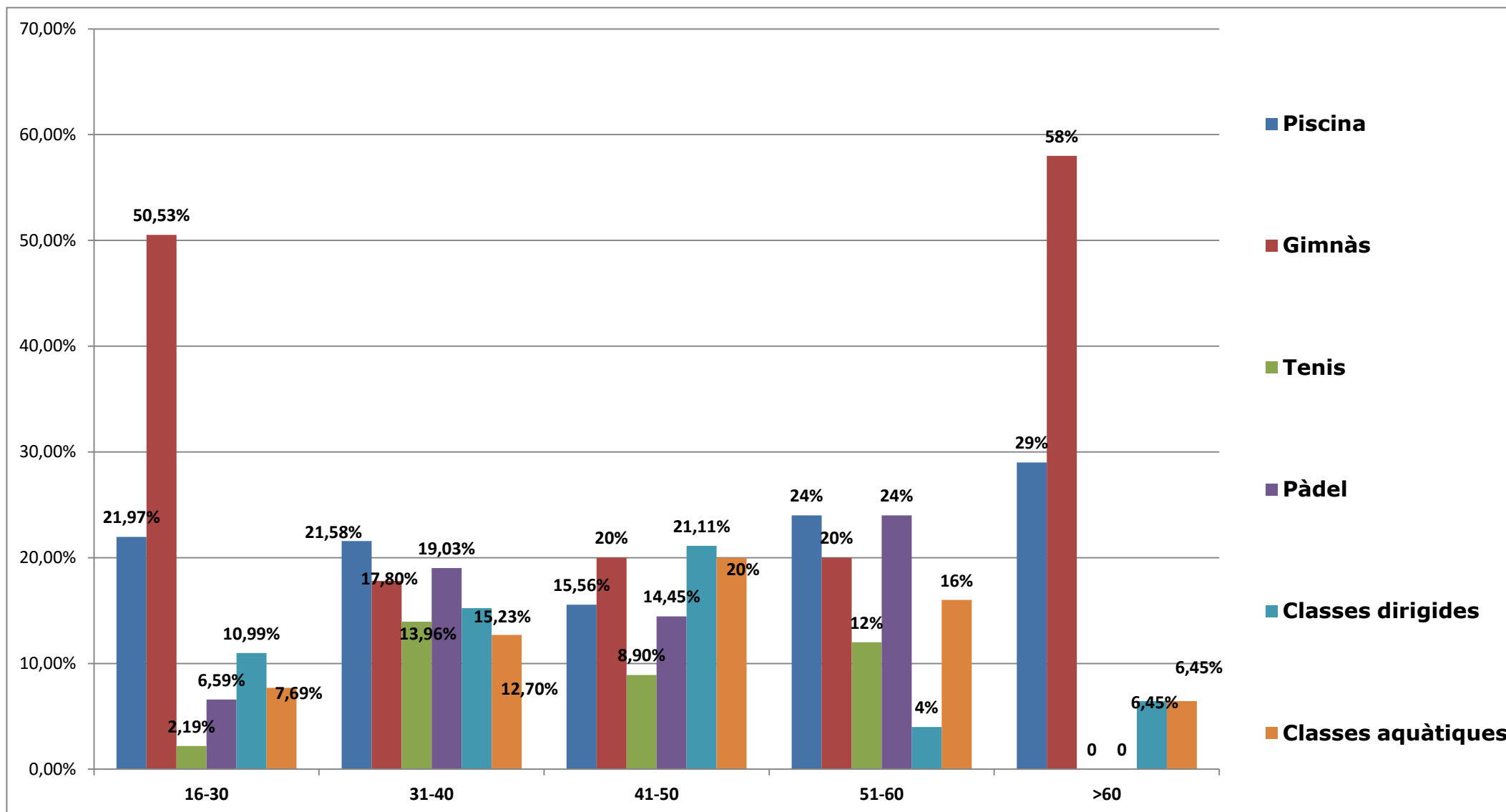
### **9.3.7. Grau de satisfacció dels usuaris/es amb les classes dirigides aquàtiques**

1. Amplitud i varietat de les activitats. 2. Duració de les classes. 3. Espai on es realitza l'activitat. 4. Material que s'utilitza en les classes. 5. Actitud motivadora del monitor/a cap als usuaris/es. 6. Puntualitat per començar i acabar les classes. 7. Qualificació tècnica del monitor/a. 8. Confort de la instal·lació. 9. Temperatura de l'aigua. 10. Procés d'inscripció de les activitats. 11. Informació rebuda sobre les nostres activitats. 12. Relació qualitat/preu de les classes. 13. Mitjana.

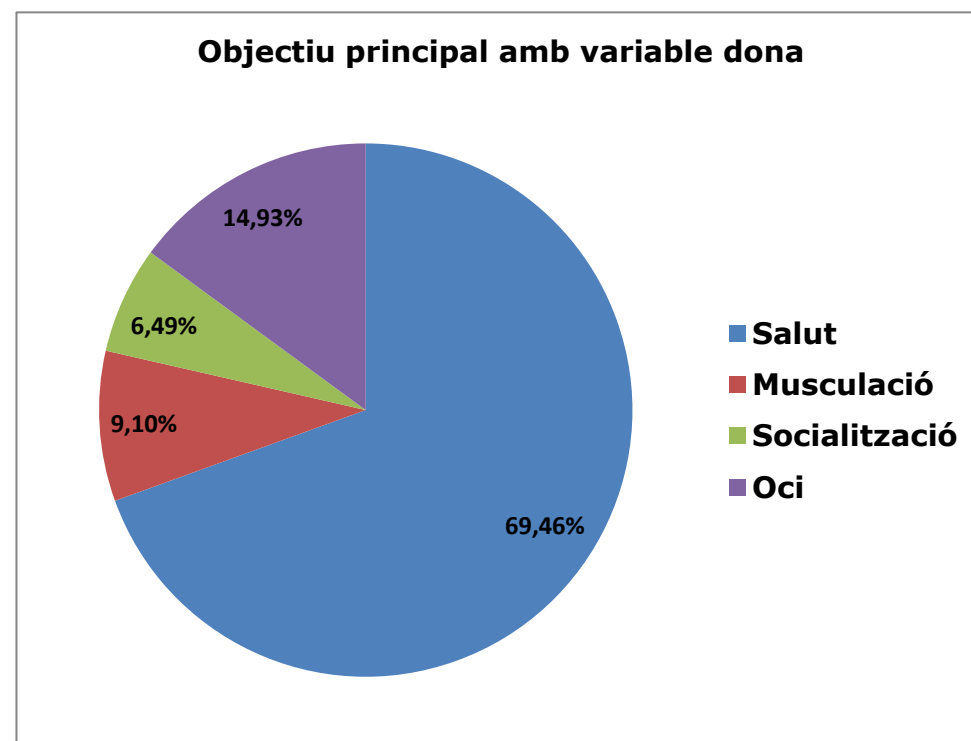
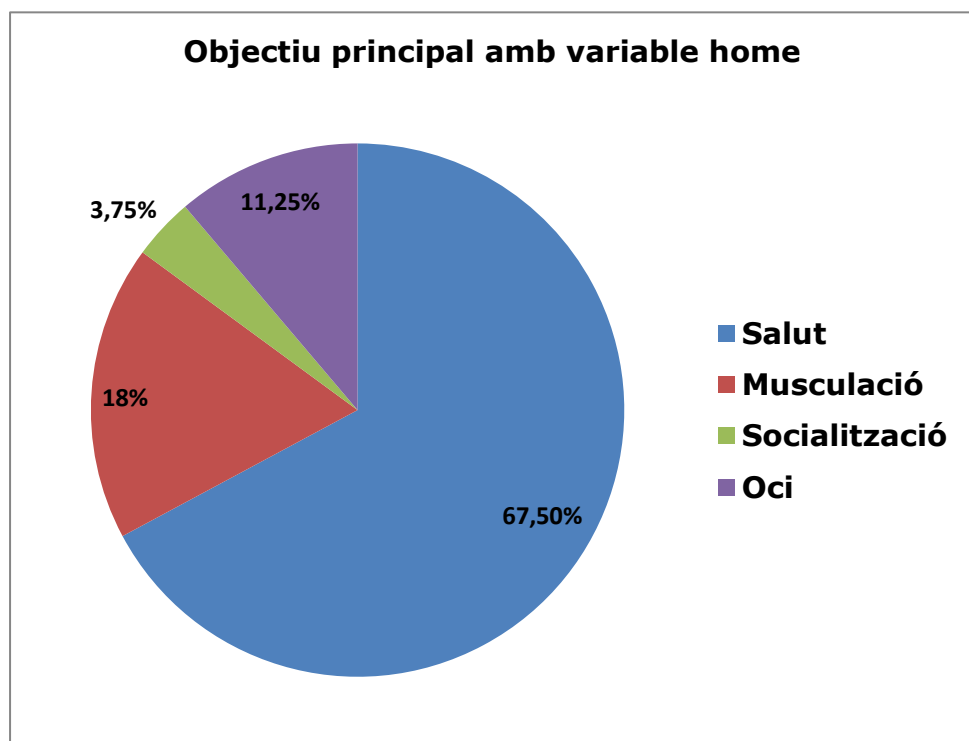


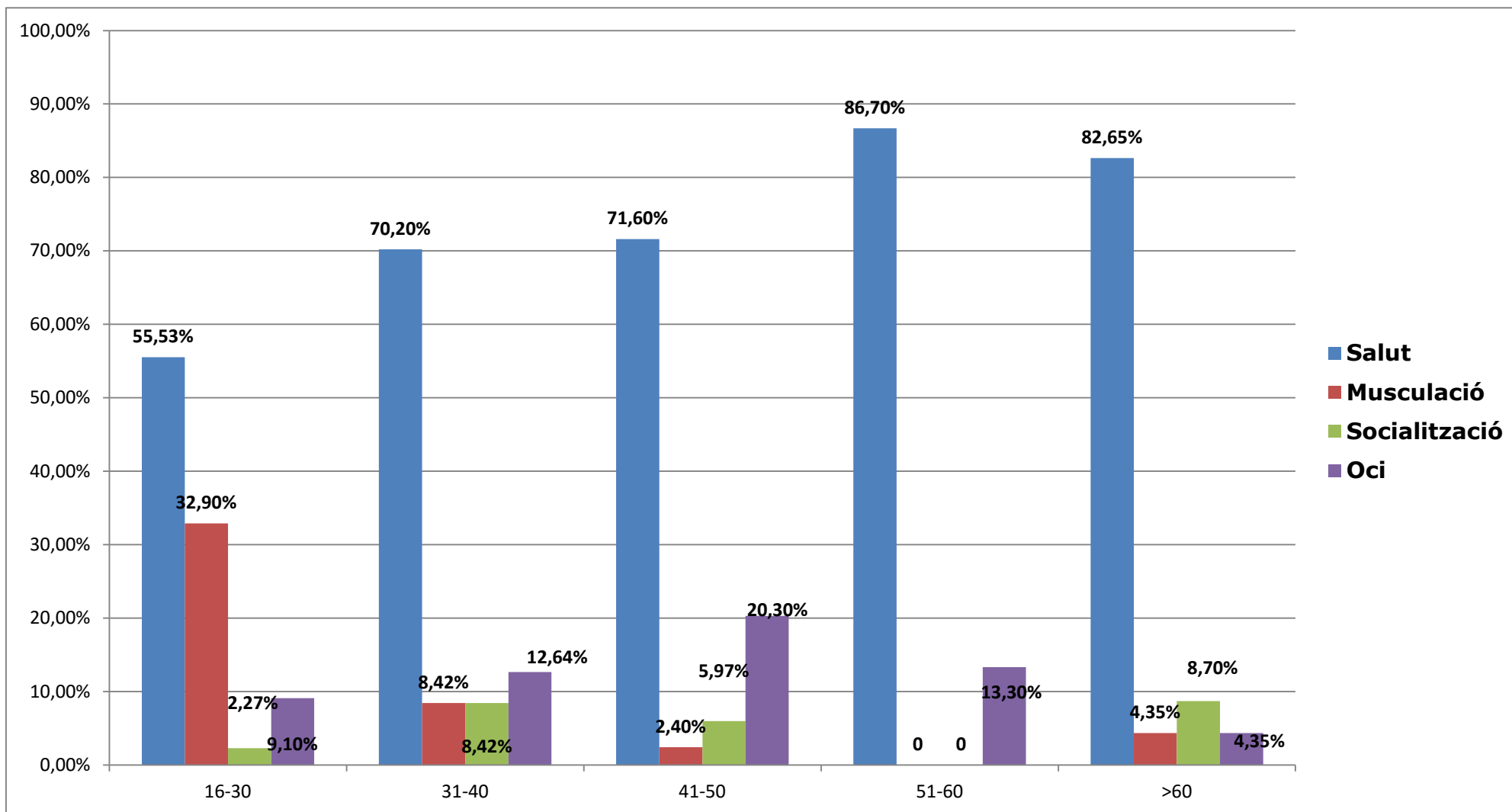
### 9.3.8. Número de persones que realitza una activitat en funció del gènere i edat.



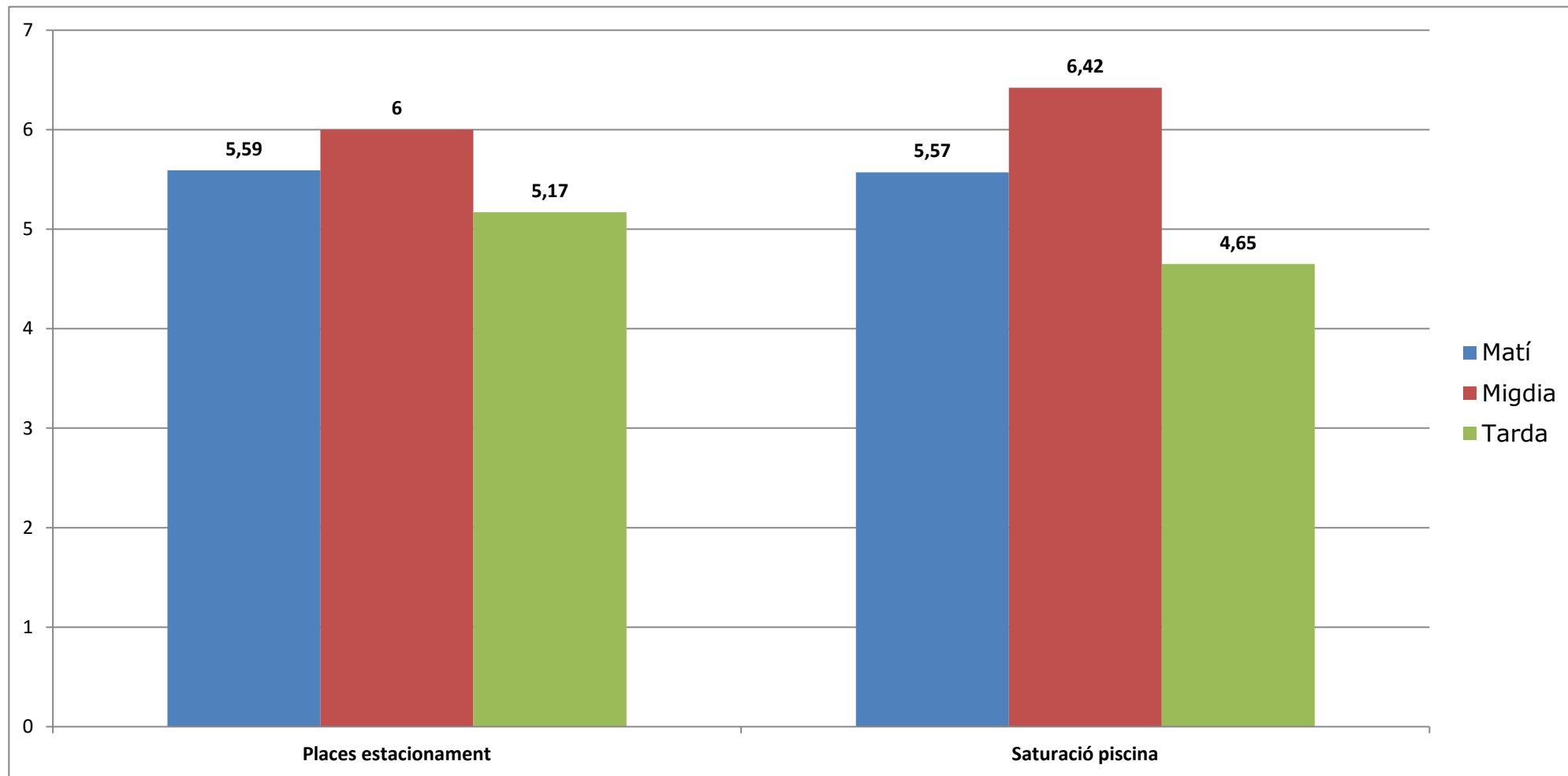


### 9.3.9. Número de persones que han escollit el seu objectiu principal en funció de les variables gènere i edat.

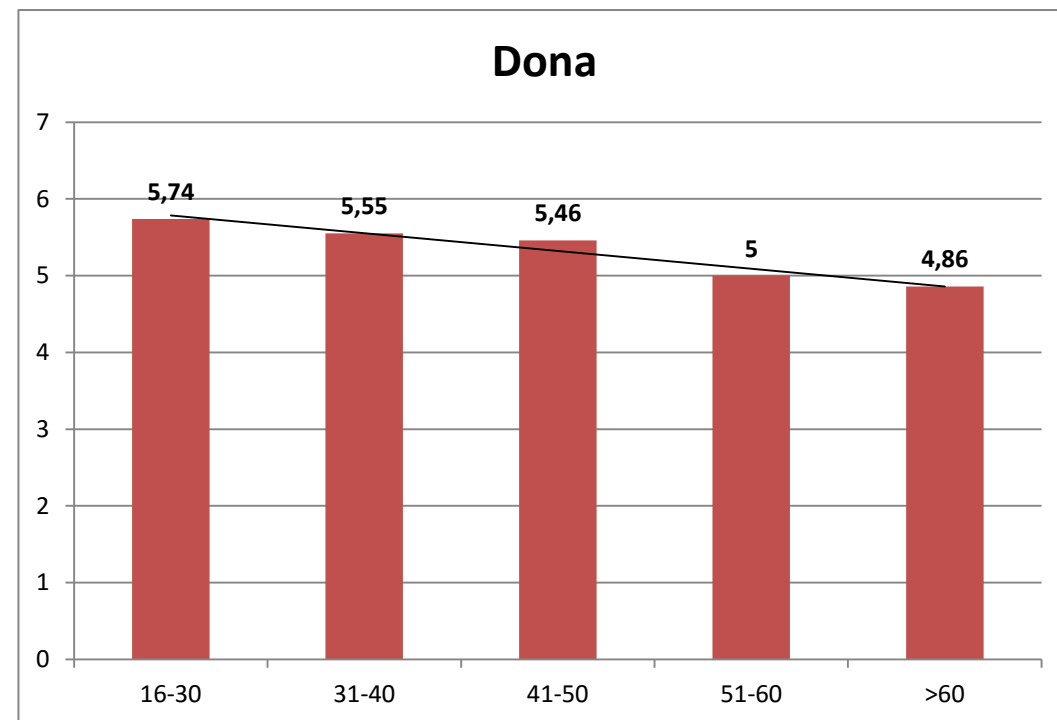
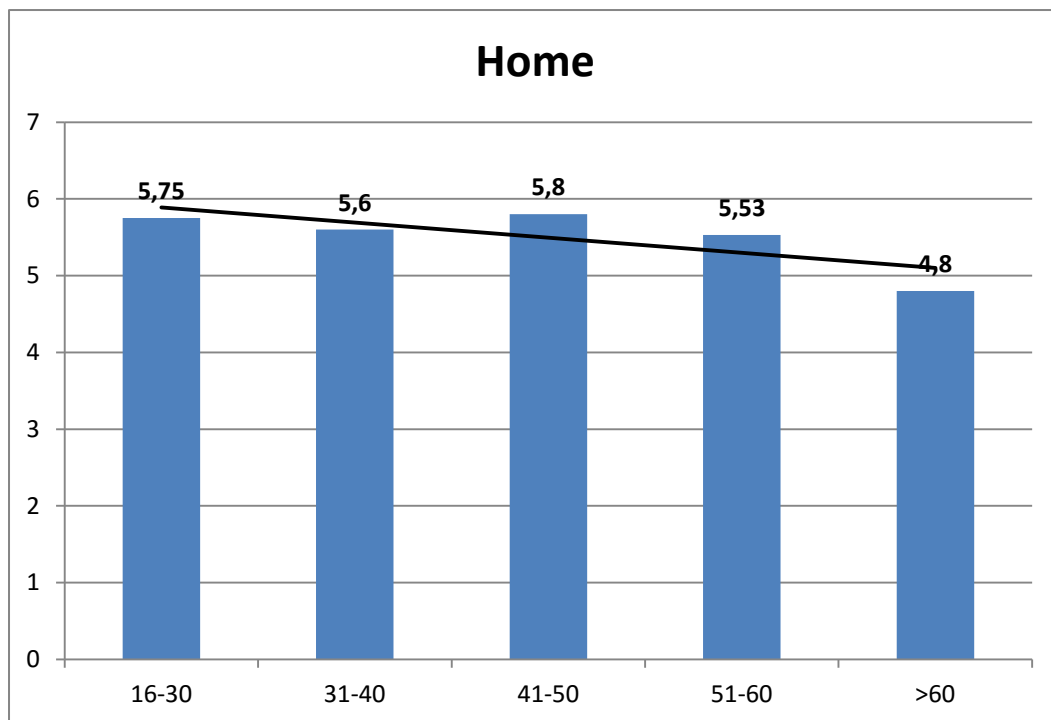




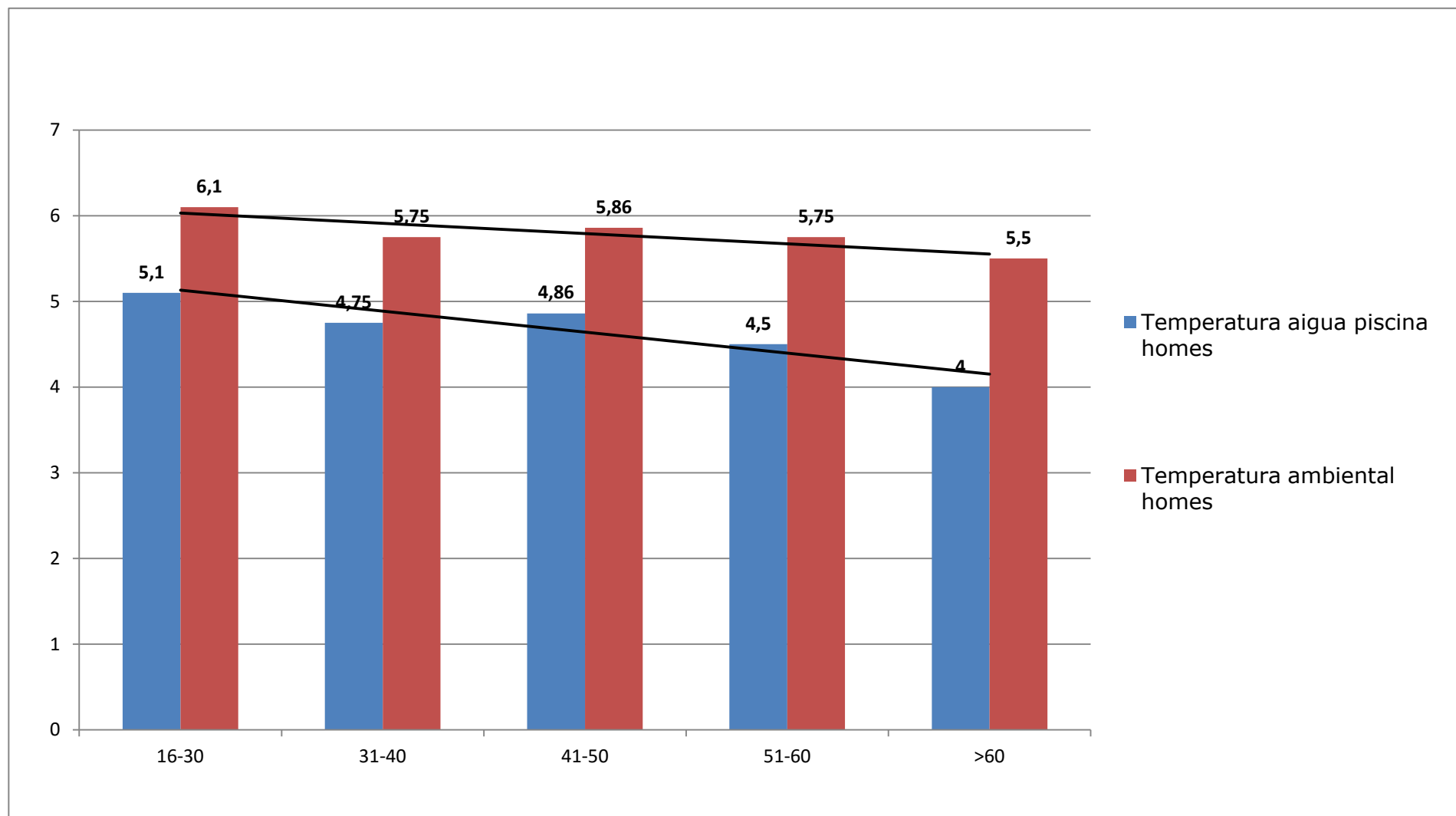
### **9.3.10. Valoració de les places d'estacionament i la saturació de la piscina en funció de l'horari d'assistència**



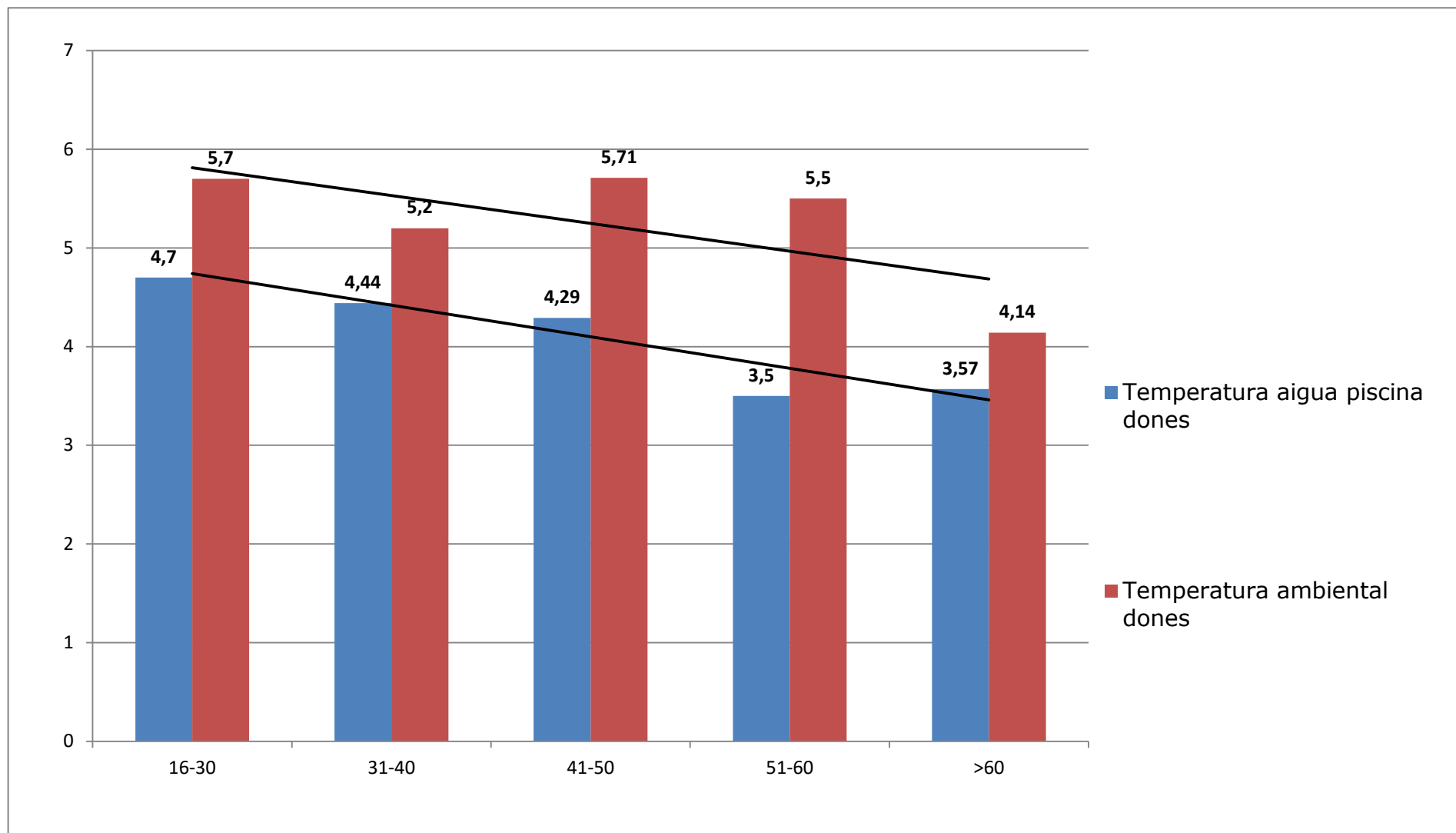
**9.3.11. Valoració final del Poliesportiu en funció dels rangs d'edat i gènere.**



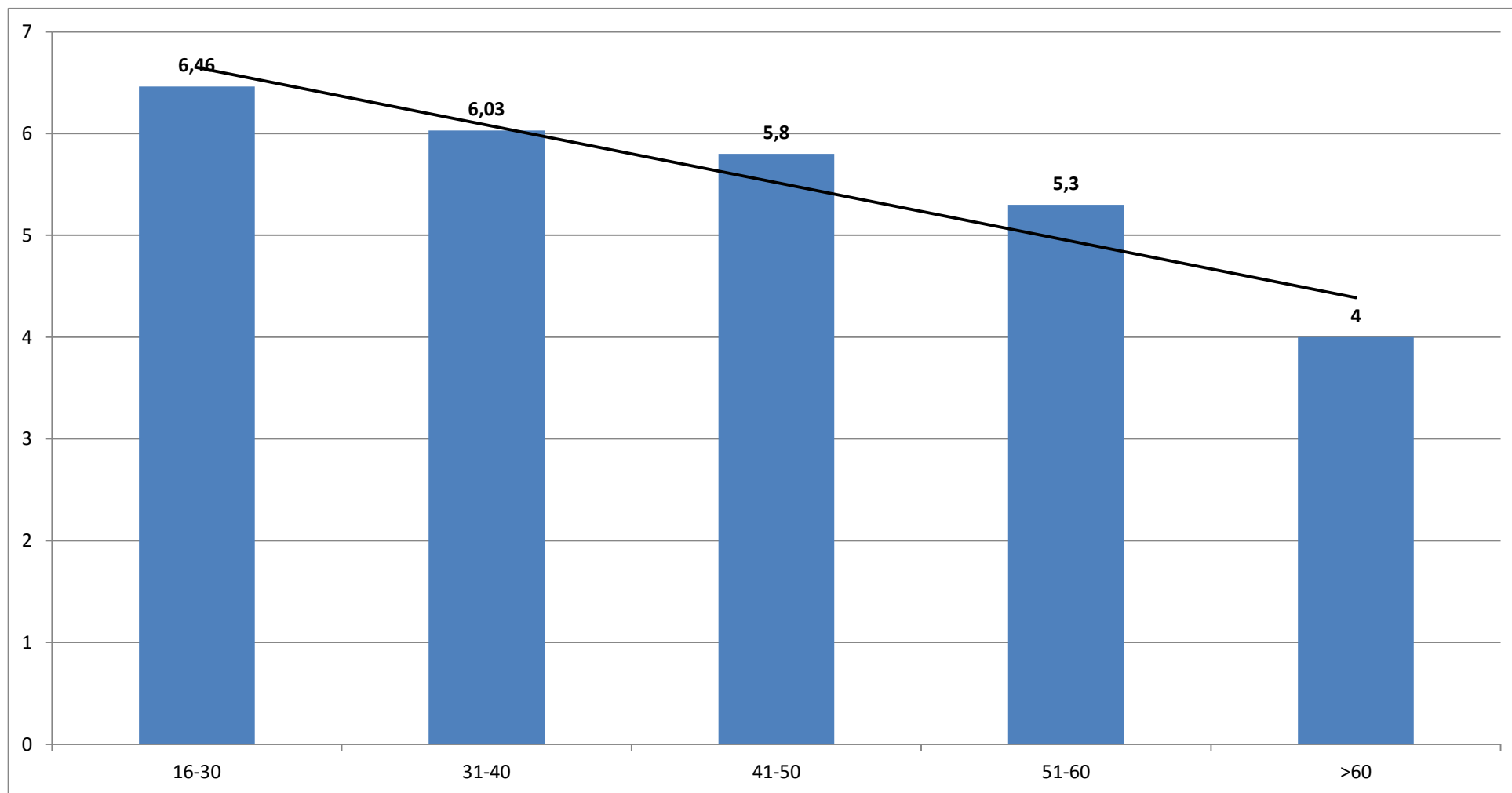
### 9.3.12. Valoració de la temperatura de l'aigua i ambiental en funció dels rangs d'edat i gènere.



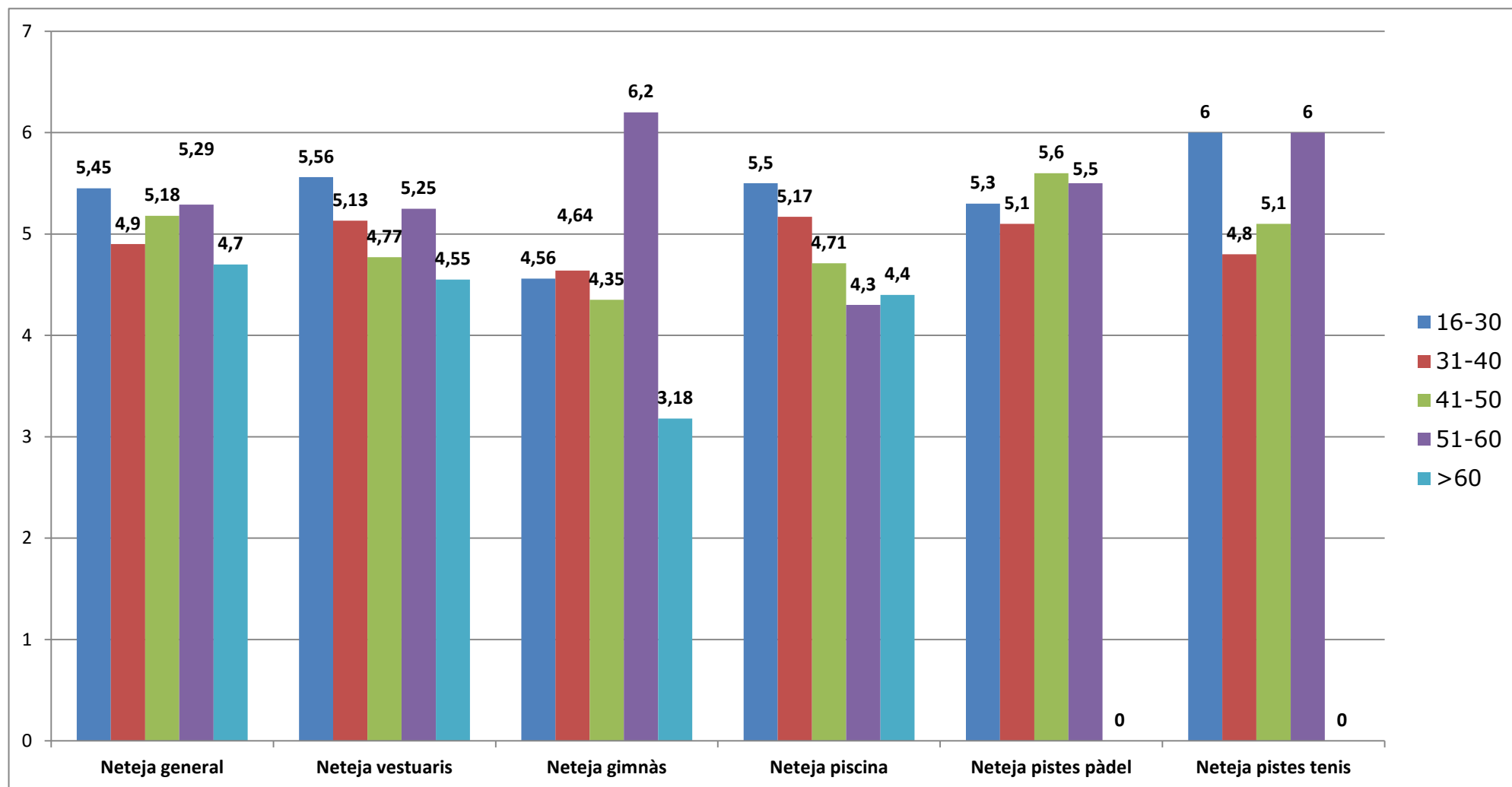




**9.3.13. Valoració de la relació qualitat/preu en funció dels rangs d'edat de les dones.**

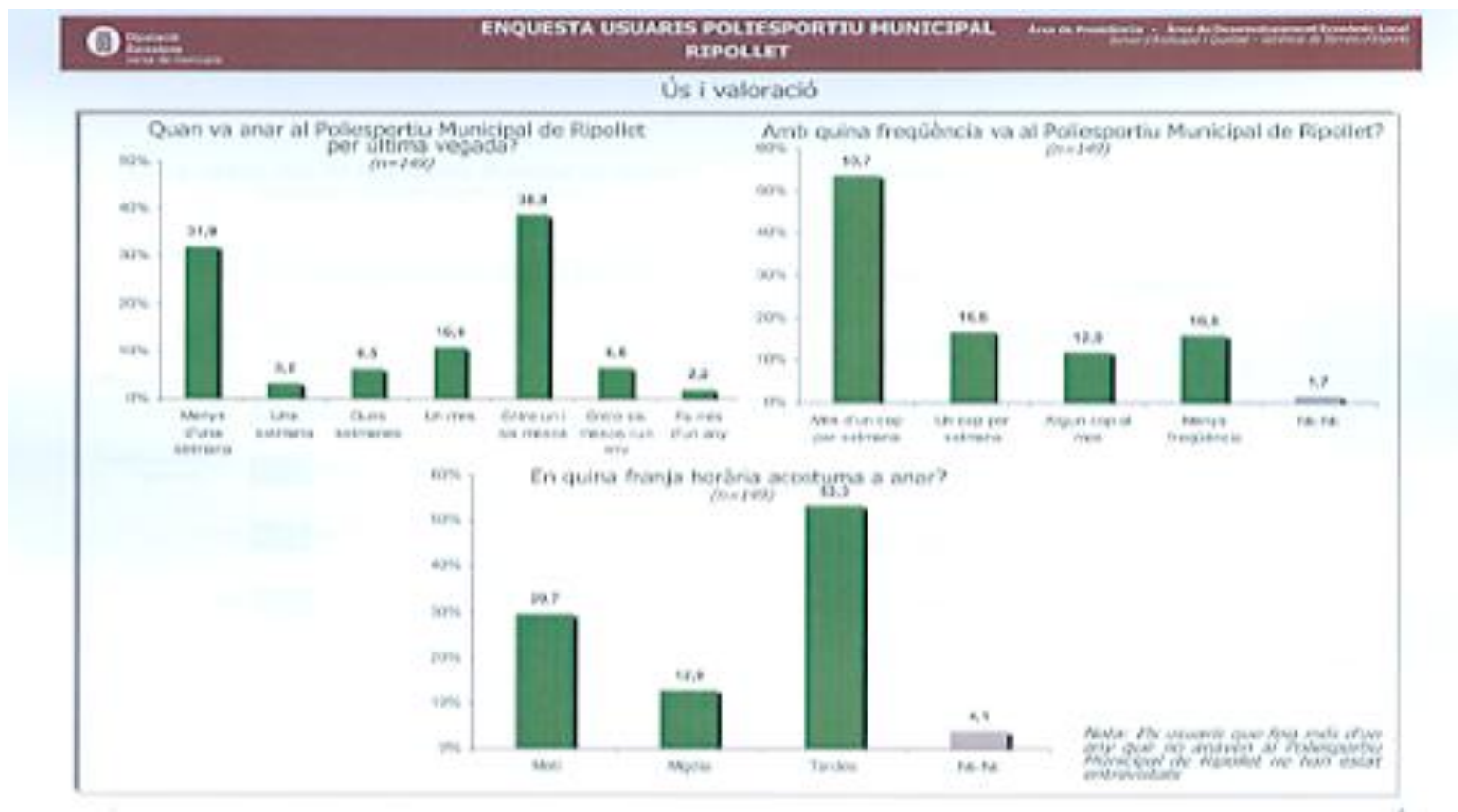


### 9.3.14. Valoració de la neteja en funció de les variables gènere i edat.

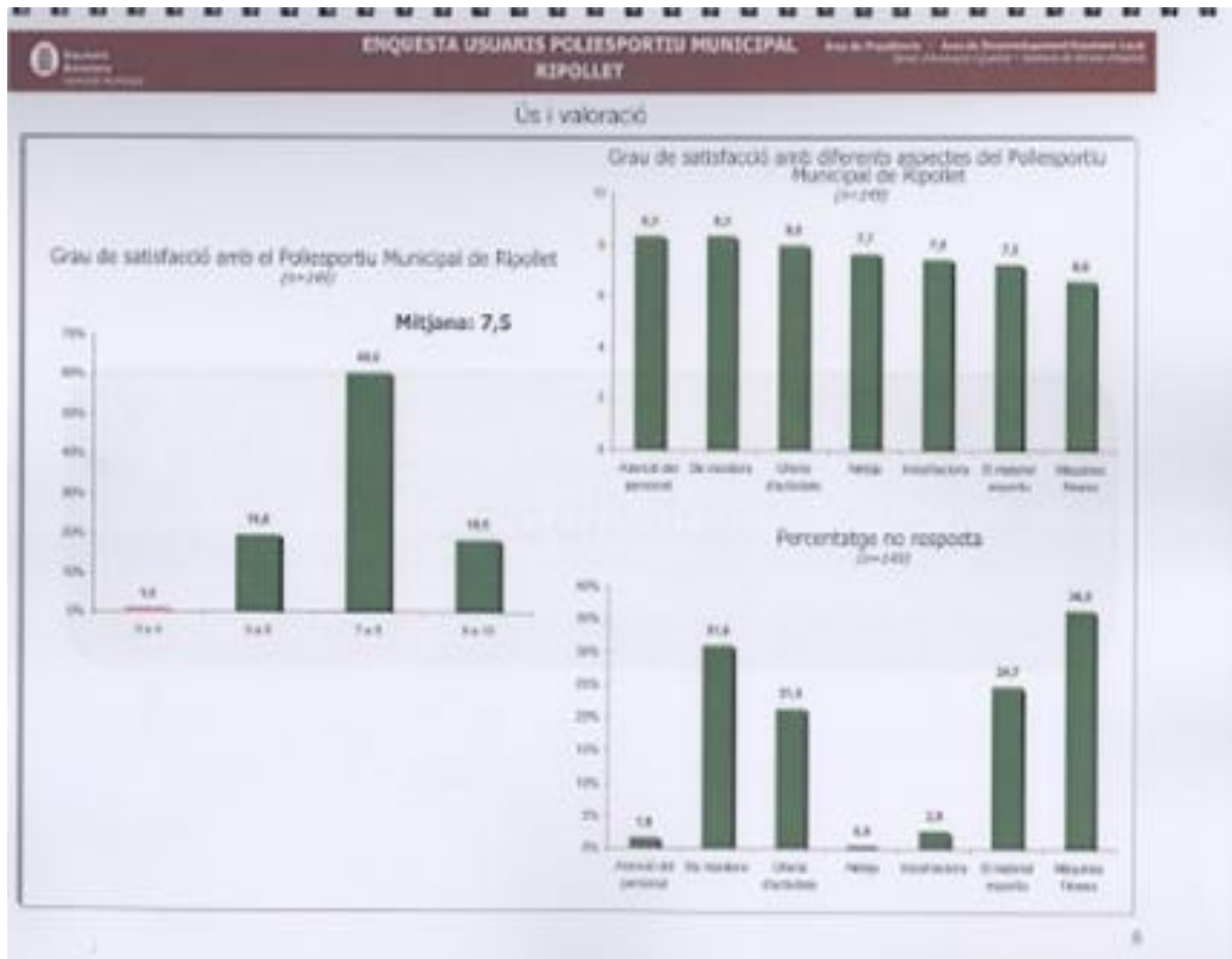


## 9.4. Resultats de l'enquesta als usuaris del Poliesportiu Municipal de Ripollet. Any 2013.

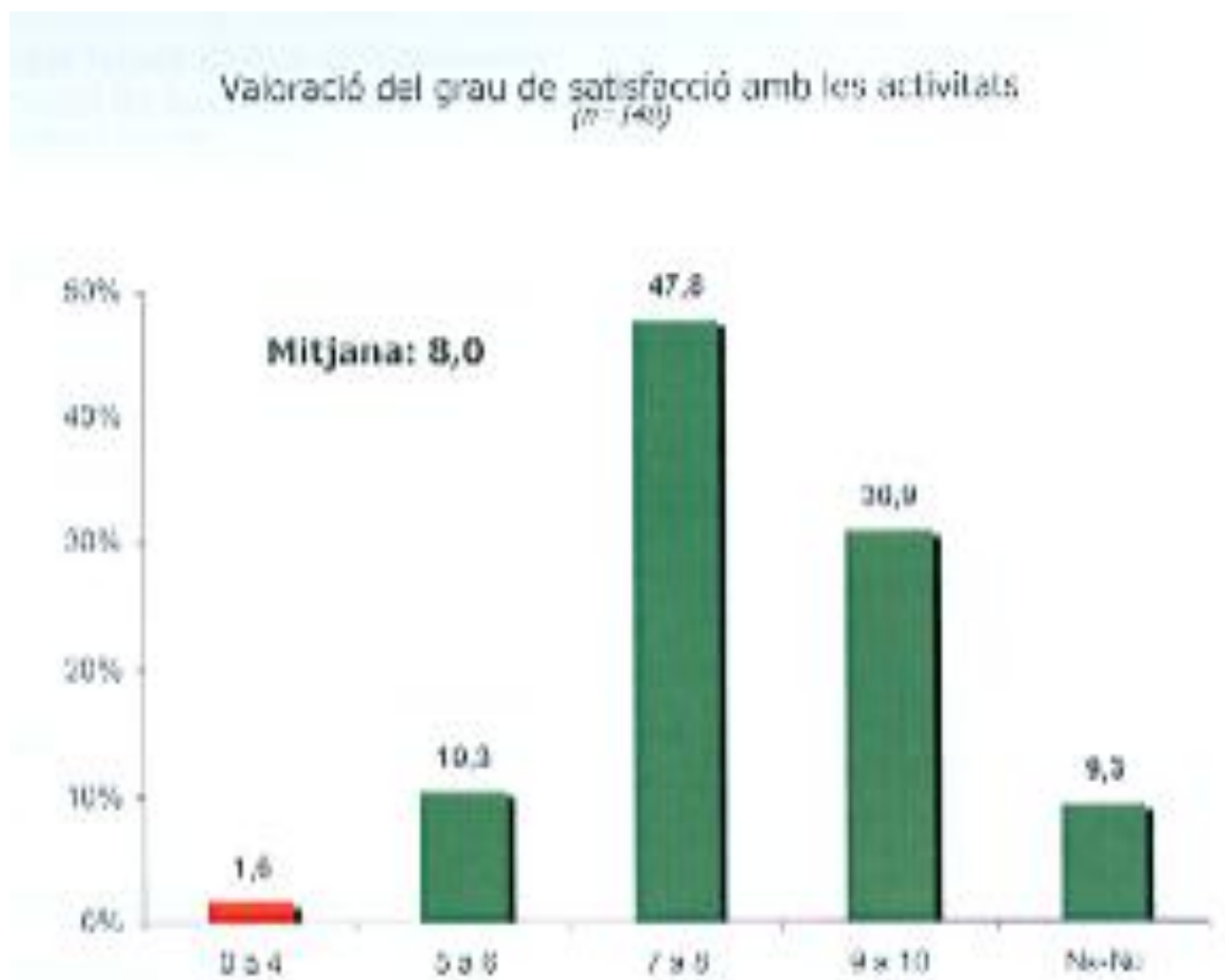
### 9.4.1. Ús i valoració



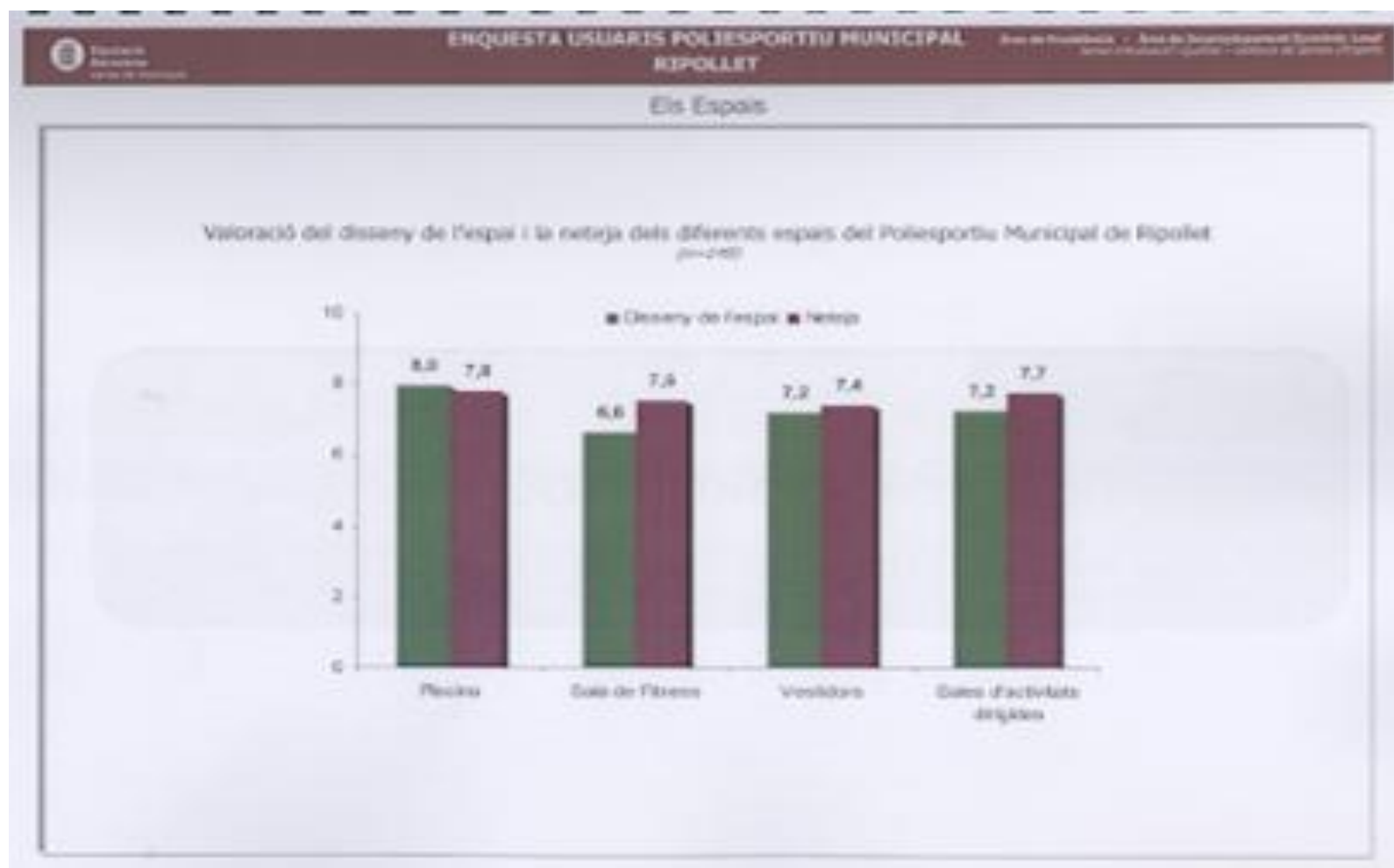
### 9.4.2. Ús i valoració



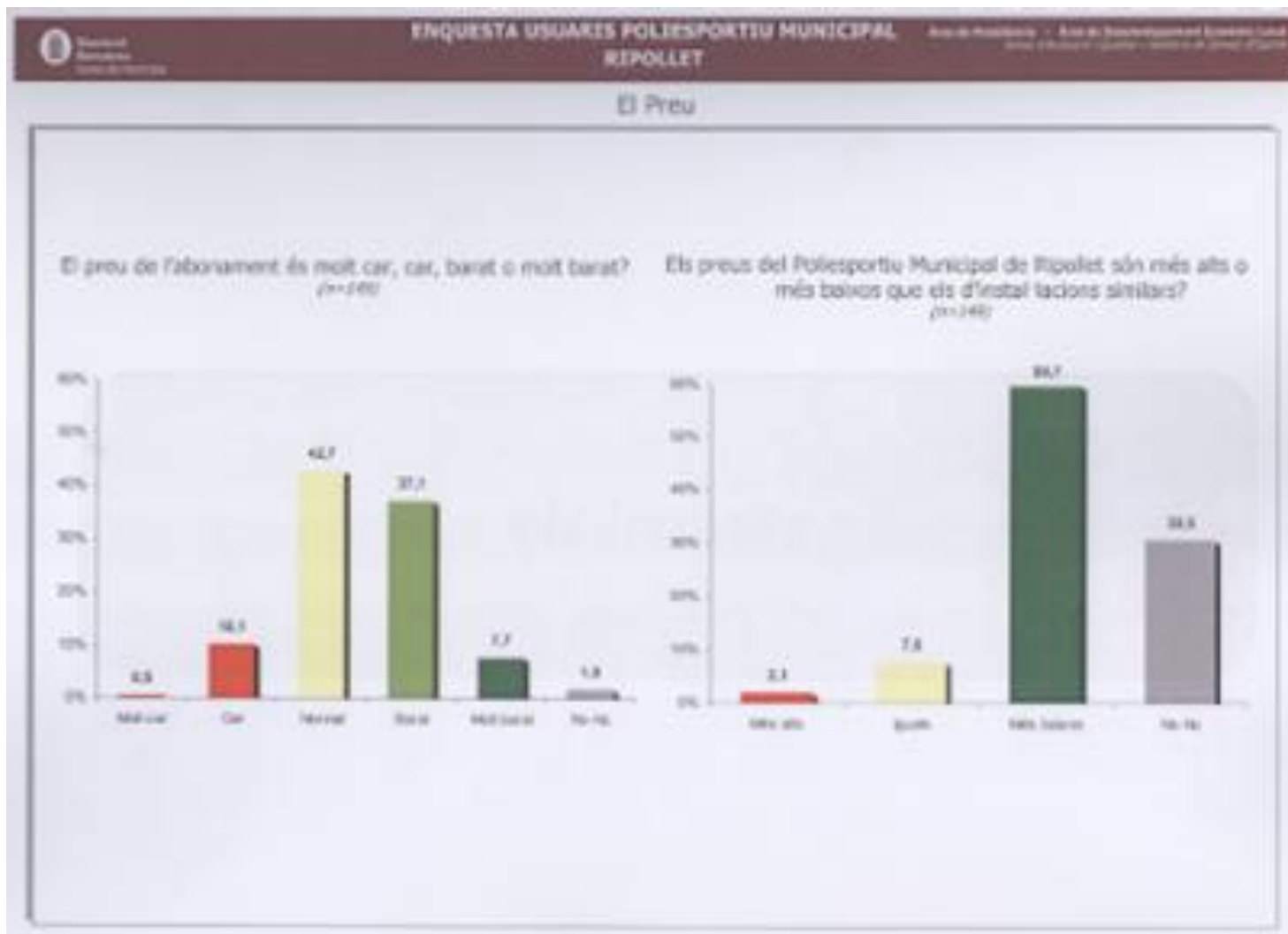
### 9.4.3. Valoració del grau de satisfacció amb les activitats



### 9.4.4. Valoració del grau de satisfacció amb els espais i la neteja



### 9.4.5. Valoració del grau de satisfacció amb els preus





**9.4.6. Dades d'identificació**

