

**ESTUDI DE LA QUALITAT  
PERCEBUDA DE LES ACTIVITATS  
DIRIGIDES A L'EAS TARADELL**

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

Autora: Núria Sala Rifà

Tutor: Albert Juncà Pujol

Curs 2015-2016

Grau en Ciències de l'Activitat Física i de l'Esport  
Facultat d'Educació, Traducció i Ciències Humanes  
Universitat de Vic – Universitat Central de Catalunya

Vic, 13 de Maig de 2016

## **Agraïments**

Al meu tutor, Albert Juncà, per la seva experiència, els seus coneixements i la seva paciència per guiar-me al llarg de tot aquest curs en l'elaboració d'aquest estudi i per ajudar-me a fer-ho possible.

A Miquel Hernández, director de l'Espai d'Aigua i Salut Taradell (EAS Taradell) per haver-me rebut amb gran interès des d'un primer moment. Agrair-li la seva col·laboració a ell i al regidor d'esports de l'Ajuntament de Taradell per haver acceptat la meua proposta i haver-me permès l'accés a la mostra, i realment espero que els resultats de l'estudi els puguin servir, en certa manera, per millorar la qualitat dels seus serveis.

Agrair en gran mesura a tots i cada un dels usuaris de les activitats dirigides del centre que es van prendre la molèstia de dedicar cinc minuts del seu temps a respondre les enquestes, aspecte clau en el desenvolupament i extracció de resultats de l'estudi. I especialment, al grup de voluntaris que es va oferir a participar al grup de debat, Alex, Marta, Aida, Ariadna i Elisabet. Tot aquest treball no hauria estat possible sense vosaltres.

Per últim i no menys important, donar les més sentides gràcies a la meua família, per tot el suport rebut des de casa durant tot el procés de desenvolupament d'aquesta recerca. Per escoltar-me, animar-me i recolzar-me en les decisions preses i sobretot per està sempre allà quan més ho he necessitat.

# **ESTUDI DE LA QUALITAT PERCEBUDA DE LES ACTIVITATS DIRIGIDES A L'EAS TARADELL**

Núria Sala Rifà

Universitat de Vic – Universitat Central de Catalunya

---

## **Resum**

La present investigació s'ha portat a terme amb l'objectiu de determinar la qualitat percebuda i el grau de satisfacció dels usuaris de les activitats dirigides de l'EAS Taradell, nou espai d'aigua i salut que compta amb unes modernes instal·lacions amb piscina coberta, sala de fitness i sala d'activitats dirigides. Per aconseguir-ho s'ha elaborat una escala a partir d'altres estudis, que mesura la satisfacció dels usuaris utilitzant d'una mostra representativa de 100 persones del mateix centre. Amb els resultats s'han analitzat les correlacions entre els diferents components de l'escala amb l'objectiu de determinar quins aspectes estan més relacionats amb la satisfacció general dels clients.

*Paraules clau: Activitat física, fitness, activitats dirigides, qualitat percebuda, satisfacció.*

## **Abstract**

The aim of this investigation was to determine the perceived quality and the satisfaction level of the users in the directed activities of EAS Taradell fitness center. The new sport and health center with modern facilities like indoor swimming pool, gym and directed activities. In order determine users satisfaction, a scale has been developed, following previous studies about quality and satisfaction. For the study we have used a representative sample of 100 subjects from the fitness center. Using the results, correlations between different components on the scale have been analyzed with the objective to determine which aspects from the scale are more related with customers' general satisfaction.

*Key words: Physical Activity, fitness, directed activities, perceived quality, satisfaction.*

---

# INDEX

1. Introducció.....	6
2. Marc teòric.....	8
2.1 L'activitat física i els centres de fitness .....	8
2.2 Les activitats dels centres de fitness .....	9
2.3 L'EAS Taradell .....	10
2.4 La qualitat.....	13
2.4.1 Qualitat percebuda.....	14
2.4.2 Les dimensions de la qualitat.....	15
3. Pregunta de recerca, objectius i hipòtesis.....	19
3.1 Pregunta de la recerca .....	19
3.2 Objectius de la recerca .....	19
3.3 Hipòtesi .....	19
4. Metodologia.....	20
4.1 El centre .....	21
4.2 Mostra .....	21
4.3 Instruments .....	22
4.3.1 Enquesta.....	22
4.3.2 Guió grup de discussió .....	24
4.4 Disseny i procediment.....	25
4.5 Anàlisi de dades.....	26
5. Resultats .....	28
5.1 Resultats obtinguts en l'estudi.....	28
6. Discussió .....	34
7. Conclusions.....	37

7.1	Conclusions generals .....	37
7.2	Titulars del treball.....	39
8.	Referències bibliogràfiques .....	42
9.	Annexes .....	45
9.1	Proposta de col·laboració a l'EAS Taradell .....	45
9.2	Enquesta pilot .....	46
9.3	Grup de discussió – Transcripció .....	47
9.4	Gràfiques i taules dels resultats .....	56

## 1. Introducció

Segons l'estudi més recent realitzat l'any 2011 i promogut per la Diputació de Barcelona (Cercles de comparació intermunicipal 2011), el 49% de la població major de 16 anys fa activitat física regular. A més a més, el 13,5% de la població estudiada, està inscrita en un servei o complex esportiu municipal.

El tema d'estudi d'aquest treball s'emmarca en aquest context i pretén estudiar la qualitat percebuda pels usuaris del nou Centre de Fitness construït a la població de Taradell, anomenat EAS Taradell.

L'EAS Taradell és l'equipament d'esport i benestar del municipi de Taradell, situat a la comarca d'Osona i on hi resideixen uns 6 mil habitants. Cal destacar que el centre compta amb més de 1000 usuaris. L'espai consta d'una piscina de natació de 20m i 6 carrers, una piscina petita per a activitats dirigides, una sauna, un bany de vapor, una sala de fitness, així com una sala d'spinning i una sala polivalent on es duen a terme les activitats dirigides.

Com a usuari del centre, i com d'aquest, de molts altres, sempre he observat que les enquestes que administren les diferents institucions van dirigides a tots els usuaris, els quals són totalment diferents uns dels altres, tots amb diferents percepcions i expectatives. Així doncs, moltes vegades m'he preguntat com es poden treure conclusions d'enquestes que mostren idees totalment diferents, ja que per exemple, la puntuació que donarà sobre la higiene, un usuari que no utilitza els vestidors normalment serà diferent a la de l'usuari que si que els utilitza.

És per aquest motiu que he enfocat aquest estudi a un tema més concret, és a dir, analitzar únicament les activitats dirigides del centre seleccionat, per la qual cosa és de vital importància que tot l'estudi vagi enfocat únicament als usuaris d'aquestes activitats, excloent-ne els que no en fan us.

Així doncs, el primer que trobarem en aquest treball és una fonamentació teòrica per situar-nos i saber més sobre el tema dels centres de fitness i la satisfacció dels seus usuaris. S'ha fet a partir d'estudis previs realitzats en

aquest àmbit, els quals han permès saber què és la satisfacció i la qualitat percebuda dels usuaris, quins aspectes del centre són els més importants a tenir en compte a l'hora d'estudiar-los, i quin tipus d'estudi és el més idoni per obtenir uns resultats útils i fiables.

Seguidament, trobem la pregunta de la recerca, els objectius de la recerca i les possibles hipòtesis que responen a la pregunta i els objectius anteriors.

A continuació de la pregunta de la recerca trobem la metodologia que he escollit, a partir dels estudis previs, per el desenvolupament de l'estudi de la qualitat percebuda en les activitats dirigides a l'EAS Taradell, el disseny de la part pràctica d'aquesta recerca i l'explicació detallada de tot el procés d'obtenció de dades.

Ja per acabar, trobem els resultats extrets de les enquestes i el grup de debat on es mostren les dades més numèriques de l'estudi juntament amb la seva justificació qualitativa. I finalment trobem la discussió dels resultats obtinguts i conclusions generals i específiques del treball. També, i després de la bibliografia trobem els annexes que serveixen de suport d'alguns apartats del treball.

## **2. Marc teòric**

### **2.1 L'activitat física i els centres de fitness**

L'activitat física i la pràctica esportiva són dos elements estretament relacionats amb el benestar i la salut de les persones. És per aquest motiu que cada vegada més, les grans organitzacions professionals i polítiques de la salut ens transmeten la necessitat i la importància d'aquesta pràctica.

Com expliquen Reverter i Barbany (2007) els Centres de Fitness sorgeixen de la necessitat de pal·liar el sedentarisme i de la preocupació general de la societat pel cos (recerca de l'eterna joventut, el fet d'estar prim i la vida sana). Així doncs, durant els últims anys, la pràctica esportiva regular en el conjunt d'Espanya ha augmentat fins a un 40% de la població major de 15 anys. (García i Llopis, 2011). Cal destacar que d'aquest 40% un 68% realitzen activitat física pel seu compte, en canvi el 23% ho fa vinculat a un club, associació, organització o federació (Garcia 2006 citat a Nuviala, Tamayao, Iranzo i Falcón, 2008)

Aquest augment de la demanda, porta als Centres de Fitness a realitzar actualitzacions i modificacions contínues per seguir sent competitiu en el sector. Com per exemple, es passa de realitzar aeròbic a buscar noves activitats físiques, com ara els Steps o el Body Pump.

Segons Alonso (2012) la nova concepció als anys 60 de la pràctica fisico-esportiva com a mitjà potenciador de la qualitat de vida a partir de la millora i el manteniment de la salut, va propiciar que aquest tipus d'empreses evolucionessin des de la variant vinculada exclusivament al rendiment i l'aprenentatge esportiu cap a una variant més rica i diversa, orientada a la practica d'activitat física saludable, a l'oci i a la millora de la imatge personal.

Ja a finals del segle XX i a principis del segle XXI i per donar resposta a aquest interès més general de població, apareix l'anomenada indústria del "Fitness&Wellness" els centres dels quals estan dedicats a l'activitat física i a la salut i ofereixen molts més productes i serveis com ara zones d'spa i horaris més amplis. (Iborra 2004, citat a Reverter i Barbany 2007).



Així doncs, com explica Alonso (2012) els centres esportius actuals, han deixat de ser organitzacions orientades a sectors de mercats reduïts, per obrir-se a un número cada vegada més heterogeni d'usuaris. És així com Espanya s'ha convertit en les últimes dècades en un dels principals mercats europeus del Fitness & Wellness, on hi existeixen més de 7.000 centres esportius i gimnasos, que donen feina a més de 80.000 persones.

## **2.2 Les activitats dels centres de fitness**

Les activitats que ofereixen els centres de fitness es categoritzen com a serveis finals, ja que són aquells que es venen a l'usuari final. Segons Sanchez (2011) un primer pas per entendre els serveis que ofereixen els centres de fitness és distingir-ne la seva tipologia; intermedis o finals.

Els serveis finals són aquells que són consumits per els seus clients. En canvi, els serveis intermedis, són els que es presenten a productors de bens i a productors d'altres serveis, per la qual cosa la seva evolució depèn de la evolució d'altres sectors.

Un altre aspecte que ens permet ajustar la conceptualització dels serveis que ofereixen els centres de fitness, és la naturalesa d'aquests. Per entendre millor què és la naturalesa d'una servei cal que ens fixem en la classificació que proposa Lovelock (1983) citat a Sanchez (2011) la qual està basada en el grau d'implicació del client en la producció del servei:

- Tractament de persones: Accions tangibles practicades en els cossos de les persones. Les persones han de ser presents físicament durant la prestació del servei per poder rebre el benefici d'aquest.
- Tractament de possessions: Accions tangibles realitzades sobre els bens o altres possessions físiques. L'objecte en concret ha de ser present, però no el client.
- Tractament d'estímul mental: Accions intangibles dirigides a la ment de les persones. Els clients han de ser-hi presents mentalment únicament, connectat mitjançant senyals de radiodifusió.

- Tractament d'informació: Accions intangibles dirigides a actius intangibles. No és necessària la participació directa del client.

Així doncs, analitzant les diferents naturaleses d'un servei es pot afirmar que les activitats o serveis que ofereixen els centres de fitness entrarien dins de la primera categoria, ja que ofereixen serveis dedicats especialment al cos de les persones. Tot i que s'ha de tenir en compte que un bon estat físic implica un bon estat mental, per la qual cosa, indirectament també es tracta d'estímul mental

Sanchez (2011) destaca que les activitats dels centres de fitness han de tenir concurrència en temps i espai, és a dir, la producció i el consum han de ser concurrents. Això significa que la producció del servei o activitat té lloc en el mateix moment i en el mateix espai que el consum d'aquest. Ja que quan un tècnic produeix, es a dir, realitza una activitat, el client la consumeix al mateix moment.

Cal doncs, establir una definició del que són les activitats dirigides. En el seu estudi Cuesta (2008) explica que les activitats dirigides són aquelles activitats que es dirigeixen a peu d'instal·lació per el tècnic especialitzat de cada una d'elles. Partint d'aquest autor i seguint el que expliquen les pàgines web dels diferents centres de fitness que trobem a internet, les activitats dirigides es caracteritzen per ser activitats grupals d'una durada de entre 45 minuts i 1h i 15 minuts aproximadament, amb suport musical i dirigides per un instructor.

### **2.3 L'EAS Taradell**

Taradell és un municipi de la comarca d'Osona, situat a 6 quilòmetres de Vic. La seva privilegiada ubicació, l'ha fet un lloc tradicional d'estiueig per la gent de Vic i Barcelona que, de mica en mica, ha anat convertint les segones residències que hi tenia en primeres residències, el que ha fet que la població del municipi anés creixent en els darrers anys de manera força notable. A més a més, Taradell compta amb tres centres d'Educació infantil i de Primària i un Institut d'Ensenyament Secundari. Enguany, el centre d'Ensenyament

Secundari compte per el curs 2015/16 amb un total de 421 alumnes de Taradell, Santa Eugènia, Viladrau, Seva, Sant Miquel de Balenyà i del barri de Mont-rodon.

A més a més, Taradell és un municipi que facilita, mitjançant una densa xarxa de camins, senders i corriols, l'activitat esportiva i el lleure, amb especial incidència en caminades i excursions a indrets de notable interès cultural i paisatgístic.

Segons una enquesta de la Diputació, un 32% dels taradellencs fa esport i d'aquests, un 61% ho fa de manera regular, almenys tres cops a la setmana. A més, la natació és l'esport més practicat. Per això, l'objectiu de la piscina coberta és ampliar la pràctica esportiva i d'activitat física i salut per millorar la qualitat de vida dels ciutadans de Taradell i de rodalies.

Com qualsevol centre d'aquestes característiques, l'EAS Taradell està obert cada dia de dilluns a divendres, de 7h a 22h, i dissabtes, diumenges i festius, de 9h a 20h. Els serveis generals del centre permeten als seus usuaris fer activitats per lliure i assistir a les activitats dirigides, però també organitza cursets i tallers per a diferents col·lectius, com la gent gran, així com també està a disposició de les escoles, per als alumnes de 4rt, 5è i 6è de primària i de l'Institut, i a grups d'extraescolar.

Segons Sanchez (2011) els serveis generals són aquells inclosos en la quota general d'abonat al centre, en canvi, aquells serveis que han de ser contractats expressament i que suposen l'abonament d'una quantitat addicional a la quota general, són els serveis opcionals. Per tant, considerem com a serveis opcionals, els cursets i tallers abans esmentats.

L'EAS Taradell va ser inaugurat el 28 de Març de 2015, un any més tard, segons dades facilitades per l'Ajuntament de Taradell, el centre assoleix record d'usuaris, pujant la xifra fins a un total de 2158, la qual es tradueix en 717 abonaments (quotes cobrades). El centre ja va començar amb molts usuaris, ja que un total de 1121 van ser-ne durant el primer mes de funcionament (abril 2015) i des de llavors, la xifra del miler no s'ha deixat mai. Tot i així, cal

destacar que el mes d'agost, va ser el període amb menys usuaris (1098) i menys abonaments (621).

Cal destacar també, que hi ha molta gent que en fa un ús puntual. Això significa, que no en són abonats, simplement paguen la quota d'entrada puntual cada vegada que hi assisteixen. En el registre d'entrades puntuals, es pot observar com el passat mes de març es van comptabilitzar 205 entrades puntuals, essent la dada més alta fins al moment.

Pel que fa a la procedència dels abonats i usuaris de l'EAS Taradell, dels 1258 usuaris registrats el mes de març, més d'un miler (1043) són de Taradell, fet que significa que 1 de cada 6 taradallencs fa ús d'aquestes instal·lacions. Tot i així, també hi consten usuaris d'altres municipis d'arreu de la comarca d'Osona, essent Santa Eugènia de Berga el segon municipi amb més usuaris del centre (60), seguit de Vic, Seva i Sant Miquel de Balenyà. Amb menys de 10 usuaris del centre trobem altres municipis com Tona, Calldetenes, Les Masies de Roda, Muntanyola, El Brull, Viladrau, Malla, Centelles, Santa Maria de Corcó, Sant Hipòlit de Voltregà, Manlleu, Prats de Lluçanès o Aiguafreda. A més a més, cal destacar la presència de tres usuaris de poblacions bastant més allunyades com són, Manresa, Badalona i Sant Hilari Sacalm.

Ja per acabar, cal destacar que el centre ofereix diferents modalitats d'abonaments:

- Adult (de 24 a 64 anys): 44,50€
- Jove (de 16 a 23 anys): 33,38€
- Gent Gran (a partir de 65 anys): 28,93€
- Duo (2 adults): 37,83€
- Infantil (de 3 a 15 anys): 28,93€
- Familiar 1 (1 adult + fills fins a 21 anys): 66,75€
- Familiar 2 (2 adults + fills fins a 21 anys): 89€

Així doncs, segons les dades facilitades per l'Ajuntament de Taradell, el tipus d'abonament més utilitzat és el Duo, amb un total de 221 abonaments, seguit de l'abonament adult individual, amb un total de 170 abonaments. Per darrere

hi ha l'abonament per la Gent gran que suma un total de 112 abonaments i l'abonament familiar 2.

## 2.4 La qualitat

Segons Chandrupatla (2009) el concepte de qualitat és tant antic com ho és la civilització. Actualment però, el concepte de qualitat pot ser entès de moltes maneres ja que no és el mateix la qualitat d'un producte tangible que la qualitat d'un servei intangible.

Així ho expliquen Alcaraz i Martínez (2012), segons els quals, la qualitat d'un producte sigui quin sigui aquest, és fàcil d'identificar quan les característiques que defineixen aquest concepte en el mateix són tangibles, així doncs, el problema comença quan parlem de serveis en els quals les característiques que defineixen la qualitat del mateix són intangibles i depenen bàsicament de la percepció del ser humà. A continuació es mostra un recull de definicions del concepte de qualitat, establertes pels principals autors i experts en aquest àmbit segons la filosofia de cada un:

Autor	Definició
W. Edwards Deming (1989)	La qualitat és un grau de uniformitat i fiabilitat percebut, de baix cost i adaptat al mercat. És a dir, la qualitat és tot allò que el consumidor necessita i anhela.
Joseph M. Juran (1990)	La qualitat és l'adequació d'ús d'un producte. És a dir, l'eficàcia d'un disseny, el mètode de fabricació i el procés de suport emprat en el lliurament d'un bé, sistema o servei que s'adapti a propòsit definit d'un client
Philip B. Crosby (1982,1990)	La qualitat és fer-ho tot bé des de un principi, i requereix conformitat als requisits, prevenció i zero defectes.
Armand V. Feigenbaum (1986, 1991)	La qualitat és operar en el nivell més econòmic, per aconseguir la plena satisfacció del client.

Taula 1. Definicions de la qualitat. Font: Adaptació de Chandrupatla (2009)

Amb tot això no hem de perdre de vista les consignes que exposen en el seu estudi Brady i Cronin (2001) citats a Nuviala et. al. (2008) els quals suggereixen que la qualitat es divideix en tres dimensions diferents: La qualitat de la interacció, la qualitat del medi ambient del servei i la qualitat dels resultats. Els mateixos autors defineixen aquestes tres dimensions especificant que la qualitat de la interacció fa referència a la experiència del client com a resultat de la interacció amb l'element humà de la organització. La qualitat del medi ambient la defineixen com la qualitat dels elements tangibles o físics de la organització, i la qualitat dels resultats fa referència al compliment de les expectatives del client. Així doncs, segons Nuviala et. al. (2008) a grans trets aquestes tres dimensions redefeixen el que vindria a ser la qualitat percebuda d'un servei.

#### **2.4.1 Qualitat percebuda**

Per a les empreses dedicades als serveis, la satisfacció dels clients és un dels aspectes més importants a tenir en compte no solament per garantir un determinat número de ventes, sinó també per la constatació de que els seus productes representen per al consumidor una satisfacció de les seves demandes i necessitats, és a dir, la constatació de la qualitat (Celestino i Biencitno, 2012). Per la qual cosa, la recerca d'estratègies que millorin la retenció dels clients s'ha convertit en el centre d'atenció de molts dels gerents dels centres esportius.

Ara bé, és important saber a què ens referim quan parlem de qualitat percebuda i satisfacció. Són molts els autors que parlen sobre el tema de qualitat i satisfacció, però cal fer referència a Tse i Willson (1998) citats a Aparicio, Elasri i Triadó (2015:110) els quals defineixen la satisfacció com "l'avaluació exercida pel subjecte en contraposar les expectatives creades prèviament i el resultat obtingut del consum d'un producte o servei". Per tant, en el nostre àmbit podríem afirmar que la qualitat percebuda és la percepció que tenen els usuaris dels diferents aspectes que defineixen el servei, respecte les seves expectatives.

Cal tenir molt en compte però, la diferència entre qualitat i satisfacció, i és que com explica Chandrupatla (2009), la qualitat és determinada per el grau de satisfacció per part del client que rep el servei.

Aparicio et al. (2015) expliquen que generalment després d'una bona experiència amb el servei, l'increment en la satisfacció del client es tradueix en un augment de la seva lleialtat. Contraproductivament, una experiència insatisfactòria pel client, baixa el nivell de lleialtat i per tant la institució se'n ressenteix. Fornell and Wernerfelt (1987) citats a Afthinos, Theodorakis i Nassiss (2005) afegeixen que assolir les expectatives del client i satisfer les seves necessitats són dos elements imprescindibles a tenir en compte en els esforços de la organització a l'hora de retenir els clients i guanyar avantatge competitiu.

Per la seva banda, les activitats dirigides en els Centres de Fitness representen el "taló d'Aquiles" de molts d'ells, sent la base a partir de la qual es construeix la qualitat del servei, sobretot per les bones maneres de fer dels tècnics esportius que les imparteixen (Díaz i Ibañez, 2015). Així doncs, conèixer els motius d'assistència a les activitats dirigides s'està convertint en una important eina en la gestió d'aquests centres tot i que hi ha pocs estudis que ho analitzin.

De totes maneres, Afthinos et al. (2005) explica que la literatura no ha posat gaire èmfasis en estudiar i examinar la manera en què les expectatives dels consumidors difereixen en funció dels factors demogràfics, socioeconòmics, motivacionals i d'utilització que més influeixen en cada usuari. Així doncs, basant-nos en el que expliquen els autors anteriors, en el nostre estudi seria bo tenir en compte els diferents factors que influeixen en la valoració i opinió de cada usuari. Per tant, a la hora de definir les dimensions o ítems en què es basarà la recerca del nostre estudi, és important tenir molt en compte aquestes tres dimensions de la qualitat abans esmentades.

#### **2.4.2 Les dimensions de la qualitat**

Els directors de qualsevol organització que estiguin interessats en millorar els serveis que ofereixen i en incrementar la seva qualitat, han d'intentar sempre

controlar la percepció que tenen els seus clients al mateix temps que identifiquen les causes de les deficiències o queixes, com també prendre les mesures apropiades per incrementar la percepció positiva dels usuaris. (Nuviala et. al. 2008) Per tant, l'empresa o organització ha de fixar com a objectiu, satisfer les necessitats dels seus clients, enfocant totes les seves accions a aquest objectiu, ja que la naturalesa de la satisfacció del client està basada en l'avaluació que aquest realitza sobre els atributs del servei i les emocions que li produeix aquest (Aroca 2000 citat a Celestino i Biencinto 2012).

Com explica Alonso (2012), la gran diversitat d'usuaris fa indispensable la utilització d'eines i estratègies de màrqueting que permetin a la empresa esportiva adequar-se millor i més ràpid, a un sector altament dinàmic, canviant i exigent. És per aquest motiu que la naturalesa dels serveis esportius fan crucial la consecució d'un adequat coneixement dels clients com a base d'una acció gestora més eficient. Tanmateix, aquesta orientació cap als usuaris exigeix un coneixement precís de les seves característiques, interessos, possibilitats i necessitats.

Assumint així que existeixen diferents grups de consumidors amb necessitats, actituds, motivacions i comportaments particulars, és imprescindible segmentar-los per tal d'identificar-ne i caracteritzar-ne aquests comportaments, i així adquirir una major comprensió del mercat (Mullin, Hardy i Sutton 1995 citats a Alonso 2012).

Així doncs, per fer la segmentació d'un mercat s'han proposat estratègies y procediments molt diversos, on en primer terme trobem criteris sociodemogràfics que categoritzen als subjectes en funció de l'edat, el sexe i l'ocupació.

Grönroos (1984) citat a Morales i Galvez (2011) distingeix dues dimensions bàsiques a l'hora de parlar de qualitat del servei. Per una banda existeix la *qualitat tècnica*, que es refereix a la forma en què s'ofereix el servei a l'usuari i la *qualitat funcional*, que es refereix a la interacció entre el client i el personal del centre. Més endavant, Peiró, Martínez-Tur i Ramos (2005) també citats a



Morales i Galvez (2011) afegixen una tercera dimensió que complementa les dues primeres. Aquesta és la *qualitat relacional*, la qual es refereix a la obtenció de beneficis emocionals que es produeixen davant un tracte molt agradable.

Ara bé, és important determinar a què ens referim quan parlem d'atributs o dimensions de la qualitat. Les dimensions de la qualitat fan referència a aspectes socials, tècnics i emocionals. Així doncs, són les característiques del servei que són percebudes i sotmeses a judici per part del client (Nuviala et. al. 2008), és a dir, aquells aspectes del servei que són determinants per a la satisfacció dels clients. Per la qual cosa i com explica Chandrupatla (2009) les necessitats dels clients han de ser traduïdes en característiques mesurables en el producte o servei.

S'ha de tenir en compte segons explica Sanchez (2014) que els productes o serveis no són escollits per les seves característiques o atributs, sinó pel significat que proporcionen i generen en la ment dels compradors, per la seva adequació per aconseguir la satisfacció de les expectatives finals d'aquests. Per tant, del que es tracta és d'identificar aquestes característiques i exprimir-les al màxim per tal d'oferir al consumidor la major experiència i consecució de la satisfacció.

Per una banda, Grönroos (1984) citat a García, Cepeda i Martín (2012) estableix que la qualitat percebuda dels clients i usuaris d'un servei, ha de ser estudiada i analitzada a través de tres dimensions; la qualitat tècnica, la qualitat funcional i la imatge de la marca.

Tot i així, una de les propostes més conegudes en la mesura dels serveis, és l'escala SERVQUAL (Parasuraman, Zeithmal i Berry 1988) citada per diferents autors com Nuviala et. al. (2008), García et al. (2012) i Aparicio et al. (2015). Aquesta és una de les primeres escales que va ser dissenyada per mesurar la qualitat percebuda del servei a través de 5 dimensions: Seguretat, tangibles, capacitat de resposta, fiabilitat i empatia.

Finalment però, Brady y Cronin (2001) citats a García et al. (2012), basant-se en les escales anteriorment esmentades, van comprovar que la qualitat era

multidimensional, i que estava basada en tres dimensions; la interacció, l'entorn físic i els resultats.

Els mateixos autors Garcia et al (2012). en el seu estudi proposen una nova escala denominada CALIDFIT, la qual està basada en els estudis anteriorment esmentats. Com ells expliquen, els estudis sobre qualitat poden tenir similituds però no són iguals, ja que els subjectes no són els mateixos i tampoc ho són les instal·lacions. Per tant, és necessari adaptar totes aquestes escales a l'entorn i les característiques de la recerca que es vol dur a terme. L'escala CALIDFIT engloba sis dimensions; el personal, els serveis, els equipaments, les instal·lacions, l'ambient i l'estat i condicions de l'equipament.

Per la seva banda, Nuviala et. al. (2008) també decideixen crear la seva pròpia escala, anomenada EPOD la qual es compon de 28 ítems agrupats en quatre dimensions: Tècnics, recursos materials, activitats i imatge de la organització. Seguint aquest criteri, cal tenir molt en compte que com citen Alves, Da Costa, Castañer, Fernandes, Anguera (2013), els instructors de Fitness tenen una gran influència en la satisfacció dels clients de gimnasos i centres esportius, concretament, en relació amb la seva conducta.

Ara bé, la gran varietat d'instruments de mesura dificulta molt la comparació entre diferents organitzacions, serveis que ofereixen i activitats realitzades per els usuaris. Al mateix temps, que no es disposa de precedents d'estudis sobre qualitat ja que la mesura de la qualitat en la indústria esportiva es troba encara en una etapa formativa (Szabo 2010, citat a Díaz i Ibañez 2015). És per aquest motiu que és necessari un major número d'investigacions.

### **3. Pregunta de recerca, objectius i hipòtesis.**

#### **3.1 Pregunta de la recerca**

La pregunta de la recerca és: Quin és el grau de qualitat percebuda pels usuaris de les activitats dirigides de l'EAS Taradell?

#### **3.2 Objectius de la recerca**

- Avaluar la qualitat percebuda pels usuaris en funció de les respostes obtingudes en cada una de les dimensions proposades.
- Determinar el grau de satisfacció dels usuaris del centre respecte les activitats dirigides que ofereix.

#### **3.3 Hipòtesi**

Responent a la pregunta de la recerca, la hipòtesi seria que s'espera que els usuaris de les activitats dirigides a l'EAS Taradell estiguin majoritàriament satisfets amb les activitats dirigides que s'ofereixen, tot i que trobin que el volum de participació és excessivament elevat en algunes activitats i això en alguns casos dificulta el correcte desenvolupament.

Per formular aquesta hipòtesi l'estudi s'ha basat en la pròpia experiència de l'investigador, com a usuari del centre. A més a més, de comentaris que han arribat a l'investigador a través de familiars, amics i coneguts.

## 4. Metodologia

Establert l'objectiu d'estudi, s'ha procedit a descriure a continuació d'aquest apartat la metodologia escollida i utilitzada per poder obtenir els resultats desitjats. Com ja sabem, hi ha dos tipus de recerca, la recerca quantitativa i la recerca qualitativa, les quals ambdues han permès obtenir informació sobre el nivell de satisfacció dels subjectes investigats.

Per una banda, i en base al recull de característiques realitzat per els autors Cook i Reichard (1982) en el seu estudi, s'ha realitzat una recerca quantitativa que està orientada als resultats, els quals són generalitzables i s'expressen de forma numèrica. Una de les formes escollides per fer la recerca quantitativa ha estat a través d'enquestes i formularis, on els enquestats han valorat determinats aspectes del servei a partir d'uns valors o paràmetres establerts.

D'altra banda, també s'ha optat per fer una recerca qualitativa més orientada al procés, d'on se se n'han obtingut dades reals, riques i profundes. Els resultats no eren generalitzables, ja que provenien de casos aïllats, permeten d'aquesta manera la descripció i interpretació dels fets observats, per comprendre'ls en el context global en el que es produeixen. La forma escollida per fer la recerca qualitativa ha estat a través de grups de discussió, on els participants han donat i justificat la seva opinió sobre uns determinats aspectes del servei.

Així doncs, en aquest estudi s'ha optat per combinar els dos tipus de recerca quantitativa i qualitativa ja que com expliquen Jayaratne (1993) citat a Gratton i Jones (2004) la combinació dels dos tipus de recerca permet que les dades obtingudes en la recerca qualitativa siguin usades per explicar i recolzar el significat de la recerca quantitativa.

Es tracta també d'un estudi objectiu ja que els investigadors no han tingut cap tipus influència en els descobriments ni cap tipus d'influència personal en els resultats.

Per tant, basant-se amb els estudis anteriors, l'enquesta està enfocada a analitzar la satisfacció dels clients a partir de deu ítems o preguntes englobats en sis dimensions; Els tècnics, les activitats, la instal·lació, el material, la

higiene i els horaris. I d'altra banda, el grup de debat està enfocat a descriure els diferents aspectes rellevants que han sorgit d'aquestes enquestes i que han necessitat major informació per explicar els resultats.

#### **4.1 El centre**

Com ja hem explicat anteriorment, l'EAS Taradell és un espai situat al municipi de Taradell i que compta amb més de 1000 abonats actualment. L'espai va ser inaugurat 28 de març de 2015, per tant podem afirmar que es tracta d'un centre molt nou i el qual encara està en procés d'adaptació al municipi. Això significa que per exemple els horaris de les activitats que hi ha ara establerts són provisionals, ja que s'han d'anar adaptant a les demandes dels usuaris.

Una de les maneres de saber sobre les demandes dels usuaris és a través de les enquestes, és per aquest motiu que vaig contactar personalment amb el gestor del centre, per tal de proposar-li la idea i la oportunitat de realitzar aquest estudi en el seu centre. Veure la proposta a l'annex 9.1.

Finalment després de contactar també amb l'empresa gestora del centre i amb l'ajuntament de Taradell, van accedir a la proposta només amb la condició que es fes en nom de l'investigador i explicant que les enquestes eren per la realització del present treball de final de grau.

#### **4.2 Mostra**

Com ja s'ha esmentat en punts previs, l'estudi està enfocat en la qualitat percebuda pels usuaris de les activitats dirigides de l'EAS Taradell, per tant aquests són els objectes primordials de l'estudi i és d'especial importància diferenciar-los d'aquells usuaris del centre que tant sols fan us de la sala de Fitness i de la piscina.

Davant la impossibilitat d'enquestar a tots els usuaris de les activitats dirigides que ofereix el centre, es realitzarà un mostreig proporcional a la mitjana

d'usuaris majors de 14 anys de les activitats dirigides en un més, el qual és d'aproximadament 200 persones. Per saber la mida que ha de tenir la mostra hem utilitzat la formula següent:

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

Així, seguint els resultats de la formula, s'enquestaran a 100 usuaris del centre majors de 14 anys, els quals participin regularment en les activitats dirigides que ofereix el centre.

D'altra banda, s'organitzarà un grup de debat amb 6 persones de diferents edats i gèneres, per tal d'aprofundir més en la percepció de la qualitat.

### **4.3 Instruments**

Els instruments seleccionats per el desenvolupament de l'estudi són dos: Per una banda, s'empraran enquestes impreses en paper per al estudi quantitatiu i, per l'altra banda les entrevistes i grups de debat per a l'estudi qualitatiu. Així doncs, a continuació trobem l'exemple de la l'enquesta definitiva i el petit guió que es va utilitzar per moderar el grup de debat amb els usuaris voluntaris de les Activitats Dirigides de l'EAS Taradell.

#### **4.3.1 Enquesta**

A continuació en la imatge 1, es mostra l'enquesta que es va passar als usuaris de les activitats dirigides un cop passada l'enquesta pilot i fets els canvis pertinents.

**Enquesta de satisfacció dels usuaris de les Activitats Dirigides**

Edat:  14-25     26-35     36-45     46-65     +65

Sexe:  Home     Dona

**1. Indiqui dins la taula següent, les dues activitats dirigides a les que assisteix amb major freqüència i opini sobre els ítems proposats.**

1- Gens    2- Poc    3- Bastant    4- Molt	ACTIVITAT 1				ACTIVITAT 2			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Està content/a amb el tracte ofert pel monitor?								
Creu que el monitor adapta les classes als interessos/necessitats dels usuaris?								
Amb aquesta activitat obtinc els resultats que esperava								
L'activitat és amena								
Les classes són variades								
La temperatura és l'adequada								
Es disposa de suficient material								
L'espai disponible per l'activitat és ampli								
L'espai i el material estan nets								
Els horaris són convenients								

**2. Hi ha alguna activitat a la que li agradaria assistir i no ho fa? Quina i per quin motiu?**

**3. Recomanaria les activitats dirigides que ofereix l'EAS Taradell?**

Figura 1. Enquesta de satisfacció dels usuaris de les activitats dirigides. Font: Elaboració pròpia.

### 4.3.2 Guió grup de discussió

Per un correcte desenvolupament del grup de debat es va formular un guió amb els temes més importants que s'havien de tractar durant la trobada, per així fer més fàcil al moderador la conducció del debat. El guió del debat es mostra a continuació:

1. Benvinguda i agraïment a la participació dels presents. Presentació del grup de debat, breu explicació dels objectius del treball, i funcionament del grup de debat.
2. Petita presentació dels presents. Edat, activitats a les que assisteixen i què significa l'EAS Taradell per vosaltres.
3. Introducció del primer tema. La temperatura, tema de molta controvèrsia. Demanar què en pensem abans d'explicar res més. Què els ve al cap quan pensem amb la temperatura de les activitats. Finalment demanar com creuen ells o elles que es podria solucionar.
4. Introducció del segon tema. L'espai disponible per l'activitat. Es limita l'accés? Hi ha activitats saturades?
5. Introducció del tercer tema. El material de les activitats. És suficient? És variat? Com afecte això a les activitats?
6. Introducció del quart tema. Els horaris. Són convenients, amplis, permeten poder fer un us variat de les activitats? Quines millores es podrien proposar?
7. Concloure amb les recomanacions de l'EAS Taradell, com recomanarien aquestes activitats a algú que no n'és usuari?



#### **4.4 Disseny i procediment**

L'anàlisi de la qualitat percebuda de les activitats dirigides és tracta d'una investigació exploratòria. Com que es tracta d'un estudi objectiu, no hi haurà cap tipus d'intervenció ni influència per part l'investigador en els descobriments i els resultats.

Les enquestes seran administrades personalment per l'investigador, dins el centre, abans i després de cada una de les activitats dirigides. Durant aquests moments de transit entre activitats s'aprofitarà per accedir als usuaris d'aquestes. Es procurarà assistir a totes les activitats en els diferents horaris que s'ofereixen per abastar el major nombre d'usuaris i amb la màxima heterogeneïtat.

Per assegurar-se que l'enquesta plantejada és correcte i entenedora es farà una enquesta pilot. És a dir, es passaran unes 10 enquestes seguint el protocol establert a continuació amb l'objectiu de veure si els enquestats entenen les preguntes i si ho troben fàcil de respondre.

Així doncs, la prova pilot va tenir lloc un dilluns a la tarda i les 20 enquestes es van passar als usuaris que sortien de les activitats d'Estiraments i als que entraven a l'activitat de Zumba. Durant l'administració de les enquestes, es va observar que els enquestats tenien alguns problemes a l'hora d'entendre el funcionament de l'enquesta, ja que la primera pregunta anava relacionada amb la taula que hi havia a continuació de la segona pregunta. A més a més, ens es va trobar que els grups d'edat establerts en l'enquesta eren a partir dels 16 anys, però en canvi a l'activitat de Zumba, hi assistien joves de 14 anys.

Així doncs, es va prendre la decisió de suprimir les dues primeres preguntes i fer-ne una de sola, més breu però més entenedora, canviant també una mica el registre i el vocabulari utilitzat en tota l'enquesta. Altrament, es va canviar l'edat del primer grup, posant com a mínim l'edat dels 14 anys, considerant que a aquesta edat eren totalment capaços de respondre l'enquesta amb un cert criteri.

Per tant en el moment de passar les enquestes, s'explicà als subjectes de forma breu i entenedora l'objectiu de l'enquesta i el motiu per el qual era realitzada i a continuació es demanà la participació voluntària dels subjectes en l'estudi, assegurant que les dades serien tractades amb total anonimat i utilitzades només per a finalitats acadèmiques.

Pel que fa als grups de debat, es va organitzarà una trobada amb diferents usuaris del centre als quals se'ls exposaren diferents temes i se'ls formularen diferents preguntes relacionades amb les enquestes, per tal d'així, obtenir més informació qualitativa sobre aquestes. Per seleccionar els usuaris es van establir diferents perfils a partir dels resultats obtinguts a les enquestes.

Els perfils establerts van ser: Dona d'entre 14 i 20 anys, Home d'entre 20 i 30 anys, Dona d'entre 30 i 40 anys, Dona d'entre 40 i 50 anys i Dona d'entre 50 i 65 anys. Per seleccionar aquests perfils, es va decidir que s'assistiria un dia al centre i es demanaria als usuaris si algun estaria disposat a participar en aquest grup de debat o taller, per la qual cosa als voluntaris se'ls agafaven les dades personals i llavors se'ls va convocar a tots a la Biblioteca del Centre Cultural Can Costa i Font de Taradell, ja que aquest és un punt cèntric i de fàcil accés on es disposa d'una sala per treballar en grup. El grup de debat va ser moderat per el mateix investigador de les enquestes, per el simple fet que ja coneixia als participants i sabia també del funcionament de les enquestes.

#### **4.5 Anàlisi de dades**

Per tal d'analitzar les dades obtingudes tant a les enquestes com en el grup el que s'ha fet és el següent; Primerament es van numerar totes les enquestes de l'1 al 100 per tal de tractar cada enquesta com un usuari. Seguidament es van establir diferents codis per a cada un dels paràmetres, com per exemple, els grups d'edats es van enumerar de l'1 al 5, essent el numero 1 el grup d'edat comprès entre els 14 i els 25 anys i essent el 5 el grup d'edat de majors de 65 anys. Així doncs, per recopilar i ordenar les dades de les enquestes s'ha utilitzat el programa informàtic Excel on per a cada enquesta s'establien les inicials del gènere H o D i, a continuació es detallava l'activitat seleccionada i

la puntuació rebuda en cada ítem proposat, com es pot observar en la taula 2 que hi ha a continuació.

Enquesta	Edat	Sexe	Activitat	Tracte	Adaptat	Resultats	Amena	Tº	Material	Espai	Net	Horaris	Punts
1	2	D	ZUMBA	4	4	4	3	2	4	2	4	4	35

*Taula 2. Recopilació de dades a l'Excel. Font: Elaboració pròpia.*

Finalment, s'han analitzat diferents aspectes de les enquestes començant per dades més generals, com per exemple percentatges per grups d'edat i per sexes, on podíem determinar quin grup d'edat i quin gènere és el més i el menys predominant en les activitats. Seguidament, s'ha analitzat per a cada grup d'edat quines son les activitats més realitzades per part dels homes i per part de les dones i ja per últim, s'ha analitzat les puntuacions rebudes per a cada activitat, sumant totes les puntuacions per a cada una de les activitats i s'ha obtingut una nota sobre 10 de cada una. Ja per acabar, s'han buscat relacions entre les tres fases d'anàlisi esmentades abans.

## 5. Resultats

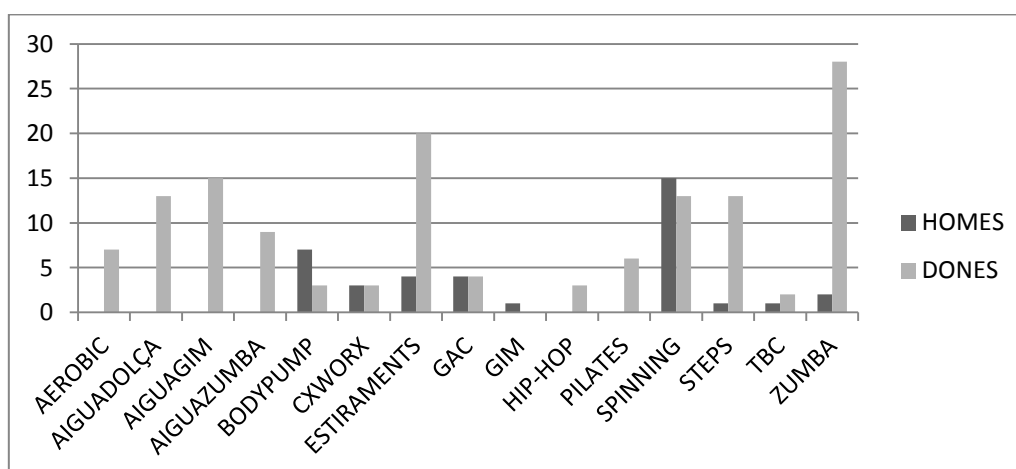
A continuació es mostren els resultats obtinguts en les enquestes i el grup de debat que s'estructuren de la següent forma: En primer lloc, s'exposen algunes dades descriptives de la mostra recollida per la realització de l'estudi. Seguidament, es mostra l'anàlisi dels resultats obtinguts en funció dels diferents paràmetres que volíem estudiar (Tècnics, instal·lacions, material, activitats, i horaris) complementat amb la informació obtinguda en el grup de discussió.

### 5.1 Resultats obtinguts en l'estudi

Com ja s'ha esmentat anteriorment, la mostra va estar composta per 100 usuaris de les activitats dirigides dels quals el 76% eren Dones i el 24% eren Homes. (Veure taula 4 a l'annex 9.4)

Respecte a l'edat, el 27% dels enquestats es troben dins la primera franja (14-25), el 20% dins la segona franja (26-35), el 19% dins la tercera (36-45), el 29% dins la quarta (46-65) i tants sols el 5% dins la cinquena franja (+65). Així doncs, es pot afirmar que la primera i la quarta franja d'edats són les que representen major volum d'assistència. (Veure taula 3 a l'annex 9.4)

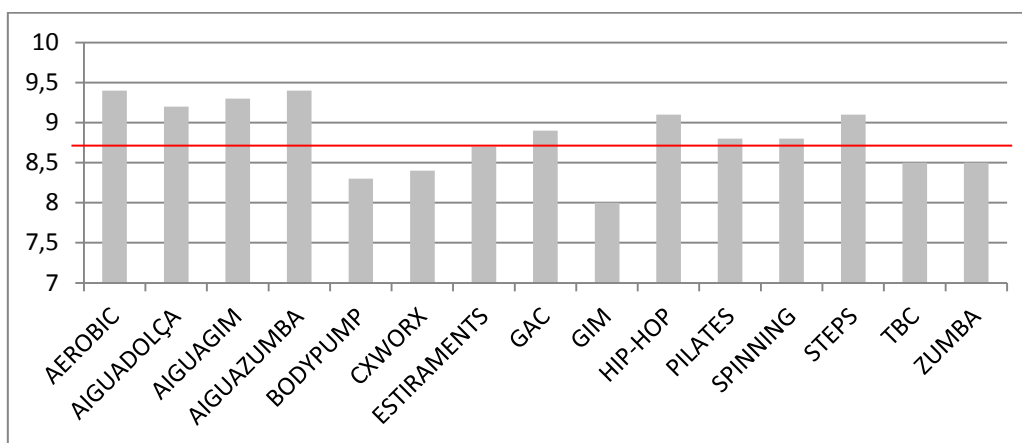
De totes les activitats que ofereix el centre, com podem observar al gràfic següent (Gràfic 1), Zumba és la que rep un major volum d'usuaris, seguida molt de prop d'Spinning i d'Estiraments.



Gràfic 1. Volum d'assistència a les activitats dirigides. Font: Elaboració pròpia

Els resultats numèrics que es mostren a la taula representen el número de respostes que ha rebut cada activitat en concret, tenint en compte que cada usuari podia donar més d'una resposta. Si analitzem més detalladament aquestes activitats ens adonem que el 93% dels assistents a Zumba són dones, i amb unes dades molt semblants també hi trobem Estiraments (83% dones) en canvi a l'activitat d'Spinning aquests percentatges queden més repartits essent un 53% d'homes i un 47% de dones els que assisteixen a l'activitat. D'altra banda, seguint la taula observem que TBC, Hip-hop i Cxworx són les activitats amb menor volum d'assistència, seguint sent les dones el gènere preferencial.

Ara bé, l'objectiu de l'estudi són les activitats dirigides de l'EAS Taradell, per la qual cosa és on es centrarà l'anàlisi dels resultats. Així doncs, si ens fixem en el gràfic 2, de mitjana els usuaris de les activitats dirigides manifesten un nivell de satisfacció elevat, de 8,8 punts en una escala de l'1 al 10. De fet, nou de les quinze activitats que ofereix el centre estan per sobre d'aquesta mitjana, i això representa el 60%. A més a més, cal destacar que no hi ha cap activitat puntuada per sota dels 8 punts.



Gràfic 2. Mitjana de satisfacció dels usuaris segons les activitats. Font: Elaboració pròpia

Particularment, les activitats millor valorades són Aeròbic i Aiguazumba amb 9,4 punts, seguides molt de prop per les activitats d'Aiguagim i Aiguadolça amb 9,3 i 9,2 punts respectivament. Aquest fet determina que les activitats d'aigua són clau per el centre, i que per tant s'ha d'intentar promoure accions que mantinguin la bona qualitat del servei ofert en aquesta activitat. L'alta puntuació

d'aquestes activitats pot ser determinada en part perquè les franges d'edat predominants en aquestes activitats són la de entre 46 i 65 i la de més grans de 65, les quals han resultat ser de les que puntuaven més positivament i resultaven ser menys rigoroses en les avaluacions.

És important destacar en aquest punt que durant l'administració de les enquestes, dues usuàries que valoraven les activitats d'aigua van comentar el següent: *"millor que posem que l'espai disponible per l'activitat és el correcte, perquè si puntuem baix encara limitaran més el nombre màxim d'assistents a l'activitat"*. Això és un clar indicador que per els usuaris d'aquesta activitat l'espai disponible no és un factor clau que determini la seva satisfacció.

Contràriament, les activitats pitjor valorades han estat les activitats de Gimnàstica (8) i Bodypump (8,3). És molt important destacar que tot i ser les activitats que reben menys puntuació respecte la resta, la puntuació segueix sent molt positiva, estant per sobre del notable alt. En el cas de Bodypump, hem observat que la varietat de les activitats eren els ítems pitjor valorats per a tots els seus usuaris, i cal destacar aquí un comentari d'un dels usuaris que va participar en el grup de discussió on explicava que va deixar d'assistir a bodypump degut aquest aspecte, ja que les classes no eren amenes i sempre es repetien d'un dia per l'altra, per la qual cosa no se sentia motivat per anar-hi.

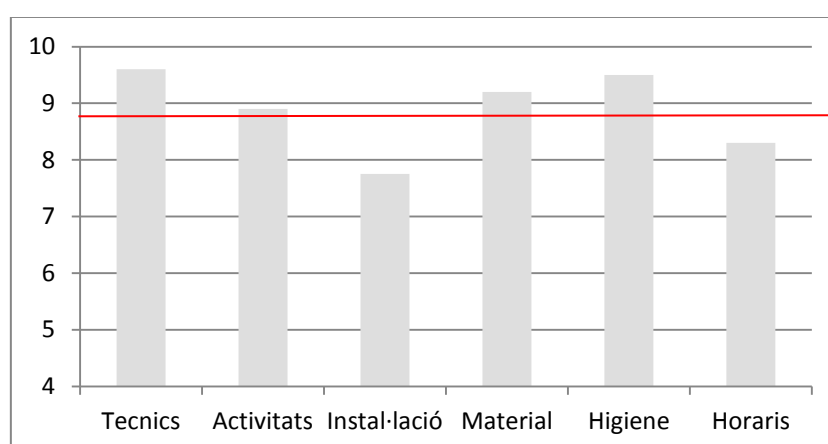
Seguint l'estudi de Elasri et. al. (2015) s'ha fet una anàlisi de diferència de mitjanes amb l'objectiu de veure si hi ha diferències en la satisfacció dels usuaris en funció de les seves característiques: gènere i edat.

Si es compara la satisfacció dels usuaris en funció del gènere observem una petita diferència entre homes i dones. Observant la mitjana de puntuacions obtinguda en cada un dels gèneres, les dones estan lleugerament més satisfetes que els homes quant a la qualitat del servei rebut en les activitats dirigides del centre amb una mitjana de 8,89 respecte a la dels homes de 8,38.

En referència a l'edat dels usuaris, i semblant a la característica anterior s'observa que no hi ha molta diferència de satisfacció dels usuaris, si que com ja hem explicat abans, l'última franja d'edat, els majors de 65 anys, juntament amb la franja de 26 a 35 anys són els que valoren més positivament les

activitats amb un 9,38 i un 9,06 respectivament. En canvi, el grup més jove, els de 14 a 25 anys són els que valoren menys satisfactòriament les activitats amb una mitjana de 8,66, destacant però, que tots els grups d'edat valoren per sobre dels vuit punts.

Amb l'objectiu de reduir les variables que determinen la satisfacció dels usuaris i per tant la qualitat percebuda de les activitats, s'han organitzat els deu ítems o paràmetres que es demanaven a l'enquesta en sis dimensions, com ja havíem establert prèviament en la metodologia: Tècnics, Activitats, Instal·lació, Material, Higiene i Horaris.



Gràfic3. Mitjanes de satisfacció per a cada una de les sis dimensions. Font: Elaboració pròpia

Fixant-nos en la taula anterior, podem observar que quatre de les sis dimensions es troben per sobre de la mitjana 8,8 sobre 10. Ara bé, cal destacar en aquest cas, la dimensió d'instal·lacions, ja que resulta la pitjor valorada per els usuaris, obtenint una puntuació de 7,75. Aquesta, juntament amb la dels Horaris, que rep una puntuació de 8,3, són les dues dimensions que es troben per sota la mitjana general. Contràriament, la dimensió dels tècnics és la més ben valorada per part dels usuaris, assolint així una puntuació de 9,6 seguida de prop per la dimensió d'higiene també amb una puntuació de 9,5.

Pel que fa a les instal·lacions, s'observa que el paràmetre de temperatura dins aquesta dimensió és el valor més determinant d'aquesta baixa puntuació, i es dona que les activitats que puntuen pitjor en aquest paràmetre son també les activitats més saturades o amb major assistència de gent com per exemple, Zumba, Steps i Spinning. Així doncs, podem determinar a partir dels comentaris

i opinions que van sortir durant el grup de discussió i que es mostren a continuació, que la temperatura a la sala sí es un aspecte determinant i a tenir molt en compte per la satisfacció dels usuaris de les activitats dirigides:

*“A la sala d’activitats dirigides hi fa molta calor, perquè no es ventila”*

*“És un espai reduït, no hi ha cortines a la cristalleria i entra molt sol a les tardes”*

*“A les tardes toca força el sol i a vegades la gent es baralla per tenir la meitat de la sala que no hi toca el sol, perquè a l’altre meitat hi ha dies que t’hi fregeixes”*

D’altra banda, i pel que fa als horaris s’ha trobat que Zumba és l’activitat que mostra menys conveniència per els usuaris d’aquesta, en part i com alguns usuaris comentaven, perquè l’activitat és als vespres i acaba a les 21:30. Tot i així, es va valorar molt positivament l’ampli horari d’oferta d’activitats argumentant que: *“Jo penso que els horaris estan molt bé perquè tenen una franja horària molt àmplia, des de bon mati fins a Zumba que hi anem a quarts de nou del vespre.”*

Ja per acabar, en les enquestes es demanava als usuaris de les activitats dirigides si hi havia alguna activitat a la que no assistien però a la qual els agradaria assistir i quin era el motiu per el qual no hi assistien. El filtratge de les respostes es va fer seguint els cinc criteris o motius més mencionats: Horaris, Espai, Edat, Exigència, i Oferta.

El 42% dels enquestats van respondre NO a aquesta pregunta, un 28% va esmentar els Horaris com a motiu pel qual no podien assistir a altres activitats que els interessaven. D’aquest 28% una quarta part indicaven l’activitat d’Steps, com una de les activitats a la qual els agradaria assistir però que no podien degut a la franja horària en què es desenvolupa. El mateix argumentava un dels assistents al grup de debat: *“Hi ha algunes activitats com Steps que només les fan al migdia per la qual cosa ja no tinc la possibilitat d’anar-hi”*

Fora bo destacar que pel que fa als horaris, durant el grup de discussió va sortir la opció d’un replantejament de les quotes en funció de franges horàries. Argumentant que: *“Jo si oferissin una tarifa de caps de setmana, probablement*



*m'hi tornaria a apuntar, ja que he cancel·lat l'abonament perquè entre setmana estudio a Girona i no em surt a compte” com també que: “Això està bé! perquè jo matins i migdies mai hi vaig, només hi vaig als vespres i per tant una tarifa de tardes seria més raonable per mi”*

Seguint el mateix anàlisi, un 12% responia que l'activitat no s'ofereix al centre, i una quarta part coincidien amb el fet que els agradaria que hi hagués la oferta de Yoga dins la graella d'activitats.

Ja en últims termes s'ha trobat que un 9% que determinava la falta d'Espai com un motiu pel que no assistia a l'activitat desitjada i per últim sortien l'Exigència de les activitats i l'Edat dels assistents amb un 5% i un 4% respectivament.

Finalment, és important ressaltar que el 93% dels enquestats van respondre que si recomanarien les activitats dirigides de l'EAS Taradell, i que el 7% restant o bé contestaven no o bé que no ho sabien.

## 6. Discussió

La gran demanda que està tenint l'EAS Taradell en l'actualitat està en consonància amb els estudis sobre hàbits esportius realitzats per la diputació de Barcelona a nivell de província i a nivell de municipi, que determinen que el 40,2% de les persones que practiquen esport són membres d'alguna associació esportiva.

Per tant, són aquests els objectius claus d'una empresa esportiva, ja que com especifiquen Sanz, Redondo, Gutierrez i Cuadrado (2005) el client és el punt de partida d'una estratègia de servei i l'objectiu d'una bona estratègia de servei ha de consistir tant en mantenir els actuals clients com en atraure a altres clients potencials.

Els resultats obtinguts en aquesta recerca, suggereixen que de tots els paràmetres que es poden establir per tal de valorar en el nostre cas les activitats dirigides de l'EAS Taradell, es poden reduir a sis factors o dimensions: els Tècnics, les Activitats, la Instal·lació, el Material, la Higiene i els Horaris. Aquestes dimensions coincideixen en gran mesura amb els estudis realitzats per Garcia et. al. (2012) on en la seva escala de CALIDFIT proposava sis dimensions: el personal, els serveis, els equipaments, les instal·lacions, l'ambient i l'estat i condicions de l'equipament. Així doncs, ha de ser responsabilitat de la direcció del centre d'identificar aquests factors o dimensions i mesurar-ne la seva influència en la qualitat percebuda pels seus clients.

És per aquest motiu que a partir d'estudis previs s'ha buscat i adaptat una escala de mesura per a l'avaluació de la qualitat percebuda de les activitats dirigides del centre.

Els resultats de l'estudi mostren sorprenentment que un 72% dels usuaris de les activitats dirigides són dones, aspecte molt coincident amb l'estudi realitzat per Nuviala, Perez, Boceta, Grao, Nuviala i Gonzalez (2012), tenint en compte que en la distribució de la població que practica esport segons el sexe en l'estudi d'hàbits esportius realitzat per la diputació de Barcelona es constata que els homes hi son lleugerament majoritaris. Així doncs, podem afirmar que

generalment les dones solen ser el gènere predominant en les activitats dirigides dels centres de fitness.

Centrant-se en les valoracions fetes pels usuaris de les activitats, s'ha trobat que de mitjana els usuaris de les activitats dirigides manifesten un nivell de satisfacció elevat, de 8,8 punts sobre un màxim de 10, estant per sobre la mitjana obtinguda en l'estudi de Elasri et. al. (2015) sobre la satisfacció dels usuaris dels centres esportius de Barcelona.

En canvi, i coincidint amb el mateix estudi de Elasri et. al. (2015), en termes generals, es pot afirmar que les dones es mostren més satisfetes que els homes en les activitats dirigides, sobretot en les franges d'edat de entre 46 i 65 i la de majors de 65.

Referent a les dimensions establertes com a determinants per la satisfacció dels usuaris i d'acord amb els estudis de Triadó et al. (1999) i Nuviala et al. (2012) les variables relacionades amb el factor de recursos humans o tècnics van ser les millor valorades pels usuaris, aconseguint una puntuació de 9,6. Aquest fet indica doncs, que els tècnics poden ser un paràmetre molt determinant en la satisfacció dels usuaris, coincidint amb les idees d'Alves et. al. (2013) sobre la gran influència que tenen els instructors en la satisfacció dels clients de gimnasos i centres esportius.

Una de les altres dimensions determinants en la satisfacció dels usuaris és l'espai disponible per el desenvolupament de l'activitat, i es que s'ha trobat que hi ha certes activitats com Zumba o Estiraments, amb un gran volum d'assistència, la qual en algunes ocasions dificulta el correcte desenvolupament de la classe degut a la falta d'espai i té una retribució negativa en la satisfacció dels usuaris d'aquesta activitat.

Contràriament, en les activitats d'aigua es dona el mateix problema, però vistes les mesures aplicades per la direcció del centre les quals limiten l'entrada a un màxim de 20 persones repartint polseres 30 minuts abans de la classe, ha provocat que en aquestes activitats la dimensió d'espai disponible no sigui tant determinant per els usuaris, ja que aquests prefereixen poder participar en l'activitat encara que sigui amb l'espai una mica més reduït que no pas quedar-

se fora pel límit d'aforament. Aquest aspecte el podem relacionar amb l'estudi de Martínez, García, Marzo, Gonsalvez (1998) on expliquen que la situació on es perceben les instal·lacions amb massa gent, fa disminuir de forma molt sensible la influència que aquest aspecte té sobre la satisfacció general dels usuaris.

Ja per acabar, s'han d'identificar quins són els punts forts i quins són els punts febles de la graella d'activitats que ofereix l'EAS Taradell. Per la qual cosa és important destacar que en el present estudi, les activitats aquàtiques han estat les més ben valorades pels usuaris del centre i en canvi, activitats com Gimnàstica general o Bodypump no han aconseguit tant bona valoració, però tot i així es mantenen dins la línia del notable alt en termes de satisfacció.

Referent a això, és difícil establir unes conclusions ja que com bé expliquen Nuviala et. al. (2012), no es disposa de precedents d'estudis que comparin en població adulta la qualitat percebuda pels usuaris en funció de les activitats realitzades per aquests, el qual unit a la gran varietat d'instruments de mesura de la qualitat, impedeix la comparació entre els estudis existents.

## 7. Conclusions

En aquests punt s'han detallat les conclusions finals extretes del procés d'elaboració de l'estudi i dels resultats obtinguts en la investigació. Per la qual cosa es troba un primer punt de conclusions generals i un segon punt de temes i enfocaments de futur.

### 7.1 Conclusions generals

Com ja s'ha esmentat abans, en aquest apartat es comenten les conclusions extretes durant tot el procés d'elaboració de l'estudi. És per aquest motiu que s'ha de posar atenció a una de les primeres accions que van tenir lloc durant el desenvolupament del treball, les quals són l'elaboració de la pregunta de recerca i les hipòtesis.

Pregunta de la recerca: Quin és el grau de qualitat percebuda pels usuaris de les activitats dirigides de l'EAS Taradell?

- Hipòtesi: els usuaris de les activitats dirigides a l'EAS Taradell estan majoritàriament satisfets amb les activitats dirigides que s'ofereixen, tot i que troben que el volum de participació és excessivament elevat en algunes activitats i això dificulta el seu desenvolupament.

Així doncs, tenint en compte els resultats extrets de l'estudi, es pot confirmar la hipòtesi, ja que sorprenent la valoració dels usuaris ha sigut molt positiva en tots els aspectes o paràmetres de les activitats dirigides. A més a més, tot i que també s'ha donat que en determinades activitats hi havia un volum excessiu de participació, aquest no ha sigut un dels aspectes determinants de la satisfacció dels usuaris, sinó que ho que ha estat el paràmetre de la temperatura, on la majoria d'enquestats responien negativament sobre aquests aspecte.

A continuació es mostren els objectius plantejats per l'estudi:

- Avaluar la qualitat percebuda pels usuaris en funció de les respostes obtingudes en cada una de les dimensions proposades.
- Determinar el grau de satisfacció dels usuaris del centre respecte les activitats dirigides que ofereix.

Així doncs, valorant els dos objectius de l'estudi es pot afirmar que s'han assolit tots, ja que hem determinat que de les sis dimensions establertes, el paràmetre de temperatura dins la dimensió de Instal·lacions, era un aspecte clau i molt influent en la percepció de la qualitat del servei ofert per l'EAS Taradell, perquè una excessiva temperatura dins la sala provoca un mal estar en les persones que realitzen l'activitat física.

D'altra banda, i pel que fa a la determinació del grau de satisfacció dels usuaris, s'ha establert que la mitjana de satisfacció d'aquests es trobava per sobre del notable alt, estant per sobre d'altres mitjanes en estudis relacionats.

Una cop discutit l'assoliment dels objectius i la confirmació de la hipòtesi, es procedeix a valorar el procés d'elaboració d'aquest estudi. I es que, durant aquest procés s'ha trobat en diferents entrebancs.

Primerament es vol fer èmfasi en el procés de validació de la proposta a l'EAS Taradell, ja que per poder avançar en l'elaboració del treball, era imprescindible rebre el vist i plau del centre per tal de disposar del permís per poder utilitzar els usuaris de les activitats dirigides com a mostra de l'estudi. Va ser un procés llarg, ja que tot i que el director del centre no va posar cap inconvenient, va haver de consultar-ho amb l'empresa gestora i el regidor d'esports. Va ser un període de moltes reunions amb el director, trucades a l'Ajuntament i correus electrònics a l'empresa gestora, explicant el motiu del treball i la motivació per portar-lo a terme.

A banda, d'aquest procés de validació, durant l'elaboració s'ha trobat alguna que altra dificultat, però se'n destacaria el procés d'administració de les enquestes, ja que va ser un procés llarg, d'una duració d'unes dues setmanes aproximadament i de moltes hores de dedicació.

Finalment, es vol subratllar la gran aportació i importància que ha tingut el grup de discussió, ja que a diferència del que s'esperava en un principi, va trencar totes les expectatives aportant a aquest estudi un valor qualitatiu afegit molt gran.

Per últim, destacar la gran importància que han tingut algunes de les assignatures per el desenvolupament d'aquest treball. En primer lloc, l'assignatura de Organization and Administration of Professional Programs que vaig cursar durant el meu període d'estudis a l'estranger, en la qual vam tractar molts temes sobre la gestió d'instal·lacions i de programes, els usuaris i la satisfacció d'aquests. Destacar també l'assignatura de Practiques II en l'àmbit de gestió esportiva, cursada durant el 4rt curs del grau, durant la qual he obtingut nous coneixements i noves experiències que m'ha permès donar-li un valor afegit al treball.

Així doncs, per concloure, dir que aquest treball de final de grau tanca una etapa formativa molt important i determinant, que m'ha permès formar-me en gran mesura com a professional de l'esport, però sobretot com a persona, adquirint nous valors i noves formes de pensar i d'entendre l'Esport.

## **7.2 Titulars del treball**

### **✓ FREGANT L'EXCEL·LENT**

Les activitats dirigides de l'EAS Taradell superen satisfactòriament el primer test sobre qualitat percebuda realitzat al centre. I és que no només la valoració mitjana de les activitats frega l'excel·lent, sinó que totes i cada una de les activitats que ofereix el centre reben una puntuació per sobre dels vuit punts sobre deu possibles.

Ara per ara, la major preocupació de la direcció del centre ha de ser únicament mantenir aquests valors, avaluant quins aspectes poden ser determinants per a la satisfacció dels seus usuaris i promovent mesures que ho facin possible.

### **✓ DONES: MÉS CARDIO I MENYS MUSCULACIÓ**

Són les activitats de Zumba i Estiraments les més escollides per les dones d'entre 14 i 65 anys. I és que cada setmana una mitjana d'entre 20 i 35 persones diàries assisteixen a aquestes activitats, sent el gènere femení molt superior al masculí en termes d'assistència.

Tenint en compte que tres quartes parts dels usuaris del centre són dones, el que la direcció s'hauria de plantejar és enfocar les seves accions cap aquest gènere, ja que són la base del funcionament de les activitats. I preguntar-se, tenint en compte les controvèrsies que genera, com es podria millorar el tema de l'aforament per fer més còmode i fàcil el desenvolupament d'aquestes activitats.

### ✓ **CARNET +65, LA NOVA GENERACIÓ JOVE**

S'observa amb satisfacció el gran volum d'assistència a l'EAS Taradell de les persones grans, que han trobat en el centre noves formes de fer exercici físic, diferent del típic anar a caminar.

Són les activitats d'aiguadolça, aiguzumba i aiguagima, les més sol·licitades per aquest grup d'edat, sent també les més ben valorades en les enquestes. Per la qual cosa serà molt important que de cara als futurs enfocaments de la direcció es plantegi com mantenir aquesta alts nivells de satisfacció.

Portaran aquestes noves pràctiques a l'EAS Taradell, menys visites al dispensari?

### ✓ **LA SATISFACCIÓ DEL USUARIS, LA MILLOR PUBLICITAT**

Quina millor manera de fer publicitat que la que t'ofereixen els mateixos usuaris, i es que la satisfacció d'aquests és el millor pla de màrqueting per l'EAS Taradell.

Tenint present els resultat de l'estudi, aquests indiquen que la majoria d'usuaris recomanaria les activitats dirigides del centre, ja que és un espai del poble on hi ha la gent que coneixes i que ofereix una gran varietat d'activitats permetent-te trobar la que més t'agrada i s'adequa a les teves necessitats.

### ✓ **DE LA SALA A LA SAUNA**

Zumba, llum solar, spinning, calor humana, ventilació, disputes per l'ombra... són algunes de les paraules que els venen al cap als usuaris de les activitats dirigides quan se'ls pregunta per la temperatura de la sala. I és que no



d'estranyar ja que resulta ser el paràmetre pitjor valorat en les enquestes, assolint tant sols una valoració de notable baix.

Seria molt important replantejar aquest aspecte, ja que evitar les temperatures altes és un handicap que cal resoldre, per millorar la comoditat i la satisfacció dels usuaris.

### ✓ **LA CURSA PER ELS 20 PRIMERS LLOCS**

Surts de la feina a les 19:15h, la maleta apunt i pensant amb les ganes que tens d'anar a la classe d'spinning, tens 30 minuts conduint per arribar Taradell. 19:45h, entres per la porta de l'EAS Taradell tot esverat, no trobes la targeta d'entrada però la noia de la recepció ja et coneix i et permet l'entrada amablement, per sort, només t'has de posar la samarreta, els pantalons curts i les bambes, no portarà més de 5 minuts. 19:50h surts del vestidor i passen tres noies corrent en direcció a la sala d'spinning, reconeixes les seves cares, ja les has vist abans a la mateixa activitat. Augmentes les velocitat del teu pas, avançant amb determinació i motivació cap a la sala d'spinning, obres la porta, i et trobes tot de gent, pedalant sobre les bicicletes. Analitzes detalladament tota la sala, el monitor encara no hi és, sort! Segueixes observant tots i cada un dels racons d'aquella petita sala i de sobte et dones compte que només queda una bicicleta al costat de les noies que t'has trobat al passadís. Et dirigeixes cap a la bicicleta buida i en el moment en que deixes la tovallola sobre el mànec de la bici, la noia del costat et diu amb tacte: Perdona, però la bicicleta està reservada per una amiga meva que estar apunt d'arribar, em sap greu.

I ara què?

## 8. Referències bibliogràfiques

- AFTHINOS, Yanni; THEODORAKIS, Nicholas D; NASSIS, Pantelis. (2005). "Customers' expectations of service in Greek fitness centers". *Managing Service Quality: An international Journal*. núm. 15, p. 245-258.
- ALCARAZ, Arturo; MARTÍNEZ, Yareli. (2012). "Calidad en el servicio". *Revista Panorama Administrativo*. núm 11, p. 57-60.
- ALONSO, Diego (2012). Mujeres, hombres y práctica físico-deportiva: aproximación al sector de los centros deportivos y gimnasios mediante la segmentación por sexos. *EFDeportes.com. Revista Digital*, 175. [Consultat 28 Març 2016] des de <http://www.efdeportes.com/efd175/practica-deportiva-segmentacion-por-sexos.htm>
- ALVES, Susana Carla; DA COSTA, Vera Alexandra; CASTAÑER, Marta; FERNANDES, Jose de Jesus; ANGUERA, Maria Teresa (2013). "La conducta de los instructores de Fitness: triangulación entre la percepción de los practicantes, auto-percepción de los instructores y conducta observada". *Revista de Psicología del Deporte*. núm. 2, p. 321-329.
- APARICIO, Pilar; ELASRI, Amal; TRIADÓ, Xavier M. (2015). "La satisfacció dels clients dels centres esportius municipals de Barcelona". *Revista Apunts*. núm.119, p.109-117.
- CHANDRUPATLA, Tirupathi. (2009). *Quality and Reliability in Engineering*. New Jersey: Cambridge University Press
- CELESTINO, Antonio i BIENCINTO, C. (2012). "La satisfacción del cliente externo en organizaciones de fitness; Estudio empírico en centros de la comunidad de Madrid". *European Journal of Human Movement*. núm. 29, p. 115-132.
- COOK, Thomas D; REICHARD, Charles S. (1982). *Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa*. Madrid: Ediciones Morata

- CUESTA, A.I. (2008). "Filtro de salud previo a la práctica deportiva saludable: estadística descriptiva". *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*. núm 29, p. 109-129.
- DÍAZ, Arturo i IBAÑEZ, Ricardo. (2015). *La importancia del impacto económico del deporte en la sociedad actual*. Murcia: Servicio de Publicaciones, Universidad de Murcia.
- GALVEZ, Pablo. "Cuestionario para evaluar la calidad de servicios deportivos: estudio inicial de las propiedades psicométricas". Málaga, Departamento de Fisiología y Educación Física y Deportiva de la Universidad de Málaga, 2011.
- GARCIA, Jerónimo; CEPEDA, Gabriel; Martín, David. (2012). "La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en Centro de Fitness: utilización de la escala CALIDFIT". *Revista de Psicología del deporte*. núm. 2, p.309-319.
- GARCÍA, Manuel i LLOPIS, Ramón. (2011). *Ideal democrático y bienestar personal; Encuesta sobre los hábitos deportivos en España 2010*. Madrid: Consejo superior de deportes.
- GRATTON, Chris i JONES, Ian. (2004). *Research Methods for sport studies*. New York: Routledge.
- MARTÍNEZ, V.; García, E.; Marzo, J.C.; GOSALVEZ, I. (1998). "El nivel de saturación de las instalaciones deportivas como atributo situacional y variable de la calidad: sus relaciones con la satisfacción de los usuarios". *Revista de Psicología del Deporte*. núm. 3, p. 135-146
- MORALES, Verónica i GALVEZ, Pablo (2011). "La percepción del usuario en la evaluación de la calidad de los servicios municipales deportivos". *Cuadernos de psicología del deporte*. núm. 9, p. 147-154.
- NUVIALA, Alberto; TAMAYO, Javier Antonio; IRANZO, Javier; Falcón, David. (2008) "Creación, diseño, validación y puesta en práctica de un instrumento de medición de la satisfacción de usuarios de organizaciones que prestan

servicios deportivos”. *Retos. Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*. núm. 14, p. 10-16.

- NUVIALA, Alberto; PEREZ, Raquel; BOCETA, Miguel; GRAO, Alberto; NUVIALA, Roman; GONZALEZ, Jose Antonio. (2012). “Calidad, satisfacción y valor percibido de los usuarios de un servicio deportivo público”. *Movimiento*. núm. 4, p. 11-32.

- PEIRO, Jose; Martínez, Vicente; Ramos, Jose. (2005). “Employee’s overestimation of functional and relational service quality: A gap analysis”. *The service industries journal*. núm 6, p. 773-788.

- REVERTER, Joaquín i BARBANY, Joan Ramon. (2007). “Del gimnàs al lleure-salut; Centres de Fitness, Fitness Center, Fitness & Wellness, Spa, Balnearis, Centres de Talassoteràpia, Curthotel.” *Revista apunts*. núm. 90, p. 59-68.

- SANS, I; REDONDO, J.C.; GUTIERREZ, P; CUADRADO,G. (2005). “La satisfacción en los practicantes de spinning: Elaboración de una escala para su medición. *European Journal of Human Movement*. num. 13, p. 17-36.

- SANCHEZ, Jorge. (2011). *Business & Fitness. El negocio de los centros deportivos*. Barcelona: Editorial UOC.

- SANCHEZ, Jorge (2014). *Como aumentar los ingresos en los centros deportivos sin exprimir a los clientes*. Barcelona: Editorial UOC.

## 9. Annexes

### 9.1 Proposta de col·laboració a l'EAS Taradell

#### ESTUDI DE LA QUALITAT PERCEBUDA DE LES ACTIVITATS DIRIGIES A L'EAS TARADELL

##### Qualitat percebuda:

- Percepció dels diferents aspectes que defineixen el servei.
- Expectatives del consumidor respecte els diferents aspectes que defineixen el servei.


##### Què buscaria?

- Grau de satisfacció dels usuaris respecte les activitats
- Horaris en que es porten a terme
- Tipologia de l'activitat i el desenvolupament d'aquestes
- Els tècnics (coneixements, preparació, tracte...)
- L'espai disponible
- El material
- Higiene
- Preu

##### Com?

- Enquestes (Estudi quantitatiu)
- Entrevistes (Estudi qualitatiu)

## 9.2 Enquesta pilot



**UNIVERSITAT DE VIC**  
UNIVERSITAT CENTRAL  
DE CATALUNYA

TREBALL FINAL DE GRAU  
Ciències de l'Activitat Física i de l'Esport

Enquesta de satisfacció dels usuaris de les Activitats Dirigides

Edat:  14-25    26-35    36-45    46-65    +65

Sexe:  Home    Dona

1. Indiqui dins la taula següent, les dues activitats de graella a les que assisteix amb major freqüència.

2. Segons les dues activitats seleccionades, indiqui la seva opinió sobre els ítems proposats.

1- Gens      2- Poc      3- Bastant      4- Molt

	ACTIVITAT 1				ACTIVITAT 2			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Està content/a amb el tracte ofert pel monitor?								
Creu que el monitor adapta les classes als interessos/necessitats dels usuaris?								
Amb aquesta activitat obtinc els resultats que esperava								
L'activitat és amena								
Les classes són variades								
La temperatura és l'adequada								
Es disposa de suficient material								
L'espai disponible per l'activitat és ampli								
L'espai i el material estan nets								
Els horaris són convenients								

3. Hi ha alguna activitat a la que li agradaria assistir i no ho fa? Quina i per quin motiu?

4. Recomanaria les activitats de graella que ofereix l'EAS Taradell?

Figura 2. Enquesta pilot. Font: Elaboració pròpia

### **9.3 Grup de discussió – Transcripció**

**Moderador:** Hola a tots i a totes, moltes gràcies per haver vingut aquí aquesta reunió, aquest grup de debat que he organitzat. El motiu és perquè com sabeu estic realitzant el meu treball de final de grau sobre la qualitat percebuda de les activitats dirigides de l'EAS Taradell. Per qui no ho sàpiga, la qualitat percebuda es refereix a la satisfacció dels usuaris i en la manera i el grau en que ells perceben la qualitat. I bé, això és el que jo busco saber sobre les activitats dirigides que ofereix actualment l'EAS. Per tant, bé, jo durant aquest debat us trauré diferents temes dels que parlarem i debatrem, però primerament ens presentarem una miqueta perquè així ens coneixem entre tots, d'acord? Llavors em dieu una mica l'Edat que teniu, les activitats dirigides a les que assistiu a l'EAS, totes, encara que només les hagueu provat un cop, i un breu comentari sobre què és l'EAS per vosaltres o què us aporta a vosaltres l'EAS. Algu vol començar?

**Assistent 1:** Jo! Bé, jo em dic AG, jo tinc 22 anys i sóc usuari practicant de l'EAS Taradell, però bàsicament només vaig a Spinning, perquè és l'únic horari que em va bé compaginar-m'ho amb la feina, i es de les activitats.. ee n'he provat poques també ho haig de dir, però baja Spinning és la que més m'ha agradat i per això és la que intento anar sempre que puc.

**Moderador:** Molt bé. Qui més?

**Assistent 2:** Aa.. Jo. Bé jo em dic MB, tinc 19 anys i sóc una ex usuària de l'EAS, perquè bueno, jo ara estic estudiant a Girona i per tant no puc assistir-hi. Però en vaig ser abonada l'estiu passat, i gairebé vaig provar totes les activitats, sobretot Zumba, Gac i Aiguazumba.

**Moderador:** Vale, molt bé, qui més?

**Assistent 3:** Bueno jo, em dic AF, tinc 34 anys i les activitats que faig a l'EAS són sobretot Zumba, però també he anat a estiraments, bodypump i Pilates.

**Assistent 4:** Molt bé, doncs jo em dic AG, en tinc 46 i soc abonada de fa poc a l'EAS Taradell i solo anar a les classes de Zumba.

**Assistent 5:** Jo la última ja, em dic ET tinc 51 anys, vaig a l'EAS i a les que més vaig són les de estiraments i alguna vegada Zumba.

**Moderador:** Moltbé, perfecte, doncs ara que ja sabem una mica de tots nosaltres, la intensió era saber què és l'EAS per vosaltres, què us aporta anar a l'EAS.

**Assistent 5:** Amí? Jo? Amí m'aporta una estona de desconnexió i em permet relaxar-me.

**Assistent 3:** A mi, a nivell personal doncs m'aporta un benestar físic i també mental, perquè poder venir a fer esport i descarregar l'energia que portes acumulada de tot el dia, doncs fa que arribi a casa més bé, més alliberada per dir-ho d'alguna forma.

**Assistent 1:** Clar, bé doncs jo ara que tinc 22 anys i he començat a treballar en una empresa, i em passo tot el dia assentat, i llavors anar a l'EAS és com una estona de desfogar-me de tanta cadira.

**Moderador:** Creieu que el fet que hagin obert l'EAS significa un plus pel poble, un plus per vosaltres, o sigui us ha facilitat alguna cosa?

**Assistent 2:** Si! Perquè haver d'anar fins a vic "cardava una mandra de deu" .

**Assistent 3:** Jo crec que ara hi ha molta més gent que va al gimnàs gràcies a l'EAS i gràcies a tenir-lo al poble.

**Moderador:** Si? Creieu que això ha augmentat en certa manera els nivells d'activitat física de la gent?

**Assistent 1:** Absolutament, parlo personalment, jo no estava apuntat a cap gimnàs, i mai havia anat a cap gimnàs, vull dir, sempre havia anat a córrer per mi mateix o algu, i ara bueno des de que hi ha l'EAS prefereixo molt més les classes que no pas anar-me'n a córrer.

**Assistent 2:** Ho comparteixo.



**Moderador:** Alguna cosa més a dir? No? Vale, doncs seguim. Com ja sabeu he estat passant unes enquestes que el que demanaven era que la gent donés la seva opinió i valors diferents ítems segons les activitats dirigides a les que assistien amb més freqüència. I han sortit diferents temes que m'ha cridat l'atenció. Un d'aquests temes és la temperatura a dins la sala d'activitats. Jo no us diré que ha sortit a les enquestes de moment, simplement voldria que vosaltres em diguéssiu, quan us parlo de temperatura a les activitats, què és el primer que penseu?

**Assistent 3:** Amb Zumba (riu)

**Assistent 4:** Que a la sala d'activitats dirigides hi fa molta calor, perquè no es ventila. I trobo a faltar que hi hagi ventilació, pot sé si que hi ha aire condicionat però no sembla pas que l'engeguin.

**Assistent 2:** És un espai reduït, no hi ha cortines a la cristalleria i entra molt sol a les tardes.

**Assistent 3:** Però per exemple jo penso sobretot amb Zumba perquè és a les classes que pot sé hi ha més gent, i llavors es crea com més calor humana no? Perquè per exemple altres vegades que he anat a classes així que no hi ha tanta gent o tant quòrum, doncs la temperatura no és tant sufocant.

**Moderador:** I vosaltres, com creieu que es podria solucionar doncs això?

**Assistent 3:** Home doncs posant aire condicionat.

**Assistent 5:** O finestres...perquè es ventili una mica.

**Assistent 2:** Finestres d'aquelles que es poden obrir per dalt i cortines a la cristalleria.

**Moderador:** Cortines?

**Assistent 3:** Sí perquè, a la tarda toca força el sol i a vegades la gent es baralla per tenir la meitat de la sala que no hi toca el sol, perquè a l'altre meitat hi ha dies que t'hi fregeixes.

**Moderador:** I llavors, doncs bueno us volia informar d'això, que molta gent ha opinat força negativament amb el tema de la temperatura i si que s'ha donat això que dieu, que en les activitats on hi ha mes gent, com zumba, estiraments, spinning...la temperatura sol ser bastant alta. Llavors probablement aquest seria un dels primers temes a afrontar en un futur proper per tal de millorar aquests aspecte de la qualitat. Un altre tema que ha sortit molt també és el de l'espai disponible per l'activitat, ja sigui a la sala d'spinning com a la d'activitats dirigides, surt que l'espai es força reduït.

**Assistent 2:** Es que jo penso que quan van fer aquesta piscina no s'ho van pensar que vindria tanta gent, i que llavors l'espai estava pensat per unes certes persones i han tingut més èxit del que es pensaven.

**Assistent 1:** I que m'agradaria dir, m'agradaria dir que jo m'he trobat dies a spinning que si arribo massa puntual, ja no queden bicicletes. I llavors, doncs arribes allà amb tota la intensió i les ganes de fer spinning, i te n'has de tornar a casa.

**Assistent 3:** Sí és veritat, a mi més d'una vegada m'han comentat que hi ha gent que va allà un quart d'hora abans o fins i tot més d'hora per agafar bicicleta i també que n'hi ha que entren i reserven tres bicicletes.

**Assistent 5:** Ostres de veritat ho dieu això? Ho trobo molt mal fet això. Almenys penso jo que en aquest cas, cadascú s'hauria d'agafar només la seva bicicleta.

**Moderador:** Llavors no se si ho sabeu, però per els que no heu assistit a les activitats d'aigua, trenta minuts abans de començar l'activitat es donen unes polseres per poder participar en l'activitat. D'aquesta manera, limiten el número de persones dins la piscina repartint vint polseres. Llavors, com ho veieu que facin venir la gent trenta minuts abans per recollir la polsera i que si arribes trenta minuts abans però ja no queden polseres, no puguis participat en l'activitat?

**Assistent 2:** Bé, jo no ho trobo gaire bé, perquè es clar, jo pago cada més i si perquè hi hagin vint persones i jo sigui la vint-i-una i no hi puc entrar no ho trobo bé, perquè jo he pagat per poder-la fer.

**Assistent 5:** Però llavors tampoc hi ha suficient espai a la piscina per poder realitzar l'activitat, per tant limitar s'ha de limitar l'entrada a un màxim, encara que sigui complicat fer-ho bé per tothom.

**Moderador:** I com creieu que això es podria solucionar?

**Assistent 2:** Home doncs en aquest cas de les activitats d'aigua, pot sé es podrien fer a la piscina gran, si es dona el cas que a l'hora de les activitats la piscina gran no està gaire utilitzada.

**Assistent 3:** Jo crec que pot sé s'hauria de fer algun espai més o ampliar-lo, i d'altra banda penso que això de limitar el nombre de persones és molt normal, perquè per exemple jo he assistit a gimnasos de Barcelona, que en determinades activitats com ara poden ser Pilates o BodyBalance o tipu Estiraments, també limiten el nombre d'assistents a 15 persones.

**Moderador:** Però el tema és, si tu t'has inscrit prèviament a aquella activitat en concret, saps que hi podrà entrar quan hi assisteixis. S'hauria de plantejar un tema d'inscripcions per horaris? Què en penseu?

**Assistent 4:** Si doncs jo penso que pot sé seria una bona idea, perquè moltes vegades quan vols anar a una activitat però veus que arribes molt just de temps acabes per no anar-hi pensant que ja no tindràs lloc.

**Assistent 3:** Jo crec que pot ser una opció, però llavors limites el fet de tenir llibertat de la gent de fer l'activitat que vulguin, i clar si ja no t'inscrius al principi ja no la pots provar. I penso que un dels aspectes que fa que tingui tanta demanda l'EAS és també aquesta llibertat que tenen els usuaris per poder accedir a qualsevol activitat, a més de tenir accés als serveis bàsics de sala de fitness i piscina.

**Moderador:** Bé, pot sé aquest és un dels temes que ens porta més controvèrsia i diferència d'opinions. Ara bé, que en penseu del material

que s'utilitza a les activitats. Creieu que hi ha suficient material? O que el material és variat, o sempre fan servir el mateix?

**Assistent 2:** Jo penso que es força variat perquè les vegades que he anat a les classes de GAC i durant la sessió vam fer servir diversos tipus de material i no es fan tant feixugues les sessions ja que aquest canvi i varietat les fa més dinàmiques.

**Assistent 1:** Be jo ja he dit abans que amb el tema de l'spinning, no és que hi hagi poques bicis, però hi ha molta demanda, i llavors sempre en falten.

**Assistent 5:** Si a vegades a estiraments també t'has d'afanyar perquè alguna vegada s'han acabat les estores sobre on fem les activitats. Però es per el mateix que ha dit ell, que no és pas que n'hi hagin poques, simplement que hi ha molta demanda.

**Moderador: Molt bé, i els horaris, què en penseu?**

**Assistent 4:** Jo penso que molt bé perquè tenen una franja horària molt àmplia, des de bon matí fins a Zumba que hi anem a quars de nou del vespre. Encara que hi ha algunes activitats com Steps que només les fan al migdia per la qual cosa ja no tinc la possibilitat d'anar-hi.

**Assistent 2:** Jo penso que els dissabtes s'haurien d'oferir més classes dirigides de les que s'ofereixen perquè hi ha persones que, pot se només..., treballen durant la setmana i no tenen temps per anar-hi.

**Assistent 5:** O Universitaris..

**Assistent 2:** Sí, o universitaris com és el meu cas, que els dissabtes a la tarda em vindria de gust anar-hi.

**Moderador: Com veuríeu la idea d'oferir una tarifa de cap de setmana per aquesta casos?**

**Assistent 2:** Sí, si, si, jo si oferissin una tarifa de caps de setmana, probablement m'hi tornaria a apuntar, ja que he cancel·lat l'abonament perquè entre setmana estudio a Girona i no em surt a compte.

**Assistent 3:** I per exemple el que ofereixen altres gimnasos és tarifa de franja de matí, franja de tardes, franja de nits...

**Assistent 4:** Veus això està bé! perquè jo matins i migdies mai hi vaig, només hi vaig als vespres i per tant una tarifa de vespres seria més raonable per mi.

**Assistent 5:** Home i llavors pot sé també permetria tenir una mica més de control del nombre de persones que t'assistiran a una activitat en concret.

**Moderador:** Ostres han sortit molt bones idees aquí! Ara ja acabaríem, però només voldria destacar un últim punt, que és el fet que hi ha gent a les enquestes que respon que els agradaria assistir a una activitat i no poden fer-ho per diferents motius. Han sortit temes d'horaris que ja els hem parlat, però també sortien molt temes de la gent que assisteix a l'activitat. Per exemple m'he trobat alguns casos que expliquen que no van a hip-hop o a zumba perquè hi ha gent massa jove, o no van a l'aiguazumba perquè hi ha gent massa gran. M'ha semblat que ho has comentat abans el tema de l'aigua zumba...

**Assistent 2:** Bé no volia dir ben bé això, jo vaig anar a l'Aiguazumba pensant que seria una cosa i va ser una altra, perquè va ser més relaxat, no tant cansada, més així...

**Assistent 1:** Pot sé per aquest motiu hi havia més gent gran com has comentat que t'havia sorprès.

**Assistent 2:** Sí, clar és una activitat que està molt bé per la gent gran, perquè ho poden fer i s'ho passen bé, però passa que si tu vols fer una activitat per cremar, com es diu.. calories? Doncs no és l'activitat encertada. Però bueno a mi em va agradar, l'únic que vaig trobar que faltava una mica de "xispa".

**Assistent 3:** Sí que estic d'acord que a vegades es fica una mica l'etiqueta en algunes activitats de dir, això és per gent jove, això és per gent gran, com per exemple els cops que he anat a estirament si que t'hi sols trobar a gent més gran, l'únic que clar això llavors ja depèn més de cadascú de si et sents còmode no té perquè influir la mitjana d'edat dels assistents...

**Assistent 2:** Jo vaig, jo vaig assistir a la classe d'aiguazumba i tothom era gran excepte les dues meves amigues. Però hi vam assistir igual. (15:49)

**Moderador:** Vale, doncs si jo ara us digues que, tothom sol respondre a l'enquesta que recomanaria les activitats de l'EAS, és vostra cas?

**Assistent 5:** Sí, i tant!

**Assistent 4:** Sí sí

**Assistent 1:** Totalment, vaja es que jo estic súper content amb l'activitat d'spinning i la recomano a tothom.

**Moderador:** I si ho haguéssiu de recomanar o convèncer algú com ho faríeu, què li explicaríeu?

**Assistent 2:** Jo el convidaria a venir un dia a provar-ho.

**Assistent 5:** Sí, el més fàcil per convèncer-lo és així, que ho provi un dia.

**Moderador:** Però què li diríeu que tenen les activitats, alguna cosa que li destacariéu quan li parléssiu de l'EAS Taradell...

**Assistent 2:** Bueno, jo trobo que està bé anar a l'EAS perquè és un espai del poble, que hi ha la gent que coneixes, i a mi m'agrada trobar-m'hi altra gent del poble, perquè put se a vegades hi he d'anar sola i el fet de pensar que allà trobaré algú que conec doncs ja fa que m'ho agafi d'una altra manera, que pot sé si fos a Vic i hi hagués d'anar sola no hi aniria.

**Assistent 3:** Jo penso que lu bo és que t'ofereixen molta varietat d'activitats i tu pots trobar el què.. el què a tu t'agrada, pots anar a provant fins que trobis el que s'adeqüi al què estàs buscant.

**Assistent 5:** Sí sí tota la raó.

**Assistent 1:** Jo trobo que per ser un gimnàs de poble, està molt bé, perquè és molt modern, i solen actualitzar bastant les activitats.

**Assistent 3:** I a més els monitors de totes les activitats, vull dir, ofereixen un tracte molt proper.

**Assistent 2:** Sí, veus és una de les coses que fa que tinguis ganes d'anar a les activitats dirigides, pel tracte que hi tenen.

**Moderador:** Valoraríeu molt positivament el tracte dels monitors?

**Assistent 1:** Sí sí, la veritat és que sí.

**Assistent 4:** Bueno la monitora aquell de la Zumba deixa una mica que desitjar...

**Moderador:** Perquè ho dius?

**Assistent 4:** La veia massa jove, com si no.. no sabia portar la classe, anava molt per ella sola i no sabia guiar massa el grup.

**Assistent 3:** Bueno sempre hi ha.. sempre hi ha que millorar.. vull dir a vegades..

**Assistent 5:** Que hi ha alguna excepció...no?

**Assistent 3:** Si bueno, si que hi han monitors que et fan, eeh et fan motivar més que d'altres en depèn de quines activitats... Jo per exemple hi havia una monitora de Zumba que no em va agradar perquè no em donava la sensació que fes Zumba sinó que feia més Aerobic, bueno que no eren ben bé els valls de Zumba, els passos eren mes senzills, i no... no sé, no em motivava tant. A part, també vaig provar el Bodypump i em va passar el mateix, vaig trobar la classes poc amenes i variades, i no dic que pot sé no fos per la especificitat d'aquesta activitat, però a mi personalment em va decepcionar en aquest sentit.

**Assistent 1:** Per exemple el monitor d'spinning, aa... sap portar les classes d'una manera que tu segueixes la classe molt bé, amb ganes de seguir.. son animades i per això pot sé jo també he tingut ganes de tornar-hi, per la seva manera de fer les classes

**Moderador:** Molt bé doncs, ja no us trec més temps, sé que tothom té les seves coses a fer, us estic molt agraïda que hagueu vingut tots i m'hagueu permès continuar amb aquest treball, la veritat és que han sortit moltes coses, i molts temes que em serviran de molt a l'hora de treure resultats i bé, que moltes gràcies i fins una altra.

**Assistent 1:** A tu!

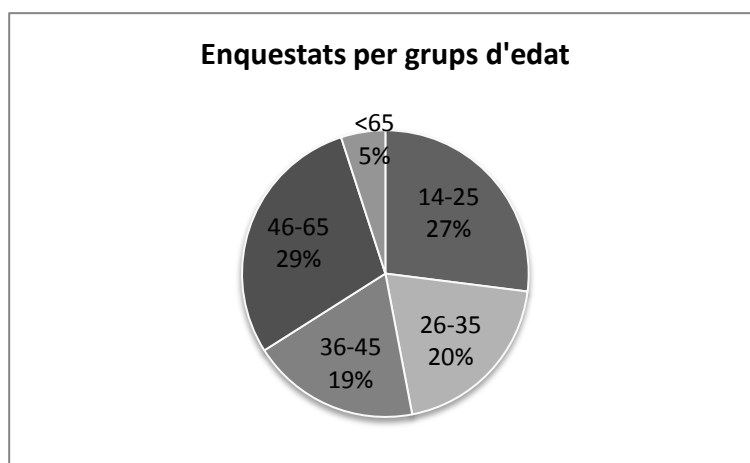
**Assistent 2:** No es mereixen.

**Assistent 4:** Gràcies a tu home.

#### 9.4 Gràfiques i taules dels resultats

Grups d'Edat	Enquestats
14-25	27
26-35	20
36-45	19
46-65	29
<65	5

Taula 3. Enquestats segons grup d'edat. Font: Elaboració pròpia

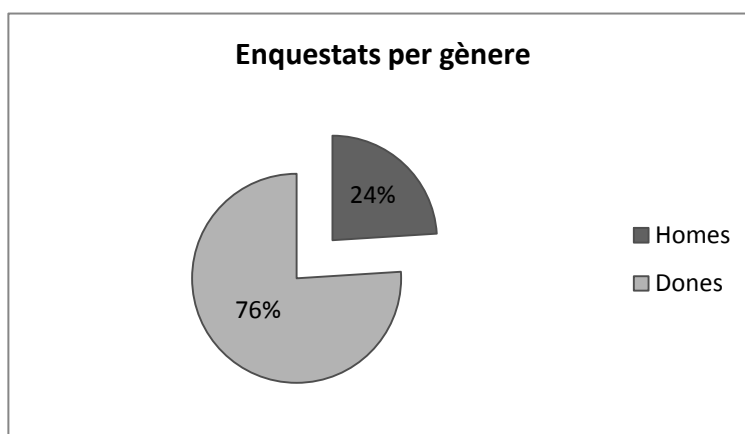


Gràfic 4. Percentatges dels grups d'edat. Font: Elaboració pròpia



Gènere	Nº Enquestats
Homes	24
Dones	76

Taula 4. Enquestats per gènere. Font: Elaboració pròpia



Gràfic 5. Enquestats per gènere. Font: Elaboració pròpia

ACTIVITATS	PUNTUACIÓ TOTAL
AEROBIC	9,4
AIGUADOLÇA	9,2
AIGUAGIM	9,3
AIGUAZUMBA	9,4
BODYPUMP	8,3
CXWORX	8,4
ESTIRAMENTS	8,7
GAC	8,9
GIM	8
HIP-HOP	9,1
PILATES	8,8
SPINNING	8,8
STEPS	9,1
TBC	8,5
ZUMBA	8,5
<b>MITJANA</b>	<b>8,8</b>

Taula 5. Puntuació general per activitat. Font: Elaboració pròpia

Segons gènere	Homes	Dones
AEROBIC		9,4
AIGUADOLÇA		9,2
AIGUAGIM		9,3
AIGUAZUMBA		9,4
BODYPUMP	7,8	8,3
CXWORX	8,3	8,5
ESTIRAMENTS	8,3	8,8
GAC	8,8	8,9
GIM	8	
HIP-HOP		9,1
PILATES		8,8
SPINNING	8,6	8,9
STEPS	8,2	9,1
TBC	8,7	8,3
ZUMBA	8,7	8,5
<b>MITJANA</b>	<b>8,38</b>	<b>8,89</b>

Taula 6. Puntuacions segons el gènere. Font: Elaboració pròpia

Segons edat	14-25	26-35	36-45	46-60	>60
AEROBIC		9	9,1	9,6	
AIGUADOLÇA				9,25	9,08
AIGUAGIM				9,29	9,31
AIGUAZUMBA	9,75	9,12		9,45	
BODYPUMP	8,05	8,4	8,25		
CXWORX	8,31	8,75			
ESTIRAMENTS	8,5	8,5	9,03	8,68	9,75
GAC	8,7	9	9,75		
GIM				8	
HIP-HOP	9,1				
PILATES	9	9		8,6	
SPINNING	8,64	9,05	8,65	8,5	
STEPS		10	8,6	8,5	
TBC	7,87	9,75			
ZUMBA					
<b>MITJANA</b>	<b>8,66</b>	<b>9,06</b>	<b>8,90</b>	<b>8,87</b>	<b>9,38</b>

Taula 7. Puntuacions segons grups d'edat. Font: Elaboració pròpia