

ESTUDI DE LA PERCEPCIÓ DE LA QUALITAT I EL GRAU DE SATISFACCIÓ DELS USUARIS/ES D'ESCOLES DE CICLISME DE LA COMARCA D'OSONA

Treball de final de Grau de Ciències de l'Activitat Física i
de l'Esport

Marc CODINA i CASTELLS

4t curs. Treball Final de Grau (Àmbit de Gestió i Lleure)

Professor/a: Oriol Sallent Bonaventura

Ciències de l'Activitat Física i de l'Esport

Facultat d'Educació Traducció i Ciències Humanes

(Universitat de Vic – Universitat Central de Catalunya)

Vic, 14/05/2021

Agraïments

Abans d'entrar plenament en la temàtica de l'estudi es vol agrair a diferents persones i/o organitzacions per la seva participació i ajuda en el desenvolupament òptim del treball.

En primer terme agrair a l'Oriol Sallent, tutor que ha fet el seguiment del treball i ha revisat tot el procés, per la seva constància malgrat que la situació actual hagi alterat la facilitat reunir-se de forma presencial i per la seves propostes i idees aportades a l'estudi.

En segon terme agrair a les escoles que han participat a l'estudi i als seus directors, en Josep Jufre de l'escola de ciclisme Jufre Cycling i en Dani Parramon de l'escola de ciclisme Trialsport, per les facilitats que han posat alhora de realitzar l'estudi, per fer arribar les enquestes als usuaris/es de les escoles i per les idees aportades en la proposta i realització de la recerca de dades.

En últim terme agrair a tots i totes les ciclistes i tutors/es legals que han participat a l'estudi per fer que els resultats hagin estat significatius i prou representatius per continuar millorant els serveis que ofereixen les escoles de ciclisme de la comarca d'Osona als seus usuaris/es.

Resum/Resumen/Abstract

- Català

El projecte que s'exposa a continuació té per objectiu estudiar la percepció de la qualitat i el grau de satisfacció dels usuaris/es d'escoles de ciclisme de la comarca d'Osona. Per aplicar la part pràctica i poder extreure dades rellevants prèviament es presenta un apartat en el qual es mostra el treball previ que s'ha elaborat a nivell teòric i que ha permès decidir com s'extrauran les dades en el treball de camp. A nivell pràctic, s'han escollit dues de les escoles de ciclisme de la comarca d'Osona (Jufre Cycling i Trialsport) seguint una sèrie de criteris de selecció i s'ha enviat una enquesta de qualitat i satisfacció, utilitzant l'instrument Calidfit a banda d'altres preguntes alienes a aquest, a tots els usuaris/es de cada escola participant. Els resultats obtinguts permeten veure els punts forts i febles de cada organització i a nivell comarcal per tal de seguir millorant l'oferta d'aquests serveis.

- Español

El proyecto que se expone a continuación tiene por objetivo estudiar la percepción de la calidad y el grado de satisfacción de los usuarios/as de escuelas de ciclismo de la comarca de Osona. Para aplicar la parte práctica y poder extraer datos relevantes previamente se presenta un apartado en el que se muestra el trabajo previo que se ha elaborado a nivel teórico y que ha permitido decidir cómo se extraerán los datos en el trabajo de campo. A nivel práctico, se han escogido dos de las escuelas de ciclismo de la comarca de Osona (Jufre Cycling y Trialsport) siguiendo una serie de criterios de selección y se ha enviado una encuesta de calidad y satisfacción, utilizando el instrumento Calidfit aparte de otras preguntas ajenas a éste, a todos los usuarios/as de cada escuela participante. Los resultados obtenidos permiten ver los puntos fuertes y débiles de cada organización y a nivel comarcal para seguir mejorando la oferta de estos servicios.

- English

The project presented below aims to study the perception of quality and the degree of satisfaction of users from cycling schools in Osona. In order to apply the practical part

and to be able to extract relevant data there is a previous section in which is presented all the theoretical work done before the practical part and which allowed to decide how the data will be extracted in the field work.

At the practical part, two of the cycling schools in Osona region (Jufre Cycling and Trialsport) have been chosen following some selection criteria and a quality and satisfaction survey has been sent, using the Calidfit instrument, in addition to other questions, to all users of each participating school. The results obtained allow to see the strengths and weaknesses of each organization and in Osona in order to further improve the offer of these services.

Paraules clau/Palabras clave/Keywords

PARAULES CLAU						
CATALÀ	Ciclisme	Serveis Esportius	Escoles de Ciclisme	Qualitat i Satisfacció	Preferències dels clients/es	Necessitats dels clients/es
CASTELLÀ	Ciclismo	Servicios Deportivos	Escuelas de Ciclismo	Calidad y Satisfacción	Preferencias de los clientes/as	Necesidades de los clientes/as
ANGLÈS	Cycling	Sport Services	Cycling Schools	Quality and Satisfaction	Customer preferences	Customer needs

Figura 1. Paraules clau, font pròpia.

ÍNDEX

1. Introducció	9
1.1. Presentació i justificació	9
2. Marc teòric	11
2.1. Esport.....	11
2.1.1. Ciclisme	11
2.1.2. Escoles Esportives	12
2.1.3. Escoles de Ciclisme	15
2.2. Qualitat i satisfacció.....	22
2.2.1. Per què és important estudiar la qualitat i satisfacció dels usuaris/es.....	22
2.2.2. Conceptes de qualitat, satisfacció i necessitat	23
2.2.3. Estudis de qualitat i satisfacció	25
2.2.4. Estudis de qualitat i satisfacció en serveis esportius	26
2.2.4.1. Grau d'importància de les dimensions dels serveis	27
2.2.4.2. Necessitats no cobertes en serveis esportius	28
3. Objectius, hipòtesi i descripció del procés	30
3.1. Objectius.....	30
3.2. Hipòtesi.....	30
3.3. Descripció del procés seguit per elaborar el treball	30
4. Metodologia	32
4.1. Definició de l'objecte d'estudi	32
4.1.1. Quin àmbit geogràfic	32
4.1.2. Disciplines esportives del ciclisme	32
4.1.3. Descripció de les escoles estudiades	32
4.1.4. Dimensions de les escoles	34
4.2. Tipus de metodologia	35
4.3. Instruments	36
4.4. Mostra	38
4.4.1. Escoles	38
4.4.2. Marge d'error i grau de confiança	39
4.4.3. Mostra	41

4.5. Disseny i procediment	42
4.6. Anàlisi de dades	43
5. Resultats	45
5.1. Trialsport.....	45
5.1.1. Valors de les variables	45
5.1.2. Secció de qualitat i satisfacció (Calidfit).....	46
5.1.2.1. Dimensió de personal	46
5.1.2.2. Dimensió de instal·lacions i material	48
.....	48
5.1.2.3. Dimensió de serveis i activitats	50
5.1.2.4. Dimensió de imatge de l'organització.....	53
5.1.2.5. Dimensió de satisfacció amb l'organització	54
5.1.3. Secció de preferència de les dimensions	55
5.1.4. Secció de necessitats a satisfer.....	57
5.2. Jufré Cycling.....	59
5.2.1. Valors de les variables	59
5.2.2. Secció de qualitat i satisfacció (Calidfit).....	60
5.2.2.1. Dimensió de personal	60
5.2.2.2. Dimensió de instal·lacions i material	62
.....	62
5.2.2.3. Dimensió de serveis i activitats	64
5.2.2.4. Dimensió de imatge de l'organització.....	68
5.2.2.5. Dimensió de satisfacció amb l'organització	68
5.2.3. Secció de preferència de les dimensions	70
5.2.4. Secció de necessitats a satisfer.....	71
5.3. Osona.....	77
5.3.1. Valors de les variables	77
5.3.2. Secció de qualitat i satisfacció (Calidfit).....	78
5.3.2.1. Dimensió de personal	78
5.3.2.2. Dimensió de instal·lacions i material	81
5.3.2.3. Dimensió de serveis i activitats	83
5.3.2.4. Dimensió de imatge de l'organització.....	86
5.3.2.5. Dimensió de satisfacció amb l'organització	87
5.3.3. Secció de preferència de les dimensions	88
.....	88
5.3.4. Secció de necessitats a satisfer.....	89

6. Discussió dels resultats.....	98
7. Conclusions	102
7.1. Revisió d'objectius i hipòtesi	102
7.2. Futures línies d'investigació.....	103
7.3. Limitacions del treball i valoració global.....	104
8. Bibliografia	106
Annex	114

1. Introducció

1.1. Presentació i justificació

En aquest treball es porta a terme un estudi de percepció de la qualitat i grau de satisfacció dels usuaris/es d'escoles de ciclisme de la comarca d'Osona.

A nivell de motivació personal i de interès pel treball m'agradaria comentar que com a estudiant de Ciències de l'Activitat Física i de l'Esport a la Universitat i de Vic i essent resident a la comarca d'Osona el meu interès per desenvolupar un estudi en aquest territori és especial, a més a més, com a practicant de ciclisme i esports a l'aire lliure i essent entrenador de bici trial, encarar-ho en aquestes disciplines per tal de millorar-ne els serveis en un futur fa que sigui una temàtica d'un interès personal molt gran.

El ciclisme segueix essent l'esport més practicat a nivell estatal i amb tendència a augmentar el seu nombre de practicants any rere any (Subdirección General de Estadística y Estudios, 2015; citat a Dallo, 2016), observant les escoles de ciclisme de Catalunya es pot veure com aquesta disciplina no s'estanca ja que en els darrers anys s'ha duplicat el seu nombre, des de 20 l'any 2014, fins a 40 escoles homologades per la Federació Catalana de Ciclisme (FCC) l'any 2019 (Ràfols, 2020).

Per aquest motiu saber com es percep la qualitat, quin és el grau de satisfacció, quines són les dimensions del serveis més importants des del punt de vista dels usuaris de les escoles de ciclisme i quines necessitats no tenen cobertes passa a ser un aspecte fonamental per mantenir la tendència a l'alça d'aquesta disciplina i poder conservar els punts forts, treballar els punts febles i satisfer les necessitats actualment no cobertes.

Com a punt de partida de l'estudi s'ha proposat la següent pregunta d'investigació:

Quina és la percepció de la qualitat i el grau de satisfacció dels usuaris d'escoles de ciclisme de la comarca d'Osona?

I per poder respondre-la s'han realitzat els passos mencionats en el punt 3.3.

La introducció (presentació i justificació), el marc teòric (esport i qualitat i satisfacció), els objectius, hipòtesi i descripció del procés, la metodologia (definició objecte d'estudi, tipus de metodologia, instruments, mostra, disseny i procediment i anàlisi de dades), els resultats, la discussió de resultats, la conclusió i la bibliografia són els vuit apartats que formen el treball. Cal comentar que equivalen als proposats per Quivy i Campenhoudt (1997) de la següent manera:

- Introducció = Pregunta inicial
- Marc teòric = La exploració
- Objectius, hipòtesi i descripció del procés = La problemàtica
- Metodologia= La construcció del model d'anàlisi
- Resultats = Anàlisi de les informacions
- Discussió dels resultats = Les conclusions
- Conclusions = Les conclusions
- Bibliografia

Cal destacar que el mètode proposat per Quivy i Campenhoudt (1997), a banda dels punts mencionats anteriorment també contempla l'apartat d'observació, que no s'ha mencionat anteriorment ja que no correspon en cap punt de l'índex d'aquest treball.

2. Marc teòric

Per tal de desenvolupar de manera òptima aquest punt s'ha recopilat informació a partir de les paraules clau mencionades a l'apartat de resum, tot seguint un conjunt de criteris per seleccionar les fonts.

Per escollir les referències del marc teòric, a banda de seleccionar únicament fonts fiables, també s'han seguit els següents criteris:

- Referències en diferents idiomes (català, castellà i anglès)
- Diferents tipus de fonts: articles, base de dades, estudis o treballs auto-publicats entre d'altres.

S'han seguit aquests criteris pels motius exposats a continuació, en primer terme perquè fer recerca en diferents idiomes i utilitzar fonts de varies llengües pot aportar varietat de continguts, més o menys especificitat i diferents estructures d'estudis, mètodes i tendències, fet que augmenta la riquesa de continguts del treball. D'altra banda, aportar informació de varis tipus de fonts permet englobar contingut tractat d'altres maneres i que en un sol format costa de trobar.

2.1. Esport

2.1.1. Ciclisme

El ciclisme, un esport amb un gran ventall d'utilitats i beneficis pels seus practicants.

A nivell de salut, segons Oja et al. (2011) ajuda a reduir el risc de patir problemes cardiorespiratoris, càncer, obesitat i morbiditat entre d'altres aspectes, fet que promou que les organitzacions públiques facin èmfasi en promocionar aquest esport com a via de la millora de la salut de la població.

Com a mitjà de transport Handy et al. (2014) comenta els beneficis que té el ciclisme per la persona i la societat, reduint el cost de cada trasllat, disminuint la contaminació i millorant la salut.

Com a modalitat esportiva per fer turisme i aventura Moral (2016) afirma que en els últims anys ha crescut una modalitat turística i sostenible anomenada cicloturisme que permet conèixer nous espais i fer turisme amb bicicleta. Pels que busquen més aventura,

aquesta, ajuda a endinsar-se en viatges com els de Lichter i Kline, que junts realitzen un viatge de més de 100.000 milles en diferents parts del món (Lichter i Kline, 2016), o el d'Álvaro Neil, que pedala per Àfrica durant 987 dies tot realitzant més de 37.000 quilòmetres per fer espectacles d'oci a més de 10.000 persones del continent (Neil, 2007).

Ja sigui per les seves utilitats, beneficis, salut, transport, turisme o aventura, l'activitat física amb bicicleta gaudeix d'un gran nombre de practicants arreu.

El ciclisme segueix essent l'esport més practicat a l'estat espanyol i amb tendència a augmentar el seu nombre de practicants any rere any (Subdirección General de Estadística y Estudios, 2015; citat a Dallo, 2016), en el cas de Catalunya, la llista l'encapçala la natació recreativa, amb la cursa a peu i el muntanyisme en segon lloc i seguidament el ciclisme (Observatori Català de l'Esport, 2017), demostrant la gran importància que té pels esportistes de la zona.

2.1.2. Escoles Esportives

Veient la importància del ciclisme com a disciplina esportiva a continuació s'aprofundeix en diferents aspectes de les escoles esportives i més concretament de les de ciclisme.

Bengoetxea (2020) defineix escola esportiva com una organització formativa on els nens/es i adolescents poden progressar en les seves habilitats motrius i iniciar l'aprenentatge i especialització en una o varies disciplines esportives. Respectant aquesta definició el Consell Català de l'Esport (2015) afegeix que una escola esportiva es tracta d'una entitat privada sense ànim de lucre on es busca una educació integrada i permanent, l'assimilació de normes, conductes i el respecte a les persones entre d'altres comportaments.

Seguint una línia semblant, les escoles esportives del Club Esportiu INEF Barcelona tenen l'objectiu de donar l'educació i la formació als nens/es participants a través de l'esport i fer que formi part de la seva vida. (Club Esportiu INEF Barcelona, 2020).

Finalment, comentar que malgrat un club esportiu i una escola esportiva són entitats amb una gran semblança i molts aspectes en comú no deixa d'haver-hi diferències entre els seus objectius. Anteriorment autors/es esmentaven que alguns dels objectius principals de les escoles eren l'educació integrada, l'assimilació de normes i comportaments o el respecte entre d'altres, en canvi, segons el Ministerio de Educación (2005), un club esportiu és una associació privada amb l'objectiu de promocionar una o varies modalitats esportives, així com la participació dels seus/seves practicants en competicions esportives.

Per tant, malgrat la gran semblança d'aquestes associacions esportives, els objectius disten lleugerament entre ells fent que una escola promogui l'educació de la persona no només en l'àmbit esportiu i el club tingui un caire més competitiu i formatiu a nivell esportiu.

Després de veure què és una escola esportiva i els seus objectius, és rellevant destacar qui pot crear-la.

Cal tenir en compte que per crear una escola d'esport no és necessària cap titulació específica, encara que posteriorment, per exercir com a director/a, monitor/a, professor/a o qualsevol càrrec amb aspectes tècnics esportius serà necessària una formació i/o experiència específica. Aquestes titulacions obligatòries per tal d'exercir com a director/a en una escola esportiva a Catalunya variaran en funció de si es practica l'esport en un centre poliesportiu, si es practica un únic esport, si s'organitzen activitats per persones que requereixen una atenció especial o si són activitats de risc intrínsec, entre d'altres variants. Malgrat la gran quantitat de tipologies d'escoles esportives, la titulació de Ciències de l'Activitat Física i l'Esport (CAFE), en algunes ocasions amb formació i experiència en l'àmbit, et permet exercir de director/a. Altres formacions també poden ser útils en funció de l'escola i disciplina (Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado, 2008).

Sabent qui pot crear i dirigir una escola esportiva és important destacar alguns dels requisits normatius més importants alhora de gestionar-ne una a Catalunya, segons el Consell Català de l'Esport (2015) alguns dels aspectes generals a nivell normatiu que ha de respectar una entitat d'aquest tipus són els següents.

- Aspectes generals: Tots/es les persones que s'agrupin han de tenir el mateix objectiu i cal inscriure l'entitat al Registre d'Entitats Esportives de la Generalitat i demanar el CIF a l'Agència Tributària per poder començar l'activitat econòmica entre d'altres premisses.
- Obligacions: Disposar d'un llibre de socis/es, tenir inscrits i actualitzats els membres de la junta directiva, declarar l'impost de societats (IS), declarar l'Impost sobre el Valor Afegit (IVA), declarar l'Impost sobre la Renda de les Persones Físiques (IRPF) i entre d'altres obligacions, tenir un projecte esportiu i determinar la filosofia de l'entitat.

A banda d'aquests aspectes, a la Guia per Entitats Esportives que proposa el Consell Català de l'Esport (2015) es detallen específicament tots els aspectes generals i obligacions així com els passos a seguir per crear una entitat d'aquesta tipologia o afegir una secció esportiva a un centre no esportiu (adscripció).

Finalment comentar que per gestionar una escola esportiva a banda de complir tots els requisits mencionats anteriorment cal respectar la Llei 3/2008 de l'exercici de les professions de l'esport, el decret 267/2016 d'activitats en el lleure en les que participen menors de 18 anys (si és el cas), el decret 56/2003 que regula les activitats fisicoesportives en el medi natural (si és el cas) i el decret 68/2009 del Registre Oficial de Professionals de l'esport de Catalunya (ROPEC).

Tot i així, no es pot deixar de banda la normativa específica que pugui exigir cada federació en particular en el cas que l'activitat que es desenvolupi sigui federada (Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado, 2008; Generalitat de Catalunya, 2003, 2009, 2016).

A banda de la normativa específica comentada anteriorment, no es poden perdre de vista lleis que qualsevol tipus d'empresa o entitat cal que compleixi, com ara: la llei 26/2015 de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència (si es treballa amb menors), la llei de transparència, accés a la informació pública i bon govern,

la llei 17/2015 del 21 de juliol d'igualtat efectiva de dones i homes, la llei 11/2014 del 10 d'octubre per garantir els drets de lesbianes, gais i bisexuals o la llei de transgènere i intersexuals i per eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia, entre d'altres (Consell Català de l'Esport, 2015).

En últim terme cal presentar algunes dades evolutives a nivell espanyol i català referents a les empreses, organitzacions i escoles esportives així com participants d'activitats esportives.

L'any 2018 a nivell espanyol es registraven 28.278 empreses organitzadores d'activitats esportives destacant en primer lloc les 4.913 de Catalunya essent la comunitat autònoma (CA) de l'estat amb més empreses d'aquest tipus. Com a dada rellevant destacar que Catalunya també encapçala la llista d'empreses de fabricació d'articles d'esport (48 empreses) i de comerç al menor d'articles esportius (1.002 empreses).

El mateix any es van registrar un total de 67.512 clubs/escoles federades a Espanya amb una xifra de 7.856 a Catalunya, essent la segona CA amb major nombre per sota d'Andalusia (11.658). Seguint una tendència semblant, el nombre de llicències federatives a l'estat era de 3.866.867 sumant totes les disciplines esportives i de 643.460 a Catalunya encapçalant la llista per sobre d'Andalusia (División de Estadística y Estudios de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Cultura y Deporte, 2019).

2.1.3. Escoles de Ciclisme

Més concretament a nivell d'escoles de ciclisme cal mencionar en primer terme que els objectius d'aquestes segueixen la línia de la resta d'escoles esportives tot fomentant la formació, l'educació, el gaudi, la progressió en habilitats motrius pròpies de la disciplina i fent que l'esport passi a formar part de la vida dels/de les participants (Federació Catalana de Ciclisme, 2018; Jufre Cycling, 2021).

Les escoles de ciclisme són dirigides per persones amb titulacions diferents en funció del tipus de centre on es practiquen, tot i així, tenint en compte que les instal·lacions de ciclisme són úniques per aquest esport i que per tant normalment s'exerceix en una

escola o centre on es practica un únic esport, les titulacions vàlides per exercir com a director/a són les següents:

- Llicenciatura o graduat en CAFE amb formació o experiència en ciclisme
- Títol de tècnic/a esportiu superior de ciclisme (nivell 2 o 3) aprovat per la Federació Catalana de Ciclisme (FCC)
- Llicenciatura o graduat en CAFE sense experiència ni formació específica però amb la col·laboració d'una persona tècnica esportiva superior de ciclisme, en el cas que l'activitat es desenvolupi a Catalunya
(Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado, 2008; Federació Catalana de Ciclisme, 2016).

Sota la responsabilitat de la direcció poden col·laborar persones qualificades amb una certificació de dinamitzadors/es del pla català d'esport a l'escola (CiaTE) o monitors/es de ciclisme nivell 0 o superior amb la corresponent llicència federativa (Federació Catalana de Ciclisme, 2016).

Sabent qui està al càrrec d'una escola de ciclisme cal mencionar alguns requisits normatius peculiars d'aquestes, malgrat prèviament és important destacar que no disten molt d'escoles d'altres disciplines esportives i que per tant en termes generals segueixen els punts mencionats en l'apartat anterior. Pel que fa les instal·lacions, és imprescindible disposar d'unes adequades i segures per la pràctica de les modalitats de ciclisme que es portin a terme a l'escola així com uns vestidors adients, un magatzem i un lloc cobert per dies de condicions meteorològiques adverses. Aquestes instal·lacions poden ser pròpies o cedides per una altra entitat. Pel que fa el personal tècnic s'ha mencionat anteriorment que es tracta bàsicament del director/a i els dinamitzadors/es i/o monitors/es. Els/les practicants, a diferència d'altres disciplines, en aquest cas estan obligats/des a portar un material obligatori concret de cada disciplina, per exemple el casc i els guants en ciclisme de carretera.

Cal esmentar que a nivell normatiu segueix les lleis i decrets mencionats en l'apartat d'escoles esportives a més a més de la Normativa d'Escoles de Ciclisme de Base de la Federació Catalana de Ciclisme i de tecnificació i/o perfeccionament si és el cas (Agència Estatal Boletín Oficial del Estado, 2008; Federació Catalana de Ciclisme, 2016; Generalitat de Catalunya, 2003, 2009, 2016).

Després de tractar el concepte, objectius, la direcció i els requisits normatius d'una escola de ciclisme, s'exposa el mètode amb el qual la FCC classifica les escoles de ciclisme a Catalunya.

Per promocionar i classificar les escoles en funció de la seva qualitat la FCC ha establert uns certs requisits que permeten distingir les escoles homologades per la federació en tres nivells (escoles, escoles oficials i escoles *hors categorie*) en funció del compliment de diversos paràmetres de les instal·lacions, els/les tècnics, el nombre de llicències, les activitats/modalitats desenvolupades i els equips de competició i organització d'aquestes.

Les escoles es classifiquen amb els nivells que es mostren a continuació:



Figura 2. Categories d'escoles de ciclisme segons la FCC, extret de "Escoles de ciclisme homologades 2020", Ràfols, Ciclisme.cat. Copyright o Llicència CC.

Per classificar les escoles en un dels nivells mencionats anteriorment es proposen els paràmetres que s'exposen a continuació, en els quals les escoles puntuen en funció de si es compleixen o no.

<p>1.- INSTAL·LACIÓ</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Gestionar instal·lació permanent SEGURA: Velòdrom, Circuit permanent, Trial, BMX, Bikepark, Pump Track, ... 1 PUNT (OBLIGATORI) ❖ Vestidors – magatzem - seu social, annex a la instal·lació, carril bici d'accés... 1 PUNT ❖ Recinte tancat perimetralment 1 PUNT ❖ Il·luminació nocturna per a fer-hi activitats 1 PUNT <p>1-2 PUNTS ★ 3-4 PUNTS ★</p> <p>Gener-2020 Xavier D. Ràfols - Federació Catalana de Ciclisme 3</p>	<p>2.- TÈCNICS</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ 1 TÈCNIC DE CICLISME NIVELL-I amb Llicència Tècnic FCC i R.C. Prof. Certificat de delictes sexuals amb un màxim de 40 alumnes a l'escola (OBLIGATORI) 1 PUNT ❖ 1 Tècnic de Nivell-I + >2 Monitors Ciclisme (licència FCC) 1 PUNT ❖ 1 Tècnic de Nivell-I per cada 20 alumnes a l'escola 1 PUNT ❖ DIRECTOR TÈCNIC amb titulació universitària i nº COPLEF o Tècnic Ciclisme N-II o Director RFEC-III amb ROPEC 1 PUNT <p>1-2 PUNTS ★ 3-4 PUNTS ★</p> <p>Gener-2020 Xavier D. Ràfols - Federació Catalana de Ciclisme 4</p>
<p>3.- CICLISTES</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ 16 Ciclistes 6-14 anys nens i nenes amb llicència FCC (OBLIGATORI) Els alumnes que pertanyent a altres clubs han de ser notificats per escrit a la FCC 1 PUNT ❖ >6 Fèmimes amb llicència FCC 1 PUNT ❖ 6 Cadets nois / noies amb llicència FCC 1 PUNT ❖ >40 Ciclistes 6-16 anys (fins Cadet nois i noies) amb llicència FCC 1 PUNT <p>1-2 PUNTS ★ 3-4 PUNTS ★</p> <p>Gener-2020 Xavier D. Ràfols - Federació Catalana de Ciclisme 5</p>	<p>4.- ACTIVITAT</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ ASSEGURANÇA R.C. Anual per a totes les activitats de l'Escola (OBLIGATORI) 1 PUNT Número de Pòlissa i Companyia ❖ PROGRAMACIÓ (OBLIGATORI) amb un mínim de 3 sessions setmanals d'activitats a l'Escola 1 PUNT Programació anual amb Memòria d'activitats 2019 ❖ ESTADA DE TECNIFICACIÓ DE CICLISME 1 PUNT (mínim 2 dies consecutius amb una pernociació). ❖ MODALITATS o Escola Inclusiva 1 PUNT Pràctica de 3 modalitats amb participació de Copa Catalana (BTT XC-DH-TRIAL-BMX-RUTA-PISTA-CROSS) <p>1-2 PUNTS ★ 3-4 PUNTS ★</p> <p>Gener-2020 Xavier D. Ràfols - Federació Catalana de Ciclisme 6</p>
<p>5.- COMPETICIÓ</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Participar a la COPA CATALANA Infantil FCC a qualsevol Modalitat (OBLIGATORI) 1 PUNT Equips de >9 ciclistes: Principiants, Alevins i Infants ❖ ORGANITZACIÓ DE COMPETICIONS 1 PUNT Organitzar 1 cursa per a Ciclisme Base Federada ❖ ORGANITZACIÓ DE COMPETICIONS 1 PUNT Organitzar 1 cursa per a Ciclisme Base Federada de Modalitat diferent a l'anterior ❖ EQUIP DE COMPETICIÓ DE CADETS 1 PUNT Equip de Competició Categoria Cadet (>4 ciclistes) <p>1-2 PUNTS ★ 3-4 PUNTS ★</p> <p>Gener-2020 Xavier D. Ràfols - Federació Catalana de Ciclisme 7</p>	

Figura 3. Paràmetres de categorització de les escoles de ciclisme segons la FCC, extret de "Escoles de ciclisme homologades 2020", Ràfols, Ciclisme.cat. Copyright o Llicència CC.

Finalment, és important destacar que per tal que una escola sigui d'una determinada categoria cal que la puntuació de les 5 dimensions avaluades corresponguin a aquell nivell.

Entre les escoles homologades se'n troben 40 de les quals 5 són del nivell superior (*hors categorie*), 14 són oficials, 17 són escoles homologades i 4 estan per definir.

ESCOLES HOMOLOGADES 2019/20


		ESCOLES HOMOLOGADES 2019/20	INSTAL·LACIÓ	PUNTO	TECNICS	PUNTO	PUNTO	PUNTO	PUNTO	PUNTO	PUNTO	PUNTO	PUNTO	PUNTO	PUNTO	PUNTO	PUNTO	PUNTO	PUNTO	Categoria
1.- Nom de l'Escola de Ciclisme																				
	BCN	Josap Jufre	BMX	4	4	176	46	35	30	37	287	4	SI	R-CO-CC	3	BTT	2XC	BTT	RUTA	4
	BCN	Felix Martin	BMX	4	2	75	17	18	16	9	126	4	SI	BMX	3	BMX	3BMX	BMX		4
	BCN	Jesus Ruiz	PER	4	4	14	15	15	15	4	59	3	SI	R-P-CC	4	RUTA	3R	RUTA/PISTA		4
	BCN	Enric Vilanova	PER	3	5	4	15	2	8	20	10	46	4	SI	R-P-CC	4	RUTA	1R	RUTA/PISTA	4
	GIRONA	Carles Torant	GIR-TER	3	2	43	30	15	3	19	91	3	SI	R-P-XC-CC	4	RUTA	2R-XC			3
	GIRONA	Josep Martos	BMX	4	1	2	39	6	13	4	9	62	3	SI	XC-DH	3	BTT	2XC	DH	4
	BCN	Ivan Culego	BMX	3	1	2	44	13	7	12	14	76	4	SI	XC-DH	3	BMX	BX-DH	BMX	4
	BCN	Dèbora Gálvez	PER	4	3	3	11	4	4	16	6	36	2	SI	XC-R-P	3	RUTA	2R	RUTA-P-CC	4
	GIRONA	Sergi Güell	BMX	4	1	3	24	5	7	9	45	4	SI	R-XC-T-CC	4	BTT	0	BTT	2	
	GIRONA	Nick Whitelaw	BMX	4	1	1	80	33	23	9	119	165	4	SI	XC-DH-T	3	BTT	3XC	BTT	4
	BCN	Daniel Parramon	TRIAL	4	1	1	58	18	15	14	1	105	3	SI	TRIAL	3	TRIAL	4T	TRIAL	4
TRIAL EVOLUTION - CC																				
	BCN	JORDI YELAMOS	TRIAL	4	1	1	52	22	16	7	5	97	4	SI	TRIAL	3	TRIAL	4T	2	3
	BCN	Alfred Moreno	BMX	4	1	1	42	7	6	4	6	59	3	SI	BMX	3	BMX			3
	GIRONA	Josep Codinach	BMX	4	1	2	23	10	2	6	3	41	3	SI	XC-R-CC	3	BTT	2XC-R	1	3
	GIRONA	Irene Plijan	GIR-TER	4	1	2	24	9	6	5	6	44	3	SI	XC-R-P-CC	3	RUTA	0	RUTA	2
LA TORRETA BIKE																				
	BCN	Xavier Montasell	COPLER	3	1	2	23	7	5	8	3	43	3	SI	XC-R-CC	4	BTT	0	BTT/CC	2
	BCN	Pere Garcia	VEL-PER	4	1	1	4	4	6	3	23	2	SI	R-P-XC	3	RUTA	R-P	RUTA/PISTA		2
P.C. BAIX EBRE																				
	BCN	Josep Martos	BMX	4	1	2	31	11	9	6	7	57	4	SI	XC-BX-DH	3	BTT	0	1	1
ESCOLA BTT PREMIA DE DALT																				
	TARR	Francesc Moreno	VEL-BTT	4	1	1	34	11	10	8	18	63	4	7	R-P-XC	1	PISTA	R-XC-P	3	3
ESCOLA CICLISME MONT-ROIG																				
	BCN	Josep Colomina	GIR-TER	4	2	2	8	4	4	3	0	19	1	SI	XC-R	3	BTT	XC	3	2
ESCOLA ONE TO ONE																				
	GIRONA	Marc Barbosa	GIR-TER	4	1	2	16	6	2	7	4	31	2	SI	XC-R	4	BTT	0	0	1
ESCOLA INCLUSIVA DE CICLISME																				
	BCN	Bernal Moreno	VEL-BMX	4	1	1	27	13	11	5	10	56	3	SI	BX-P	2	BMX	0	Inclusiva	2
	BCN	Núria Espinosa	GIR-TER	3	1	1	27	3	7	7	10	44	4	SI	BTT	2	BTT	XC	1	2
GM6																				
	BCN	Ismael Carrete	VEL	4	2	2	5	6	3	0	3	14	1	SI	R-P	2	PISTA	1	0	2
BIKE GARRAF																				
	BCN	Josep Artigas	GIR-TER	2	1	1	6	9	14	7	4	38	2	SI	XC-DH-CC	3	BTT	2XC	BTT	3
AMUNT C.C. escuela BTT																				
	BCN	Ismael Carrete	VEL	4	2	2	5	6	3	0	3	14	1	SI	R-P	2	PISTA	1	0	2
ESPORT CICLISTA MATARÓ																				
	BCN	Sandra Santanyes	TRIAL-BTT	3	1	1	7	1	4	11	2	23	2	SI	XC-T	2	BTT	0	BTT	2
EScola C. Sabadell BICISPRINT																				
	BCN	Josep Jufre-Roger Puig	BMX	4	1	1	30	6	8	0	4	44	2	7	XC	1	BTT	2XC	0	3
ESCOLA CICLISME MANRESA																				
	BCN	Jordi Arnsamat	COPLER	3	1	1	20	11	9	0	2	40	1	SI	XC-R	2	BTT	1XC	0	3
BikeEscola Pla de l'Estany																				
	GIRONA	Carles Vilas	BMX	4	1	1	3	2	2	0	2	7	1	SI	BMX	2	BMX	2BX	0	2
ARTSPORT																				
	GIRONA	Albert Pages	GIR-TER	3	1	1	14	1	9	4	18	1	SI	XC-R	3	BTT	XC	2	2	
BMX MATARÓ																				
	LLEIDA	Ramon Simó	COPLER	4	2	2	5	2	4	2	3	13	1	SI	P-XC	1	PISTA	0	2	1
ESCOLA TERRES DE LLEIDA																				
	BCN	Manel Ibars	PER	2	1	1	14	7	2	1	6	24	2	SI	R-XC-P-CC	4	RUTA	0	0	1
ESCOLA DE CICLISME VALLÈS																				
	BCN	Lluís Pons	GIR-TER	2	1	1	2	4	6	0	2	12	1	SI	XC	1	BTT	2XC	0	2
TOT VICI EN BICI - B.C. ALT PENEDES																				
	BCN	Antonio Gregorio	BMX	2	1	1	11	4	11	1	2	27	1	SI	XC	1	BTT	0	0	1
U.C. SANT CUGAT																				
	GIRONA	Sergi Güell - D. Bayó	BMX	2	1	1	9	5	3	0	1	17	1	SI	XC	1	BTT	0	0	1
C.C. VALL-LLOBREGABIKE																				
	TARR	Josep Pedrola	PER	4	1	1	6	3	3	1	6	13	2	SI	R-P	2	RUTA	1R	0	2
ESCOLA VILA-SECA																				
	BCN	Cesar Cañas	TRIAL	3	1	1	21	13	10	9	4	53	3	TRIAL	0	TRIAL	0	TRIAL		2
CANAS TRIAL A																				
	TARR	Angel Sallie	COPLER	3	1	1	40	13	11	4	3	66	2	XC-T	0	TRIAL	1XC-ST	2	3	
BIKETRIAL TORREDEMBARRA																				
	GIRONA	Antonio Miquel	COPLER	1	1	1	7	3	9	0	1	19	1	R-XC	0	RUTA	3R-1XC	0	3	
CLUB CICLISTA PALAFRUGELL																				
	BCN	JOSEP M. SADURNI	TRIAL	1	1	1	10	7	5	3	29	1	TRIAL	0	RUTA	0	0	2	1	
CLUB S.PERE TORELLÓ																				

Figura 4. Puntuació escoles homologades per la FCC 2019/2020 segons la FCC, extret de “Escoles de ciclisme homologades 2020”, Ràfols, Ciclisme.cat. Copyright o Llicència CC.

Entre les escoles de ciclisme catalanes més ben qualificades segons la FCC hi trobem:

- Escola Jufre Vic-ETB
- Escola BMX Terrassa
- Club Ciclista Sant Boi
- Escola Terrassa Ciclisme
- Club Infantil Ciclista Olot

Pel que fa les escoles de ciclisme de la comarca d’Osona les trobem qualificades de la forma següent segons la FCC:

- Escola Jufre Vic-ETB (*Hors Catégorie*)
- Trialsport (Escola Oficial)
- Trial Sant Pere Torelló (pendent de definir)

(Ràfols, 2020)

Seguint dins l’àmbit de les escoles de ciclisme cal destacar que la FCC distingeix 10 modalitats de ciclisme: carretera, bicicleta tot terreny (BTT), descens (DH), enduro,

ciclocròs, BMX, pista, trial, cicloturisme i paraciclisme, i de totes les modalitats hi ha escoles en algun punt del territori català excepte de paraciclisme.

No és el cas de la comarca d'Osona, on respecte les escoles homologades per la FCC no s'hi troben disponibles les modalitats de: BMX, pista i paraciclisme.

(Ràfols, 2020)

Escoles de ciclisme d'Osona (homologades FCC)	Nivell d'homologació	Modalitats practicades	Ubicació	Usuaris	Any de creació
Escola Jufre Vic-ETB	<i>Hors Categorie</i>	Carretera, BTT, DH, enduro, ciclocròs i cicloturisme.	Vic	280	2012
Trialsport Club Esportiu d'Osona	Escola Oficial	Trial	Vic i Calldetenes	130	1997
Trial S.Pere Torelló	Pendent per classificar	Trial	Sant Pere de Torelló

Figura 5. Taula característiques escoles de ciclisme d'Osona homologades per la FCC, font pròpia.

En últim terme, després de concretar la classificació de les escoles de ciclisme segons la FCC i les diferents modalitats, cal presentar algunes dades evolutives a nivell espanyol i català dels participants i llicències federatives juntament amb altres dades rellevants.

Concretament dins l'àmbit de les escoles de ciclisme, segons la Real Federación Española de Ciclismo (2021) la temporada 2020/2021 comprèn un total de 2.522 clubs i 447 equips de ciclisme a l'estat espanyol. Observant les escoles de Catalunya es pot veure

com aquesta disciplina no s'estanca ja que en els darrers anys s'ha duplicat el seu nombre, des de 20 l'any 2014, fins a 40 escoles homologades per la Federació Catalana de Ciclisme (FCC) l'any 2019, seguint la tendència del nombre de llicències federatives en escoles, que augmenten radicalment de 1.726 a 2.120 entre el 2018 i el 2019 tot i el desequilibri aparent entre els nombre de practicants de sexe masculí (88%) i de sexe femení (12%). A banda de les llicències federatives en escoles l'any 2018 es van registrar un total de 9.567 llicències de ciclisme a Catalunya, essent la segona comunitat autònoma amb més llicències de la disciplina per sota d'Andalusia, entre les quals 8.843 (92,43%) eren homes i 724 (7,57%) dones.

Fent referència a la ubicació de les escoles cal destacar que a la temporada 2019/2020 el 60% d'aquestes tenen la seu a la província de Barcelona, mentre que un 27% a Girona, un 10% a Tarragona i un 3% a Lleida. A la figura 6 es pot veure la distribució de les escoles en funció de la classificació de la FCC (Vermell: Escola *Hors Categorie*, Verd: Escola Oficial i Blau: Escola homologada) (División de Estadística y Estudios de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Cultura y Deporte, 2019; Ràfols, 2020).



Figura 6. Mapa de distribució de les escoles de ciclisme de Catalunya homologades per la FCC, extret de "Escoles de ciclisme homologades 2020", Ràfols, Ciclisme.cat. Copyright o Llicència CC.

En les darreres dades es veu reflectida la importància del ciclisme pels esportistes espanyols i catalans tot destacant l'augment constant d'escoles i l'increment de llicències federatives en aquestes al territori català. Per aquest motiu, saber si la gestió

s'està fent de manera correcta tot cobrint les necessitats dels usuaris/es i oferint uns productes de qualitat passa a ser un aspecte fonamental que no es pot perdre de vista i que s'ha de treballar de manera òptima. A continuació, doncs, es fa èmfasi en els estudis de qualitat i satisfacció, el grau de importància de les dimensions d'un servei i les necessitats dels clients/es, a nivell general i en serveis esportius.

2.2. Qualitat i satisfacció

Tal i com indica Rey (2000), els estudis de qualitat i satisfacció fa anys que es treballen i han anat en augment en empreses, serveis i unitats d'informació, ja que l'interès per millorar la satisfacció dels usuaris/es ha passat a ser un factor clau en l'oferta de serveis. Sense dubte, cobrir les expectatives dels clients/es és un factor essencial en les empreses, clubs i organitzacions, fet que porta els estudis de qualitat i satisfacció a una posició important dins l'entorn empresarial (Hernández, 2011).

2.2.1. Per què és important estudiar la qualitat i satisfacció dels usuaris/es

Un client/a és la persona/es o organització/ns que tenen una necessitat i utilitzen recursos i/o serveis per cobrir-la. Per tant, tot i que sembla senzill oferir un producte/servei si es detecta una necessitat, no sempre és així. No n'hi ha prou amb emmagatzemar i posar a disposició dels usuaris/es els recursos, eines i/o serveis, sinó que és imprescindible valorar si aquests són adequats per cobrir les seves necessitats, si el mètode amb el qual es subministren és idoni o quins sectors d'aquest són els més/menys rellevants per ells/es, entre d'altres aspectes (Hernández, 2011).

Per exemple: Es detecta la necessitat que ha augmentat el nombre d'habitants d'una ciutat que volen desplaçar-se més ràpid que caminant per anar d'un punt a un altre del municipi, i es volen oferir més punts en aquest on es poden agafar i deixar bicicletes. Sembla senzill tenir instal·lats punts a diferents espais de la ciutat, però, s'ha preguntat als clients/es potencials si el mètode de pagament actual els hi és còmode, l'estona que utilitzen la bicicleta, quins són els punts de la ciutat que més freqüenten, en quins horaris o si l'utilitzen de nit i cal posar llum al davant i al darrere de la bicicleta?

Totes aquestes i d'altres incògnites són les que permet resoldre un estudi de qualitat i satisfacció, fet que pot ajudar a augmentar el nombre de clients/es i la satisfacció d'aquests/es.

2.2.2. Conceptes de qualitat, satisfacció i necessitat

Diversos autors afirmen la gran importància de fer estudis de qualitat i satisfacció en empreses i entitats entre d'altres organitzacions, però, com defineixen els tres conceptes clau que encaminen aquests estudis?

La **qualitat** com a concepte ha evolucionat durant molts anys, des de l'aplicació de la idea en aspectes de la indústria fins a empreses de serveis (Albacete, 2004, 2007, p.29 citat per Santomà i Costa, 2007). Deixant de banda afirmacions que feien diversos autors/es en les primeres etapes, a continuació s'exposen definicions que es van proposar posteriorment i a l'actualitat.

L'any 1987 Crosby definia la qualitat com la conformitat amb les especificacions i el grau de compliment amb els requisits i entén que la motivació principal és arribar a no tenir defectes en el seu producte/servei (Crosby, 1987, p. 29 citat per Santomà i Costa, 2007).

Gairebé dues dècades més tard i amb un plantejament més encarat a les sensacions i la conformitat del consumidor/a Tigani (2006) defineix qualitat de la següent manera: "la mesura de la dimensió en que una cosa o experiència satisfà una necessitat, soluciona un problema o agrega valor per algú" (p. 25). D'altra banda, i sense perdre de vista la diferència entre béns tangibles i serveis també afirma que les vendes físiques poden ser equiparades entre sí per comparar-ho amb l'ideal però en els serveis una major qualitat no donarà una fidelitat tant global sinó que dependrà més de les expectatives de cada client/a.

Actualment la **satisfacció**, seguint la línia del concepte de qualitat exposat anteriorment, també es tracta d'un requisit indispensable per guanyar-se un espai a la ment dels usuaris/es, i per tant al mercat del sector. Un client amb un grau de satisfacció elevat en general torna a comprar, comunica amb altres experiències positives amb el

producte/servei i deixa de banda la competència creant un vincle de lleialtat (Thompson, 2006).

Philip Kotler defineix la satisfacció del client/a com el nivell d'estat d'ànim d'una persona que compara el rendiment percebut d'un producte/servei amb les seves expectatives (Kotler, 2001, p.40/41 citat per Thompson, 2006).

Diversos autors/es pocs anys després també presenten varies definicions que segueixen una tendència similar exposant la satisfacció de l'usuari/a com:

- Un estat que experimenta un client/a, una resposta intel·lectual i/o emocional referent al producte/servei.
 - o
- Compliment complet d'una necessitat o desig.

(Griffiths, Johnson i Hartley, 2007; Shi, Holahan i Jurkat, 2004; Vogt, 2004, p.353 citat per Hernández, 2011)

Una vegada exposats els dos conceptes s'aprecia la gran connexió que hi ha entre ells. Qualitat i satisfacció són dos conceptes que en moltes ocasions creixen o decreixen de forma paral·lela o amb una tendència similar, tot i així, es poden apreciar algunes diferències entre ells en les definicions que proposen els autors/es esmentats anteriorment.

Quan es parla de qualitat, a nivell general, es fa més referència al producte o servei en sí, analitzant el grau de conformitat amb els requisits establerts o comparant productes/serveis entre ells, en canvi, pel que fa la satisfacció, els autors/es fan més èmfasi en les expectatives, emocions o desitjos dels clients/es. Tot i així, tal i com es comenta anteriorment, en la majoria d'ocasions quan el producte/servei compleix els requisits que es demanen acaba generant una elevada satisfacció dels usuaris/es.

En últim terme, la **necessitat** que té un consumidor/a d'un producte o servei juga un paper fonamental a l'hora d'oferir-lo ja que aquest fet és la base de la venda del bé o servei. Segons el Grup Enciclopèdia Catalana (2021) una necessitat és allò que hom no pot prescindir, per tant a dia d'avui sembla imprescindible identificar i comprendre les

necessitats dels clients/es per poder oferir un producte de qualitat i que posteriorment creï una satisfacció al comprador/a.

Per tal de descobrir necessitats cal tenir molt clar un aspecte, que aquestes es poden crear i no sempre els clients/tes les coneixen o les saben expressar, de manera que també és important analitzar com actua el públic objectiu (Ponce et al., 2012).

Seguint la mateixa línia la Real Academia Española (2021) defineix el concepte com allò que una persona no pot resistir-se o no li pot faltar. De totes maneres el concepte necessitat pot ser interpretat de diferents maneres i lleugerament diferent en funció de l'àmbit en el qual es contextualitza (Moreno et al., 2015).

2.2.3. Estudis de qualitat i satisfacció

A banda de mesurar la qualitat en funció del compliment de les normes o estàndards professionals i tècnics, hi ha varies maneres de poder obtenir informació sobre la qualitat dels productes/serveis i la satisfacció dels clients/es, com ara: grups de discussió, entrevistes amb profunditat, investigació del mercat, enquestes de satisfacció, "Mystery Shopping" (client ocult) i seguiment de les mostres d'insatisfacció (fulls de reclamació) entre d'altres (Fundación CETMO, 2006; Montes, 1995). De totes formes a continuació s'exposen alguns dels instruments que proposen diversos autors per tal d'aconseguir la informació desitjada.

El model de Kano: es tracta d'un model desenvolupat a finals del s. XX que inicialment exposava que la satisfacció de l'usuari/a s'aconsegueix quan certs requeriments de qualitat són suficients. Posteriorment, una segona variant del model (model bidimensional de Kano) va sorgir afirmant que no sempre els factors que causen satisfacció són els mateixos que poden reduir aquesta en els clients/es.

Exemple: Una entrada a una pista de ciclisme on hi ha una pancarta gran amb el nom de l'escola potser fa elevar la satisfacció dels usuaris/es pel que fa la imatge de la organització, però al mateix temps, si no hi ha la pancarta, pot ser que els clients/es no ho valorin de forma negativa.

Per tant, divideix les preferències de l'usuari/a en cinc dimensions: qualitat atractiva, qualitat unidimensional, qualitat requerida, qualitat indiferent i qualitat inversa que a partir d'un gràfic de coordenades permet exposar la satisfacció dels consumidors/es (eix

d'ordenades) així com el grau d'èxit (eix d'abscisses) (Chen et al., 2019; Materla et al., 2019).

D'altra banda, un altre model que permet estudiar la qualitat i satisfacció en una empresa és el Servqual, que mitjançant dos qüestionaris de 22 preguntes mesura la percepció de la qualitat com a indicador de satisfacció i les expectatives dels clients/es així com la importància que té per ells/es cada dimensió estudiada (elements tangibles, fiabilitat, capacitat de resposta, seguretat i empatia) (Ramírez, 2017).

Un model adaptat del Servqual és el Servperf, que segueix un objectiu similar mantenint les mateixes dimensions però focalitzant les preguntes a la qualitat del servei i deixant de banda les expectatives, fet que crea un qüestionari més reduït i amb un objectiu lleugerament diferent (Rodrigues et al., 2011).

2.2.4. Estudis de qualitat i satisfacció en serveis esportius

Malgrat la possibilitat de utilitzar instruments adaptats a diferents tipologies d'organitzacions com el model de Kano, el Servqual o el Servperf entre d'altres, s'han creat alguns com els que s'exposen a continuació per satisfer les mateixes necessitats però específicament en empreses, entitats o organitzacions que ofereixen serveis esportius.

El Calidfit, a partir d'una escala de percepció de la qualitat es converteix en un instrument útil per mesurar la qualitat percebuda pels usuaris com a predictor de la satisfacció específicament en Centres de Fitness Privats (CFP). Aquest instrument es desenvolupa en les 5 dimensions del servei exposades a continuació per tal d'obtenir la informació desitjada: personal, instal·lacions i material, serveis i activitats, imatge de l'organització i satisfacció amb l'organització.

(García et al., 2012).

Un altre model en forma d'escala per mesurar la qualitat i satisfacció dels serveis en centres esportius i d'oci pot ser el CERM-CSQ, que recull informació de quatre dimensions: Serveis bàsics, qualitat de la plantilla, instal·lacions i serveis complementaris (Howat et al., 1996).

D'altra banda, un altre instrument vàlid és el proposat per Papadimitriou i Karteroliotis (2000), el *Fitness and Sport Service Quality (FITSSQ)*, que a partir d'una escala també inclou quatre dimensions: Monitors, atractius i funcionament de les instal·lacions, disponibilitat i prestació del programa d'activitats i altres serveis.

A banda d'aquests models i de propostes establertes per diferents autors/es en alguns estudis s'han utilitzat altres vies de comunicació amb les entitats o persones que responen a l'estudi. Un exemple és el de Etika et al. (2013), en el qual es va portar a terme un projecte per veure en quin nivell s'imparteixen formacions sobre entrenaments de ciclisme i seguretat vial amb bicicleta entre les diferents autoritats locals del Regne Unit. Al final de l'estudi es van obtenir 60 respostes de les quals 44 van ser a través de preguntes obertes i tancades per trucada telefònica i la resta en format d'enquesta, fet permet observar altres mètodes per obtenir les dades en un estudi relacionat amb l'activitat física i el ciclisme, per exemple, la trucada telefònica. A més a més de demostrar la viabilitat de recopilar dades a través de preguntes obertes i tancades al mateix temps.

Pel que s'ha demostrat anteriorment, la qualitat i satisfacció és una temàtica de gran interès per les empreses i organitzacions i hi ha eines disponibles per treballar-la a nivell de serveis esportius, per tant, sabent que l'interès per aquesta disciplina esportiva en el territori del treball és destacable i que hi ha eines per treballar la qualitat i la satisfacció, a continuació es farà èmfasi en les preferències i les necessitats no cobertes des de la perspectiva dels usuaris/es.

2.2.4.1. Grau d'importància de les dimensions dels serveis

Després de veure mètodes per analitzar la qualitat percebuda i la satisfacció dels usuaris/es, conèixer quines de les dimensions estudiades en els serveis són les de més importància passa a ser un aspecte que pot tenir una gran utilitat per l'empresa o organització. Saber si pels usuaris/es és més important la dimensió de personal o la de instal·lacions i material, per exemple, pot proporcionar a l'administració una eina

funcional de cara a la millora del servei per poder incrementar la satisfacció dels clients/es o fins i tot per tal de realitzar noves campanyes de màrqueting.

Un exemple d'estudi de la preferència de les dimensions d'un servei esportiu per part dels usuaris és el que van elaborar Siomkos i Vasiliadis (2006), tot analitzant la importància de les dimensions proposades en 11 estacions d'esquí de Grècia. Es van dividir les estacions en 7 dimensions avaluable (accés a les instal·lacions, instal·lacions, preu del dinar, atributs organitzatius i morfològics (varietat d'esports i cursos entre d'altres), preu dels tiquets, qualitat (neu, personal i ambient) i serveis (neteja, seguretat i informació).

Després de l'enquesta a 499 usuaris/es es va detectar com les dimensions més importants pels consumidors/es eren els preus dels tiquets, l'accés a les instal·lacions i el preu del dinar respectivament, seguit de les instal·lacions, la qualitat, els aspectes organitzatius i morfològics i els serveis.

En qualsevol cas cal tenir en compte que cada autor/a o instrument d'avaluació de la qualitat i satisfacció dels clients/es utilitza unes dimensions diferents, és a dir, no són iguals les dimensions que proposa el Calidfit, de les que proposa el Servqual o el model de Kano. A més a més, no tots els serveis tenen els mateixos clients/es i la importància de les dimensions pels consumidors/es varia. Per tant, utilitzar un instrument adequat a l'empresa/organització estudiada és fonamental per tal de recopilar informació de les dimensions desitjades, de la mateixa manera que tenir coneixement sobre la importància de cada una d'aquestes dimensions en el servei estudiat per tal d'actuar posteriorment de manera encertada (Montes, 1995).

2.2.4.2. Necessitats no cobertes en serveis esportius

Després de saber com es pot estudiar la qualitat i satisfacció del servei així com les preferències de cada dimensió des del punt de vista dels clients/es, tenir coneixement sobre quines són les necessitats que no queden cobertes passa a ser un aspecte fonamental per les empreses (Wang i Ji, 2010).

Per aconseguir aquesta informació hi ha moltes línies d'estudi que es poden adaptar a diferents tipus d'empreses, entitats i organitzacions com ara:

La observació dels consumidors/es: Tot observant les seves accions, comentaris, preferències de producte i/o queixes entre d'altres conductes. (Peñaloza, 2005).

D'altra banda, a través d'una adaptació del model de Kano, anomenat A-Kano, un model en essència qualitatiu que permet estudiar les necessitats no cobertes dels consumidors/es de serveis esportius (Xu et al., 2008).

Altres mètodes que ben gestionats poden ser útils són les preguntes directes o indirectes als clients/es, és a dir, a través d'enquestes, entrevistes i qüestionaris adaptats als objectius de l'empresa/organització o tenint en compte preguntes dels consumidors/es en el centre, a les Xarxes Socials (XXSS) o a través d'altres canals de comunicació (Agüero, 2014).

Finalment, comentar que després de presentar la base teòrica de l'estudi en la qual s'han tractat els principals conceptes del treball a partir de diferents autors/es coneixedors/es de cada temàtica, a continuació s'exposa l'apartat d'objectius, hipòtesi i descripció del procés que portarà a l'inici de la part pràctica del treball.

3. Objectius, hipòtesi i descripció del procés

3.1. Objectius

A continuació s'exposen els objectius del treball dividits en dos apartats:

- Objectiu general
 - Estudiar la percepció de la qualitat i el grau de satisfacció dels usuaris/es d'escoles de ciclisme de la comarca d'Osona.

- Objectius específics
 - Analitzar la percepció de la qualitat i el grau de satisfacció dels usuaris/es en relació a les diferents dimensions del servei de les escoles de ciclisme de la comarca d'Osona.
 - Investigar el grau d'importància que té cada dimensió del servei de les escoles de ciclisme d'Osona des del punt de vista dels usuaris/es.
 - Investigar les necessitats no cobertes per les escoles de ciclisme de la comarca d'Osona des del punt de vista dels usuaris/es.

3.2. Hipòtesi

La hipòtesi formulada en base a l'estudi que es vol realitzar és la següent:

La percepció de la qualitat i el grau de satisfacció dels usuaris d'escoles de ciclisme de la comarca d'Osona serà de 4 sobre 5 (màxima qualitat/satisfacció) en el conjunt del servei, la dimensió de personal serà la de més importància per part dels usuaris dins la totalitat del servei i una necessitat important a satisfer serà la disposició d'instal·lacions a l'interior per portar a terme l'activitat en dies de condicions meteorològiques adverses.

3.3. Descripció del procés seguit per elaborar el treball

Per elaborar el treball s'han seguit diverses tasques ordenades per tal de culminar-lo amb èxit. A continuació s'exposa el procés de forma ordenada.

- Detectar de la necessitat d'elaborar un estudi en aquesta línia
- Definir el títol i la pregunta de recerca

- Fer recerca de fonts d'informació
- Definir els objectius, hipòtesi i justificació del treball
- Contactar amb les escoles per fer la proposta d'estudi
- Crear el marc teòric
- Definir com es farà la recerca de informació a nivell pràctic (metodologia)
- Elaborar l'enquesta
- Contactar amb escoles per definir dates d'obertura i tancament de l'enquesta, mostra de l'estudi, elaborar el text informatiu als usuaris/es i detectar si cal afegir/eliminar preguntes.
- Realitzar la recollida de dades a través de l'enquesta elaborada prèviament
- Agrair als participants de l'enquesta la seva participació
- Ordenar les dades obtingudes de cada escola i a nivell comarcal
- Processar les dades en forma de taules i gràfics de cada escola i a nivell comarcal
- Elaborar els resultats, la discussió i les conclusions

4. Metodologia

4.1. Definició de l'objecte d'estudi

4.1.1. Quin àmbit geogràfic

El treball està enfocat a la comarca d'Osona, per tant, complint els criteris de selecció mencionats a l'apartat 4.4.1. es seleccionaran escoles dins la comarca per tal de portar a terme l'estudi.

4.1.2. Disciplines esportives del ciclisme

El treball comprèn totes les disciplines esportives que reconeix la FCC, per tant: ciclisme de carretera, bicicleta tot terreny (BTT), descens (DH), enduro, ciclocròs, BMX, pista, trial, cicloturisme i paraciclisme (Ràfols, 2020).

Tot i així, tal i com s'ha comentat en el punt 2.1.3. a Osona no hi ha escoles de totes les disciplines mencionades i per tant no s'obtidran dades d'escoles de BMX, pista ni paraciclisme.

4.1.3. Descripció de les escoles estudiades

A continuació es descriuen breument les escoles participants en l'estudi tot informant dels municipis/espais on es desenvolupen les activitats, les disciplines practicades, les instal·lacions i l'edat mínima dels usuaris/es.

- Escola de Ciclisme Jufré Cycling:

L'escola de ciclisme Jufré Cycling engloba quatre punts de practica de ciclisme (Gurb, Manresa, Aiguafreda i la Garriga) i entre els quals un es troba a la comarca d'Osona (Gurb).

El centre de Vic ofereix les disciplines de BTT, ciclisme de carretera, ciclocròs, DH i enduro.

Les instal·lacions que s'ofereixen es troben al Mas de Bigues on hi ha un circuit de carretera, Pump Track i circuit de ciclocròs en temporada d'hivern així com lavabo, sala polivalent, magatzems i despatxos.

L'escola ofereix activitats per nens/es a partir de 4 anys.

(Jufré Cycling, 2021)

- Escola Trialsport:

L'escola de trial Trialsport engloba dos punts de practica de trial (Gurb i Calldetenes) els quals es troben dins la comarca d'Osona.

El centre ofereix la disciplina de trial amb bicicleta.

Les instal·lacions que s'ofereixen a Gurb es troben al Mas de Bigues, juntament amb les de l'escola Jufre Cycling on hi ha un camp de trial i un Pump Track així com lavabo, sala polivalent, magatzems i despatxos. Les instal·lacions de Calldetenes es troben al costat de la zona esportiva (pavelló, piscines i camp de futbol) i consten d'un camp equipat per la pràctica de trial així com lavabo i magatzem a 300 metres aproximadament.

L'escola ofereix activitats per nens/es a partir de 4 anys.

(Trialsport, 2021)



Figura 7. Localització Mas de Bigues (Instal·lacions escoles Jufre Cycling i Trialsport a Gurb), extret de "Google Maps" Copyright o Llicència CC.



Figura 8. Mas de Bigues (Instal·lacions escoles Jufre Cycling i Trialsport a Gurb), extret de “Google Maps”
Copyright o Llicència CC.



Figura 9. Instal·lacions escola Trialsport a Calldetenes, extret de “Google Maps “ Copyright o Llicència
CC.

4.1.4. Dimensions de les escoles

Les dimensions de les escoles es poden orientar de moltes maneres en funció del tipus d'estudi que es vulgui portar a terme i de l'instrument utilitzat. En aquest cas, per tal d'estudiar la qualitat i satisfacció dels usuaris de les escoles així com la importància de les dimensions i les necessitats no cobertes es seguirà la proposta de l'instrument Calidfit, tot treballant a partir de les següents dimensions:

- Personal
- Instal·lacions i material
- Serveis i activitats
- Imatge de l'organització
- Satisfacció amb l'organització

(García et al., 2012)

4.2. Tipus de metodologia

Metodologia: Quantitativa – descriptiva – transversal – estudi de casos

Per tal de portar a terme l'estudi s'ha vist oportú utilitzar una metodologia quantitativa ja que es vol obtenir una visió global de la percepció de la qualitat i el grau de satisfacció dels usuaris/es d'escoles de ciclisme d'Osona, estudiant un volum important d'esportistes i obtenint-ne uns resultats concrets, fet que utilitzant la metodologia qualitativa no seria viable agrupar amb aquesta claredat la mateixa quantitat de resultats i extreure'n conclusions.

En segon terme cal mencionar que es tracta d'una metodologia quantitativa descriptiva, ja que s'ha volgut fer un estudi sense alterar ni manipular la realitat actual per veure com es percep la qualitat i la satisfacció actualment.

Seguidament comentar que es tracta d'un estudi transversal, ja que es recullen dades en un moment determinat i no de manera periòdica per tal de tenir una visió actual de com és percebut el servei que s'ofereix actualment.

A continuació cal exposar que és un estudi de casos ja que s'ha volgut obtenir informació detallada d'una comunitat (usuaris/es d'escoles de ciclisme de la comarca d'Osona).

Finalment és important destacar que la tècnica d'investigació utilitzada ha estat l'enquesta o qüestionari.

Per matisar el concepte, segons la Real Academia Española (2021) una enquesta és un "conjunt de preguntes tipificades dirigides a una mostra representativa de grups socials, per esbrinar estats d'opinió o conèixer altres qüestions que els afecten" (p.1).

4.3. Instruments

Per recollir la informació s'ha utilitzat una enquesta dividida en 3 apartats que s'ha enviat a la mostra de l'estudi. El qüestionari té els objectius d'estudiar la percepció de la qualitat com a aproximació a la satisfacció dels usuaris/es de l'escola de ciclisme, a més a més de detectar la importància de les diferents dimensions de les escoles i les necessitats que no queden cobertes, de manera que per assolir el primer objectiu l'instrument que s'ha implementat a l'estudi ha estat el Calidfit, que es tracta d'un instrument en forma d'enquesta que permet obtenir la informació que persegueix aquesta recollida de dades a partir de les dimensions mencionades a l'apartat 4.1.4.

S'ha decidit utilitzar el Calidfit com a instrument per recollir la informació ja que es tracta d'un sistema vàlid, fiable, objectiu, precís i exacte per obtenir dades sobre la qualitat i la satisfacció d'un servei, a més a més, malgrat sigui un qüestionari encarat a centres de *fitness* privats, en ambdós casos es tracta d'organitzacions que ofereixen serveis esportius i recull la informació de les dimensions que es volen treballar a l'estudi, per tant, s'han proposat les mateixes preguntes encarant-les a escoles de ciclisme en comptes de CFP (García et al., 2012).

No s'han escollit altres instruments com el Servqual o l'Eventqual ja que utilitzen dimensions de menys rellevància pel treball, a més a més es dirigeixen a altres tipus d'empreses/entitats o a espectadors/es d'esdeveniments esportius i no als participants.

Pel que fa les respostes a les preguntes de l'enquesta cal especificar que s'ha seguit un tipus d'escala de Likert, en la qual els usuaris/es han pogut respondre "totalment en desacord/en desacord/ni acord ni en desacord/d'acord/totalment d'acord" en l'apartat que s'ha utilitzat l'instrument Calidfit.

L'escala de Likert es tracta d'una escala de respostes tancades d'opinió que s'utilitza en general en qüestionaris per obtenir les preferències o el grau d'acord dels/les participants en un conjunt d'enunciats (Bertram, 2008).

Per tal d'assolir el segon objectiu s'ha establert un apartat a l'enquesta seguint la línia del primer on els usuaris/es han valorat quina dimensió de les que proposa el Calidfit és

la més important per ells/es. Les respostes han seguit el mateix patró, és a dir utilitzant una escala de Likert variant lleugerament els conceptes, presentant-los de la següent manera: “gens important/poc important/ni poc ni molt important/bastant important/molt important”. Utilitzant aquest mètode no ha set necessari un altre instrument i s’ha pogut obtenir la informació necessària facilitant la participació a les persones que formen la mostra.

Per assolir el tercer objectiu i detectar les necessitats no cobertes per l’escola segons els usuaris/es s’ha inclòs una pregunta oberta en l’últim apartat que ha permès obtenir la informació necessària captant totes les opinions i propostes possibles facilitant la participació a les persones que formen la mostra i sense necessitat d’obrir una altra via d’investigació a nivell qualitatiu canviant l’estudi a una metodologia mixta. S’ha optat per aquest format ja que no s’ha trobat cap sistema més òptim per aconseguir aquesta informació de forma purament quantitativa.

Finalment comentar que a l’inici de l’enquesta, per tenir coneixement d’algunes de les característiques dels usuaris/es que participen en l’estudi, s’han establert quatre variables amb els nivells de respostes que es mostren a continuació:

- Edat
 - 4 a 6 anys
 - 7 a 11 anys
 - 12 a 15 anys
 - 16 a 17 anys
 - + 17 anys
- Experiència (en ciclisme)
 - - 2 anys
 - 2 a 5 anys
 - 5 a 10 anys
 - + 10 anys

- Gènere
 - Masculí
 - Femení
 - No binari
- Nivell d'entrenament
 - Iniciació
 - Bàsic
 - Mig
 - Perfeccionament
 - Alt nivell

Els nivells/opcions a escollir en cada variable s'han fixat seguint els consells dels directors de les escoles a les quals s'ha realitzat l'estudi.

4.4. Mostra

4.4.1. Escoles

Per realitzar l'estudi s'han escollit un seguit d'escoles de ciclisme tenint en compte els diferents criteris que es mencionen a continuació:

- Nombre mínim de participants: 120 participants
- Antiguitat de l'escola: 3 anys
- Escola de la comarca d'Osona
- Escoles homologades per la Federació Catalana de Ciclisme

El cribratge que creen aquests criteris fa que les escoles de ciclisme que participen a l'estudi siguin:

- Trialsport
- Jufré Cycling

Per tal d'estudiar la percepció de la qualitat i el grau de satisfacció dels usuaris/es d'escoles de ciclisme de la comarca d'Osona s'ha realitzat un estudi en el qual la mostra

són els pares/mares o tutors legals en els menors d'edat que participen en l'activitat i el propi usuari de l'activitat en el cas que tingui 18 o més anys.

4.4.2. Marge d'error i grau de confiança

A continuació, de manera més específica s'exposa com s'ha calculat el nombre del tamany de la mostra de l'estudi per tal de saber si aquest és prou representatiu. Per fer-ho s'ha utilitzat o calculat el tamany de l'univers de la mostra, el marge d'error, el grau de confiança i els usuaris/es que han participat a l'enquesta.

L'univers de la mostra és el nombre de persones que formen la població que es vol estudiar (Netquest, 2021). Exemple: si es vol estudiar la satisfacció dels usuaris/es d'una escola de ciclisme l'univers de la mostra són tots els usuaris/es de l'escola.

Tot i que no s'ha tingut en compte en l'estudi també es podria calcular l'heterogeneïtat, que és la diversitat de l'univers d'estudi. Una mostra molt heterogènia necessita una mostra més gran perquè la varietat dels seus components estiguin representats en la mostra i quan augmenta la mida mostral disminueix el marge d'error i la mida mostral (Institut d'Estudis Andorrans, 2021).

El marge d'error d'un estudi expressa la representativitat d'aquest, en qualsevol investigació cal tenir el compte el tamany de l'univers que es vol estudiar i a través de la fórmula del marge d'error es pot deduir la quantitat de persones a les quals cal realitzar l'estudi perquè aquest sigui representatiu (Argibay, 2009). El valor del marge d'error pot variar i cada estudi pot acceptar un valor diferent, tot i així, segons Grima (2011) els valors més acceptats habitualment es troben entre un 1% i un 5% amb alguna excepció que arriba al 10%.

El grau de confiança, mesurat amb un percentatge, és el tant per cent de fiabilitat que té l'estudi. Com més gran sigui el nivell de confiança major ha de ser la mostra en relació a l'univers o població total que es vol estudiar (Cantanhede et al., 2005). Encara que el valor d'aquest grau de confiança el decideix l'autor/a de l'estudi en funció del valor que

està disposat/da a acceptar, cal comentar que en termes generals en els estudis es tendeix a buscar un valor del 95% o major (Grima, 2011).

Tal i com es pot deduir, el marge d'error i el grau de confiança són dos conceptes que van lligats entre sí en un estudi, ja que a major marge d'error, menys grau de confiança i a la inversa.

Per tal de calcular el marge d'error i el grau de confiança de l'estudi s'ha utilitzat la calculadora de mostres de Netquest (Netquest, 2021).

- Escola Jufré Cycling
 - Tamany de l'univers (nº total usuaris/es escola) = 280
 - Marge d'error = 5%
 - Grau de confiança = 95%
 - Usuaris/es participants = 141
 - Nº tamany mostra que es necessita = 163

 - Comentari: Tenint en compte que l'escola la formen 280 usuaris/es i es busca un marge d'error del 5% i un grau de confiança del 95%, s'haurien d'haver obtingut 163 respostes a les enquestes en comptes de les 141 que s'han recaptat per tal que l'estudi hagués estat representatiu. Sabent que s'han obtingut 141 respostes, el marge d'error passa a ser d'un 5,9% i el grau de confiança d'un 90,6%.

- Escola Trialsport
 - Tamany de l'univers (nº total usuaris/es escola) = 130
 - Marge d'error = 5%
 - Grau de confiança = 95%
 - Usuaris/es participants = 53
 - Nº tamany mostra que es necessita = 98

 - Comentari: Tenint en compte que l'escola la formen 130 usuaris/es i es busca un marge d'error del 5% i un grau de confiança del 95%, s'haurien

d'haver obtingut 98 respostes a les enquestes en comptes de les 53 que s'han recaptat per tal que l'estudi hagués estat representatiu. Sabent que s'han obtingut 53 respostes, el marge d'error passa a ser d'un 10,5% i el grau de confiança d'un 65%.

- Escoles d'Osona
 - o Tamany de l'univers (nº total usuaris/es escola) = 410
 - o Marge d'error = 5%
 - o Grau de confiança = 95%
 - o Usuaris/es participants = 194
 - o Nº tamany mostra que es necessita = 199
 - o Comentari: Tenint en compte que les escoles estudiades d'Osona les formen 410 usuaris/es i es busca un marge d'error del 5% i un grau de confiança del 95%, s'haurien d'haver obtingut 199 respostes a les enquestes en comptes de les 194 que s'han recaptat per tal que l'estudi hagués estat representatiu. Sabent que s'han obtingut 194 respostes, el marge d'error passa a ser d'un 5,1% i el grau de confiança d'un 94,4%.

4.4.3. Mostra

Les característiques de les persones que han participat a l'estudi són les següents:

- Edat: L'estudi accepta usuaris de qualsevol edat tenint en compte que el/la participant de la mostra serà el pare/mare o tutor/a legal en el cas que el/la participant de l'activitat sigui menor d'edat. Si l'usuari/a té 18 o més anys serà ell/a qui participarà directament a l'estudi.
- Gènere: Femení/masculí/No binari.
- Nivell d'entrenament/rendiment: S'inclouen usuaris/es de les escoles amb diferents objectius, des de recreatius fins a objectius d'alt rendiment esportiu.
- Experiència amb l'escola: S'inclouen persones amb molts anys d'experiència i usuaris que participen per primer any a l'escola/es de ciclisme.
- Altres característiques: Els participants han de ser usuaris/es o tutors/es legals (d'un usuari/a) d'una escola de ciclisme de la comarca d'Osona.

4.5. Disseny i procediment

Per tal de portar a terme la recollida de dades s'han dissenyat un seguit de tasques, aquestes s'han realitzat per l'ordre en el qual estan mencionades a continuació amb l'objectiu d'obtenir la informació necessària per poder fer un bon anàlisi i extreure resultats i objectius òptims en la direcció correcta del treball.

- Contacte i canal de comunicació: Inicialment posar-se en contacte amb les escoles de ciclisme per demanar autorització per passar les enquestes als seus usuaris/es i decidir el canal pel qual es realitzarà (correu electrònic, presencialment amb paper...).

Cas pràctic: 25 de febrer de 2021 contacte amb les escoles de ciclisme Trialsport i Jufre Cycling per demanar autorització per portar a terme l'estudi. Canal: Correu electrònic de l'escola.

- Preparació de l'instrument: Cal preparar l'instrument (Calidfit) per la recollida de dades tot introduint les variables necessàries (edat, gènere, nivell d'entrenament i experiència) per treure els resultats adients. Per tal d'obtenir informació sobre les preferències de les dimensions estudiades incorporar una taula de valoració de l'1 (gens important) al 5 (molt important) en cada dimensió i una pregunta oberta final per saber les necessitats no cobertes des del punt de vista dels usuaris/es. A més a més cal tenir en compte el canal de comunicació per saber si s'ha tenir en format paper o digital. Finalment comentar que les respostes del test són anònimes i s'envien a través de les escoles.

Cas pràctic: 01 de març: Introducció de les variables, adaptació de l'enquesta i tenir-la a disposició en un format compatible per enviar-lo per correu electrònic o *WhatsApp*.

- Assignació de dates de realització del test i comunicació: És imprescindible definir el període de temps en el qual es podrà contestar el qüestionari abans d'enviar-lo per tal de comunicar-ho als usuaris/es de les escoles.

Cas pràctic: Comunicació dia 15 de març de 2021. Inici test: 22 de març de 2021 i Final test: 31 de març de 2021. Canal de comunicació de les dates i via de contacte: Correu electrònic de les escoles.

- Inici recollida de dades: Obertura del qüestionari.

Cas pràctic: 22 de març de 2021. Via correu electrònic de l'escola i/o *WhatsApp* (Google Forms)

- Tancament de la recollida de dades: Tancament del qüestionari i inici de l'anàlisi de dades.

Cas pràctic: 31 de març de 2021. Via correu electrònic de l'escola i/o *WhatsApp* (Google Forms)

- Agraïment als/a les participants: Agrair la participació a l'estudi a totes les persones que hagin contestat l'enquesta.

Cas pràctic: 31 de març de 2021. Via correu electrònic.

4.6. Anàlisi de dades

Després de recollir les dades en les diferents escoles de ciclisme s'han analitzat de la següent manera:

Inicialment, a l'apartat de resultats, s'han elaborat gràfics i comentaris d'aquests, de cada pregunta de cada un dels tres apartats de l'enquesta, excepte de l'últim apartat on s'ha creat una taula. A més a més s'ha ordenat de la següent manera:

- Resultats Trialsport
- Resultats Jufré Cycling
- Resultats a nivell d'Osona

Després de d'haver elaborat i comentat tots els resultats en forma de gràfics s'han seleccionat totes les dades més destacades de cada escola i a nivell comarcal. A més a més, aquesta selecció s'ha fet de cada un dels tres apartats de l'enquesta. Una vegada detectades aquestes dades més rellevants s'han discutit i comparat de forma conjunta

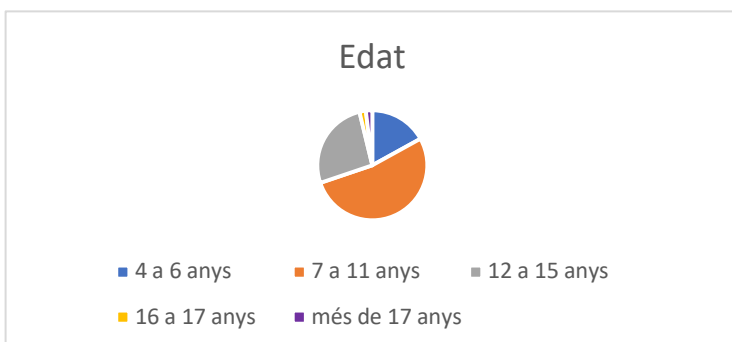
a l'apartat de discussió de resultats tot incloent-hi afirmacions i opinions d'experts/es en la temàtica treballades en l'apartat del marc teòric.

5. Resultats

5.1. Trialsport

En aquest apartat s'exposen, en forma de gràfics, les respostes obtingudes de l'enquesta als usuaris/es de l'escola de ciclisme Trialsport.

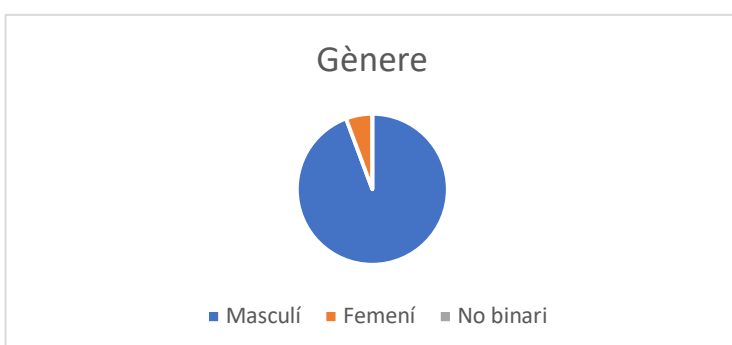
5.1.1. Valors de les variables



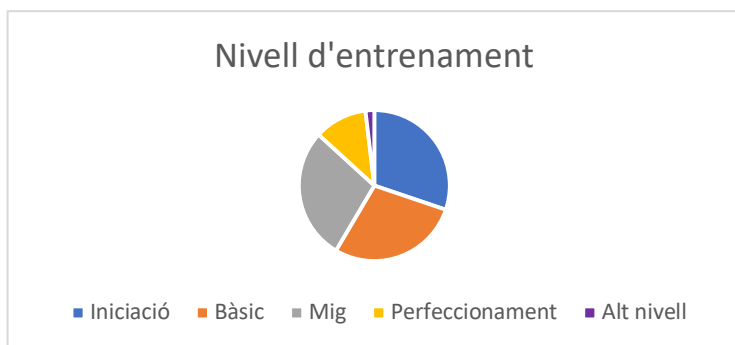
El 53% del enquestats de l'escola tenen entre 7 i 11 anys, el 26% entre 12 i 15 anys, el 17% entre 4 i 6 anys i el 4% restant es reparteix a parts iguals entre els usuaris de 16 a 17 anys i els majors d'edat.



El 58% dels usuaris tenen una experiència de 2 a 5 anys, el 23%, menys de 2 anys, el 17% de 5 a 10 anys i només un 2% fa més de 10 anys que practica aquest esport.



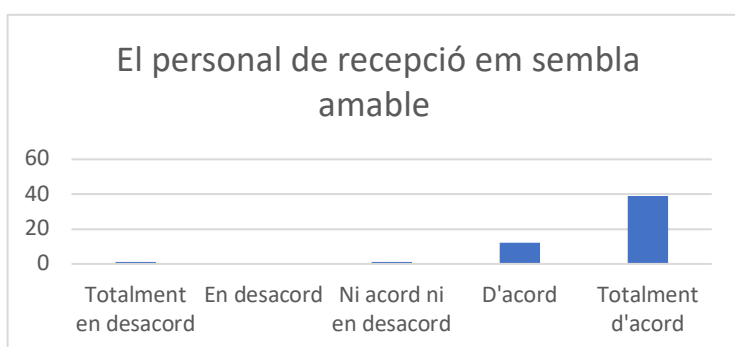
El gènere masculí predomina entre els enquestats de l'escola amb un 94% de les respostes, mentre que el femení representa el 6% i no hi ha representació del gènere no binari.



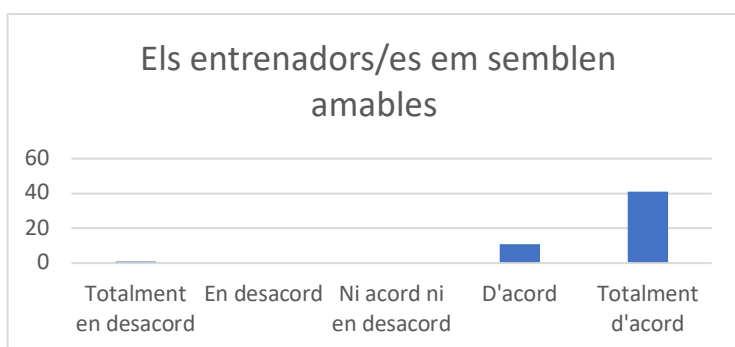
El nivell d'entrenament amb més participants és el d'iniciació amb un 30% de la representació entre els enquestats/des, seguit del bàsic i el mig amb un 28% cada un, el de perfeccionament amb un 11% i l'alt nivell amb un 2%.

5.1.2. Secció de qualitat i satisfacció (Calidfit)

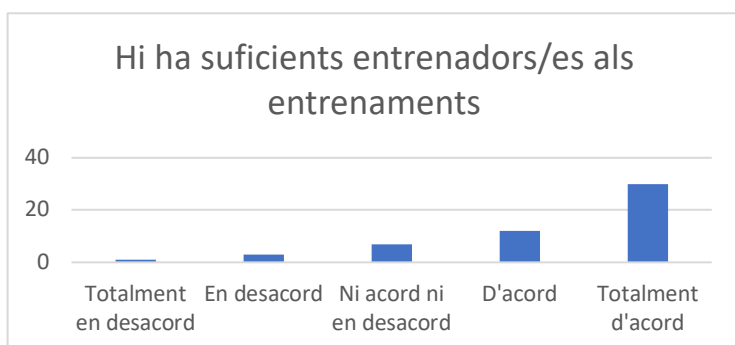
5.1.2.1. Dimensió de personal



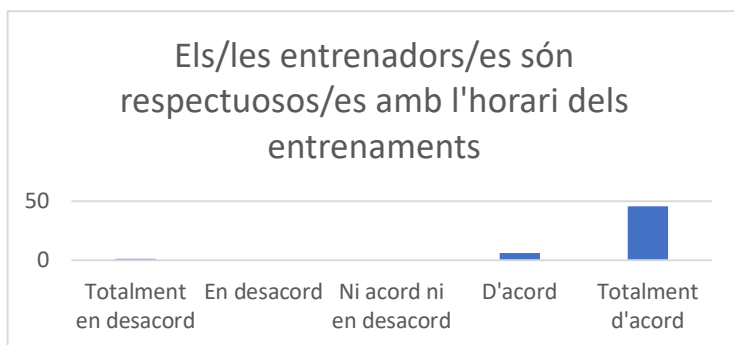
Entre un total de 53 enquestats/des, 39 usuaris/es estan totalment d'acord que el personal de recepció és amable, 12 estan d'acord i únicament una persona no està d'acord ni en desacord i una està totalment en desacord.



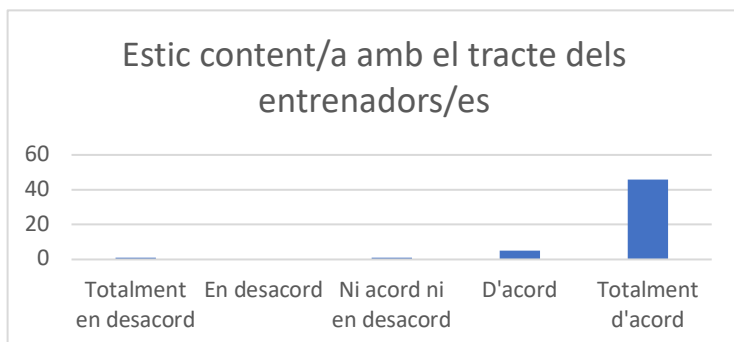
Es pot observar que segons els usuaris/es els entrenadors/es semblen amables, ja que únicament un està totalment en desacord, la resta estan d'acord i la majoria, concretament 41, totalment d'acord.



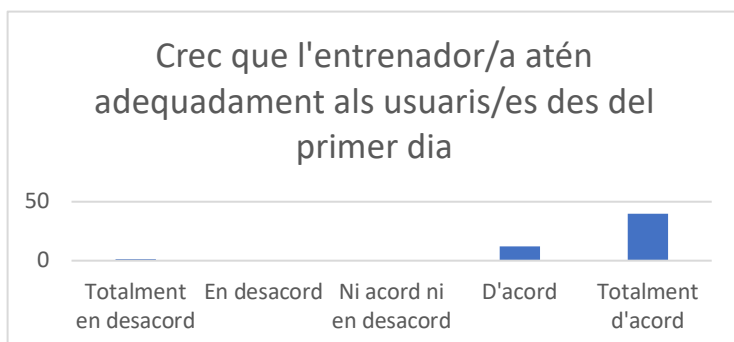
Es pot apreciar certa controvèrsia en els resultats d'aquesta pregunta, ja que tot i que predomina la resposta "totalment d'acord", 12 usuaris/es responen entre els nivells "totalment en desacord" i "ni acord ni en desacord".



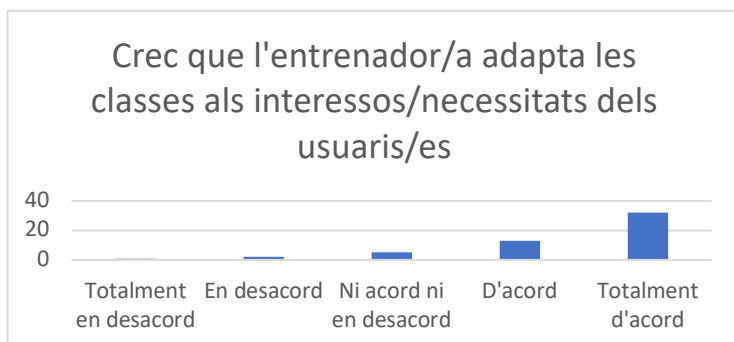
Tots els usuaris/es excepte un estan d'acord o totalment d'acord amb que es respecten els horaris d'entrenament.



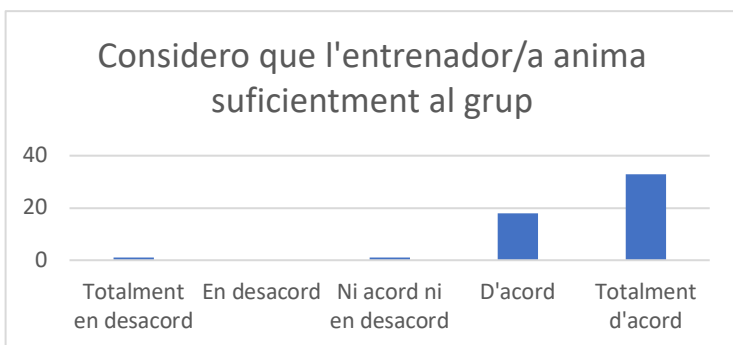
Tal i com es pot observar, 51 de 53 usuaris estan d'acord o totalment d'acord amb el tracte dels entrenadors, excepte un que es posiciona neutralment i un que està totalment en desacord.



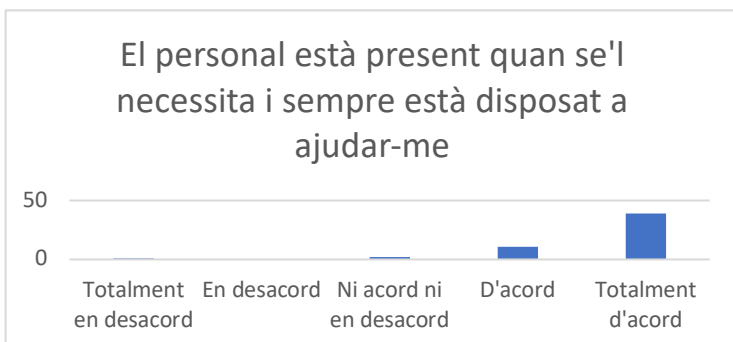
L'atenció dels entrenadors/es envers els usuaris/es segons aquests/es és molt satisfactòria ja que tots/es es posicionen en el nivell "d'acord" o superior i únicament un/a indica totalment el contrari.



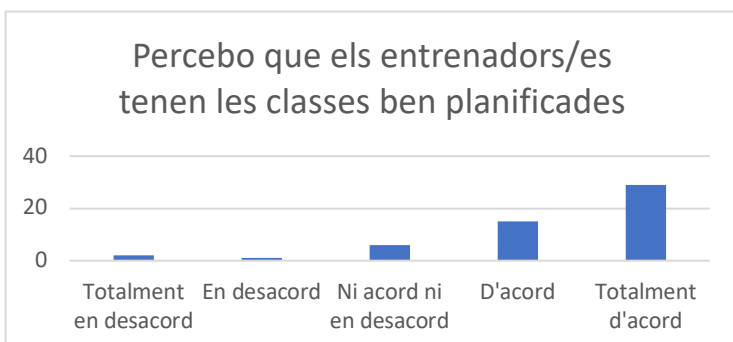
Malgrat el valor màxim de les respostes es troba en "totalment d'acord" i els segon nivell més valorat és el "d'acord", es poden apreciar 8 usuaris/es que opinen en nivells neutrals o negatius.



Malgrat dos usuaris opinen en d'altres nivells, 51 d'un total de 53 opinen que estan d'acord o totalment d'acord amb que l'entrenador/a anima suficientment al grup.

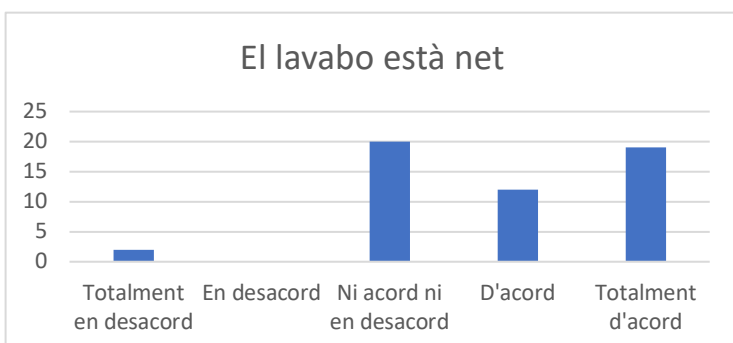


Hi ha 39 usuaris/es que estan totalment d'acord amb que el personal està sempre present i disposat a ajudar, mentre que 11 estan d'acord, 2 ni acord ni en desacord i 1 totalment en desacord.

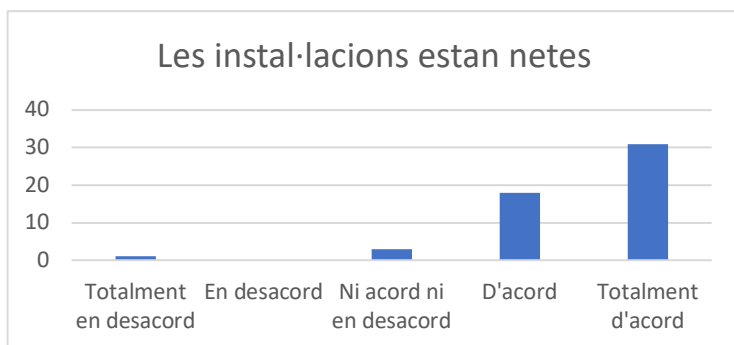


Malgrat la tendència general és positiva i la mitjana es troba entre les respostes "d'acord" i "totalment d'acord", 9 usuaris/es opinen en nivells neutrals o negatius respecte la planificació de les classes.

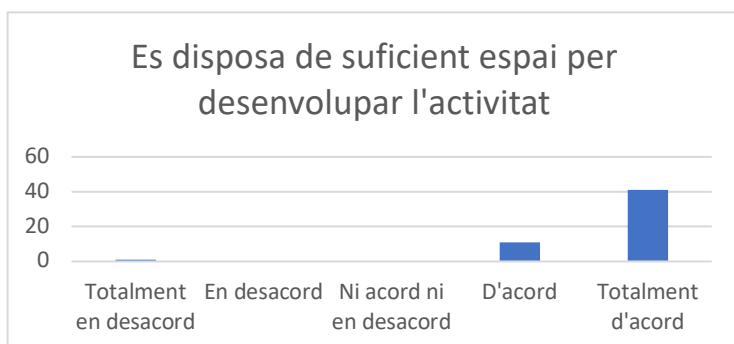
5.1.2.2. Dimensió de instal·lacions i material



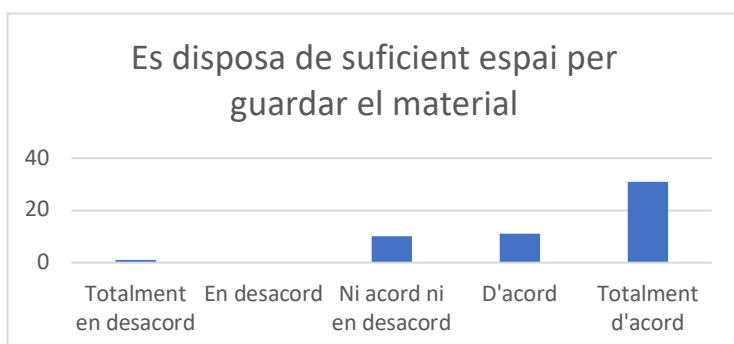
A diferència de les preguntes anteriors el valor màxim d'aquesta es troba en "ni acord ni en desacord". De totes maneres, excepte 2 usuaris/es que indiquen el contrari, la majoria indica que està d'acord o totalment d'acord.



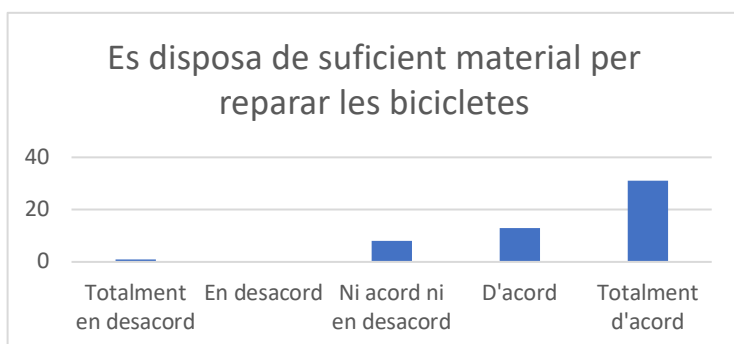
Seguint la tendència de la majoria de preguntes s'observa com la percepció dels usuaris envers aquesta pregunta és molt positiva. 31 estan totalment d'acord, 18 d'acord, 3 es posicionen neutralment i 1 totalment en desacord.



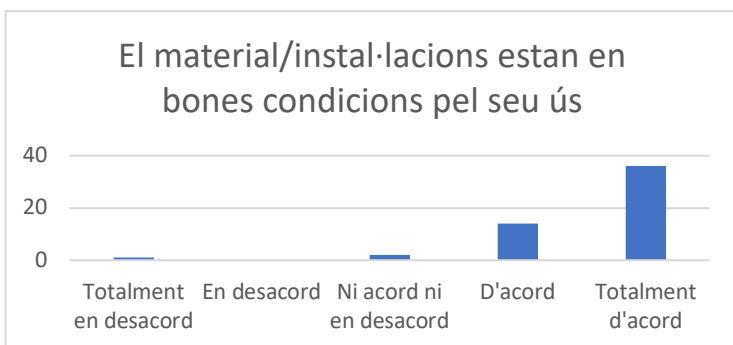
Amb un valor màxim que destaca amb una gran diferència entre la resta, la resposta "totalment d'acord" predomina amb 41 respostes, seguida de 11 en el nivell "d'acord" i una en el nivell més negatiu.



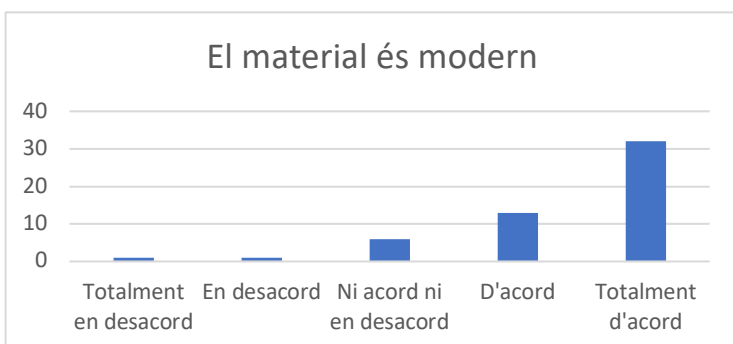
Malgrat un gran nombre de les respostes són positives, 8 usuaris/es opinen que no estan d'acord ni en desacord amb l'espai per guardar el material i una ho fa de la manera més negativa.



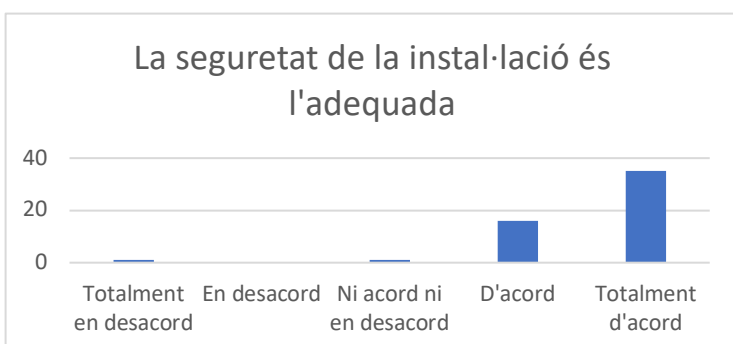
Pel que fa el material per reparar bicicletes, 44 ciclistes opinen que hi estan d'acord o totalment d'acord i únicament 8 comenten que no hi estan d'acord ni en desacord mentre que hi ha una resposta en el nivell "totalment en desacord"



Pel que fa les bones condicions del material i les instal·lacions, 36 usuaris/es comenten que hi estan totalment d'acord, 14 hi estan d'acord, 2 ni d'acord ni en desacord i una totalment en desacord.

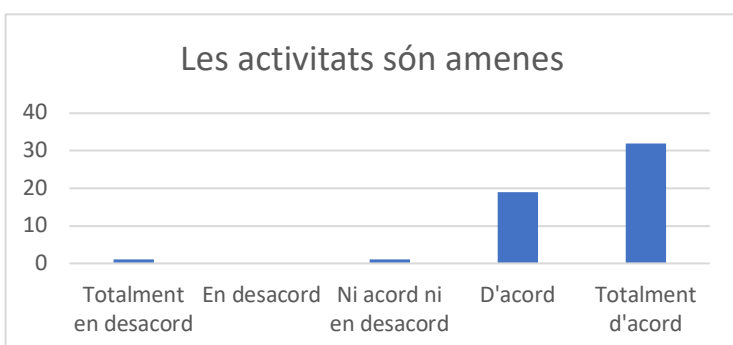


Es pot observar una tendència exponencial pel que fa les respostes a aquesta pregunta. Des de una resposta en l'opció més negativa a 32 en l'opció més positiva.

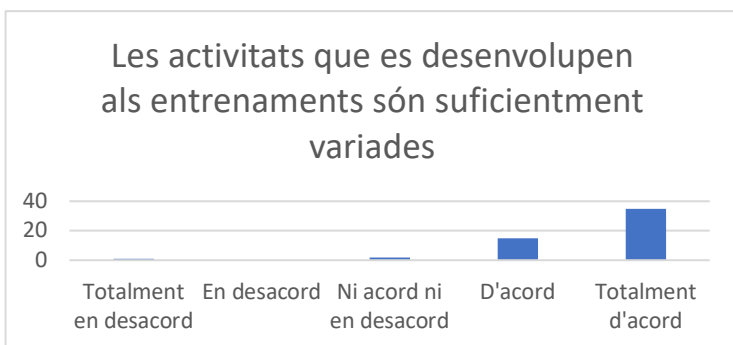


Hi ha 35 ciclistes que estan totalment d'acord que la instal·lació és segura, 16 que estan d'acord, 1 que opina a nivell neutral i 1 que està totalment en desacord.

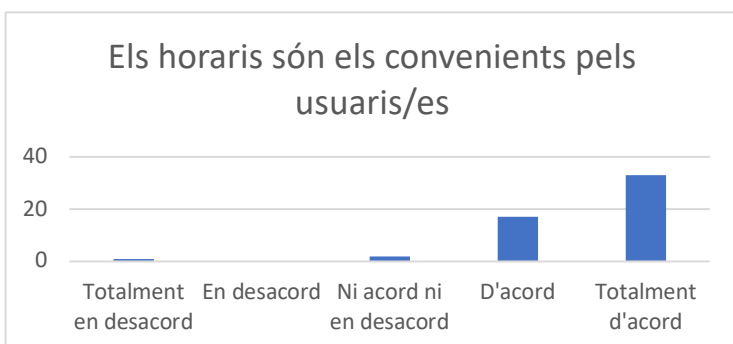
5.1.2.3. Dimensió de serveis i activitats



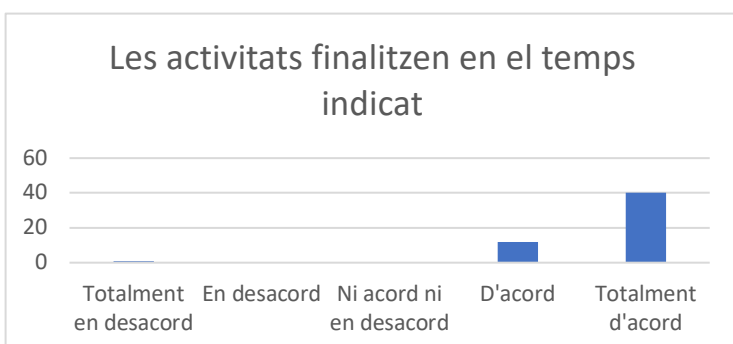
Seguint la tendència de la majoria de respostes, en aquesta també es percep un nivell de qualitat i satisfacció elevat des del punt de vista dels clients/es, amb un nombre gairebé insignificant de respostes negatives.



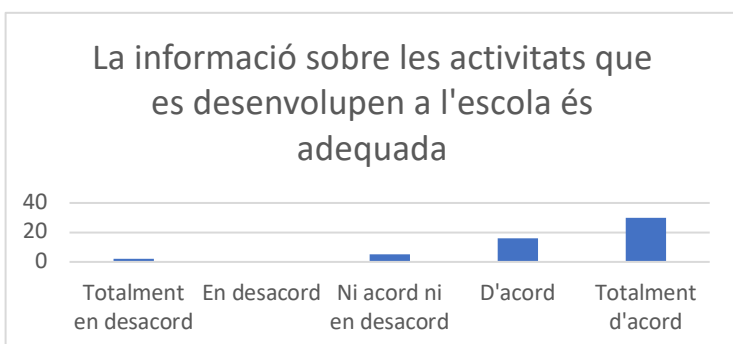
Cinquanta usuaris/es opinen en un nivell "d'acord" o superior mentre que un es posiciona en la opció entremig i un altre en "totalment en desacord"



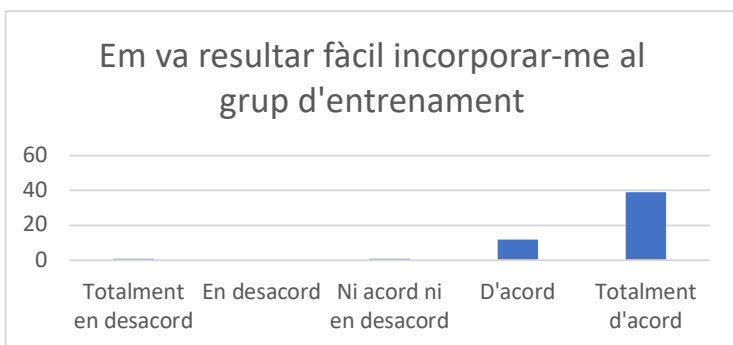
Més de la meitat dels usuaris/es, concretament 33, els hi quadren els horaris en els quals s'ofereixen les classes. 17 estan d'acord i 3 es posicionen de forma indiferent o negativa.



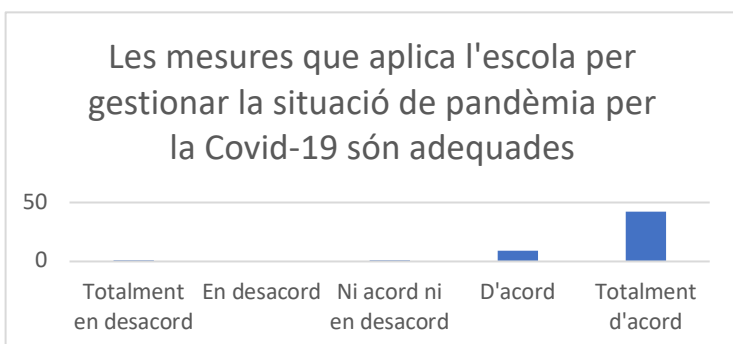
Gairebé per unanimitat les respostes es troben en el nivell de "totalment d'acord". De les 13 restants 12 estan d'acord i únicament una totalment en desacord.



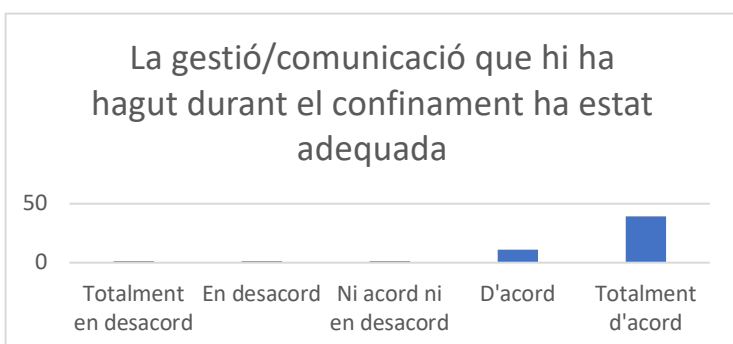
Deixant de banda una resposta en el nivell més negatiu, els usuaris/es estan satisfets amb la informació que presenta l'escola. 5 no estan d'acord ni en desacord, 16 d'acord i 30 totalment d'acord.



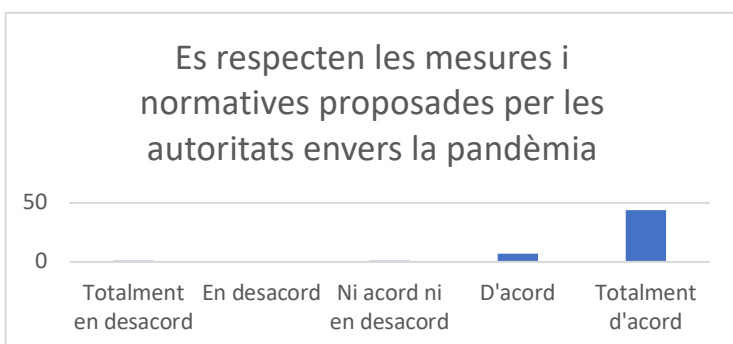
Malgrat que un usuari li va ser molt difícil incorporar-se al grup d'entrenament i un altre no ho valora ni positiva ni negativament, la gran majoria mostra una opinió satisfactòria: 12 "d'acord" i 39 "totalment d'acord".



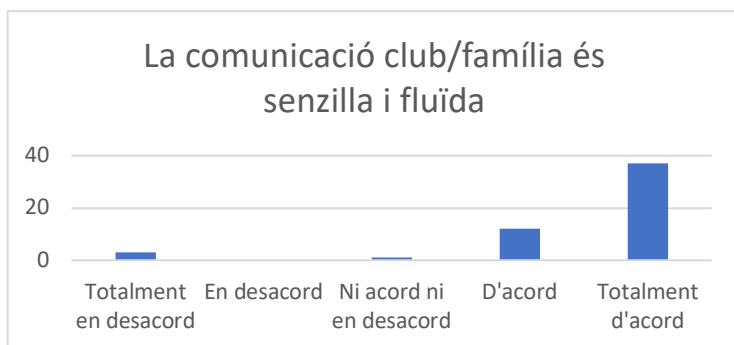
Dels 53 usuaris/es, 51 estan d'acord o totalment d'acord amb les mesures que aplica l'escola per gestionar la Covid-19.



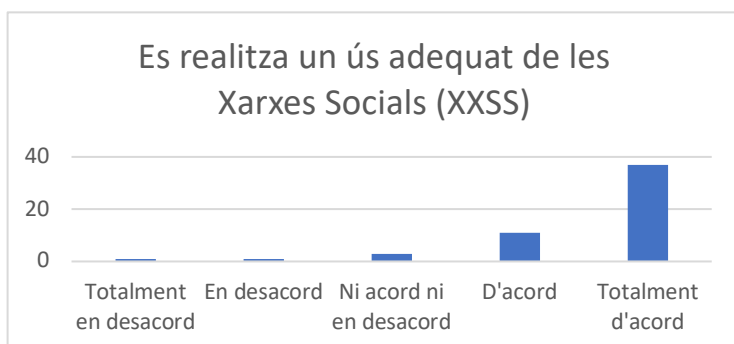
Malgrat que s'aprecien uns resultats molt positius envers aquesta pregunta, hi ha més usuaris que opinen ni acord ni en desacord o en nivells més negatius, concretament 3. Els altres 50 "d'acord" o "totalment d'acord".



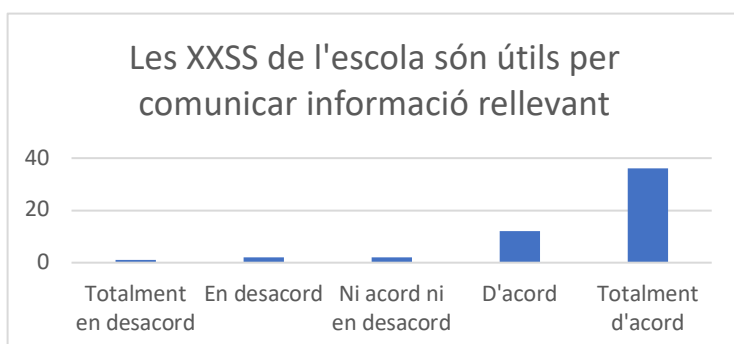
Seguint la tendència de la pregunta anterior relacionada amb la pandèmia actual, 51 de les 53 respostes obtingudes en l'enquesta estan d'acord o totalment d'acord amb que es respecten les normatives proposades per les autoritats.



Tal i com es pot observar en el gràfic 49 ciclistes donen una resposta positiva pel que fa la comunicació club/família. Tot i així, una persona no està ni acord ni en desacord i tres estan totalment en desacord.

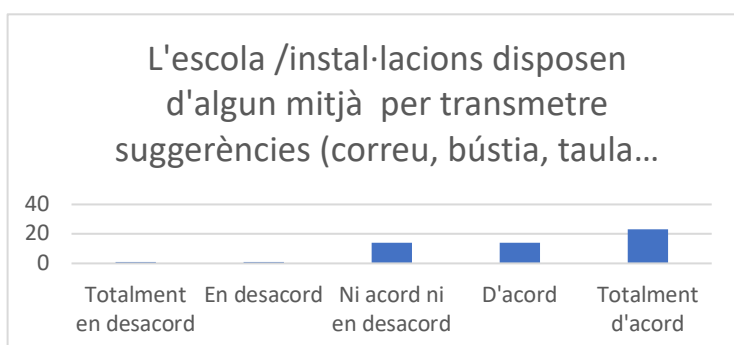


En els resultats que mostren aquest gràfic es pot apreciar una corba exponencial que va de 1 resposta en el nivell "totalment en desacord" fins a 37 respostes en "totalment d'acord".

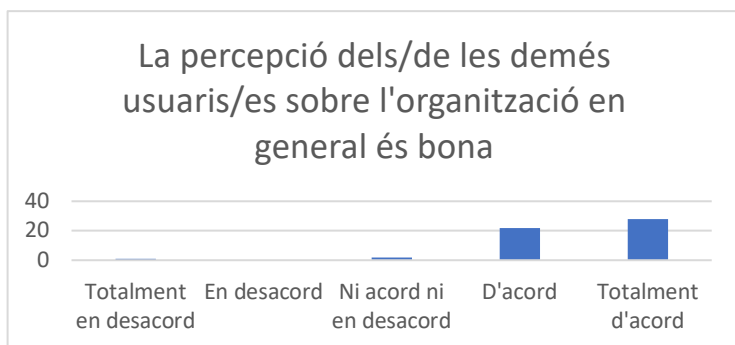


Seguint una tendència similar a la pregunta anterior també relacionada amb les XXSS, es pot apreciar una satisfacció general molt elevada tenint en compte que els comentaris negatius/neutrals reuneixen 5 respostes i els positius 48.

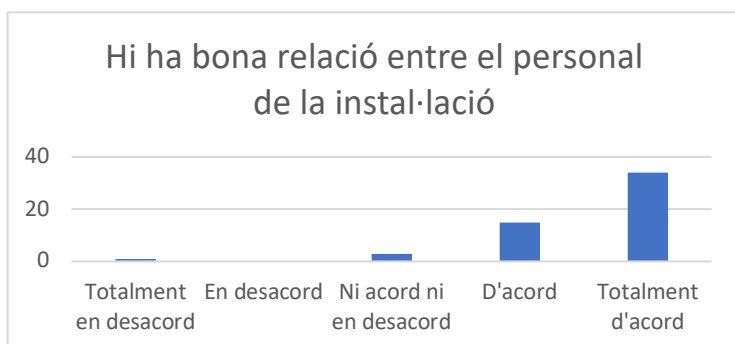
5.1.2.4. Dimensió de imatge de l'organització



En aquesta pregunta es pot apreciar certa controvèrsia, ja que malgrat la resposta més votada és "totalment d'acord" i la resposta "d'acord" té un nombre de vots considerable, el nivell "ni acord ni en desacord" reuneix 14 vots.

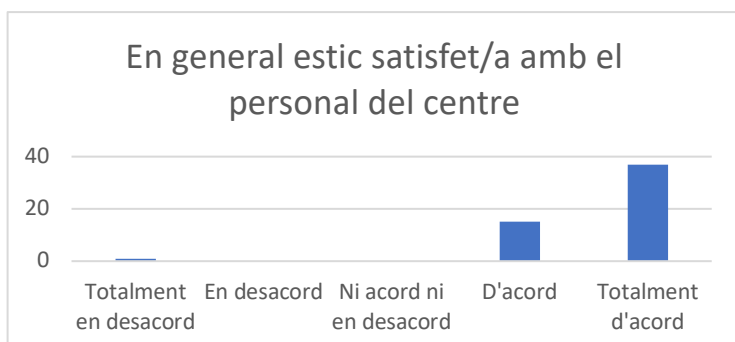


En el gràfic es pot veure com la percepció dels demés usuaris/es sobre l'organització és bona, ja que a banda de 3 respostes, la resta posicionen en nivells positius.

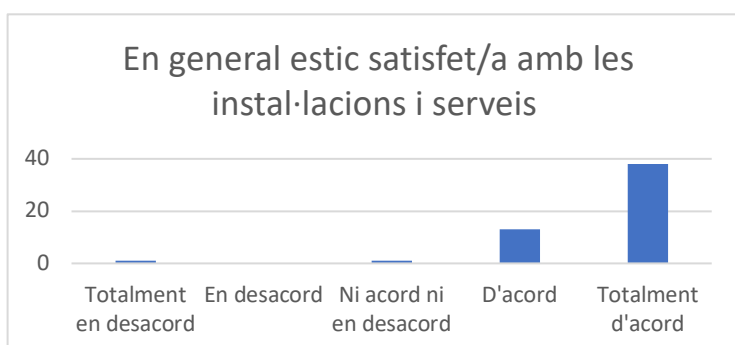


Segons els usuaris/es de l'escola hi ha una bona relació entre el personal, ja que s'han registrat 34 respostes de "totalment d'acord", 15 "d'acord" i 3 "ni acord ni en desacord".

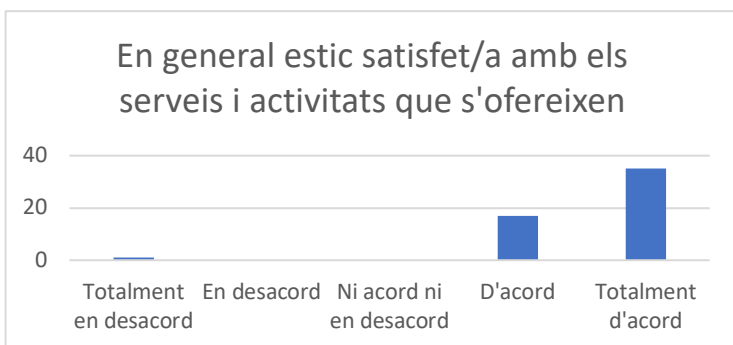
5.1.2.5. Dimensió de satisfacció amb l'organització



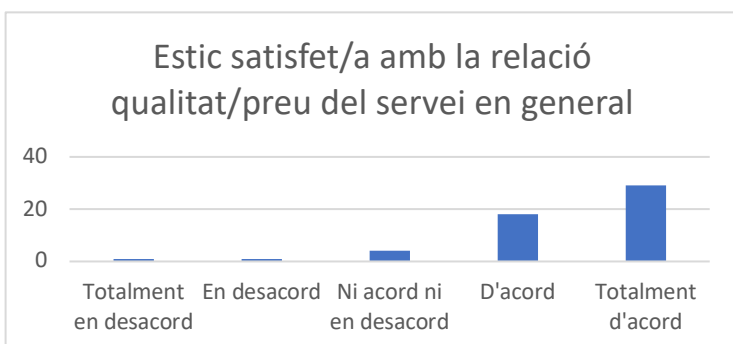
La satisfacció amb el personal del centre es mostra molt elevada ja que tal i com es demostra en el gràfic 52 de 53 respostes es troben entre els nivells "d'acord" i "totalment d'acord".



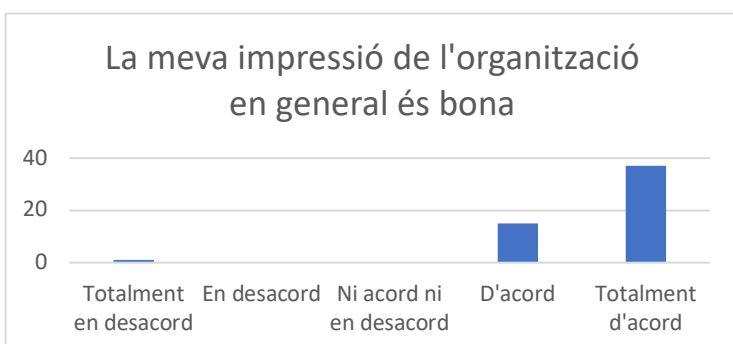
La satisfacció amb les instal·lacions i els serveis segueix la línia de la dimensió de personal obtenint un màxim més elevat en el "totalment d'acord" però amb una resposta de menys en total en el sector de respostes positives.



Tret d'una resposta en el nivell més baix del gràfic, els 52 ciclistes restants mostren una satisfacció elevada o molt elevada amb els serveis i activitats que s'ofereixen.

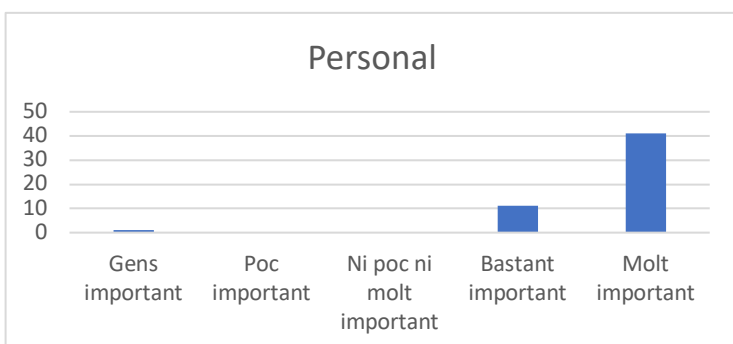


Malgrat molts clients/es estan d'acord o totalment d'acord amb la relació qualitat/preu dels serveis de l'escola, 4 usuaris no es posicionen positivament ni negativament i 2 mostren opinions en els nivells més baixos.

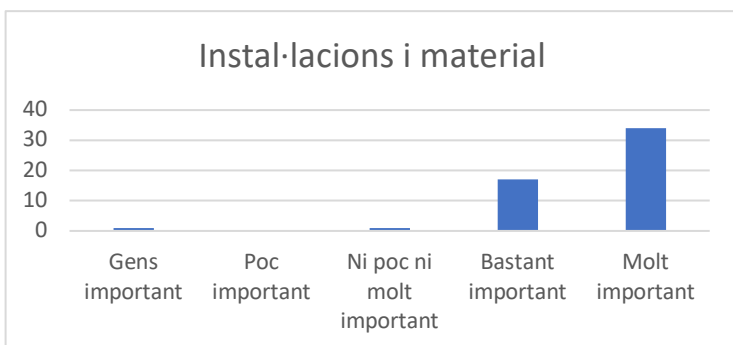


Tal i com s'aprecia al gràfic la impressió sobre l'organització és bona o molt bona ja que només hi ha un vot en "totalment en desacord" i la resta es troben als nivells de "d'acord" i la majoria en "totalment d'acord".

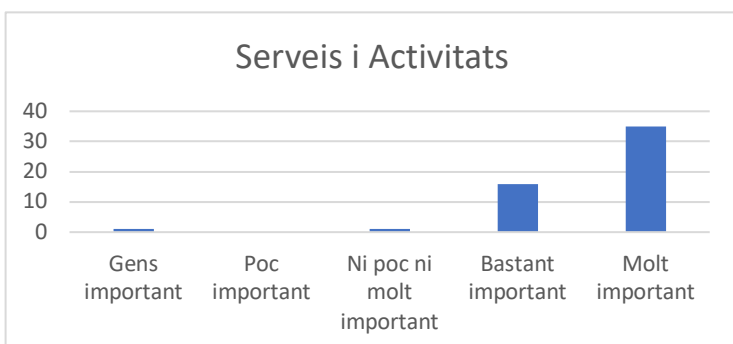
5.1.3. Secció de preferència de les dimensions



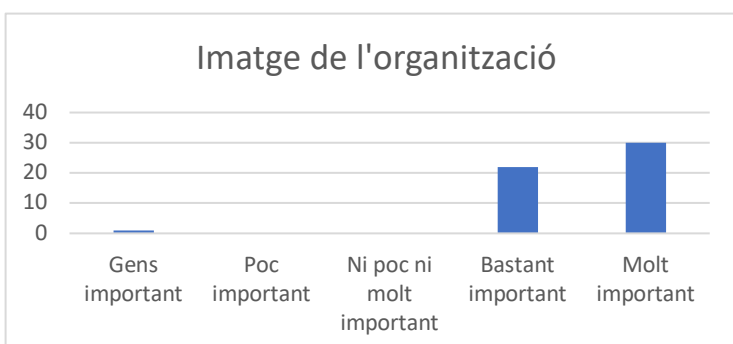
En el gràfic es pot observar com pels usuaris/es de l'escola la dimensió de personal és molt rellevant, ja que 11 persones pensen que és bastant important i 41 que és molt important. Una persona pensa que no és gens important.



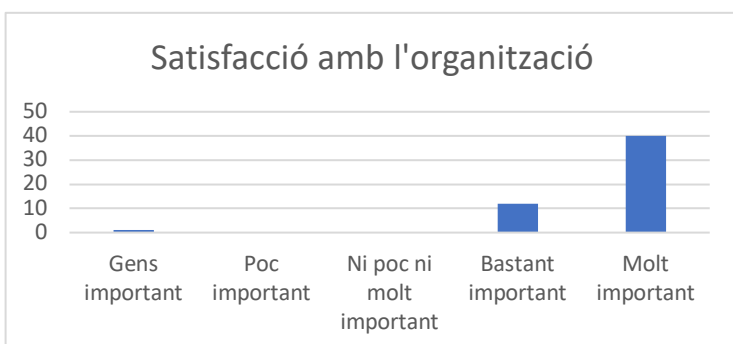
Segons la majoria dels enquestats/des les instal·lacions són bastant o molt importants, tot i així, hi ha una persona que pensa que no és ni poc ni molt important i una altra que pensa que no ho és gens.



Pel que fa la importància dels serveis i activitats es pot apreciar que els enquestats/des creuen que és bastant/molt important excepte dos, els quals opinen en els nivells "ni poc ni molt important" i en el "gens important".



Pels usuaris/es de l'escola la imatge de l'organització sembla ser fonamental situant tots els vots excepte un entre bastant i molt important. El nivell de "molta importància" reuneix 30 vots.



La satisfacció general amb l'organització destaca per obtenir un resultat en el nivell "molt important" de 40 vots i la resta en "bastant important" malgrat un usuari mostra una opinió totalment inversa.

5.1.4. Secció de necessitats a satisfer

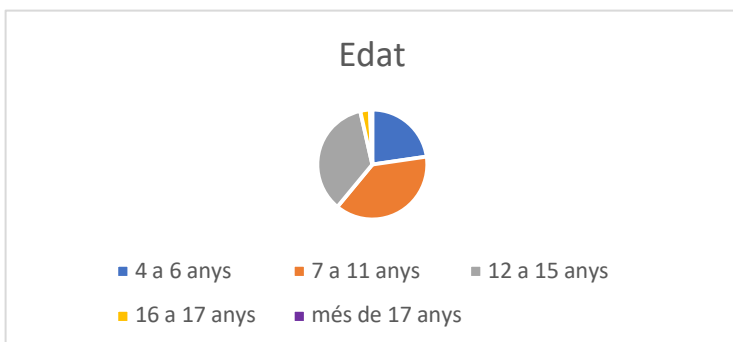
Personal
<ul style="list-style-type: none"> -M'agradaria que en una part de les classes s'incidís una mica més en la tècnica més específicament -Donar el nivell adequat a cada ciclista, si entrena ciclistes de diverses edats en un mateix grup, cal entrenar-los segons el nivell que els hi tocara, no un nivell entremig. -La personalització de l'ensenyament dins el grup-classe. Donar el què necessita cada alumne/a partint dels seus coneixements previs i no només tenint en compte el grup al qual pertany -Els ciclistes més petits necessiten una figura un punt més autoritària -Fer entrenaments més específics de cara a la competició
Instal·lacions i material
<ul style="list-style-type: none"> -Moure pedres, zones mes sovint -Que hi hagi lavabos
Serveis i Activitats
<ul style="list-style-type: none"> -Parlar de nutrició per abans i després dels entrenaments i curses -Estic molt contenta en general. Si hagués de dir potser més classes en diferents franges de la tarda -La ciclista ens comenta que li agradaria fer mes estona de classe de Trial, 2 hores per exemple, la resta tot perfecte
Imatge de l'organització
<ul style="list-style-type: none"> -Que els pares que van a recollir els nens respectin les mesures Covid que això sembla que costa molt
Satisfacció amb l'organització
...
Respostes comentant que el servei és complet
<ul style="list-style-type: none"> -Cap -Cap necessitat per cobrir _* -cap

-Tot ok
-..
-Tot correcte
-Penso que tot està genial
-No crec que està tot ben cobert
-Millors informacions i millores de les instal·lacions
-Ho trobo tot correcte
-Cap. Tot està correcte.
-Res....
-Crec que està tot cobert
-Estem satisfets
-Ens sembla tot molt correcte
-Em sembla tot correcta
-Tot bé
-No hi ha cap
-Està cobert
-Cap mes necessitat...
-Estem molt contents. Si hi ha alguna cosa que no estem en acord, tenim bona respostes. Venim els dissabtes.
-Estem satisfets
-No en tinc cap
-Tot cobert
-No
-Estic molt content i ho recomano a tothom que conec molt bona feina cracks
-Ok
-Crec que tot està súper be
-No sé quines no estan cobertes
-.

5.2. Jufré Cycling

En aquest apartat s'exposen, en forma de gràfics, les respostes obtingudes de l'enquesta als usuaris/es de l'escola de ciclisme Jufré Cycling.

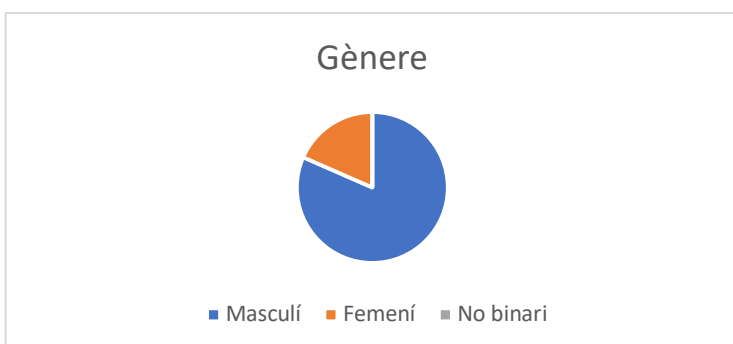
5.2.1. Valors de les variables



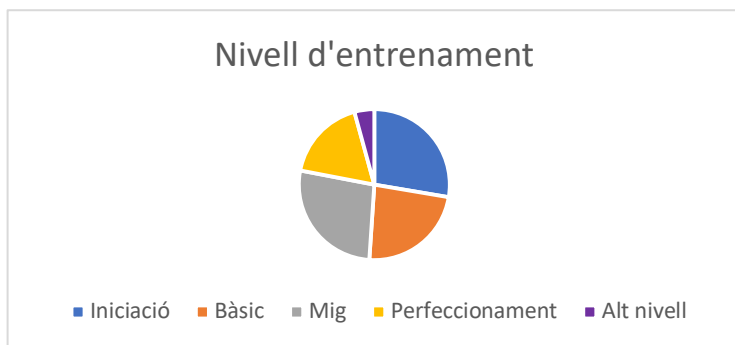
Pel que fa l'edat dels enquestats/des veiem que la gran majoria es troben entre 7 i 11 anys (38%) i 12 i 15 anys (35%). De la resta de ciclistes, un 23% tenen entre 4 i 6 anys, un 3% entre 16 i 17 anys i un 1% més de 17.



L'experiència en ciclisme dels usuaris/es de l'escola és d'entre 2 i 5 anys en un 43% dels enquestats/de, de menys de 2 anys en un 40%, d'entre 5 i 10 anys en un 12% i de més de 10 anys en un 5%.



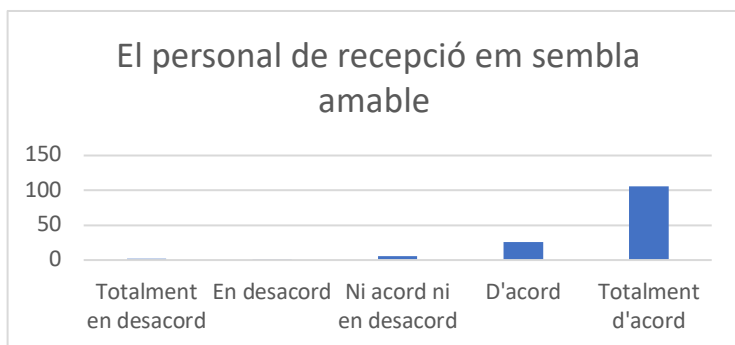
El gènere predominant entre els clients/es és el masculí amb un 82% i en segon terme el femení amb un 18%. Entre els enquestats/des no hi ha representació no binària.



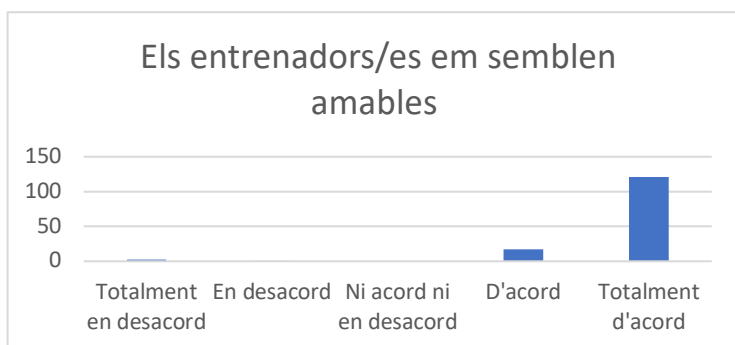
Hi ha una representació bastant equitativa dels diferents nivells d'entrenament. Un 28% pertanyen al nivell d'iniciació, un 27% en el mig, un 23% en el bàsic, un 18% en el de perfeccionament i un 4% en el grup d'alt nivell.

5.2.2. Secció de qualitat i satisfacció (Calidfit)

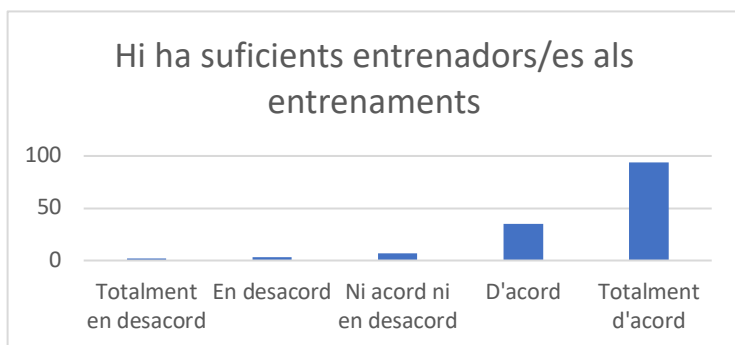
5.2.2.1. Dimensió de personal



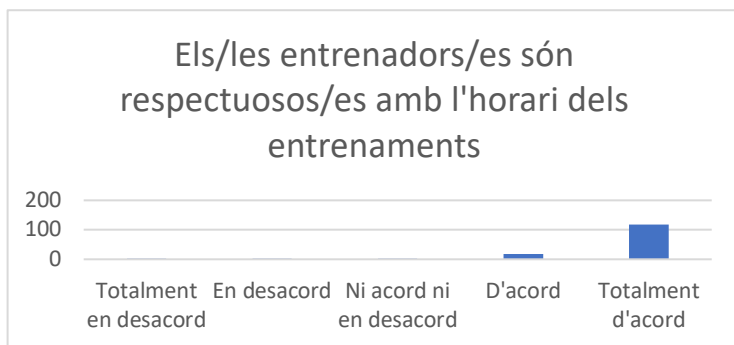
Tal i com es mostra hi ha un màxim molt diferenciat en el gràfic. S'han registrat 106 respostes en "totalment d'acord", 26 "d'acord", 6 en posició neutral i 3 entre els dos nivells més negatius.



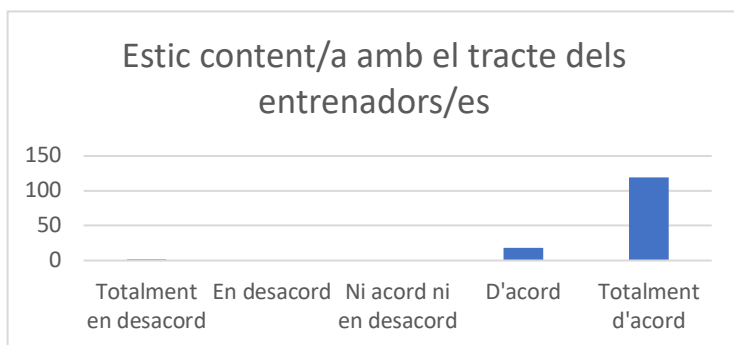
Seguint la mateixa tendència que la primera pregunta d'aquesta secció, 121 usuaris/es han respost "totalment d'acord", mentre que 17 "d'acord" i 3 entre els dos nivells més negatius.



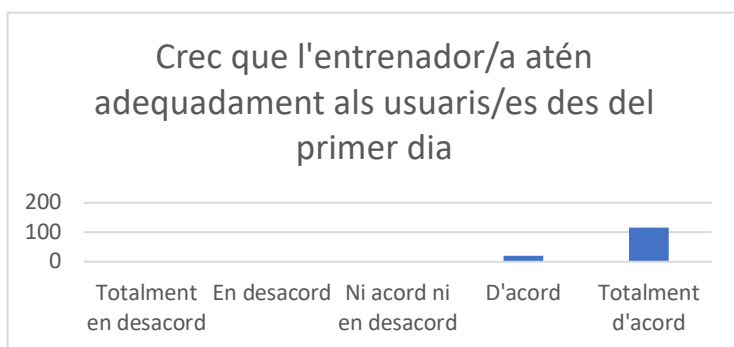
Amb una tendència exponencial que va des de 2 respostes en "totalment en desacord" fins a 94 en "totalment d'acord", la majoria de ciclistes es posicionen opinant que hi ha suficients entrenadors/es en els grups.



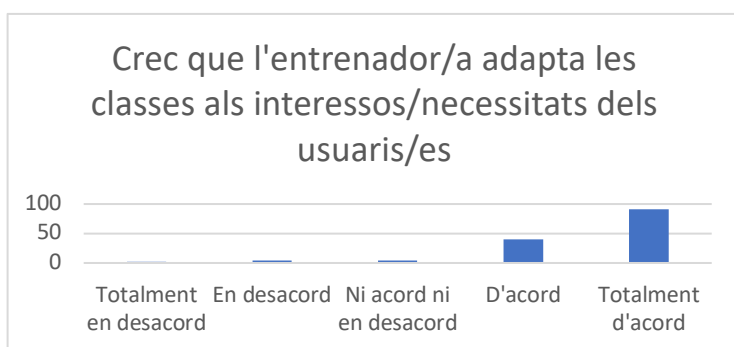
Amb un nombre d'una o dues respostes en els nivells més baixos de l'escala, aquests es situen molt per sota dels valors positius que entre els dos nivells registren 136 respostes. "Ni acord ni en desacord" ha obtingut 2 respostes.



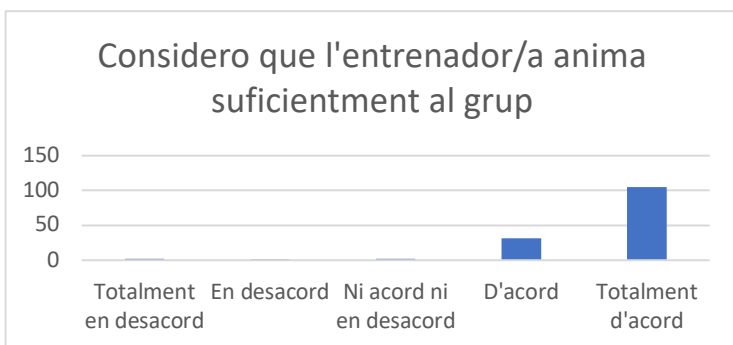
Seguint la tendència de les respostes en la dimensió de personal, més del 50% dels usuaris/es estan totalment contents/es amb el tracte dels entrenadors/es.



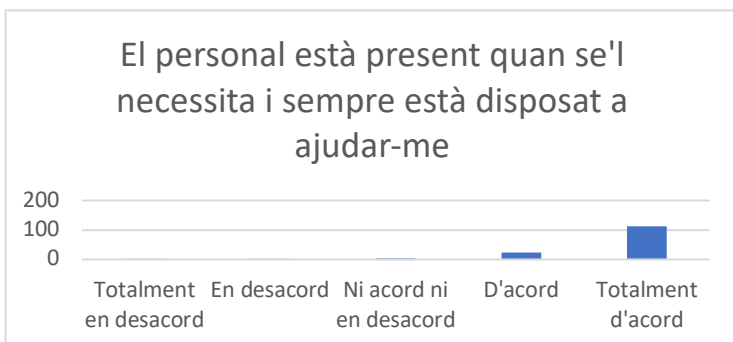
Pel que es pot apreciar segons els ciclistes, aquests estan totalment d'acord amb que els entrenadors/es els atenen adequadament. Cinc d'ells/es mostren opinions contràries o neutrals.



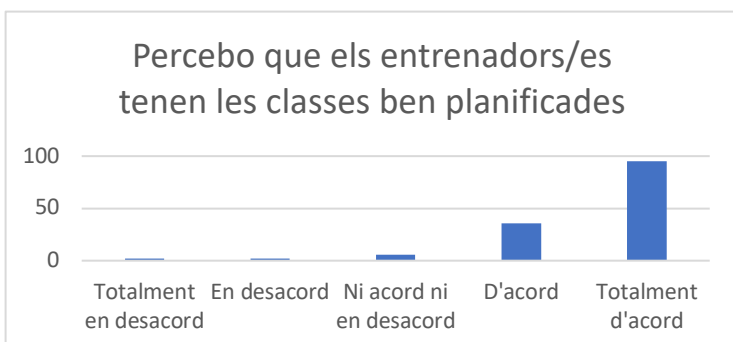
Malgrat la resposta "totalment d'acord" predomina per sobre de totes, el nombre de respostes es troba en 91, 40 usuaris/es estan d'acord, 4 ni acord ni en desacord, 4 en desacord i 2 totalment en desacord.



Més de 100 usuaris/es consideren que l'entrenador/a anima suficientment al grup i hi estan totalment d'acord. Pràcticament la resta de respostes es troben en el nivell "d'acord" i les 5 restants en posicions inferiors.

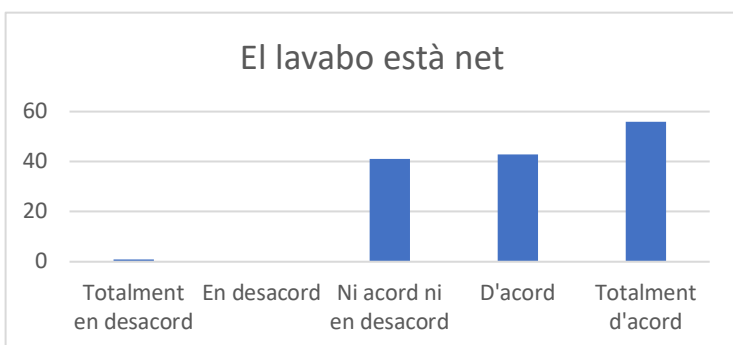


Pel que s'observa, 135 clients/es estan d'acord o totalment d'acord que el personal està present quan se'l necessita. Sis d'ells/es responen entre els nivells "ni acord ni en desacord" i "totalment en desacord".

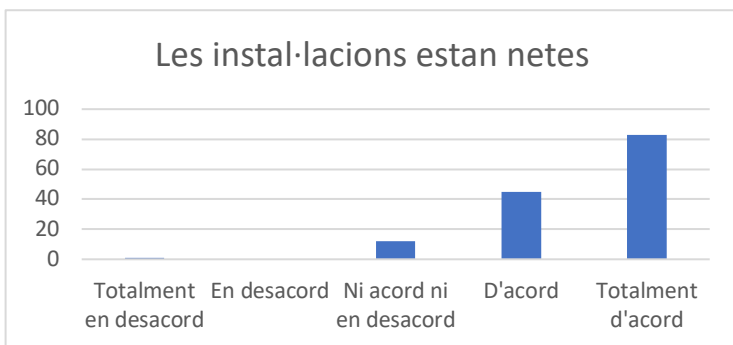


Amb tendència exponencial, aquest gràfic mostra com la majoria dels usuaris/es perceben que els entrenadors/es planifiquen bé les classes. Els resultats van de 2 a 95 des del nivell més negatiu al més positiu.

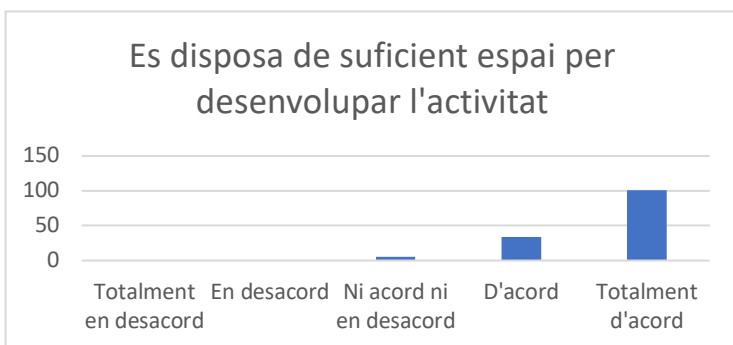
5.2.2.2. Dimensió de instal·lacions i material



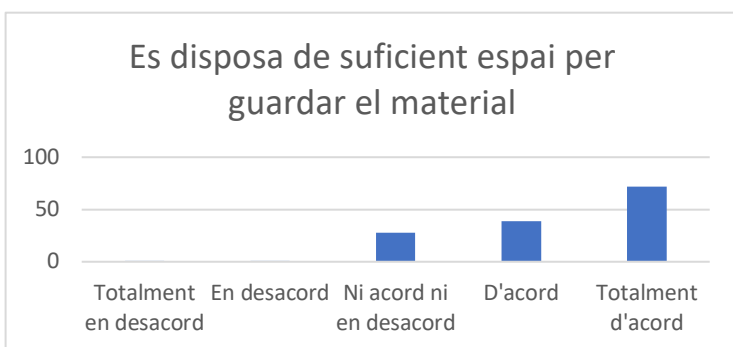
Encara que sembla ser que els lavabos no estan bruts, hi ha certa controvèrsia entre els/les ciclistes ja que 41 no estan d'acord ni en desacord, 43 estan d'acord i 56 totalment d'acord que està net.



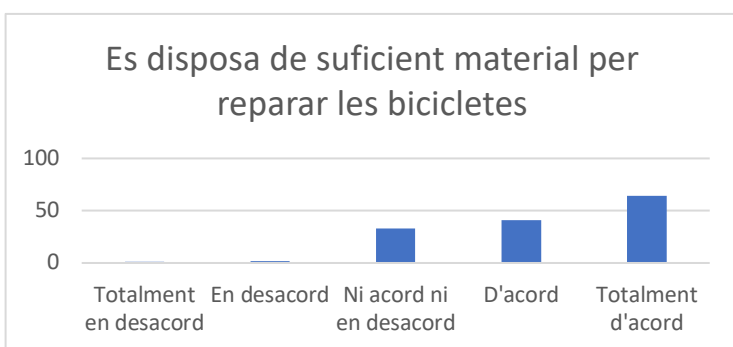
Pel que fa les instal·lacions, 83 clients/es estan totalment d'acord que estan netes, 45 hi estan d'acord 12 ni acord ni en desacord i finalment comentar que el mínim es registra amb una resposta en el nivell "totalment en desacord".



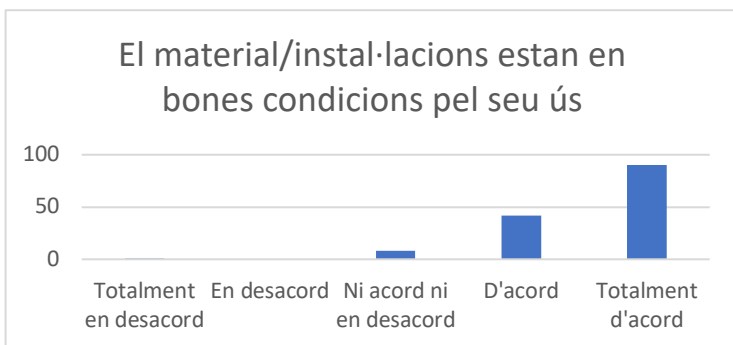
Més de 135 ciclistes estan totalment d'acord o d'acord amb que hi ha suficient espai per fer els entrenaments, aquesta dada fa que hi hagi molt poques respostes en els altres nivells.



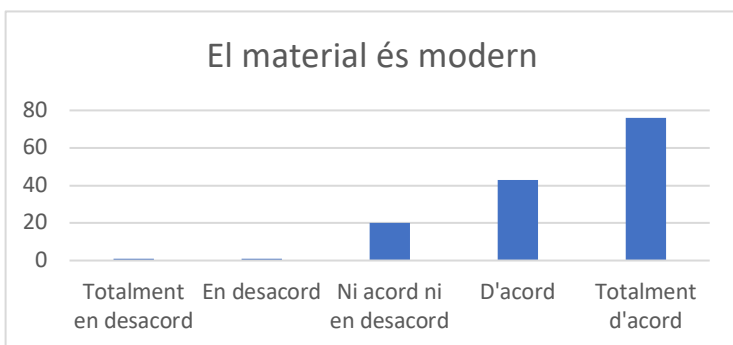
En aquesta pregunta el màxim es troba a "totalment d'acord" encara que no predomina amb molta diferencia ja que 39 usuaris/es han respost "d'acord", 28 "ni acord ni en desacord" i 2 entre els dos nivells més baixos.



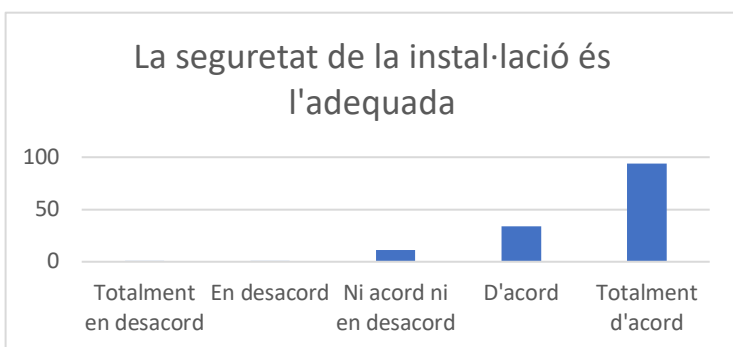
Tot i predominar una opinió positiva respecte el material per reparar les bicicletes (41 a "d'acord" i 64 a "totalment d'acord") 33 respostes es troben a "ni acord ni en desacord".



Sense respostes en l'apartat negatiu, 8 dels usuaris/es responen "ni acord ni en desacord", 42 "d'acord" i 90 "totalment d'acord" pel que fa les bones condicions del material/instal·lacions.

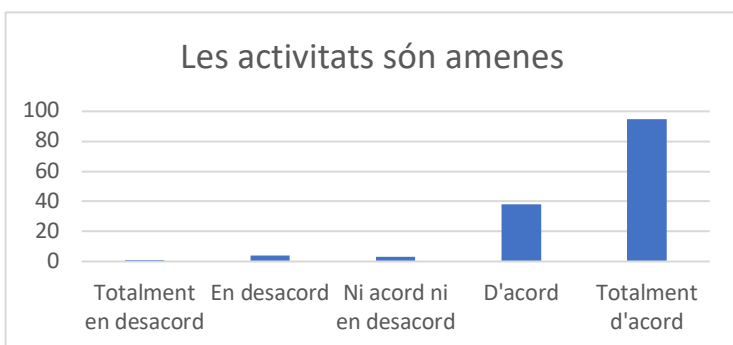


Sense respostes en els nivells més negatius i amb una tendència força lineal i creixent des de la resposta "ni acord ni en desacord", la majoria de ciclistes comparteixen la opinió que el material és modern.

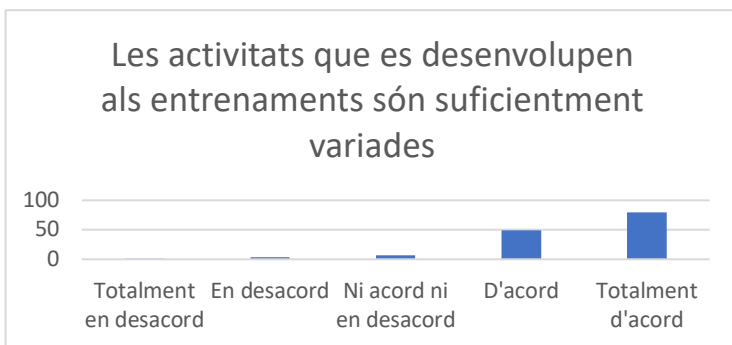


Amb molta diferència la resposta "totalment d'acord" predomina per sobre de la resta fent que entre totes no arribin al 50% dels vots d'aquesta. Per tant, la seguretat de les instal·lacions està garantida segons els ciclistes.

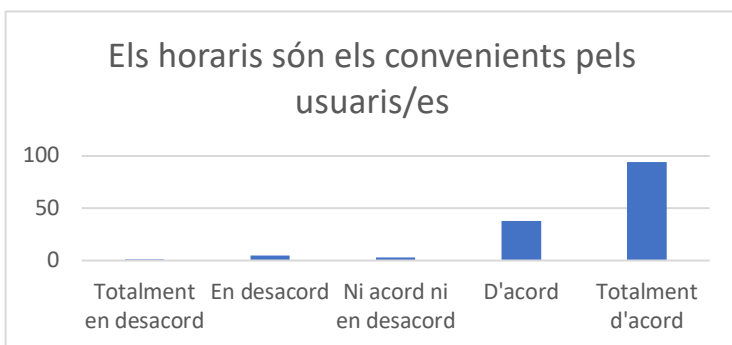
5.2.2.3. Dimensió de serveis i activitats



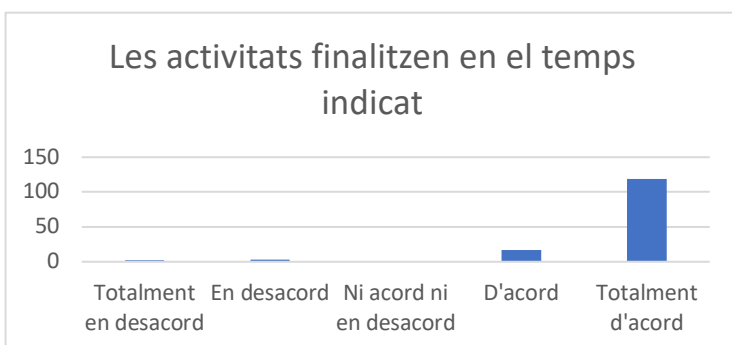
95 vots en el nivell de màxima qualitat/satisfacció demostren que els enquestats/des opinen que les activitats que es desenvolupen són amenes. 38 usuaris/es hi estan d'acord, 3 ni acord ni en desacord i 5 en desacord o totalment desacord.



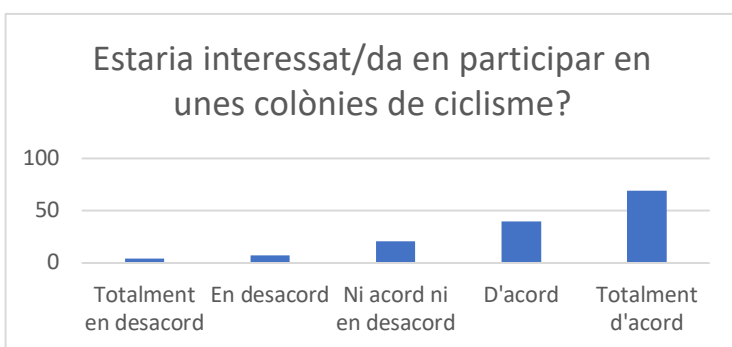
Amb uns resultats de tendència creixent i en general positius pels clients/es, aquests/es opinen que les activitats dels entrenaments són suficientment variades.



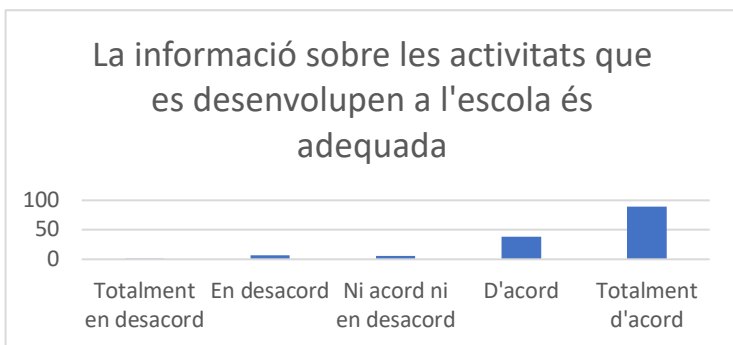
Malgrat 6 usuaris/es no estan massa d'acord amb els horaris, 3 mostren una posició indiferent, 38 hi estan d'acord i la majoria comenta que els horaris són totalment convenients.



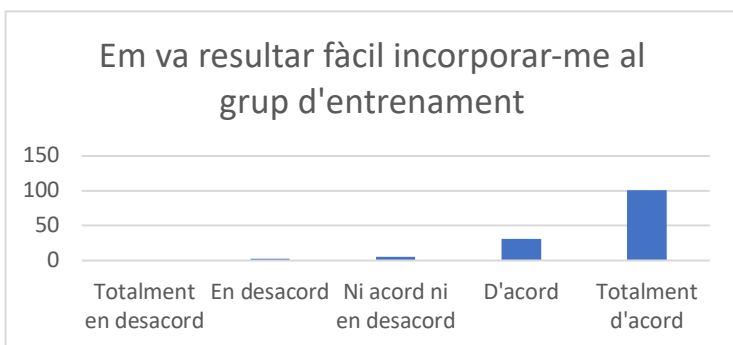
Tal i com es pot veure en els resultats, tots excepte 5 persones afirmen que les activitats finalitzen puntualment.



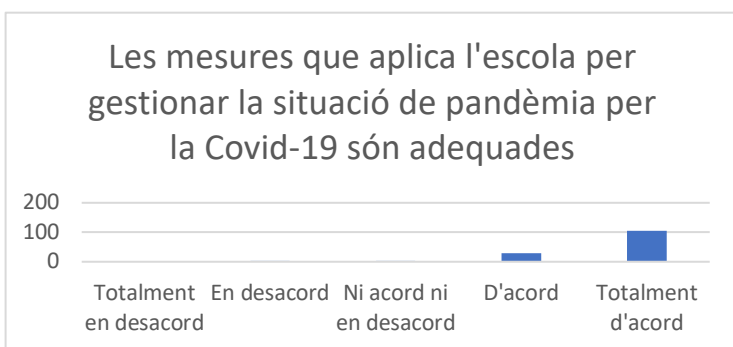
Amb una tendència exponencial que va de 4 respostes a "totalment en desacord" fins a 69 a "totalment d'acord" es pot observar com molts dels usuaris/es els hi interessaria participar en unes colònies de ciclisme.



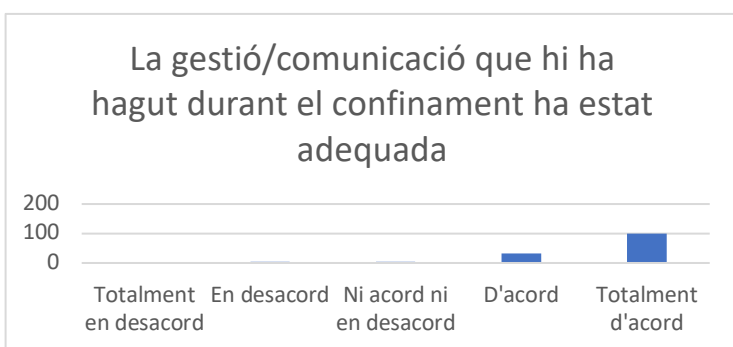
Vuit dels enquestats/des pensen que la informació que reben sobre les activitats no és l'adequada, sis opinen neutralment i la majoria pensen estan ben o molt ben informats sobre les activitats de l'escola.



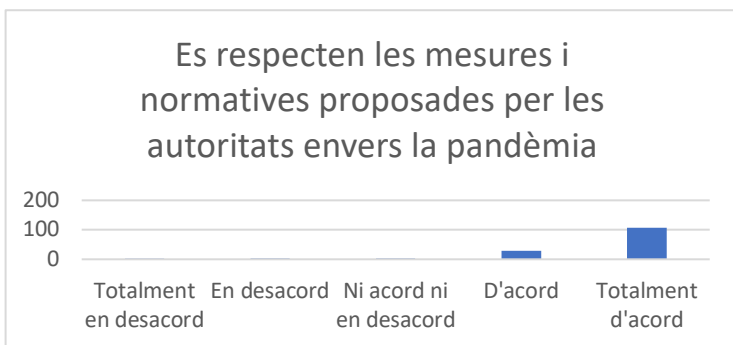
Pel que s'aprecia la tendència és que és senzill pels usuaris/es incorporar-se al grup d'entrenament. Tot i així hi ha casos aïllats que no ho valoren bé ni malament i relativament pocs que tenen una mala experiència al respecte.



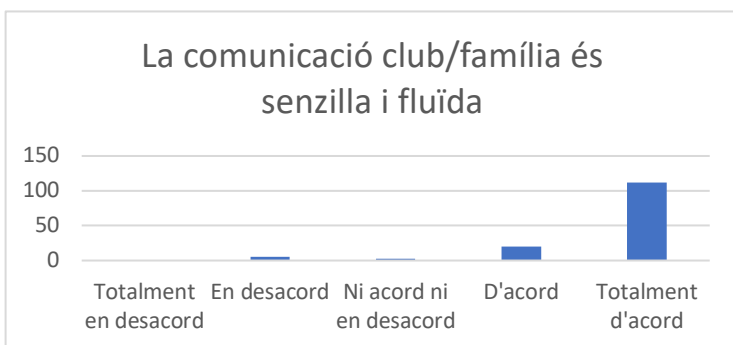
Excepte 7 usuaris/es, la resta valora positivament o molt positivament les mesures que aplica l'escola per gestionar la situació de pandèmia per la Covid-19.



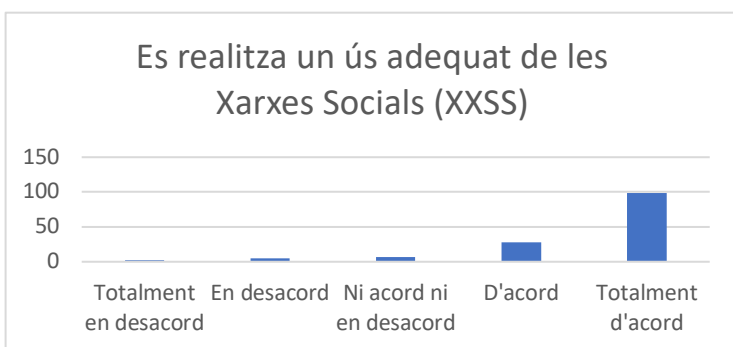
Els resultats confirmen que hi ha hagut una bona gestió/comunicació amb els usuaris/es durant el confinament malgrat l'alteració de les activitats habituals, segons aquests/es.



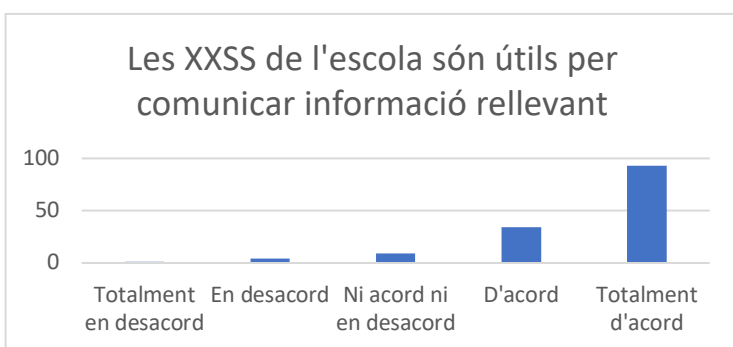
De la mateixa manera que la resta de preguntes respecte la situació de pandèmia, els usuaris/es opinen que es respecten les mesures proposades per les autoritats. Quatre no hi estan d'acord i tres es posicionen neutralment.



Gairebé per unanimitat els ciclistes comenten que la comunicació amb el club és senzilla i fluïda. Cent dotze hi estan totalment d'acord, vint hi estan d'acord, tres ni acord ni en desacord, 5 desacord i un totalment en desacord.

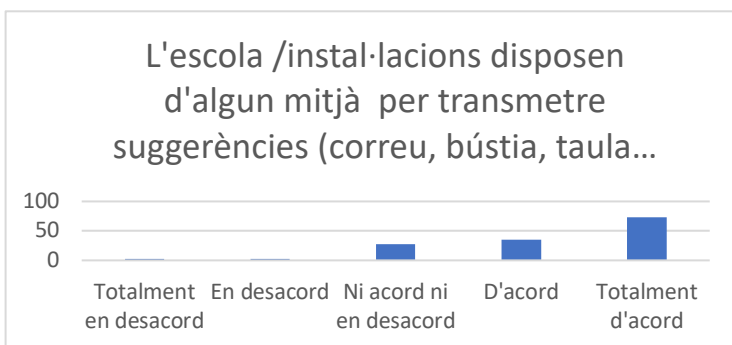


Amb 99 vots a "totalment d'acord" la majoria dels usuaris/es opinen que s'utilitzen adequadament les XXSS. 28 hi estan d'acord, 7 no es posicionen positiva ni negativament i 7 ho fan de forma negativa.

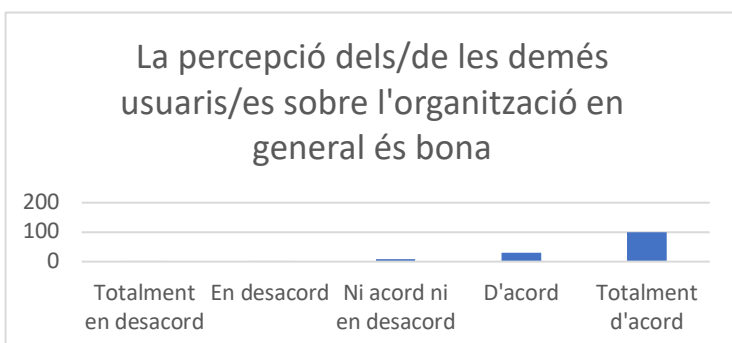


Tal i com s'aprecia, les XXSS són útils pels usuaris per rebre informació rellevant que vol comunicar l'escola ja que 127 ciclistes hi estan d'acord o totalment d'acord al contrari que 5 que no els hi és útil i 9 que no ho valoren bé ni malament.

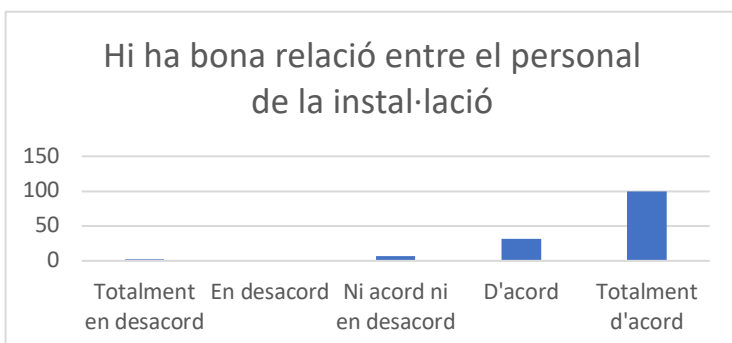
5.2.2.4. Dimensió de imatge de l'organització



Poc més de 100 usuaris/es coneixen els mitjans per transmetre suggerències i els valoren positivament. 28 no hi estan d'acord ni en desacord i cinc ho valoren negativament.

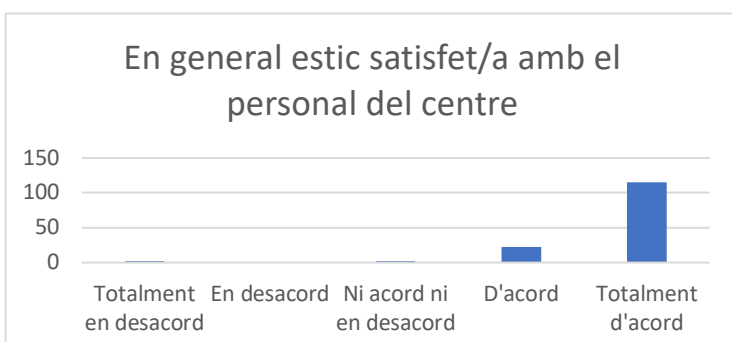


Amb molta claredat (121 de 141 respostes) predominen els nivells de resposta que afirmen que la percepció dels usuaris/es sobre l'organització és bona o molt bona. Vuit ho valoren neutralment, 2 en desacord i 2 de la forma més negativa.

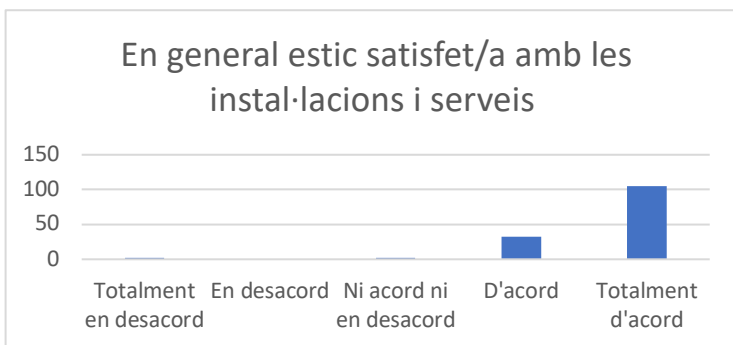


Dins les 141 respostes obtingudes només 2 alumnes comenten que hi ha mala relació entre el personal de la instal·lació, la majoria està d'acord o totalment d'acord amb que hi ha bona relació i 7 tenen una opinió entremig.

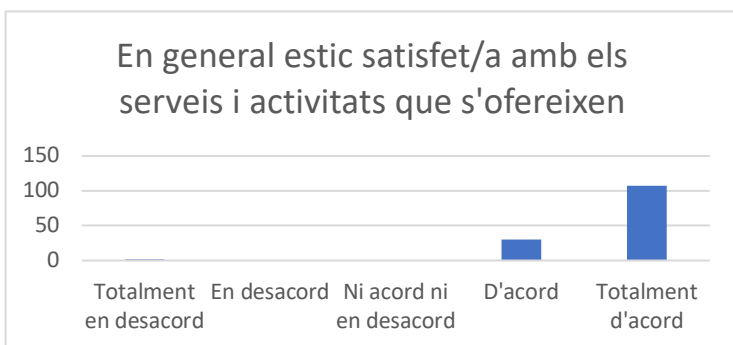
5.2.2.5. Dimensió de satisfacció amb l'organització



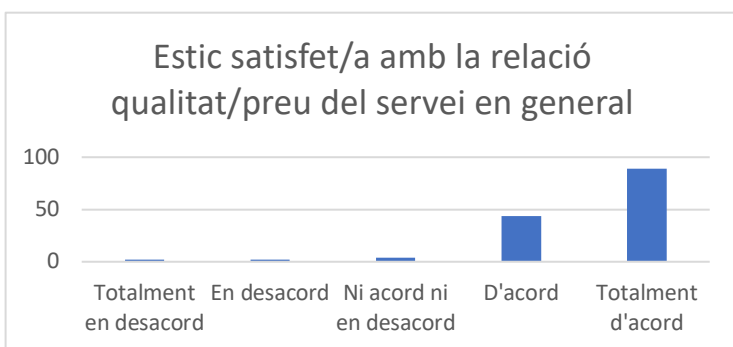
Gairebé per unanimitat es pot observar que els/les esportistes estan totalment d'acord amb la satisfacció del personal del centre. 137 de 141 respostes ho valoren positivament o molt positivament.



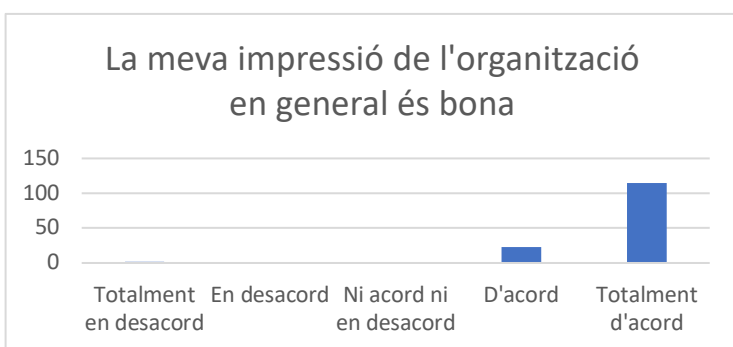
Només 2 usuaris valoren negativament la satisfacció amb les instal·lacions i serveis, 2 ho valoren de forma regular i els 137 restants positivament o molt positivament.



Amb 137 vots positius respecte els serveis i activitats de l'escola i únicament 1 de neutral i 2 en els nivells negatius es demostra la satisfacció dels usuaris/es respecte aquesta dimensió de l'escola.

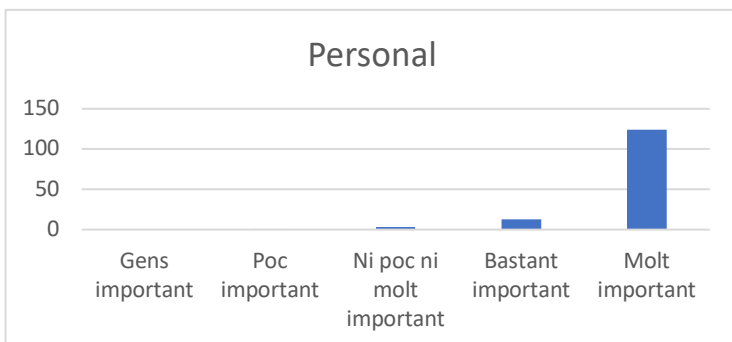


Segons les respostes dels enquestats/des, en general, la satisfacció és alta o molt alta, deixant respostes contràries únicament quatre usuaris/es i quatre sense posicionar-se positivament ni negativament.

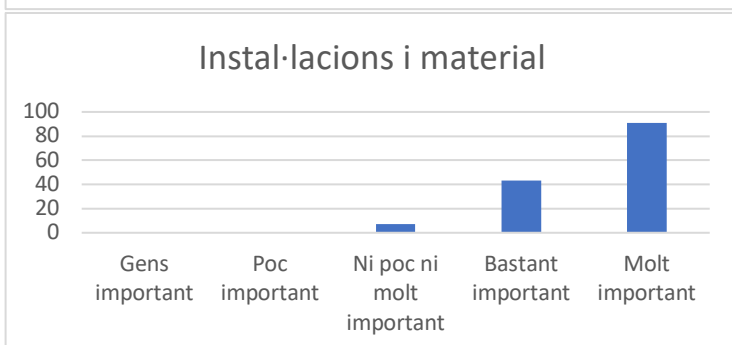


Amb 138 respostes entre "d'acord" i "totalment d'acord" es percep com la impressió de l'organització segons els clients/es de l'escola és bona. Una quantitat molt més reduïda d'ells/es opina de forma neutral o totalment en desacord.

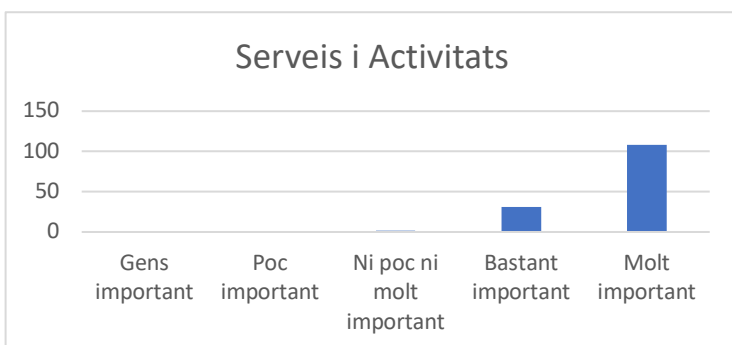
5.2.3. Secció de preferència de les dimensions



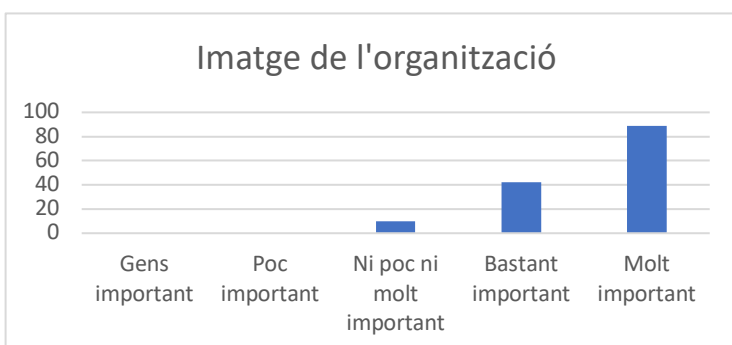
Segons les respostes obtingudes la dimensió de personal és una part molt important del servei (124 respostes), ja que només 17 persones no opinen que és molt important i ningú creu que és gens important.



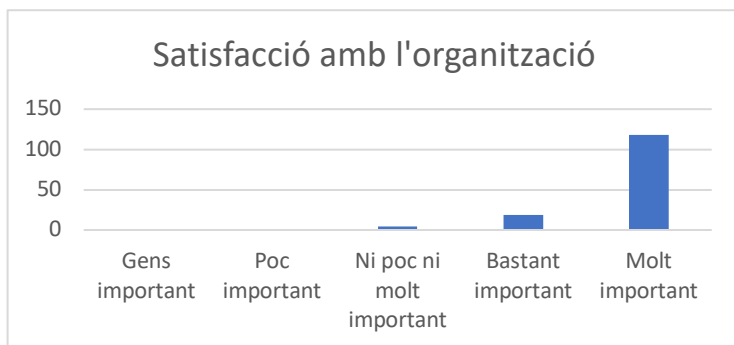
Les instal·lacions i material són una dimensió important pels usuaris/es ja que la resposta "molt important" ha obtingut 91 vots, la "bastant important" 43, la "ni poc ni molt important" 7 i la resta cap.



Els serveis i activitats no són gens menyspreats pels usuaris/es, ja que 139 els valoren com a bastant o molt importants, dos es posicionen neutralment i ningú creu que siguin poc o gens importants.



Sense respostes negatives, la majoria d'usuaris/es dona molta importància a la imatge de l'organització, tot i així, 42 d'ells/es exposen que és bastant important i 10 que ni poc ni molt important.



La satisfacció general amb l'organització sembla una dimensió molt important, amb 118 vots a "molt important", 19 a "bastant important", 4 a "ni poc ni molt important" i cap vot a la resta de nivells.

5.2.4. Secció de necessitats a satisfer

Personal
<ul style="list-style-type: none"> -Quan són minis potser una mica més de feedback amb els pares, tan per bé com per malament -Més tècnica -Una mica més d'ensenyament a fer anar més efectivament la bicicleta. -Quan són minis potser una mica més de feedback amb els pares, tan per bé com per malament -Poder tenir més comunicació amb l'entrenador en la franja d'edat 4-6 -Entrenadors de diferents nivells que s'adaptin als nois que amb 15/16 anys tinguin objectius -Que em corregeixin més el que no faig bé
Instal·lacions i material
<ul style="list-style-type: none"> -Més espais interiors on es poden guardar distàncies per la situació actual -El millor d'aquesta escola es el tracte del personal i els valors. Potser les instal·lacions i les possibilitats que ofereixen d'activitats a l'hivern pels petits, després d'un temps... Fan l'activitat més monòtona. O aquesta impressió tenim els pares pel que comenta el nostre nen. En general, estem molt molt agraïts. -Crec que actualment esta tot cobert, el que si potser seria interessant seria que es tingués un punt de neteja a pressió, pels dies que es surt amb fang. -N'estem molt contents! Potser els agradaria algun salt més. El preu és molt assequible per la professionalitat del servei. -En el cas de mal temps/pluja
Serveis i Activitats

- Continuïtat amb grans, però suposem deixa de ser escola
- Classes de reparació i manteniment de la bici (nivell alt)
- Fer alguna cursa per Espanya
- Fer alguna cursa per Espanya
- Estaria bé que un cop al mes fessin una activitat de neteja i posada a punt de la bici, com a bona practica, i com a sugerència. Per tot lo demás no hi ha cap necessitat.
- Actualment em sembla tot bé, tot i que els dissabtes preferiria l'horari de 10h a 12h enlloc de 11h a 13h. Per altra banda, el que més valoro és que si un dia els nens no poden assistir a l'activitat, es pugui recuperar un altre dia. Gràcies
- Actualment em sembla tot bé, tot i que els dissabtes preferiria l'horari de 10h a 12h enlloc de 11h a 13h. Per altra banda, el que més valoro és que si un dia els nens no poden assistir a l'activitat, es pugui recuperar un altre dia. Gràcies
- Sortides a llocs diferents
- Alguns dies faria més del que fa però pensem que per ser el primer curs està bé, a veure si el curs que ve canvia de grup d'edat i augmenta una mica la dificultat!
- No se si es fa seguretat vial i fomentar el treball en equip mes que el competitiu en nens
- Més opcions d'horaris
- Més acompanyament a les curses, per exemple m'agradaria que un entrenador els fes una volta de reconeixement abans de la cursa.
- Els entrenaments en els grups de competició haurien de ser pensats per grups reduïts amb alumnes del mateix nivell, no agrupant diverses categories. D'aquesta manera, a cada grup se'l podria exigir més i millorar.
- M'ha semblat una bona idea la pregunta sobre unes colònies o stage. Demanaria sobretot iniciar les classes/entrenaments a les hores establertes. Moltes gràcies per l'enquesta.

Imatge de l'organització

- Introduir més el sexe femení a igualtat que el masculí, hi ha algun nen que fa comentaris masculistes a les nenes, en definitiva treballar igualtat de sexes

-Introduir més el sexe femení a igualtat que el masculí, hi ha algun nen que fa comentaris masculistes a les nenes, en definitiva treballar igualtat de sexes

- Creiem que caldria fomentar la inscripció de més nenes, potser amb més monitores dones? O no sabem de quina manera.

Satisfacció amb l'organització

-Que el club faci l'esforç de pagar les llicències de la secció de competició com es realitza a la secció de triatló.

-A ell li agradaria fer una cursa. No sabem gaire com informar-nos , si hi podem anar, com s'organitza, que ha de fer...

-Pensen que és important fomentar l'esperit lúdic per sobre el competitiu, en el cas dels petits és així i ens agrada molt, però l'any que ve ens tocaria amb els grans i ignorem si és així.

Respostes comentant que el servei és complet

-Cap

-Cap, trobo que funciona molt bé! Gràcies

-..

-+

-Res

-Ara mateix a nivell iniciació crec que esta tot cobert

-No hi ha cap necessitat per cobrir.

-Tot ens sembla correcta

-No hi ha cap necessitat per cobrir.

-.

-A

-Crec que les necessitats actuals del ciclista estan cobertes

-Estem contents amb el que rebem

-Cap

-Felicitats per la tasca que realitzeu.

-Crec que supera les expectatives de sobres de qualsevol escola no hi ha cap cosa que no quedi coberta tens molt a triar

-De moment totes cobertes

-No hi ha cap necessitat
-Tot està correcte.
-.
-No hi ha cap necessitat per cobrir. Enhorabona per la feina!
-Estem molt ben coberts
-Tot em sembla correcta
per ara tot es correcte a l'escola .. es una gran activitat i mol ben organitzada .
-Vénen molt contents i motivats
-Tot okkk
-K
-Està molt bé tal com és
-Cap
-Estem molt contents amb l'escola i els valors que transmet.
-També que en Josep Jufre és una persona molt propera i que sempre està disposat a
escoltar i satisfer qualsevol necessitat dels nens.
-Felicitats per la feina'
-cap
-No hi ha cap.
-Hi ha una molt bona practica del ciclisme, felicitats i continueu així . Salut i pedals
-X
-Tot correcte
-No hay más
-Tot està bé
-Cap
-*
-.
-.
-En general cap. Estem encantats amb l'escola!
-Cap
-..
-Tot cobert

_*

-Em sembla tot correcte

-Des del meu punt de vista està tot cobert

-Totes les necessitats estan cobertes

-Cap necessitat

-...

-Estem molt ben coberts

-Cap necessitat

-No hi ha cap

-Des del meu punt de vista està tot cobert

-Cap

-Cap

-Estamos satisfechos mi hijo está muy contento, gracias!!

-Estamos satisfechos mi hijo está muy contento, gracias!!

-Cap necessitat a cobrir

-Cap

-No sé

-Cap

-Tot cobert

-Està tot bé

-Tot ok

_*

-Cap

-Crec que no hi ha cap necessitat per cobrir

-.

-Donat que el meu fill te 4 anys, creiem que no hi ha cap necessitat que Cobrir

-Segur que sempre hi ha coses a millorar però realment cal felicitar-los.

-Tot correcte. Està molt bé!

-Trobo que ho estan fent tot molt correcte. Gracies per tot Josep

-De moment cap.

-Estic molt satisfet del que es fa i com es fa

-Tot bé

-N/C

-No tenim comentaris negatius. El nen té 7 anys i no explica gaire res, per tant moltes de les coses que es demana, no les sabem. Però entenc que tot és correcte, doncs ve molt content i gaudeix de l'activitat. Surt sempre emocionat i amb ganes de tornar la següent setmana. Això ens deixa molt tranquils.

-No hi ha cap necessitat

-.

-Cap

-Estic satisfet

-Una mica més de teoria amb tècniques per millorar i aprendre a utilitzar la bici

-Cap

-De moment, cap tinc en ment.

-Cap

--

-Tot perfecte

-Els nens estan molt contents de l'activitat i equip, gràcies

-Tot be

-Quan es faci campus donar l'opció de fer-lo matí i tarda

-Jo crec que cap, que ja esta bé

-Crec que tot és correcte

-Per mi no hi ha cap necessitat per cobrir

-No tinc cap necessitat.

_*

-En principi no en trobo cap d'important a mencionar.

-Em sembla que està tot prou cobert. Sou un 10

-Encara no ho sabem ja que fa poc que hi som

-No comentar

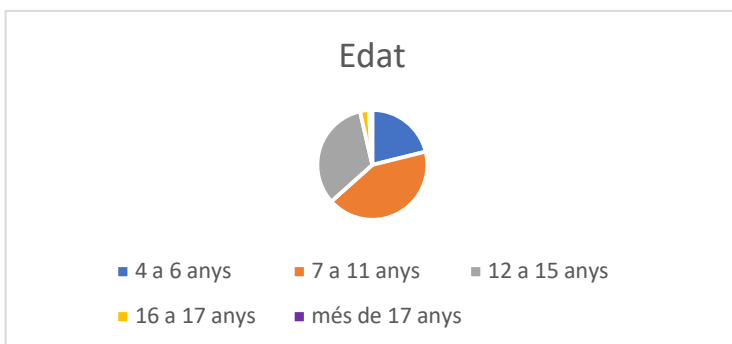
-No hi ha cap necessitat per cobrir

- Crec que féu una mica de tot i està molt bé. Jo valoro tenir una base de trial per aconseguir més destresa control i equilibri en llocs de Btt complicats.
- Encara no ho sabem ja que fa poc que hi som
- .
- Cap necessitat
- Tot bé
- Donat que el meu fill té 4 anys, creiem que no hi ha cap necessitat per cobrir

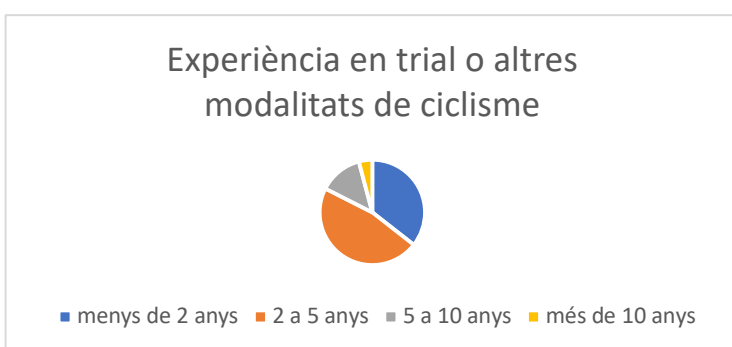
5.3. Osona

En aquest apartat s'exposen, en forma de gràfics, les respostes obtingudes de l'enquesta als usuaris/es de les escoles de ciclisme enquestades de la comarca d'Osona.

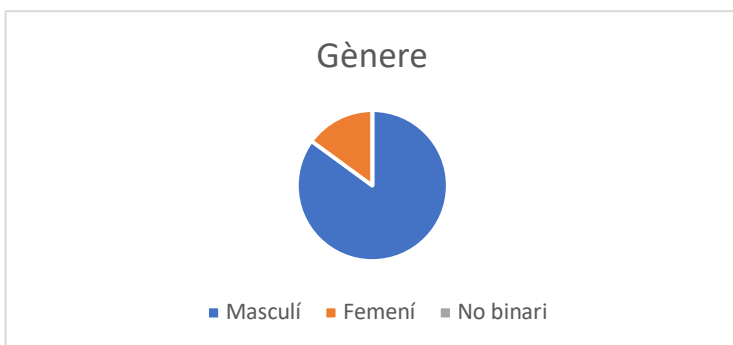
5.3.1. Valors de les variables



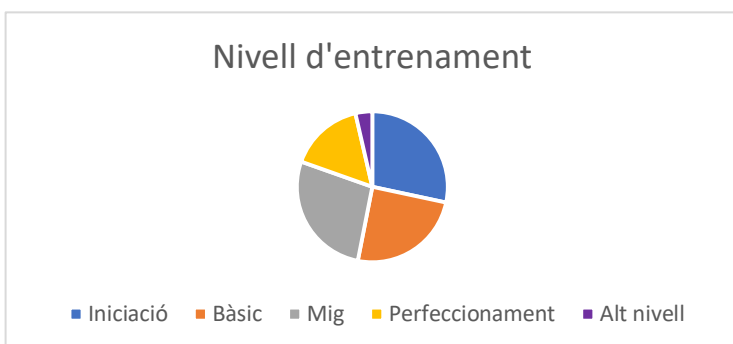
Dels usuaris/es enquestats/des, el 42% tenen entre 7 i 11 anys, el 33% entre 12 i 15 anys, el 21% de 4 a 6 anys, el 3% entre 16 i 17 anys i un 1% més de 17 anys.



L'experiència en trial o altres modalitats de ciclisme de la majoria d'enquestats/des és d'entre 2 i 5 anys (47%), un 36% de menys de 2 anys, un 13% d'entre 5 i 10 anys i un 4% de més de 10 anys.



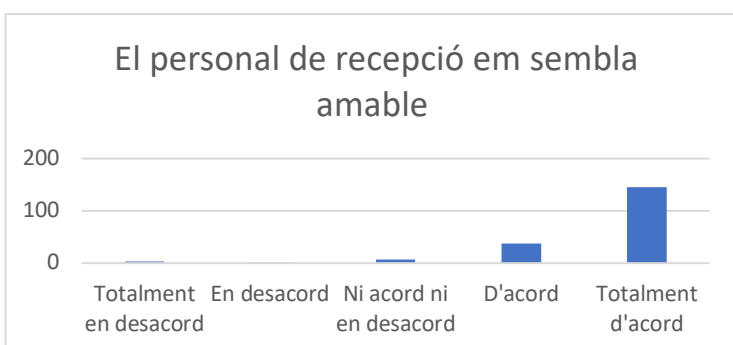
En el cas del gènere, un 85% dels ciclistes pertanyen al gènere masculí i un 15% al femení. No hi ha representació no binària.



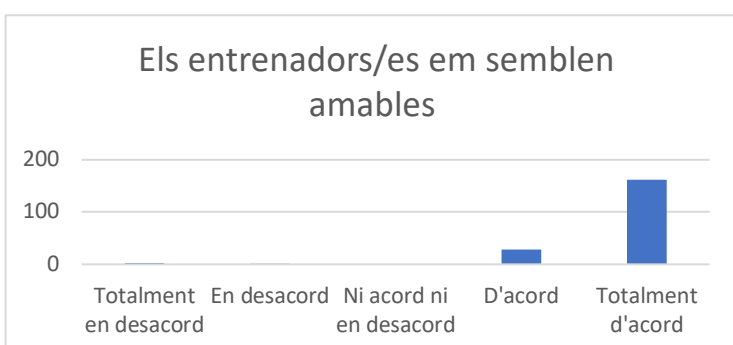
Pel que fa al nivell d'entrenament dels/les ciclistes de la comarca, es pot apreciar com un 28% pertanyen al nivell d'iniciació, un 25% al bàsic, un 27% al mig, un 16% al de perfeccionament i un 4% a l'alt nivell.

5.3.2. Secció de qualitat i satisfacció (Calidfit)

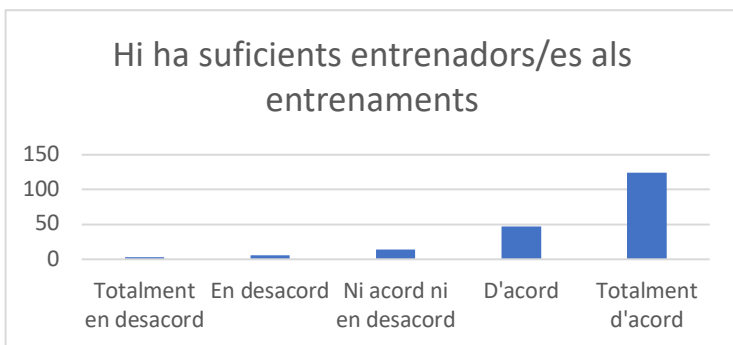
5.3.2.1. Dimensió de personal



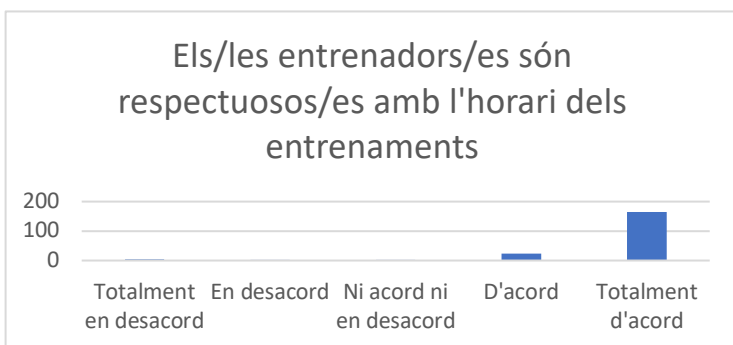
145 dels enquestats/des estan totalment d'acord que el personal de recepció és amable i 38 hi estan d'acord. Pel que fa les 11 persones restants, 7 es posicionen neutralment, 1 en desacord i 3 totalment en desacord.



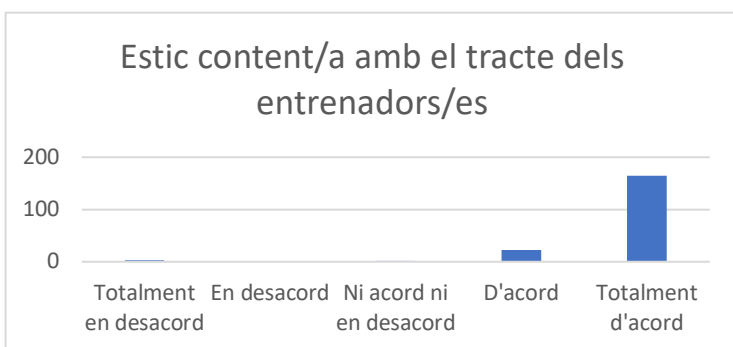
Malgrat tres usuaris/es estan totalment en desacord que els entrenadors/es són amables i una que està en desacord, 28 estan d'acord i 162 totalment d'acord amb que semblen amables.



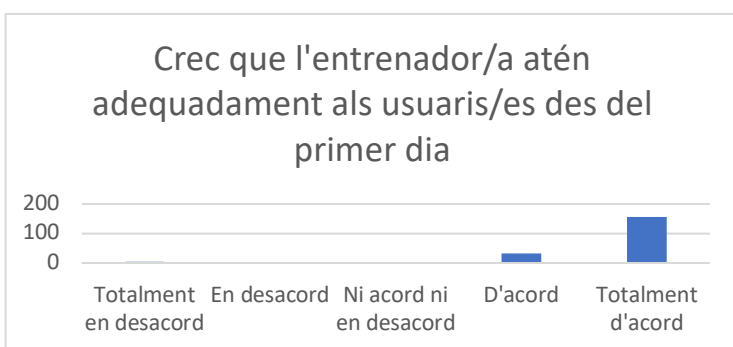
Amb una tendència exponencial aquesta pregunta obté des de 3 vots a totalment en desacord fins a 124 a totalment d'acord amb que hi ha suficients entrenadors/es als entrenaments.



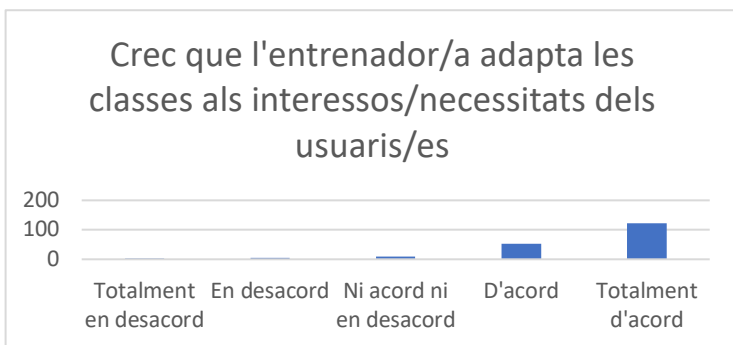
Mentre únicament 6 usuaris/es no responen d'una forma positiva, 188 creuen que els entrenadors/es respecten l'horari dels entrenaments.



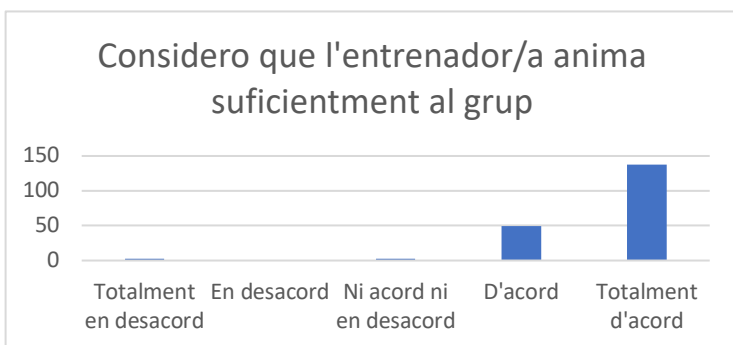
Un màxim de 165 vots en el nivell "totalment d'acord" fa que la majoria d'usuaris/es d'escoles de ciclisme estiguin contents/es amb el tracte dels entrenadors/es. 23 estan d'acord, 2 es posicionen neutralment i 4 negativament.



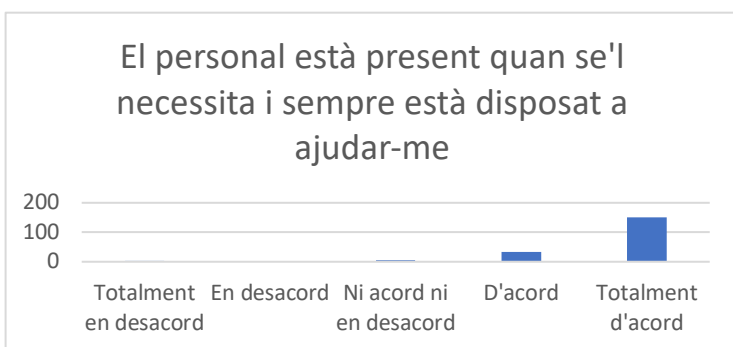
Només 6 usuaris/es no responen positivament, els/les 188 restants opinen que els entrenadors/es atenen adequadament als usuaris/es des del primer dia.



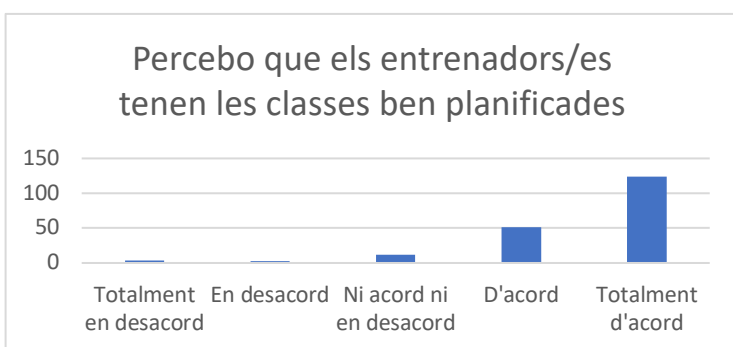
Tot i que 123 persones estan totalment d'acord amb l'adaptació de les classes i 53 estan d'acord, 9 es posicionen en el nivell "ni acord ni en desacord", 6 "en desacord" i 3 "totalment en desacord".



Encara que s'aprecia un màxim de 138 persones que estan totalment d'acord que l'entrenador/a anima suficientment el grup i 49 que hi estan d'acord, n'hi ha 3 que es posicionen neutralment i 4 en els nivells negatius.

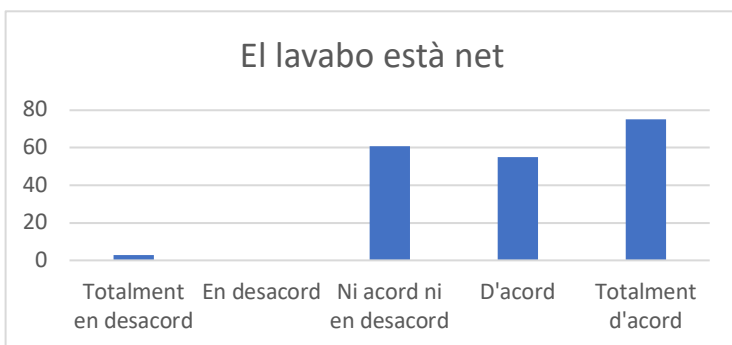


Únicament 4 usuaris/es de les escoles estan totalment en desacord en relació a la pregunta, d'aquesta manera, s'observa que 5 es troben en "ni acord ni en desacord", 34 "d'acord" i 151 "totalment d'acord".

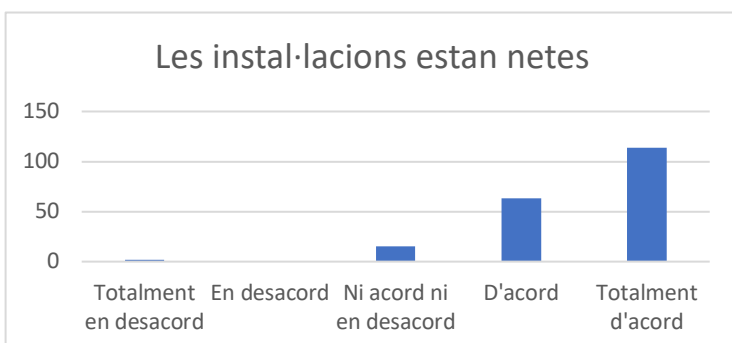


Malgrat 4 usuaris/es estan totalment en desacord amb que els entrenadors/es tenen les classes ben planificades i 3 no hi estan d'acord, la majoria es posiciona mostrant una opinió contrària, amb un màxim de 124 en el nivell "totalment d'acord".

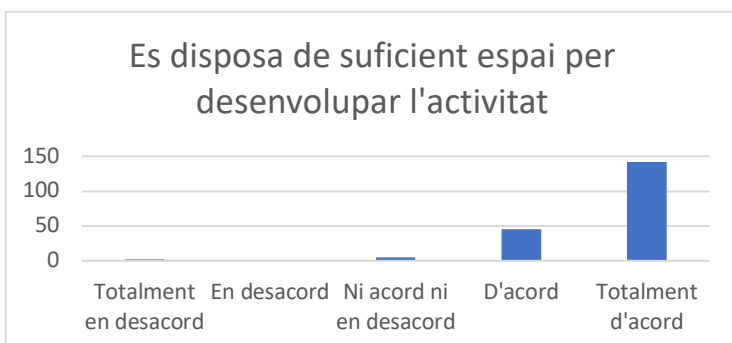
5.3.2.2. Dimensió de instal·lacions i material



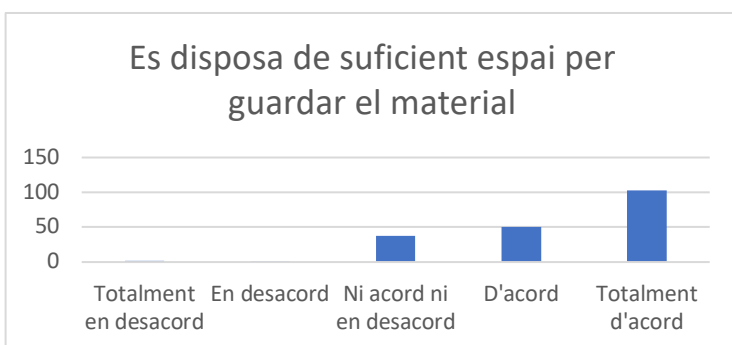
Malgrat els 75 vots de la resposta "totalment d'acord", hi ha certa controvèrsia respecte a la netedat del lavabo, ja que 55 responen que hi estan d'acord i 61 que no hi estan d'acord ni en desacord. Pocs comenten "totalment en desacord".



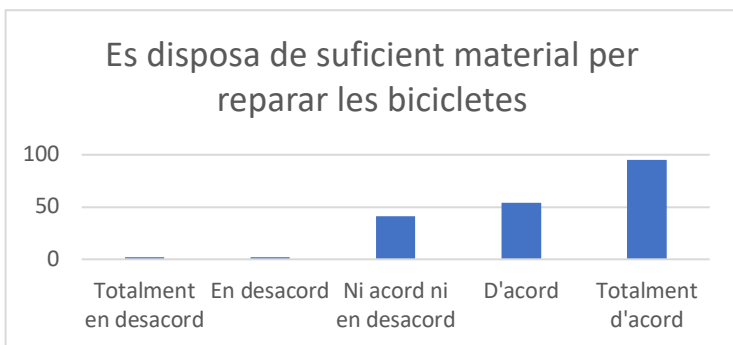
Amb una diferència de vots molt elevada, 114 persones estan totalment d'acord amb la netedat de les instal·lacions. Pràcticament tothom qui no ha escollit aquesta pregunta ha opinat "d'acord" o "ni acord ni en desacord".



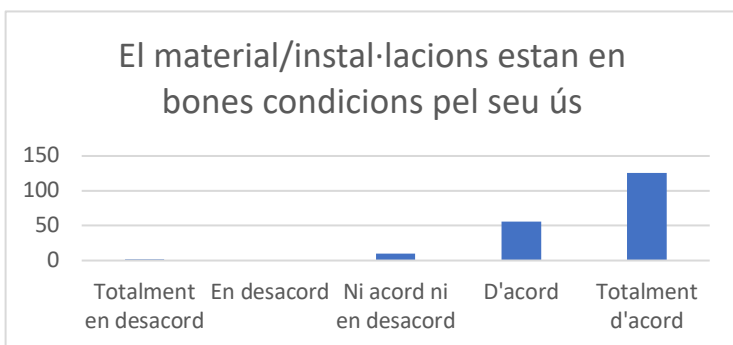
Sumant les respostes obtingudes en els nivells "d'acord" i "totalment d'acord", s'han obtingut un total de 187 vots, mentre que les opinions neutrals i contràries en sumen un total de 7.



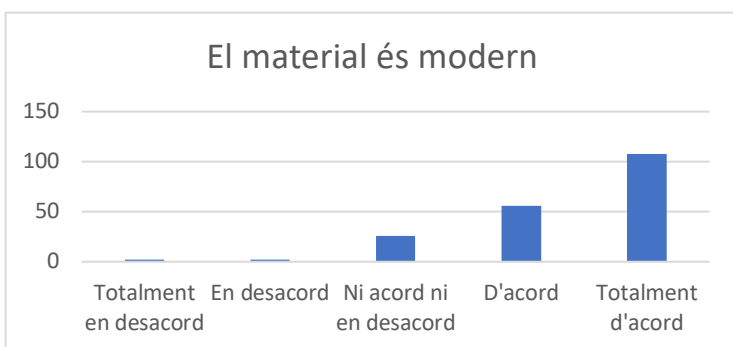
Es pot observar com 153 ciclistes opinen positivament pel que fa l'espai per guardar el material. La majoria dels vots restants es troben a "ni d'acord ni en desacord" (38), i únicament 1 està en desacord i 2 totalment en desacord.



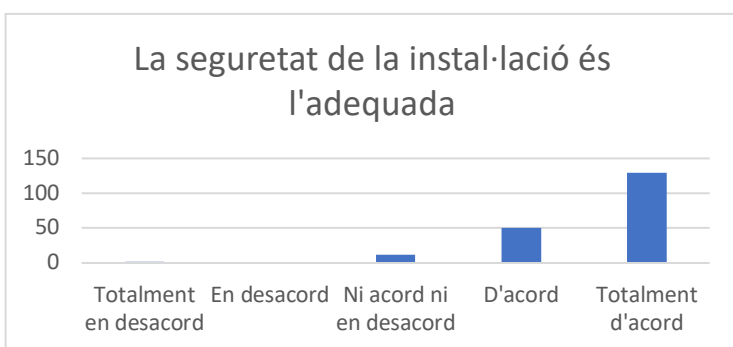
Concretament 95 usuaris/es estan totalment d'acord amb que hi ha suficient material per reparar bicicletes, 54 hi estan d'acord, 41 no estan d'acord ni en desacord, 2 estan en desacord i 2 totalment en desacord.



La majoria d'usuaris opinen positivament respecte a la pregunta i per tant estan d'acord o totalment d'acord amb les bones condicions de les instal·lacions. Deu es posicionen neutralment i 2 molt negativament.

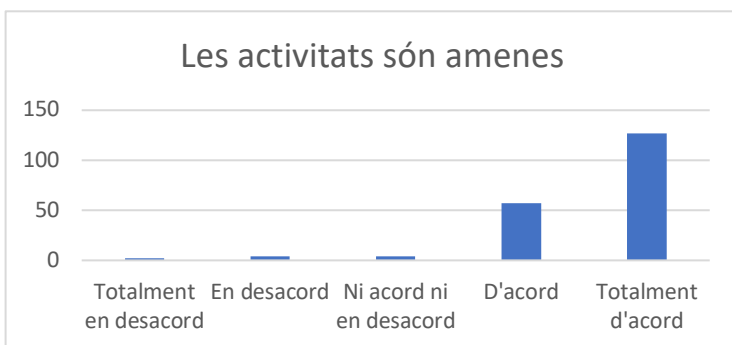


Tal i com es pot observar, la gran majoria dels usuaris/es de les escoles pensen que el material és modern. 108 hi estan totalment d'acord, 56 hi estan d'acord, 26 ni acord ni en desacord, 2 en desacord i 2 totalment en desacord.

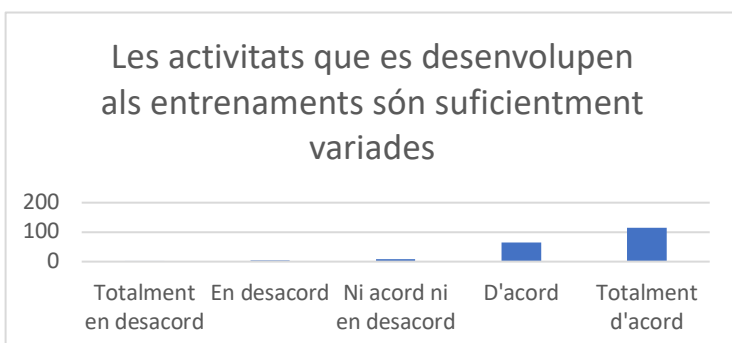


Malgrat 12 usuaris/es no es posicionen a nivell positiu ni negatiu respecte la seguretat de les instal·lacions, la resta si que ho fan però només 3 ho fan negativament i tota la resta estan d'acord o totalment d'acord amb que és segura.

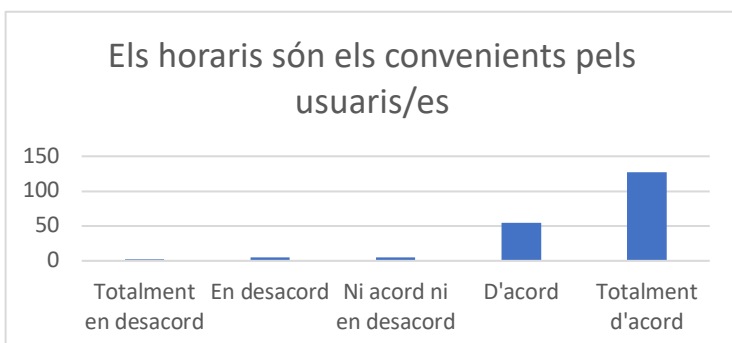
5.3.2.3. Dimensió de serveis i activitats



Dels 194 enquestats/des 184 estan d'acord o totalment d'acord amb que les activitats proposades són amenes, mentre que la resta no tenen el mateix punt de vista.



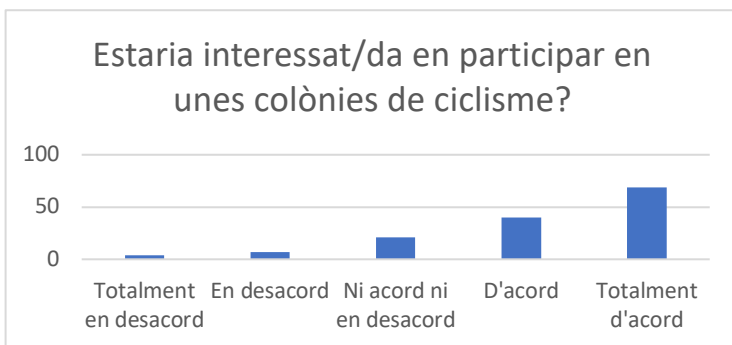
Encara que la majoria estan d'acord o totalment d'acord amb que les activitats són suficientment variades hi ha 15 usuaris/es que creuen que es podria millorar en aquest aspecte.



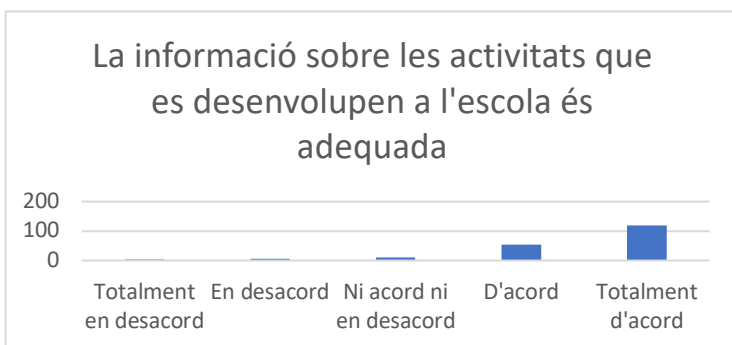
La gran part dels clients/es estan totalment d'acord amb els horaris que s'ofereixen, 55 estan d'acord, 5 no estan d'acord ni en desacord i n'hi ha 7 que els hi anirien molt millor uns altres horaris.



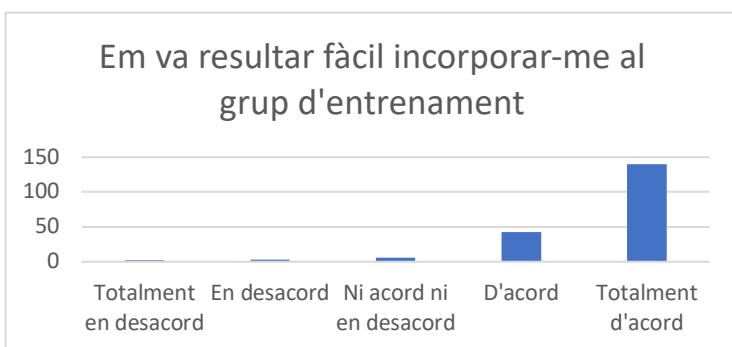
Amb una xifra màxima molt diferenciada respecte el segon valor més votat es pot apreciar com els usuaris/es estan totalment d'acord amb que les activitats finalitzen en el temps indicat.



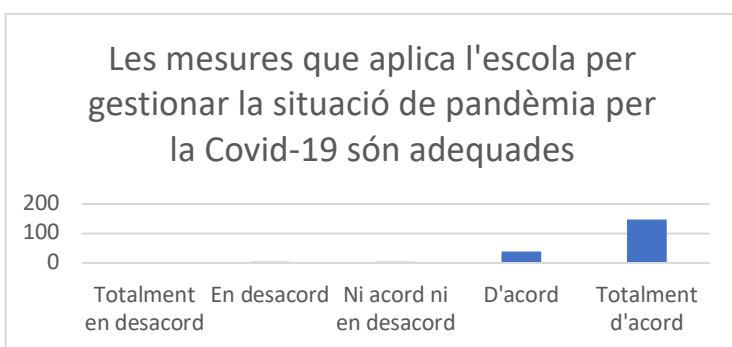
Respecte l'interès per participar en colònies de ciclisme s'observa un gràfic que segueix una tendència exponencial creixent des d'un valor de 4 en "totalment en desacord" fins a un valor d 69 en "totalment d'acord".



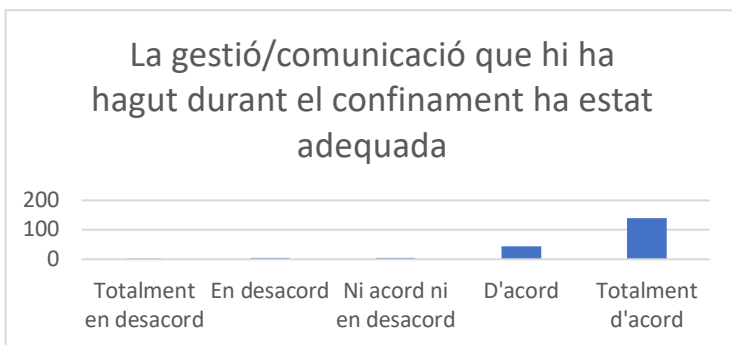
Segons 173 usuaris/es la informació que reben de les activitats és adequada ja que opinen "d'acord" o "totalment d'acord". Tot i així 11 neutralment, 7 en desacord i 3 pensen que la informació no és gens adequada.



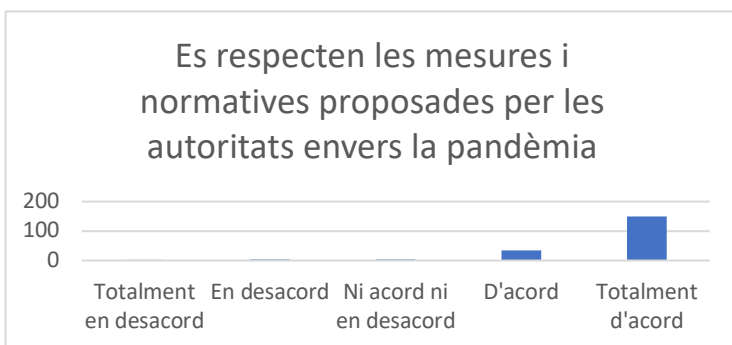
Més de 180 ciclistes opinen que va ser fàcil o molt fàcil incorporar-se al grup d'entrenament i són mínims els que mostren una opinió contrària.



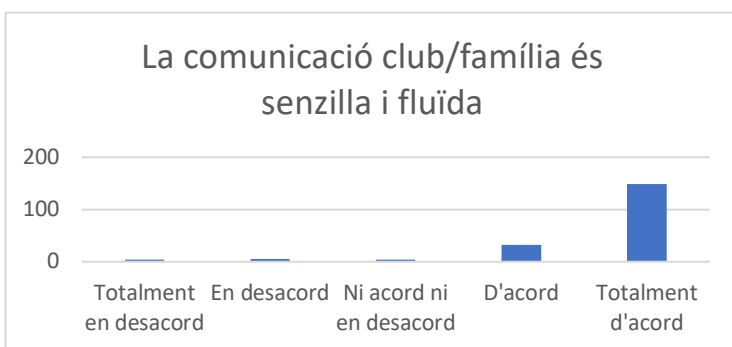
Respecte les mesures aplicades per gestionar la situació de pandèmia 147 ciclistes pensen que s'està fent una molt bona feina (totalment d'acord), 38 hi estan d'acord i són molts pocs els/les que creuen que s'ha de millorar aquest aspecte.



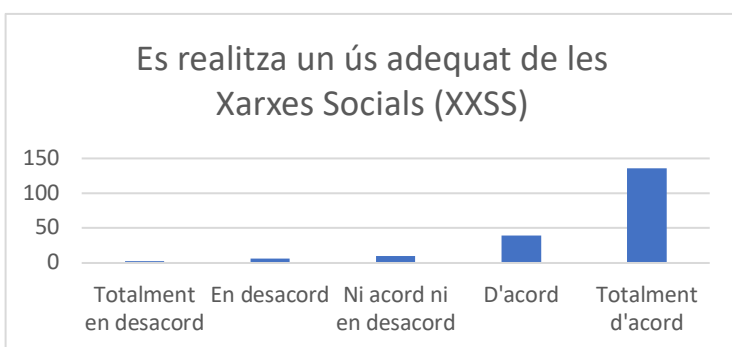
Del total dels enquestats/des, 182 semblen satisfets/tes amb la gestió/comunicació que hi ha hagut durant el confinament.



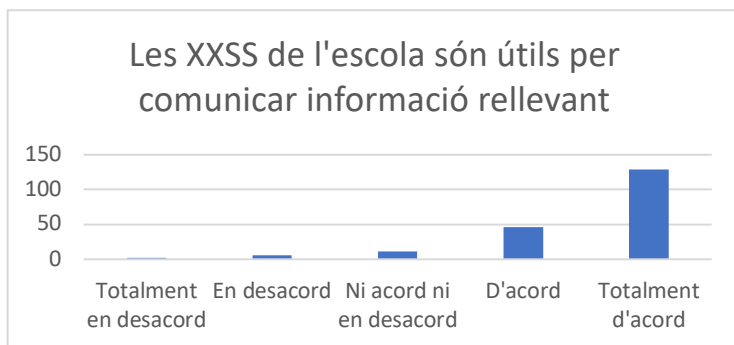
Amb un màxim molt diferenciat en "totalment d'acord" i una mitjana entre els nivells positius es demostra que segons els usuaris/es es respecten les mesures i normatives proposades per les autoritats envers la pandèmia.



Per la gran part dels usuaris/es (149) és molt senzilla la comunicació club/família (totalment d'acord). Dins les altres respostes la majoria es troba en el nivell "d'acord" però 13 en nivells inferiors.

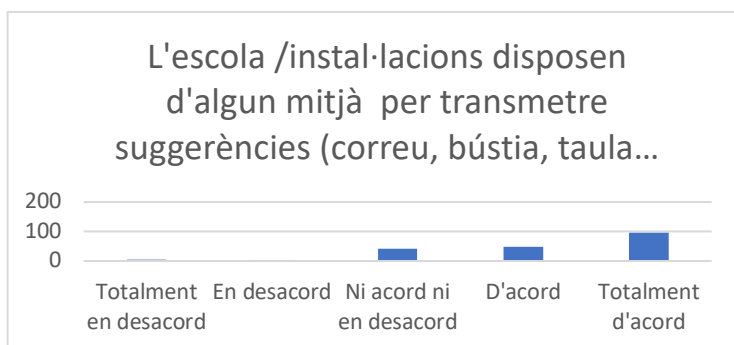


Amb tendència creixent des de "totalment en desacord" fins a "totalment d'acord", la majoria dels enquestats/des pensen que es realitza un ús adequat o molt adequat de les XXSS.

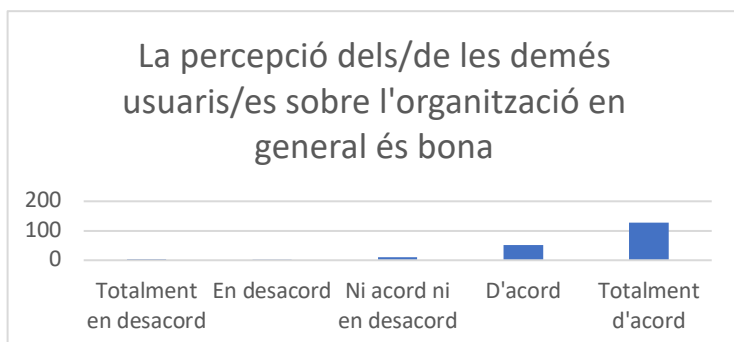


Uns 175 usuaris/es mostren una opinió "d'acord" o "totalment d'acord" en relació la utilitat de les XXSS. Tot i així 11 mostren una actitud neutra, 6 en desacord i 2 totalment en desacord.

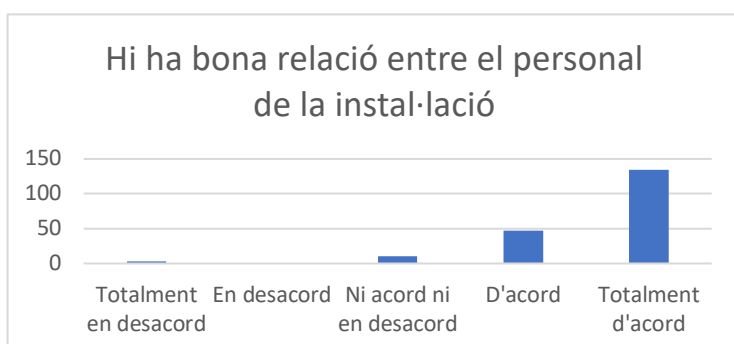
5.3.2.4. Dimensió de imatge de l'organització



Encara que predomina la resposta "totalment d'acord" hi ha certa controvèrsia pel que fa als mitjans per transmetre suggerències. Hi ha 49 usuaris/es que també hi estan d'acord però 42 ni acord ni en desacord i 7 entre nivells baixos.

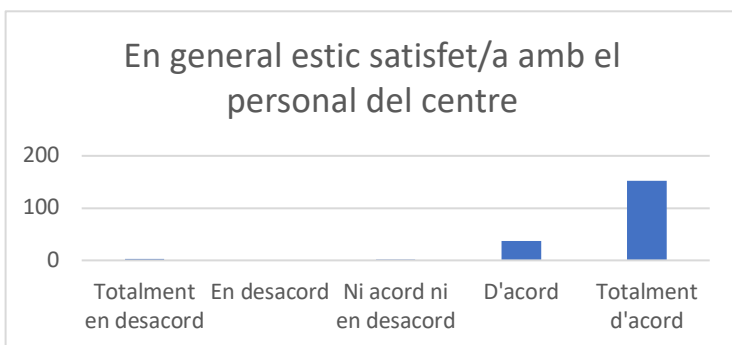


Quinze vots es situen repartits entre els tres nivells més baixos, per tant, la majoria de participants valoren positivament la percepció dels/de les demés usuaris/es sobre l'organització.

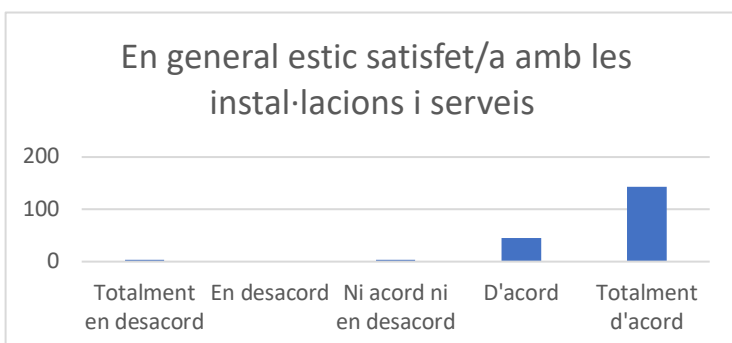


Deixant de banda les 3 respostes en el nivell més negatiu, el gràfic segueix una tendència creixent de negatiu a positiu amb una resposta màxima en el nivell "totalment d'acord" amb que hi ha bona relació entre el personal.

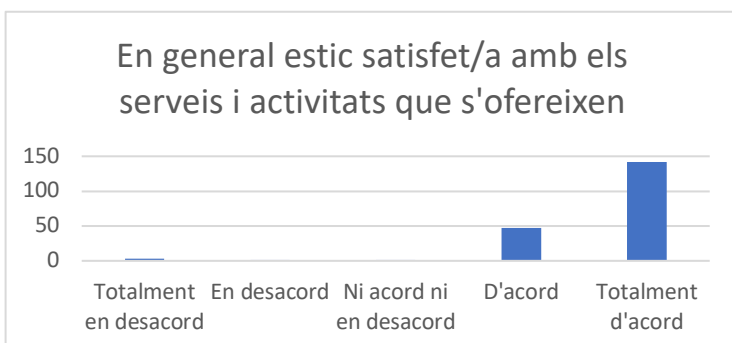
5.3.2.5. Dimensió de satisfacció amb l'organització



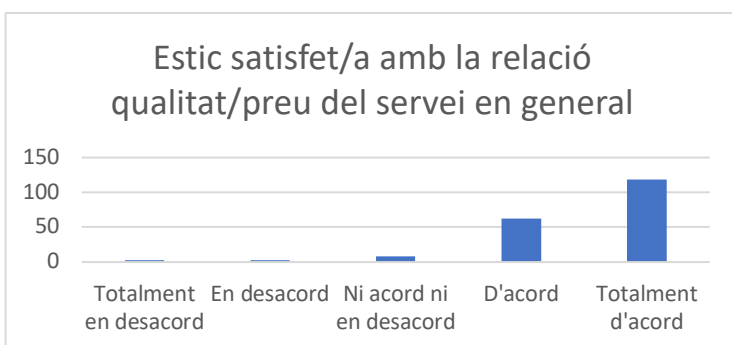
Gairebé per unanimitat, concretament amb 152 respostes, els usuaris/es comenten que estan totalment d'acord amb que estan satisfets amb el personal del centre. De les altres respostes, la majoria es troben a "d'acord".



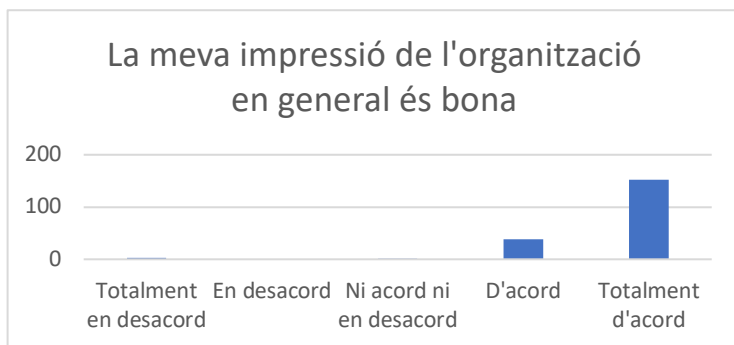
Les 143 respostes en el nivell "totalment d'acord" i les 45 a "d'acord" demostren la gran satisfacció dels usuaris/es pel que fa les instal·lacions i serveis.



Malgrat 3 usuaris/es indiquen "totalment en desacord" i 1 "en desacord" i 1 "ni acord ni en desacord" la mitjana de les respostes es troba entre els nivells positius de satisfacció.

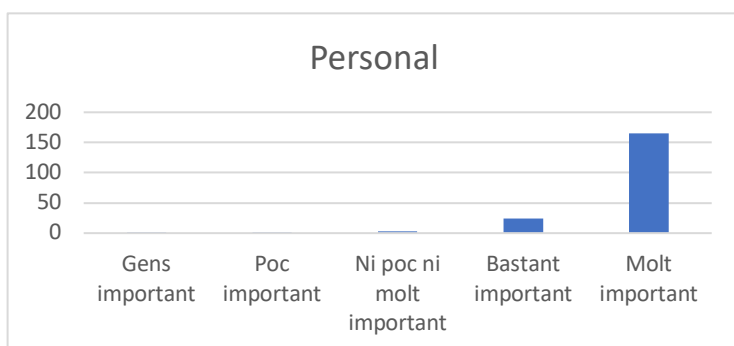


De la totalitat dels enquestats/de, 180 estan d'acord o totalment d'acord amb que estan satisfets/es amb la relació qualitat/preu dels serveis que s'ofereixen.

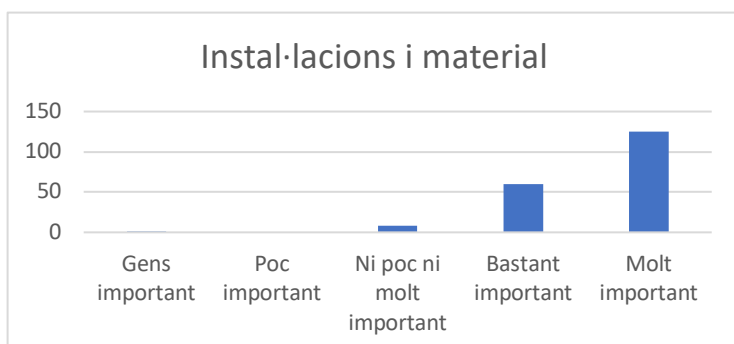


Per gairebé tots els usuaris/es enquestats/des la imatge de la seva escola de ciclisme és bona, mostrant una opinió contrària únicament 3 persones i 1 que no hi esta d'acord ni en desacord.

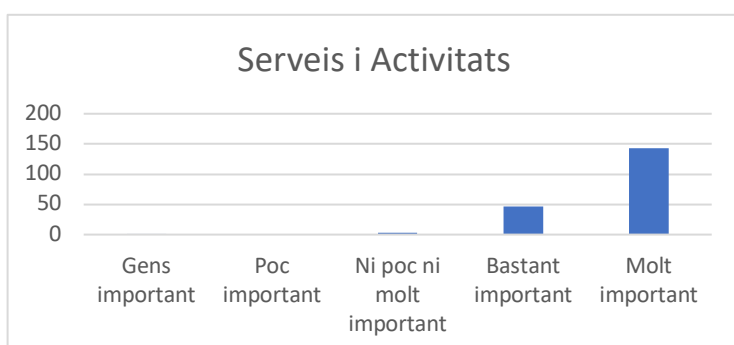
5.3.3. Secció de preferència de les dimensions



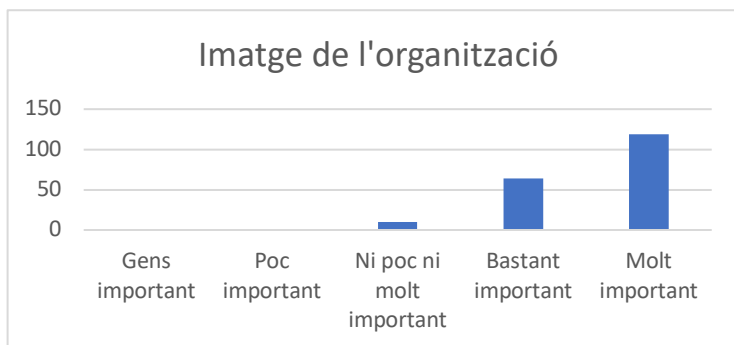
D'un total de 194 enquestats/des, 165 valoren la dimensió de personal com a molt important i 24 com a bastant important i encara que hi ha 3 respostes en el nivell entremig només 2 opinen que és poc o gens important.



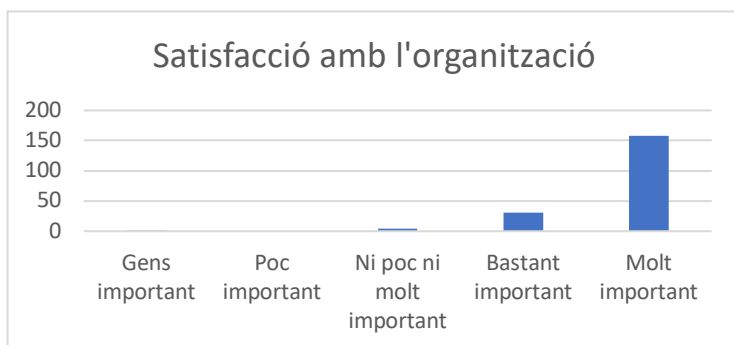
125 dels/les ciclistes de les escoles d'osona responen que la dimensió de instal·lacions i material és una secció molt important dins l'escola de ciclisme. 60 opinen "bastant important", 8 es posicionen neutralment i un/a diu "gens".



D'un total de 194 enquestats/des, 190 opinen que és bastant o molt important la dimensió de serveis i activitats mentre que únicament 3 creuen que és ni poc ni molt important o gens important.



La imatge que té l'organització és una dimensió molt important per 119 usuaris/es de les escoles participants en l'estudi. 64 persones opinen que és bastant important, 10 que ni poc ni molt i només 1 creu que és gens important.



La satisfacció general amb l'organització és una dimensió molt important per molts/tes ciclistes (158), n'hi ha 31 que pensen que és bastant important, n'hi ha 4 que creuen que és ni poc ni molt important i únicament 1 que gens.

5.3.4. Secció de necessitats a satisfer

Personal
<ul style="list-style-type: none"> -M'agradaria que en una part de les classes s'incidís una mica més en la tècnica més específicament -Donar el nivell adequat a cada ciclista, si entrena ciclistes de diverses edats en un mateix grup, cal entrenar-los segons el nivell que els hi tocaria, no un nivell entremig. -La personalització de l'ensenyament dins el grup-classe. Donar el què necessita cada alumne/a partint dels seus coneixements previs i no només tenint en compte el grup al qual pertany -Els ciclistes més petits necessiten una figura un punt més autoritària -Fer entrenaments més específics de cara a la competició -Quan són minis potser una mica més de feedback amb els pares, tan per bé com per malament -Més tècnica -Una mica més d'ensenyament a fer anar més efectivament la bicicleta.

- Quan són minis potser una mica més de feedback amb els pares, tan per bé com per malament
- Poder tenir més comunicació amb l'entrenador en la franja d'edat 4-6
- Entrenadors de diferents nivells que s'adaptin als nois que amb 15/16 anys tinguin objectius
- Que em corregeixin més el que no faig bé

Instal·lacions i material

- Moure pedres, zones més sovint
- Que hi hagi lavabos
- Més espais interiors on es poden guardar distàncies per la situació actual
- El millor d'aquesta escola es el tracte del personal i els valors. Potser les instal·lacions i les possibilitats que ofereixen d'activitats a l'hivern pels petits, després d'un temps... Fan l'activitat més monòtona. O aquesta impressió tenim els pares pel que comenta el nostre nen. En general, estem molt molt agraïts.
- Crec que actualment està tot cobert, el que si potser seria interessant seria que es tingués un punt de neteja a pressió, pels dies que es surt amb fang.
- N'estem molt contents! Potser els agradaria algun salt més. El preu és molt assequible per la professionalitat del servei.
- En el cas de mal temps/pluja

Serveis i Activitats

- Parlar de nutrició per abans i després dels entrenaments i curses
- Estic molt contenta en general. Si hagués de dir potser més classes en diferents franges de la tarda
- La ciclista ens comenta que li agradaria fer més estona de classe de Trial, 2 hores per exemple, la resta tot perfecte
- Continuïtat amb grans, però suposem deixa de ser escola
- Classes de reparació i manteniment de la bici (nivell alt)
- Fer alguna cursa per Espanya
- Fer alguna cursa per Espanya

-Estaria bé que un cop al mes fessin una activitat de neteja i posada a punt de la bici, com a bona practica, i com a sugerència. Per tot lo demás no hi ha cap necessitat.

-Actualment em sembla tot bé, tot i que els dissabtes preferiria l'horari de 10h a 12h enlloc de 11h a 13h. Per altra banda, el que més valoro és que si un dia els nens no poden assistir a l'activitat, es pugui recuperar un altre dia. Gràcies

-Actualment em sembla tot bé, tot i que els dissabtes preferiria l'horari de 10h a 12h enlloc de 11h a 13h. Per altra banda, el que més valoro és que si un dia els nens no poden assistir a l'activitat, es pugui recuperar un altre dia. Gràcies

-Sortides a llocs diferents

-Alguns dies faria més del que fa però pensem que per ser el primer curs està bé, a veure si el curs que ve canvia de grup d'edat i augmenta una mica la dificultat!

-No se si es fa seguretat vial i fomentar el treball en equip mes que el competitiu en nens

-Més opcions d'horaris

-Més acompanyament a les curses, per exemple m'agradaria que un entrenador els fes una volta de reconeixement abans de la cursa.

-Els entrenaments en els grups de competició haurien de ser pensats per grups reduïts amb alumnes del mateix nivell, no agrupant diverses categories. D'aquesta manera, a cada grup se'l podria exigir més i millorar.

-M'ha semblat una bona idea la pregunta sobre unes colònies o stage. Demanaria sobretot iniciar les classes/entrenaments a les hores establertes. Moltes gràcies per l'enquesta.

Imatge de l'organització

-Que els pares que van a recollir els nens respectin les mesures Covid que això sembla que costa molt

-Introduir més el sexe femení a igualtat que el masculí, hi ha algun nen que fa comentaris masclistes a les nenes, en definitiva treballar igualtat de sexes

-Introduir més el sexe femení a igualtat que el masculí, hi ha algun nen que fa comentaris masclistes a les nenes, en definitiva treballar igualtat de sexes

- Creiem que caldria fomentar la inscripció de més nenes, potser amb més monitores dones? O no sabem de quina manera.

Satisfacció amb l'organització

-Que el club faci l'esforç de pagar les llicències de la secció de competició com es realitza a la secció de triatló.

-A ell li agradaria fer una cursa. No sabem gaire com informar-nos , si hi podem anar, com s'organitza, que ha de fer...

-Pensen que és important fomentar l'esperit lúdic per sobre el competitiu, en el cas dels petits és així i ens agrada molt, però l'any que ve ens tocava amb els grans i ignorem si és així.

Respostes comentant que el servei és complet

-Cap

-Cap necessitat per cobrir

_*

-cap

-Tot ok

-..

-Tot correcte

-Penso que tot està genial

-No crec que està tot ben cobert

-Millors informacions i millores de les instal·lacions

-Ho trobo tot correcte

-Cap. Tot està correcte.

-Res....

-Crec que està tot cobert

-Estem satisfets

-Ens sembla tot molt correcte

-Em sembla tot correcta

-Tot bé

-No hi ha cap

-Està cobert

-Cap mes necessitat...

-Estem molt contents. Si hi ha alguna cosa que no estem en acord, tenim bona respostes. Venim els dissabtes.

-Estem satisfets

-No en tinc cap

-Tot cobert

-No

-Estic molt content i ho recomano a tothom que conec molt bona feina cracks

-Ok

-Crec que tot està súper be

-No sé quines no estan cobertes

-.

-Cap

-Cap, trobo que funciona molt bé! Gràcies

-..

-+

-Res

-Ara mateix a nivell iniciació crec que esta tot cobert

-No hi ha cap necessitat per cobrir.

-Tot ens sembla correcta

-No hi ha cap necessitat per cobrir.

-.

-A

-Crec que les necessitats actuals del ciclista estan cobertes

-Estem contents amb el que rebem

-Cap

-Felicitats per la tasca que realitzeu.

-Crec que supera les expectatives de sobres de qualsevol escola no hi ha cap cosa que no quedi coberta tens molt a triar

-De moment totes cobertes

-No hi ha cap necessitat

-Tot està correcte.

-.

-No hi ha cap necessitat per cobrir. Enhorabona per la feina!

-Estem molt ben coberts

-Tot em sembla correcta

per ara tot es correcte a l'escola .. es una gran activitat i mol ben organitzada .

-Vénen molt contents i motivats

-Tot okkk

-K

-Està molt bé tal com és

-Cap

-Estem molt contents amb l'escola i els valors que transmet.

-També que en Josep Jufre és una persona molt propera i que sempre està disposat a escoltar i satisfer qualsevol necessitat dels nens.

-Felicitats per la feina'

-cap

-No hi ha cap.

-Hi ha una molt bona practica del ciclisme, felicitats i continueu així . Salut i pedals

-X

-Tot correcte

-No hay más

-Tot està bé

-Cap

_*

-.

-.

-En general cap. Estem encantats amb l'escola!

-Cap

-..

-Tot cobert

_*

- Em sembla tot correcte
- Des del meu punt de vista està tot cobert
- Totes les necessitats estan cobertes
- Cap necessitat
- ...
- Estem molt ben coberts
- Cap necessitat
- No hi ha cap
- Des del meu punt de vista està tot cobert
- Cap
- Cap
- Estamos satisfechos mi hijo está muy contento, gracias!!
- Estamos satisfechos mi hijo está muy contento, gracias!!
- Cap necessitat a cobrir
- Cap
- No sé
- Cap
- Tot cobert
- Està tot bé
- Tot ok
- _*
- Cap
- Crec que no hi ha cap necessitat per cobrir
- .
- Donat que el meu fill te 4 anys, creiem que no hi ha cap necessitat que Cobrir
- Segur que sempre hi ha coses a millorar però realment cal felicitar-los.
- Tot correcte. Està molt bé!
- Trobo que ho estan fent tot molt correcte. Gracies per tot Josep
- De moment cap.
- Estic molt satisfet del que es fa i com es fa
- Tot bé

-N/C

-No tenim comentaris negatius. El nen té 7 anys i no explica gaire res, per tant moltes de les coses que es demana, no les sabem. Però entenc que tot és correcte, doncs ve molt content i gaudeix de l'activitat. Surt sempre emocionat i amb ganes de tornar la següent setmana. Això ens deixa molt tranquils.

-No hi ha cap necessitat

-.

-Cap

-Estic satisfet

-Una mica més de teoria amb tècniques per millorar i aprendre a utilitzar la bici

-Cap

-De moment, cap tinc en ment.

-Cap

--

-Tot perfecte

-Els nens estan molt contents de l'activitat i equip, gràcies

-Tot be

-Quan es faci campus donar l'opció de fer-lo matí i tarda

-Jo crec que cap, que ja està bé

-Crec que tot és correcte

-Per mi no hi ha cap necessitat per cobrir

-No tinc cap necessitat.

_*

-En principi no en trobo cap d'important a mencionar.

-Em sembla que està tot prou cobert. Sou un 10

-Encara no ho sabem ja que fa poc que hi som

-No comentar

-No hi ha cap necessitat per cobrir

-Crec que féu una mica de tot i està molt bé. Jo valoro tenir una base de trial per aconseguir més destresa control i equilibri en llocs de BTT complicats.

-Encara no ho sabem ja que fa poc que hi som

-.

-Cap necessitat

-Tot bé

-Donat que el meu fill té 4 anys, creiem que no hi ha cap necessitat per cobrir

6. Discussió dels resultats

L'apartat de discussió de resultats comprèn informació de les dades obtingudes en cada apartat de l'enquesta a l'escola Trialsport, a l'escola Jufré Cycling i a nivell comarcal, així com opinions d'autors/es experts/es en diverses temàtiques relacionades. Com s'ha pogut observar podria fer-se un anàlisi molt més complex comparant les respostes obtingudes de cada variable, però en aquest cas s'ha fet una recollida d'informació i tenint en compte els valors de cada variable, s'han elaborat resultats a nivell general.

Inicialment, fent referència a les respostes obtingudes en el primer apartat de l'enquesta corresponent a la secció de qualitat i satisfacció, cal destacar com a tret principal que de les 38 preguntes que comprenen les cinc dimensions estudiades a Trialsport, en 37 el valor màxim es troba en "totalment d'acord", i únicament en una pregunta de l'apartat d'instal·lacions i material (el lavabo esta net?) la resposta predominant és "ni acord ni en desacord", i en el cas de Jufré Cycling en 39 de 39 el valor més elevat també és "totalment d'acord", fet que coincideix amb la figura 4 de Ràfols (2020), on es valoren les instal·lacions de Trialsport amb una puntuació de 4 sobre 4 de la mateixa manera que les de Jufré Cycling. Aquesta percepció d'una elevada qualitat i satisfacció en el primer apartat de l'enquesta (preguntes Calidfit) també concorda amb el segon apartat, ja que salvant les distàncies, totes les dimensions són considerades "molt importants" pels usuaris/es, així com la pregunta oberta final de les necessitats no cobertes, ja que la majoria d'usuaris/es exposen que no queden necessitats pendents tant en una escola com en l'altra, per tant com a primera observació cal tenir en compte que a nivell comarcal la percepció de la qualitat i el grau de satisfacció dels usuaris/es de les escoles de ciclisme és molt elevat.

A banda d'aquesta consideració general, la dimensió de personal de l'escola Trialsport rep unes respostes molt positives amb valors màxims de 46 o 41 sobre un total de 53 respostes en el nivell més elevat de satisfacció, fet que no concorda amb els criteris de Ràfols (2020), ja que l'apartat de personal és el menys ben valorat de l'escola segons la FCC. Pel que fa Jufré Cycling segueix amb la mateixa tendència amb uns màxims de 121

o 119 sobre un total de 141 respostes, però en aquest cas sí que concorda amb l'opinió de Ràfols (2020), ja que valora aquesta dimensió amb un 4/4.

Malgrat aquest aspecte, els usuaris/es de Trialsport creuen que el personal està fent una molt bona feina i a més a més valoren aquesta dimensió com la més important de les 5 que es proposen, de la mateixa manera que Jufré Cycling, deixant molt clar que a nivell de les escoles d'Osona la dimensió més important d'aquestes és la del personal. Tot i així, és la que rep més propostes de millora/necessitats a satisfer en la última pregunta comentant que els més petits/es necessiten una persona més autoritària o que cal personalitzar més les classes a cada individu entre d'altres aspectes en el cas de Trialsport, en canvi, pel que fa Jufré Cycling és la segona dimensió amb més crítiques constructives per sota de serveis i activitats. Els usuaris/es puntuen la dimensió de instal·lacions i material molt positivament ja que tret del lavabo s'opina que les instal·lacions, materials i espais són suficients, moderns i nets, aspecte que tal i com es pot observar en les figures 8 i 9 extretes de Google Maps (2021), semblen endreçades, netes i ben preparades per les activitats.

Les dimensions restants (serveis i activitats, imatge de l'organització i satisfacció amb l'organització) segueixen una tendència similar a les anteriors, amb unes respostes totalment positives per les escoles, sobretot pel que fa el respecte de les mesures i normatives proposades per les autoritats envers la pandèmia per part de Trialsport, on es situa un màxim de 44 respostes en "totalment d'acord" de les 53 registrades, i en la pregunta sobre la puntualitat amb la que finalitzen les activitats en el cas de Jufré Cycling, on s'han registrat 119 respostes de 141 en el nivell "totalment d'acord".

Amb concordança amb l'opinió dels usuaris i usuàries, la valoració de la dimensió de serveis i activitats segons la FCC és de 3 sobre 4 punts, per tant en ambdós casos és positiva malgrat que els clients/es ho valorin per sobre de la federació, en canvi, encara que els/les ciclistes també la puntuen molt positivament, l'escola Jufré Cycling es col·loca amb un punt per sobre de Trialsport segons la FCC (4/4 punts). Pel que fa la imatge de l'organització i la satisfacció global, es pot observar com els usuaris/es ho perceben en nivells màxims de qualitat i satisfacció tot i que situen la dimensió de satisfacció amb l'organització com la segona dimensió més important i la imatge de

l'organització com la menys rellevant en totes les escoles, i per tant també a nivell comarcal.

Tot i la valoració molt positiva dels usuaris/es, la FCC col·loca l'escola Trialsport en el nivell d'escoles oficials però no arriba a escola "hors categorie", situant-la entre les 12 millors escoles de ciclisme de Catalunya, mentre Jufre Cycling destaca per posicionar-se entre les 4 més ben puntuades (Ràfols, 2020). Tot i així cal comentar que els indicadors a partir dels quals es registren les dades de la FCC són diferents als utilitzats en l'enquesta d'aquest estudi (García et al., 2012), i que a més a més la imatge de l'organització i la satisfacció global pot variar molt en funció de cada ciclista, ja que hi ha factors que poden elevar la satisfacció en aquestes dimensions i a banda de que no per tothom són els mateixos, aquests poden elevar-la però si se'n prescindeix poden no valorar-se negativament (Chen et al., 2019; Materla et al., 2019).

També comentar la controvèrsia entre els resultats obtinguts referents a la preferència de les dimensions entre un estudi fet en unes pistes d'esquí a Grècia i aquest. En el cas de Trialsport, Jufre Cycling i els resultats a nivell comarcal, l'ordre de preferència/importància de les dimensions segons els usuaris/es és el següent: personal, satisfacció amb l'organització, serveis i activitats, instal·lacions i material i imatge de l'organització (sempre tenint en compte que tots tenen el valor màxim en el nivell "molt important"), en canvi en l'estudi de Siomkos i Vasiliadis (2006), s'afirma que la dimensió que més valoren els usuaris/es és el preu, fet que correspon a la dimensió de satisfacció amb l'organització (situat en 2n lloc a les escoles), posteriorment les instal·lacions (situades en 4t lloc a les escoles) i finalment els serveis (situats en 3r lloc a les escoles).

En últim terme, pel que fa les necessitats que queden per cobrir, malgrat gran part dels usuaris/es comenten que està tot cobert, alguns/es exposen crítiques constructives respecte les diferents dimensions. Pel que fa el personal, tant els clients/es d'una escola com de l'altra agrairien més *feedback* amb els pares/mares així com especificar més en el treball de la tècnica i en la personalització, que tenint en compte que és la dimensió de més importància per tots ells/es, podrien ser alguns dels primers aspectes a millorar.

A nivell de instal·lacions i material, els usuaris/es de Jufre Cycling prefereixen un punt de neteja de bicicletes i en canvi els de Trialsport un canvi de zones més sovint. Pel que fa la dimensió de serveis i activitats, la crítica constructiva que més freqüenta en ambdues escoles és la proposta de nous horaris per fer l'activitat. Es creu que per millorar la imatge de l'organització seria bo fer propostes per augmentar el nombre de noies a l'escola Jufre Cycling mentre que per millorar la imatge de Trialsport s'agrairia avisar els pares/mares perquè respectin més les mesures de seguretat del Covid-19, crítica que no concorda amb els resultats de la pregunta del qüestionari referent a aquest tema, ja que hi ha un màxim molt destacat en la resposta "totalment d'acord", pel que fa la pregunta de si es respecten les mesures i normatives proposades per les autoritats envers la pandèmia per part de Trialsport. També, els usuaris/es de Jufre Cycling agrairien un canal de comunicació més senzill i ràpid per informar-se mentre que els de Trialsport no mostren necessitats per cobrir en la dimensió de satisfacció amb l'organització. Un aspecte referent a aquesta secció que també es manifesta a l'escola Jufre Cycling és la importància de fomentar l'esperit lúdic, ja que amb els més petits és així però en edats més grans alguns també ho preferirien. De fet, d'acord amb el Consell Català de l'Esport (2015), una escola esportiva és una organització que busca una educació integral, a diferència d'un club esportiu on predomina l'esperit competitiu (Ministerio de Educación, 2005), per tant, sempre s'ha de garantir aquest esperit i alguns usuaris/es desconeixen si en les edats més avançades és així.

Finalment, no es pot oblidar que la majoria de respostes estan relacionades amb "cap necessitat per cobrir", aspecte molt positiu per les escoles de ciclisme de la comarca, però s'ha de tenir en compte que molts/es usuaris/es poden no ser conscients o no saber expressar les necessitats no cobertes, per tant és important valorar la quantitat de respostes d'aquest estil i tenir-ho en compte (Ponce et al., 2012).

7. Conclusions

Per tal de concloure el treball, en aquest s'ha realitzat una revisió dels objectius i de la hipòtesi inicial, s'han proposat possibles futures línies d'investigació a partir dels resultats obtinguts en aquest estudi i finalment s'ha redactat un apartat on es tenen en compte les limitacions del treball juntament amb una valoració final del d'aquest.

7.1. Revisió d'objectius i hipòtesi

Consultant el punt on s'especifiquen els objectius i la hipòtesi del treball (3.) es pot veure com es va definir un objectiu general, tres d'específics i una hipòtesi. A continuació s'explica si s'han complert o no.

Recordant l'objectiu general, "estudiar la percepció de la qualitat i el grau de satisfacció dels usuaris/es d'escoles de ciclisme de la comarca d'Osona" es pot afirmar que s'ha complert totalment, ja que la recollida de dades ha permès obtenir i tractar l'opinió envers aquests aspectes de les escoles de ciclisme, sempre recordant que no s'han enquestat totes sinó que en el seu moment es van establir uns criteris de selecció d'escoles d'Osona (4.4.1.).

Pel que fa els tres objectius específics ("analitzar la percepció de la qualitat i el grau de satisfacció dels usuaris/es en relació a les diferents dimensions del servei de les escoles de ciclisme de la comarca d'Osona", "investigar el grau d'importància que té cada dimensió del servei de les escoles de ciclisme d'Osona des del punt de vista dels usuaris/es" i "Investigar les necessitats no cobertes per les escoles de ciclisme de la comarca d'Osona des del punt de vista dels usuaris/es"), cal aclarir que de la mateixa manera que el general, s'han pogut assolir, ja que l'enquesta utilitzada per recollir les dades disposava de tres apartats els quals cada un anava dirigit a assolir un d'aquests tres objectius.

Finalment, pel que fa la hipòtesi inicial (la percepció de la qualitat i el grau de satisfacció dels usuaris d'escoles de ciclisme de la comarca d'Osona serà de 4 sobre 5 (màxima qualitat/satisfacció) en el conjunt del servei, la dimensió de personal serà la de més

importància per part dels usuaris dins la totalitat del servei i una necessitat important a satisfer serà la disposició d'instal·lacions a l'interior per portar a terme l'activitat en dies de condicions meteorològiques adverses), cal comentar que amb el tipus de respostes obtingudes no es pot aclarir exactament si la percepció de la qualitat i el grau de satisfacció han estat de 4 sobre 5, però tenint en compte els resultats que s'han obtingut es pot dir que aquesta hipòtesi s'ha complert ja que tret d'alguna resposta negativa la gran majoria han estat totalment positives. Pel que fa la dimensió de personal, també s'ha vist que en les escoles i a nivell comarcal sempre ha estat la més valorada, encara que no amb molta diferència, però la hipòtesi s'ha complert. Finalment fent referència a la necessitat a satisfer, tret que hi ha algun comentari respecte a la disposició de instal·lacions a l'interior, es pot dir que no s'ha complert, ja que en cap cas ha estat una resposta predominant.

7.2. Futures línies d'investigació

La finalització de l'estudi sobre la percepció de la qualitat i el grau de satisfacció dels usuaris/es d'escoles de ciclisme de la comarca d'Osona ha permès plantejar noves línies d'investigació partint dels resultats obtinguts en el treball.

Inicialment, realitzar estudis similars en escoles d'altres comarques de Catalunya permetria una comparació per saber la qualitat dels serveis i satisfacció dels usuaris/es en els diferents territoris, així com les dimensions que més importància tenen per aquests/es i es podrien comparar les necessitats no cobertes per tal d'ajudar a millorar els serveis mútuament.

D'altra banda, una futura línia d'investigació podria ser estudiar el punt de vista dels entrenadors/es de cada escola per veure la seva opinió sobre els mateixos temes. Els resultats es podrien comparar amb els obtinguts en aquest estudi i prendre decisions més fàcilment des de la direcció de les escoles. A més a més, l'entrenador/a seria conscient de què inclou cada dimensió i el servei global que s'ofereix, i això podria generar directament i indirectament una millora del servei.

Finalment, una altra futura línia d'investigació podria ser fer un seguiment amb els directors/es de les escoles estudiades durant un període de temps que permeti fer millores en el servei segons les respostes obtingudes en aquest estudi. Posteriorment, tornar a plantejar-lo exactament igual per poder comparar la qualitat i satisfacció, la importància de les dimensions i les necessitats no cobertes des del punt de vista dels/les ciclistes una vegada fetes les millores necessàries.

7.3. Limitacions del treball i valoració global

Durant el procés han sorgit algunes limitacions que han dificultat la realització de l'estudi, tot i així, d'altra banda, també es volen exposar alguns aspectes a millorar a nivell personal que no són limitacions però que han dificultat la realització del treball i que gestionats de manera diferent haurien augmentat la qualitat d'aquest.

- Limitacions del treball

En primer terme comentar que la situació de pandèmia a causa de la Covid-19 ha dificultat les tutories presencials amb el tutor, que malgrat la situació s'han pogut desenvolupar de forma telemàtica, per tant, s'ha pogut fer un bon seguiment però sempre és més proper i senzill de forma presencial que en línia.

Finalment exposar que en el marc teòric no s'han trobat fonts específiques d'estudis de qualitat i satisfacció en escoles de ciclisme per poder-los comparar posteriorment, fet que fa que s'hagin hagut de comparar amb estudis menys similars.

- Aspectes a millorar

Inicialment comentar que al principi es va plantejar un tipus d'estudi quantitatiu utilitzant el Calidfit com a instrument i afegint-hi algunes preguntes per poder recaptar més informació, i es va calcular malament com es farien els resultats i discussió de resultats, fet que si s'hagués fet de la forma proposada inicialment hagués suposat una infoxicació i per aquest

motiu no s'han extret resultats independents de cada una de les variables proposades malgrat disposar de la informació.

En segon terme comentar que en certa mesura no se sap si és un aspecte molt positiu per les escoles de ciclisme participants o si és un error de plantejament de l'estudi, però pràcticament en totes les preguntes el valor màxim de les respostes es troba en el punt de més qualitat/satisfacció dels usuaris/es, fet que pot plantejar-se el dubte de si s'ha utilitzat l'instrument més adient per aquest tipus d'organitzacions i usuaris/es, ja que segons Montes (1995) és fonamental conèixer a bé els/les participants i la organització per escollir un tipus d'instrument o altre.

En últim terme, un aspecte a millorar és que en les respostes de l'enquesta només s'ha tingut en compte l'escala de Likert i alguns usuaris/es esmenten a la pregunta oberta final que els hi hauria agradat poder respondre "no ho sé", ja que en alguns casos els pares/mares o tutors/es legals no poden entrar en totes les instal·lacions i els/les ciclistes més petits/tes no saben valorar-ho i s'han vist obligats/des a opinar "ni acord ni en desacord" o "ni poc ni molt important".

Finalment, per concloure el treball i fer una valoració global d'aquest m'agradaria comentar que a nivell personal m'ha permès treballar i estudiar a fons un àmbit en el qual estic involucrat diàriament i amb una temàtica relacionada amb l'àmbit de gestió esportiva, en el qual m'he centrat en aquest últim any del grau de Ciències de l'Activitat Física i de l'Esport. A banda d'aquest aspecte també m'ha permès tenir una primera experiència en investigació i concloure quatre anys de grau a la Universitat de Vic. En últim terme valoro molt positivament el fet d'haver conegut i pogut treballar amb varis professionals d'aquest àmbit i que el treball m'hagi aportat una aplicació pràctica, molt enriquidora, i útil pel meu futur com a professional en l'àmbit de l'esport.

8. Bibliografia

Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. (2008). *Ley 3/2008, de 23 de abril, del ejercicio de las profesiones del deporte*. Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. Recuperat 27 febrer 2021, de <https://www.boe.es/buscar/pdf/2008/BOE-A-2008-9292-consolidado.pdf>

Agüero, L. (2014). *Estrategia de fidelización de clientes* (Treball de Fi de Grau, Universitat de Cantàbria).
<https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/4474/%5b2%5d%20Ag%c3%bcero%20Cobo%20L.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Argibay, J. C. (2009). Muestra en investigación cuantitativa. *Universidad de ciències empresariales y sociales*, 13(1), 13-29.
<http://dspace.uces.edu.ar:8180/xmlui/handle/123456789/719>

Bengoetxea, B. (2020, març 18). ¿Cómo crear un club deportivo? [Entrada blog].
Esportter. <https://www.esportter.com/blog/como-crear-un-club-deportivo/?cn-reloaded=1>

Bertram, D. (2008). Likert scales: ... aret he meaning of life. *Universitat de Belgrad*, 1-10.
<http://poincare.matf.bg.ac.rs/~kristina/topic-dane-likert.pdf>

Cantanhede, A., Monge, G., Sandoval, L., i Caycho, C. (2005). Procedimientos estadísticos para los estudios de caracterización de residuos sólidos. *Revista AIDIS de ingeniería y ciencias ambientales: Investigación, desarrollo y práctica*, 1(1), 1-14. Universidad Nacional Autónoma de México.
<http://revistas.unam.mx/index.php/aidis/article/view/13553/12897>

Chen, M., Hsu, C., i Lee, L. (2019). Service Quality and Customer Satisfaction in Pharmaceutical Logistics: An Analysis Based on Kano Model and Importance-Satisfaction Model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(21), 1-23. [10.3390/ijerph16214091](https://doi.org/10.3390/ijerph16214091)

Club Esportiu INEF Barcelona. (2020). *Escoles esportives*.
<http://www.clubinefbcn.cat/escoles-esportives>

Consell Català de l'Esport. (2015). Guia per a entitats esportives de Catalunya. Consell Català de l'Esport, 3, 1-15. Esport Gencat.
https://esport.gencat.cat/web/.content/home/arees_dactuacio/entitats_esportives/guia_entitats.pdf

Dallo, E. (2016, agost 03). Informe sobre el deporte en España: ciclismo y natación lo más practicado. *Expansión*. Recuperat 11 desembre 2020, de
<https://www.expansion.com/fueradeserie/cuerpo/2016/08/02/579b411146163fbc098b461e.html>

División de Estadística y Estudios de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Cultura y Deporte. (2019). *Anuario de estadísticas deportivas 2019*. Ministerio de Cultura y Deporte. Recuperat 02 febrer 2021, de
<https://www.culturaydeporte.gob.es/servicios-al-ciudadano/estadisticas/deportes/anuario-de-estadisticas-deportivas.html>

Etika, A., Ukpata, J., i Ewa, D. (2013). An evaluation of cycle training in the UK. *International Journal of Engineering and Technology*, 3(7), 746-753. ResearchGate.
https://www.researchgate.net/publication/281178487_An_Evaluation_of_Cycle_Training_in_the_UK

- Federació Catalana de Ciclisme. (2016). *Escoles de ciclisme de base a Catalunya*. Federació Catalana de Ciclisme. Recuperat 02 març 2021, de https://servers.ciclisme.cat/sites/default/files/Clubs-escoles/Escoles/normativa_escoles_de_ciclisme_de_base_2016_0.pdf
- Federació Catalana de Ciclisme. (2018). *Programació tècnica*. Federació Catalana de Ciclisme. Recuperat 02 març 2021, de file:///Users/marccodina/Desktop/projecte_escoles_2018v3.pdf
- Fundación CETMO. (2006). *Manual de apoyo para la implantación de la gestión de la calidad según norma UNE-EN 13816*. Ministerio de Fomento, Gobierno de España. Recuperat 15 abril 2021, de <https://m.fomento.gob.es/NR/rdonlyres/46E6424E-F140-4F6B-9463-FDOB2CAA31A8/25587/Cap5Medirlasatisfacciondelosclientes1.pdf>
- García, J., Cepeda, G., i Ruíz, D.M. (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*, 21(2), 309-319. Redalyc. <https://www.redalyc.org/pdf/2351/235126897011.pdf>
- Generalitat de Catalunya. (2003). *Decret 56/2003, de 4 de febrer, pel qual es regulen les activitats físicoesportives en el medi natural*. Diputació de Barcelona. Recuperat 25 març 2021, de <http://cido.diba.cat/legislacio/320919/decret-562003-de-4-de-febrer-pel-qual-es-regulen-les-activitats-fisicoesportives-en-el-medi-natural-departament-de-cultura>
- Generalitat de Catalunya. (2009). *Decret 68/2009, de 28 d'abril, pel qual es regula el Registre Oficial de Professionals de l'Esport de Catalunya*. Diputació de Barcelona. Recuperat 25 març 2021, de <http://cido.diba.cat/legislacio/1177265/decret-682009-de-28-dabril-pel-qual-es-regula-el-registre-oficial-de-professionals-de-lesport-de-catalunya>

Generalitat de Catalunya. (2016). *Decret 267/2016, de 5 de juliol, de les activitats d'educació en el lleure en les quals participen menors de 18 anys*. Diputació de Barcelona. Recuperat 25 març 2021, de <http://cido.diba.cat/legislacio/6471347/decret-2672016-de-5-de-juliol-de-les-activitats-deducacio-en-el-lleure-en-les-quals-participen-menors-de-18-anys-departament-de-treball-afers-socials-i-families>

Google Maps. (2021). Google. <https://www.google.es/maps>

Grima, P. (2011). *Certeza absoluta y otras ficciones: Los secretos de la estadística*. Rba libros.

Grup Enciclopèdia Catalana. (2021). *Grup Enciclopèdia Catalana*. <https://grupenciclopedia.cat/>

Handy, S., Van Wee, B., i Kroesen, M. (2014). Promoting cycling for transport: Research needs and challenges. *Transport Reviews*, 34(1), 4-24. <https://doi.org/10.1080/01441647.2013.860204>

Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las ciencias de la información*, 34, 349-368. http://dx.doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463

Howat, G., Absher, J., Crilley, G., i Milne, I. (1996). Measuring customer service quality in sports and leisure centres. *Managing Leisure*, 1(2), 77-89. <https://doi.org/10.1080/136067196376456>

Institut d'Estudis Andorrans. (2021). *Disseny de la mostra*. <https://www.iea.ad/pagines-tematiques/disseny-de-la-mostra>

Jufré Cycling. (2021). *Jufré Cycling*. <https://www.jufrecycling.com/>

Lichter, J., i Kline, J. (2016). Ultralight bike touring and bikepacking: The Ultimate guide to lightweight cycling adventures. Falcon Guides.

Materla, T., Cudney, E.A., i Hopen, D. (2019). Evaluating factors affecting patient satisfaction using the Kano model. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 32(1), 1-29. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-02-2018-0056>

Ministerio de Educación. (2005). *Disposiciones generales*. Boletín Oficial del Estado. Recuperat 6 abril 2021, de <https://www.boe.es/eli/es/rd/2005/03/04/234/dof/spa/pdf>

Montes, F.J.L. (1995). Un análisis de la importancia relativa que tienen las dimensiones de la calidad de servicio en la percepción del cliente. *Cuadernos de Ciencias Económicas y Empresariales*, 29, 1-11. Cuadernos. <http://cuadernos.uma.es/pdfs/pdf374.pdf>

Moral, M. (2016). El desarrollo del cicloturismo como una modalidad turística sostenible. *Revista Turydes: Turismo y desarrollo*, 9(21), 1-10. Researchgate. https://www.researchgate.net/profile/Maria-Moral-Moral/publication/312898505_El_desarrollo_del_cicloturismo_como_una_modalidad_turistico_sostenible/links/588922b6458515701200f2e9/El-desarrollo-del-cicloturismo-como-una-modalidad-turistico-sostenible.pdf

Moreno, S., Palomino, P.A., Frías, A., i Del Pino, R. (2015). Entorno al concepto de necesidad. *Scientific electronic library online*, 24(4). <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962015000300010>

Neil, A. (2007). *África con un par* (1ª ed.). Autoedició.

Netquest. (2021). *Calculadora de muestras*. Recuperat 25 abril 2021, de <https://www.netquest.com/es/calculadora-tamano-muestra>

Observatori Català de l'Esport. (2017). Activitats practicades [Base de dades].

Recuperat 14 desembre 2020, de

http://www.observatoridelesport.cat/indicador.php?id_n3=10&id_n1=3

Oja, P., Titze, S., Bauman, A., de Geus, B., Krenn, P., Reger-Nash, B., i Kohlberger, T. (2011). Health benefits of cycling: a systematic review. *Scandinavian journal of medicine & science in sports*, 21, 496-509. <https://doi.org/10.1111/j.1600-0838.2011.01299.x>

Papadimitriou, D.A., i Karteroliotis, K. (2000). The service quality expectations in private sport and fitness centers: A reexamination of the factor structure. *Sport Marketing Quarterly*, 9(3), 157-164.

Peñaloza, M. (2005). El mix de marketing: Una herramienta para servir al cliente. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 8(10), 71-81. Redalyc. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25701007>

Ponce, M.J., Besanilla, T., i Rodríguez, H.A. (2012). Factores que influyen en el comportamiento del consumidor. *Universidad Autónoma de Tamaulipas*, 1-10. Semantic Scholar. <https://www.eumed.net/ce/2012/dhi.pdf>

Quivi, R., i Campenhoudt, L.V. (1997). *Manual de investigación en ciencias sociales*. Limusa.

Ràfols, X.D. (2020). *Escoles de ciclisme homologades-2020*. Federació Catalana de Ciclisme. <https://www.ciclisme.cat/sites/default/files/Clubs-escoles/Escoles/escoles de ciclisme homologades-2020.pdf>

Ramírez, A. (2017). Servqual o Servperf: ¿otra alternativa?. *Sinapsis: Revista de*

Investigaciones de la Institución Universitaria EAM, 9(1), 59-63. Dialnet.

<file:///Users/marccodina/Downloads/Dialnet-ServqualOServperf-6172070.pdf>

Real Academia Española. (2021). *Definición encuesta*. Real Academia Española.

<https://dle.rae.es/encuesta>

Real Academia Española. (2021). *Definición necesidad*. Real Academia Española.

<https://dle.rae.es/necesidad>

Real Federación Española de Ciclismo. (2021). *Clubes/Equipos*.

<https://rfec.com/index.php/es/smartweb/seccion/seccion/rfec/Clubes>

Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de documentación*, 3(3), 139-153. Revistas Universidad de Murcia.

<https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>

Rodrigues, L., Barkur, G., Varambally, K., i Golrooy, F. (2011). Comparison of SERVQUAL and SERVPERF mètrics: an empirical study. *The TQM Journal*, 23(6), 629-643.

<http://dx.doi.org/10.1108/17542731111175248>

Santomà, V., i Costa, G. (2007). Calidad de Servicio en la industria hotelera: Revisión de la literatura. *Revista de análisis turístico*, (3), 27-44. <https://doi.org/Array>

Siomkos, G., i Vasiliadis, C. (2006). Measuring customer preferences in the winter sports market: The case of Greece, 14, 129-140.

<https://doi.org/10.1057/palgrave.jt.5740175>

Thompson, I. (2006). La satisfacción del cliente. *Revista médica de Chile*, 1-6. Academia.

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/44275060/Satisfaccion_del_Cliente-with-cover-page.pdf?Expires=1620308837&Signature=LGQjnYCqj3KzuYDjTVIOA5Mn8euUY

[EpaSpwFYDgozVPArg7OkEdegt26HOwL0QZxQ9OsfaieF2DZ7QPqM26Oy--
T6ubMx8NR1KqbyRnIm2Os3lxZo4b40ihslmrusyPPNmvpFBOFMTteFbB6WRVSrO
SJCJKqLxZ~Wwiyg8bcSDLcLLFLOfh24FgTnCt5lqoOfEDqtAlqFshYrx~82-
kR8q4ZeAG7D9C3Z1cLoVelZeznmOx8BUSAgmllMj34DpQon3N1nmheC8u5u2w
2RzJr1pv6YWtZwOMxYGzUizmxEO~CjppqRKX25qCQgQiOEL45ARxPByJhaQEvPDz
vGoP4RUA &Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf)

Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio*. Course Hero.

http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf

Trialsport. (2021). *Trialsport*. <http://www.trialsport.es/home/index/ca>

Wang, T., i Ji, P. (2010). Understanding customer needs through quantitative analysis of Kano's model. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 27(2), 173-184. <https://doi.org/10.1108/02656711011014294>

Xu, Q., Jiao, R., Yang, X., Helander, M., Khalid, H.M., i Opperud, A. (2009). An analytical Kano model for customer need analysis. *Elsevier: Science Direct*, 30(1), 87-110. <https://doi.org/10.1016/j.destud.2008.07.001>

Annex

A continuació es mostra l'enquesta que s'ha enviat als usuaris/es de les escoles Trialsport i Jufre Cycling, tot i així cal tenir en compte que s'ha enviat a través de Google Forms tal i com s'ha comentat anteriorment.

ESTUDI DE QUALITAT I SATISFACCIÓ: ESCOLA “...”					
DADES DEL/DE LA CICLISTA					
Edat	4 a 6 anys	7 a 11 anys	12 a 15 anys	16 a 17 anys	+ 17 anys
Experiència (en ciclisme)	-2 anys	2 a 5 anys	5 a 10 anys	+10 anys	
Gènere	Masculí	Femení	No binari		
Nivell d'entrenament	Iniciació	Bàsic	Mig	Perfeccionament	Alt nivell
DIMENSIONS DE L'ESCOLA					
PERSONAL					
El personal de recepció em sembla amable	Totalment en desacord	En desacord	Ni acord ni en desacord	D'acord	Totalment d'acord
Els entrenadors/es em semblen amables	Totalment en desacord	En desacord	Ni acord ni en desacord	D'acord	Totalment d'acord
Hi ha suficients entrenadors/es als entrenaments	Totalment en desacord	En desacord	Ni acord ni en desacord	D'acord	Totalment d'acord
Els/les entrenadors/es són respectuosos/es amb l'horari dels entrenaments	Totalment en desacord	En desacord	Ni acord ni en desacord	D'acord	Totalment d'acord

Estic content amb el tracte dels entrenadors/es	Totalment en desacord	En desacord	Ni acord ni en desacord	D'acord	Totalment d'acord
Crec que l'entrenador/a atén adequadament als usuaris/es des del primer dia	Totalment en desacord	En desacord	Ni acord ni en desacord	D'acord	Totalment d'acord
Crec que l'entrenador/a adapta les classes als interessos/necessitats dels usuaris/es	Totalment en desacord	En desacord	Ni acord ni en desacord	D'acord	Totalment d'acord
Considero que l'entrenador/a anima suficientment al grup	Totalment en desacord	En desacord	Ni acord ni en desacord	D'acord	Totalment d'acord
El personal està present quan se'l necessita i sempre està disposat a ajudar-me	Totalment en desacord	En desacord	Ni acord ni en desacord	D'acord	Totalment d'acord
Percebo que els entrenadors/es tenen les classes ben planificades	Totalment en desacord	En desacord	Ni acord ni en desacord	D'acord	Totalment d'acord
INSTAL·LACIONS I MATERIAL					
El lavabo està net	Totalment en desacord	En desacord	Ni acord ni en desacord	D'acord	Totalment d'acord

Les instal·lacions estan netes	Totalment en desacord	En desacord	Ni acord ni en desacord	D'acord	Totalment d'acord
Es disposa de suficient espai per desenvolupar l'activitat	Totalment en desacord	En desacord	Ni acord ni en desacord	D'acord	Totalment d'acord
Es disposa de suficient espai per guardar el material	Totalment en desacord	En desacord	Ni acord ni en desacord	D'acord	Totalment d'acord
Es disposa de suficient material per reparar les bicicletes	Totalment en desacord	En desacord	Ni acord ni en desacord	D'acord	Totalment d'acord
El material/instal·lacions estan en bones condicions pel seu ús	Totalment en desacord	En desacord	Ni acord ni en desacord	D'acord	Totalment d'acord
El material és modern	Totalment en desacord	En desacord	Ni acord ni en desacord	D'acord	Totalment d'acord
La seguretat de la instal·lació és l'adequada	Totalment en desacord	En desacord	Ni acord ni en desacord	D'acord	Totalment d'acord
SERVEIS I ACTIVITATS					
Les activitats són amenes	Totalment en desacord	En desacord	Ni acord ni en desacord	D'acord	Totalment d'acord
Les activitats que es desenvolupen als entrenaments són	Totalment en desacord	En desacord	Ni acord ni en desacord	D'acord	Totalment d'acord

suficientment variades					
Els horaris són els convenient per usuaris/es	Totalment en desacord	En desacord	Ni acord ni en desacord	D'acord	Totalment d'acord
Les activitats finalitzen en el temps indicat	Totalment en desacord	En desacord	Ni acord ni en desacord	D'acord	Totalment d'acord
Estaria interessat/da en participar en unes colònies de ciclisme?*	Totalment en desacord	En desacord	Ni acord ni en desacord	D'acord	Totalment d'acord
La informació sobre les activitats que es desenvolupen a l'escola és adequada	Totalment en desacord	En desacord	Ni acord ni en desacord	D'acord	Totalment d'acord
Em va resultar fàcil incorporar-me al grup d'entrenament	Totalment en desacord	En desacord	Ni acord ni en desacord	D'acord	Totalment d'acord
Les mesures que aplica l'escola per gestionar la situació de pandèmia per la Covid-19 són adequades	Totalment en desacord	En desacord	Ni acord ni en desacord	D'acord	Totalment d'acord
La gestió/comunicació que hi ha hagut durant el confinament ha estat adequada	Totalment en desacord	En desacord	Ni acord ni en desacord	D'acord	Totalment d'acord
Es respecten les mesures i normatives proposades per les	Totalment en desacord	En desacord	Ni acord ni en desacord	D'acord	Totalment d'acord

autoritats envers la pandèmia					
La comunicació club/família és senzilla i fluïda	Totalment en desacord	En desacord	Ni acord ni en desacord	D'acord	Totalment d'acord
Es realitza un ús adequat de les Xarxes Socials (XXSS)	Totalment en desacord	En desacord	Ni acord ni en desacord	D'acord	Totalment d'acord
Les XXSS de l'escola són útils per comunicar informació rellevant	Totalment en desacord	En desacord	Ni acord ni en desacord	D'acord	Totalment d'acord
IMATGE DE L'ORGANITZACIÓ					
L'escola /instal·lacions disposen d'algun mitjà per transmetre suggerències (correu, bústia, taula d'anuncis o d'altres)	Totalment en desacord	En desacord	Ni acord ni en desacord	D'acord	Totalment d'acord
La percepció dels/de les demés usuaris/es sobre l'organització en general és bona	Totalment en desacord	En desacord	Ni acord ni en desacord	D'acord	Totalment d'acord
Hi ha bona relació entre el personal de la instal·lació	Totalment en desacord	En desacord	Ni acord ni en desacord	D'acord	Totalment d'acord
SATISFACCIÓ AMB L'ORGANITZACIÓ					
En general estic satisfet/a amb el personal del centre	Totalment en desacord	En desacord	Ni acord ni en desacord	D'acord	Totalment d'acord

En general estic satisfet/a amb les instal·lacions i serveis	Totalment en desacord	En desacord	Ni acord ni en desacord	D'acord	Totalment d'acord
En general estic satisfet/a amb els serveis i activitats que s'ofereixen	Totalment en desacord	En desacord	Ni acord ni en desacord	D'acord	Totalment d'acord
Estic satisfet/a amb la relació qualitat/preu del servei en general	Totalment en desacord	En desacord	Ni acord ni en desacord	D'acord	Totalment d'acord
La meva impressió de l'organització en general és bona	Totalment en desacord	En desacord	Ni acord ni en desacord	D'acord	Totalment d'acord
IMPORTÀNCIA DE LES DIMENSIONS					
Personal	Gens important	Poc important	Ni poc ni molt important	Bastant important	Molt important
Instal·lacions i material	Gens important	Poc important	Ni poc ni molt important	Bastant important	Molt important
Serveis i Activitats	Gens important	Poc important	Ni poc ni molt important	Bastant important	Molt important
Imatge de l'organització	Gens important	Poc important	Ni poc ni molt important	Bastant important	Molt important
Satisfacció amb l'organització	Gens important	Poc important	Ni poc ni molt important	Bastant important	Molt important
NECESSITATS NO COBERTES					

<p>Quines necessitats del/de la ciclista creu que l'escola podria/hauria de satisfer actualment, i no estan cobertes (si no hi ha cap necessitat per cobrir, comentar-ho)?</p>	<p>(Pregunta oberta de resposta breu)</p>
---	---

* Pregunta únicament en l'enquesta de l'escola Jufre Cycling