

## Resultats de l'enquesta de satisfacció dels usuaris de la piscina municipal d'estiu - 2016

Aquesta enquesta s'ha realitzat per conèixer la satisfacció que els usuaris de la piscina municipal d'estiu tenen sobre el servei.

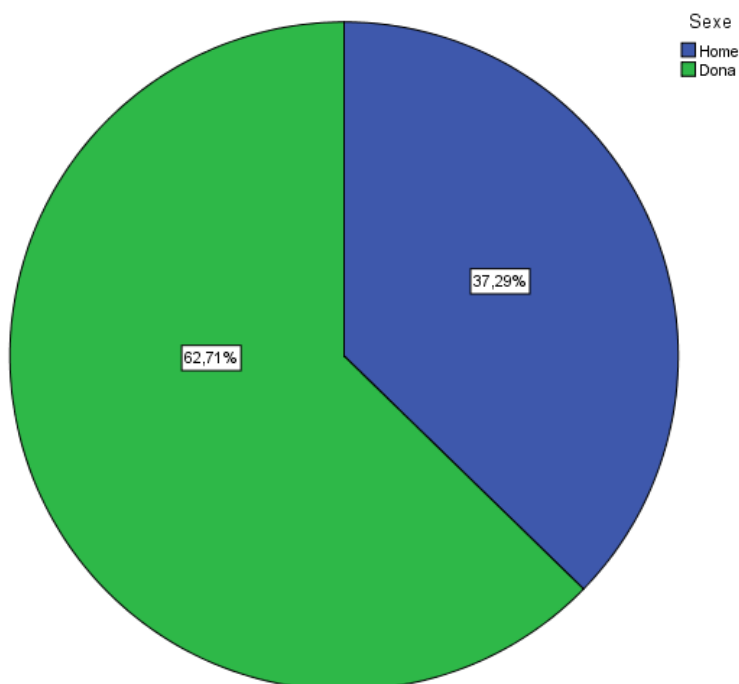
L'enquesta es va realitzar del 25 d'agost al 11 de setembre presencialment a la instal·lació i es va deixar oberta tot el mes de setembre a la pàgina web de l'Ajuntament de Mollerussa i de les Piscines de Mollerussa.

En total es van recollir 110 enquestes. 60 online i la resta a la piscina d'estiu.

### Anàlisi dels usuaris

#### Sexe

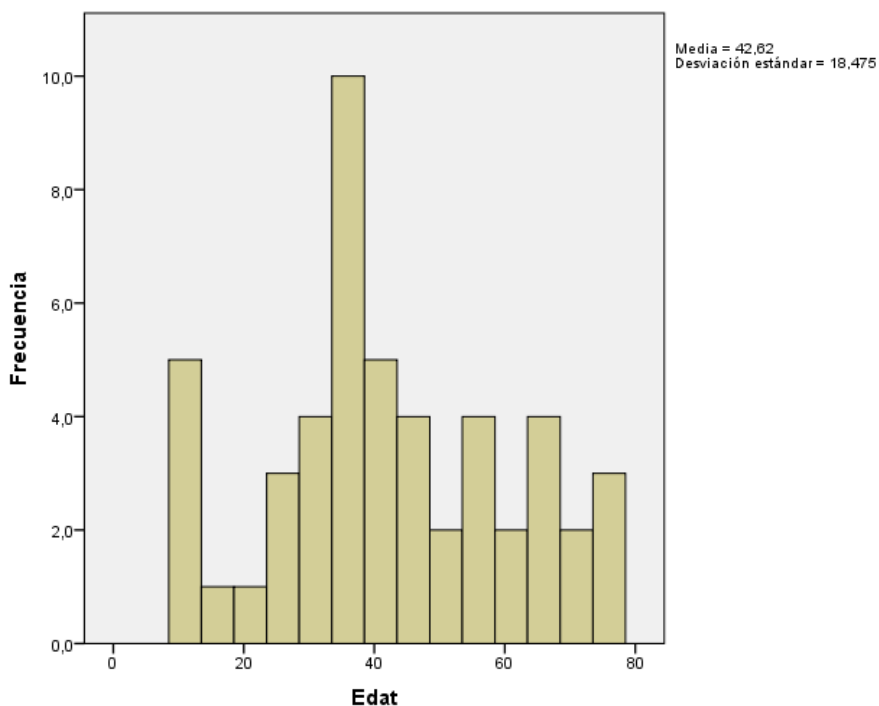
El 65% dels enquestats són dones davant del 35% d'homes.



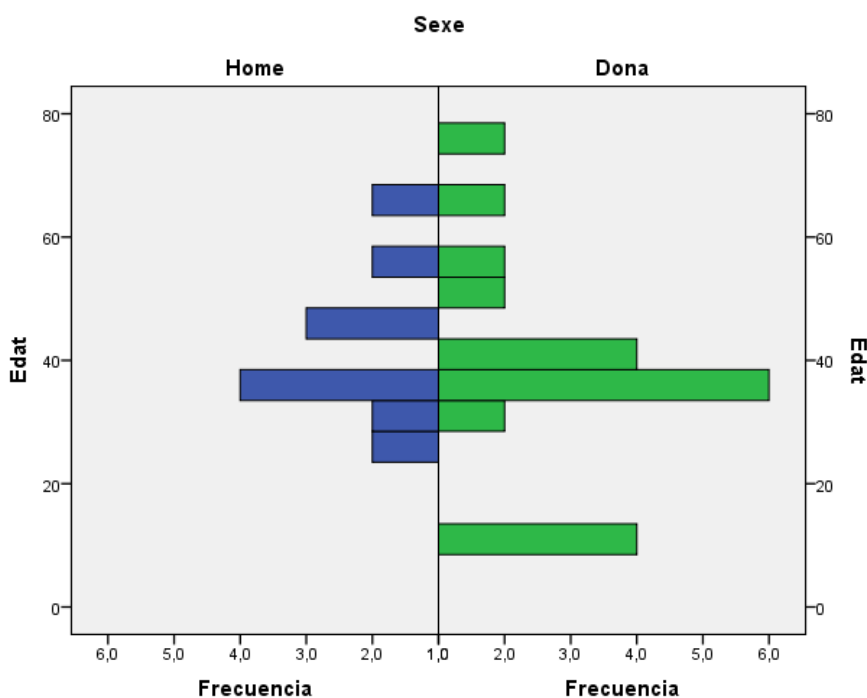
La majoria de usuaris que utilitzen la piscina d'estiu són dones. Això es deu principalment al paper que realitzen les mares, ja que moltes vegades han d'acompanyar als fills a realitzar activitats o simplement fer-se càrrec dels fills.

#### Edat

L'edat mitjana dels usuaris de la Piscina es de 42 anys.



La gran majoria dels usuaris de la Piscina tenen entre 35 i 40 anys. Veiem també com el tram d'edat amb menys aflluència a la piscina és el compres entre els 15 i 25 anys. Per tan corroborem que un gran nombre d'usuaris corresponen a mares que acompanyen algun fill o filla.



## Població

Tot i que tenim usuaris de tota la comarca i comarques veïnes. El 93% del total d'usuaris de la instal·lació són veïns de Mollerussa.

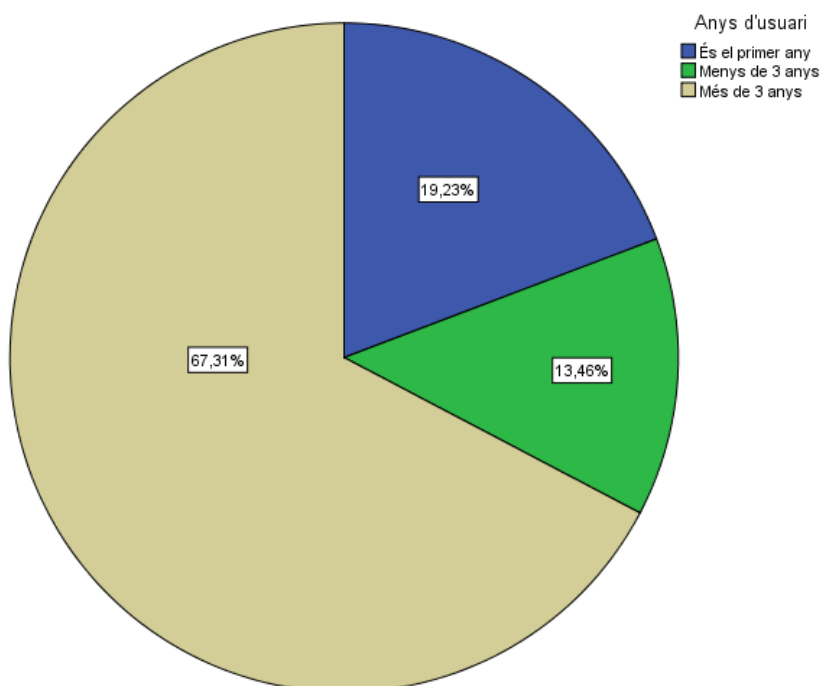
## Tipus d'entrada

Gairebé la totalitat dels usuaris utilitzen l'abonament com a mitja per entrar a la piscina.

Des de l'Ajuntament volem que el màxim nombre d'usuaris utilitzi els abonament. Per aquest motiu i en els darrers anys s'han realitzat accions per que aquest percentatge sigui tan gran, oferint uns preus molt competitius així com descomptes pels diversos col·lectius (famílies nombroses, monoparentals, ...). Ens hauríem de replantejar la utilització de l'accés 10 ja que en les dates en que es va realitzar l'enquesta es quan s'hauria de fer un major ús.

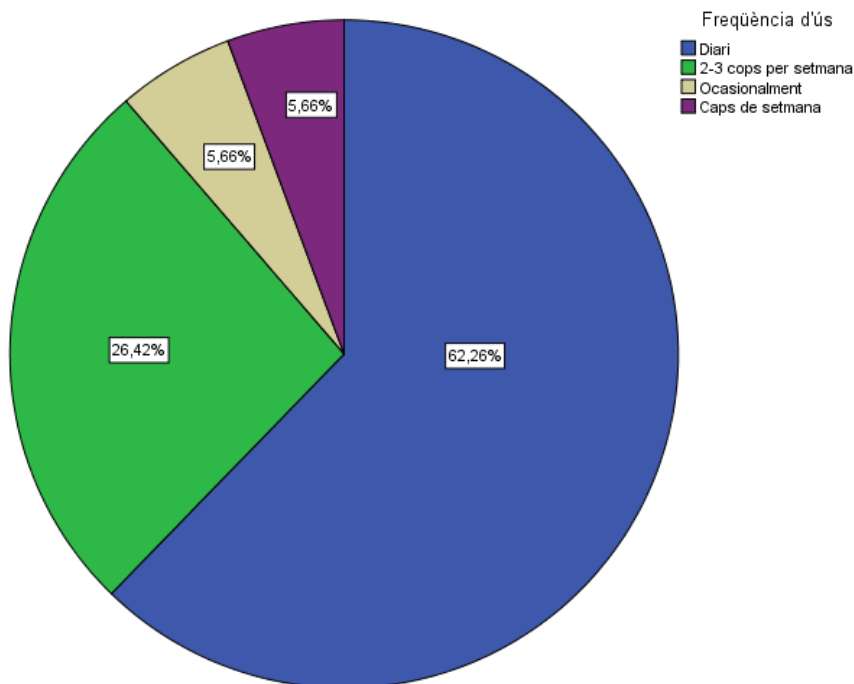
## Anys de usuari de la instal·lació

Prop del 67% dels usuaris que tenim a la instal·lació son usuaris fidelitzats ja que fa més de tres anys que són usuaris de la instal·lació.



## Freqüència d'ús

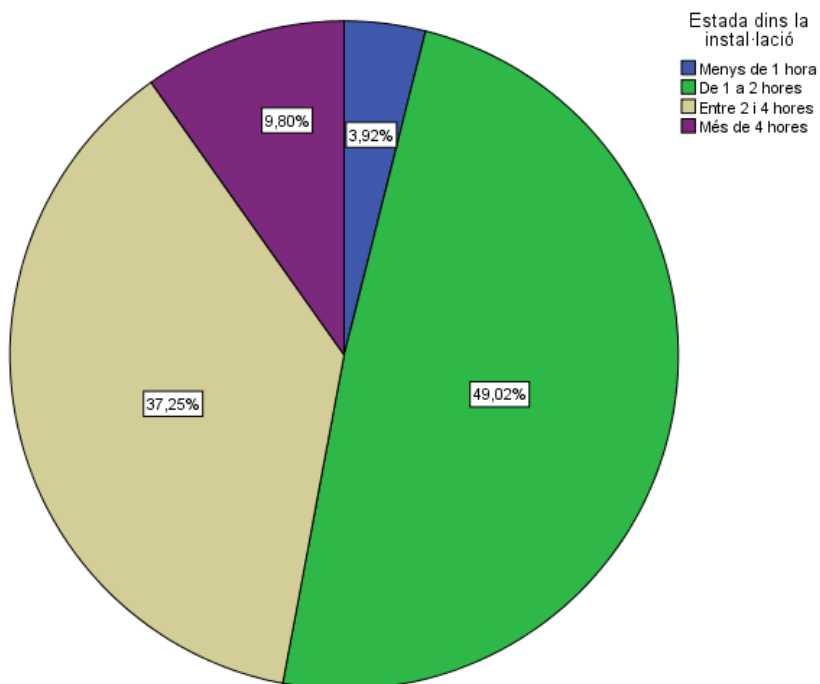
El 62% dels usuaris de la Piscina en fan un ús diari, un 25% l'utilitzen de 2 a 3 vegades a la setmana.



9 de cada 10 usuaris utilitzen la piscina de forma molt regular.

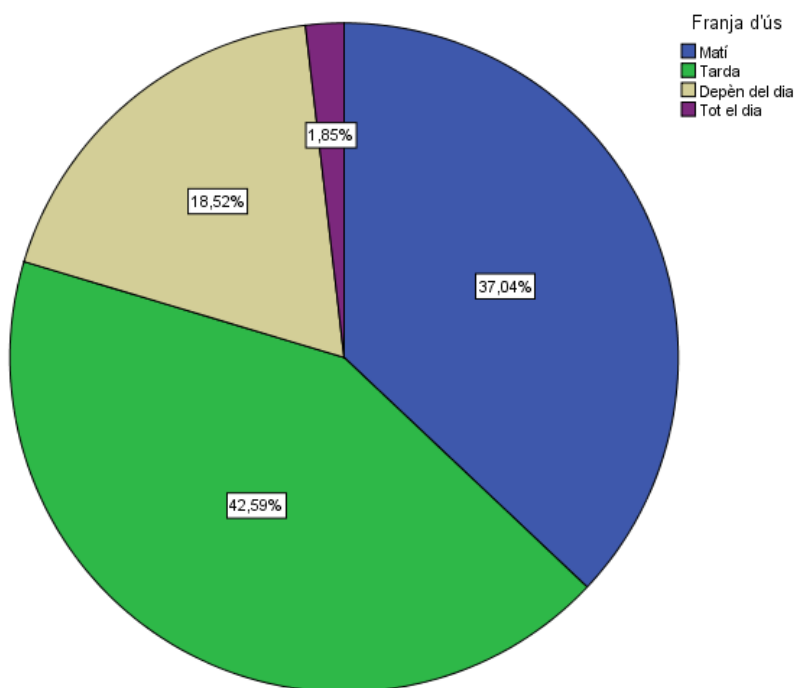
#### Estada dins de la instal·lació

Un 49% i un 37% dels usuaris de la instal·lació tenen una estada d'entre 1 i 2 hores i 2 i 4 hores respectivament. En els extrems trobem els que tenen molta i poca estada dins la instal·lació amb un 9% els que s'estan més de 4 hores i 4% els que s'estan menys de una hora.



### Franja d'ús

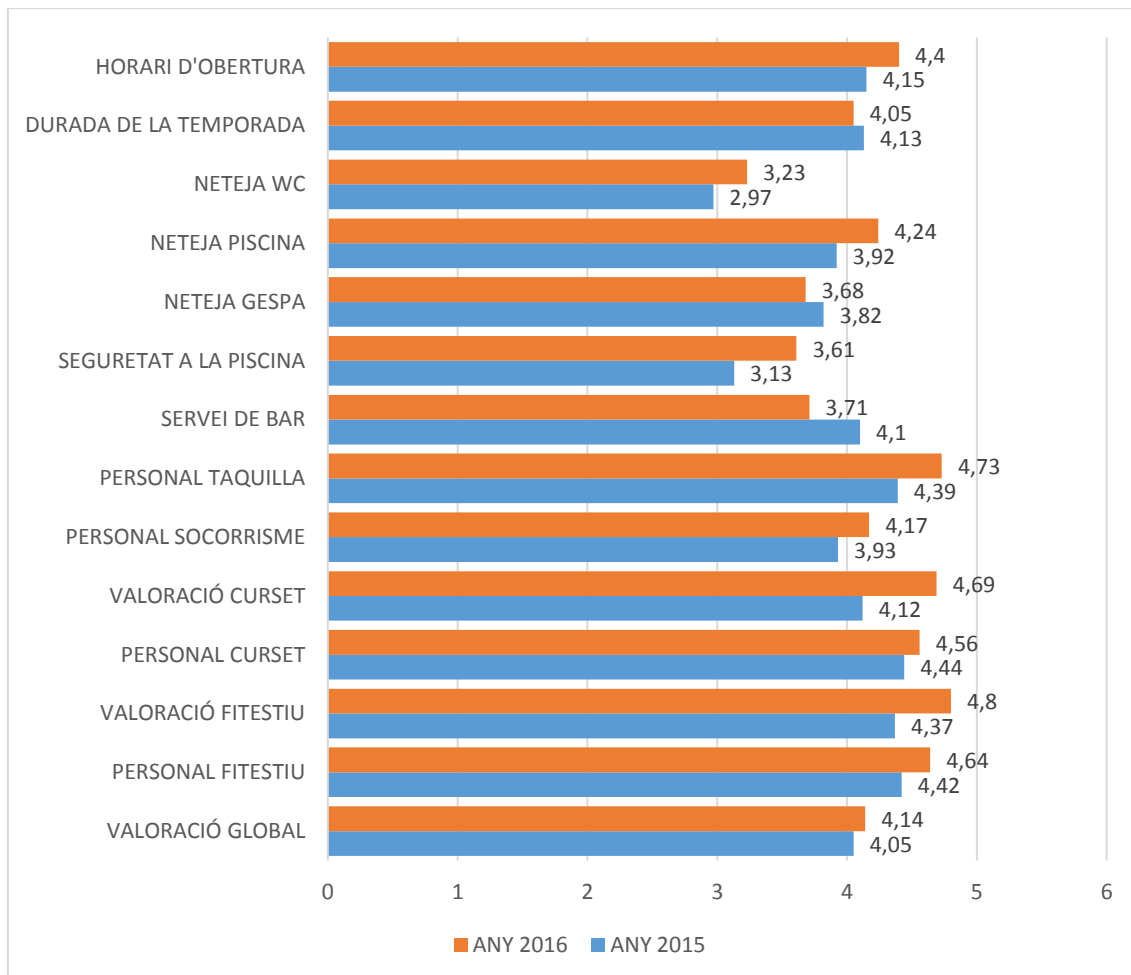
L'horari de utilització de la instal·lació queda molt repartit. Només un 2% dels usuaris utilitza la instal·lació durant tot el dia. Un 42% ho sempre durant la tarda i un 37% sempre al matí. Mentre que un 18% ho pot fer matí o tarda.



Aquesta es una dada molt positiva que ens demostra que les Piscines tenen un ús durant pràcticament tot el dia.

## Valoració dels usuaris

AL valoració es representa sobre una escala del 1 (molt insatisfet) fins al 5 (molt satisfet). Les xifres expressades a continuació corresponen a la mitjana de les valoracions de tots els usuaris.



### Instal·lacions

#### Horari d'obertura

Tot i haver rebut alguns suggeriments l'horari d'obertura obté un 4,40 de nota sobre 5. El qual ens fa pensar que es més que suficient. Val a dir que el fet d'obrir de 10.30 del matí a 8.30 de la tarda fa que les piscines estiguin obertes 10 hores cada dia, el qual es assolit per poques piscines.

#### Durada de la temporada

La durada de la temporada obté una nota similar al horari d'obertura, en concret un 4,05. Enguany la piscina ha estat oberta des del dia 15 de juny fins al 11 de setembre.

### Neteja de WC

Aquest és el tema més mal valorat de tota l'enquesta. Tot i obtenir un aprovat 3,23 sobre 5. És un aspecte a millorar considerablement. Tot i que es millora en gairebé 0,3 punt respecte l'any anterior.

### Neteja de la piscina

La neteja de la piscina es la més ben valorada pel que fa a neteja amb un 4,24. Creiem que es un resultat molt bo fruit de la neteja manual que es realitza diàriament.

### Neteja de la gespa

La neteja de la zona de la gespa es valorada amb un 3,68 sobre 5. Hem tingut una pitjor valoració que l'any anterior, degut a la gran afluència de gent que hi ha hagut durant tota la temporada. A mig estiu vam intentar solucionar aquest problema reforçant la neteja a la tarda i afegint més papereres.

### Seguretat en la instal·lació

Aquesta ha estat un tema que s'ha treballat en els darrers anys. Aquest any la valoració dels usuaris pel que fa a seguretat esta en 3,61 sobre 5. Una valoració que em de ser crítics i emprendre mesures per a que els usuaris es sentin més segurs dins la instal·lació, a pesar de millorar mig punt la nota de la temporada passada.

### Servei de bar

El servei de bar es cedeix a un tercer amb una concessió. La nota dels usuaris del servei de bar es bona. Amb un 3,71.

### Personal

#### Taquilla

El personal de la taquilla ha esta molt ben valorat amb un 4,73 sobre 5.

#### Socorrisme

El personal de socorrisme es compon de 5 socorristes. Tot i que no han tingut una valoració tan positiva com el personal de la taquilla. Han obtingut un 4,17 per part dels nostres usuaris.

### Activitats

#### Cursets

Les activitats de cursets, son les que s'han realitzat durant els mesos de juny, juliol i primera setmana d'agost a la piscina coberta. Podem trobar des de natació per nadons fins a natació per adults, passant per aquaeròbic o natació per gent gran.

Pel que fa a l'activitat en si la valoració obtinguda ha estat de 4,69 i el personal de 4,56. Gairebé una valoració perfecta.

#### Fitestiu

Durant dos dissabtes a la tarda es va celebrar una activitat anomenada fitestiu. Va ser una activitat de aqueròbic oberta a tots els usuaris de la piscina d'estiu que es trobessin

a la instal·lació. Aquesta segona temporada hi ha hagut 8 sessions amb una participació de 150 usuaris a cada sessió.

La valoració dels usuaris ha estat un 4,80 en l'activitat i un 4,64 pel que fa a personal.

### Valoració global

La valoració global de la instal·lació ha estat un 4,14 sobre 5 punts. Entenem que és un resultat molt positiu i l'agafem com a punt de partida pels propers anys .

### Que fa falta a la instal·lació

De totes les respostes obtingudes aquest és un breu resum.

Per la propera temporada i donada el gran ús que s'ha fet de la instal·lació els usuaris hi introduirien ombres, bancs i fil musical com a millores urgents en la instal·lació.

