



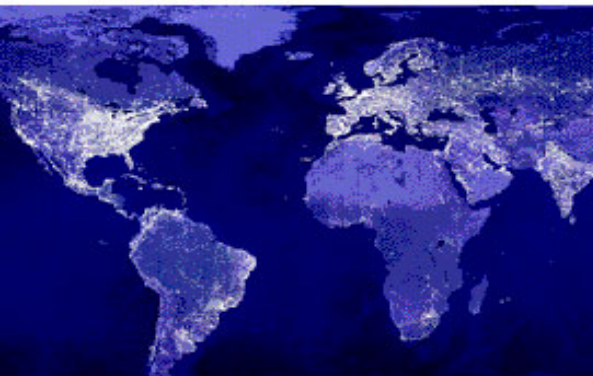
Centre
d'Estudis
d'Opinió

REO núm. 417

Data 21 abril 2008



Nobody's Unpredictable



***Estudi de satisfacció dels clients:
"ISC©-IX-Estiu-V
VALL DE NÚRIA '2007"***

Client: Vall de Núria



Barcelona, setembre 2007

1. INTRODUCCIÓ I METODOLOGIA

- *Introducció* 3
- *L'ISC* 5
- *Definició dels factors i dels aspectes* 10
- *Objectius* 16
- *Metodologia* 18

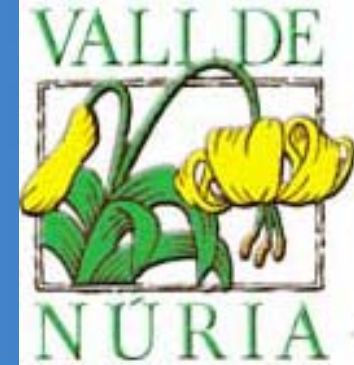
2. PRINCIPALS RESULTATS

- *Importància dels factors* 22
- *L'ISC* 29
- *Valoracions de..*
 - ✓ *El Cremallera* 38
 - ✓ *Els Allotjaments* 48
 - ✓ *Les Activitats* 53
 - ✓ *Els Bars/Restaurants* 60
 - ✓ *Les Exposicions* 73
 - ✓ *La Botiga* 80
 - ✓ *Medi ambient* 85
 - ✓ *Vall de Núria* 89
- *Descripció del viatge* 100
- *Punts d'actuació* 109

3. SÍNTESI 117



1.- INTRODUCCIÓ I METODOLOGIA



1.1.- Introducció

- ***La Vall de Núria apliquen les mateixes tècniques de gestió que ja utilitzen els FGC per altres serveis.***
- ***Dins d'aquest context es troben els indicadors interns (basats en dades objectives) i els indicadors externs (basats en dades subjectives, des de l'òptica del client).***
- ***Els estudis sobre la qualitat del servei estan tenint cada vegada més importància a la societat actual, sobretot entre les empreses específicament de serveis. Un client insatisfet és un client potencialment perdut i de molt difícil recuperació.***
- ***Vall de Núria apliquen aquests tipus d'estudis amb la mateixa filosofia de gestió dels FGC, però dissenyats d'acord amb la casuística pròpia dels serveis de la Vall.***
- ***La realització d'un ISC de la satisfacció dels clients d'estiu és objecte del present informe.***



1.2.- L' I.S.C.

- *La creació d'indicadors de satisfacció és útil i operativa des del moment que permet ràpides comparacions entre segments o punts de servei, així com per poder veure, entre dos mesuraments, si el client ha detectat les accions efectuades, però la utilitat real d'aquests tipus d'estudis és l'obtenció de la informació de la prioritat dels punts d'actuació.*
- *L' I.S.C. en el nostre cas, dóna nom a l'estudi, (va ésser creat el 1986 a sol·licitud dels FGC), és un indicador de la satisfacció del client. Però que no està basat únicament en el nivell de satisfacció directa, sinó que té en compte la importància que cada individu dóna als diferents aspectes que conformen un servei.*
- *Un servei com el que s'ofereix a la Vall de Núria està compost per diferents aspectes. Cadascun d'ells té un pes diferent com a component de la satisfacció global*
- *El fet que un client estigui molt satisfet d'un aspecte però que aquest tingui molt poca importància minimitza la satisfacció. Per contra, si un aspecte és per a ell, molt important i està poc satisfet, això agreuja més la seva insatisfacció.*
- *Tots aquests aspectes els contempla l'I.S.C. © i ho fa individu a individu. En el tractament informàtic, per al càlcul de l'I.S.C. © no es tenen en compte els valors mostrals, sinó els que dóna cada individu (un a un).*

- ***L'I.S.C. © és, doncs un indicador abstracte, però molt precís i fidel reflex de l'evolució del nivell de servei, oscil·lant davant de qualsevol canvi, sigui aquest produït o no per accions de la Companyia.***
- ***Òbviament, l'I.S.C. © cobra tot el seu sentit en les comparacions, bé siguin històriques, bé del mateix mesurament (entre segments o entre punts del servei).***
- ***L'esmenta't índex s'aconsegueix tenint en compte la importància relativa que sobre un factor del servei dóna cada client, segons els següents nivells:***

UN FACTOR (f) DEL SERVEI	COEFICIENT W_a
El factor és...	
• NO ÉS UN DELS MÉS IMPORTANTS	0.12
• IMPORTANT PERÒ DELS QUE MENYS	0.50
• MOLT IMPORTANT	0.88
• UN DELS MÉS IMPORTANTS	1.00

- ***Aquests nivells de importància són semànticament tal i com els hem plantejat; però aritmèticament es converteixen en els coeficients indicats***

- **Pel que fa a la importància, cada factor, agrupa un conjunt d'aspectes homogenis (tal com detallem mes endavant). Però pel que fa a la satisfacció, es té en compte la puntuació (S_a) que sobre cada aspecte dóna cada client quant a la que té del mateix, segons una escala on:**

PÈSSIM 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 EXCEL·LENT
 +-----+

Així doncs, s'obté de cada client de la Vall de Núria

W_a : COEFICIENT DE IMPORTÀNCIA CONCEDIDA A CADA FACTOR (0,12-1,00)

X_a : NIVELL DE SATISFACCIÓ DE CADA ASPECTE (reconvertit de 0 a 100)

Podem, doncs, obtenir un índex sobre 100, per a un aspecte i un individu de la mostra analitzada, aplicant a S_a el coeficient W_a com a procés previ a l'obtenció de l'ISC global, amb la integració dels aspectes que el conformen. Així doncs, l'ISC_(a) d'un aspecte és la mitjana de les valoracions (S_a) a aquest aspecte donades per tots els clients (individus), ponderant cadascuna d'elles segons la importància (W_a) que li assigna cada individu al factor d'aquell aspecte i en funció de que hagi donat ($Z=1$) o no ($Z=0$) la seva valoració:

$$ISC_{(a)} = \frac{\sum_{a=XX}^{a=1} (S_a \times W_a \times Z_a)}{\sum_{a=XX}^{a=1} (W_a \times Z_a)}$$

- **Per altra banda, l'ISC(i) global de cada individu serà la mitjana de les valoracions dels ítems, ponderada per la importància que aquest individu dóna a cada aspecte.**

$$ISC_{(i)} = \frac{\sum_n^1 | Sa \times Wa \times Za |}{\sum_n^1 Wa \times Za}$$

- **L'ISC ϕ global (del col·lectiu) serà, doncs, la mitjana aritmètica dels ISC(i) de cada individu**

$$ISC \phi = \frac{\sum_{i=1}^n ||(ISC_{(i)})||}{n}$$

- **En l'estudi d'aquest any 2007, a l'afegir el nou factor referent a la relació qualitat-preu, es calcularan dos ISC globals: un tenint en compte aquest nou factor i un altre sense tenir-ho en compte.**



1.3.- Definicions de: Factors i Aspectes.

- **EL CREMALLERA.** *Que el viatge fins a la vall de Núria es faci en tren cremallera*
- **ELS APARCAMENTS.** *Tot el relacionat amb els aparcaments (capacitat, ubicació, etc.)*
- **L'ENTORN, LA TRANQUIL·LITAT, EL PAISATGE.** *De la Vall de Núria*
- **ELS ALLOTJAMENTS .** *(Hotel, Alberg, Apartaments, Acampada) Tot allò relacionat: Instal·lacions, Ubicacions, Confort, etc.*
- **LES ACTIVITATS COMPLEMENTÀRIES, D'OCI.** *Tir amb arc, Barques, Anar a cavall, Telecabina, Animacions, Exposicions, Mini-golf*
- **ELS BARS/ RESTAURANTS.** *(El Bar, Restaurant, la Cabana, l'Àrea de picnic, Self-service) Tot allò relacionat. Instal·lacions, Capacitat, Ubicació, etc.*
- **L'ASPECTE RELIGIÓS.** *Tot allò relacionat amb les activitats religioses*
- **ELS HORARIS** *Tot allò relacionat amb els horaris, l'amplitud, la coordinació amb RENFE, la puntualitat/ freqüència, etc.*
- **EL PERSONAL** *Amabilitat, Eficàcia, Imatge, Rapidesa, etc.*
- **QUE HI HAGI SERVEIS COMPLEMENTARIS .** *Guarderia, Parc infantil, Botigues, Assistència mèdica, Fax, Caixers automàtics, etc.*
- **LES INSTAL·LACIONS I EL MATERIAL.** *Que estiguin en bon estat, Netes i actualitzades*
- **LA INFORMACIÓ I SENYALITZACIÓ.** *Que tot sigui fàcil d'interpretar, que la informació sigui l'adequada*
- **SERVEIS PERSONALS (LAVABOS, TELÈFONS, ETC).** *Que funcionin i estiguin en bon estat*
- **EL MEDI AMBIENT** *(Informació, Cura, papereres selectives, etc)*
- **LA RELACIÓ QUALITAT - PREU.** *Que sigui adequada la qualitat de les instal·lacions, el servei rebut,... En relació al preu que ha pagat per ells*

DEL CREMALLERA:

1. L'AMPLITUD DELS HORARIS DEL PRIMER A L'ÚLTIM
2. LA COMODITAT DEL TRAJECTE
3. LA PUNTUALITAT
4. LA NETEDAT
5. L'ESTAT DE LES INSTAL·LACIONS
6. LA INFORMACIÓ REBUDA
7. L'ATENCIÓ I AMABILITAT DEL PERSONAL
8. L'AGRADABILITAT DEL RECORREGUT
9. L'EFICÀCIA DEL PERSONAL
10. LA IMATGE QUE DÓNA EL PERSONAL
(Si ha vingut en cotxe/ autocar)
11. L'APARCAMENT A L'ESTACIÓ
(Si ha vingut en RENFE)
12. LA COORDINACIÓ I ENLLAÇ AMB RENFE
13. LA RELACIÓ QUALITAT - PREU

RESTAURANTS I ÀREES DE MENJAR:

Cada un d'ells: El Restaurant, La Cabana dels pastors, El Bar Finestrelles, L'Autoservei, el Racó de la Vall i L'Àrea de Pícnic()*

1. L'ESTAT DE LES INSTAL·LACIONS
2. L'ATENCIÓ I AMABILITAT DEL PERSONAL
3. L'ADEQUACIÓ DEL LAVABOS
4. L'EFICÀCIA I RAPIDESA DEL PERSONAL
5. LA IMATGE QUE DÓNA EL PERSONAL
6. LA NETEDAT
7. LA QUALITAT DEL MENJAR
8. LA RELACIÓ QUALITAT-PREU
9. GLOBALMENT

(*) De l'àrea de pícnic només els aspectes 1, 6 i 8

DE LES EXPOSICIONS:

- 1. LA DEL CREMALLERA**
- 2. LA DE LA PINTURA – INSTANTS DE LA NATURA**
- 3. LA DE LA NATURA**
- 4. DE FOTOGRAFIA (Pirineus) – JOSEP DANÉS L'ARQUITECTE DELS PIRINEUS**
- 5. DEL MATERIAL MÒBIL**

DE LES ACTIVITATS:

- 1. TIR AMB ARC**
- 2. BARQUES**
- 3. ANAR A CAVALL**
- 4. EXCURSIONS PROGRAMADES**
- 5. EL CAU DE LA MARMOTA**
- 6. TELECABINA**
- 7. EL TUBBY**
- 8. ACTIVITATS RELIGIOSES**
- 9. PROJECCIONS A L'AUDITORI**
- 10. PROG. DE DINAMITZACIÓ I ANIMACIÓ**
- 11. LA GRANJA**

DELS ALLOTJAMENTS

1. **L'ESTAT DE LES INSTAL·LACIONS**
2. **L'ATENCIÓ I AMABILITAT DEL PERSONAL**
3. **L'EFICÀCIA DEL PERSONAL**
4. **LA IMATGE QUE DÓNA EL PERSONAL**
5. **EL SERVEI D'INFORMACIÓ I RESERVES**
6. **LA NETEDAT**
7. **L'ANIMACIÓ REBUDA A L'HOTEL**
8. **LA RELACIÓ QUALITAT-PREU**

DE LA BOTIGA

1. **L'ESTAT DE LES INSTAL·LACIONS**
2. **LA VARIETAT DE L'OFERTA**
3. **L'ATENCIÓ I AMABILITAT DEL PERSONAL**
4. **L'EFICÀCIA I RAPIDESA DEL PERSONAL**
5. **LA RELACIÓ QUALITAT-PREU**
6. **GLOBALMENT**

DE TEMES MEDIAMBIENTALS

1. **LA PREOCUPACIÓ, DE LA VALL DE NÚRIA, PER L'ENTORN NATURAL**
2. **LA CURA PEL MEDI AMBIENT**
3. **EL CENTRE D'INTERPRETACIÓ MEDIAMBIENTAL SOBRE ENERGIES ALTERNATIVES (Al costat del parc lúdic)**
4. **LES PAPERERES DE RECOLLIDA SELECTIVA**
5. **LA INFORMACIÓ SOBRE TEMES MEDIAMBIENTALS (Plafons, Rètols, Fulletons)**

GLOBALMENT, DE LA VALL

1. **L'ENTORN NET I POLIT**
2. **L'AUTENTICITAT DEL PAISATGE**
3. **LA TRANQUIL·LITAT**
4. **L'ESTAT DE LES INSTAL·LACIONS**
5. **LA SENYALITZACIÓ / INDICADORS**
6. **DE LA VALL DE NÚRIA, GLOBALMENT**



1.4.- Objectius de l'estudi

- **Es tracta, fonamentalment, de conèixer:**
 - **NIVELLS D'IMPORTÀNCIA OTORGADA A CADA FACTOR**
 - **NIVELLS DE SATISFACCIÓ DE CADA ASPECTE**
 - **PUNTS D'ACTUACIÓ QUE MÉS EFICAÇMENT INFLUIRAN EN LA SATISFACCIÓ GLOBAL DEL CLIENT**
 - **QUIN ÉS L'ACTUAL ISC-IX'07 LA VALL DE NÚRIA**
 - **QUINS SÓN ELS ISC DE CADASCUN DELS ASPECTES**
 - **QUINA ÉS LA EVOLUCIÓ RESPECTE ELS VALORS DE 2005**
 - **QUINA ÉS LA EVOLUCIÓ HISTÓRICA**
 - **LIKES/DISLIKES DE LA VALL DE NÚRIA**
 - **QUIN ÉS EL PERFIL DEL CLIENT DE L'ESTIU 2007**



1.5.- Metodologia

Tècnica utilitzada

- **Entrevista personal realitzada a l'estació del Cremallera i àrea de la Vall: sempre hi havien un mínim de dos entrevistadors a l'estació del cremallera i la resta voltant per les àrees de la Vall.**
- **Els entrevistadors de l'estació del cremallera podien entrevistar a tothom, perquè ja seran clients que han utilitzat els serveis/ instal·lacions de la Vall. Es va crear un sistema de selecció a l'atzar. Les dades de la mostra d'aquests entrevistadors van ésser l'estimador de l'estructura i tipologia dels clients.**
- **Els entrevistadors situats al voltant de les àrees de la Vall, van entrevistar només a aquells clients que havien fet servir un mínim d'instal·lacions o serveis.**
- **Un cop seleccionat l'individu, en primer lloc se li feia valorar el nivell d'importància que per a ell/ella tenia cadascun dels n factors triats. La valoració s'obtenia per discriminació presentant a l'entrevistat un cartró contenint els ítems .**
- **Els quatre grups resultants ens donaven l'escala de valoració de la importància que cada individu dona a cada ítem.**
- **A continuació es preguntava pels serveis/instal·lacions que havia fet servir i per a cada un d'ells se li demanava la satisfacció (0-10) dels aspectes d'aquell servei.**
- **Per últim es recollien les dades de tipologia del client.**

Mostra i error mostral

- *S'han realitzat un total de entrevistes de:*

n = 264 entrevistes

- *L'error de mostreig màxim, sota la hipòtesi d'un mostreig aleatori, amb un marge de confiança del 95,5%.*

E màx. : ± 6,2 %

Ponderació

- *Segons dades dels estudis anteriors, a l'estiu, no hi ha gaires diferències entre els feiners i els festius, per tant no és necessari ponderar la mostra en funció del dia.*
- *Els entrevistadors situats al voltant de les àrees de la Vall, van entrevistar només a aquells clients que havien fet servir un mínim d'instal·lacions o serveis. Les dades de la mostra d'aquests entrevistadors s'han ponderat a l'estructura de la mostra del cremallera.*

Treball de Camp

- *Es van fer un total de setze jornades de treball durant quatre dies: dos feiners, un dissabte i un diumenge.*
- *El briefing es va fer a Barcelona el 05.09.07*
- *Es va fer un horari, pràcticament, continuat des de +/-12h fins les +/-19:20h. durant els dies 06.09.07 a 09.09.07*



2.- PRINCIPALS RESULTATS

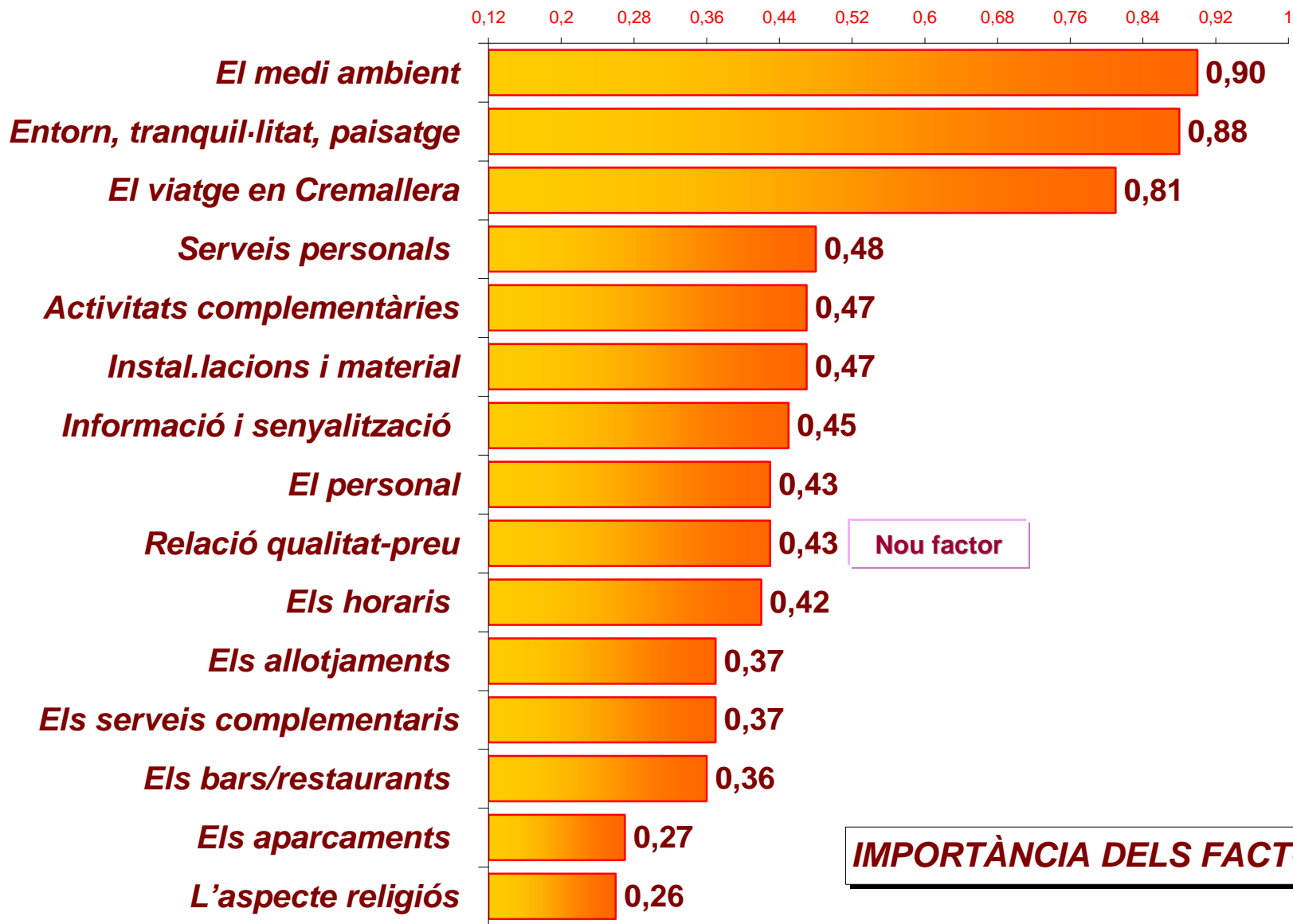


2.1.- La importància dels factors

- **Per als clients de la Vall de Núria hi ha tres factors diferencialment més importants que la resta:**
 - **EL MEDI AMBIENT** **0.90**
 - **L'ENTORN, LA TRANQUIL·LITAT, EL PAISATGE** **0.88**
 - **EL CREMALLERA (Que el viatge és faci en ...)** **0.81**
- **La pràctica totalitat de la resta dels factors conformen un segon grup en el que no hi ha pràcticament diferències. Tots entre els valors de 0.36 i 0.48.**
- **Només hi ha dos aspectes poc importants per als clients de la Vall:**
 - **L'ASPECTE RELIGIÓS** **0.26**
 - **ELS APARCAMENTS Capacitat. Ubicació, etc.** **0.27**

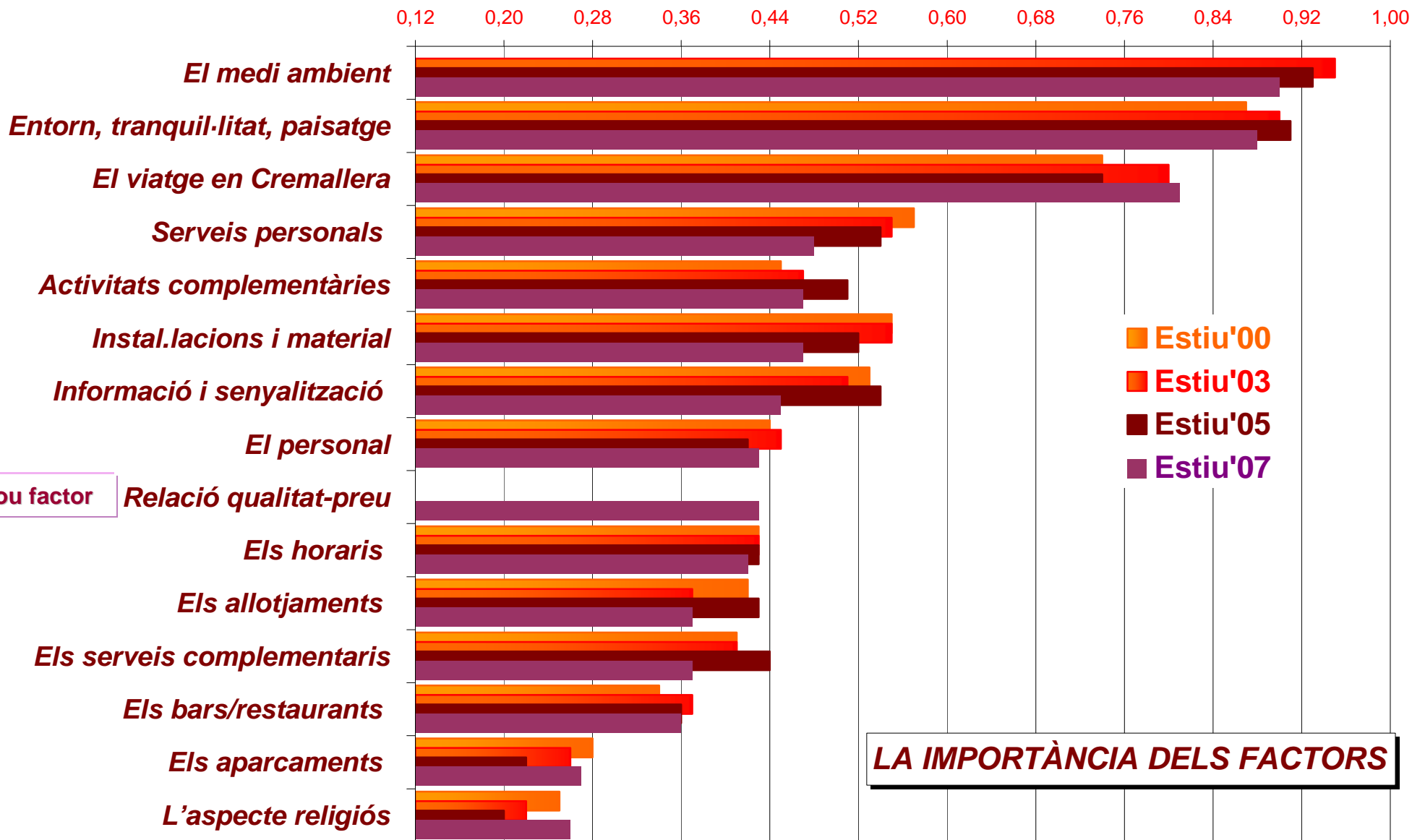
- **No es detecten grans canvis en els nivells d'importància dels factors respecte a anteriors mesuraments d'estiu. Lleugerament està creixent la importància que per als client tenen:**
 - **El viatge en Cremallera,**
 - **L'aparcament**
 - **L'aspecte religiós**
- **Però insistim, tot i això quasi no hi ha variacions.**

Base '07: 264 visitants



IMPORTÀNCIA DELS FACTORS (Estiu'07)

Base '07: 264 visitants



LA IMPORTÀNCIA DELS FACTORS

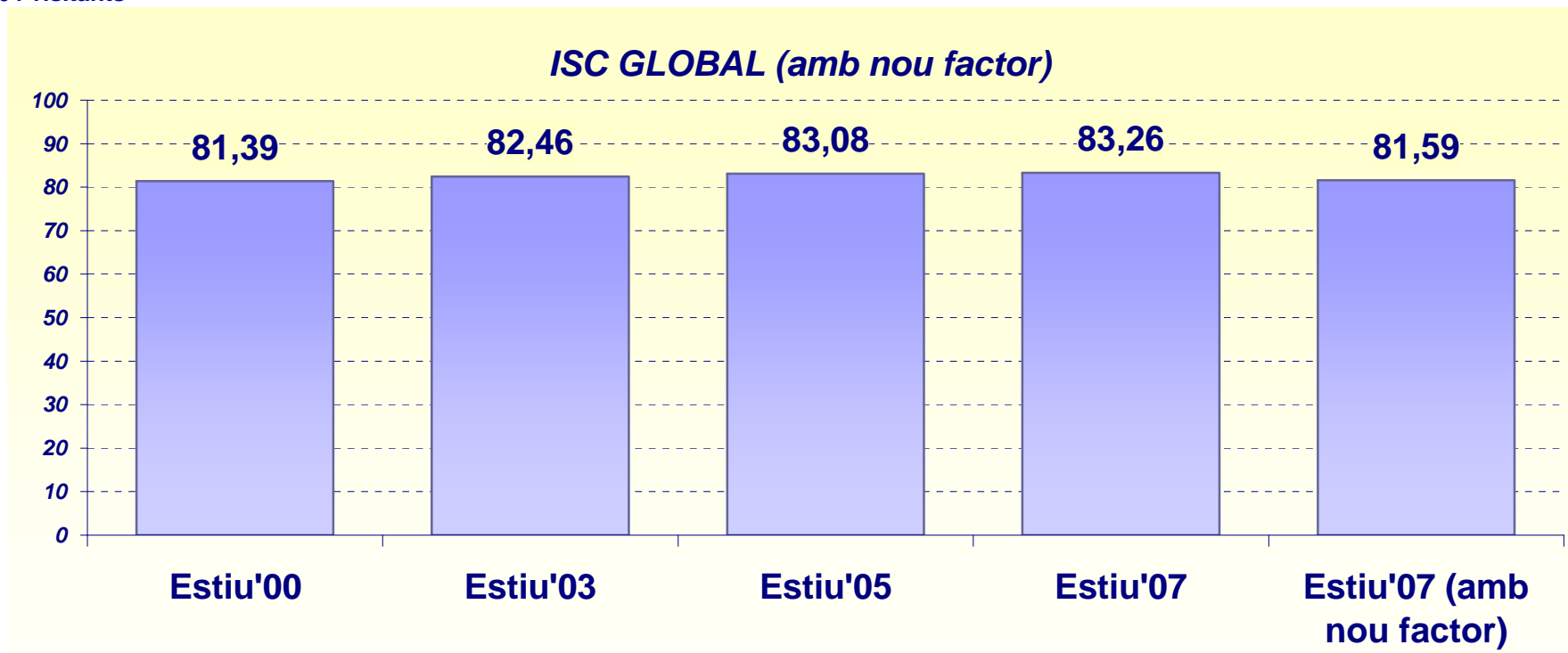
Base '07: 264 visitants

**IMP DIFERENCIAL
ESTIU'07-'05**





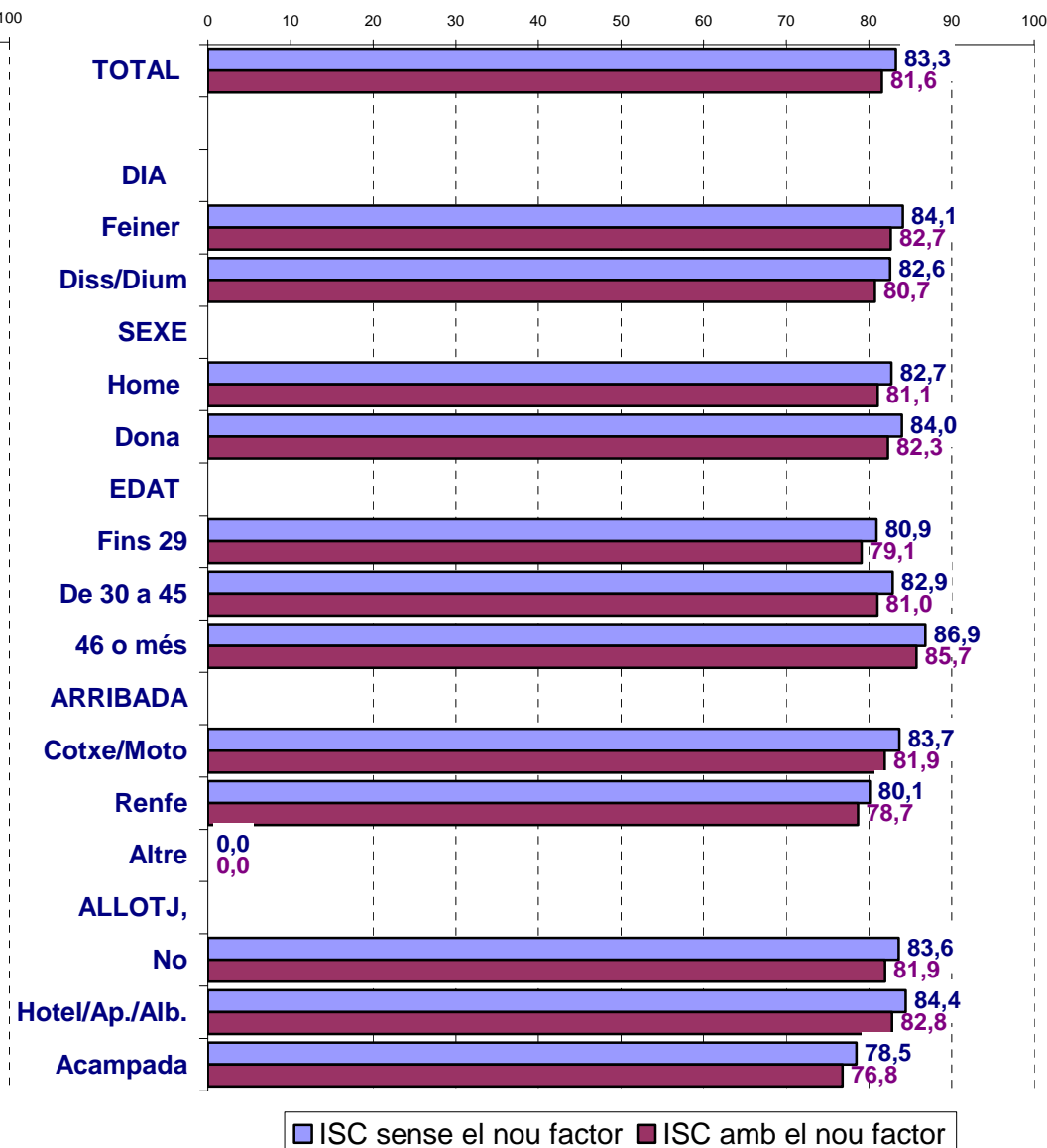
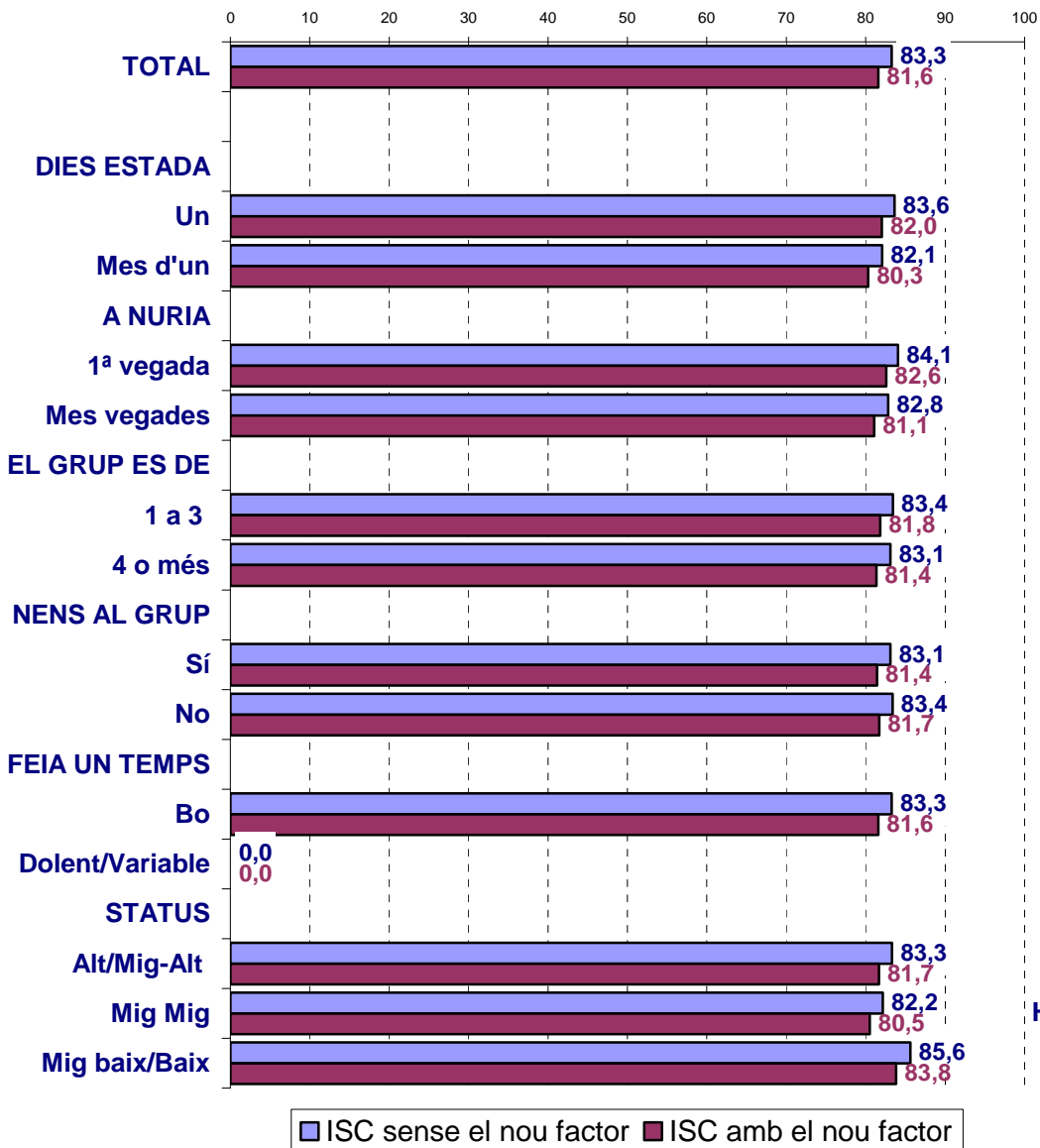
2.2.- L'I.S.C.



- **L'I.S.C.'07 GLOBAL DE LA VALL DE NÚRIA ÉS DE 83,26**
- **ÉS MANTÉ RESPECTE A LA MEDICIÓ ANTERIOR**
- **AQUESTA MEDICIÓ HEM AFEGIT EL FACTOR "RELACIÓ QUALITAT-PREU". L'I.S.C. QUE S'OBTÉ TENINT EN COMPTE AQUEST NOU FACTOR ÉS DE 81,59.**
- **AMBDÓS I.S.Cs TENEN VALORS HOMOGENIS PER A TOTS ELS SEGMENTS D'ANÀLISI.**

+Gràfics

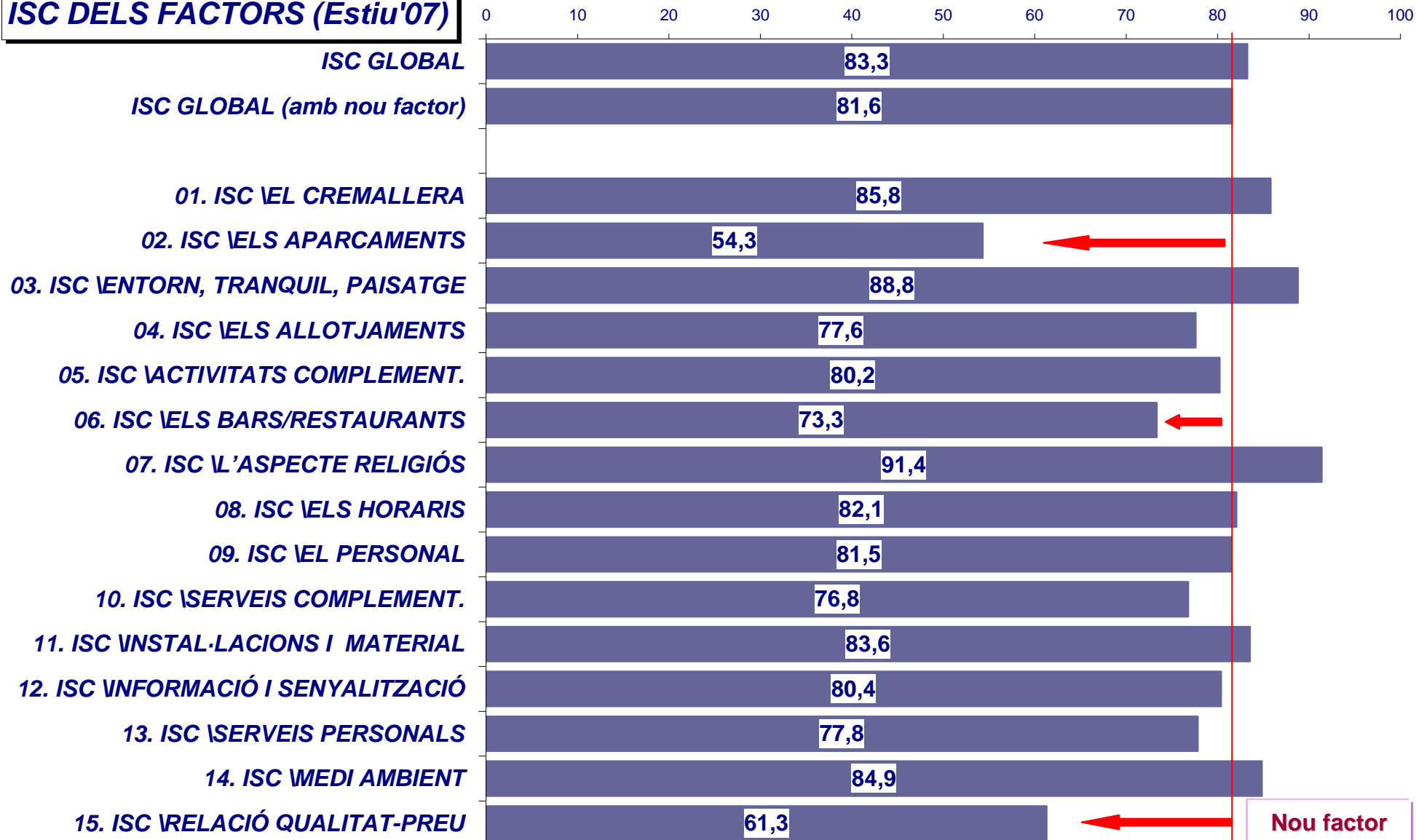
Base '07: 264 visitants



- **Conseqüentment amb les molt elevades valoracions que han obtingut quasi tots els aspectes del servei de la Vall, l'ISC de cada factor és també molt elevat.**
- **Recordem que per obtenir l'ISC de cada aspecte, es ponderen les satisfaccions dels aspectes que conformen un factor per la importància del mateix. Doncs bé, així i tot els indicadors són molt elevats.**
- **La major part d'ells superen el valor de 80,0, que és dels més elevats que hem obtingut en estudis d'aquest tipus.**
- **El nou ISC global tenint en compte el nou factor "relació qualitat-preu" és més baix degut al valor reduït del seu factor corresponent.**

Base '07: 264 visitants

ISC DELS FACTORS (Estiu'07)

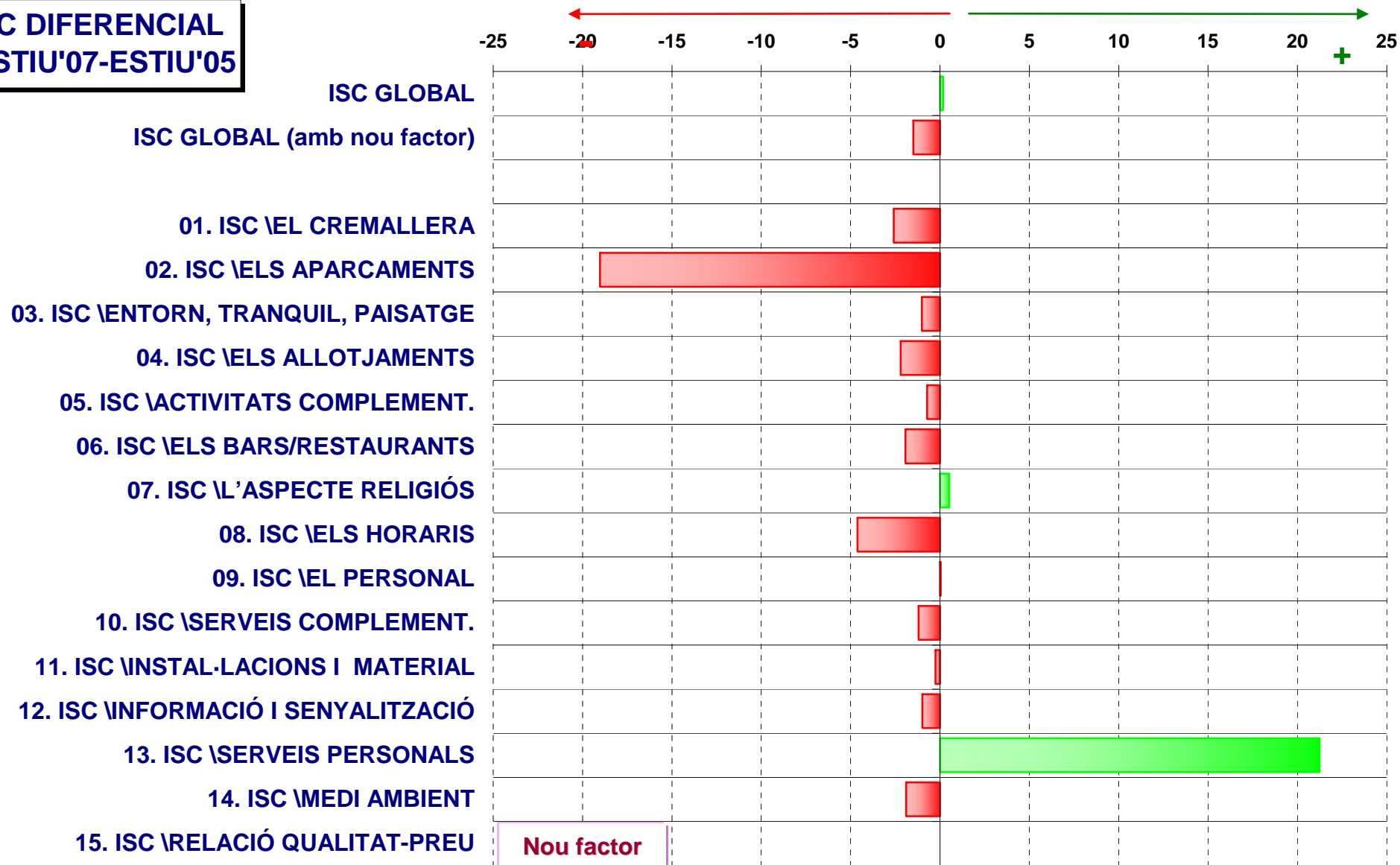


Nou factor

- **L'ISC global de la Vall de Núria es manté respecte a l'estiu de 2005.**
- **En la majoria dels factors s'ha produït un descens respecte a la medició anterior, però tal i com hem comentat aquests continuem essent elevats.**
- **Remarcar el descens de l'ISC "Aparcaments" (tot i que es tracta d'un factor amb importància baixa per als visitants) i per tant el seu pes dintre del l'ISC global no és tant fort.**
- **Pel contrari, és molt destacable el fort augment en l'ISC del factor "Serveis personals (els lavabos)", factor molt important per als visitants. Aquesta millora ens ajuda a mantenir el nivell de l'ISC global.**
- **Destacar que aquest factor, era un punt prioritari d'actuació i hem millorat**

Base '07: 264 visitants

ISC DIFERENCIAL ESTIU'07-ESTIU'05



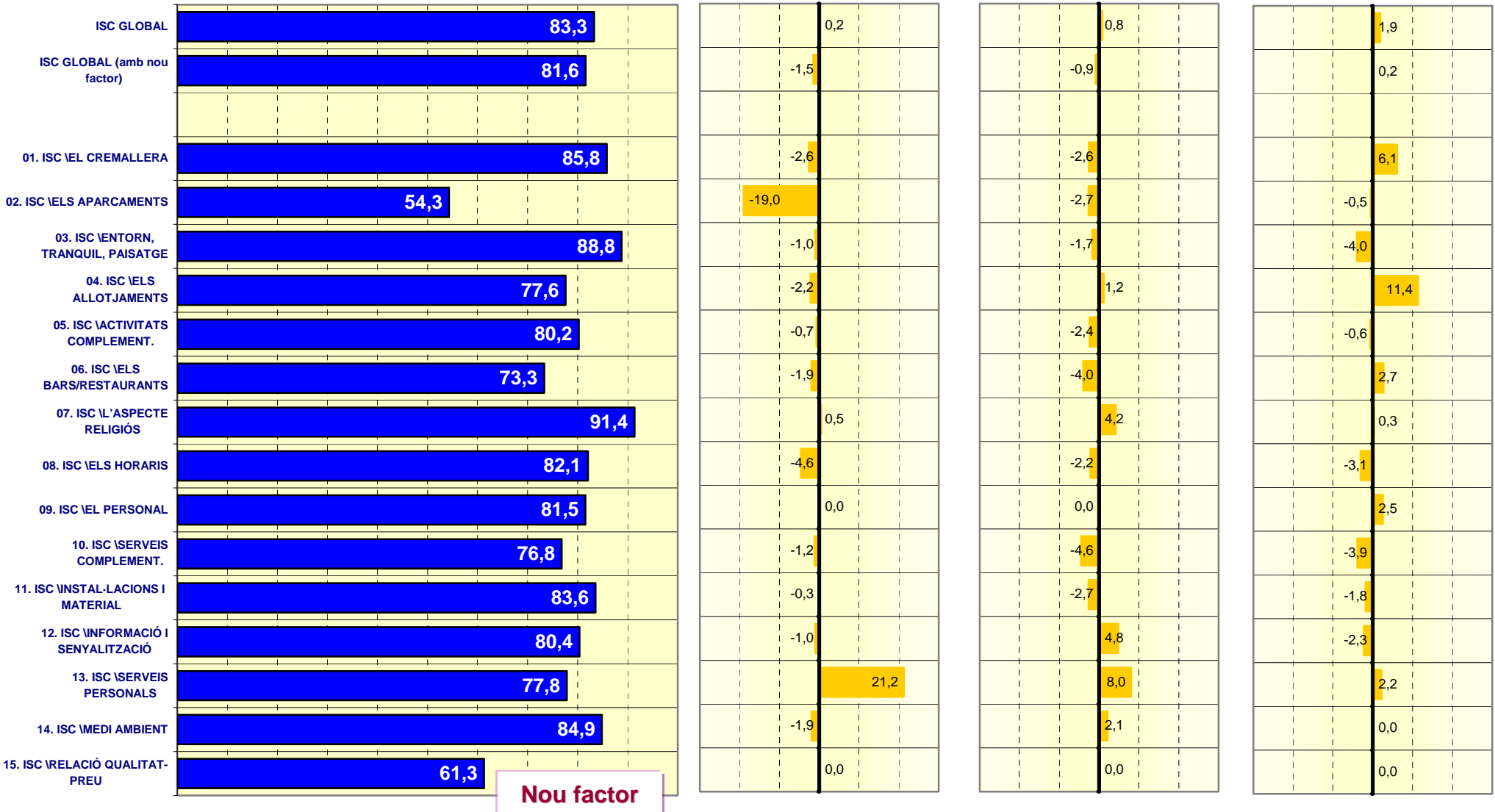
Base '07: 264 visitants

ISC'S 2007

ISC'07 vs ISC'05

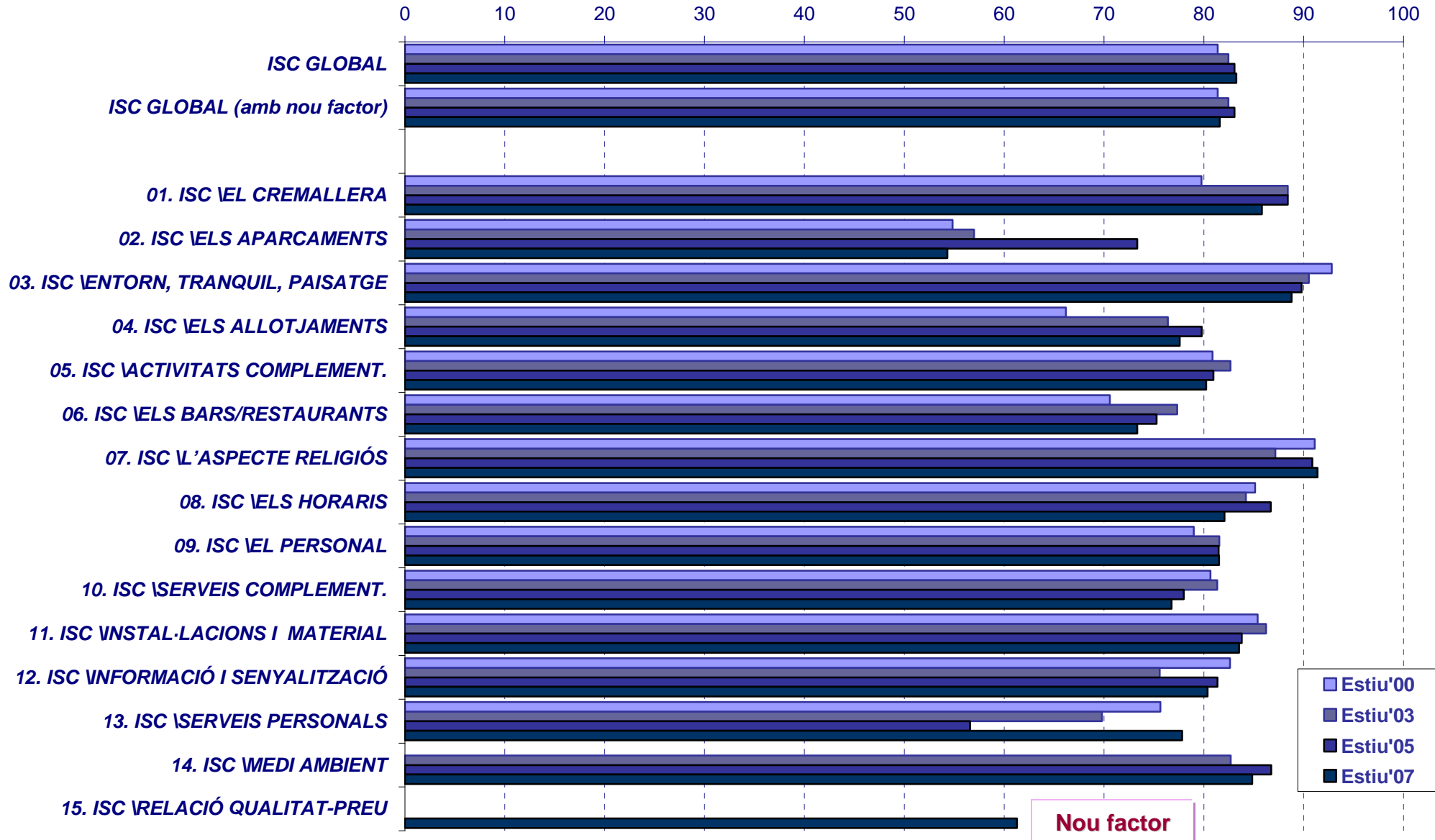
ISC'07 vs ISC'03

ISC'07 vs ISC'00

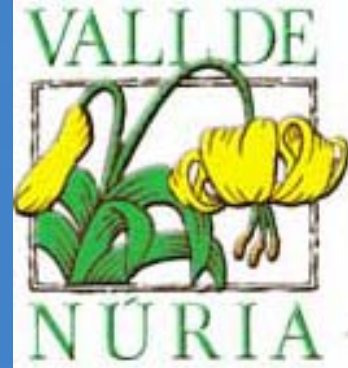


Nou factor

Base '07: 264 visitants



Nou factor



2.3.- Valoracions del Cremallera



Base '07: 264 visitants

ON HA PUJAT AL CREMALLERA	Estiu'2007	Estiu'2005	Estiu'2003	Estiu'2000
<i>Ribes Enllac</i>	27,0%	36,7%	44,0%	40,1%
<i>Ribes Vila</i>	43,9%	26,4%	25,7%	23,3%
<i>Queralbs</i>	17,9%	25,1%	21,3%	28,3%
<i>No ha agafat cremallera</i>	11,2%	11,8%	9,0%	8,3%

COM HA ARRIBAT FINS A L'ESTACIO	Estiu'2007	Estiu'2005	Estiu'2003	Estiu'2000
<i>En cotxe/moto</i>	76,2%	72,7%	78,1%	81,0%
<i>En autocar</i>	4,4%	2,1%	1,9%	1,4%
<i>En tren de Renfe</i>	7,0%	11,5%	10,6%	9,1%
<i>Altres</i>	1,2%	1,9%	0,5%	0,3%
<i>No ha agafat cremallera</i>	11,2%	11,8%	9,0%	8,2%

 Estadísticament superior que Estiu 2005

 Estadísticament inferior que Estiu 2005

Nota: Durant les dates en que es van realitzar les entrevistes, s'estaven realitzant obres a RENFE, entre les estacions de Ripoll i Ribes de Fresser.

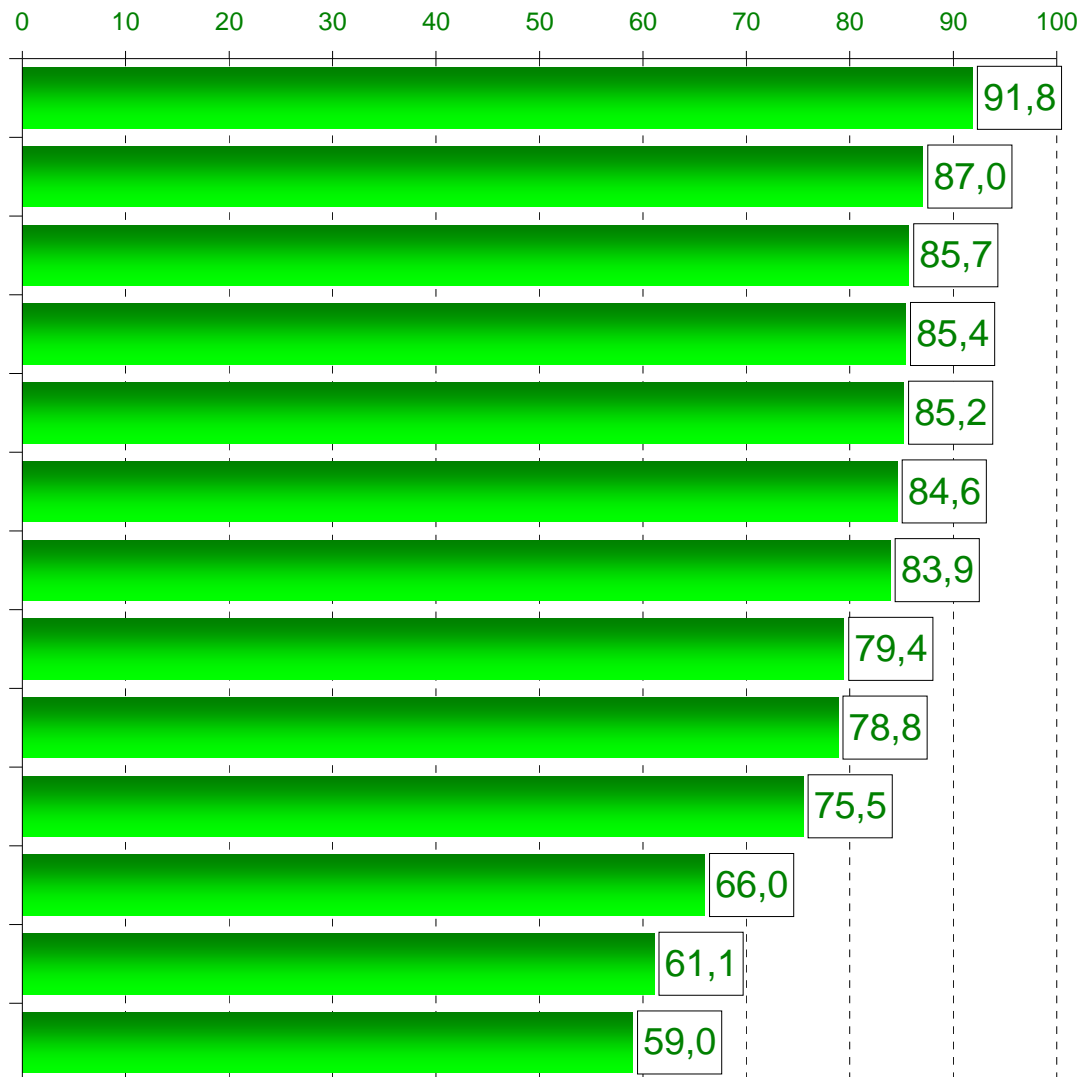


- **En general, el cremallera, des de l'òptica dels clients ofereix un molt bon servei. L'aspecte millor valorat és:**
 - **L'AGRADABILITAT DEL RECORREGUT** **91,0**
- **Que no és pròpiament un aspecte del servei. La resta d'aspectes, que sí són específics del servei, també obtenen puntuacions notables.**
- **Hi ha però també una sèrie d'aspectes que tenen una valoració clarament baixa, aquests són:**
 - **LA COORDINACIÓ AMB RENFE** **59,0**
 - **LA RELACIÓ QUALITAT-PREU** **61,1**
 - **L'APARCAMENT A L'ESTACIÓ** **66,0**



Base '07: 235 visitants que han agafat el Cremallera

Nivells de satisfacció (0-100) amb el CREMALLERA (Estiu'07)



L'AGRADABILITAT DEL RECORREGUT

LA NETEDAT

LA PUNTUALITAT

L'ESTAT DE LES INSTAL·LACIONS

L'EFICÀCIA DEL PERSONAL

LA IMATGE QUE DÓNA EL PERSONAL

L'ATENCIÓ I AMABILITAT DEL PERSONAL

L'AMPLITUD DELS HORARIS

LA COMODITAT DEL TRAJECTE

LA INFORMACIÓ REBUDA

L'APARCAMENT A L'ESTACIÓ

LA RELACIÓ QUALITAT-PREU Nou Atribut

LA COORDINACIÓ I ENLLAÇ AMB RENFE *

*Base '07: 17 visitants que han agafat la Renfe – base molt reduïda

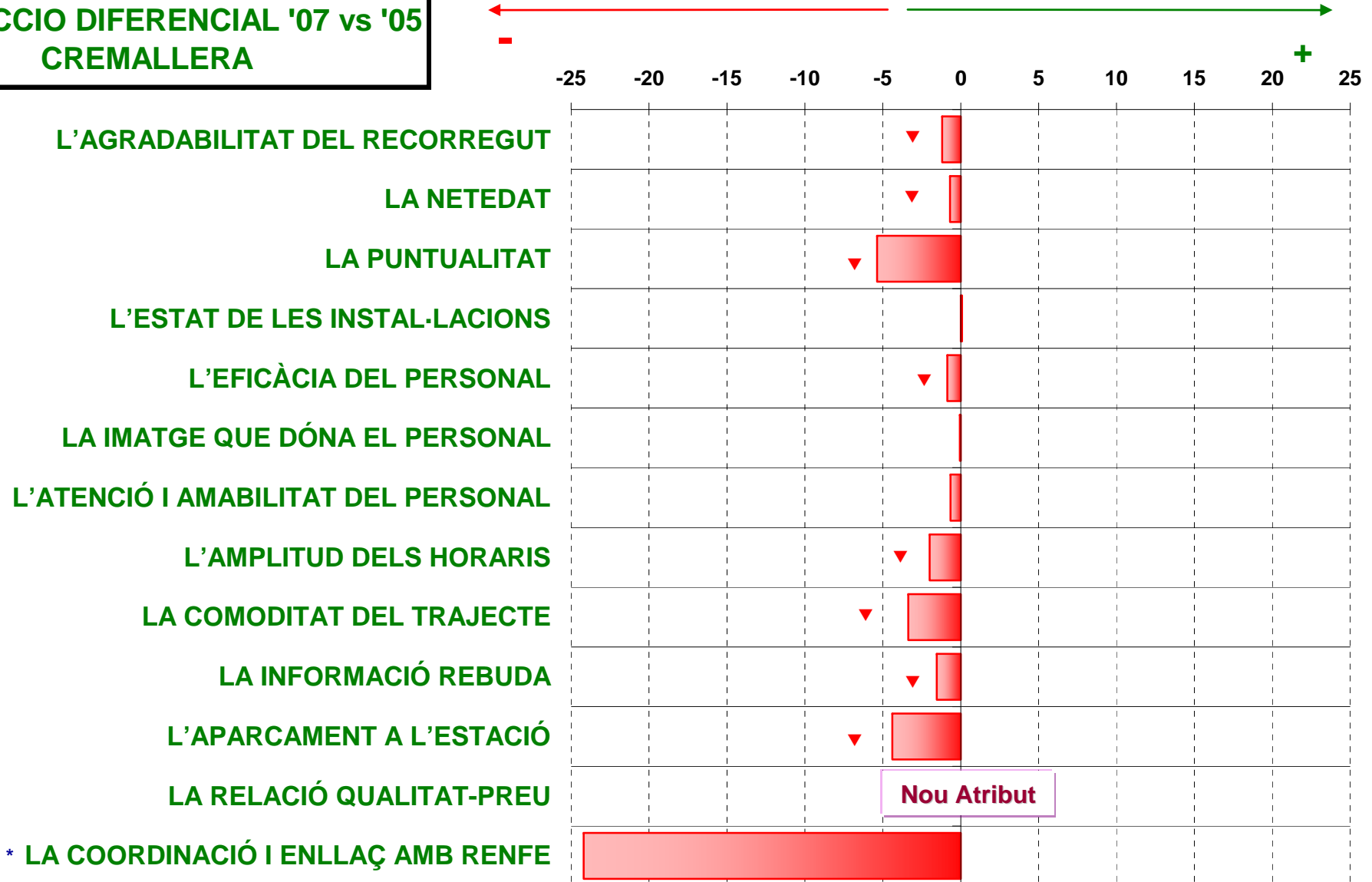


- **Tots els aspectes han empitjorat respecte al 2005 i ho han fet de manera significativa en la majoria dels casos, però en la majoria dels casos aquests valors de satisfacció continuen essent elevats**
- **Es destacable el descens en:**
 - **LA COORDINACIÓ I ENLLAÇ AMB RENFE**
 - **LA PUNTUALITAT**
 - **L'APARCAMENT A L'ESTACIÓ**
 - **LA COMODITAT DEL TRAJECTE**
 - **L'AMPLITUD D'HORARIS**
- *LA COORDINACIÓ I ENLLAÇ AMB RENFE → en aquest punt hem de tenir en compte que el fet de que hi hagi obres en el tram Ripoll-Ribes pot haver influït negativament, ja que és el valor més baix que hem obtingut en tots els mesuraments.*
- *L'APARCAMENT A L'ESTACIÓ → tot i que s'ha produït un descens respecte l'estiu de 2005, continuem estant per sobre dels nivells d'anteriors mesuraments. S'ha de recalcar que al 2005 s'havia produït una millora significativa.*
- *PUNTUALITAT I AMPLITUD D'HORARIS → aquest descens pot estar condicionat per les obres*



Base '07: 235 visitants que han agafat el Cremallera

SATISFACCIÓ DIFERENCIAL '07 vs '05 CREMALLERA



*Base '07: 17 visitants que han agafat la Renfe – base molt reduïda

▲ ▼ Diferències estadísticament significatives respecte Estiu 2005

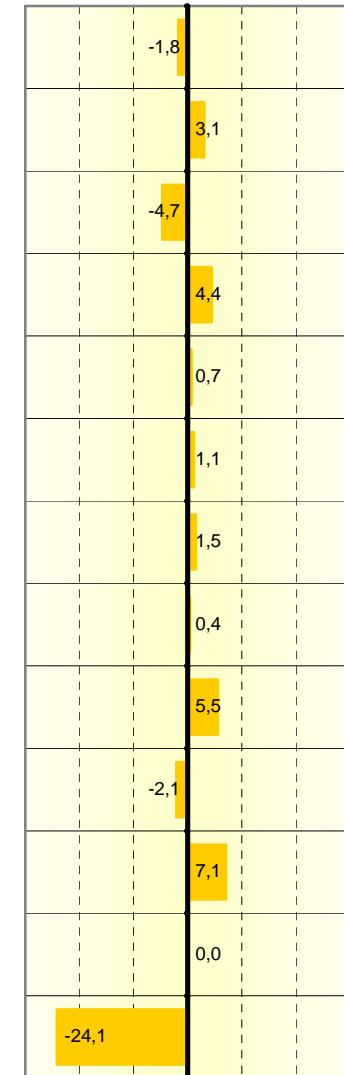
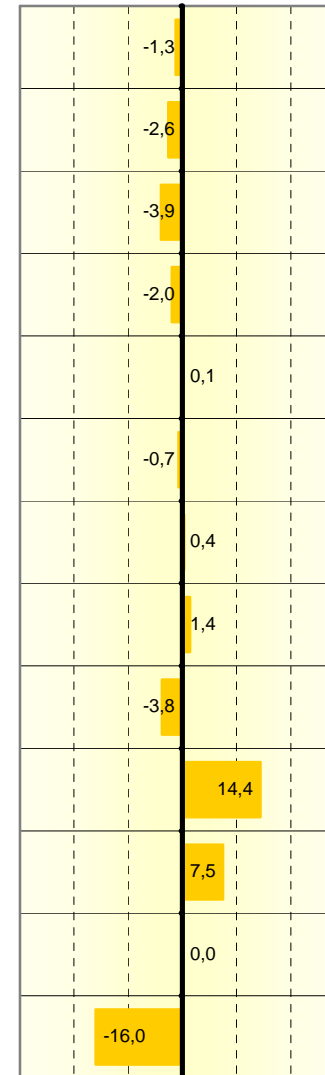
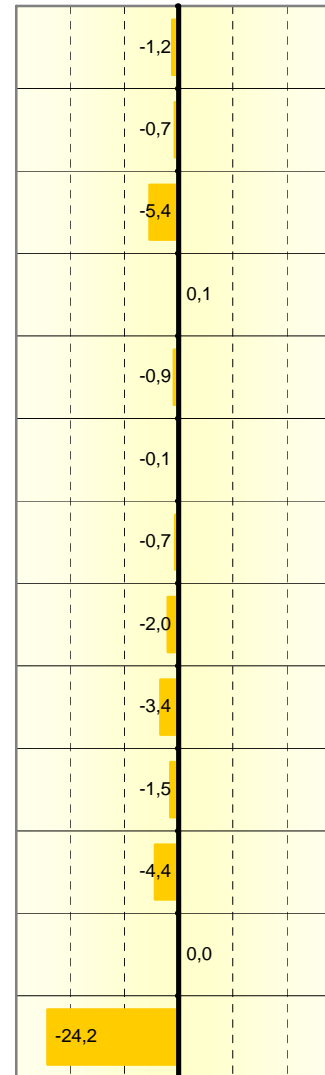
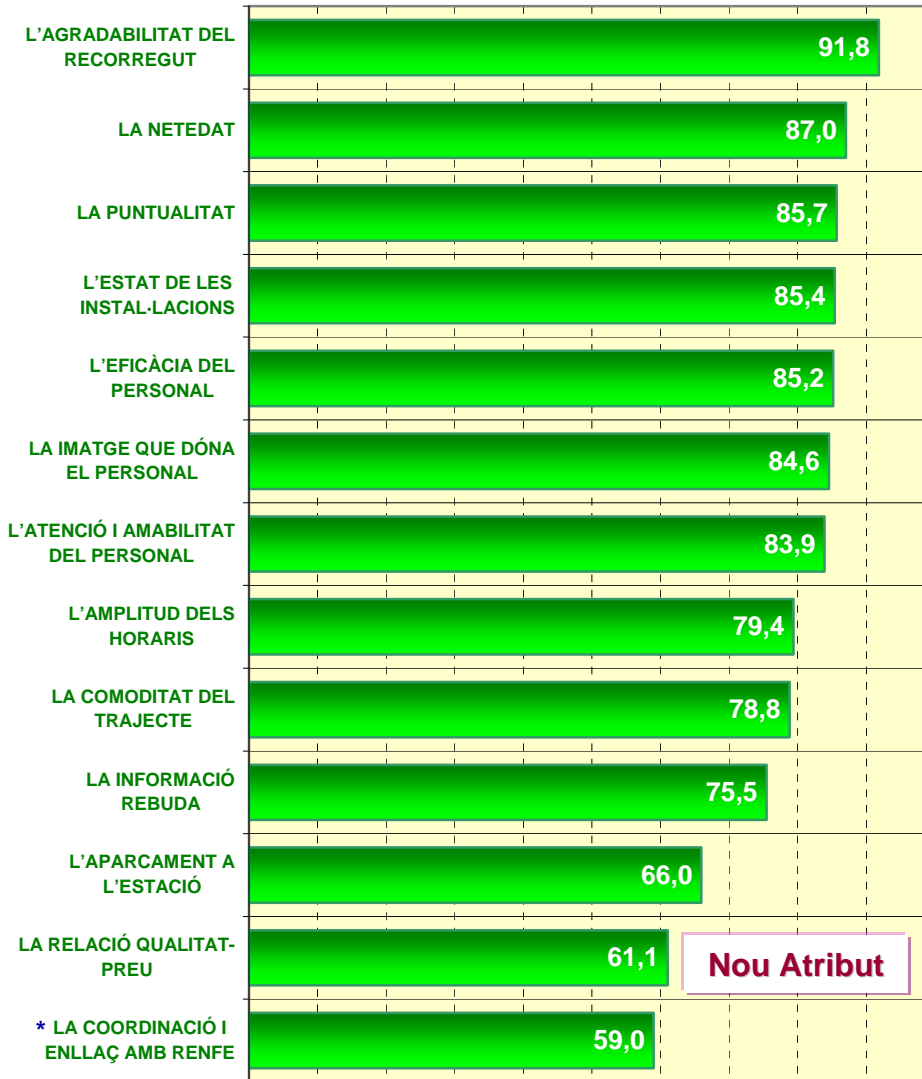


Base '07: 235 visitants que han agafat el Cremallera
Cremallera 2007

Cremallera
'07 vs '05

Cremallera
'07 vs '03

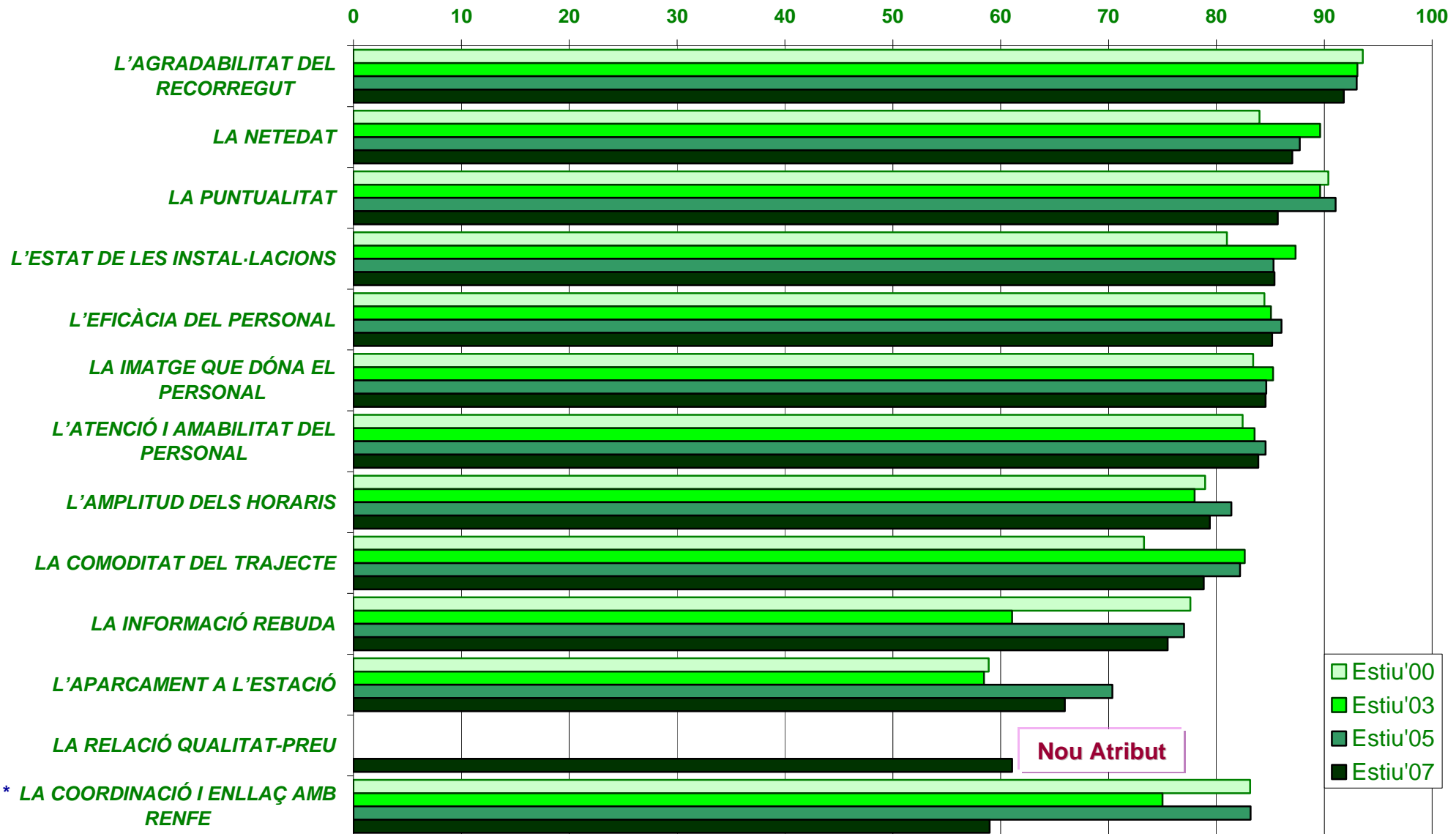
Cremallera
'07 vs '00



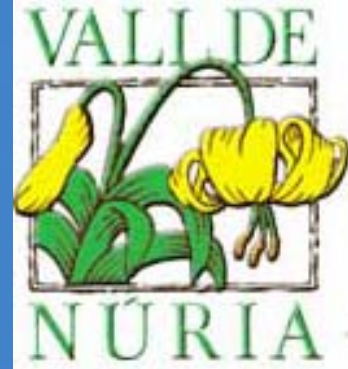
*Base '07: 17 visitants que han agafat la Renfe – base molt reduïda



Base '07: 235 visitants que han agafat el Cremallera



*Base '07: 17 visitants que han agafat la Renfe – base molt reduïda



2.4.- Valoracions del Allotjaments

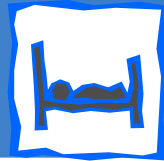
Base '07: 264 visitants

TOTAL DE DIES A LA VALL	Estiu 2007	Estiu 2005	Estiu 2003	Estiu 2000
<i>Mitjana</i>	1,7	1,64	1,47	1,32
	%	%	%	%
Un	75,4	73,2	81,7	89,5
Dos o mes	24,4	26,8	17,2	10,5
	%	%	%	%
No s'allotja a la Vall de Núria	80,5	77,9	87,2	92,6
Si, s'allotja a la Vall de Núria	19,5	22,1	12,8	7,4
	%	%	%	%
,A l'hotel	4,8	3,8	3,7	0,9
,Als apartaments	2	2,3	1,1	1,0
,A l'alberg	4	8,5	3,5	2,4
,A la zona d'acampada	8,7	7,5	4,5	3,1
	%	%	%	%
Mes d'un dia i no a la Vall	4,9	4,7	4,4	3,1

Estadísticament superior que Estiu 2005

Estadísticament inferior que Estiu 2005

Fonamentalment a Ribes o a municipis de la Vall de Ribes

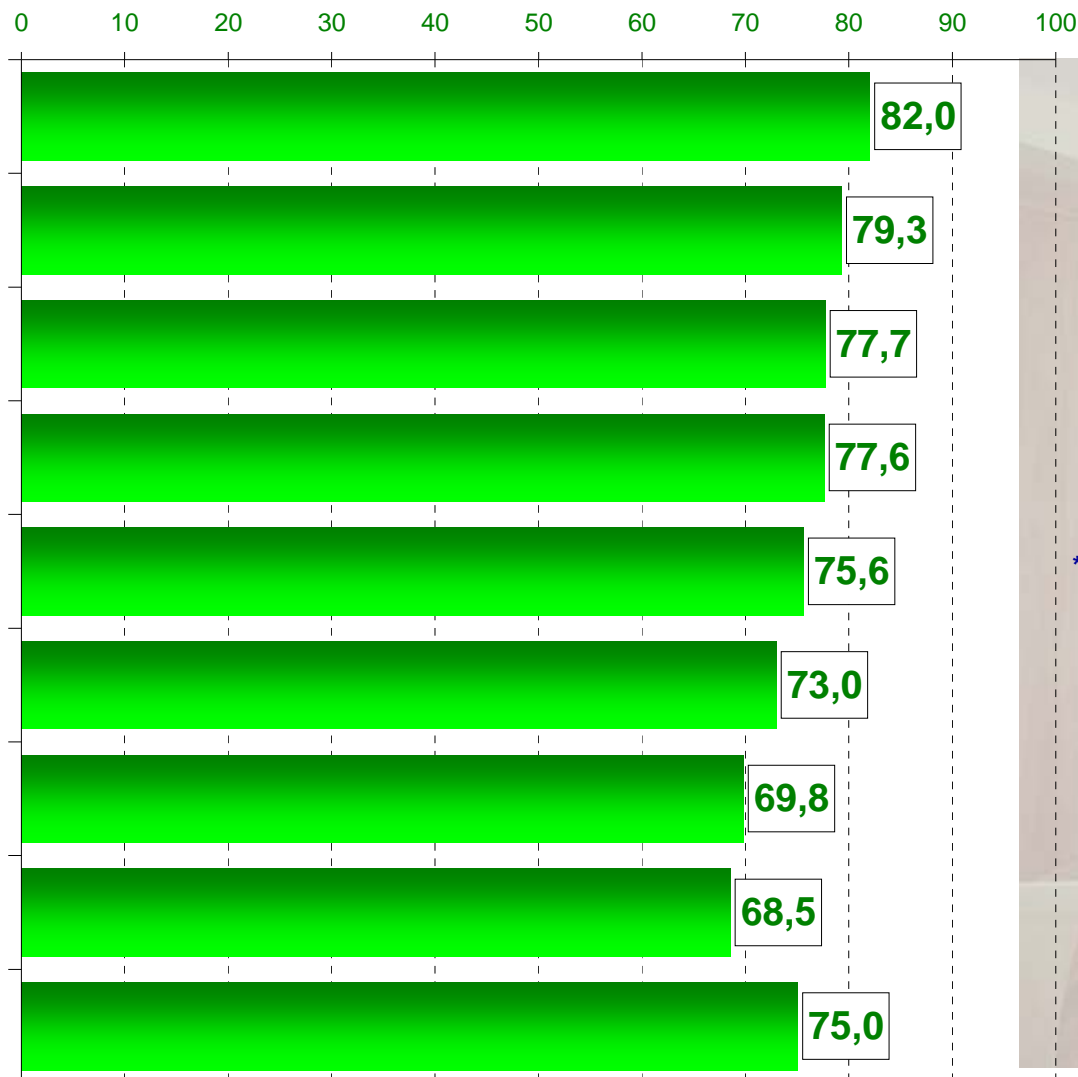


- **En general, els allotjaments, des de l'òptica dels clients ofereixen un servei adequat. Tots els aspectes que el conformen el seu servei obtenen puntuacions notables (escala 0-100).**
- **No s'ha d'oblidar que tan sols han valorat aquests factors aquells que s'han allotjat/s'allotjaran a la Vall i que aquests sols són el 20% de la mostra: unes 60 persones.**
- **Tot i això, s'ha produït una baixada significativa en les valoracions dels següents aspectes:**
 - **Atenció i amabilitat del Personal**
 - **Eficàcia del Personal**
 - **Netedat**
 - **Estat de les instal·lacions**

Que ja començaven a disminuir en el mesurament anterior
- **Nota.- El valor del aspecte "La animació rebuda a l'hotel" es merament anecdòtic, doncs només hi ha una mostra de 5 persones**

Base '07: 59 visitants que s'allotjaren a la Vall

Nivells de satisfacció (0-100) amb els ALLOTJAMENTS (Estiu'07)



EL SERVEI D'INFORMACIÓ I RESERVES

LA IMATGE QUE DONA EL PERSONAL

L'ATENCIÓ I AMABILITAT DEL PERSONAL

L'EFICÀCIA DEL PERSONAL

*** L'ANIMACIÓ REBUDA A L'HOTEL**

**Base '07: 5 visitants – base molt reduïda*

LA NETEDAT

LA RELACIÓ QUALITAT-PREU Nou Atribut

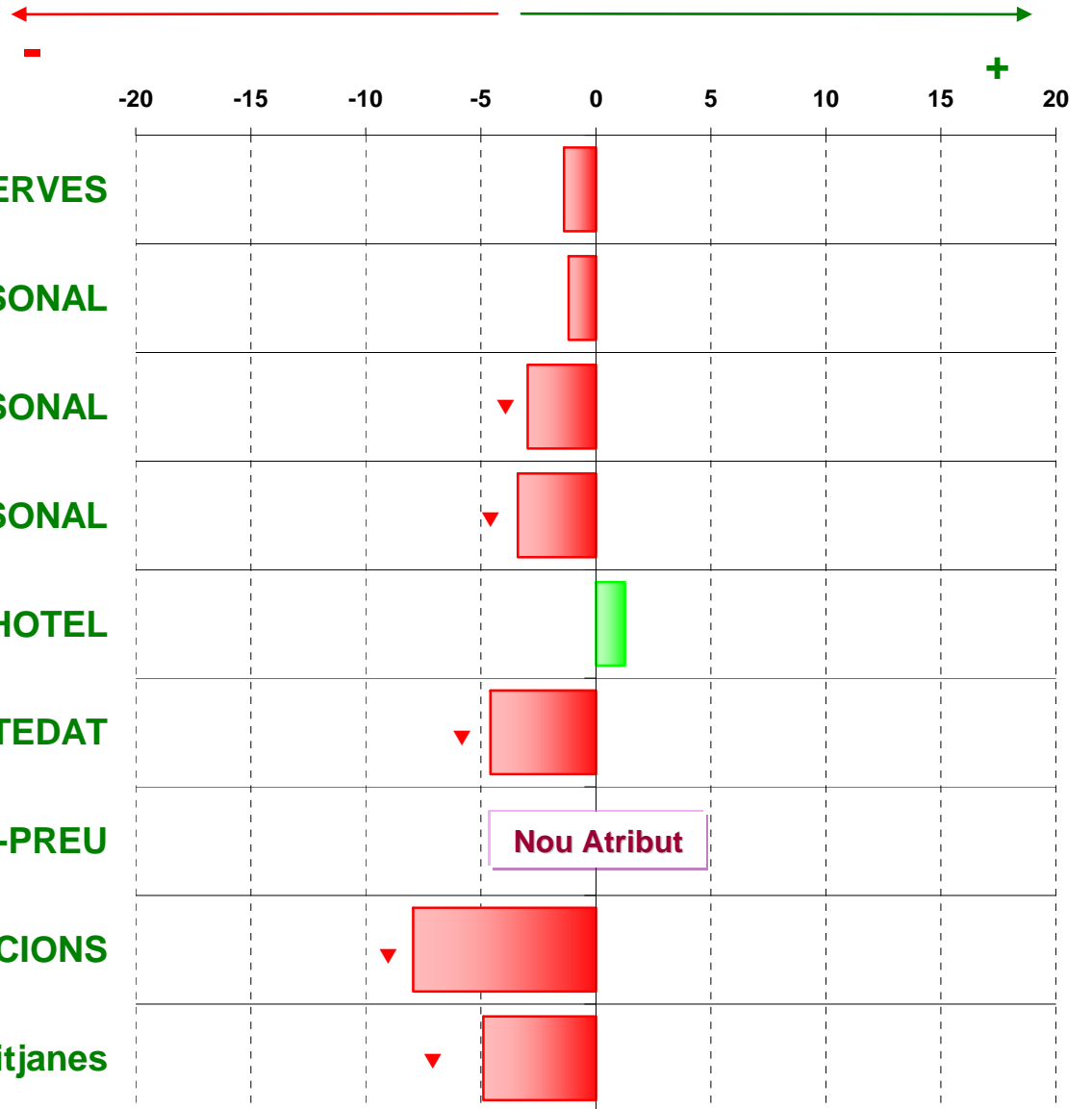
L'ESTAT DE LES INSTAL·LACIONS

Mitjana de mitjanes

Base '07: 59 visitants que s'allotjaren a la Vall

SATISFACCIÓ DIFERENCIAL '07 vs '05 ALLOTJAMENTS

- EL SERVEI D'INFORMACIÓ I RESERVES
- LA IMATGE QUE DONA EL PERSONAL
- L'ATENCIÓ I AMABILITAT DEL PERSONAL
- L'EFICÀCIA DEL PERSONAL
- L'ANIMACIÓ REBUDA A L'HOTEL
- LA NETEDAT
- LA RELACIÓ QUALITAT-PREU
- L'ESTAT DE LES INSTAL·LACIONS
- Mitjana de mitjanes



Nou Atribut

▲ ▼ Diferències estadísticament significatives respecte Estiu 2005

Base '07: 59 visitants que s'allotjaren a la Vall

Allotjaments 2007

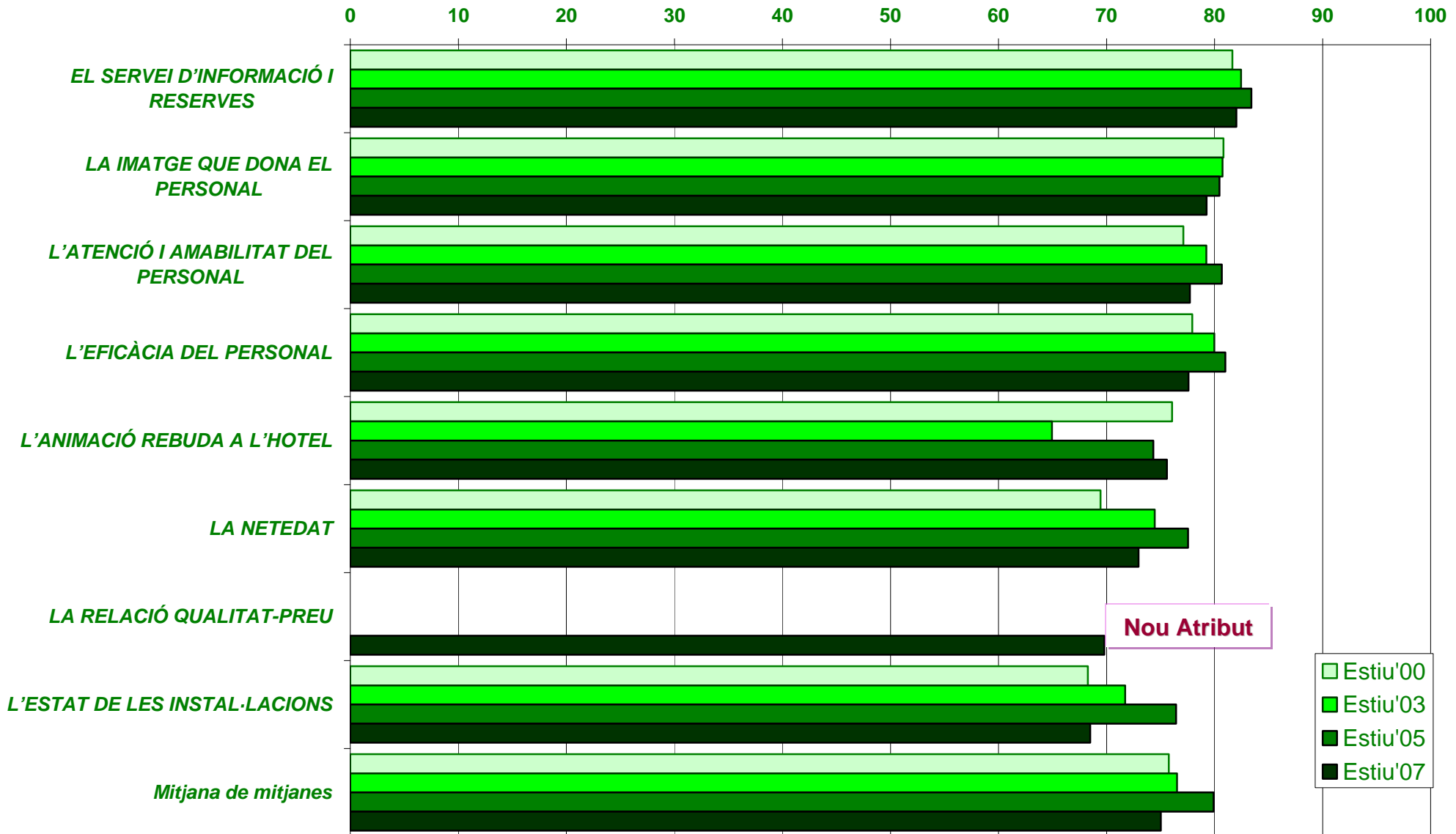
Allotjaments
'07 vs '05

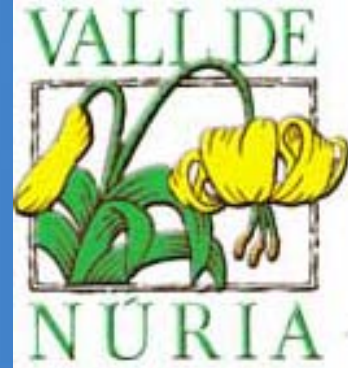
Allotjaments
'07 vs '03

Allotjaments
'07 vs '00

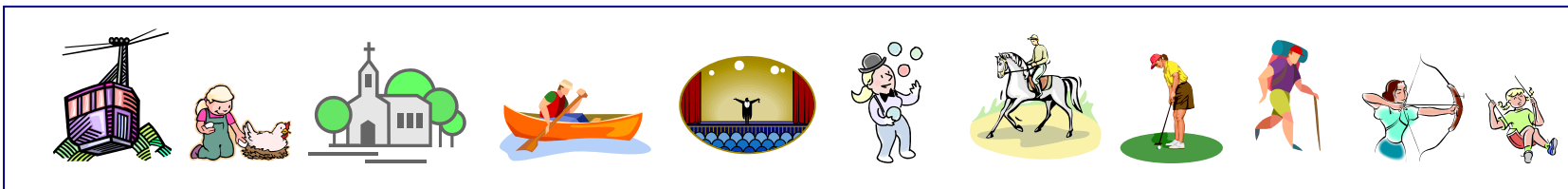


Base '07: 59 visitants que s'allotjaran a la Vall





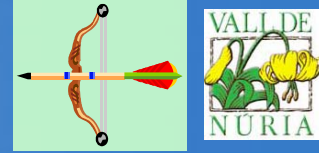
2.5.- Valoracions de les Activitats



ACTIVITATS HA FET	Estiu 2007	Estiu 2005	Estiu 2003	Estiu 2000
	%	%	%	%
Telecabina	19,4	42,2	46,8	60,4
Anar a cavall	13,8	10,8	11,5	5,5
Activitats religioses	12,9	16,0	9,3	30,8
Parc lúdic, infantil	12,5	13,6	11,6	8,8
La granja	8,5	30,6	28,1	-
Barques	8,4	19,0	15,3	15,6
Projeccions a l'auditori	5,0	8,1	11,7	12,8
Programa de dinamització i animació	3,1	8,5	3,2	17,0
Excursions programades	1,8	0,0	2,4	0,6
Mini golf	1,5	3,8	2,1	1,9
Tir amb arc	0,6	1,7	2,2	1,9

Estadísticament superior que Estiu 2005

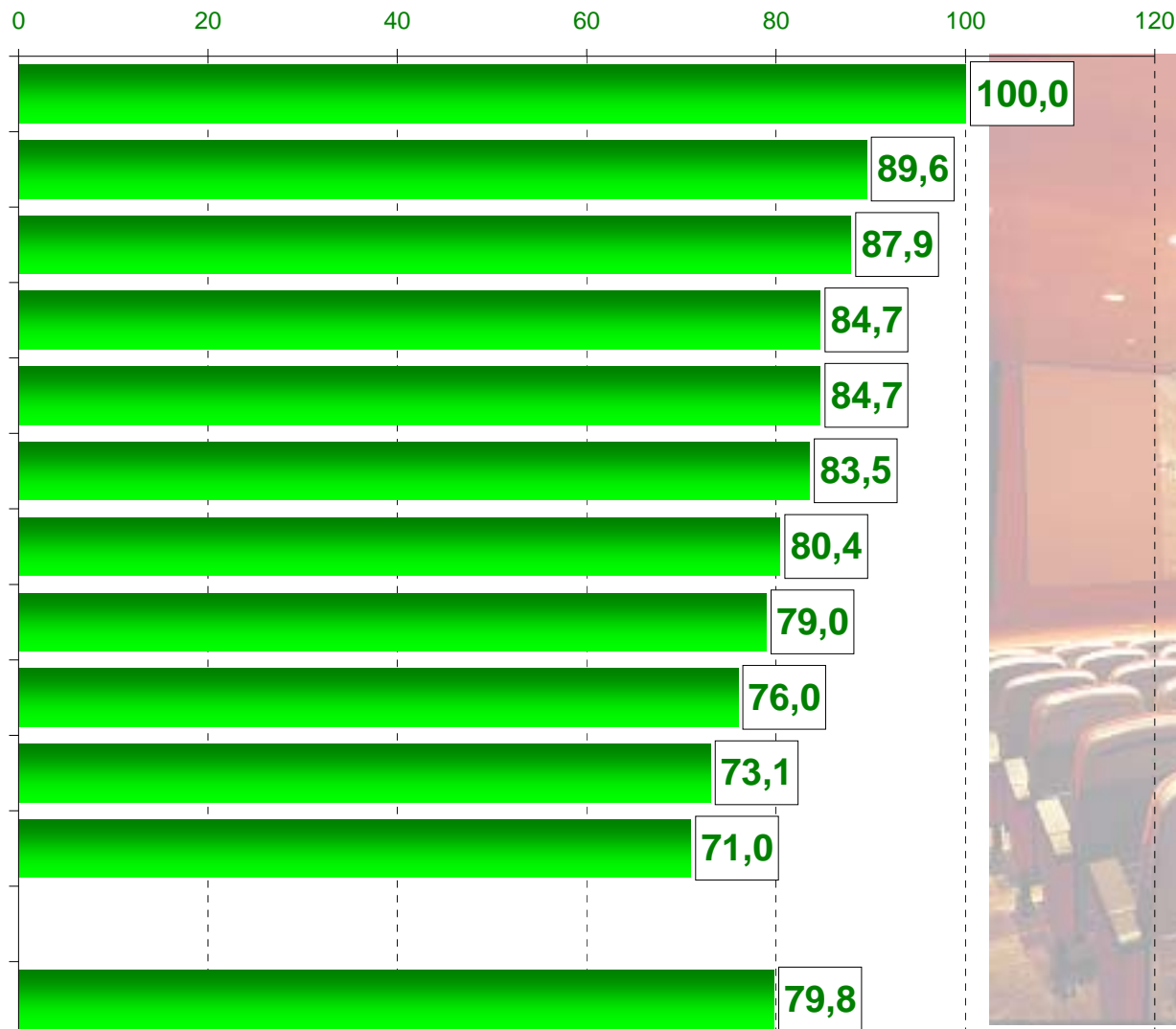
Estadísticament inferior que Estiu 2005



- ***Els clients usuaris d'alguna activitat les valoren mol bé. Totes elles obtenen puntuacions mitjanes (escala 0-100) molt elevades.***
- ***Algunes de elles, tenen bases estadístiques molt petites, pel que es demana al lector que interpreti les dades de una forma més qualitativa que no pas quantitativa***
- ***L'aspecte "Telecabina" obté una satisfacció significativament inferior que en la darrera medicció.***
- ***Donat el problema de la baixa base estadística individual, el millor indicador és el de la mitjana de les mitjanes de satisfacció de totes les activitats. Tot i que el valor s'ha reduït, aquest indicador continua a un nivell força elevat (79,8 al 2007).***

Base '07: 118 visitants que han fet alguna activitat

Nivells de satisfacció (0-100) amb les ACTIVITATS (Estiu'07)



Atenció:
 *(n=): Bases estadísticament petites
 **(n=): Bases estadísticament molt petites > valors cualitatius

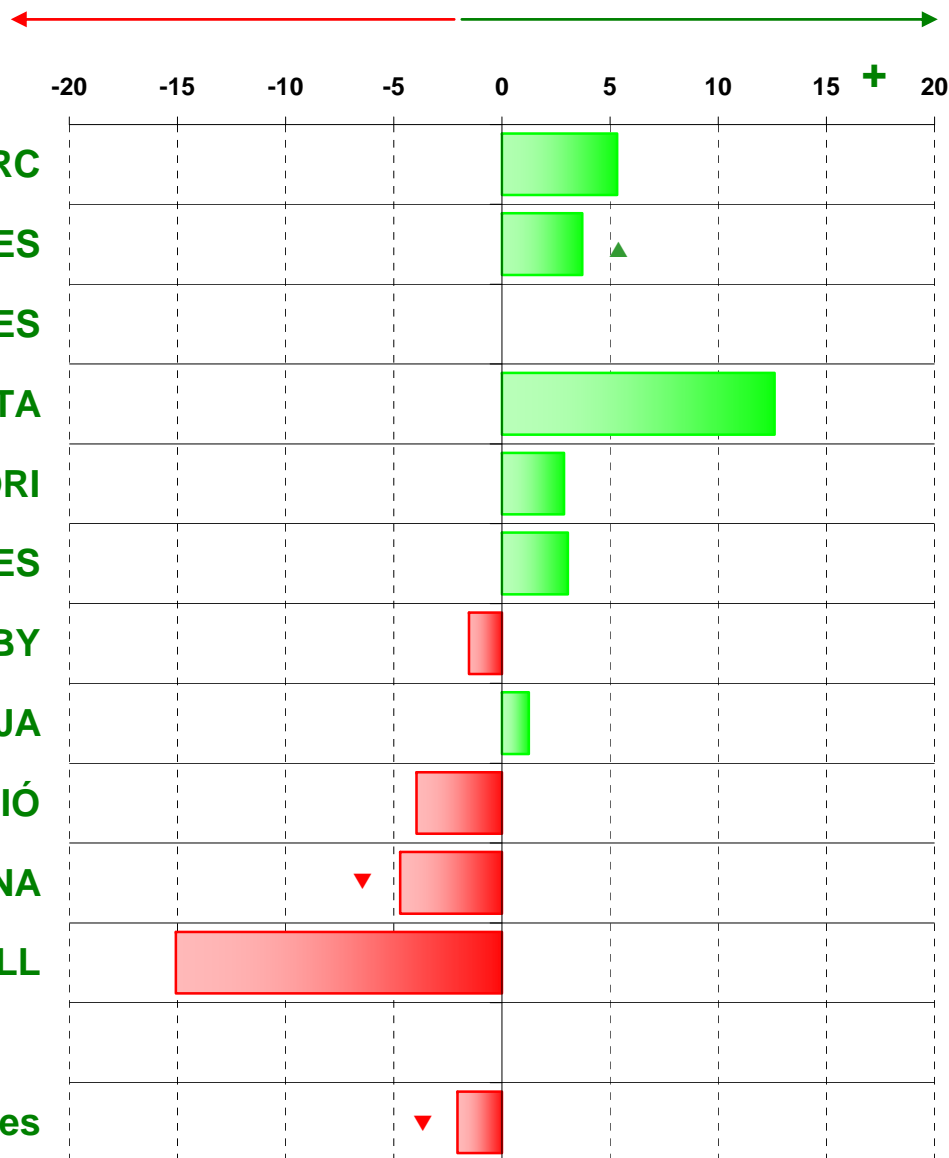
- ***(n=2)* TIR AMB ARC
- (n=34)* ACTIVITATS RELIGIOSES
- ***(n=5)* EXCURSIONS PROGRAMADES
- ***(n=4)* MINI GOLF - EL CAU DE LA MARMOTA
- **(n=13)* PROJECCIONS A L'AUDITORI
- **(n=22)* BARQUES
- (n=33)* PARC LÚDIC, INFANTIL - EL TUBBY
- **(n=23)* LA GRANJA
- ***(n=8)* PROGR.DE DINAMITZACIÓ I ANIMACIÓ
- (n=51)* TELECABINA
- (n=36)* ANAR A CAVALL

Mitjana de mitjanes

Base '07: 118 visitants que han fet alguna activitat

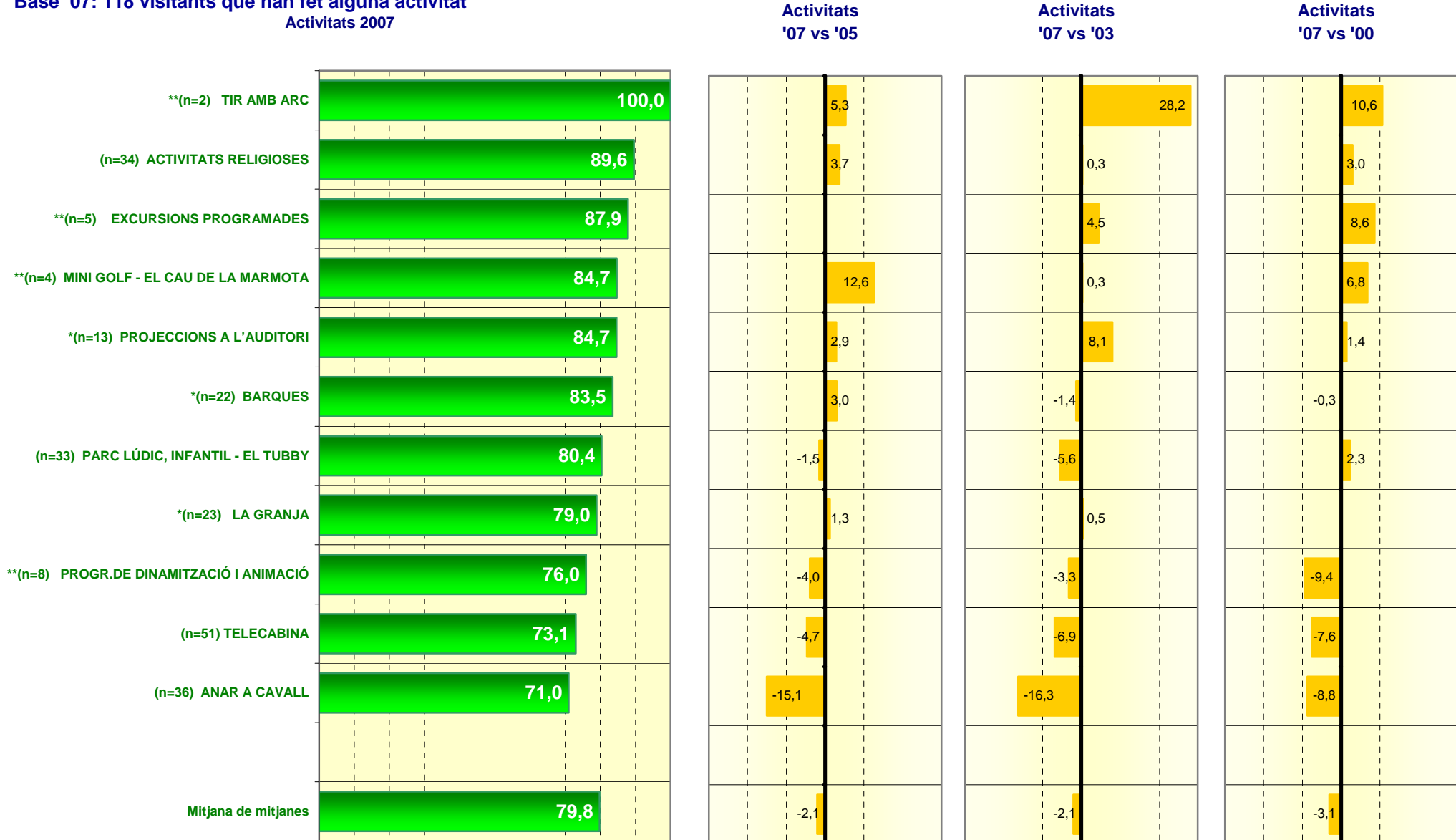
SATISFACCIÓ DIFERENCIAL '07 vs '05 ACTIVITATS

- ****(n=2)** TIR AMB ARC
- (n=34)** ACTIVITATS RELIGIOSES
- ****(n=5)** EXCURSIONS PROGRAMADES
- ****(n=4)** MINI GOLF - EL CAU DE LA MARMOTA
- ***(n=13)** PROJECCIONS A L'AUDITORI
- ***(n=22)** BARQUES
- (n=33)** PARC LÚDIC, INFANTIL - EL TUBBY
- ***(n=23)** LA GRANJA
- ****(n=8)** PROGR.DE DINAMITZACIÓ I ANIMACIÓ
- (n=51)** TELECABINA
- (n=36)** ANAR A CAVALL
- Mitjana de mitjanes**

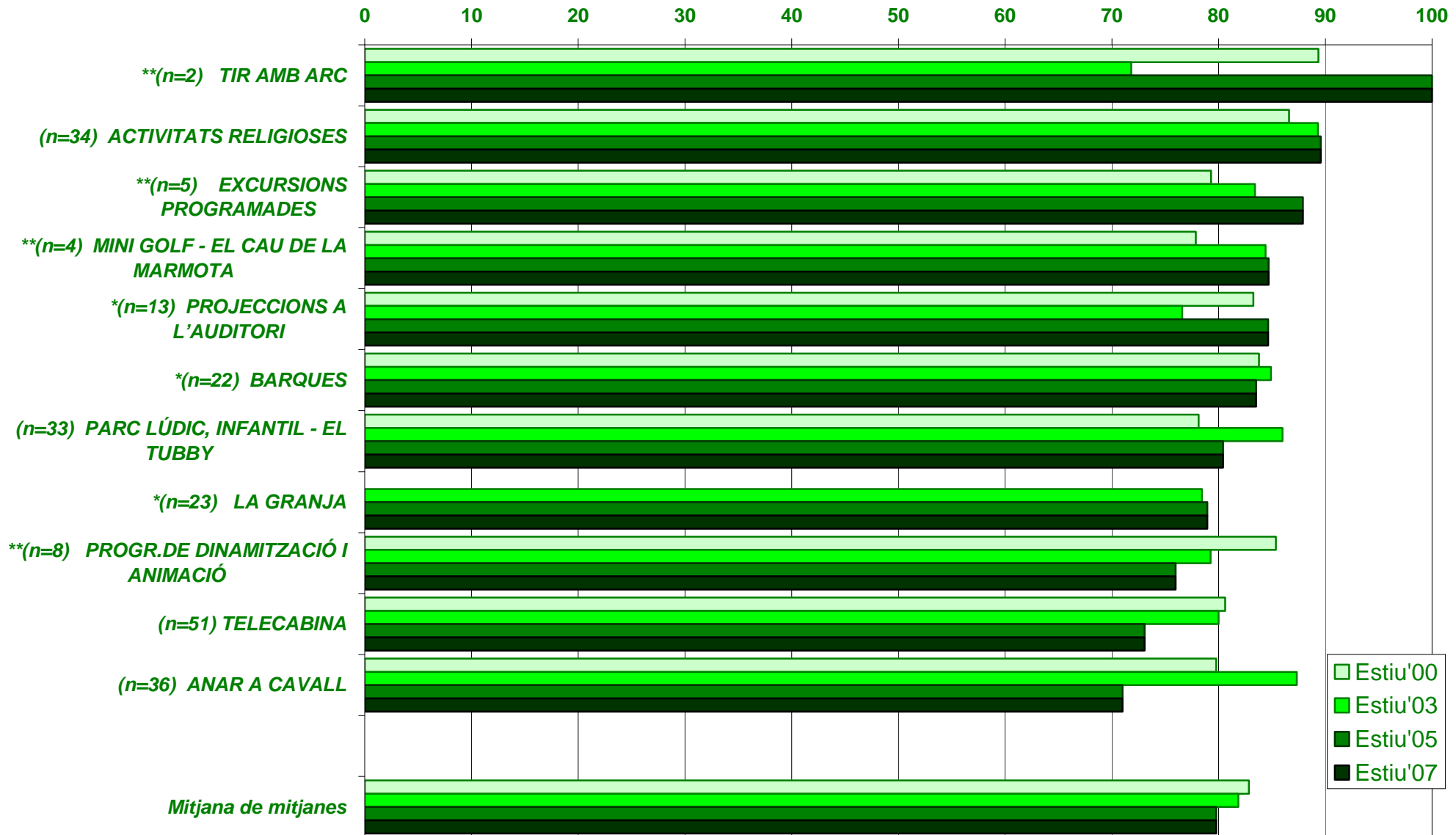


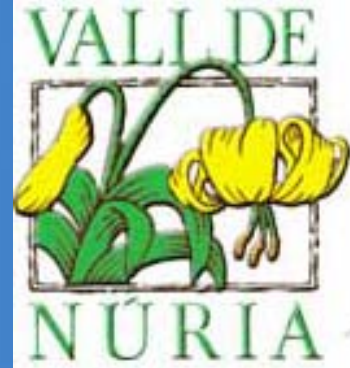
▲ ▼ Diferències estadísticament significatives respecte Estiu 2005

Base '07: 118 visitants que han fet alguna activitat
Activitats 2007



Base '07: 118 visitants que han fet alguna activitat





2.6.- Valoracions dels Bars/Restaurants



HA ANAT A....	Estiu 2007	Estiu 2005	Estiu 2003	Estiu 2000
	%	%	%	%
Bar Finestrelles	32,5	45,0	25,4	27,3
Autoservei	12,9	12,6	18,0	20,3
Restaurant	8,1	6,5	10,0	6,8
La Cabana dels pastors	4,9	7,2	10,9	6,8
El Raco de la Vall	0,6	1,6	0,6	1,9
Area de picnic	7,9	13,2	8,2	7,8
	%	%	%	%
ALGUN D'ELLS	58,7	62,0	64,5	61,5
ALGUN NO PICNIC	52,0	56,4	57,2	53,7
Cap d'ells	41,3	38,0	35,5	38,5

Estadísticament superior que Estiu 2005

Estadísticament inferior que Estiu 2005



- ***Els Bars/Restaurants de la Vall, en conjunt ⁽¹⁾, obtenen nivells de satisfacció relativament elevats de tots els seus aspectes de servei.***
- ***Hi ha 2 aspectes que obtenen les valoracions més baixes:***
 - ***Relació qualitat-preu***
 - ***Qualitat del Menjar***
- ***Els aspectes referents a les instal·lacions, el personal i qualitat del menjar han baixat les seves valoracions de satisfacció significativament.***
- ***Pel contrari, l'aspecte adequació dels lavabos han aconseguit pujar significativament de manera molt alta.***
- ***Tot i això, a nivell global el nivell de satisfacció ha baixat significativament.***

(1) Mes endavant ens referirem individualment a cada un d'ells.

Base '07: 155 visitants que han anat a algun bar/restaurant

Nivells de satisfacció (0-100) amb els BARS/RESTAURANTS (Estiu'07)



LA ADEQUACIÓ DELS LAVABOS

L'ESTAT DE LES INSTAL·LACIONS

LA NETEDAT

L'ATENCIÓ I AMABILITAT DEL PERSONAL

LA IMATGE QUE DÓNA EL PERSONAL

L'EFICÀCIA I RAPIDESA DEL PERSONAL

LA QUALITAT DEL MENJAR

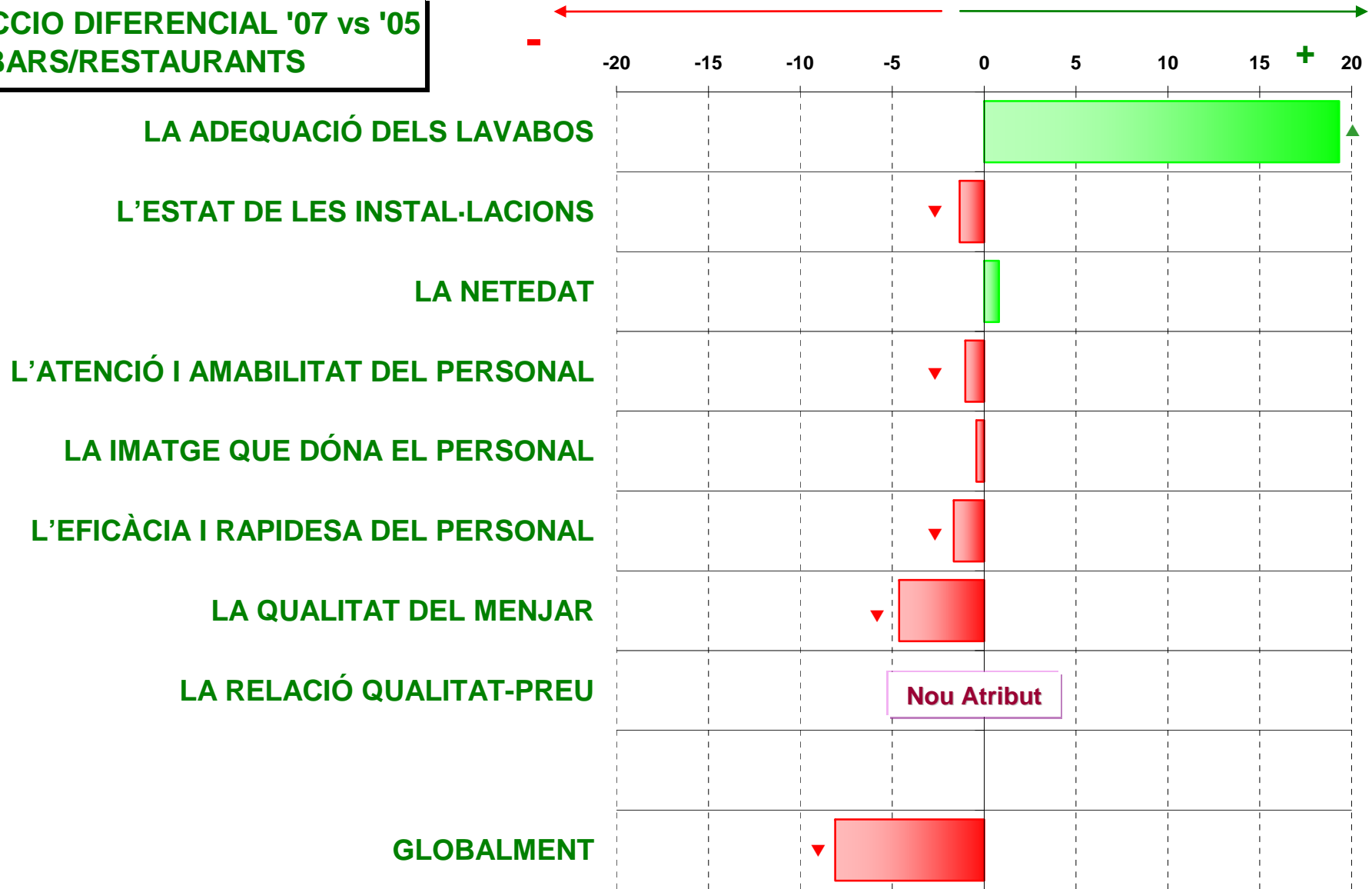
LA RELACIÓ QUALITAT-PREU **Nou Atribut**

GLOBALMENT



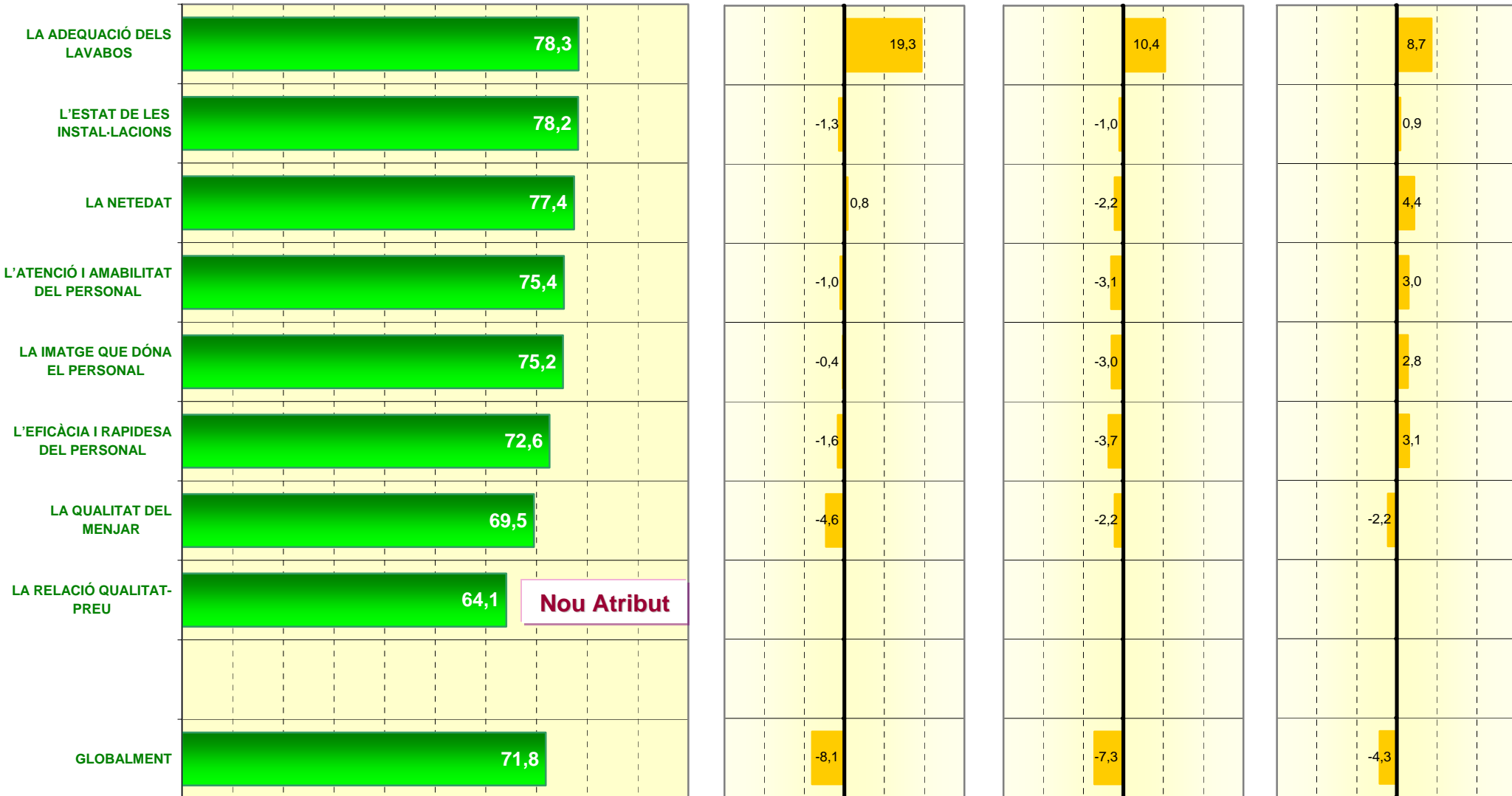
Base '07: 155 visitants que han anat a algun bar/restaurant

SATISFACCIÓ DIFERENCIAL '07 vs '05 BARS/RESTAURANTS



▲ ▼ Diferències estadísticament significatives respecte Estiu 2005

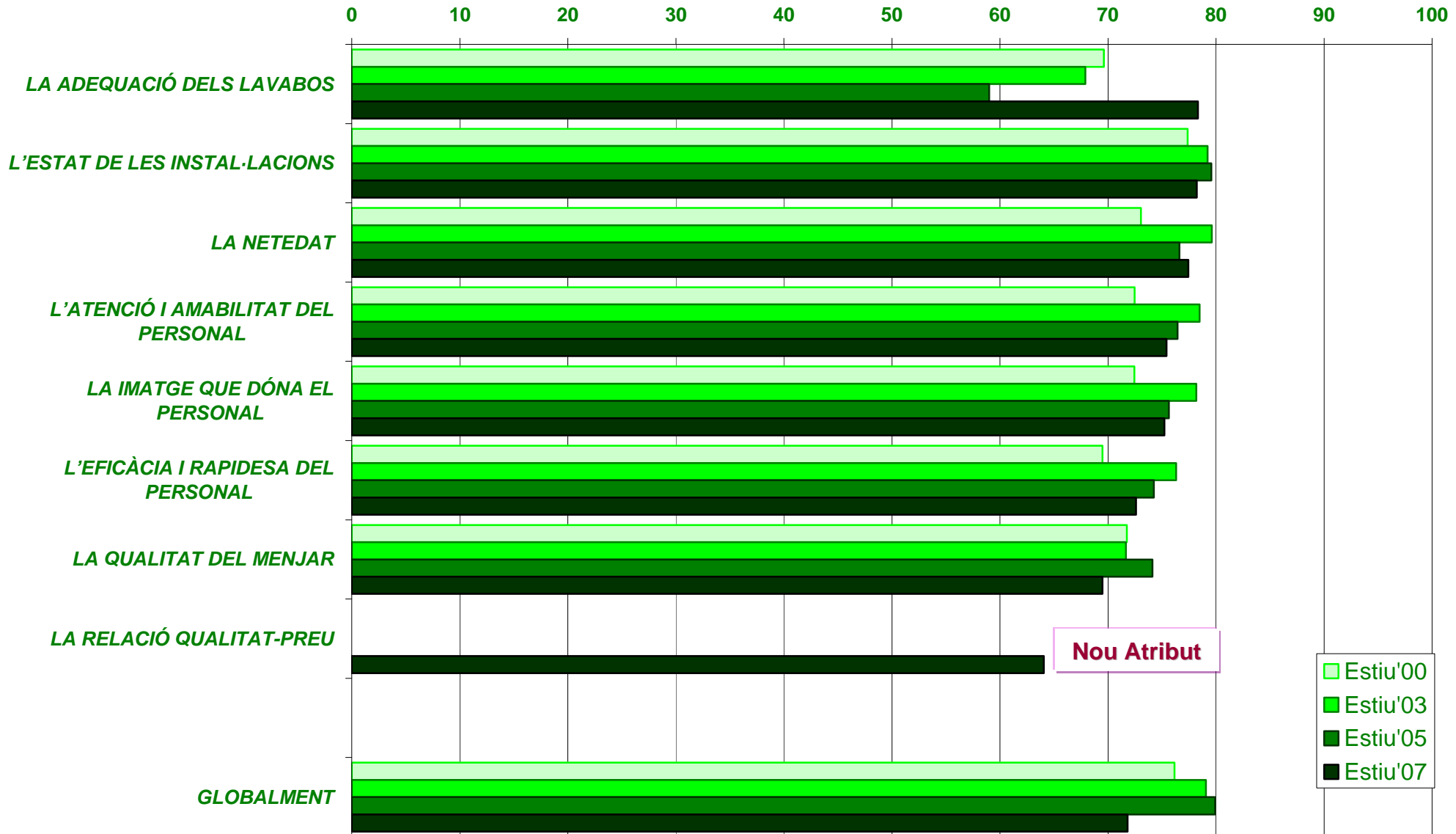
Base '07: 155 visitants que han anat a algun bar/restaurant
Bars/Restaurants: 2007



Nota: a'00 no es va calcular la mitjana de les valoracions globals. El valor, equivalent, s'ha obtingut per anàlisi de regressió



Base '07: 155 visitants que han anat a algun bar/restaurant



Nota: a'00 no es va calcular la mitjana de les valoracions globals. El valor, equivalent, s'ha obtingut per anàlisi de regressió



- **La baixa base estadística d'alguns bars/restaurants, obliga a fer l'anàlisi per el conjunt, com s'ha exposat a les anteriors pàgines. Però si el lector vol aprofundir una mica més, al peu mostrem quins són els nivells de satisfacció de cada aspecte per cada un d'ells.**

Nivells de satisfacció Estiu '2007	TOTAL	Restaurat	Fines trelles	Auto servei	Cabana P.	Racó Vall	Area Picnic
L'ADEQUACIÓ DELS LAVABOS	78,3	83,3	78,1	81,7	55,1	60,0	-
L'ESTAT DE LES INSTAL·LACIONS	78,2	81,3	77,0	80,6	66,8	70,6	78,5
LA NETEDAT	77,4	84,1	75,0	80,0	62,7	70,6	79,6
L'ATENCIÓ I AMABILITAT DEL PERSONAL	75,4	79,3	74,9	75,7	65,6	73,7	-
LA IMATGE QUE DÓNA EL PERSONAL	75,2	80,6	74,2	76,0	64,6	73,7	-
L'EFICÀCIA I RAPIDESA DEL PERSONAL	72,6	77,9	70,1	76,6	65,6	73,7	-
LA QUALITAT DEL MENJAR	69,5	75,2	66,1	70,3	71,0	70,6	-
LA RELACIÓ QUALITAT-PREU	64,1	66,4	62,0	64,0	51,1	36,9	74,6
GLOBALMENT	71,8	74,0	69,4	72,2	58,8	63,7	80,0
Mostra	(155)	(27)	(84)	(34)	(13)	(2)	(20)

Estadísticament superior que Estiu 2005

Estadísticament inferior que Estiu 2005

- **I els corresponents valors històrics, els mostrem a la propera pàgina**

Nota: a'00 no es va calcular la mitjana de les valoracions globals. El valor, equivalent, s'ha obtingut per anàlisi de regressió

Nivells de satisfacció (Estiu)	TOTAL				Restaurant				Bar Finestrelles			
	2000	2003	2005	2007	2000	2003	2005	2007	2000	2003	2005	2007
L'ADEQUACIÓ DELS LAVABOS	69,6	67,9	59,0	78,3	77,0	75,9	77,8	83,3	65,8	65,2	49,7	78,1
L'ESTAT DE LES INSTAL·LACIONS	77,4	79,2	79,6	78,2	79,7	82,9	84,1	81,3	76,9	79,0	77,6	77,0
LA NETEDAT	73,1	79,6	76,6	77,4	78,8	90,6	80,6	84,1	70,1	76,7	74,0	75,0
L'ATENCIÓ I AMABILITAT DEL PERSONAL	72,5	78,5	76,4	75,4	75,2	86,7	81,9	79,3	71,0	80,5	75,6	74,9
LA IMATGE QUE DÓNA EL PERSONAL	72,5	78,2	75,6	75,2	75,1	86,8	82,0	80,6	71,2	79,4	74,7	74,2
L'EFICÀCIA I RAPIDESA DEL PERSONAL	69,5	76,3	74,2	72,6	73,5	85,0	80,5	77,9	72,8	78,2	73,7	70,1
LA QUALITAT DEL MENJAR	71,7	71,7	74,1	69,5	77,0	82,2	72,3	75,2	69,9	67,9	76,2	66,1
LA RELACIÓ QUALITAT-PREU	-	-	-	64,1	-	-	-	66,4	-	-	-	62,0
<i>Mitjana ponderada (A.regressió)</i>												
GLOBALMENT	76,2	79,1	79,9	71,8	80,1	86,1	76,1	74,0	70,9	78,3	72,2	69,4
<i>Mostra</i>	(193)	(204)	(157)	(155)	(21)	(32)	(17)	(27)	(86)	(80)	(114)	(84)

Nivells de satisfacció (Estiu)	Autoservei				Cabana dels Pastors				Area Picnic				Racó de la Vall			
	2000	2003	2005	2007	2000	2003	2005	2007	2000	2003	2005	2007	2003	2005	2005	2007
L'ADEQUACIÓ DELS LAVABOS	69,9	72,0	76,7	81,7	66,1	70,1	77,8	55,1	-	-	-	-	80,3	75,0	83,4	60,0
L'ESTAT DE LES INSTAL·LACIONS	72,6	77,1	75,9	80,6	79,4	77,9	85,2	66,8	87,5	86,3	85,7	78,5	79,0	90,0	85,3	70,6
LA NETEDAT	71,6	80,6	77,7	80,0	79,3	76,0	83,0	62,7	88,9	85,9	82,0	79,6	80,4	90,0	84,8	70,6
L'ATENCIÓ I AMABILITAT DEL PERSONAL	71,1	77,4	78,9	75,7	77,7	75,6	86,3	65,6	-	-	-	-	79,3	95,0	69,4	73,7
LA IMATGE QUE DÓNA EL PERSONAL	70,6	79,6	80,3	76,0	77,5	70,3	83,9	64,6	-	-	-	-	75,8	95,0	72,0	73,7
L'EFICÀCIA I RAPIDESA DEL PERSONAL	63,2	78,0	78,1	76,6	74,3	67,9	84,7	65,6	-	-	-	-	71,1	95,0	61,0	73,7
LA QUALITAT DEL MENJAR	71,0	71,6	69,0	70,3	74,8	73,7	83,3	71,0	-	-	-	-	81,8	95,0	85,9	70,6
LA RELACIÓ QUALITAT-PREU	-	-	-	64,0	-	-	-	51,1	-	-	-	74,6	-	-	-	36,9
GLOBALMENT	68,3	77,9	74,7	72,2	76,1	74,5	83,7	58,8	87,9	87,5	84,1	80,0	77,1	90,0	72,5	63,7
<i>Mostra</i>	(64)	(57)	(32)	(34)	(22)	(34)	(18)	(13)	(25)	(26)	(34)	(20)	(6)	(2)	(4)	(2)

respecte a mitjana total

n : per sota

n : per sobre

Estadísticament superior que Estiu 2005

Estadísticament inferior que Estiu 2005

Nota: a'00 no es va calcular la mitjana de les valoracions globals. El valor, equivalent, s'ha obtingut per anàlisi de regressió



- **RACO DE LA VALL:** *No tenim base estadística per fer qualsevol mena de comentaris.*
- **EL RESTAURANT:** *Base estadística molt baixa, que s'ha de tenir en compte per les següents afirmacions:*
 - **Manté un més que notable, nivell de satisfacció global (74,0) però ha perdut 12 punts respecte al 2005 i és la valoració més baixa de tots els mesuraments.**
 - **Tot sembla indicar que es conseqüència de la baixada de valoració de l'aspecte de la "qualitat del menjar" i el d'un altre aspecte que pot estar influïnt és el preu (baixa valoració "relació qualitat-preu")**
- **CABANA D. PASTORS:** *Base estadística molt baixa, que s'ha de tenir en compte per les següents afirmacions:*
 - **Obté un nivell de satisfacció global molt baix (58,8) i a més a més ha empitjorat respecte el 2005 essent la valoració més baixa dels tots els mesuraments.**
 - **En general, també s'ha produït un descens en tots els aspectes, respecte l'estiu 2005**

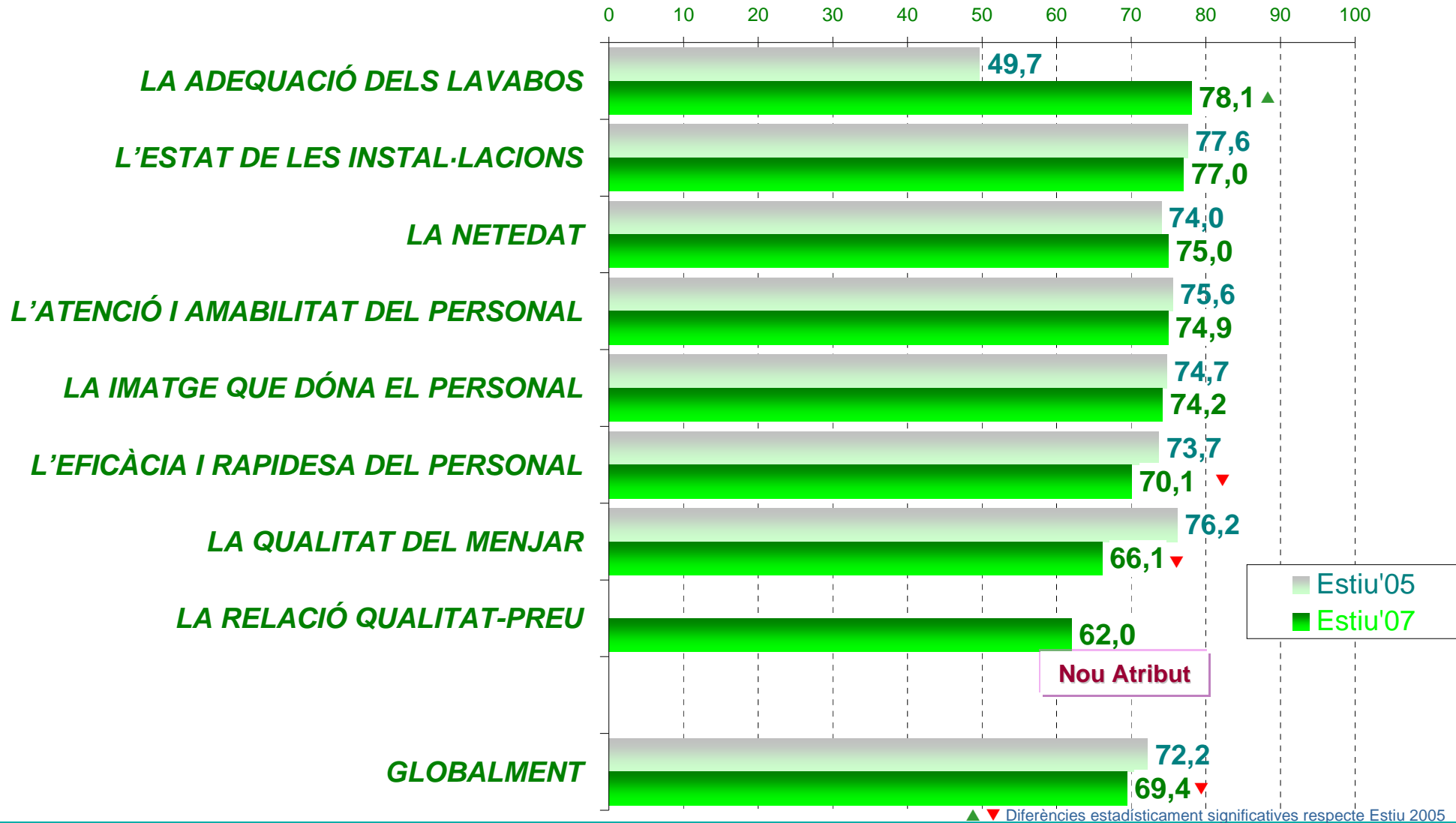


- **L'AUTOSERVEI:** Base estadística molt baixa, que s'ha de tenir en compte per les següents afirmacions:
 - **Tot i que el nivell de satisfacció global continua essent un valor notable (72,2) aquest ha disminuït significativament respecte l'estiu 2005.**
 - **Tot i que pels aspectes: adequació dels lavabos, netedat i estat de les instal·lacions han augmentat significativament, els atributs referents al personal han disminuït.**
- **BAR FINESTRELLES:**
 - **El nivell de satisfacció continua baixant – i en aquesta medició ho fa de manera significativa.**
 - **Han empitjorat els aspectes “qualitat del menjar” i “eficàcia i rapidesa del personal” → que poden haver influït en aquesta baixada més forta de la satisfacció global.**
 - **Ha millorat de manera molt important l'aspecte de “l'adequació dels lavabos”, gairebé 20 punts respecte la medició de 2005.**



Base '07: 84 visitants que han anat al Bar Finestrelles

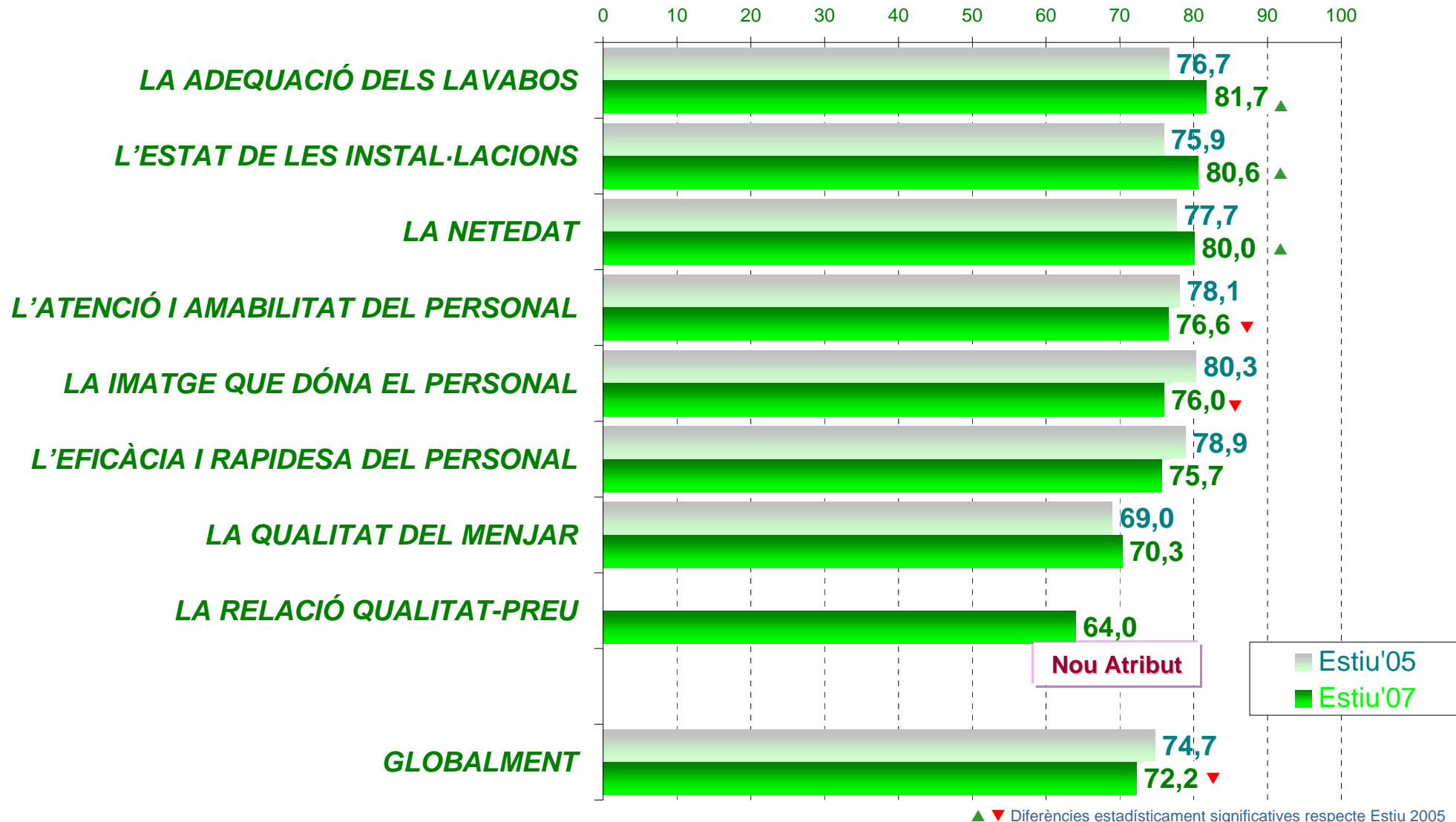
Nivells de satisfacció (0-100) amb el BAR FINESTRELLES (Estius '05-'07)

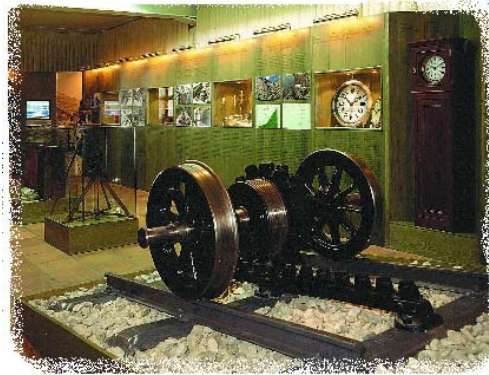
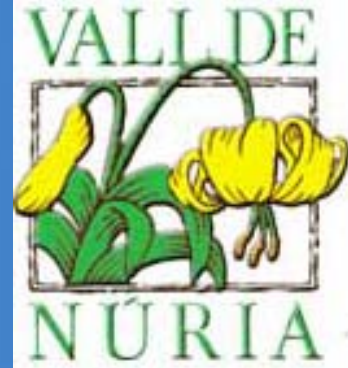


▲ ▼ Diferències estadísticament significatives respecte Estiu 2005

Base '07: 34 visitants que han anat a l'Autoservei

Nivells de satisfacció (0-100) amb l'AUTOSERVEI (Estius '05-'07)





2.7.- Valoracions de les Exposicions



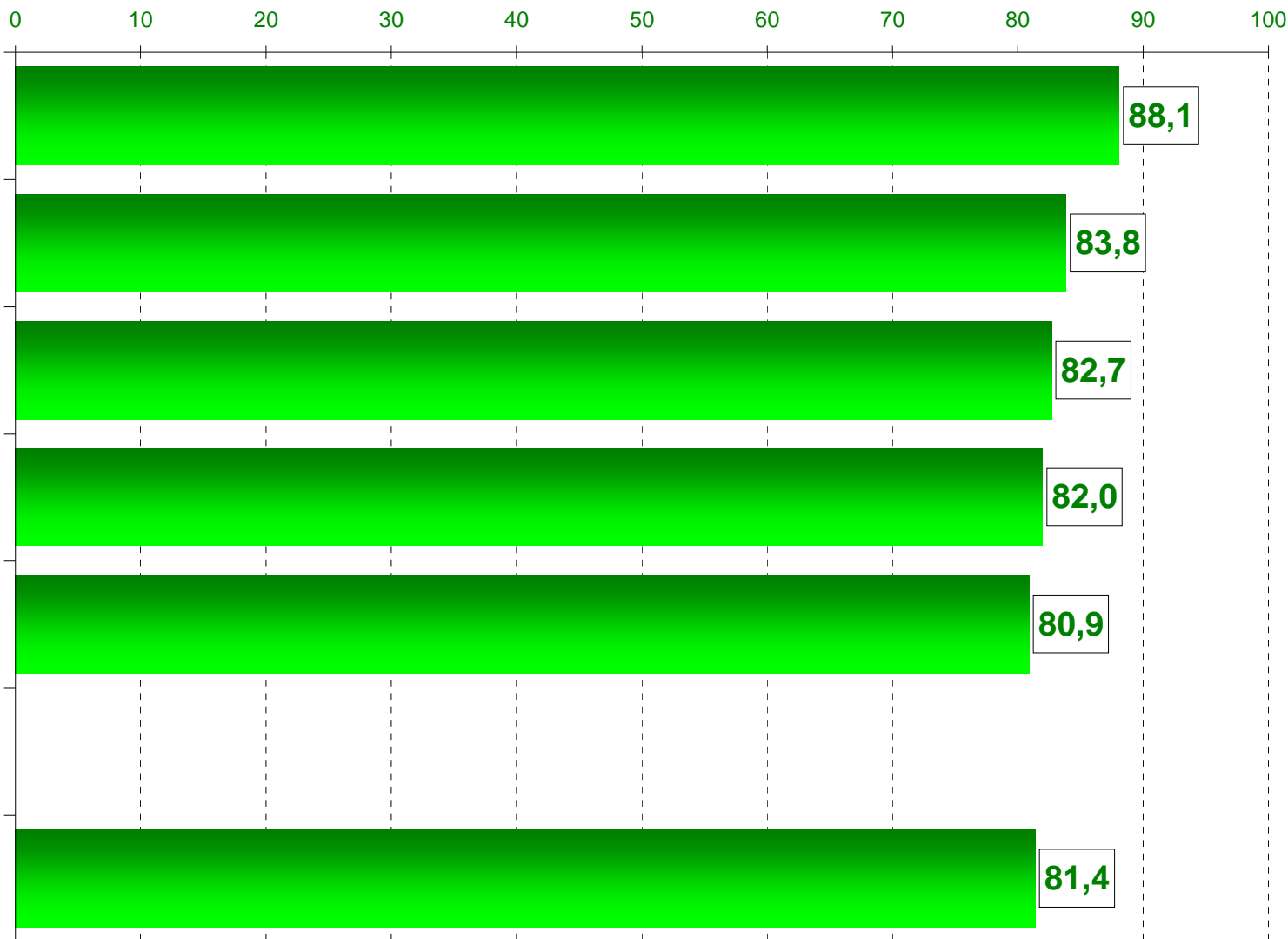
HA VISITAT ALGUNA EXPOSICIO?	Estiu'00	Estiu'03	Estiu'05	Estiu'07
	%	%	%	%
No	47,3	36,9	44,0	48,1
Si	52,7	63,1	56,0	51,9
	%	%	%	%
,La del cremallera	36,6	47,4	31,1	44,5
,La de la natura	28,7	44,4	29,2	42,7
,La de fotografia (Pirineu)	17,9	35,0	21,1	39,8
,La de pintura	17,5	32,9	17,2	31,2
,La del material mobil	-	9,9	3,4	11,6



- **Totes les exposicions obtenen puntuacions mitjanes molt elevades, per sobre de 80,0 – obtenint una mitja de mitjanes de 81,4.**
- **A diferència de l'estiu 2005, les exposicions han tingut una millora significativa.**
- **La satisfacció mitjana global ha passat de 77,4 a 81,4.**
- **Aquest augment no es produeix només a nivell global: la exposició de la natura, la de la fotografia (Pirineus) i sobretot la de la pintura tenen valoracions significativament més elevades que en l'estiu 2005.**

Base '07: 137 visitants que han visitat alguna exposició

Nivells de satisfacció (0-100) amb les EXPOSICIONS (Estiu'07)



Base '07: 137 visitants que han visitat alguna exposició

SATISFACCIÓ DIFERENCIAL '07 vs '05 EXPOSICIONS

* LA DEL MATERIAL MÒBIL

**Base '07: 31 que han visitat la Exposició—base molt reduïda*

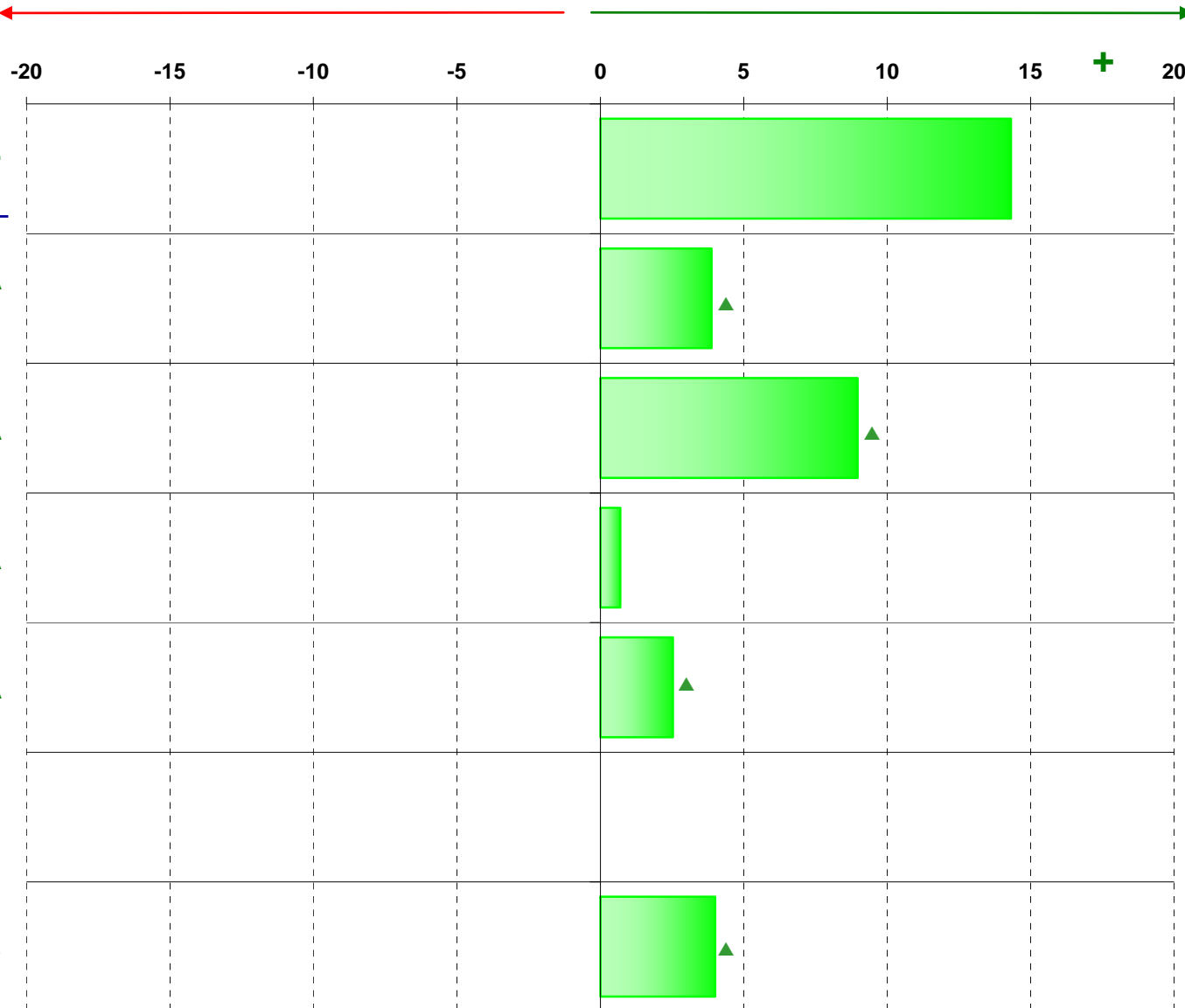
LA DE FOTOGRAFIA (PIRINEUS)

LA DE LA PINTURA

LA DEL CREMALLERA

LA DE LA NATURA

Mitjana de mitjanes



▲ ▼ Diferències estadísticament significatives respecte Estiu 2005

Base '07: 137 visitants que han visitat alguna exposició

Exposicions: 2007

Exposicions
'07 vs '05

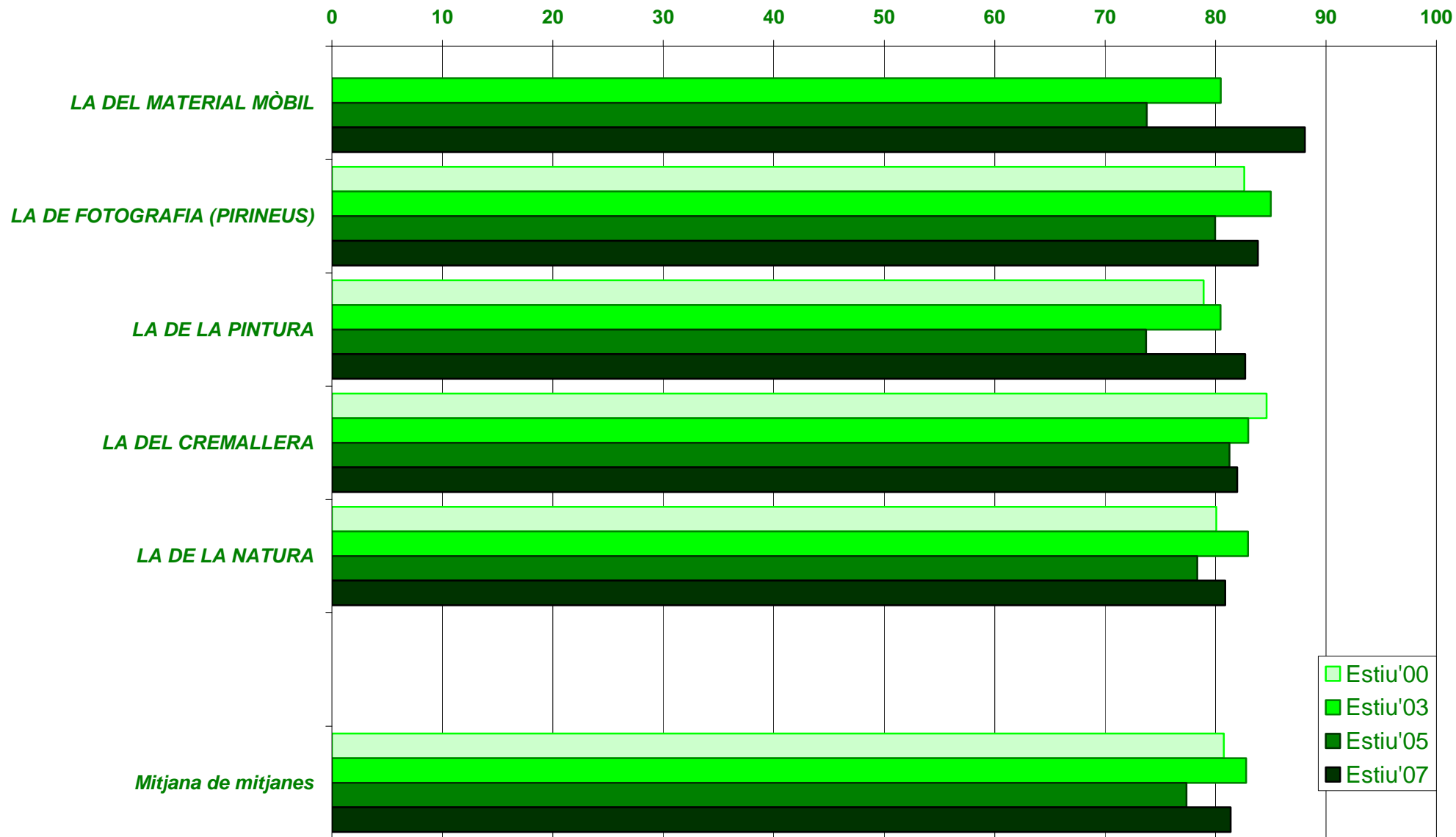
Exposicions
'07 vs '03

Exposicions
'07 vs '00





Base '07: 137 visitants que han visitat alguna exposició





2.8.- Valoracions de la Botiga



LA BOTIGA	Estiu'00	Estiu'03	Estiu'05	Estiu'07
	%	%	%	%
No ha visitat	42,9	39,1	52,3	49,5
Ha visitat i no ha comprat	15,5	17,7	10,2	11,9
Ha visitat i si ha comprat	41,6	43,7	37,5	38,7
<i>Ha comprat...</i>	%	%	%	%
Alimentació	15,0	15,7	18,0	13,6
Records	31,1	24,4	17,5	25,5
Esports	2,2	6,0	5,3	1,6
Altres	7,8	13,5	19,9	9,4



- Un 57% dels clients de Vall de Núria han visitat La Botiga, dels quals un 42% han comprat algun producte, fonamentalment records (25%). També productes d'alimentació (14%) i altres (9%)
- La Botiga de la Vall obté un nivell de satisfacció global notable, 72.3, però inferior a l'anterior mesurament de l'estiu 2005.
- L'aspecte on s'obté una valoració molt baixa és en "la relació qualitat-preu" (55,3).

Base '07: 133 visitants que han visitat la botiga

Nivells de satisfacció (0-100) amb la BOTIGA (Estiu'07)



L'ESTAT DE LES INSTAL·LACIONS

L'EFICÀCIA I RAPIDESA DEL PERSONAL

L'ATENCIÓ I AMABILITAT DEL PERSONAL

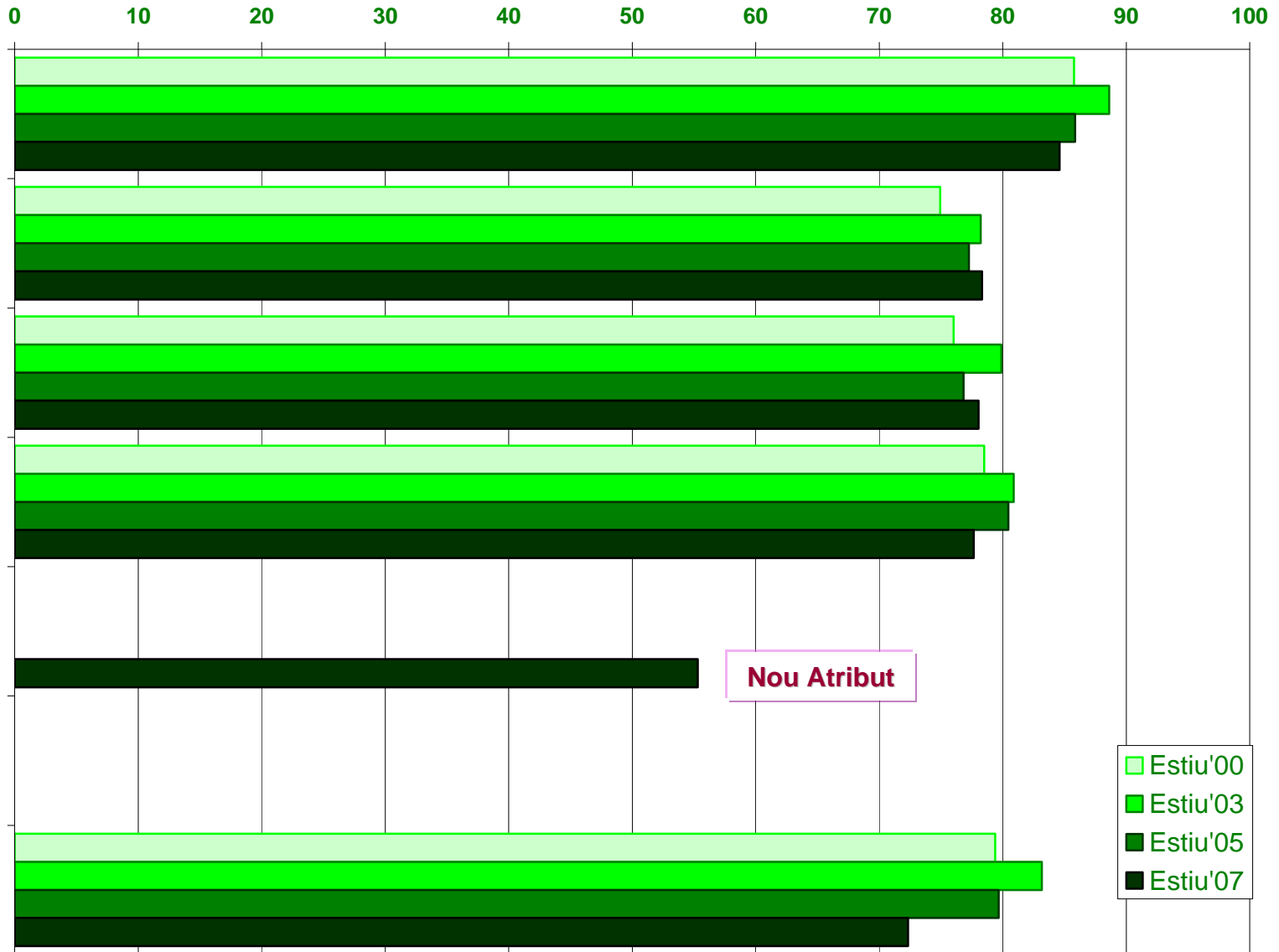
LA VARIETAT DE L'OFERTA

LA RELACIÓ QUALITAT-PREU

GLOBALMENT



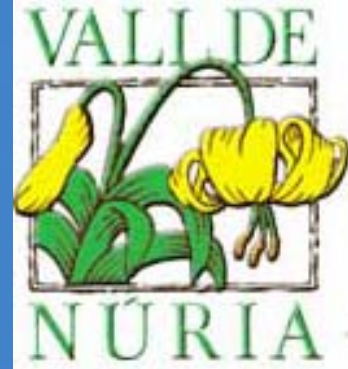
Base '07: 133 visitants que han visitat la botiga



Base '07: 133 visitants que han visitat la botiga

SATISFACCIÓ DIFERENCIAL '07 vs '05 BOTIGA





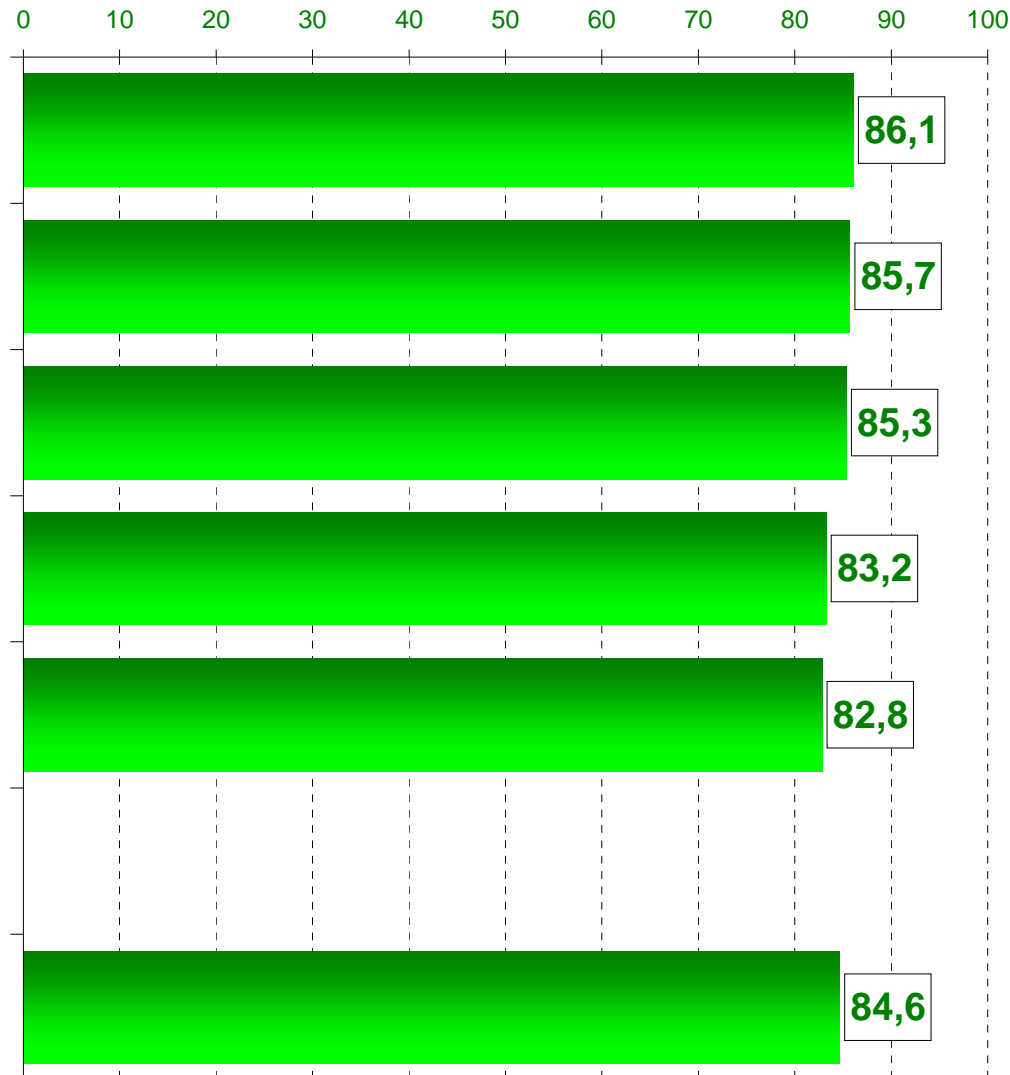
2.9.- Valoracions del medi ambient



- ***Les valoracions de satisfacció sobre els aspectes de medi ambient són força elevades (Nivells excel·lents).***
- ***Tot i que respecte l'estiu 2005, les valoracions han baixat significativament, hem de tenir en compte que les valoracions continuant essent molt altes.***

Base '07: 264 visitants

Valoracions (0-100) MEDI AMBIENT (Estiu'07)



LES PAPERERES DE RECOLLIDA SELECTIVA

CURA AMB EL MEDI AMBIENT

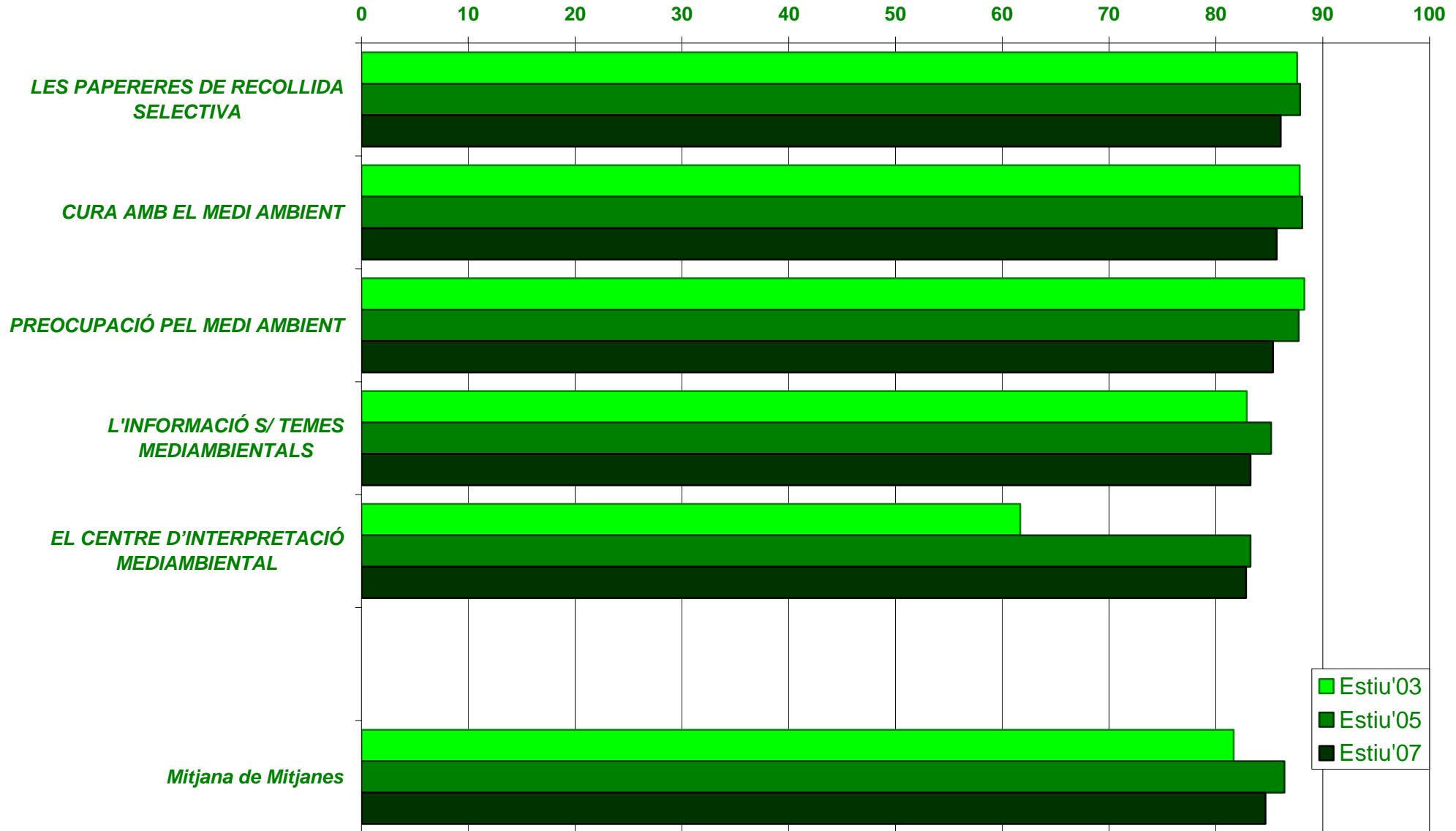
PREOCUPACIÓ PEL MEDI AMBIENT

L'INFORMACIÓ S/ TEMES MEDIAMBIENTALS

**EL CENTRE D'INTERPRETACIÓ
MEDIAMBIENTAL**

Mitjana de Mitjanes

Base '07: 264 visitants



Base '07: 264 visitants

SATISFACCIÓ DIFERENCIAL '07 vs '05 BOTIGA

LES PAPERERES DE
RECOLLIDA SELECTIVA

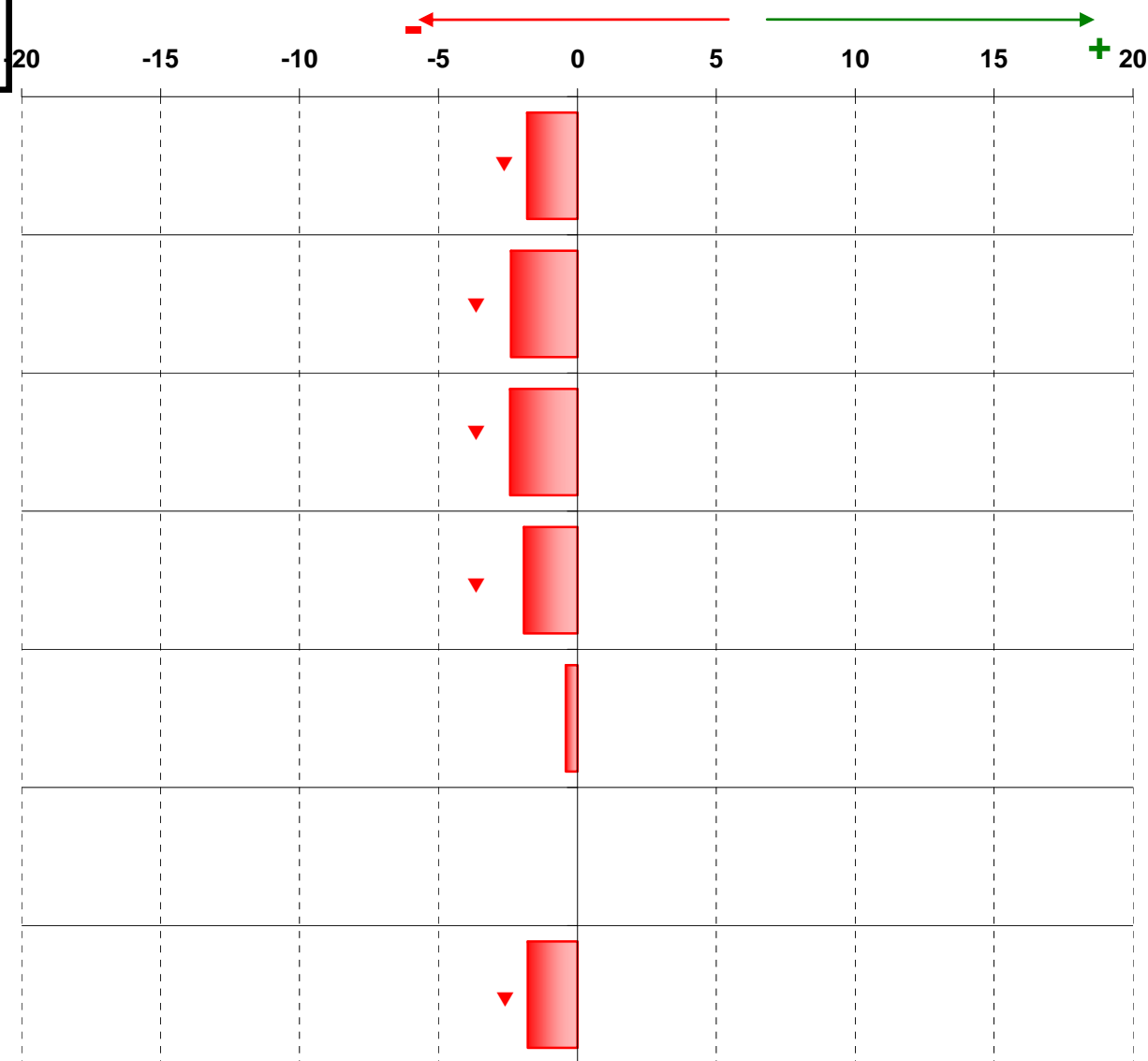
CURA AMB EL MEDI
AMBIENT

PREOCUPACIÓ PEL
MEDI AMBIENT

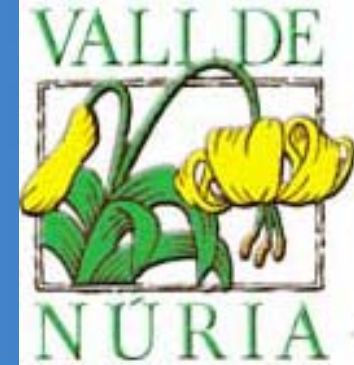
L'INFORMACIÓ S/
TEMES
MEDIAMBIENTALS

EL CENTRE
D'INTERPRETACIÓ
MEDIAMBIENTAL

Mitjana de Mitjanes



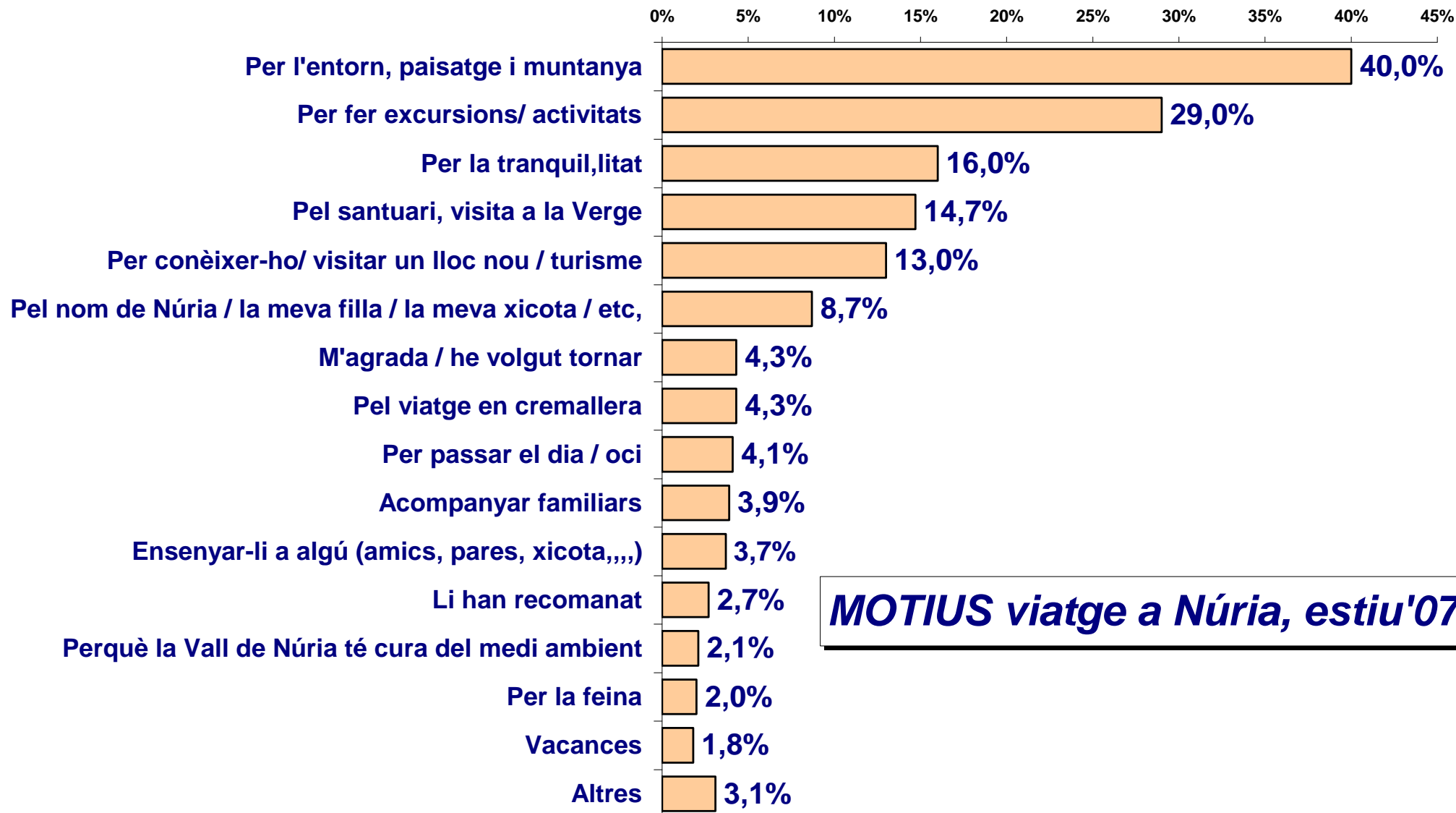
▲ ▼ Diferències estadísticament significatives respecte Estiu 2005



2.10.- Vall de Núria, en general



Base '07: 264 visitants



MOTIUS viatge a Núria, estiu'07



- ***L'aspecte millor valorat (propera pag.) pels clients és el de:***

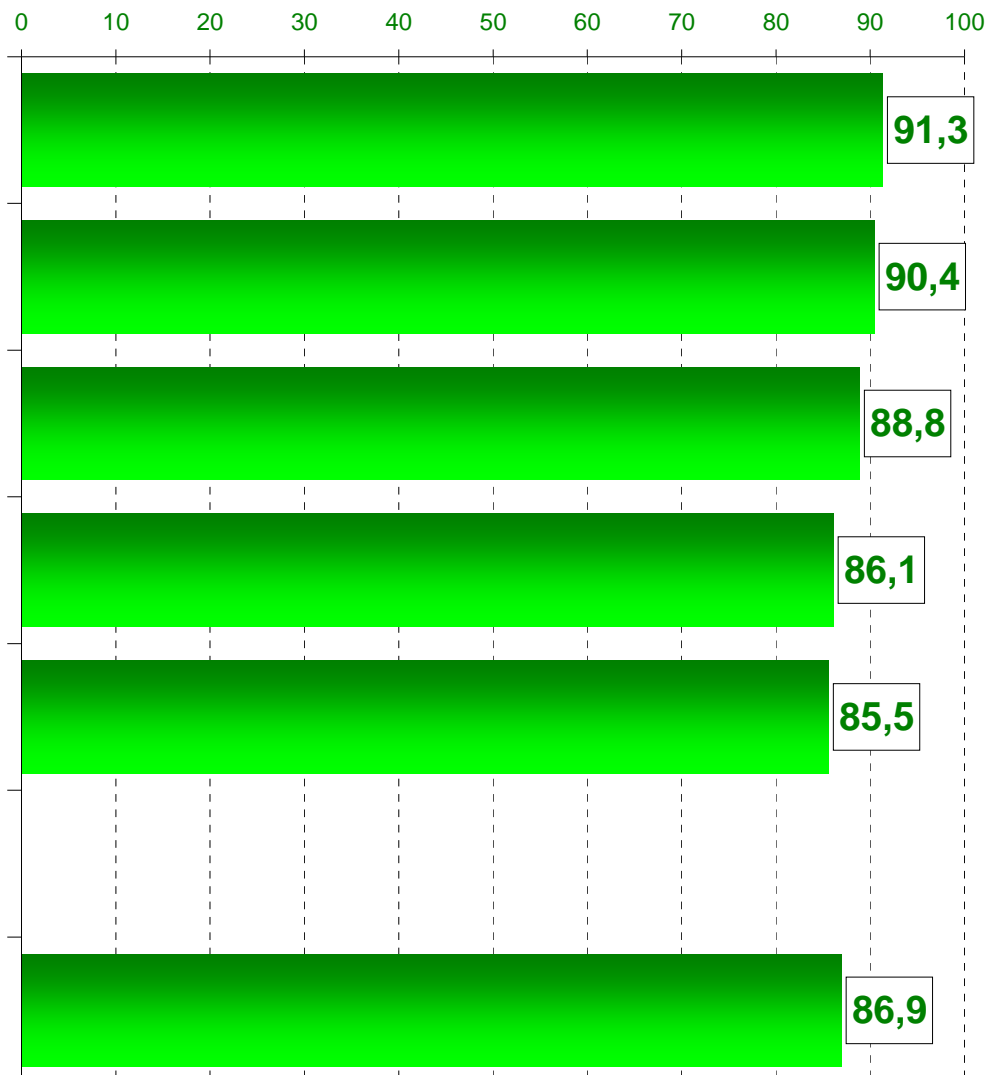
L'AUTENTICITAT DEL PAISATGE

91,3

- ***Amb un nivell de puntuació extraordinàriament alt i que a més a més és l'aspecte que correspon al principal motiu de la seva visita (pag. anterior)***
- ***Però és que a més a més, tots els altres aspectes també obtenen valoracions molt altes.***
- ***Tots els aspectes mantenen el alt nivell d'anteriors mesuraments. Tan sols els aspectes "Estat de les instal·lacions" i "Entorn net i polit" tenen una baixada.***
- ***En conjunt, la valoració global de la Vall de Núria es manté.***

Base '07: 264 visitants

Nivells de satisfacció (0-100) amb la VALL DE NÚRIA EN GENERAL (Estiu'07)



L'AUTENTICITAT DEL PAISATGE

LA TRANQUIL·LITAT

L'ENTORN NET I POLIT

L'ESTAT DE LES INSTAL·LACIONS

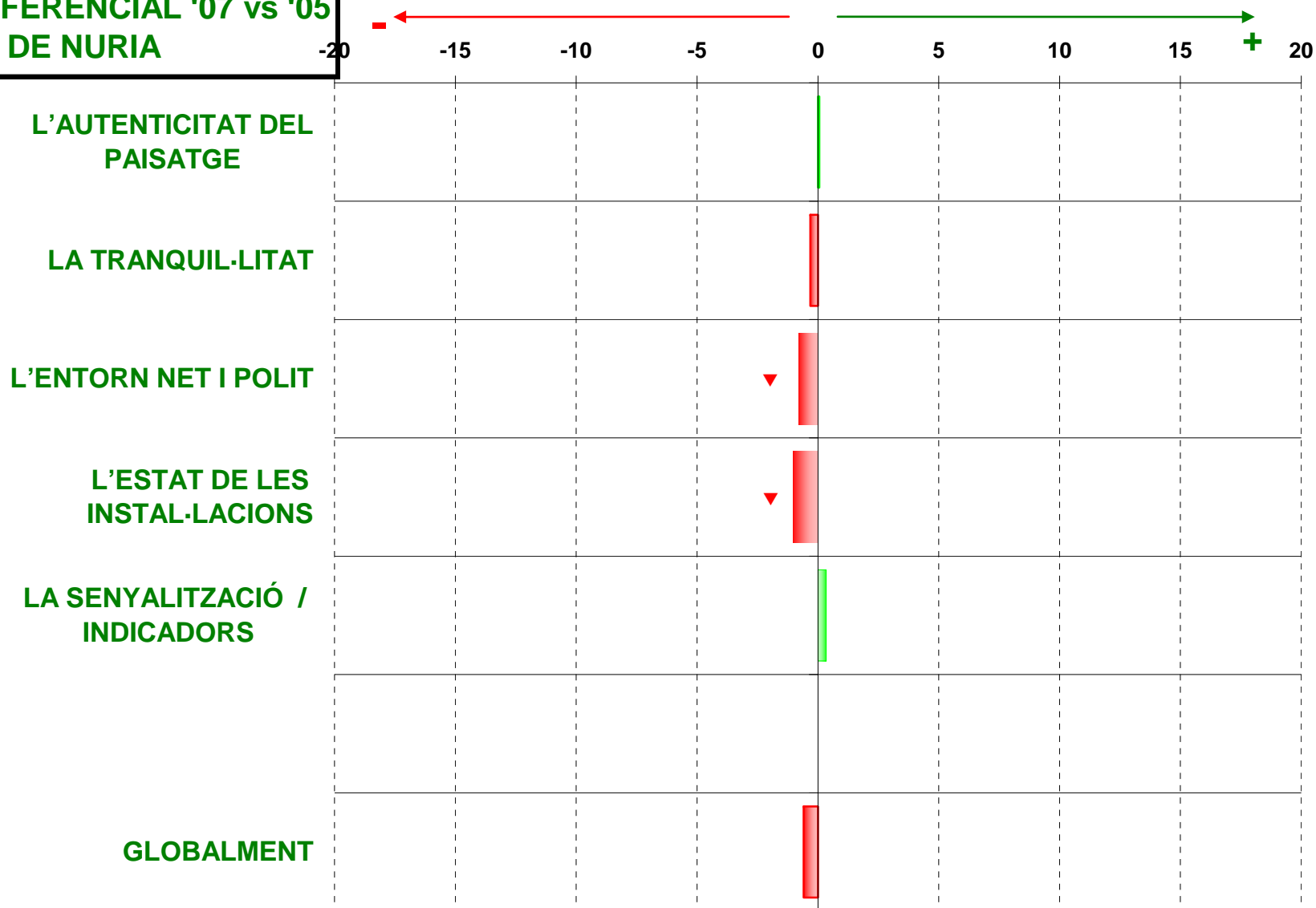
LA SENYALITZACIÓ / INDICADORS

GLOBALMENT



Base '07: 264 visitants

SATISFACCIÓ DIFERENCIAL '07 vs '05 VALL DE NÚRIA



▲ ▼ Diferències estadísticament significatives respecte Estiu 2005

2.10.- Vall de Núria, en general



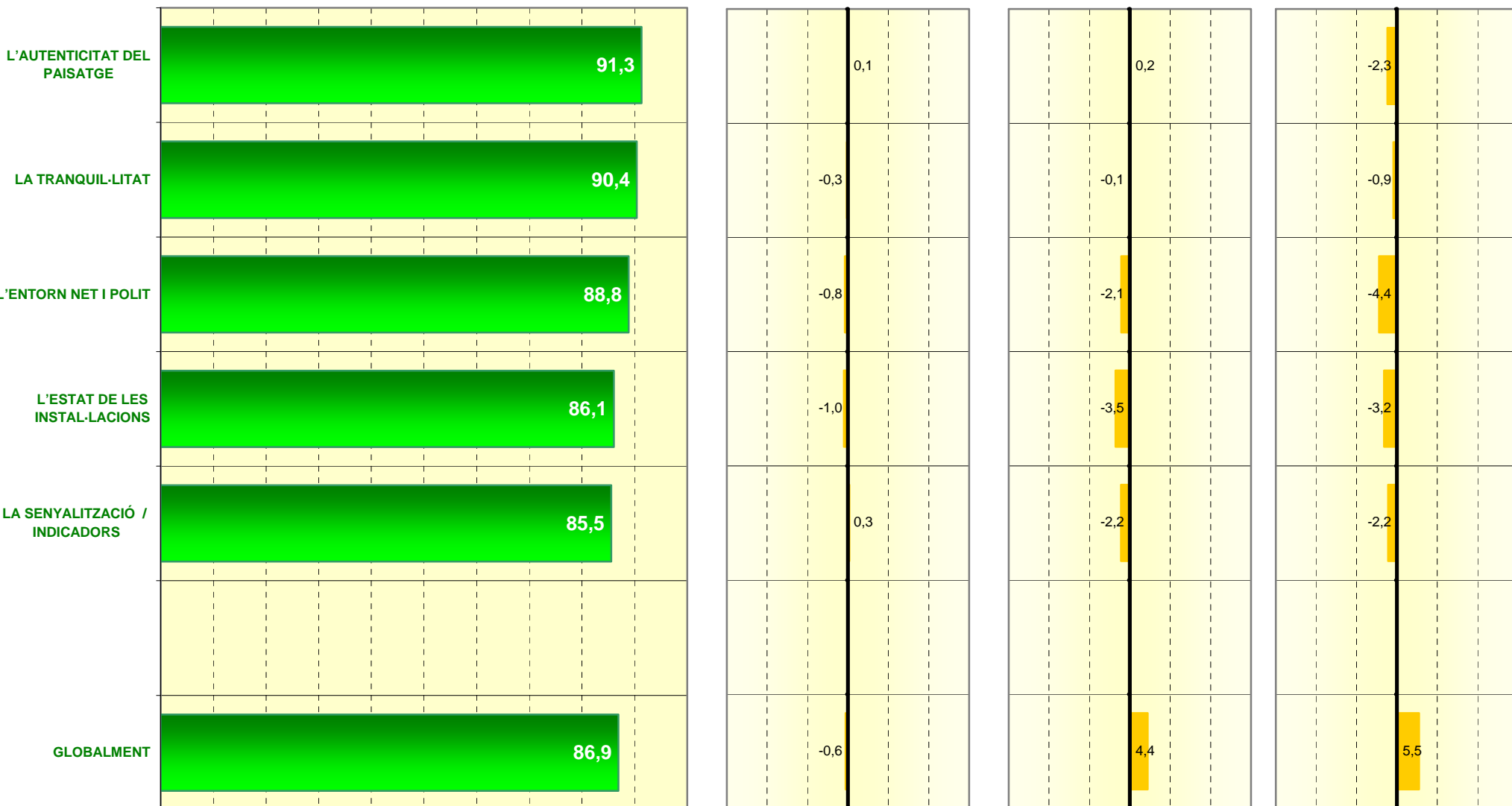
Base '07: 264 visitants

Vall de Núria: 2007

Vall de Núria
'07 vs '05

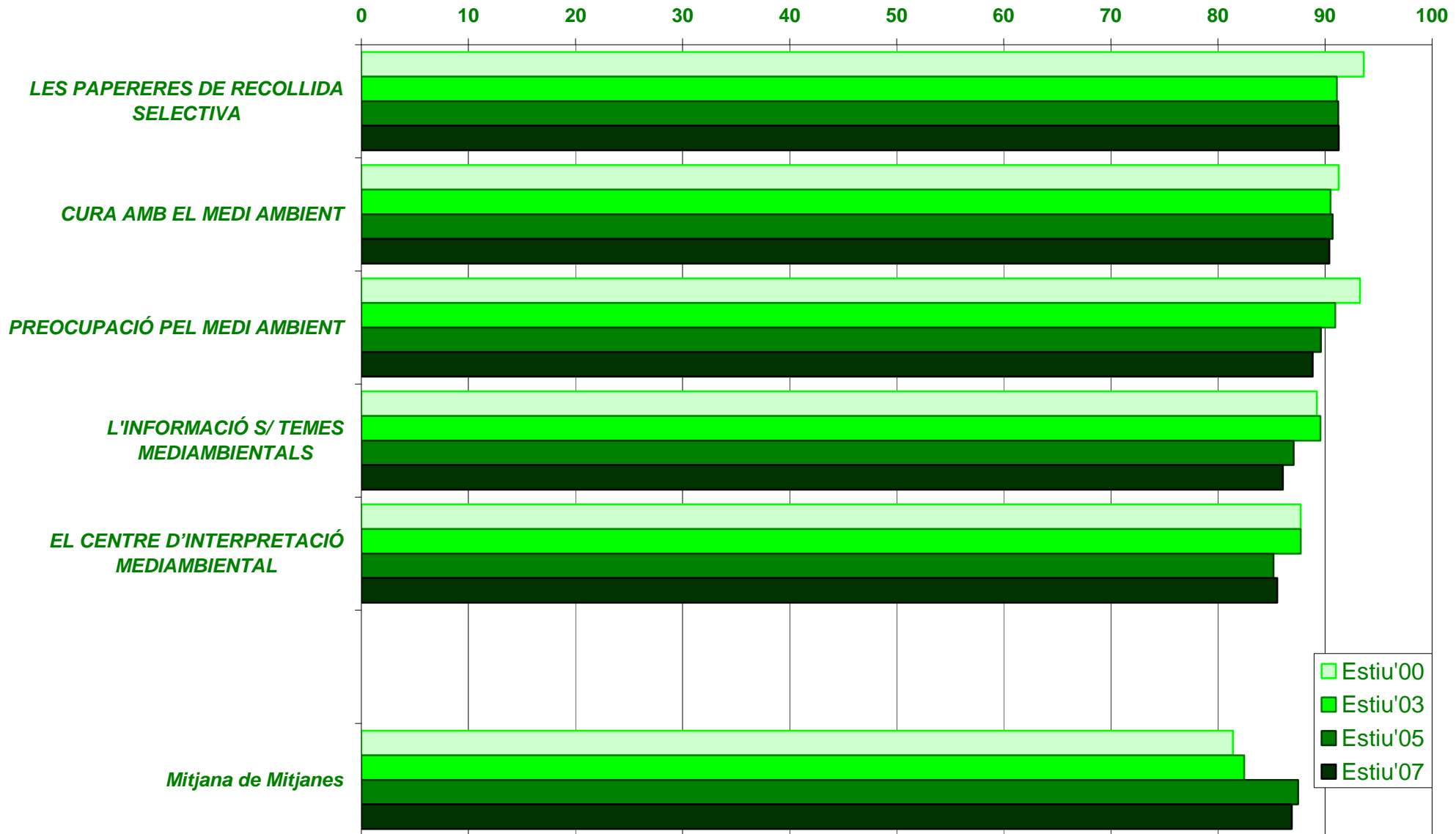
Vall de Núria
'07 vs '03

Vall de Núria
'07 vs '00





Base '07: 264 visitants

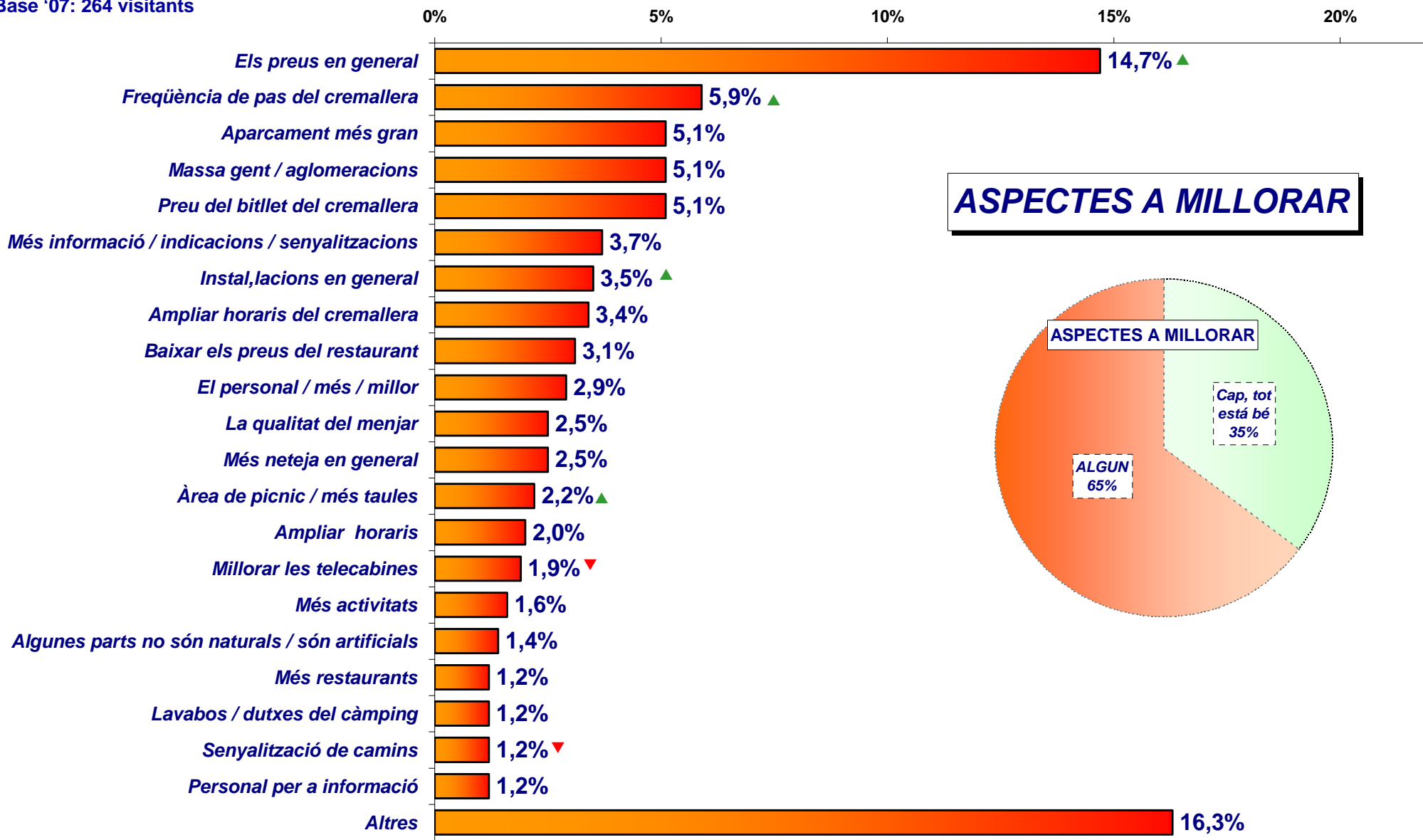




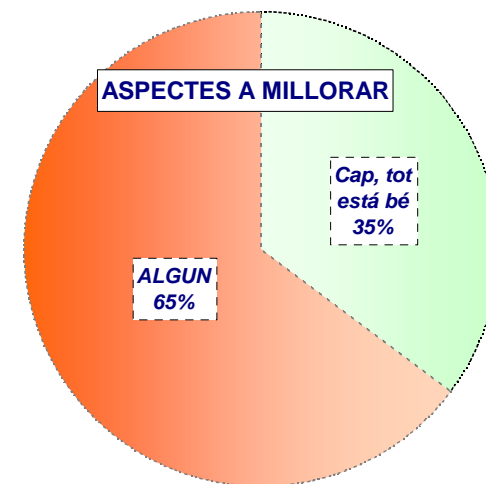
- **Els elevats nivells de satisfacció obtinguts no impedeixen que un 65% dels clients d'estiu demani alguna millora del servei.**
- **Tot i això, encara que, en conjunt, són molts, no hi ha cap aspecte que destaquï (veure propera pàgina).**
- **Les principals demandes (espontànies) son:**

• PREUS EN GENERAL	14,7% <i>(més alt que en la medició '05)</i>
• FREQUÈNCIA PAS CREMALLERA	5,4% <i>(més alt que en la medició '05)</i>
• APARCAMENT MÉS GRAN	5,1%
• MASSA GENT, AGLOMERACIONS	5,1%
• MES INFORMACIÓ/ INDICACIONS	3,7%
• INSTAL·LACIONS EN GENERAL	3,5% <i>(més alt que en la medició '05)</i>
• AMPLIAR HORARIS CREMALLERA	3,4%
• BAIXAR PREUS	3,1%

Base '07: 264 visitants



ASPECTES A MILLORAR



▲ ▼ Diferències estadísticament significatives respecte Estiu 2005

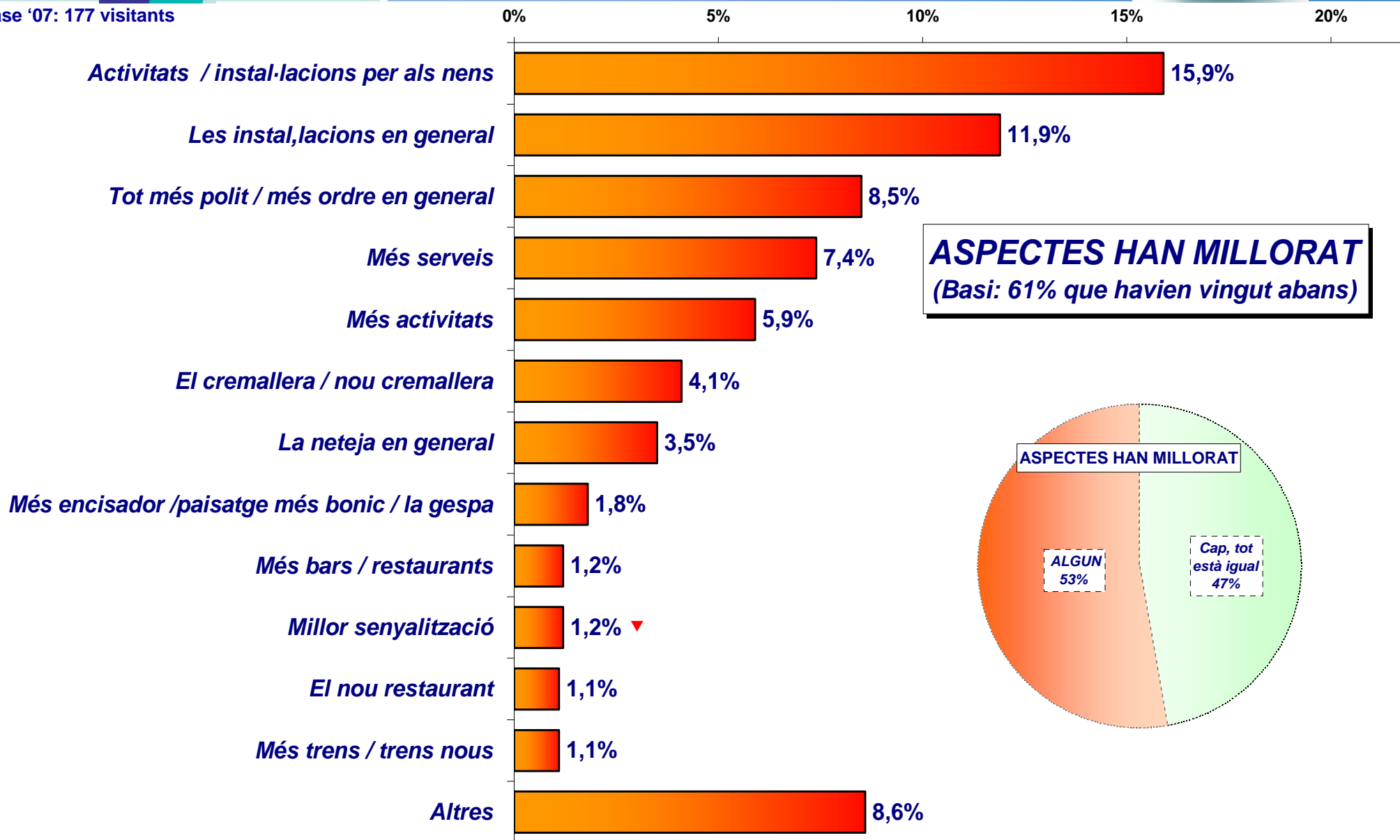


- **Un 61% dels clients que ja havien estat abans a Vall de Núria, reconeixen que han trobat millores.**
- **Tot i que no hi ha cap que destaquí (veure propera pàgina), les principals millores trobades (espontànies) són de:**

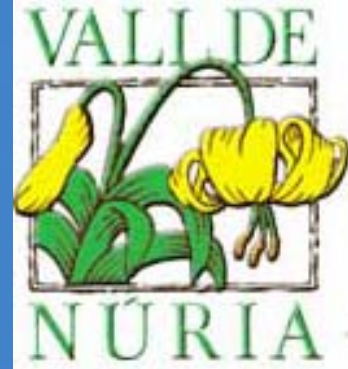
• LES ACTIVITATS PELS NENS	15,9%
• LES INSTAL·LACIONS, EN GENERAL	11,9%
• TOT, MOLT MES CUIDAT	8,5%
• MÉS SERVEIS	7,4%
• MÉS ACTIVITATS	5,9%
• EI CREMALLERA	4,1%
• NETEJA EN GENERAL	3,5%



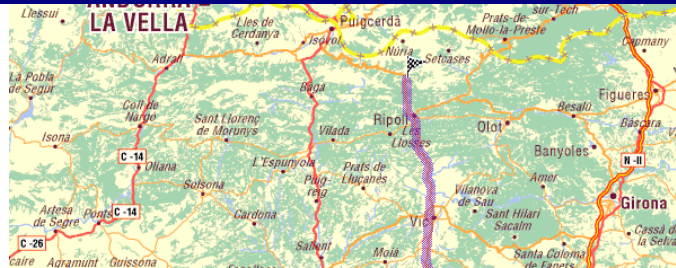
Base '07: 177 visitants



▲ ▼ Diferències estadísticament significatives respecte Estiu 2005



2.11.- *Descripció del viatge*



- **Dos col·lectius clarament diferents:**

1. **Un 34% dels visitants de Núria és la primera vegada que vénen**
2. **Un 43,2% (34,4+8,8) fa més de vuit anys que vénen**

ANYS FA QUE VE A NÚRIA	Estiu '00	Estiu '03	Estiu '05	Estiu '07
	%	%	%	%
<i>És la primera vegada</i>	47,1%	40,2%	39,2%	34,1%
<i>Aquest any, anteriorment</i>	1,1%	0,8%	1,6%	4,7%
<i>Fa 1 a 2 anys</i>	4,6%	4,1%	3,5%	5,7%
<i>Fa 3 a 4 anys</i>	3,2%	7,2%	7,0%	4,4%
<i>Fa 5 a 7 anys</i>	6,2%	8,4%	8,0%	7,8%
<i>Fa 8 a 12 anys</i>	5,9%	6,8%	11,9%	8,8%
<i>Fa més de 12 anys</i>	31,8%	32,5%	28,8%	34,4%

- **La freqüència de visita molt baixa ja que un 26% dels clients feia mes de quatre anys que no venien**

TEMPS FA QUE NO VENIA	Estiu '00	Estiu '03	Estiu '05	Estiu '07
	%	%	%	%
<i>És la primera vegada</i>	47,1	40,2	39,2	34,1
<i>Menys de 6 mesos</i>	5,4	8,4	8,7	10,6
<i>Menys d'un any</i>	3,0	4,5	4,7	5,1
<i>Un any</i>	7,4	11,6	8,5	13,5
<i>Dos/Tres anys</i>	13,0	14,6	12,1	11,0
<i>Quatre o mes anys</i>	24,2	20,6	25,9	25,7
<i>No ho recorda</i>	0,9	0,0	0,9	0,0

 Estadísticament superior que Estiu 2005

 Estadísticament inferior que Estiu 2005

- Un 11% dels clients pugen a Núria caminant
- Un 27% va pujar, al cremallera, a Ribes Enllaç, un 44% a Ribes Vila i un 18% a Queralbs
- Fins l'estació del cremallera, un 76% va accedir en cotxe, un 4% ho va fer en autocar i un 7% en tren de Renfe.

ON HA PUJAT AL CREMALLERA	Estiu '00	Estiu '03	Estiu '05	Estiu '07
	%	%	%	%
Ribes Enllaç	40,1	44,0	36,7	27,0*
Ribes Vila	23,3	25,7	26,4	43,9*
Queralbs	28,3	21,3	25,1	17,9
No ha agafat cremallera	8,3	9,0	11,8	11,2

COM HA ARRIBAT FINS A L'ESTACIO	Estiu '00	Estiu '03	Estiu '05	Estiu '07
	%	%	%	%
En cotxe/moto	81,0	78,1	72,7	76,2
En autocar	1,4	1,9	2,1	4,4*
En tren de Renfe	9,1	10,6	11,5	7,0
Altres	0,3	0,5	1,9	1,2
No ha agafat cremallera	8,2	9,0	11,8	11,2

Estadísticament superior que Estiu 2005

Estadísticament inferior que Estiu 2005

*Nota: Durant les dates en que es van realitzar les entrevistes, s'estaven realitzant obres a RENFE, entre les estacions de Ripoll i Ribes de Fresser.

- **Dels clients de la Vall de Núria un 20% va pernoctar al menys una nit. Un 9% a la zona d'acampada, un 5% a l'hotel, 4% a l'alberg, i un 2% als apartaments. (A mes a mes un 4,9% d'ells van pernoctar a fora, a la Vall de Ribes)**

TOTAL DE DIES A LA VALL	Estiu '00	Estiu '03	Estiu '05	Estiu '07
<i>Mitjana</i>	1,32	1,47	1,64	1,7
	%	%	%	%
Un	89,5	81,7	73,2	75,4
Dos o mes	10,5	17,2	26,8	24,4

ALLOTJAMENTS	Estiu '00	Estiu '03	Estiu '05	Estiu '07
	%	%	%	%
No s'allotja a la Vall de Núria	92,6	87,2	77,9	80,5
Si, s'allotja a la Vall de Núria	7,4	12,8	22,1	19,5
	%	%	%	%
,A l'hotel	0,9	3,7	3,8	4,8
,Als apartaments	1,0	1,1	2,3	2
,A l'alberg	2,4	3,5	8,5	4
,A la zona d'acampada	3,1	4,5	7,5	8,7
	%	%	%	%
Mes d'un día i no a la Vall	3,1	4,4	4,7	4,9



- **Un 53% deia recordar publicitat de la Vall de Núria. Valor bastant estable en els últims anys**
- **Important es el record publicitari lligat als FGC com es el de la que porten els trens dels FGC (8%), les estacions (16%) i la botiga del carrer Pelai (3,5%)**
- **Destaca també el 6%, que la recordava als diaris**
- **Altres medis que influeixen al record són Internet 5% , La televisió, 4%**

RECORD PUBLICITAT VALL DE NÚRIA	Estiu '00	Estiu '03	Estiu '05	Estiu '07
	%	%	%	%
No	45,2	40,8	42,2	47,4
Si	54,8	59,2	57,8	52,6
,Encarts als diaris	2,5	4,3	1,7	2,0
,Anuncis als diaris	3,8	9,2	5,1	6,2
Avui	1,1	2,5	-	1,5
El Periòdic	2,2	4,7	1,6	1,8
La Vanguardia	1,7	3,0	3,2	1,3
Punt Diari	-	0,8	2,4	0,4
Altres	0,6	0,9	-	0,4
,Anuncis a la radio	0,6	4,7	1,6	1,2
Catalunya Radio	0,5	4,2	0,7	1,2
Altres emissores	0,1	0,3	-	-
,Als trens de FGC	11,8	11,7	10,8	8,4
,A les estacions de FGC	3,9	7,1	21,0	15,9
,A la botiga FGC del carrer Pelai	0,6	0,3	0,4	3,5
,Televisió	4,0	6,0	6,2	4,0
,Internet	2,3	3,5	5,8	4,8
,Renfe	0,6	-	5,6	2,3
,Bars/restaurants	3,1	-	5,2	4,3
,Hotels/albergs/pensions	5,6	-	4,3	1,6
,Punts d informació/Oficines de turisme	4,8	-	3,3	0,8
,Benzinera	-	1,9	1,4	0,4
,Metro	1,6	-	1,7	0,8
,Fulletó	2,1	-	1,6	1,8
,Caixes d estalvis	-	-	1,3	0,8
,Tanques publicitàries	-	-	0,9	1,2
,Agencies de viatges	3,2	-	0,6	0,8
,Pobles	3,8	-	-	-
,Revistes	2,4	-	-	-
,Càmping	1,8	-	-	-
,Botigues	0,4	-	-	-
,Altres	7,4	20,2	6,1	3,9

 Estadísticament superior que Estiu 2005

 Estadísticament inferior que Estiu 2005

- **Un 59% no es va informar abans de pujar perquè “ja la coneixien, de sempre” i el 26% es van informar a través de familiars i amics.**
- **També destacar l’augment significatiu dels que s’han informat a través de la web**
- **Molt pocs clients contracten el viatge/estada mitjançant un tercer.**
- **Ho habitual es fer-lo directament, be al pujar, be abans.**

COM ES VA INFORMAR ABANS DE PUJAR	Estiu '00	Estiu '03	Estiu '05	Estiu '07
	%	%	%	%
Ja la coneixia, de sempre	50,7	54,2	57,1	58,8
Per amics, familiars	37,3	31,0	35,4	26,3
Per la Web	3,8	5,8	7,0	13,6
Altra	14,2	10,2	5,2	5,4

COM VA CONTRACTAR EL VIATGE/ESTADA	Estiu '00	Estiu '03	Estiu '05	Estiu '07
	%	%	%	%
Ells, directament	97,0	96,5	97,4	95,8
Per una agència de viatges	1,2	1,7	0,4	1,2
Un centre d'esplay/casal	0,4	0,1	0,9	-
Associació/col,legi/veïns	0,8	0,3	-	-
L'empresa on treballa	0,9	0,9	-	1,8
Programa de la Generalitat	1,4	-	1,4	0,8
Internet	-	-	0,8	1,2
Guia del Racc	-	-	-	0,4
NS/NC	0,5	0,5	-	-

 Estadísticament superior que Estiu 2005

 Estadísticament inferior que Estiu 2005

- **Un 69% dels clients eren de la província de Barcelona, majoritàriament de Barcelona ciutat. (Barcelona ciutat, 23%.- Resta Barcelonès, 15%.- Vallès Occidental, 9%.- Vallès Oriental, 6%.- Baix Llobregat, 4% Osona, 5%, Resta prov. Bcn 7%)**
- **Un 13% eren de la província de Girona, un 9% de la resta de Catalunya i un 8,5% de fora de Catalunya.**
- **El 70% dels clients parlava català.**
- **Un 58% dels clients eren homes.**

RESIDÈNCIA HABITUAL	Estiu '00	Estiu '03	Estiu '05	Estiu '07
	%	%	%	%
Barcelona ciutat		21,9	25,6	23,2
Resta Barcelones		5,5	5,9	14,7
Valles Occidental		13,7	9,4	9,4
Valles Oriental		5,8	3,3	6,3
Baix Llobregat		7,4	7,4	3,9
Osona		4,7	3,2	5,1
Resta Prov BCN		10,0	18,4	6,7
Ripolles		0,2	0,3	4,7
Província Girona		6,6	13,7	7,9
Província Lleida		1,1	1,4	2,5
Província Tarragona		2,3	3,2	6,3
Fora de Catalunya		20,8	8,2	8,5

IDIOMA	Estiu '00	Estiu '03	Estiu '05	Estiu '07
	%	%	%	%
Català	66,0	62,6	70,0	70,0
Castellà	34,0	37,4	30,0	30,0

SEXE	Estiu '00	Estiu '03	Estiu '05	Estiu '07
	%	%	%	%
Home	51,0	57,0	51,2	58,0
Dona	49,0	43,0	48,8	42,0

- **La composició dels grups era de 5,0 persones.**

- **La moda era de que el grup sigues de 3 o 4 persones**

PERSONES FORMEN EL GRUP	Estiu '00	Estiu '03	Estiu '05	Estiu '07
	%	%	%	%
Una o dos	25,8	31,1	32,8	33,7
Tres o quatre	34,7	36,7	33,2	39,6
Cinc a set	22,9	17,9	20,0	15,7
Vuit o més	16,6	14,9	14,2	10,9
<i>Mitjana persones per grup</i>	5,4	5,5	5,0	5,0

- **Una mica més de la meitat (57%) dels grups no tenien cap nen.**

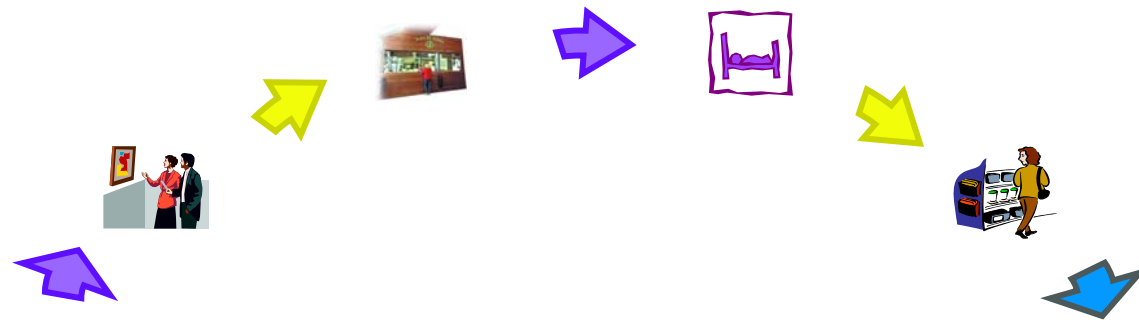
- **Entre els grups amb nens (43%) portaven 2 nens (de mitjana) de menys de dotze anys, essent la moda que portessin un.**

NENS < 12 ANYS EN EL GRUP	Estiu '00	Estiu '03	Estiu '05	Estiu '07
	%	%	%	%
Cap	64,9	62,2	54,9	56,8
Algun	35,1	37,8	45,1	43,2
	%	%	%	%
Un	16,5	18,4	18,5	21,1
Dos	12,3	13,7	15,0	16,0
Tres o quatre	4,4	1,9	9,5	3,7
Cinc o més	1,9	3,8	2,1	2,4
<i>Mitjana total</i>	0,7	0,9	0,9	0,8
<i>Mitjana quan hi ha nens</i>	2,0	2,3	2,1	1,9

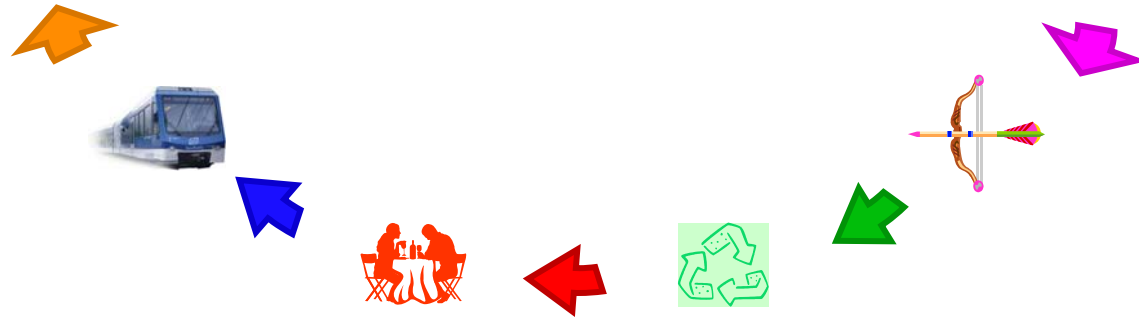
- **Tant el nivell d'estudis com la professió ens indiquen que el client de Vall de Núria pertany a un estatus mig amb tendència a mig - alt**

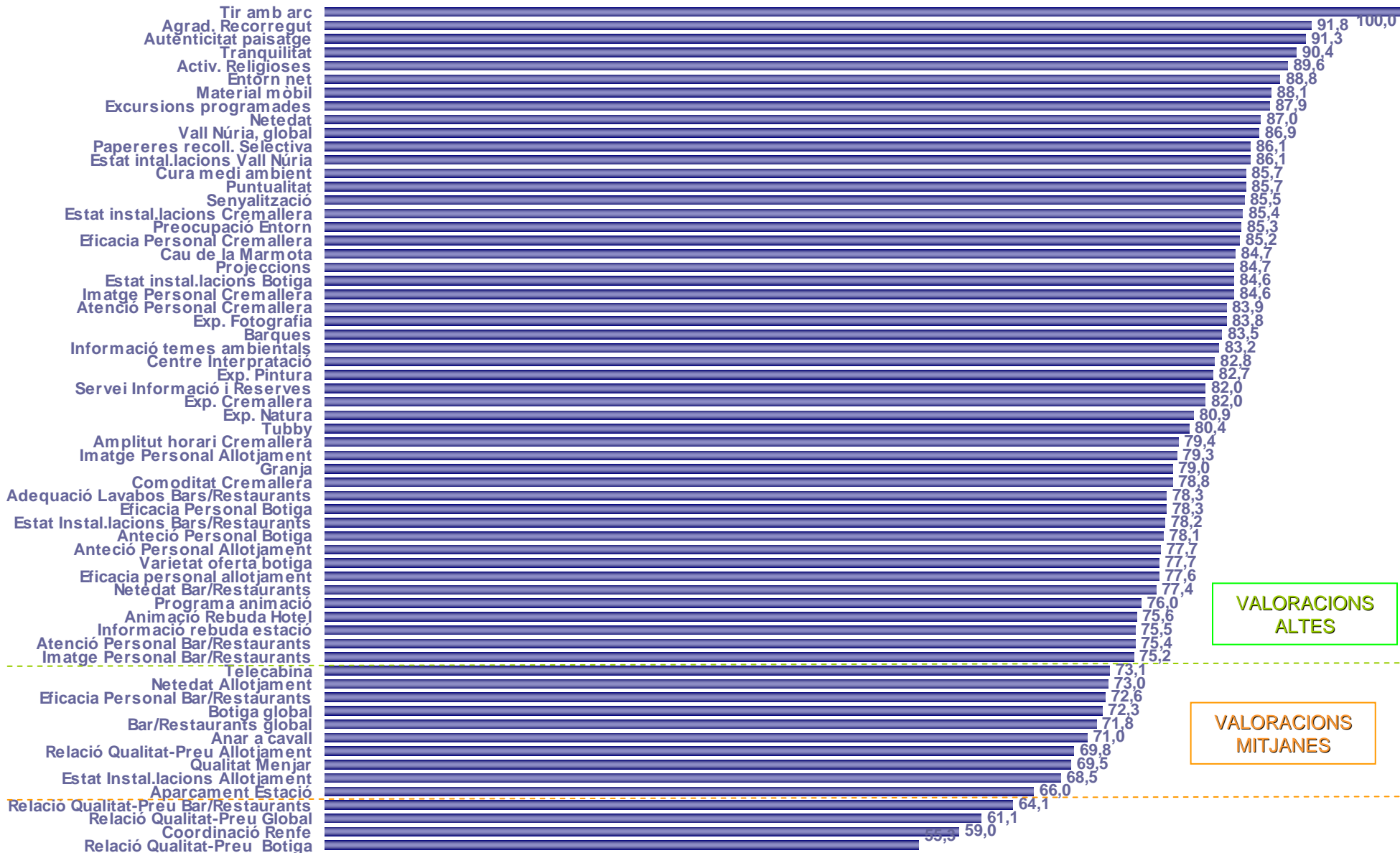
NIVELL ESTUDIS	Estiu '00	Estiu '03	Estiu '05	Estiu '07
	%	%	%	%
Menys de primaris	5,6	6,1	2,0	0,0
Primaris (Llegir i escriure)	42,6	30,1	37,3	4,6
EGB, F,P, Batxiller elemental	19,8	21,6	15,9	29,1
BUP, COU, Batxiller superior	13,3	12,4	17,0	20,3
Grau mig, Perit, Diplomat, ATS	18,8	29,8	27,8	16,0
Grau superior/ Llicenciat	34,0	37,4	30,0	29,8

PROFESSIÓ	Estiu '00	Estiu '03	Estiu '05	Estiu '07
	%	%	%	%
ACTIUS	83,3	81,1	83,0	82,6
Nivell 1 Executiu/Propietari empresa	10,7	10,2	10,2	7,9
Nivell 2 Comerç propi, director d'àrea/sucursal	7,1	7,5	5,4	5,5
Nivell 3 Tècnic/Cap secció/ Encarregat	22,3	25,9	22,8	38,0
Nivell 4 Administratiu/Treballador especialitzat	32,4	32,3	38,4	29,0
Nivell 5 Dependent /Cambrer/No especialitz,	10,8	5,2	6,2	2,2
NO ACTIUS	16,8	18,9	20,6	17,4
Estudiant	8,4	9,3	10,6	9,4
Mestressa de casa	5,1	5,6	6,3	5,7
Jubilat, retirat, pensionista	1,7	1,9	1,5	1,6
A l'atur	1,6	2,0	2,2	0,8



2.12.- Punts d'actuació





VALORACIONS ALTES

VALORACIONS MITJANES

En el gràfic que es mostra a continuació es generen quatre quadrants que ens indiquen:

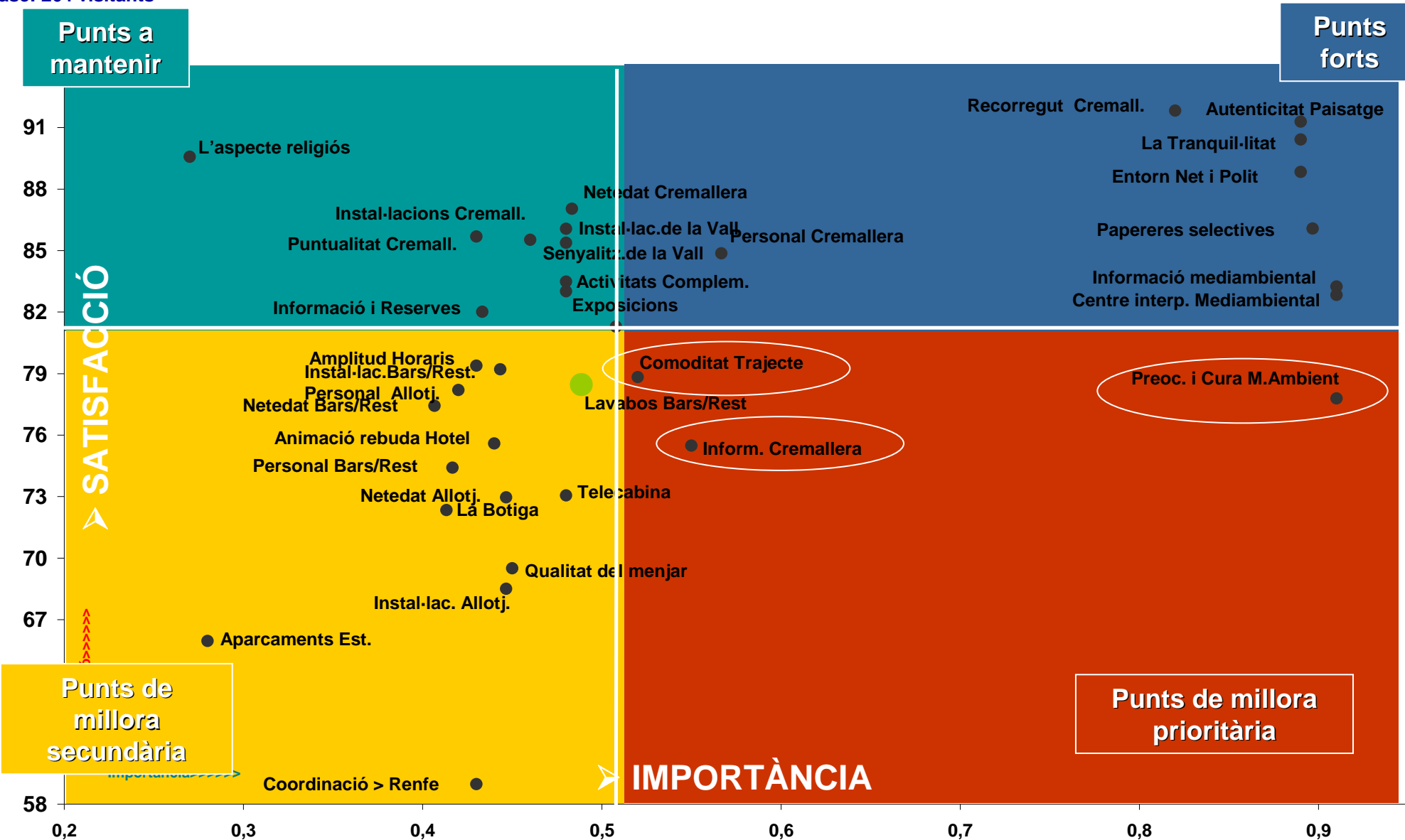
- ❑ **PUNTS DE MILLORA PRIORITÀRIA** ⇒ quant trobem un factor que té molta importància per als visitants i que a la vegada té una satisfacció relativament baixa ⇒ ens està indicant la necessitat de millorar la satisfacció al respecte (si els recursos disponibles ho permeten) ⇒ **PRIORITAT D'ACTUACIÓ.**
- ❑ **PUNTS DE MILLORA SECUNDARIS** ⇒ quan un factor té un importància baixa, tot i que la seva satisfacció sigui també baixa. Aquest té una incidència menor sobre la satisfacció global del client.
- ❑ **PUNTS A MANTENIR** ⇒ importància baixa i satisfacció alta ⇒ estalvi de recursos ⇒ en aquests factors ja s'han cobert les expectatives dels visitants.
- ❑ **PUNTS FORTS** ⇒ manteniment dels esforços ⇒ aquests factors són molt importants per als clients i actualment estan molts satisfets per si es baixa la guàrdia sobre ells, com que són molt importants per als visitants podrien caure ràpidament dintre del quadrant de actuació prioritària.

- ***En el cas que ens ocupa, per confeccionar el gràfic (propera pàgina) hem hagut de simplificar-lo prèviament reduint la informació a exposar.***
- ***El primer criteri i motiu, és el de que alguns aspectes no tenien base suficient. En aquests casos fem el promig ponderat de les seves valoracions de satisfacció i el valor resultant l'assignem a un concepte que els agrupi. Per exemple TOTES les activitats estan agrupades sota l'únic concepte ACTIVITATS COMPLEMENTARIES.***
- ***Un segon criteri i motiu es el de que aspectes molt similars tenen valoracions de satisfacció i d'importància molt similars, cosa que feia redundant la seva exposició. Per exemple La imatge del personal, La eficàcia i rapidesa del personal i l'atenció i amabilitat del personal ho hem agrupat sota el concepte de EL PERSONAL DE....***

2.12.- Punts d'actuació (sense Relació Qualitat-Preu)



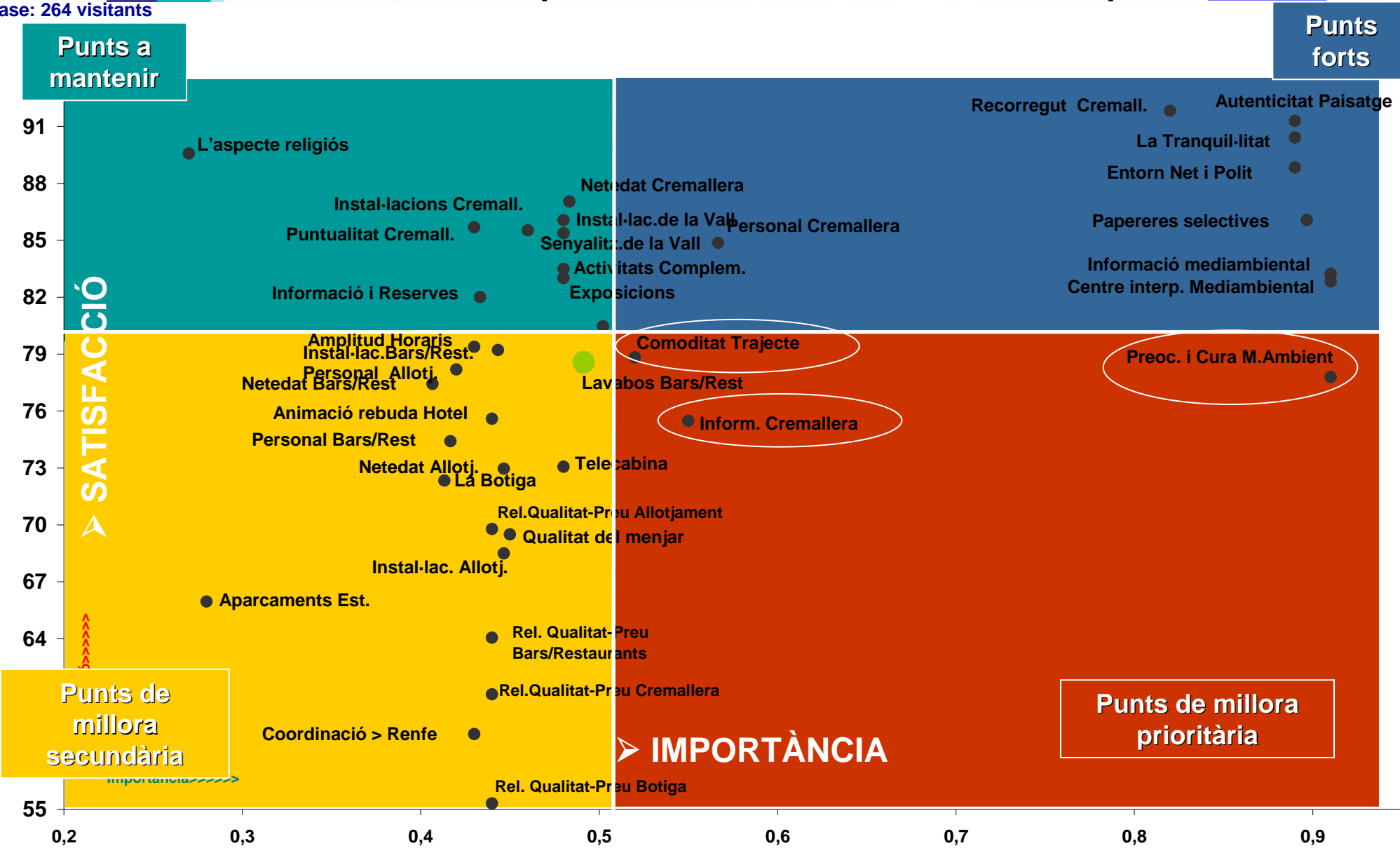
Base: 264 visitants



2.12.- Punts d'actuació (amb Relació Qualitat-Preu)



Base: 264 visitants



- *El posicionament dels aspectes que conformen el servei de Vall de Núria es força satisfactòria. Hi ha molt pocs al quadrant d'actuació prioritària*
- *Els aspectes d'acció prioritària, és a dir, aquells en els que qualsevol millora actuarà més eficaçment sobre l' ISC global són:*
 - **LA INFORMACIÓ AL CREMALLERA**
 - **COMODITAT EN EL TRAJECTE AMB CREMALLERA**
 - **PREOCUPACIÓ I CURA PEL MEDI AMBIENT**
- *A més a més convé fer un seguiment dels aspectes*
 - **TELECABINA I EXPOSICIONS**
- *Aquests últims, si bé no estan clarament dins del quadrant d'actuació prioritària, tenen un posicionament molt en la frontera. En el cas del Telecabina → per millorar-lo, en el cas de les Exposicions → hem aconseguit millorar-ho respecte l'anterior medicació, però cal mantenir-ho, perquè està molt al límit.*
- *Assenyalar també, que l'aspecte **LAVABOS BARS/RESTAURANTS** ha millorat respecte l'anterior medicació on és situava com un aspecte d'actuació prioritària. Tot i que no s'ha de descuidar ara, hem aconseguit millorar la satisfacció en aquest aspecte.*

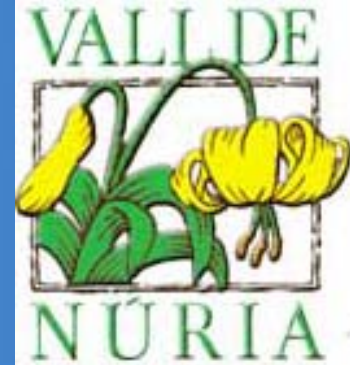
Com informació complementària detallem aquí els aspectes amb valoració més baixa (independentment de que per se sigui alta i de que sigui o no un punt d'actuació prioritària):

Dels aspectes dels que els clients de la Vall han donat el seu nivell de satisfacció, en la majoria d'ells la valoració mitjana supera el valor 75,0. (Notable-alt i Excel·lent).

És a dir, el nivell de satisfacció dels clients de la Vall en quasi tots els aspectes es molt elevat.

ASPECTES AMB VALORACIÓ MÉS BAIXA:

RELACIÓ QUALITAT-PREU BOTIGA	55,3
COORDINACIÓ AMB RENFE	59,0
RELACIÓ QUALITAT-PREU GLOBAL	61,1
RELACIÓ QUALITAT-PREU BARS/REST.	69,0
L'APARCAMENT A L'ESTACIÓ	66,0
ESTAT INSTAL·LACIONS ALLOTJAMENTS	68,5
QUALITAT MENJAR	69,5
RELACIÓ QUALITAT-PREU ALLOTJAMENT	69,8
ANAR A CAVALL	71,0
VALL DE NÚRIA, GLOBALMENT	71,8
LA BOTIGA – GLOBAL	72,3
EFICÀCIA PERSONAL BARS/REST.	72,6
LA NETEDAT ALLOTJAMENT	73,0
TELECABINA	73,1



3.- SÍNTESI

- **ELS TRES ASPECTES MÉS IMPORTANTS PELS CLIENTS DE VALL DE NÚRIA SEGUEIXEN ESSENT I AMB DIFERENCIA:**

- ✓ **EL MEDI AMBIENT**
- ✓ **EL ENTORN, LA TRANQUIL·LITAT, EL PAISSATGE**
- ✓ **QUE EL VIATGE ES FACI EN CREMALLERA**

- **L'INDICADOR DE LA SATISFACCIÓ DEL CLIENT D'ESTIU, L'ISC[®], TÉ AL 2007 UN VALOR ALTÍSSIM: 83,26 EN UNA ESCALA 0-100.**
- **AQUEST VALOR ES MANTÉ COM A L'ESTIU 2005 I SUPERIOR AL DELS MESURAMENTES ANTERIORS DEL 2003 I 2000**
- **ELS ISC QUE HISTÓRICAMENT OBTÉ VALL DE NÚRIA SÓN ELS MÉS ELEVATS QUE HEM OBTINGUT ESTUDIS D'AQUEST TIPUS**

- **ELS PRINCIPALS PUNTS D'ACTUACIÓ PRIORITÀRIA SÓN:**
 - 1) **LA INFORMACIÓ AL CREMALLERA**
 - 2) **LA PREOCUPACIÓ PEL MEDI AMBIENT**
- **TOTES LES ACCIONS QUE ES FACIN PER MILLORAR LA SATISFACCIÓ D'AQUESTS ASPECTES SERÀN LES MÉS EFECTIVES PER PUJAR LA SATISFACCIÓ GLOBAL DEL CLIENT.**
- **NO TOTES ELLES HAN D'ESSER ACCIONS FÍSiques. LA PREOCUPACIÓ PEL MEDI AMBIENT POT ESSER UNA ACCIÓ MÉS DE COMUNICACIÓ QUE NO D'ALTRE MENA**
- **CAL REMARCAR QUE RESPECTE EL MESURAMENT DE 2005 HEM MILLORAT EN UN PUNT D'ACTUACIÓ → LA ADEQUACIÓ DELS LAVABOS**

- **ALTRES ASPECTES SOBRE ELS QUE CONVINDRÍA CONTROLAR SÓN:**

- ✓ **EL TELECABINA I LES EXPOSICIONS**

- **TOTES LES VALORACIONS DELS ASPECTES TESTATS TENEN NIVELLS FORÇA ELEVATS I SATISFACTORIS.**
- **LA MAJORIA TENEN UNA VALORACIÓ SUPERIOR A 75,0 = MÉS QUE EXCEL·LENT**
- **EN AQUEST MESURAMENT EM DETECTAT UNA PÈRDUA DE SATISFACCIÓ SIGNIFICATIVA EN MOLTS ASPECTES, PERÒ HEM DE TENIR PRESENT QUE CONTINUANT SENT VALORS ELEVATS. TOT I AIXÒ, CONVINDRIA FER UN SEGUIMENT EN ELS PROPERS MESURAMENTS PER TAL DE CONTROLAR QUE EL FET NO EMPITJORI.**

