



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

ESTUDI DE SATISFACCIÓ VISITANTS 62a FIRA DE LA PURÍSSIMA

Sant Boi de Llobregat, febrer de 2009

INDEX

Introducció i Objectius	3
Consideracions prèvies	3
Informe de Conjunt	4
Anàlisi detallat per àrees de contingut	5
• Procedència	5
• Visita: repetició, durada i percepció de la Fira	6
• Motivacions de la visita, preferències	8
• Canals de comunicació: efectivitat	10
• Valoració dels espais	17
• Valoració dels serveis	18
• Valoració general	19
• Impacte econòmic	20
Annexes	21
Model d'enquesta	

INTRODUCCIÓ I OBJECTIUS

El present anàlisi és un informe de valoració sobre l'actual estat d'opinió del visitant de la 62a Fira de la Puríssima.

L'objectiu és conèixer quina és la percepció que té el visitant de la Fira, el nivell de satisfacció que li genera, la valoració dels diferents actes i esdeveniments, la procedència del visitant, l'efectivitat dels canals de comunicació emprats i l'evolució dels diferents aspectes analitzats respecte a altres edicions.

Els resultats obtinguts, serviran per a desenvolupar polítiques de millora i mesures correctores, aplicables en properes edicions, a cada un dels aspectes analitzats.

CONSIDERACIONS PRÈVIES

Tipus d'investigació:

Investigació de satisfaccions generades als clients, notorietat i preferències.

Metodologia de la investigació:

Quantitativa

Tipus d'enquesta:

Entrevista personal aleatòria estratificada.

Mostra:

Estrats: Joves/Unitat Familiar/Majors de 51 anys

Dimensions:

- 995 enquestes
- Per a una població infinita

Durada de l'enquesta:

5 minuts

Recollida de les dades:

Durant els tres dies de la fira (6,7 i 8 de desembre de 2008), en 7 punts estratègics (Mercadal, Firabus, Jaume I, Pau Claris, Plaça Ajuntament, Carpa Fresca i Biblioteca) i a diferents hores.

INFORME DE CONJUNT

La percepció del visitant pel que fa referència als recintes i l'organització de la Fira és positiva. La nota general atorgada és de 8,22 obtenint la màxima puntuació des de l'any 2004, edició en la qual es va començar a realitzar enquestes als visitants.

Referent a les activitats, torna de nou a consolidar-se la Mostra de Bestiar i la Carpa Fresca com les activitats més valorades, i en general el Nucli antic en el seu conjunt, es posiciona com un dels principals atractius de la fira.

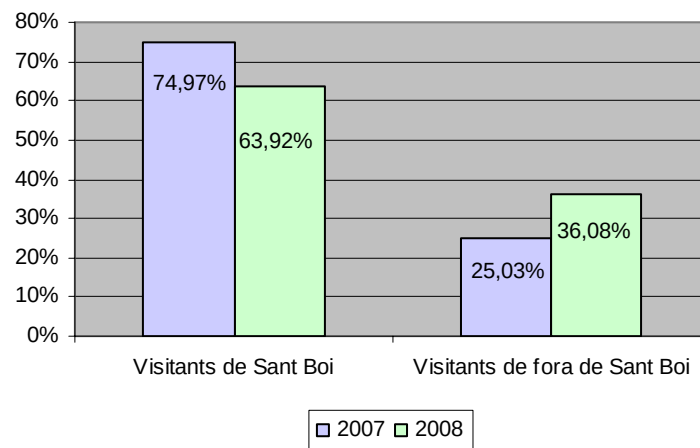
Respecte a la comunicació, és important destacar el grau d'informació de les activitats per part dels visitants, un dels punts febles de la fira detectat de les enquestes de satisfacció d'edicions anteriors, i motiu pel qual es van dissenyar mesures per millorar-lo, com l'increment d'informadors als accessos principals i la distribució d'un plànol informatiu amb detall de les activitats durant els 3 dies de fira.

Finalment, si hi ha una dada destacada ha estat el notable increment de visitants de fora de Sant Boi, la Fira de la Puríssima és sens dubte un esdeveniment molt arrelat al municipi, de fet la majoria de santboians visiten 2 o més dies la fira, però un objectiu important de l'organització ha estat incrementar el número de visitants foranis que enguany ha augmentat un 44% respecte l'edició anterior.

ANÀLISI DETALLAT PER ÀREES DE CONTINGUT

Procedència

%	2007	2008
Visitants de Sant Boi	74,97%	63,92%
Visitants de fora de Sant Boi	25,03%	36,08%



Respecte a la procedència dels visitants, és important destacar l'augment de número de visites de fora de Sant Boi, amb un increment del 44,14 % respecte a la darrera edició. Així doncs, aquest ha estat un dels principals objectius de la l'organització firal des de l'any 2005, vist que la Fira té una forta tradició al municipi però el número de visitants foranis ha estat sempre inferior al 30%.

D'altra banda, cal tenir en compte que en la darrera edició el dia 7 va ser dissabte, una data que en altres edicions coincideix amb la festa local de Sant Boi però que és sens dubte un dia de poca afluència de visitant extern si no coincideix amb cap de setmana.

En quan a la localitat de procedència dels visitants, els principals municipis emissors són:

Resposta	Núm. Respostes	%
Barcelona	64	17,83%
L'H	44	12,26%
Cornellà	35	9,75%
Sant Vicenç dels Horts	21	5,85%
Santa Coloma de Cervelló	20	5,57%
Viladecans	15	4,18%
El Prat	12	3,34%
Sant Joan Despí	9	2,51%
Esplugues	8	2,23%
Sant Andreu de la Barca	7	1,95%
Gavà	7	1,95%
Torrelles de Llobregat	5	1,39%
Altres municipis	90	25,07%
Reste de Catalunya	16	4,46%
Fora de Catalunya	6	1,67%

Tant els percentatges com els municipis són similars respecte darreres edicions i corresponen a ciutats i pobles de l'entorn més proper a Sant Boi, tot i que destaquen en les primeres posicions les poblacions que tenen connexió en FCG (Barcelona, Hospitalet, Cornellà i Sant Vicenç dels Horts) respecte d'altres properes com Gavà i Viladecans.

Visita: repetició i durada de la fira

Tendència de nous visitants

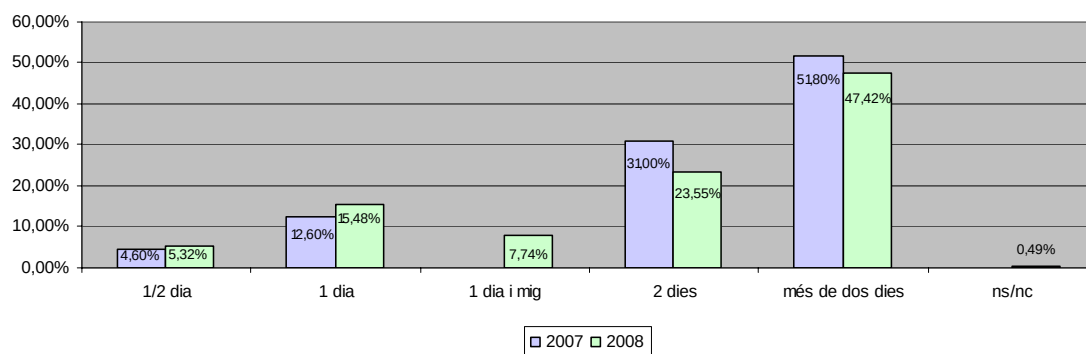
%	2007	2008
Nous visitants	10,5	11,16

El percentatge de nous visitants s'ha incrementat un 6%, aquest increment pot anar relacionat amb l'increment de visitants de fora de Sant Boi.

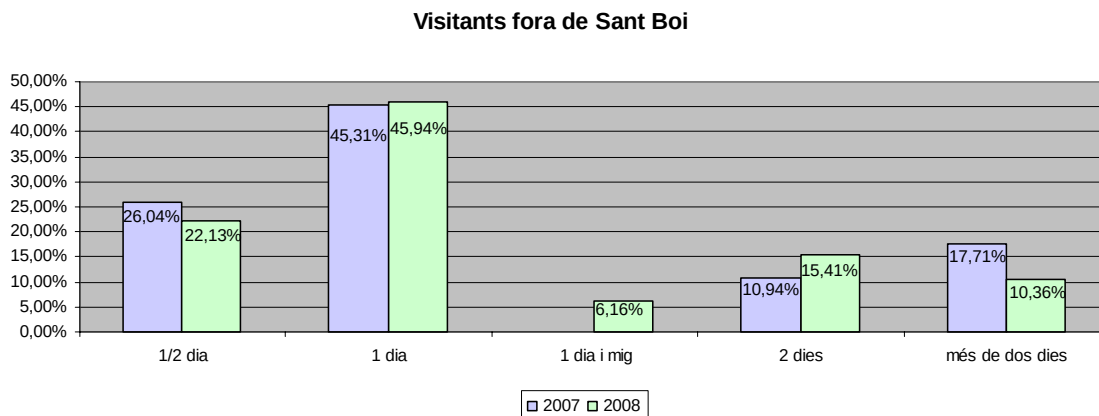
Dedicació de temps a la visita

% Visitants de Sant Boi	2007	2008
1/2 dia	4,60	5,32
1 dia	12,60	15,48
1 dia i mig		7,74
2 dies	31,00	23,55
Més de dos dies	51,80	47,42
NS/NC		0,48

Visitants de Sant Boi



% Visitants de fora Sant Boi	2007	2008
1/2 dia	26,04	22,13
1 dia	45,31	45,94
1 dia i mig		6,16
2 dies	10,94	15,41
més de dos dies	17,71	10,36



Respecte a la dedicació a la visita en el cas de visitants de Sant Boi, hi ha una tendència a dedicar menys dies, que ha fet augmentar el nombre de visites de menys de dos dies. En el cas dels visitants de fora de Sant Boi, la tendència és similar a altres edicions, un 68,07% dediquen mig o un dia a la visita. En aquest sentit, s'intenta fomentar mesures per promoure els establiments de restauració de l'espai firal, captant aquells visitants de fora de Sant Boi que passen tot el dia a la Fira.

Motivacions de la visita, preferències

Principal motivació de la visita a la Fira

%	2008
Donar una volta i passejar amb la família	62,69
Participar o veure una activitat	7,05
Compres	22,63
Altres	4,23
Tot	2,9
NS/NC	0,5

La principal motivació de la visita a la fira, com en les darreres edicions, és passejar amb la família o amics, tot i que la resta de respostes han augmentat fortament en detriment d'aquesta que ha tingut una tendència a la baixa des del 2005, on destacava clarament com a principal objectiu de la visita amb un 97,06 %. L'augment de les respostes vinculades a la visita d'un esdeveniment concret o compres pot ser donat per la captació de visitants de fora de Sant Boi que estan atrets per algun dels aspectes de la fira o per les compres pre-nadalenes, i no tant com el propi ciutadà de Sant Boi que com a tradició surt a passejar, i on la fira és converteix en un punt de trobada d'amics i familiars.

Què és el que més agrada a la Fira

Resposta	Núm. Respostes	%
Taller de granja	143	13,02%
Tot	132	12,02%
Parades al carrer	72	6,56%
Tallers (en general)	71	6,47%
Pavelló comercial	70	6,38%
Planter	66	6,01%
Carpa Fresca	60	5,46%
Exposició de fruites	42	3,83%
Parades d'artesans	41	3,73%
Taller d'hort	31	2,82%
Atraccions	22	2,00%
Pessebre	20	1,82%
Mercat d'Art Jove	16	1,46%
Agility	15	1,37%
Mercadal	14	1,28%
Cotxes clàssics	12	1,09%
Concerts	12	1,09%
Degustacions	11	1,00%
Arrossegament de pes en cavall	10	0,91%
Envelat d'espectacles	8	0,73%
Carpa Solidaritat	8	0,73%
Concurs de talladors de pernil	7	0,64%
Automoció	7	0,64%
Exposició en general	6	0,55%
Punts d'informació	3	0,27%
Gegants	3	0,27%
Firabus	3	0,27%
Fadrins	3	0,27%
Cubs	3	0,27%
Mostra de tractors antics	2	0,18%
Demostració d'arts marcial	2	0,18%
Biblioteca	2	0,18%
Sardanes	1	0,09%
Puntaires	1	0,09%
Donació de Sang	1	0,09%
Can Torrents	1	0,09%
Berenars infantils	1	0,09%
Inauguració de l'accés al riu	1	0,09%
Altres	22	2,00%
NS/NC	153	13,93%

Com en les darreres edicions la Mostra de Bestiar destaca com a principal atractiu de la Fira.

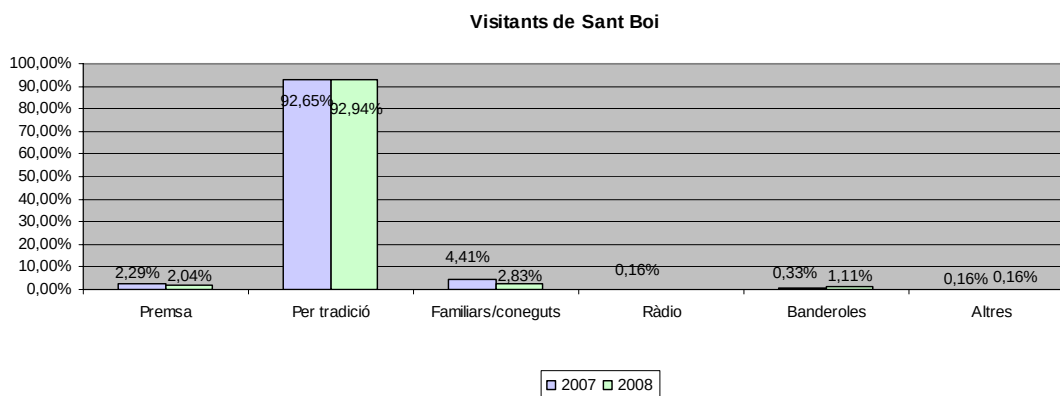
D'altra banda, cal destacar que el Nucli antic en el seu conjunt, es posiciona com un dels principals atractius de la fira .

És important l'anàlisi de cada activitat i el cost que representa la seva organització, per tal de valorar la seva continuïtat en properes edicions.

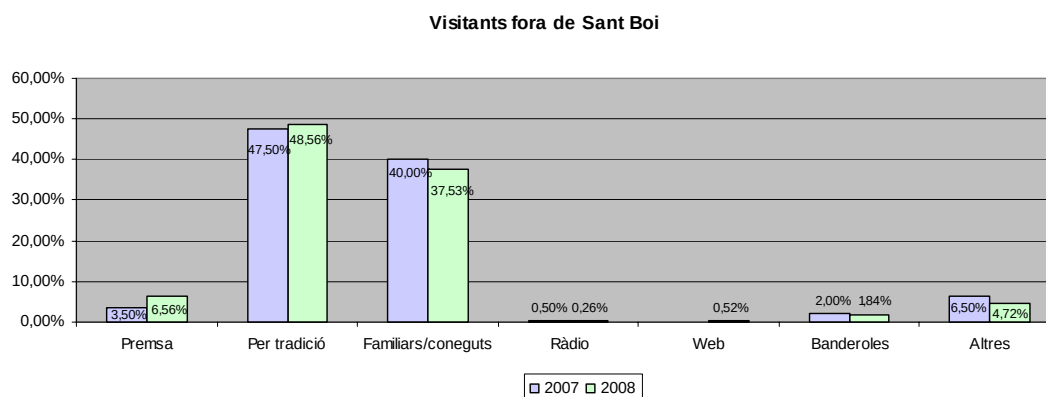
Canals de comunicació: efectivitat

Mitjans pels quals s'assabenta el visitant de la edició de la Fira

% Visitants de Sant Boi	2007	2008
Prensa	2,29	2,04
Per tradició	92,65	92,94
Familiars/coneguts	4,41	2,83
Ràdio	0,16	
Banderoles	0,33	1,10
Altres	0,16	0,16



% Visitants de fora	2007	2008
Prensa	3,50	6,56
Per tradició	47,50	48,56
Familiars/coneguts	40,00	37,53
Ràdio	0,50	0,26
Web		0,52
Banderoles	2,00	1,84
Altres	6,50	4,72



El fet de considerar-se una fira molt arrelada a la comarca, marca que majoritàriament la gent la visiti per tradició, però cal destacar l'alt percentatge de visitants de fora de Sant Boi que visiten la Fira per familiars i coneguts que

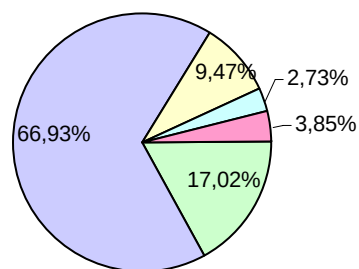
els han informat. En aquest cas el boca orella ha estat el mitjà més efectiu molt similar al percentatge que coneix la fira per tradició.

D'altra banda, cal destacar l'increment de visitants de fora de Sant Boi que s'han assabentat per premsa, que tot i ser únicament un 6,56%, ha tingut un increment del 87,42% respecte l'anterior edició.

Nivell d'informació dels actes entre els visitants

Visitants de Sant Boi

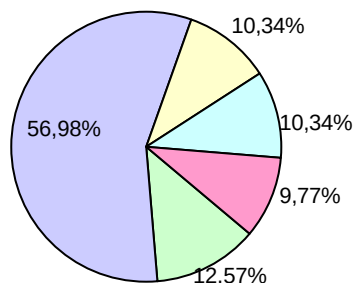
% Visitants locals	2008
Molt bé	17,02
Bé	66,93
Regular	9,47
Deficient	2,73
NS/NC	3,85



■ Molt bé ■ Bé ■ Regular ■ Deficient ■ NS/NC

Visitants de fora de Sant Boi

% Visitants de fora	2008
Molt bé	12,57
Bé	56,98
Regular	10,34
Deficient	10,34
NS/NC	9,77

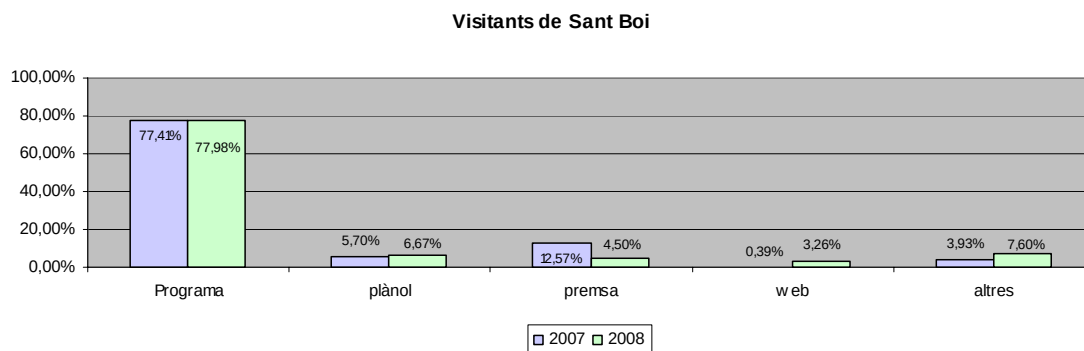


■ Molt bé ■ Bé ■ Regular ■ Deficient ■ NS/NC

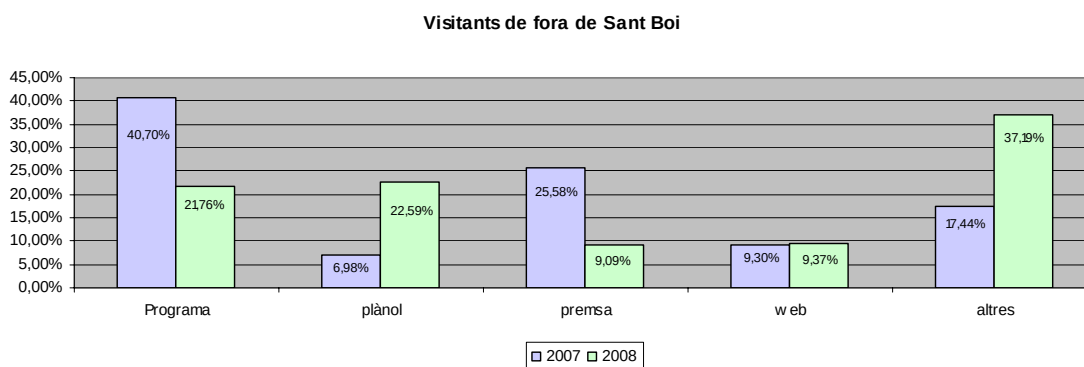
Un 83,95 % de visitants de Sant Boi i un 69,55% dels visitants de fora, es consideren bé o molt bé informats. És molt notable l'augment de visitants de fora de Sant Boi que es consideren informats respecte a edicions anteriors (16,38 % l'any 2005 i 46,46% l'any 2007), aquest fet evidencia l'esforç de contractació de personal d'informació, la distribució de plànols i programes generals durant els dies de la fira, el bon funcionament dels punts d'informació i l'enviament de notes de premsa amb informació del programa.

Mitjançant quin material esta informat dels actes de la Fira

% Visitants de Sant Boi	Núm Respostes	2007	2008
Programa	503	77,41	77,98
plànol	43	5,70	6,67
premsa	29	12,57	4,50
web	21	0,39	3,26
altres	49	3,93	7,60



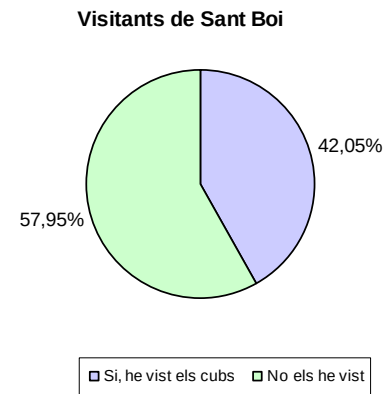
% Visitants de fora	2007	2008
Programa	40,70	21,76
plànol	6,98	22,59
premsa	25,58	9,09
web	9,30	9,37
altres	17,44	37,19



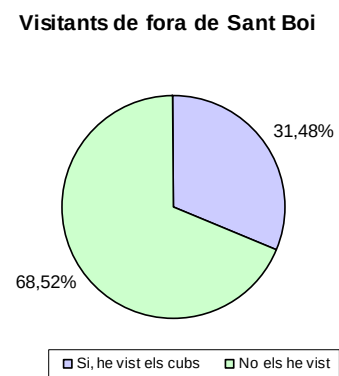
Tot i que el programa general, és el mitjà pel qual n'hi ha més visitants de Sant Boi informats dels actes, el plànol es posiciona com a principal suport utilitzat pels visitants foranis que era lliurat pel personal d'informació ubicat en diferents accessos al recinte.

Coneixement dels Cubs informatius

Visitants de Sant Boi	%
Sí, he vist els cubs	42,05
No els he vist	57,95



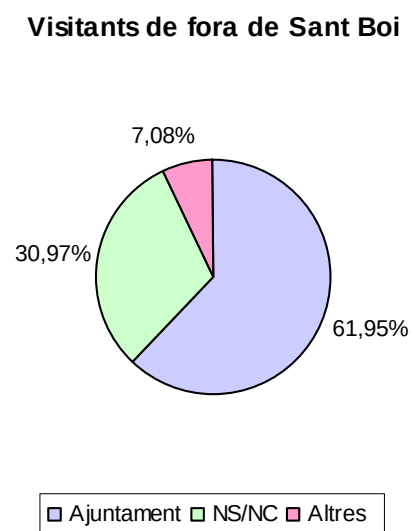
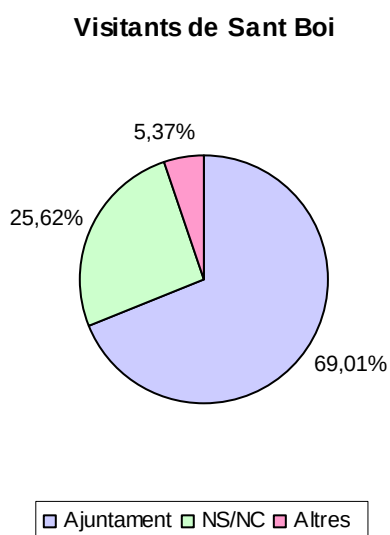
Visitants de fora	%
Sí, he vist els cubs	31,48
No, els he vist	68,52



Identificació de l'informació dels Cubs per part del visitant

Visitants de Sant Boi	%
Ajuntament	69,01
NS/NC	25,62
Altres	5,37

Visitants de fora de Sant Boi	%
Ajuntament	61,95
NS/NC	30,97
Altres	7,08



Al preguntar al visitants per si havien vist els cubs, un alt percentatge, sobretot en cas dels visitants de fora de Sant Boi no els identifiquen.

Respecte a la identificació dels cubs per part dels visitants amb l'administració local, lògicament augmenta la relació en el cas de ciutadans de Sant Boi que coneixen millor els projectes i política municipal.

Valoració dels Cubs

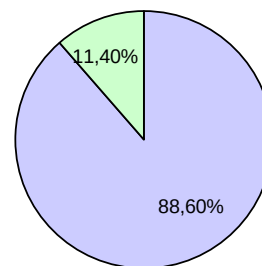
Valoració Cubs	Nota
Edició 2008	6,76

La valoració dels cubs és lleument inferior a la valoració de darreres exposicions municipals (6,98 valoració 2007), tot i que el concepte integrat d'exposició en el recorregut firal, és diferent a la exposició municipal d'altres edicions on clarament es definia, l'espai i contingut i es relacionava amb l'Ajuntament.

Coneixement de imatge de la Fira

Visitants de Sant Boi	%
Sí, coneix l'imatge	88,60
No, coneix l'imatge	11,40

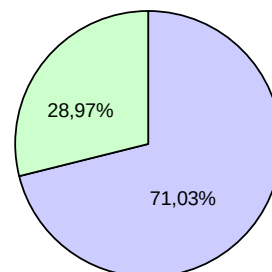
Visitants de Sant Boi



■ Sí, coneix l'imatge ■ No, coneix l'imatge

Visitants de fora de Sant Boi	%
Sí, coneix l'imatge	71,03
No, coneix l'imatge	28,97

Visitants de fora de Sant Boi

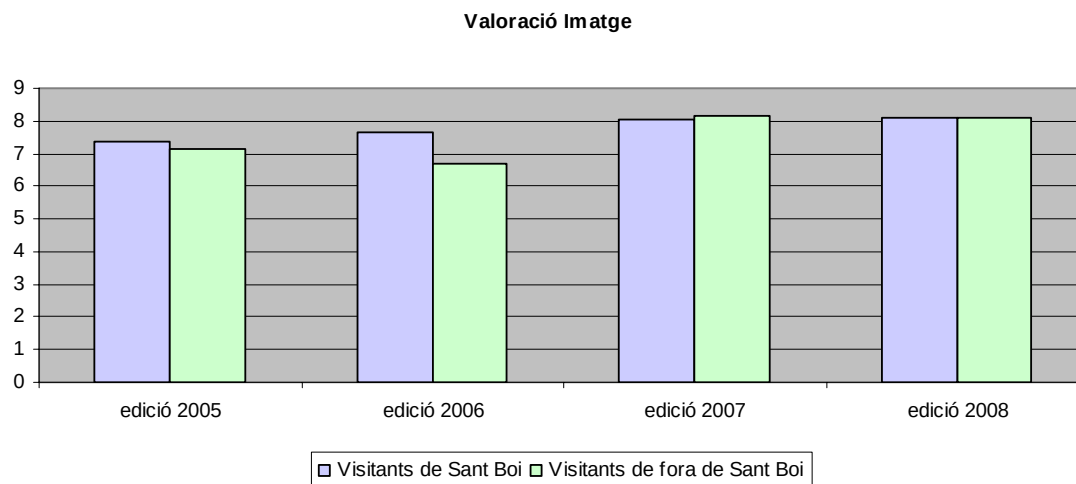


■ Sí, coneix l'imatge ■ No, coneix l'imatge

El coneixement de la imatge de la Fira, ha augmentant notablement respecte a darreres edicions tant entre els visitants de Sant Boi com de fora. Respecte a la darrera edició, el visitant de fora de Sant Boi destaca amb un augment de coneixement de la imatge del 78,02%, mentre que els resultats de la gent de Sant Boi l'increment és del 18,46%.

Valoració de la imatge de la Fira

Valoració Cartell	Visitants de Sant Boi	Visitants de fora
edició 2005	7,35	7,15
edició 2006	7,63	6,72
edició 2007	8,02	8,16
edició 2008	8,12	8,11

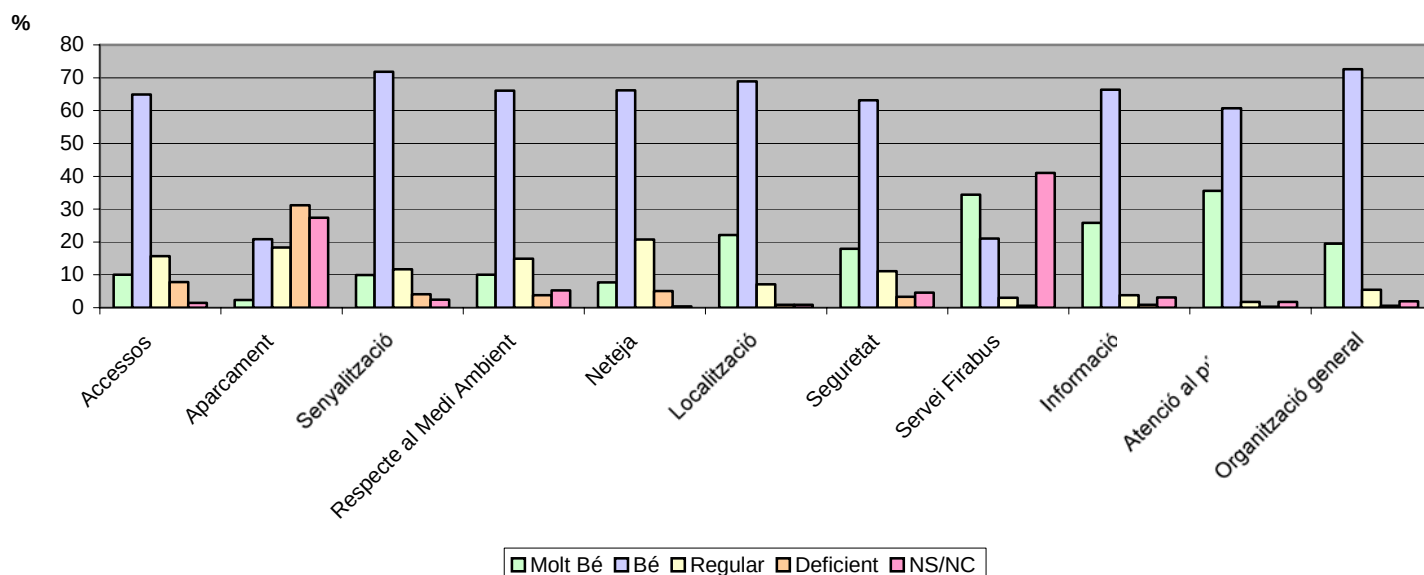


En ambdós casos el visitant dóna una valoració positiva de la imatge de la Fira, i ha estat el cartell més valorat per la gent de Sant Boi de les darreres edicions. A més hi ha molt poca variació de la nota entre visitants de Sant Boi i foranis, dada que es pot relacionar pel bon coneixement de la imatge per part dels visitants de fora de Sant Boi.

Valoracions

Valoració dels serveis

%	Molt Bé	Bé	Regular	Deficient	NS/NC
Accessos	10,05	64,92	15,68	7,84	1,51
Aparcament	2,32	20,82	18,31	31,19	27,36
Senyalització	9,95	71,86	11,66	4,12	2,41
Respecte al Medi Ambient	10,05	66,03	14,87	3,82	5,23
Neteja	7,65	66,2	20,72	5,03	0,4
Localització	22,11	68,94	7,15	0,9	0,9
Seguretat	17,89	63,12	11,06	3,32	4,61
Servei Firabus	34,37	21,01	3,02	0,6	41
Informació	25,83	66,33	3,82	0,9	3,12
Atenció al públic	35,58	60,7	1,71	0,3	1,71
Organització general	19,5	72,56	5,43	0,6	1,91



Respecte a la valoració dels serveis, cal destacar l'alt grau de satisfacció de tots ells, excepte l'aparcament. Accessos, senyalització, respecte amb el medi ambient, neteja, localització, seguretat, informació, atenció al públic i organització en general han estat valorats bé o molt bé en més d'un 70% dels visitants enquestats, i en el cas de d'atenció al públic, informació i organització en general aquest percentatge és superior al 90%, aquesta dada tornar a evidenciar el bon funcionament dels punts i personal d'informació, així com la tasca de millora portada en aquestes darreres edicions pel lliurament de plànols i programes entre els visitants.

D'altra banda cal destacar la valoració del servei Firabus, que tot i ser un servei ben valorat hi ha un grau alt de desconeixament o de no utilització del servei vist que el 62,48 % han contestat NS/NC. Cal doncs reforçar la informació d'aquest servei.

Valoració general

Comparativa amb edicions anteriors

Valoració Fira	Valoració imatge
edició 2004	7,83
edició 2005	7,90
edició 2006	7,75
edició 2007	7,99
edició 2008	8,22

La valoració global de la fira ha estat molt positiva, obtenint la nota màxima des de l'any 2004, un 8,22 de nota mitja.

Impacte econòmic

Valoració de la despesa

En la edició 2007 es va introduir per primera vegada una pregunta per valorar la despesa mitjana realitzada pels visitants de la Fira. Cal destacar, que un 83,41% dels enquestats (830 visitants) van contestar la pregunta.

Respecte als que han contestat a la pregunta, 4 dels enquestats havien declarat una despesa superior a 500 eur per la compra.

El promig de despesa de la Fira 2008, ha estat de **25,80 eur per persona**, un 19,27% més respecte l'edició anterior.

Tenint en compte les dades estretes del sistema de compteig implantat en la darrera edició, el total de visites de la fira són 260.000, per tant l'impacte econòmic és de 6.708.000 euros, un 36 % del qual correspon al consum de visites de fora de Sant Boi (2.414.880,00 eur).

ANEXES

Model d'enquesta

