

RATENOW



rate here, right now

Mataró Oficina de Turisme
Informe Resultats

Any 2018

Participació i filtres

Data inici	01/01/2018
Data final	31/12/2018
Nombre de dies	365
Enquestes totals	459

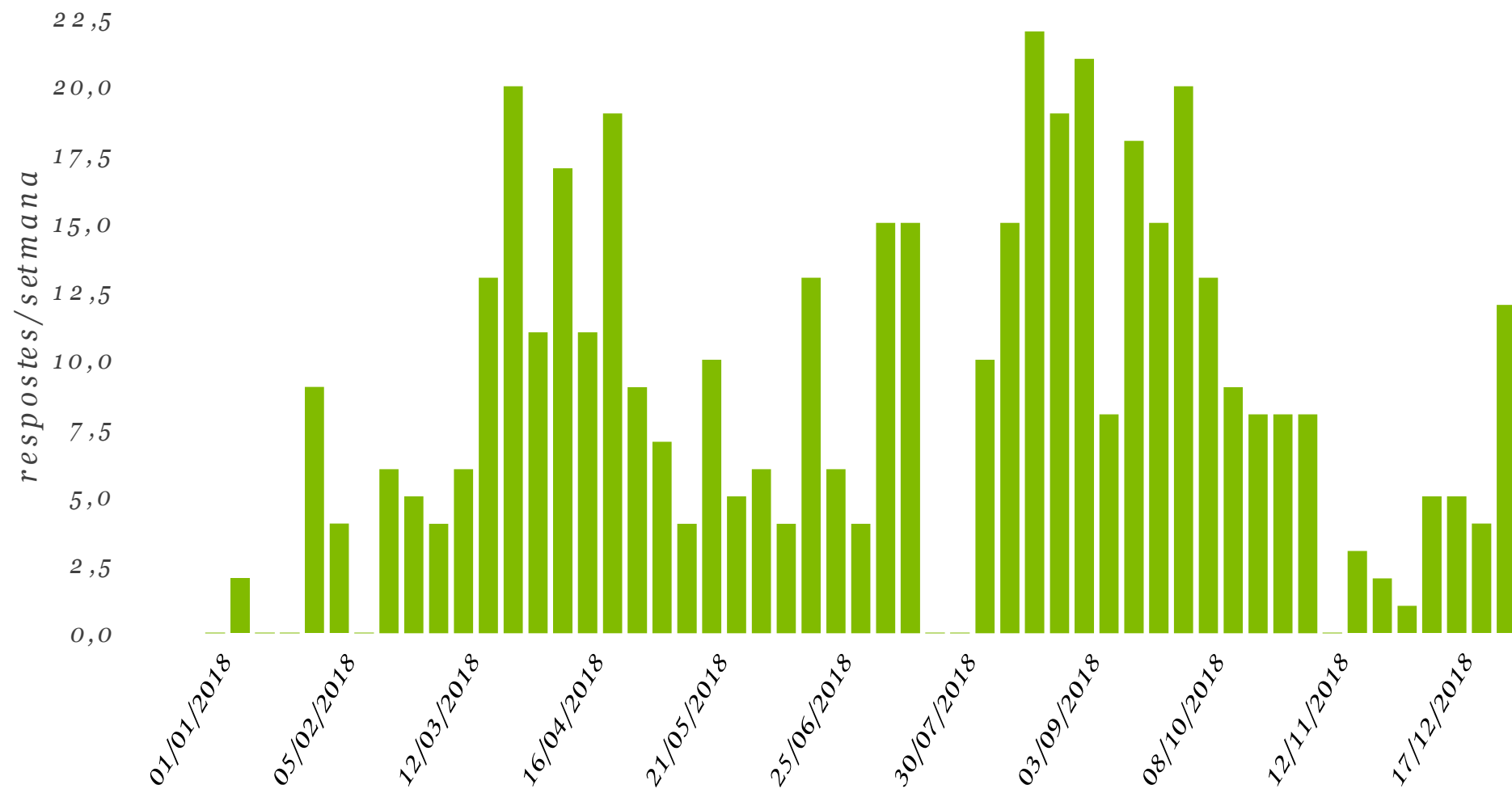
Filtres seleccionats:

⁽¹⁾ Temps de resposta	20	4,36%
⁽²⁾ Enquestes netes	439	95,64%

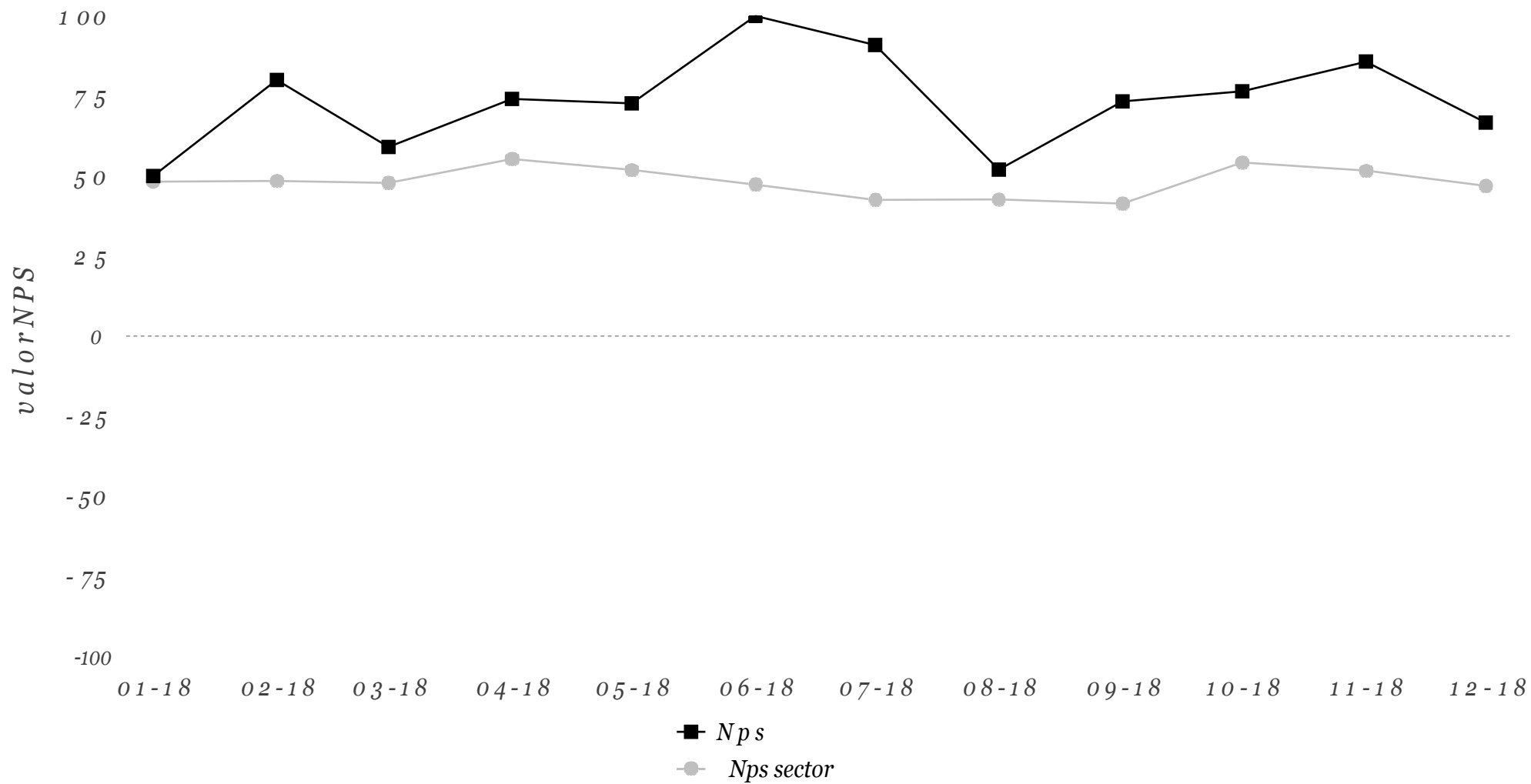
(1) Temps de resposta/check de qualitat: exclou les enquestes que han estat completades per sota d'un llindar mínim de temps la validesa de les quals és dubtosa.

(2) Enquestes netes després d'aplicar els filtres.

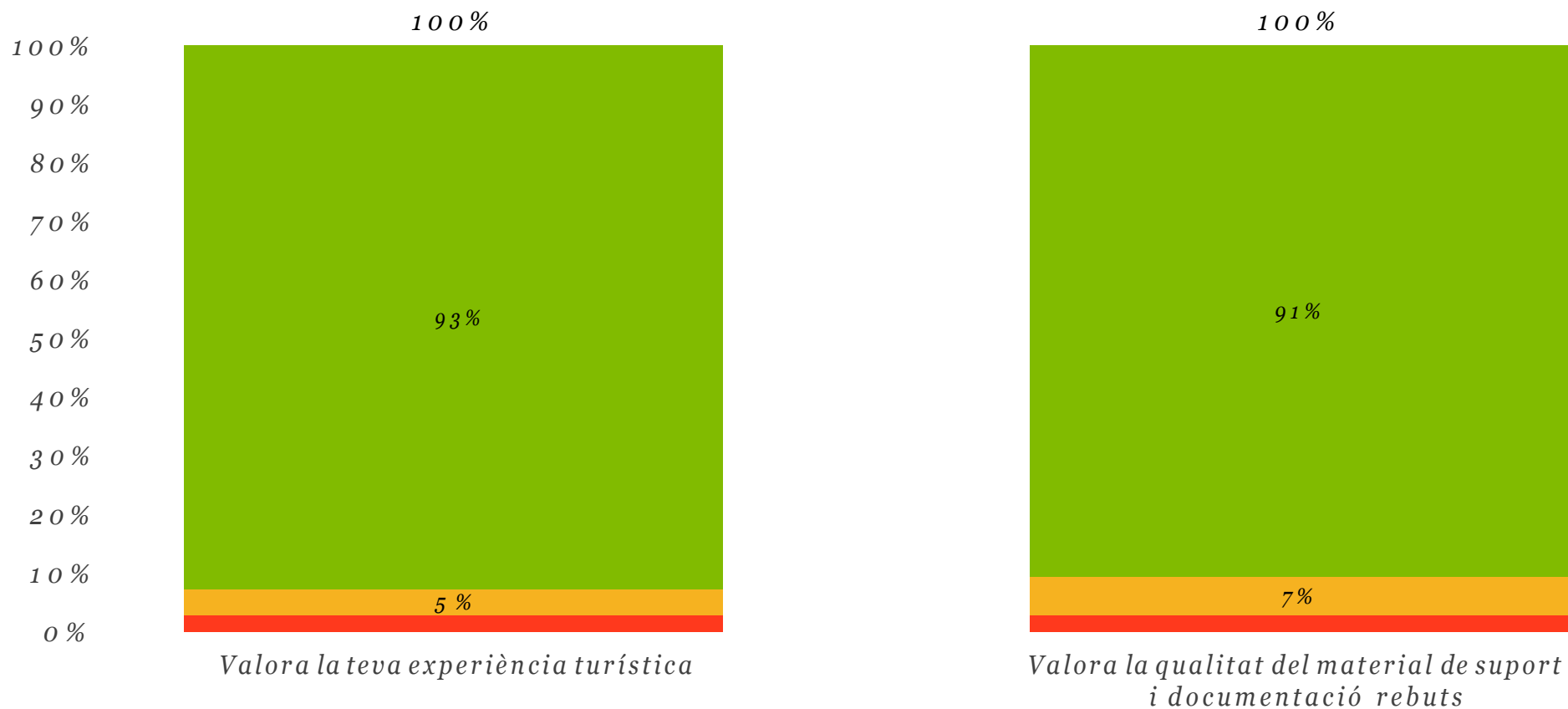
Participació



Evolució de l'indicador NPS

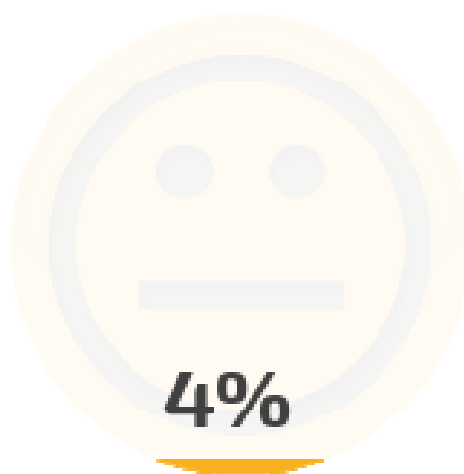
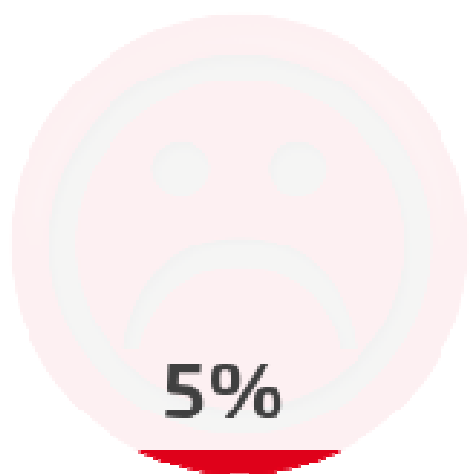


Comparativa preguntes devaluació



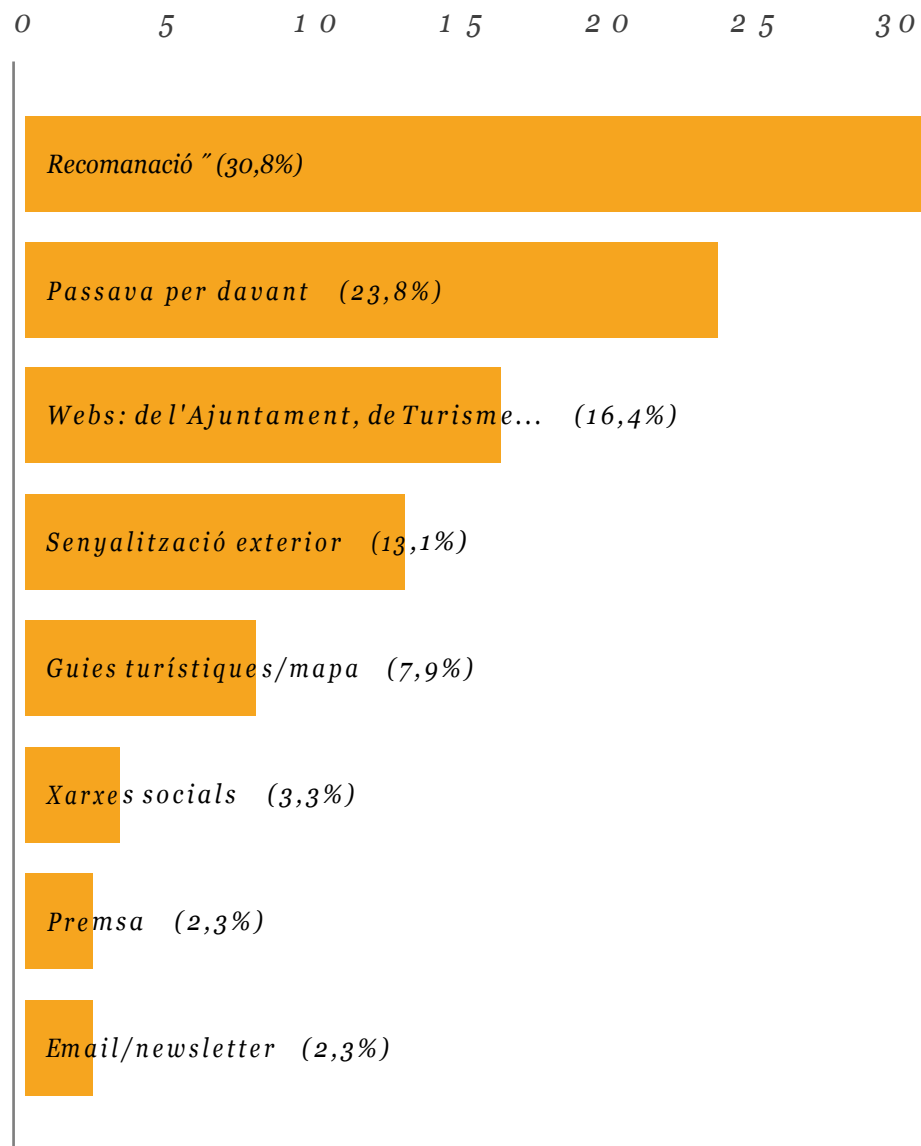
- Bottom 2 Boxes (% de usuaris que han votat 1 o 2) Neutre (% de de
- usuaris que han votat 3)
- Top 2 Boxes (% d' usuaris que han votat 4 o 5)

VALORA LA TEVA EXPERIÈNCIA



Total respostes rebudes: 439

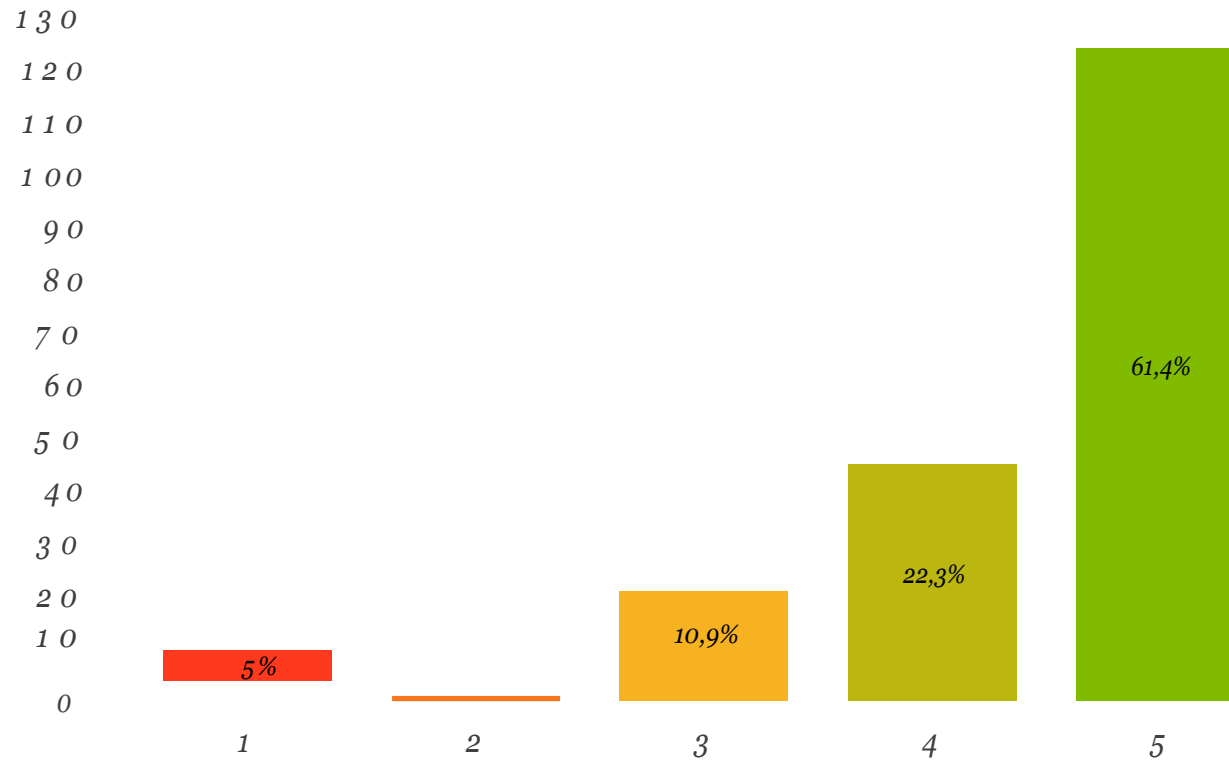
Com has conegut l'Oficina de Turisme?



Total respostes rebudes: 214

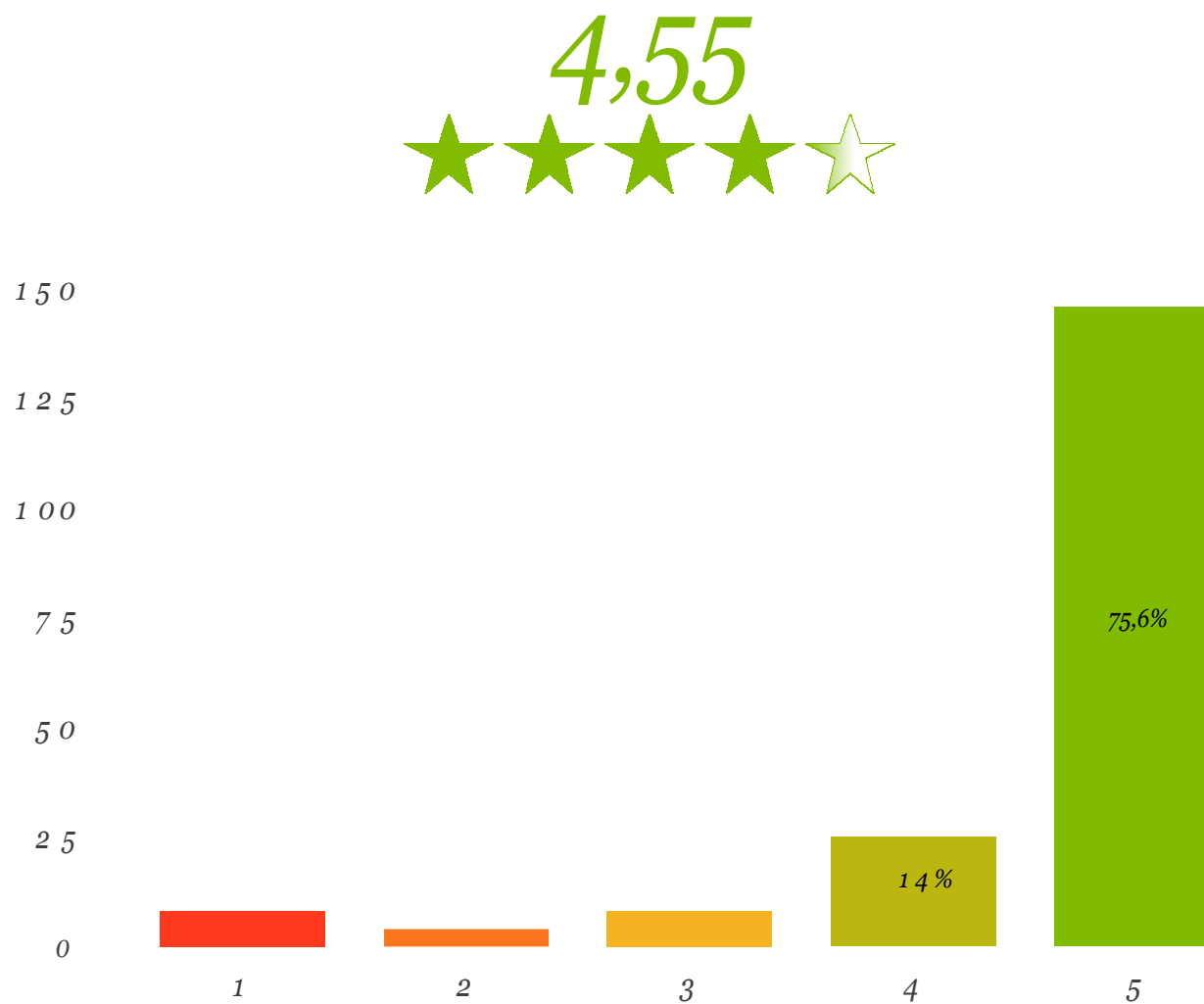
Valora els horaris d'obertura al públic

4,35



Total respostes rebudes: 202

Valora l'espai (neteja, comoditat, organització i identificació dels espais)



Total respostes rebudes: 193

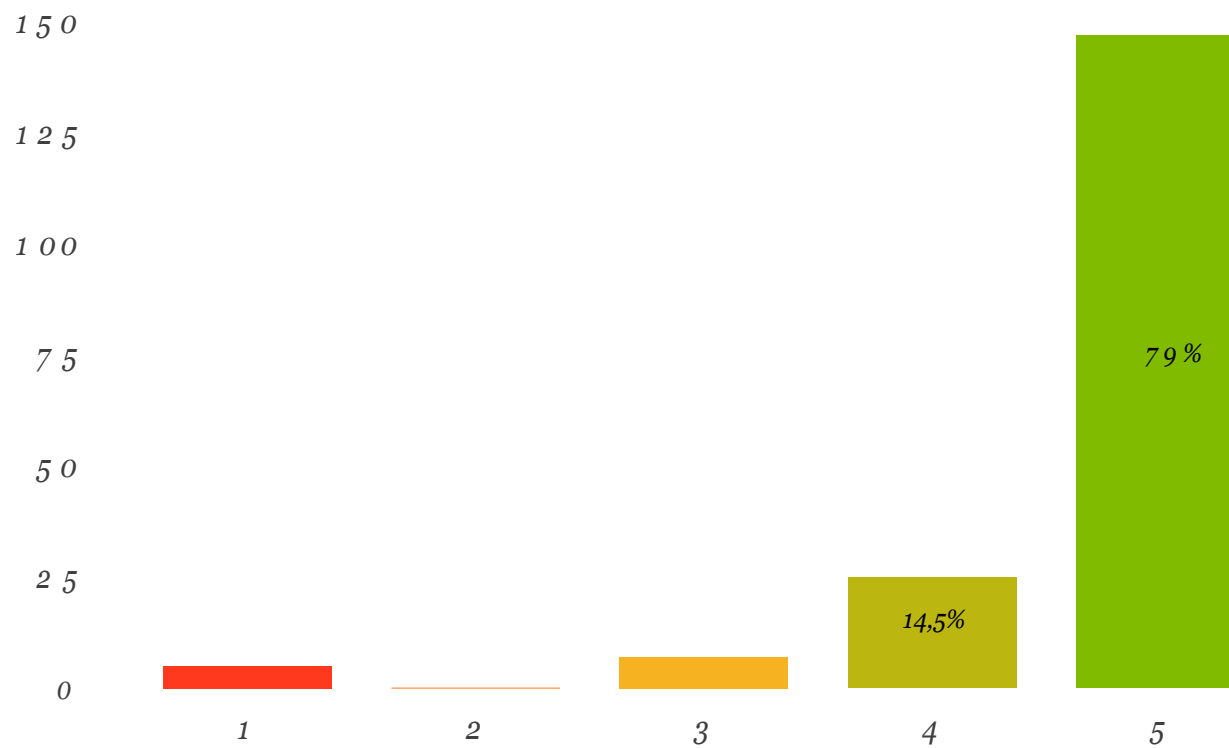
Valora l'acollida i el tracte rebut per part del personal d'informació



Total respostes rebudes:189

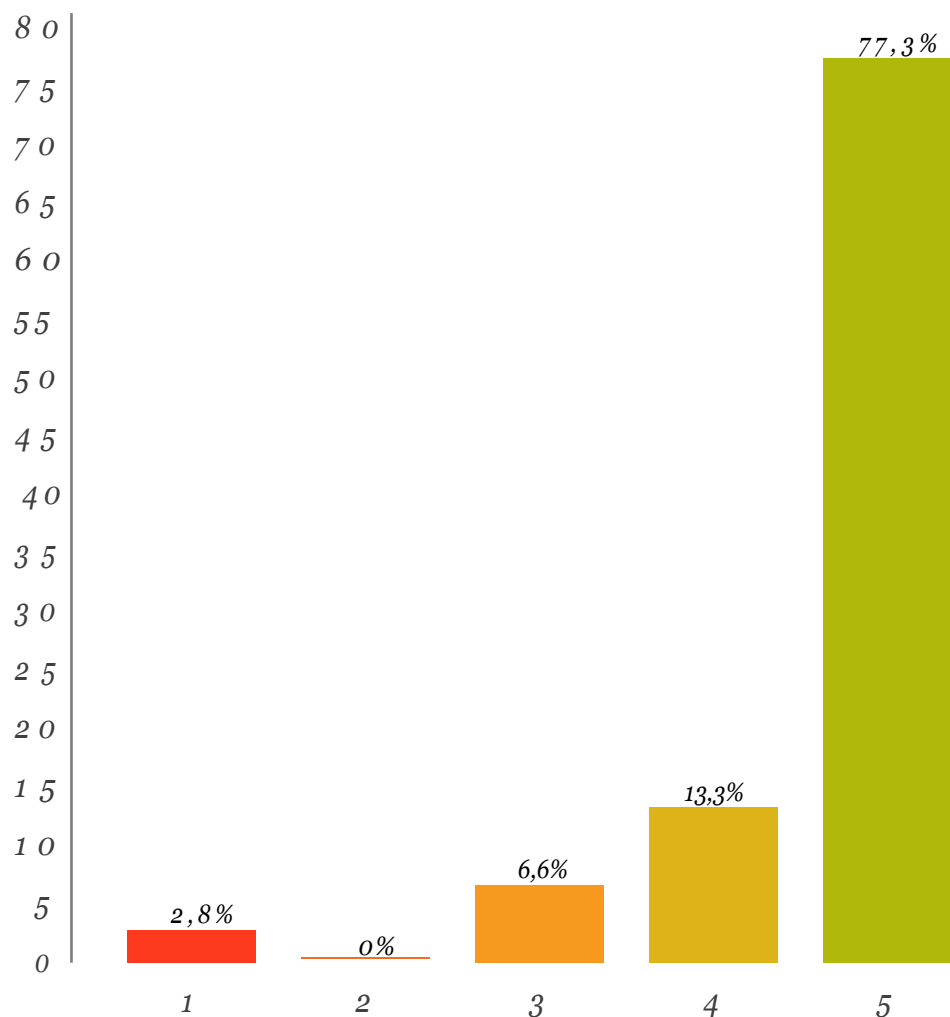
Valora la qualitat de la informació rebuda

4,67



Total respostes rebudes:186

Valora la qualitat del material de suport i documentació rebuts



L'anàlisi "Top 2 Boxes" consisteix en mesurar el % d'usuaris que han votat les dues notes més altes: 5/5 i 4/5

4,62 **90,61%**
Promig Top 2 Boxes



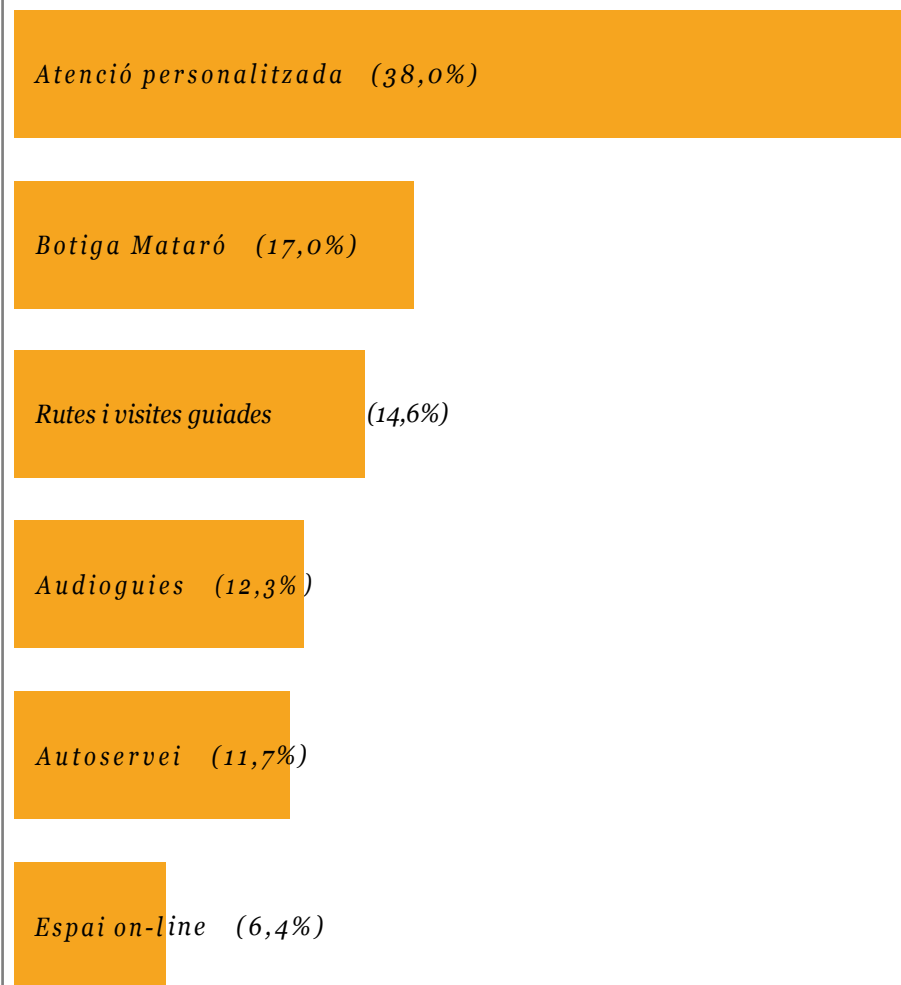
Top Box (5)	77,35%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	90,61%
Bottom 2 Boxes (1-2)	2,76%
Bottom Box (1)	2,76%

- Top 2 Boxes > 75% correspon a un nivell d'excel·lència.
- Top 2 Boxes de 50 a 75% correspon a un nivell bo però millorable.
- Top 2 Boxes < 50% correspon a un nivell baix (si bottom 2 boxes es > al 25%).

Total respostes rebudes: 181

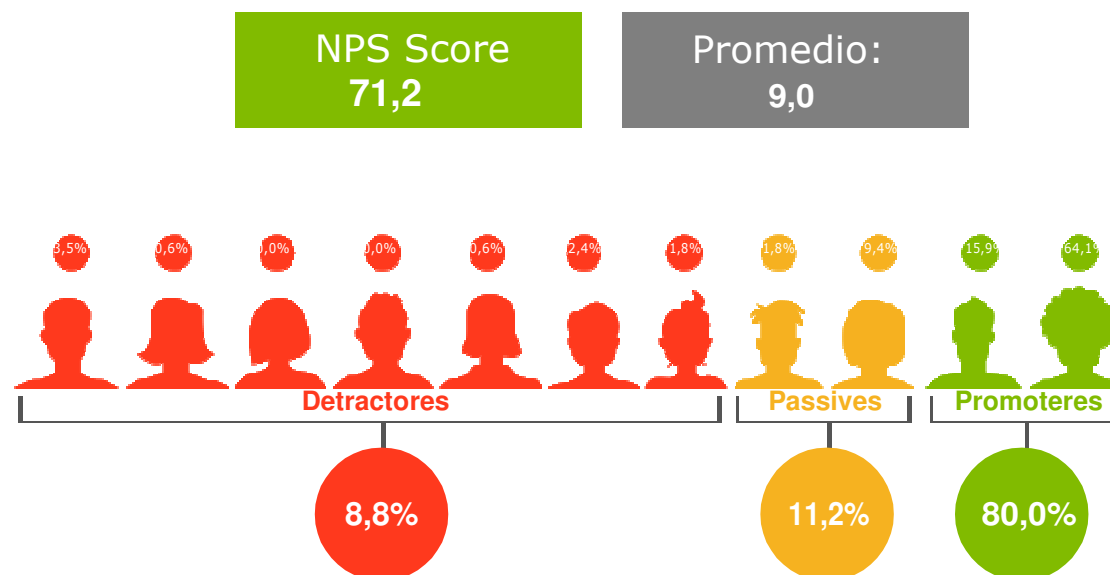
Digues quins serveis de l'Oficina de Turisme has utilitzat:

0 5 10 15 20 25 30 35



Total respostes rebudes:171

Quin és el grau de satisfacció global del servei d'informació turística?

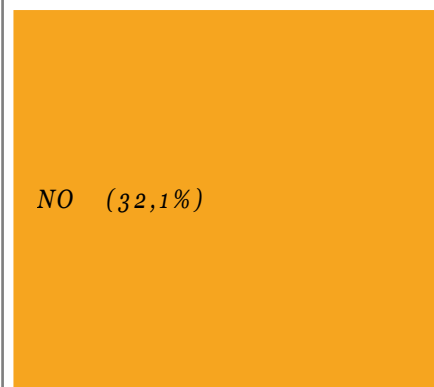


Net Promoter Score (NPS) és una mètrica de lleialtat del consumidor o efecte boca-orella basada en una pregunta directa: Amb quina probabilitat ens recomanaries a un amic o familiar? Promotors son aquells que voten 9 i 10 i son considerats fidels entusiastes. Detractors son aquells que responen entre 0 i 6 usuaris insatisfet. Els que voten 7 i 8 es consideren passius. El NPS es calcula restant el percentatge de promotors i el percentatge de detractors. Si el NPS es positiu significa que hi ha més promotors i la marca es beneficia del factor boca-orella. Un NPS superior al 50% indica una ràtio de recomanacions molt alt.

Total respostes rebudes:170

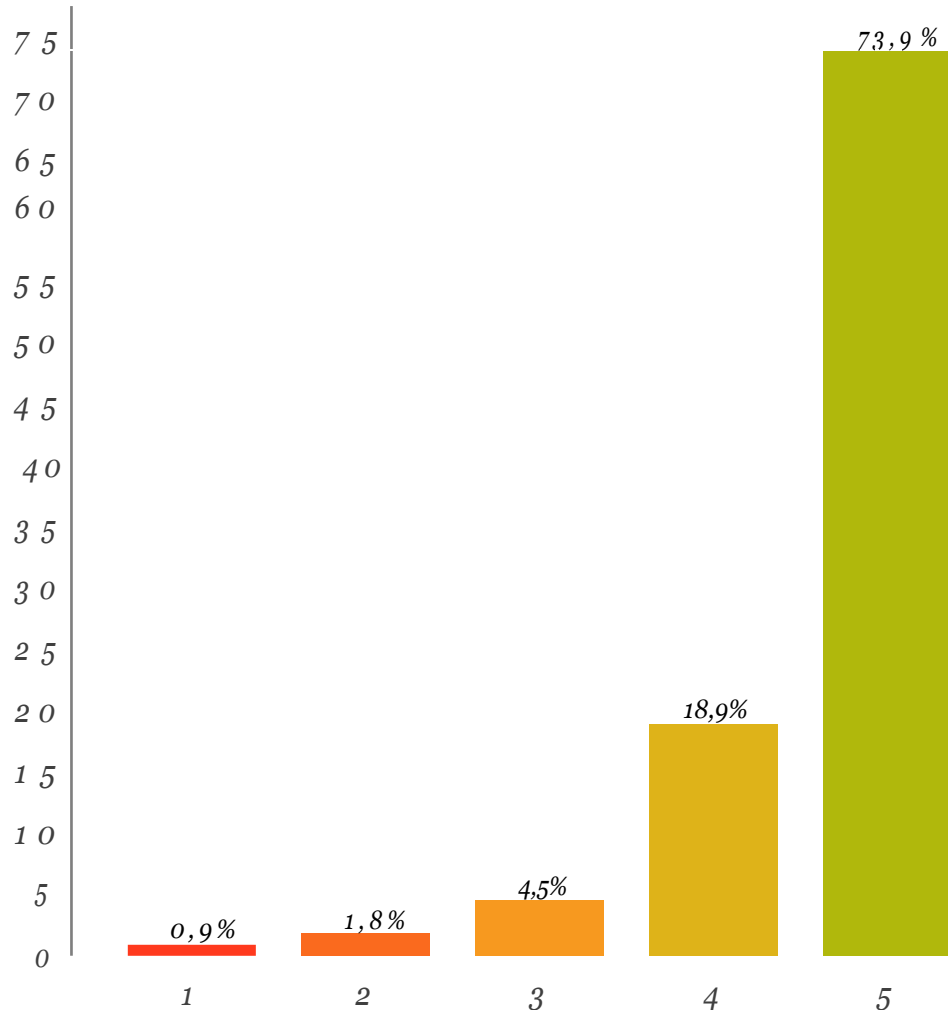
Has descobert ja Mataró?

0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60 65 70



Total respostes rebudes: 168

Valora la teva experiència turística



L'anàlisi "Top 2 Boxes" consisteix en mesurar el % d'usuaris que han votat les dues notes més altes: 5/5 i 4/5

4,63 **92,79%**
Promig Top 2 Boxes



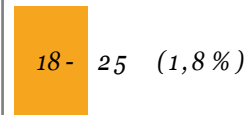
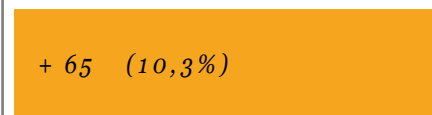
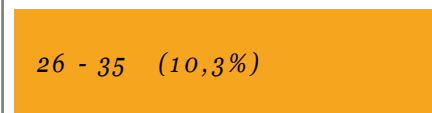
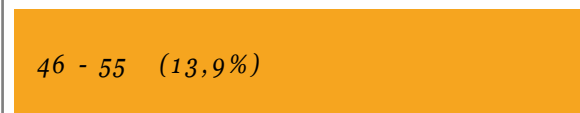
Top Box (5)	73,87%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	92,79%
Bottom 2 Boxes (1-2)	2,70%
Bottom Box (1)	0,90%

- Top 2 Boxes > 75% correspon a un nivell d'excel·lència.
- Top 2 Boxes de 50 a 75% correspon a un nivell bo però millorable.
- Top 2 Boxes < 50% correspon a un nivell baix (si bottom 2 boxes es > al 25%).

Total respostes rebudes:111

La teva franja d'edat és:

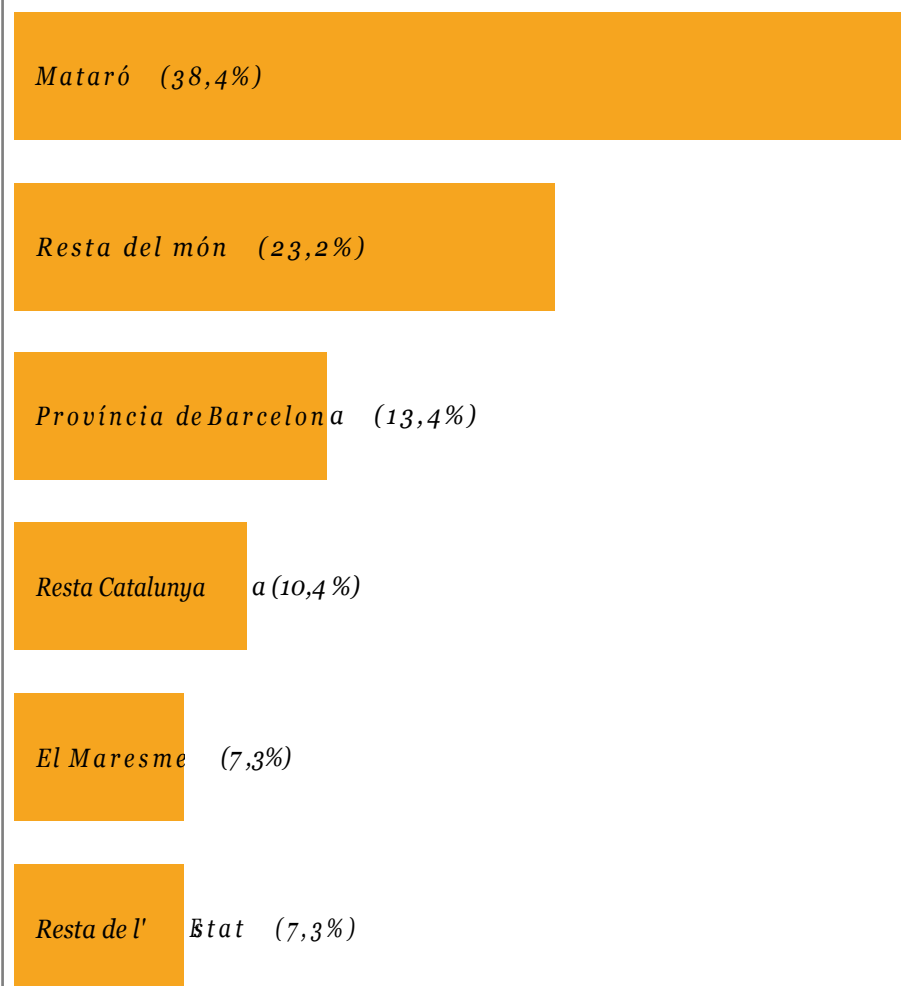
0,0 2,5 5,0 7,5 10,0 12,5 15,0 17,5 20,0 22,5



Total respostes rebudes:165

Véns de :

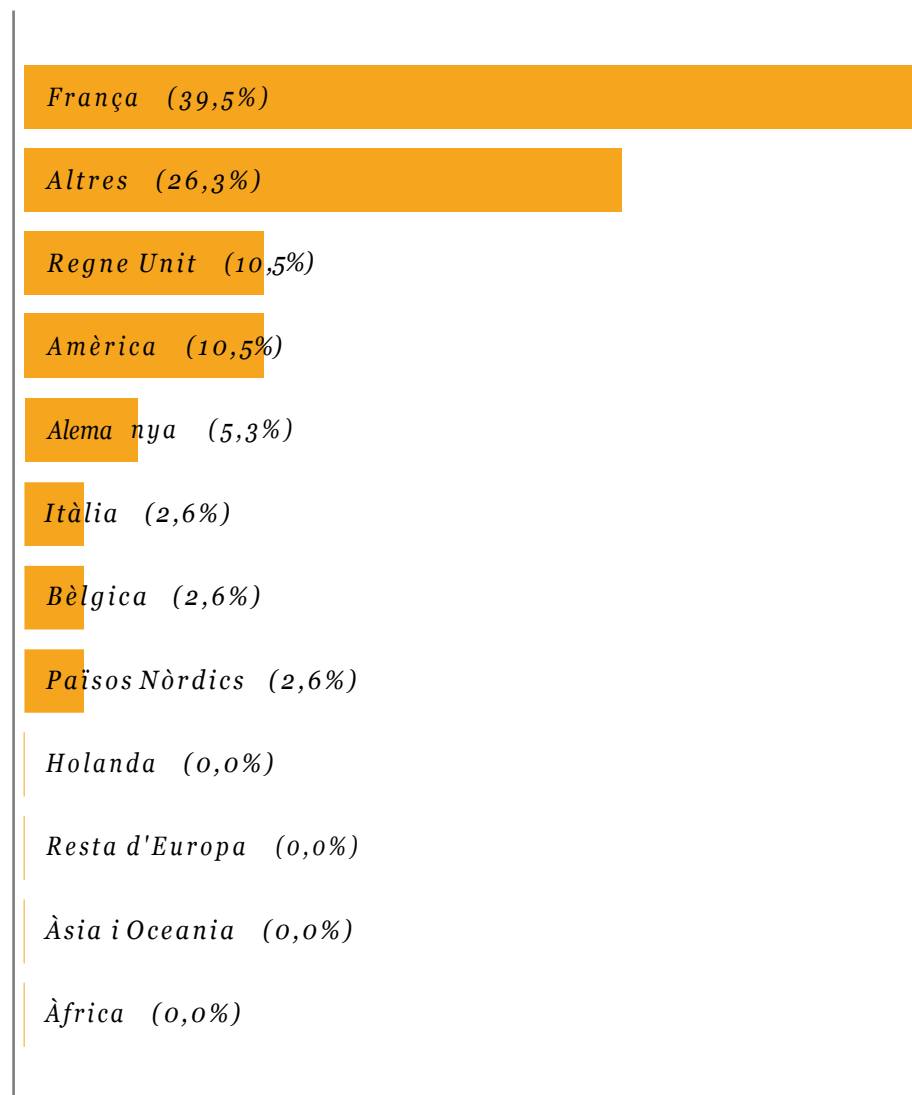
0 5 10 15 20 25 30 35 40



Total respostes rebudes:164

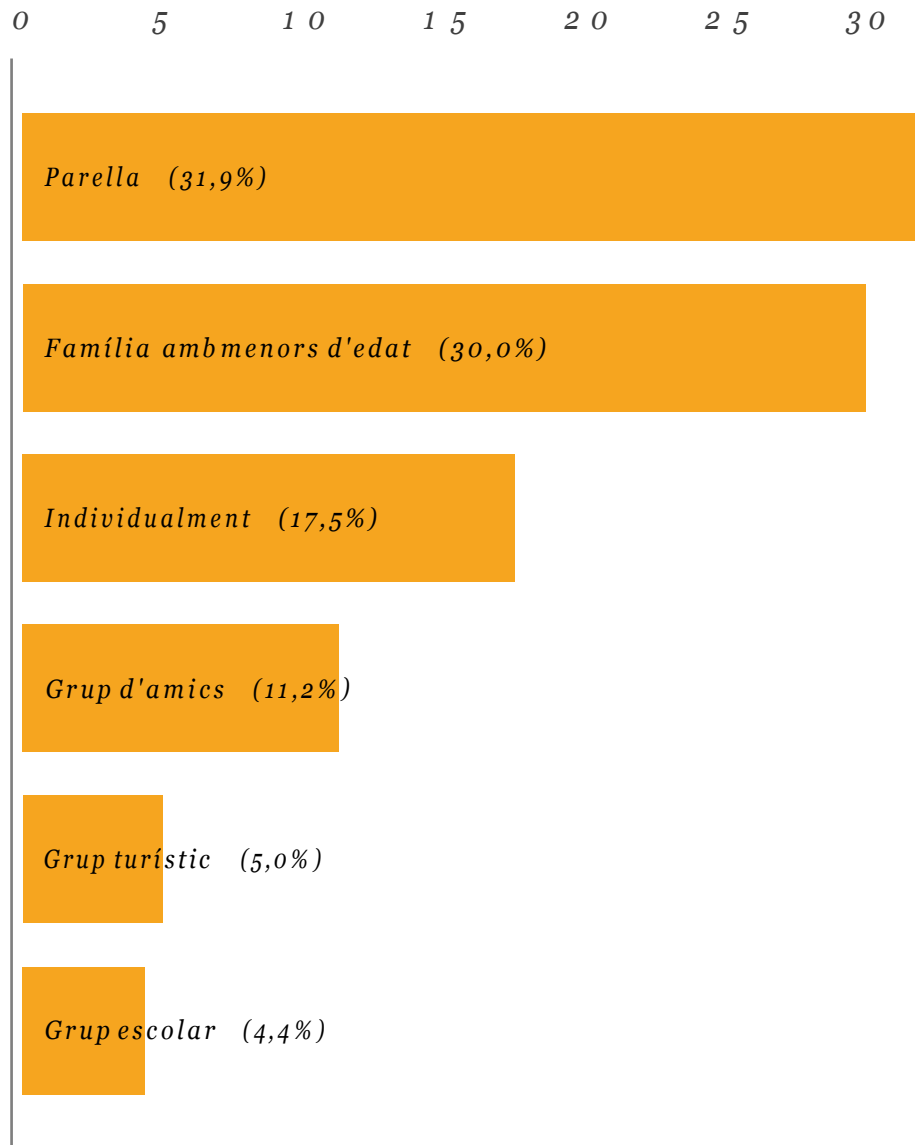
Indica el país

0 5 10 15 20 25 30 35 40



Total respostes rebudes:38

Amb qui has vingut?



Total respostes rebudes: 160

Tens algun suggeriment per ajudar-nos a millorar?

#	Comentari	dispositiu	Data
1	la ciutat està molt bruta, degut als pixar dels gossos. Fa fastc!!! i és vergonyos!!!		02/09/2018
2	genial la explicacion, atencion y amabilidad de la persona de la ofi de turismo		17/03/2018
3	communication et explication du fonctionnement generale des servce municipaux		10/07/2018
4	no every thing was very very very good		17/07/2018
5	horaires plus larges dans la journee		10/10/2018
6	les horaires d'ouverture		26/04/2018
7	moltes gracies		11/03/2018
8	tout mon pote		27/09/2018
9	gia turistico		11/07/2018
10	no very good		02/10/2018

<i>11</i>	Tot molt bé.		<i>03/09/2018</i>
<i>12</i>	mes espai		<i>20/03/2018</i>



LEAN LEMON S.L.
B66305160

Paris, 45-47
08029 Barcelona

(+34) 00 34 930 104 697
info@ratenow.es