



**Parc Natural  
de la Zona Volcànica  
de la Garrotxa**



**Generalitat de Catalunya  
Departament de Medi Ambient  
i Habitatge**

# Estudi de satisfacció dels usuaris dels centres d'informació del Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa

**Any 2006-2007**

**Ester Morchón i Vila**

La Cupp, SCCL

**Engràcia Canal i Pagès**

TOSCA, serveis ambientals  
d'educació i turisme



# ÍNDEX

<b>1. Introducció</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Objectius</b> .....	<b>6</b>
<b>3. Metodologia</b>	
3.1 Marc físic .....	7
3.2 Destinataris .....	8
3.3 Temporització .....	9
3.4 Recursos emprats .....	11
<b>4. Resultats</b>	
4.1 Dades generals .....	12
4.2 Temps d'espera i temps dedicat .....	14
4.3 Interessos .....	16
4.4 Qualitat informació: escrita i oral .....	21
4.5 Valoració dels informadors/es .....	23
4.6 Tipologia visitants .....	30
4.7 Observacions enquestes .....	33
4.8 Visitants no atesos:	
• Tipologia: nombre, procedència, tipus .....	35
• Justificacions.....	36
<b>5. Conclusions</b> .....	<b>38</b>
<b>6. Recomanacions</b> .....	<b>40</b>
<b>7. Bibliografia</b> .....	<b>47</b>
<b>8. Agraïments</b> .....	<b>48</b>
<b>9. Annexos</b> .....	<b>49</b>

## 1. INTRODUCCIÓ

El Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa (PNZVG) és un espai protegit amb una sèrie de valors naturals, socials i culturals que, juntament amb una dinàmica activitat econòmica, el fan diferent de la resta d'espais protegits.

Se'n pot destacar els seu valor geològic (una quarantena de cons volcànics i diverses colades de lava l'han reconegut com la zona volcànica més ben conservada de la península Ibèrica), així com un valor botànic (1.273 espècies vegetals), faunístic (251 espècies de vertebrats) i paisatgístic (considerat la "Suïssa catalana", un paisatge tranquil i harmònic).

És evident que la comarca de la Garrotxa s'ha convertit en un indret amb molta tradició turística, tal i com demostren els gairebé 255.000 visitants registrats (dades extretes de la memòria de Punts d'Informació<sup>1</sup>). Aquests però, es concentren en períodes concrets que són els mesos d'estiu (juliol i agost), per Setmana Santa i els caps de setmana de tardor i primavera.

---

<sup>1</sup> Aquestes dades ens indiquen el nombre de persones informades, ja sigui des dels centres d'informació del PNZVG, oficines de turisme o equipaments. Veure annex 1 per veure el desglossament de dades.

Una manera de gestionar aquest turisme és a través dels centres d'informació del Parc Natural, que en aquest moment són tres: Casal dels Volcans (CVO: situat a la ciutat d'Olot, al Parc Nou, avinguda Santa Coloma s/n), Can Serra (CSE: a la carretera de Santa Pau, davant l'entrada a la Fageda d'en Jordà, ctra. Olot- Santa Pau km 4) i Can Passavent (CPSS: a l'entrada de la gredera del volcà del Croscat, ctra. Olot- Santa Pau km 7).

La gestió d'aquests centres d'informació és a càrrec de TOSCA, serveis ambientals d'educació i turisme, una empresa privada que, a través d'una concessió pública, s'ocupa dels serveis pedagògics i informatius del PNZVG.

La idea d'elaborar aquest estudi sorgí d'un dels objectius estratègics d'aquesta empresa, tal i com contempla el seu Projecte Educatiu. Així, dins l'apartat de millorar la qualitat del servei, es marcà l'objectiu específic de conèixer el grau de satisfacció dels visitants. Tenint en compte que en les activitats educatives que realitza l'empresa sempre es produeix una valoració per part dels docents de cada activitat, és del tot lògic que en l'altra activitat que porten a terme també es plantegi el mateix, valorar la tasca que desenvolupa com a informadors/es.

La primera hipòtesi d'aquest estudi era comprovar si es donaven diferències significatives en les valoracions depenent de l'època en què s'enquestaven els visitants. Es creia que en èpoques de màxima

freqüentació, l'informador tindria menys temps per a informar i, per tant, la valoració seria inferior.

Calia doncs, realitzar les enquestes en diferent èpoques i horaris, per tal d'aconseguir la suficient informació per a poder comparar.

Això, però, no fou així. Es començaren les enquestes i, en veure la nul·la aflluència de visitants en determinades estacions i franges horàries, s'optà per canviar la hipòtesi de l'estudi, deixant la representativitat i optant per l'obtenció de la major informació possible. D'aquesta manera, es prioritzà l'execució d'enquestes els caps de setmana i ponts; tot i mantenir alguns dies entre setmana.

També es decidiren dues propostes noves:

- Recollir les observacions i justificacions de tota la gent que no havia demanat informació als centres (així es podia extreure quins altres recursos utilitzen els visitants) i conèixer les raons per què no visiten els centres d'informació.
- Ampliar les preguntes amb dades sobre el perfil del visitant, en ser aquest un aspecte sense gaire informació a nivell de comarca (procedència, edat, tipus visitant: parella, família, grup..., i demanar-los qualsevol queixa o suggeriment a nivell més global sense centrar-se només en els centres d'informació (indicacions, aparcaments, fonts...)

## 2. OBJECTIUS

L'objectiu principal d'aquest estudi és obtenir informació sobre la satisfacció dels usuaris dels centres d'informació del PNZVG. Aquestes dades s'utilitzaran per a valorar la tasca que estan duent a terme els informadors/es. Així, se sabrà si cal realitzar alguna adaptació o modificació tant dels materials utilitzats com de la conducta/atenció dels qui atenen els centres.

A través de les dades es podrà:

- Valorar l'atenció personal que donen els informadors/es.
- Valorar la qualitat de la informació donada, ja sigui escrita com oral.
- Identificar el perfil de l'usuari del centre d'informació.
- Conèixer quines són les demandes d'informació més habituals.
- Identificar les principals problemàtiques detectades pels visitants (informatats o no).
- Detectar les raons per les quals els visitants no sol·liciten informació als centres.
- Elaborar un seguit de recomanacions tenint en compte la informació extreta de les opinions dels visitants per tal de millorar la qualitat del servei i/o de l'espai.

### **3. METODOLOGIA**

#### **3.1 Marc físic**

El PNZVG consta d'unes 15.300 hectàrees de terreny distribuïdes entre 11 municipis. Presenta una importància geològica, botànica i paisatgística. Se'n poden destacar la quarantena de cons volcànics i unes 20 colades de lava; una varietat de sistemes naturals on predominen l'alzinar, la roureda i la Fageda d'en Jordà juntament amb nombroses espècies vegetals (flora) i animals (fauna) i uns paisatges característics de la zona, famosos per ser la font d'inspiració d'una gran quantitat d'artistes descendents de l'Escola d'Olot i que han fet d'aquesta contrada un simbolisme de tranquil·litat, harmonia i bellesa.

Tots aquests aspectes fan que el PNZVG sigui una visita obligada en qualsevol període de vacances. El fet que sigui una zona única a Catalunya, geològicament parlant, i els seus racons tranquils i amb un encant especial que poden fer-te oblidar de tot, afegeixen un encant extra a l'espai. A més, la cultura, l'art i la gastronomia amplien el ventall d'activitats a desenvolupar a la comarca.

L'estudi es realitzà, bàsicament a l'entrada de l'itinerari número 2 del Parc Natural, abans d'entrar a la Fageda d'en Jordà. La idea originària però, era de fer-ho també de manera representativa als tres centres d'informació (CVO; CSE; CPSS).

A causa del canvi d'objectiu de l'estudi s'optà per anar a l'indret on es concentren la major part de turistes, l'àrea de Can Serra; tot i això també se'n feren al CVO. En aquest espai, l'enquestador es col·locava dins el Parc Nou, abans d'arribar a la Torre Castanys. Val a dir que s'obtingueren dades dels tres centres, ja que a vegades es contactava amb gent informada del CVO i, en menor mesura, de CPSS (3 ocasions).

Tot i que no entrava en l'estudi, també es recollí informació de l'oficina de turisme de la ciutat d'Olot, en dues ocasions, ja que a vegades els visitants no identificaven a quin centre havien acudit.

### **3.2 Destinataris**

L'estudi s'ha centrat, principalment, en els usuaris dels tres centres d'informació del PNZVG. Però tal i com ja s'ha comentat i, aprofitant l'oportunitat de recollir informació interessant tant per a la gestió del mateix Parc com per a l'obtenció del perfil del turista de la zona, es van ampliar els contactes amb tots els visitants detectats en la franja horària determinada.

Així doncs, també s'ha parlat amb visitants que no havien acudit al centre d'informació, persones que feien temps per esperar una activitat turística (passejada en carruatge), població local... De totes maneres, el fet de col·locar-nos a l'entrada de la Fageda feia que no s'accedís a una part dels visitants: els que després de demanar la informació volien visitar algun volcà i no entraven a la Fageda, sinó que es dirigien a l'àrea de Santa Margarida.



Es va optar per aquesta posició després de detectar que la gent “fugia” de l’enquestador si aquest es situava a l’aparcament de Can Serra. En l’altre indret, en canvi, no existia possibilitat de “fugida”.

### **3.3 Temporització**

El present estudi es realitzà en diferents fases:

a. Elaboració de l’enquesta:

Es comptà amb el suport tècnic d’una persona experta en tècniques d’investigació de mercat. Es va calcular que calia una mostra de 1.980 enquestes, per tal que la informació obtinguda fos un reflex de la realitat (diferenciades segons el centre i la procedència dels visitants). Es calculava poder omplir 10 enquestes per persona, en franges de dues hores (veure annex 2).

L’experiència però, ens demostrà que això era impossible, ja que només en dies molt concrets es van assolir les 10 enquestes. Aquesta fou una altra de les raons per a canviar l’objectiu de l’estudi.

b. Planificació de l’estudi:

Si bé aquest estudi s’inicià l’abril de 2005, la falta de temps per part del personal de TOSCA, provocà la seva aturada. Va ser llavors quan es buscà una persona externa per tal de dur a terme l’estudi. Així, el febrer del 2006 es revisà l’enquesta i es planificà el calendari per a desenvolupar-lo al llarg d’aquest any.

Es decidí que les enquestes es farien entre setmana i caps de setmana, distribuïdes en els 3 centres d'informació i en franges de 2 i 3 hores durant els mesos entre març -desembre (veure annex 3: planificació calendari enquestes).

Tot i això, es decidí canviar la planificació pel ja esmentat anteriorment (poca afluència de visitants) i s'acordà revisar mensualment la planificació del mes següent.

c. Treball de camp:

La realització de les enquestes començà l'1 de març del 2006 i finalitzà l'1 de desembre del mateix any. Es prioritzaren les dates amb més possible afluència de visitants, és a dir, caps de setmana, vacances de Setmana Santa i els ponts (1 de maig, la Mare de Déu d'agost, la diada de Catalunya, la Mare de Déu del Pilar). Pel que fa a horaris, si bé en època d'estiu es van efectuar enquestes a la tarda, durant la resta de períodes bàsicament eren al matí, sobretot de 11 a 13h, estona durant la qual es concentraven la major part d'usuaris.

d. Tractament de dades:

Després de la recollida d'informació es crearen dues bases de dades per tal d'obtenir les dades globals i poder-les comparar, fent creuament entre els diferents ítems. En la primera s'introduí tot allò referent a l'enquesta estàndard, mentre que en la segona, es llistaren les observacions explicitades pels no usuaris dels centres.

e. Elaboració de la memòria:

Aquesta consisteix en l'exposició dels resultats obtinguts, l'elaboració de conclusions i la redacció de les recomanacions proposades.

f. Avaluació:

És evident que aquest estudi requerirà un seguiment per tal de poder anar actualitzant les dades obtingudes.

### **3.4 Recursos emprats**

Al llarg de tot l'estudi s'emprà una única enquesta (veure annex 4: enquesta per a avaluar la satisfacció dels visitants<sup>2</sup>). En aquesta es recollia, manualment, el tipus de visitant que responia l'enquesta (persona sola, parella, família, grup...), ítem que s'afegí quan ja havia començat l'estudi (després de Setmana Santa, finals del mes de març).

A més a més, en un altre full s'anotaven les justificacions que donaven els turistes sobre la no assistència als centres d'informació. En aquest es recollia el nombre de persones, la procedència i la raó. També es tenia en compte si feien alguna queixa o suggeriment.

---

<sup>2</sup> Tenint en compte l'existència de diverses procedències, s'elaborà la mateixa enquesta en 4 idiomes diferents: català, castellà, anglès i francès. Es poden consultar totes a l'annex 4.

## 4. RESULTATS

### 4.1 Dades generals

Al llarg de tot l'estudi s'han recollit 229 enquestes i informació en 193 ocasions (que correspondrien a 499 persones que no havien acudit als centres amb les corresponents justificacions).

De les 229 enquestes recollides, la majoria eren de visitants informats al centre de Can Serra (CSE), gairebé el 79% del total. Ja s'ha comentat que és l'indret amb més concentració de visitants (60% de visitants informats durant el 2006, veure annex 5). Seguidament, el Casal dels Volcans (CVO) que gairebé arriba al 20%. A molta distància queden tant Can Passavent (CPSS) com l'oficina de turisme d'Olot.

Segurament aquestes dades variarien si l'objectiu de l'enquesta fos obtenir dades representatives de tots els equipaments dedicats a oferir informació. Ja s'ha comentat que aquest estudi, en un principi versava només en els tres centres del PNZVG.

Centre d'informació	Cap de setmana	Entre setmana	Pont	Setmana Santa	Total EQ	Percentatge
CPSS	2	1	0	0	3	1,31%
CSE	83	33	37	27	180	78,60%
CVO	9	16	1	18	44	19,21%
O.T. OLOT	0	0	0	2	2	0,87%
Total EQ	94	50	38	47	229	
Percentatge	41,05%	21,83%	16,59%	20,52%		

Taula 1: Nombre d'enquestes realitzades en funció del centre d'informació i de l'època.

Aquesta mateixa taula ens indica la distribució d'enquestes depenent de l'època en què van ser recollides. Seguint la idea d'obtenir la màxima informació possible, és evident que el major percentatge respongué als caps de setmana (41%); i tot i que ponts i Setmana Santa tinguin un valor inferior, comparant-ho amb el nombre de dies quan l'enquestador treballava (molts més entre setmana), la proporció d'enquestes fetes és altíssima.

També és interessant saber si era la primera vegada que els visitants recorrien a un centre d'informació o, si pel contrari, repetien. El 78 % era la primera vegada, mentre que del 22% restant, un 72 % ja hi havia acudit entre 2 i 3 vegades. Així doncs, es pot deduir que amb una vegada es dona la informació suficient per, en cas de tornar una altra vegada, es puguin fer les rutes sense necessitar informació extra. Aquest punt també es pot relacionar amb les dades de les justificacions del no usuaris dels CI.

Primera vegada	Total	Percentatge	1 vegada	2 vegades	3 vegades	4 o + vegades
NO	50	22 %	20 %	40 %	32 %	8 %
SI	179	78 %				

Taula 2: nombre d'enquestes en funció de si era la primera vegada que sol·licitaven informació al CI.

A nivell general, la distribució de nombre d'enquestes realitzades i procedència dels enquestats és bastant semblant a la tendència observada en els centres d'informació tal i com s'explica més endavant.

## 4.2 Temps d'espera i temps dedicat

L'enquesta incorporava una pregunta per tal de veure les diferències en l'atenció en funció de l'època de l'any en què es visités el PNZVG.

Es tenia la percepció que en les èpoques de màxima freqüentació els visitants considerarien que el temps que se'ls ha dedicat és poc al haver-hi cues fora del centre.

A nivell general però, s'observa que la valoració més habitual és que els visitants consideren que s'han hagut d'esperar poc temps (escàs, amb gairebé un 78 %) seguit del correcte. Només hi ha una valoració d'excessiu que, com es veurà més endavant correspon a Setmana Santa.

Temps d'espera	Total EQ	Correcte	Escàs	Excessiu
CPSS	3	1	2	
CSE	180	36	143	1
CVO	44	12	32	
O.T. OLOT	2	1	1	
Total	229	50	178	1
Percentatge		21,83%	77,73%	0,44 %

Taula 3: nombre d'enquestes en funció del temps d'espera i del centre d'informació on es va acudir.

De totes maneres, sí es detecta una variació en el temps d'espera percebut en funció de l'època. Així, mentre que entre setmana i caps de setmana el percentatge d'escàs supera el 80 %, aquesta xifra baixa al 60 % durant els ponts i no arriba al 70 % durant Setmana Santa.

El conjunt de les valoracions és positiva, ja que com ja s'ha comentat abans només hi ha una consideració negativa, durant Setmana Santa.

Temps d'espera	Cap de setmana		Entre setmana		Pont		Setmana Santa	
Correcte	15	16,0%	6	12,0%	15	39,5%	14	30,4%
Escàs	79	84,0%	44	88,0%	23	60,5%	32	69,6%
Excessiu	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,2%
<b>Total</b>	<b>94</b>		<b>50</b>		<b>38</b>		<b>47</b>	

Taula 4: nombre d'enquestes i percentatges en funció de la valoració del temps d'espera i l'època de l'any.

S'han analitzat els mateixos ítems (centre d'informació i època de l'any), però segons el temps dedicat per part de l'informador/a. En aquest cas, la percepció era que en època de més freqüentació el temps dedicat seria inferior a la resta d'èpoques.

Temps dedicat	Total EQ	Correcte	Escàs	Excessiu
CPSS	3	3		
CSE	180	177	3	
CVO	44	43	1	
O.T. OLOT	2	2		
<b>Total</b>	<b>229</b>	<b>225</b>	<b>4</b>	<b>0</b>
<b>Percentatge</b>		<b>98,25 %</b>	<b>1,75 %</b>	<b>0 %</b>

Taula 5: nombre d'enquestes en funció del temps dedicat i del centre d'informació on es va acudir.

Veient el quadre següent sobta que no només la hipòtesi no es compleix sinó que les dades ens demostren el contrari. Durant els ponts i Setmana Santa, quan es concentra més freqüentació tots els enquestats consideren que se'ls ha dedicat un temps correcte. En canvi, tant els caps de setmana com entre setmana, en cada ocasió apareixen dues persones que valoren com a escàs el temps dedicat. Aquests registres són en tres ocasions a CSE (dues durant els caps de setmana de tardor, per tant amb més freqüentació també) i l'altra al CVO.

Temps dedicat	Cap de setmana		Entre setmana		Pont		Setmana Santa	
Correcte	92	97,9%	48	96,0%	38	100,0%	47	100,0%
Escàs	2	2,1%	2	4%	0	0,0%	0	0,0%
Excessiu	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	94		50		38		47	

Taula 6: nombre d'enquestes i percentatges en funció de la valoració del temps dedicat i l'època de l'any.

De totes maneres, analitzant les dades extretes en les observacions (que es detallaran més endavant, apartat 4.8 visitants no atesos als entres d'informació) es veu que una de les justificacions per no acudir als centres a sol·licitar informació és que hi havia cua; sobta que les valoracions dels enquestats siguin que s'han esperat un temps escàs o correcte. La fiabilitat d'aquestes respostes queda doncs, a l'aire.

### 4.3 Interessos dels visitants

Per tal de conèixer els interessos dels visitants del PNZVG es demana als participants de l'estudi sobre als enquestats informació de quina demanda havien fet al centre. Tal i com s'observa a la taula següent, la major part preguntaven per itineraris a fer: per la zona volcànica, la Fageda d'en Jordà i el volcà de Santa Margarida, en aquest ordre.

Si bé a la taula es troben aquests ítems, es pot consultar la llista sencera de demandes a l'annex 6. Es pot observar que tot i realitzar-se 229 enquestes, es donen 359 demandes; això és perquè en alguns casos s'havia sol·licitat informació de més d'un aspecte.



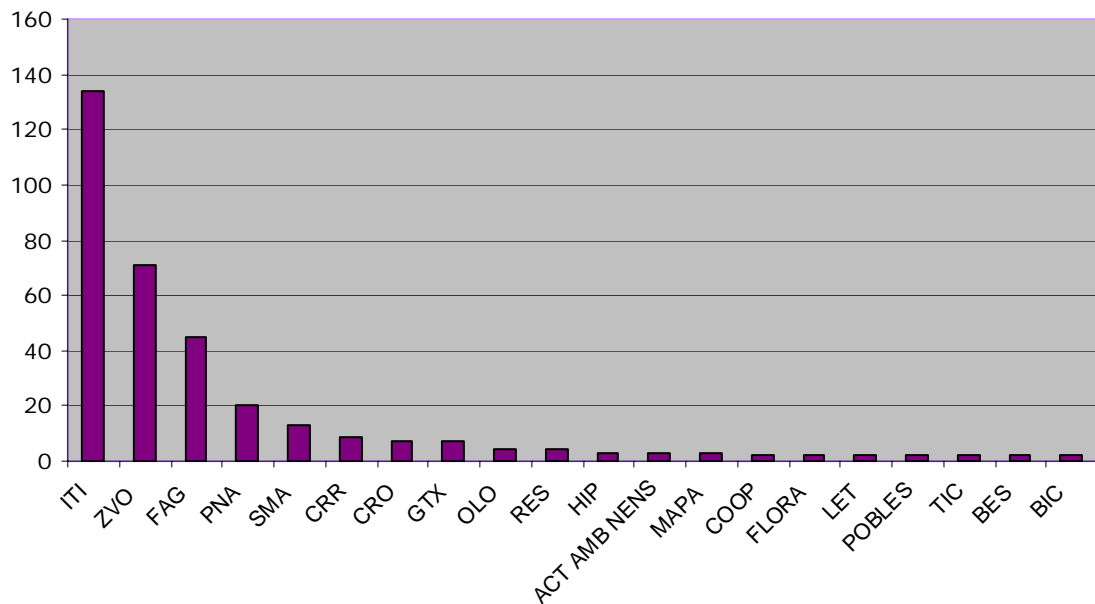
Demandes	ITI	ZVO	FAG	PNA	SMA	CRR	CRO
Nombre EQ	134	71	45	20	13	9	7
Percentatge	37,3%	19,8%	12,5%	5,6%	3,6%	2,5%	1,9%
	GTX	OLO	RES	HIP	Activitats nens	COOP	Flora
	7	4	4	3	3	2	2
	1,9%	1,1%	1,1%	0,8%	0,8%	0,6%	0,6%
	LET	Mapa	Pobles	TIC	BES	BIC	
	2	2	2	2	2	2	
	0,6%	0,6%	0,6%	0,6%	0,6%	0,6%	

Taula 7: nombre d'enquestes i percentatges segons allò demanat als CI.

La major demanda són els itineraris o rutes a fer, sobretot per la zona volcànica o la Fageda. Recalable també la dada que un 2,5% dels enquestats demanen informació als centres sobre els carruatges, dada que passa per davant del volcà del Croscat per exemple.

A més, hem de tenir en compte que les enquestes es feien a l'entrada de la Fageda (itinerari número 2); és a dir que les persones enquestades no eren el tipus de visitant que utilitza el carruatge. Es pot suposar doncs que el nombre de persones que sol·licita informació sobre aquesta activitat és major.

## Interessos



Gràfic 8: Gràfic amb els percentatges d'interessos dels visitants.

Per tal de veure possibles relacions, s'han creuat les dades obtingudes amb la procedència dels visitants, per tal de poder detectar alguna tendència. Es detecta que, independentment de la nacionalitat, la demanda és molt semblant: itineraris, zona volcànica, Fageda, Parc Natural i Santa Margarida. Com és lògic, la gent de Catalunya té demandes més específiques de llocs concrets, mentre que la resta és més ampli. Seria el més interessant a destacar.

També es van voler analitzar les relacions entre allò demanat i la motivació, però en ser les dues taules amb més d'una possibilitat d'entrada, el creuament en la base de dades donava un error.

Sense tenir les mesures adequades ni una mostra el suficientment representativa, no s'ha considerat significativa perquè tampoc s'observen grans diferències ja que les demandes més específiques tant eren sol·licitades per persones amb una motivació més naturalística com també més turística.

Demanat	TOTAL	Catalunya	Resta Estat espanyol	Alemanya	Altres països	França	Països Baixos	Regne Unit	Resta Europa
ITI	134	105	17		1	3	1	5	2
ZVO	71	57	7	2		1		2	2
FAG	45	41	3					1	
PNA	20	14	3	1		1		1	
SMA	13	12	1						
CRR	9	9							
CRO	7	6	1						
GTX	7	3	3					1	
OLO	4	3	1						
RES	4	3	1						
HIP	3	3		1					
Activitats amb nens	3	2	1						
COOP	2	2							
Flora	2	1	1						
LET	2	2							
Mapa	2				1			1	
Pobles	2	1	1						
TIC	2		1						1
BES	2	2							
BIC	2		1					1	

Taula 9: nombre i tipus de demandes en funció de la procedència dels visitants.

#### 4.4 Qualitat informació: escrita i oral

Per tal de conèixer si els visitants valoraven tant la informació escrita que se'ls oferia (bàsicament el fulletó general del Parc Natural) com la que aporta l'informador, es demana que ho puntuessin segons els criteris: insuficient, regular, bona i molt bona.

Troben que s'ha obtingut una millor valoració de la informació donada pel personal dels centres, ja que la majoria de puntuacions es troben entre molt bona (un 34,06 %) i bona (62,46%). I pel que fa a la informació escrita, els valors són inferiors, arribant al 16,16 % pel que fa a molt bona i un 69,87% en la de bona.

Les dades més interessants a analitzar però són les que els visitants valoren com a regular. Així, pel que fa a la informació oral, de les 7 anotades, en sis ocasions els enquestats eren de nacionalitat estrangera i, analitzant l'enquesta en anglès, l'equivalent a regular era OK, que té un significat més positiu. L'altra, era una parella que havien sol·licitat informació de bons indrets on fer fotografies (un cap de setmana de tardor) i la informació que se'ls deuria oferir no els semblà adequada.

I pel que fa a la informació escrita, les 18 persones que no valoren el fulletó era perquè encara no se l'havien mirat, mentre que 2 persones el consideren insuficient.

En un cas eren una parella dels Països Baixos que demanaven un mapa en anglès on s'expliquessin millor les rutes; i l'altra, una parella excursionista catalana que haguessin preferit un mapa més detallat amb corbes de nivell.

I qui el considerava regular es queixava que el mapa era molt petit i confós; que caldria més informació dels itineraris i d'allò interessant a veure (què és el faig?), d'indrets per fer fotografies i més informació editada en castellà.

Informació/ Valoració	No valoren	Molt bona	Bona	Regular	Insuficient	Total Escrita
No valoren	1	2	14	1		18
Molt bona		31	6			37
Bona		43	117			160
Regular		2	4	6		12
Insuficient			2		0	2
Total oral	1	78	143	7	0	229

Taula 10: valoració de la informació escrita i la informació oral.

Després de la valoració de la informació escrita (el fulletó) se'ls demanava què havien trobat a faltar (ja fos informació que afegirien al fulletó com a tenir al centre). Es pot trobar el llistat de totes les demandes a l'annex 7, però bàsicament es centraven en els aspectes següents:

- itineraris: 2 persones demanaven que s'inclogués informació sobre les distàncies; 4 sobre la durada; 2 més detallats; 1 sobre la dificultat i una altra creia que seria convenient fer un zoom a la zona volcànica, per tal de veure més clar.

- Mapa: tres persones van valorar que el mapa era confós, que les indicacions no quedaven del tot clares.
- Idiomes: 3 persones requerien més informació en idiomes (2 en castellà i 1 en anglès).
- Informació d'altres indrets: la gent identifica qualsevol centre d'informació amb una oficina de turisme, d'aquí que reclamin informació d'altres indrets (siguin o no dins del PNZVG). Per exemple, de Camprodon, mapes de Catalunya, informació editada de hípiques, allotjaments, restaurants, altres parcs naturals...<sup>3</sup>
- Altres: també es van anotar demandes sobre flora, d'espais on poder tirar fotografies, de la situació de la Cooperativa La Fageda...

#### **4.5 Valoració dels informadors/es**

A més d'una informació a nivell general, interessava també saber les valoracions de cada un dels informadors que treballen als centres per tal de saber la qualitat de la informació de les seves explicacions i, si s'escau, poder-la corregir. Els resultats indiquen que la valoració és bastant bona, ja que en la major part d'ítems avaluats, la puntuació era de 4 o 5 (en una escala de 0 a 5). Es veurà que en ítems com coneixement del territori i presència, hi ha qui no ho valorà, ja sigui perquè no podien saber si la persona tenia aquell coneixement com perquè no consideraven rellevant l'aparença física.

---

<sup>3</sup> Cal tenir en compte que aquest estudi es va realitzar abans que s'editessin els fulletons d'informació d'altres parcs naturals

S'ha de tenir en compte la tendència de la gent a respondre el mateix independentment de la pregunta, és a dir, si han iniciat la avaluació amb un 4, gairebé segur que la resta d'ítems tindran el mateix. I amb el número 5 igual. Es troba una diferència en l'aspecte de tipus més relacional, ja que el tracte normalment obté una puntuació superior a la resta.

Cal remarcar com a aspecte molt positiu el fet que no hi hagi cap valoració qualificada d'insuficient en tot l'estudi.

Cal dir però que no es va poder obtenir suficient informació de tots els informadors com per poder establir una tendència; per exemple, en 1 informador es va realitzar només 1 enquesta, en 2 informadors, 2 enquestes i en altres tres, 3 enquestes. I es dóna el cas de 3 persones a qui no es va poder realitzar cap enquesta mentre estaven treballant al centre.

A continuació es presenten les taules amb les diferents valoracions per cada persona.

- Informador A: 36 enquestes totals.

	No valoren	0	1	2	3	4	5
Predisposició a informar					1	5	30
Tracte						3	33
Explicació						5	31
Coneixement del territori	4				1	4	27
Presència	1					5	30
Total					2		
Informació oral		Ins:	Reg:	Bona: 27	M.bona: 9		

Taula 11: resultats de les valoracions de l'informador A.



- Informador B: 33 enquestes.

	No valoren	0	1	2	3	4	5
Predisposició a informar						4	29
Tracte						4	29
Explicació						9	24
Coneixement del territori	1					5	27
Presència	1					4	28
Total							
Informació oral		Ins:	Reg: 3	Bona: 14	M.bona: 16		

Taula 12: resultats de les valoracions de l'informador B.

- Informador C: 28 enquestes.

	No valoren	0	1	2	3	4	5
Predisposició a informar						11	17
Tracte						8	20
Explicació						9	19
Coneixement del territori	1					7	20
Presència						8	20
Total							
Informació oral		Ins:	Reg:	Bona: 20	M.bona: 8		

Taula 13: resultats de les valoracions de l'informador C.

- Informador D: 25 enquestes.

	No valoren	0	1	2	3	4	5
Predisposició a informar					3	5	17
Tracte					2	6	17
Explicació					3	5	17
Coneixement del territori					4	2	19
Presència					3	5	17
Total							
Informació oral		Ins:	Reg: 1	Bona: 14	M.bona: 10		

Taula 14: resultats de les valoracions de l'informador D.

- Informador E: 19 enquestes.

	No valoren	0	1	2	3	4	5
Predisposició a informar						5	14
Tracte						3	16
Explicació	1				1	2	15
Coneixement del territori	1					5	13
Presència					1	6	12
Total							
Informació oral	1	Ins:	Reg:	Bona: 6	M.bona: 12		

Taula 15: resultats de les valoracions de l'informador E.

- Informador F: 18 enquestes.

	No valoren	0	1	2	3	4	5
Predisposició a informar						6	12
Tracte						6	12
Explicació						5	13
Coneixement del territori						5	13
Presència						5	13
Total							
Informació oral		Ins:	Reg:	Bona: 11	M.bona: 7		

Taula 16: resultats de les valoracions de l'informador F.

- Informador G: 15 enquestes.

	No valoren	0	1	2	3	4	5
Predisposició a informar						5	10
Tracte						5	10
Explicació						4	11
Coneixement del territori	1					5	9
Presència						5	10
Total							
Informació oral		Ins:	Reg:	Bona: 12	M.bona: 3		

Taula 17: resultats de les valoracions de l'informador G.

- Informador H: 14 enquestes.

	No valoren	0	1	2	3	4	5
Predisposició a informar						5	9
Tracte						3	11
Explicació					1	2	11
Coneixement del territori	1					4	9
Presència						4	10
Total							
Informació oral		Ins:	Reg: 1		Bona: 7		M.bona: 6

Taula 18: resultats de les valoracions de l'informador H.

- Informador I: 13 enquestes.

	No valoren	0	1	2	3	4	5
Predisposició a informar					1	5	7
Tracte						3	10
Explicació						4	9
Coneixement del territori						4	9
Presència						3	10
Total							
Informació oral		Ins:	Reg:		Bona: 10		M.bona: 3

Taula 19: resultats de les valoracions de l'informador I.

- Informador J: 8 enquestes.

	No valoren	0	1	2	3	4	5
Predisposició a informar			1		3	3	1
Tracte				1	1	4	2
Explicació	1				1	5	1
Coneixement del territori					2	5	1
Presència	1				1	6	
Total							
Informació oral		Ins:	Reg: 2		Bona: 6		M.bona:

Taula 20: resultats de les valoracions de l'informador J.

- Informador K: 5 enquestes.

	No valoren	0	1	2	3	4	5
Predisposició a informar							5
Tracte							5
Explicació							5
Coneixement del territori						1	4
Presència	1						4
Total							
Informació oral		Ins:	Reg:	Bona: 2	M.bona: 3		

Taula 21: resultats de les valoracions de l'informador K.

- Informador L: 3 enquestes.

	No valoren	0	1	2	3	4	5
Predisposició a informar						1	2
Tracte						1	2
Explicació						1	2
Coneixement del territori						1	2
Presència						1	2
Total							
Informació oral		Ins:	Reg:	Bona: 1	M.bona: 2		

Taula 22: resultats de les valoracions de l'informador L.

- Informador M: 3 enquestes.

	No valoren	0	1	2	3	4	5
Predisposició a informar						1	2
Tracte						1	2
Explicació						1	2
Coneixement del territori	1					1	1
Presència	1					1	1
Total							
Informació oral		Ins:	Reg:	Bona: 3	M.bona:		

Taula 23: resultats de les valoracions de l'informador M.

- Informador N: 3 enquestes.

	No valoren	0	1	2	3	4	5
Predisposició a informar							3
Tracte							3
Explicació							3
Coneixement del territori	1						2
Presència						1	2
Total							
Informació oral		Ins:	Reg:	Bona: 2	M.bona: 1		

Taula 24: resultats de les valoracions de l'informador N.

- Oficina turisme Olot: 2 enquestes.

	No valoren	0	1	2	3	4	5
Predisposició a informar							2
Tracte							2
Explicació							2
Coneixement del territori							2
Presència							2
Total							
Informació oral		Ins:	Reg:	Bona: 2	M.bona:		

Taula 25: resultats de les valoracions de l'oficina de turisme d'Olot.

- Informador O: 2 enquestes.

	No valoren	0	1	2	3	4	5
Predisposició a informar					1		1
Tracte					1		1
Explicació					1		1
Coneixement del territori	1			1			
Presència					1		1
Total							
Informació oral		Ins:	Reg:	Bona: 2	M.bona:		

Taula 26: resultats de les valoracions de l'informador O

- Informador P: 1 enquesta.

	No valoren	0	1	2	3	4	5
Predisposició a informar							1
Tracte							1
Explicació							1
Coneixement del territori							1
Presència							1
Total							
Informació oral		Ins:	Reg:	Bona: 1	M.bona:		

Taula 27: resultats de les valoracions de l'informador P.

#### 4.6 Tipologia visitants

Com ja s'ha dit anteriorment, no es té informació d'aquest tipus de tots els visitants que van respondre l'enquesta en incorporar-se aquesta dada a finals d'abril i, a més a més, no era l'objectiu principal de l'estudi. De totes maneres, s'ha obtingut informació de 122 enquestes. Aquestes ens indiquen que la major part de visitants (57%) venen en parella (entenen-la com a dues persones, independentment de la seva relació), seguidament trobem, les famílies (18%) i per últim els grups d'amics (16,4%) i grups familiars (9%).

Segurament, l'indret on es van realitzar les enquestes facilita que s'obtinguin aquestes dades, ja que des dels centres d'informació es té la percepció que moltes de les famílies opten per activitats turístiques lúdiques com són els carruatges; en canvi les parelles prefereixen una caminada.

Tipus visitant	Total		Catalunya		Resta Estat espanyol		FR	UK	AL	PB	Re EU	ALT
Família	22	18,0 %	17	13,9 %	3	2,5%	1				1	
Grup amics	20	16,4 %	18	14,8 %	2	1,6%						
Grup familiar	11	9,0 %	9	7,4%	2	1,6%						
Parella	69	56,6 %	53	43,4 %	9	7,4%	2	2	1	1		1
<b>Total</b>	<b>122</b>		<b>97</b>	<b>79,5 %</b>	<b>16</b>	<b>13,1 %</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Taula 28: nombre d'enquestes i percentatges en funció de la procedència i la tipologia de visitant.<sup>4</sup>

Referent a la procedència no ens sorprèn que poc més del 75% dels enquestats siguin de Catalunya, ja que en ser un indret relativament proper, és de gran aflluència a més de ser una destinació amb una gran tradició.

El fet d'haver realitzat enquestes durant la temporada de vacances escolars (Setmana Santa, estius i ponts) ha ajudat a la recollida de dades de població de la resta de l'Estat espanyol (que per poc no arriba a un 13%). Sorprèn que, pel que fa a població estrangera, s'hagin trobat més persones angleses que no franceses (4,8 i 3,1 % respectivament) mentre que el percentatge de visitants informats d'aquestes mateixes procedències durant el 2006 és de 1,95 i 5,05 %. Tot i això, en haver realitzat poques enquestes les dades no es poden considerar representatives.

<sup>4</sup> FR: França; UK: Regne Unit; AL: Alemanya; PB: Països Baixos; Re. EU: Resta d'Europa; ALT: altres països

Procedència	Nombre EQ	Percentatge
Catalunya	174	76,0%
Resta Estat espanyol	28	12,2%
Regne Unit	11	4,8%
França	7	3,1%
Resta Europa	4	1,7%
Alemanya	3	1,3%
Països Baixos	1	0,4%
Altres països	1	0,4%
Total	229	

Taula 29: nombre d'enquestes i percentatges segons la procedència.

I pel que fa a les edats, predomina la mitjana de 20 a 39 anys, que arriba gairebé al 60% dels enquestats, mentre que la franja de 40 a 59 anys es queda amb poc més del 37%. Per tal d'obtenir més informació, hagués estat útil subdividir aquestes franges en dues, així es podria identificar millor les característiques de cada un.

Nacionalitat	Total	Fins a 19 anys	20 a 39 anys	40 a 59 anys	A partir de 60 anys
Catalunya	174	1	105	61	7
Resta Estat espanyol	28		15	10	3
Regne Unit	11		4	6	1
França	7		3	2	2
Resta Europa	4		2	2	
Alemanya	3			3	
Altres països	1			1	
Total	229	1	130	85	13
Percentatge		0,4%	56,8%	37,1%	5,7%

Taula 30: nombre d'enquestes i percentatges en funció de la procedència i l'edat.



També és interessant observar les motivacions que tenen els visitants quan acudeixen a la zona volcànica. Així, més d'un 42% ve a la Garrotxa per raons turístiques o lúdiques, mentre que els motius de tipus més excursionistes o naturalistes, es mouen al voltant del 30 i 24% respectivament. Ja s'ha dit anteriorment que l'indret on es realitzaven les enquestes influeix en aquests resultats ( en principi, la motivació més lúdica correspondria als carruatges).

Motivació	Total	Percentatge
Turístic/Lúdic	218	42,4%
Excursionista	156	30,4%
Naturalista	123	23,9%
Professional	5	1,0%
Que toqui l'aire	4	0,8%
Bicicleta	2	0,4%
Cultura general	2	0,4%
Gastronomia	2	0,4%
Laboral	1	0,2%
Educatiu	1	0,2%
Total	514	

Taula 31: nombre d'enquestes i percentatges en funció de la motivació dels visitants a l'hora d'escollir el PNZVG.

#### 4.7 Observacions de les enquestes

Després de respondre l'enquesta es demanava als participants si tenien alguna queixa, ja no tant del centre d'informació (que també) com a nivell més general (altres equipaments, aparcaments, carreteres, indicacions, gestió...).

Es poden consultar tots els llistats d'idees comentades als annexos 8 (observacions dels visitants) i 9 (observacions de l'enquestador/a).

Tot i això, s'han pogut agrupar algunes de les queixes i/o suggerències que han apuntat i, són les següents:

- **Indicacions:** fins a 30 queixes de la dificultat d'accedir fins a Can Serra. Els visitants opinen que, si no saps que la zona volcànica està a la carretera de Santa Pau, és molt difícil arribar-hi. La major part de la gent però, creu que el "Parc Natural" és només aquest espai, d'aquí que es cregui que seria fàcil indicar: Parc Natural. S'ha de tenir en compte però que l'extensió del PNZVG és més àmplia.
- **Aparcament:** si posem això crec que és subjectiu 6 persones van opinar sobre el seu mal estat, sobretot de l'estat del terreny, de les pilones (massa estretes) i de la capacitat (massa petit).
- **Àrea de pícnic:** el fet que moltes enquestes es realitzessin durant la Setmana Santa, provocava que l'àrea de pícnic es trobés en bastant mal estat, amb gran quantitat de deixalles.
- **Manca d'aigua:** relacionat amb l'aspecte anterior (Setmana Santa) i afegit a la manca d'aigua potable als lavabos i que la inexistència de begudes a les màquines, fan que es convertís també en una queixa recurrent.
- **Cartelleres i banderoles:** s'opinà que en alguns punts no quedava clar on portaven els itineraris i hi mancava un senyal, o que seria interessant que les banderoles indiquessin quin temps i quina durada queda.

#### 4.8 Visitants no atesos als centres d'informació

- Tipologia

Per tal d'aprofitar al màxim les hores quan s'estaven realitzant les enquestes i, considerant important saber quines raons han portat a no accedir als centres d'informació, també es va anotar les justificacions dels visitants no atesos per així conèixer-los una mica més. També es registrà d'on procedien, el nombre de persones i el tipus de grup que eren. Així, es va complementar el registrat a través de les enquestes amb les dades aportades pels 192 visitants que no havien acudit als centres.

Si bé en 25 ocasions no es comptabilitzà el nombre de persones que integraven cada grup, s'obtingué que 499 persones no utilitzaren els centres d'informació. D'aquests, més del 65% procedien de les comarques barcelonines que, sumades als de les gironines (17%) arriben a gairebé el 85%, dades que s'adiuen amb les extreptes dels centres informats (un 76% l'any 2006)

Procedència	Nombre	Percentatge
Barcelona	328	65,7%
Girona	85	17,0%
França	27	5,4%
Països Baixos	16	3,2%
Alemanya	14	2,8%
Madrid	8	1,6%
Euskadi	8	1,6%
Resta Estat espanyol	4	0,8%
Resta Europa	3	0,6%
València	2	0,4%

Tarragona	2	0,4%
Regne Unit	2	0,4%
Total	499	100%

Taula 32: nombre de visitants no atesos i percentatge segons la procedència.

- Justificacions

En funció de les justificacions que donaven, es van crear unes categories per tal de poder-los agrupar.

Les dades obtingudes ens demostren que gairebé un 40% dels que no acudien als centres és perquè ja coneixien la zona, fet que ens confirma que aquesta és una zona amb una tradició a visitar en ser un lloc relativament a prop de Barcelona, d'on procedeixen la major part de visitants. A molta distància trobem qui utilitza les cartelleres i banderoles (15,1%) i també qui ja s'havia informat en altres equipaments (13,8%).

Justificació	Nombre registres	Percentatge
Ja coneixen la zona	211	39,9%
Cartelleres i banderoles	80	15,1%
Els han informat en altres equipaments	73	13,8%
Porten informació prèvia	47	8,9%
Acaben d'arribar	31	5,9%
Carruatges	21	4,0%
No tenen temps respondre l'enquesta	20	3,8%
Van acompanyats d'un guia	18	3,4%
No els cal informació	12	2,3%
El centre d'informació estava tancat	6	1,1%
Internet	6	1,1%
Altres	4	0,8%
Total	529	

Taula 33: justificacions de la no assistència als centres d'informació, nombre de registres i percentatges resultants.

Els qui van respondre que havien estat informats en altres equipaments, se'ls demanà també en quin, per tal de conèixer altres fonts de coneixement.

Veiem que qui té més nombre de visites són les oficines de turisme, sobretot la d'Olot. Cal destacar la feina dels equipaments que, adherits com a Punts d'informació, donen també informació i faciliten, d'aquesta manera la tasca dels informadors als centres en èpoques de major freqüentació; de totes maneres, no tots els equipaments que informen participen en aquest programa.

Equipament	Nombre de vegades
Oficina Turisme d'Olot	5
Oficina Turisme de Santa Pau	3
Oficina Turisme de Les Preses	3
Oficina Turisme Besalú	1
Museu dels Volcans	1
Càmping "Lava"	3
Càmping "La Fageda"	2
"Cal Fesol"	1
"La Perla"	1

Taula 34: nom dels equipaments als quals s'acudí per rebre informació i nombre de vegades.

## 5. CONCLUSIONS

Recuperant els objectius de l'estudi, s'observa que s'ha superat àmpliament la seva principal intenció ja que no només es coneix si els usuaris estan satisfets amb els centres d'informació sinó que també es té coneixement del perfil de turista que visita el PNZVG.

S'ha detectat que els usuaris estan molt satisfets amb l'atenció personal rebuda per parts dels informadors/es dels CI. A nivell general, han rebut una valoració de 5 (en una escala de 0 a 5) en un 76,9% d'ocasions pel que fa al tracte; un 73,4%, en explicació; 71,6%, en funció de l'aparença; 70,7% en predisposició a informar i un 69,9% en coneixement.

En referència a la qualitat de la informació donada, ja sigui oral com escrita, els resultats també són bons; així, un 62,4% considera la informació transmesa oralment com a bona i un 34,1%, molt bona. Un percentatge semblant s'obté en la informació escrita, un 69,9% opina que és bona i un 16,2% molt bona<sup>5</sup>.

El perfil d'usuari "típic" del centre d'informació és una parella de 20 a 39 anys procedent de Barcelona que demana informació per primera vegada als CI sobre algun itinerari a fer o per la zona volcànica en general i que han escollit aquesta zona per motius bàsicament lúdics.

---

<sup>5</sup> cal comentar que aquestes dades no contemplen les 18 respostes en què no es valoraven els fulletons perquè encara no se'ls havien mirat.

Les demandes més usuals són, com ja s'ha dit anteriorment, itineraris a fer (37,3%) , la zona volcànica (19,8%) i la Fageda d'en Jordà (12,5%). És evident que manca el gran nombre de persones que sol·liciten informació sobre els carruatges que, tal i com ja s'ha explicat han quedat fora d'aquest estudi.

Les principals problemàtiques detectades pels visitants estan més relacionades amb espais o aspectes relacionats amb el PNZVG que no amb temes de centres d'informació. Així, per exemple, es van exposar queixes sobre les indicacions de com arribar a la zona volcànica, de l'estat de l'aparcament, de la manca d'aigua, de l'estat de l'àrea de pícnic i de la manca d'informació a les banderoles.

Les tres raons més habituals que porten els visitants a no utilitzar els centres d'informació són: que ja coneixen la zona, que es guien per les cartelleres i les banderoles o que ja els han informat en altres equipaments.

## 6. RECOMANACIONS

L'altre dels objectius marcats en aquest estudi és elaborar un seguit de recomanacions tenint en compte la informació extreta tant de les opinions dels usuaris dels centres com dels visitants per tal de millorar la qualitat del servei i/o de l'espai.

Un dels objectius generals del Parc Natural hauria de ser satisfer i millorar la qualitat de les visites, evitar impactes sobre el medi i la població local i desenvolupar adientment, l'activitat turística de la zona.

L'assoliment dels objectius que es poden marcar no només dependrà de l'entitat que gestioni el servei de recepció i atenció de visitants, sinó que caldrà la implicació de tot l'equip gestor del PNZVG. Així, els objectius respecte els visitants del PNZVG (siguin usuaris dels CI o no) són:

- Mantenir el nivell de satisfacció dels usuaris dels CI demostrada en aquest estudi.
- Millorar la qualitat de la visita (oferint als visitants els recursos millorats: fulletó, publicacions, banderoles, activitats infantils...).
- Revisar els continguts donats des dels CI, ja siguin orals com escrits.
- Millorar els equipaments i/o infraestructures que tenen relació amb els espais on es concentren la major part de visitants (CSE, SMA i CVO).
- Garantir una correcta neteja que permeti un bon ús dels espais.
- Millorar la comunicació als CI per incidir en canviar el concepte de Parc Natural que tenen la majoria de visitants



Per tal de treballar en la consecució d'aquests objectius, es plantegen els programes d'actuacions següents:

- Programa de seguiment del nivell de satisfacció dels usuaris del PNZVG.
- Programa de recursos per a turistes: recursos per a visites, publicacions, millora del fulletó.
- Programa de gestió d'equipaments, aparcaments, neteja...

### **6.1 Programa de seguiment del nivell de satisfacció dels usuaris del PNZVG**

La millora contínua i la recerca de la qualitat en els serveis fan imprescindible un manteniment en l'obtenció de dades.

S'ha pensat en la possibilitat de recuperar les enquestes després de realitzar algunes de les actuacions proposades a continuació, ja que no es creu en l'obtenció de dades significatives en cas de deixar les enquestes als centres d'informació per tal que els mateixos usuaris les omplin.

Seria interessant també, en cas d'haver introduït millores importants en els aspectes detectats i notar un canvi de tendència, repetir l'estudi d'aquí a un període concret de temps (com a màxim l'any 2011) per tal d'anar actualitzant les problemàtiques que aniran sorgint i millorant el servei ofert des dels centres d'informació.

## 6.2 Programa de recursos per a turistes

En la línia dels recursos existents als CI per tal de millorar la comunicació amb els usuaris, es podria elaborar quelcom més. Una de les demandes que han sorgit de l'estudi és la manca d'activitats a dur a terme amb nens. Cal crear uns recursos per a les famílies que, tot i portar criatures petites opten per una caminada i no una ruta en carruatge. En la última reunió anual de centres d'informació realitzada el febrer del 2007 ja va sortir una proposta d'aquest tipus que seria interessant desenvolupar.

Una altra línia d'actuació és la millora del fulletó general del Parc. Actualment s'està ja treballant en la seva nova versió, on s'inclouen dos indrets més. Cal vetllar per tal que les recomanacions fetes pels visitants es tinguin en compte. Així, per exemple, els visitants proposaven:

- afegir la durada i distància dels diferents itineraris: fet que ja es té en compte en la nova edició
- fer un "zoom" a la zona volcànica amb més informació (com una versió reduïda del fulletó de l'itinerari 1) o incloure la situació de la Cooperativa La Fageda: aspectes que s'han desestimat ja que van en contra de les intencions de l'equip gestor del PNZVG que passen per la desfreqüentació d'aquest indret.

Relacionat amb les publicacions es nota una clara mancança en l'existència d'aquestes en diferents idiomes, si bé la gent valora positivament la traducció del fulletó general (tot i que també hi ha qui preferiria que fos editat en idiomes també), apunten la manca de publicacions més específiques (com per exemple la guia de vulcanisme, algun llibre sobre el PNZVG, flora i fauna autòctona...)

Per això, es proposa la realització d'una diagnosi editorial de les existents amb el corresponent anàlisi de mancances per, en funció del pressupost, marcar prioritats de les publicacions que es poden traduir i/ crear.

En ser el PNZVG un reclam a l'hora d'escollir les vacances, és fàcil que els visitants es quedin per la zona més d'un dia; per això s'han donat demandes d'informació d'indrets fora del Parc i també de fora de la Garrotxa; així com d'equipaments turístics de la zona (ja siguin restaurants, allotjaments, turístics...). Es considera el centre com una oficina de turisme, no un centre d'informació del Parc.

Una altra demanda que en el moment de dur-se a terme l'estudi encara no existia però que ara ja és una realitat és la possibilitat de tenir informació sobre altres parcs naturals de Catalunya.

### **6.3 Programa de gestió dels equipaments i de les infraestructures**

Tenint en compte que la major part de visitants es concentren en un mateix espai (àrea de Can Serra, àrea de Santa Margarida i Parc Nou) és primordial el seu bon estat. Així, cal garantir un aparcament en condicions (s'han presentat 6 queixes) i una àrea de pícnic amb aquesta finalitat, més pràctica. En aquest sentit, s'està pendent de la possibilitat tècnica i pressupostària per tal de poder millorar el paviment i altres elements de l'aparcament; està prevista la instal·lació de més papereres i contenidors al mateix aparcament (per als diferents tipus de residus) així com també taules i bancs.

En relació amb això també cal procurar per l'existència d'aigua, a poder ser d'una font potable i gratuïta (inexistent actualment a l'àrea de Can Serra i intermitent a Can Passavent i difícil de trobar a l'àrea de Santa Margarida). En breu, l'aigua de Can Serra tornarà a ser potable i s'hi instal·larà una font; s'intentarà que la de Can Passavent sigui estable al llarg de l'any i es considera que la font de Collelldamunt (a l'àrea de Santa Margarida) està suficientment senyalitzada.

Però el tema més recurrent en les queixes dels visitants és la dificultat de trobar les indicacions per arribar a la zona volcànica; fins a 30 persones diuen que els costà trobar l'àrea de Can Serra. De fet el problema és que la majoria creuen que el PNZVG es redueix a volcà del Croscat, volcà de Santa Margarida i Fageda d'en Jordà, per això pensen que trobaran indicacions de Parc Natural que els conduiran a aquest indret.

S'acorda revisar les indicacions de situació del centre d'informació, però no interessa senyalitzar la Fageda, el volcà del Croscat o el de Santa Margarida per aconseguir que els visitants es reparteixin.

Si bé es donà alguna queixa de l'estat dels lavabos (brutícia dels de l'àrea de Santa Margarida, que algun dels lavabos, eixugamans i/o pica no funcionaven), n'hi hagué bastant més de l'estat de l'àrea de pícnic de Can Serra. Sobretot durant la Setmana Santa, quan els serveis de neteja de La Cooperativa, tot i fer reforç, són insuficients per assumir el gran volum de visitants i deixalles generades. S'acorda parlar amb ells per veure si hi hauria alguna manera de fer un altre tipus de reforç en aquestes èpoques.

- Quadre –resum dels programes amb els objectius, les actuacions i indicadors.

Programa	Objectius	Actuacions	Indicadors	Responsable
Seguiment del nivell de satisfacció dels usuaris del PNZVG	. mantenir el nivell de satisfacció dels usuaris dels CI	. replicació de l'estudi (com a màxim l'any 2011)	. realització de l'estudi	Engràcia Canal
Recursos per a turistes	. millorar la qualitat de la visita . millorar el fulletó general del Parc . augmentar el nombre de publicacions en idiomes	. creació de recursos per a públic familiar/infantil	. existència d'un recurs per a famílies/infants	Mafa Bauçà
		. elaboració del nou fulletó	. existència del nou fulletó	Xavier Oliver
		. edició de noves publicacions en idiomes . publicacions relacionades amb temàtiques naturalístiques	. existència de publicacions en idiomes . augment del nombre de publicacions de tipus naturalístic/geològic	Noemí Casadellà, Engràcia Canal i Xavier Oliver
Gestió dels equipaments, aparcaments, la neteja	. millorar les condicions dels espais del PNZVG . trobar una solució a l'aparcament de l'àrea de CSE . garantir l'existència d'aigua . garantir una correcta neteja dels equipaments i espais	. transmissió de la informació a l'equip gestor referent a l'aparcament de CSE	. resposta de l'equip gestor referent a l'aparcament de CSE	Xavier Oliver
		. potabilització de l'aigua de CSE i CPSS	. existència d'aigua potable en, com a mínim, 2 fonts de manera estable.	
		. conversa amb els responsables de la Cooperativa la Fageda . neteja periòdica dels lavabos de l'àrea de SMA a través de la seva adquisició per part del Parc	. reforç de neteja d'espais en temporada alta i ponts	

## 7. BIBLIOGRAFIA

- MORCHÓN, E.; PLANAGUMÀ, LL. *Estudi sobre l'ús escolar al Parc Natural de la zona volcànica de la Garrotxa*. 2003.
- OLIVER, X. (2002) *El Parc Natural de la zona volcànica de la Garrotxa*. Olot: Editora de Batet.
- TOSCA *Memòria anual dels punts d'informació*. 2007.

## **8. AGRAÏMENTS**

La realització d'aquest estudi no hagués estat possible sense la col·laboració de Sílvia Domènech a qui agraïm el seu suport a l'hora de dissenyar l'enquesta que ens ajudés a identificar els ítems que realment ens interessaven i identificar els criteris necessaris per tal que la mostra fos representativa.

D'altra banda, volem agrair les correccions de les traduccions de les enquestes en idiomes per part de Flor Miscopein i Mike Lockwood.

També volem agrair a Llorenç Planagumà el suport quant a l'elaboració, la supervisió i la creació de consultes de les bases de dades sense les quals l'anàlisi de resultats hagués estat del tot impossible.

Finalment, però imprescindible en un estudi com aquest volem, agrair a tots els visitants i/o usuaris dels centres d'informació els quals, tot i estar de vacances, van accedir a respondre l'enquesta, permetent d'aquesta manera que la informació extreta d'aquest estudi sigui tan interessant.

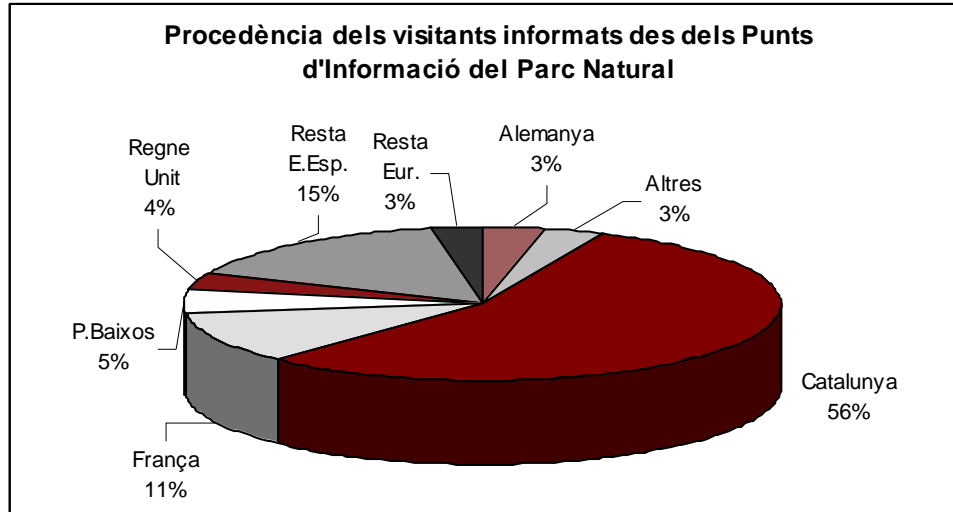


## 9. ANNEXOS

- 9.1: dades estadístiques dels punts d'informació 2006
- 9.2: elaboració de les enquestes
- 9.3: planificació calendari enquestes
  - 9.4.1: enquesta en català
  - 9.4.2: enquesta en castellà
  - 9.4.3: enquesta en anglès
  - 9.4.4: enquesta en francès
- 9.5: dades estadístiques de visitants i procedències centres d'informació 2006
- 9.6: llistat informació demanada pels usuaris dels CI
- 9.7: llistat informació del que han trobat a faltar els visitants
- 9.8: llistat de les observacions dels visitants
- 9.9: llistat de les observacions de l'enquestadora

## 9.1 Dades estadístiques dels punts d'informació 2006

Tipologia	Total	Alemanya	Altres	Catalunya	França	P.Baixos	Regne Unit	Resta E.Esp.	Resta Eur.	Sense Dades	Varis
Apartaments	135	4	9	107				15			
Botiga	2158		13	2101	4		2	38			
Càmping	170			67	57	14	5	25	2		
Centre inf. o oficina tur.	249669	8580	8214	134907	28003	12230	9304	38277	7170	2966	18
Hotel o pensió	1986	44	75	1215	138	23	115	272	98		6
<b>TOTAL</b>	<b>254118</b>	<b>8628</b>	<b>8311</b>	<b>138397</b>	<b>28202</b>	<b>12267</b>	<b>9426</b>	<b>38627</b>	<b>7270</b>	<b>2966</b>	<b>24</b>



Nom Equipament	Total	gen	feb	mar	abr	maig	juny	jul	ago	set	oct	nov	des
APARTAMENTS CAN SANTA	135				22		10	7	24	5	36		31
CÀMPING LA FAGEDA	170			20	41		18	33	29	17	12		
CAN PASSAVENT	8519			906	2214	264	194	214	556	289	3232	366	284
CAN SERRA	24478	749	426	698	3082	1250	1069	1942	4625	1979	4022	3468	1168
CASAL DELS VOLCANS	7503	366	201	222	1086	423	318	764	1707	655	705	490	566
COOPERATIVA LA FAGEDA	2158	148	78	102	205	143	141	168	288	140	265	271	209
HOTEL LA PERLA	1121	25	55	37	129	103	108	83	216	80	122	79	84
HOTEL RIU	865		23	130	125	94	150	109	142		45		47
OF. TURISME BESALÚ	103303	3407	3027	6492	10298	9382	6682	12606	18704	12116	10150	5393	5046
OFICINA DE TURISME LES PLANES	179	5	6	7	22	15	20	63	41				
OFICINA DE TURISME OLOT	39889	3817	1418	2159	4566	2138	2474	4357	7711	2970	4059	2007	2213
OFICINA DE TURISME SANTA PAU	65424	2036	638	2303	8145	4042		13810	15261	10235	8903		51
OFICINA DE TURISME ST. JOAN LES FONTS	84	2	5	6	24	5	7	34	1				
OT SANT FELIU PALLEROLS	290						78	212					
<b>Total 2006</b>	<b>254118</b>	<b>10555</b>	<b>5877</b>	<b>13082</b>	<b>29959</b>	<b>17859</b>	<b>11269</b>	<b>34402</b>	<b>49305</b>	<b>28486</b>	<b>31551</b>	<b>12074</b>	<b>9699</b>
<b>Total 2005</b>	<b>163912</b>	<b>3408</b>	<b>4310</b>	<b>14967</b>	<b>9589</b>	<b>12532</b>	<b>12276</b>	<b>20100</b>	<b>29945</b>	<b>17901</b>	<b>21334</b>	<b>10273</b>	<b>7277</b>
<b>Total 2004</b>	<b>141352</b>	<b>3940</b>	<b>4669</b>	<b>6960</b>	<b>15504</b>	<b>11499</b>	<b>8482</b>	<b>18062</b>	<b>28977</b>	<b>10186</b>	<b>16876</b>	<b>8264</b>	<b>7933</b>
<b>Total 2003</b>	<b>129685</b>	<b>3704</b>	<b>5728</b>	<b>7991</b>	<b>14539</b>	<b>11654</b>	<b>9596</b>	<b>13543</b>	<b>22881</b>	<b>11702</b>	<b>13134</b>	<b>9796</b>	<b>5417</b>
<b>Total 2002</b>	<b>161378</b>	<b>2623</b>	<b>4486</b>	<b>16423</b>	<b>10376</b>	<b>15075</b>	<b>14287</b>	<b>16977</b>	<b>30892</b>	<b>12910</b>	<b>15336</b>	<b>14713</b>	<b>7280</b>
<b>Total 2001</b>	<b>146582</b>					<b>18889</b>	<b>14151</b>	<b>9696</b>	<b>18114</b>	<b>29831</b>	<b>14284</b>	<b>21695</b>	<b>13566</b>

NOTA: si bé el nombre de visitants augmenten cada any, la dada no és fiable ja que el nombre d'equipaments que participen en el registre de dades estadístiques és cada any major.

## 9.2 Elaboració enquestes

### DESCRIPCIÓ DE L'ENQUESTA

El tipus d'enquesta que farem s'anomena:

**AD-HOC;** Està dissenyada expressament per obtenir uns objectius determinats. A diferència de l'altre tipus d'enquestes que són les enquestes estàndard.

Segons la periodicitat de l'enquesta, aquesta serà:

**MULTITRANSVERSAL:** Perquè la informació s'obtindrà repetides vegades en el temps a través de diverses mostres però amb característiques idèntiques en tamany i distribució.

Per tal de realitzar l'enquesta, caldrà fer un mostreig. Això significa que s'hauran de seleccionar **x** elements de l'**univers** (objecte de l'estudi). Els individus de l'univers que es seleccionin per ser observats constituïran una **Mostra**. I el nombre d'individus que seran seleccionats seran el **tamany de la mostra** (nombre d'enquestes a realitzar).

**Univers:** Són els visitants usuaris dels centres d'informació del Parc Natural.

La nostra **Mostra** ha de reunir les característiques següents:

1. Que compregui part dels visitants però no tots
2. Que el nombre d'enquestats sigui proporcional a l'univers
3. No hi hagi desviació en l'elecció dels elements de la mostra
4. Que sigui representativa de l'univers en què s'ha extret

#### Temps per fer l'enquesta:

- Introducció (1 minut aprox.)
- Enquesta (8 minuts aprox.)
- En 2 hores calculem que podrem fer unes 10 enquestes per persona aproximadament
- $$\frac{120 \text{ min. (2 hores)}}{8 \text{ min. que tardem a fer una enquesta}} = 15 \text{ enquestes/persona}$$
- En un termini d'un any: cada enquestador haurà de fer un dissabte o diumenge de cada 2 mesos i disposem d'un total d'11 enquestadors = **Cada enquestador li tocarà fer enquestes 6 vegades a l'any durant els caps de setmana**  
**11 enquestadors x 6 vegades/any x 10 enquestes de mitja = 660 enquestes anuals**
- En un termini d'un any: cada enquestador haurà de fer enquestes un dia al mes i també disposarem d'un total d'11 enquestadors = **Cada enquestador li tocarà fer enquestes 12 vegades a l'any dels dies entre setmana**

11 enquestadors x 12 vegades/any x 10 enquestes de mitja = 1320 enquestes anuals

- 660 enquestes caps set. + 1320 enquestes entre set. = 1980

↓  
**TAMANY DE LA MOSTRA**  
↓

$$\frac{(\text{Total mostra}) \quad 1980}{(\text{Total vis 2004}) \quad 36346} = 5,44 \%$$

### CÀLCUL DE LA MOSTRA PER CI I PER PROCEDÈNCIES

Total visitants informats per procedències (any 2004)

PROCED.	CVO	%	CSE	%	CPSS	%	TOTAL	%
<b>Catalunya</b>	3790	10,42 %	18830	51,80 %	1981	5,45 %	<b>24601</b>	<b>67,68 %</b>
<b>Resta E. esp.</b>	1023	2,81 %	3266	8,98 %	665	1,82 %	<b>4954</b>	<b>13,63 %</b>
<b>França</b>	816	2,27 %	1357	3,73 %	700	1,92 %	<b>2873</b>	<b>7,90 %</b>
<b>Itàlia</b>	29	0,07 %	82	0,22 %	21	0,05 %	<b>132</b>	<b>0,36 %</b>
<b>Regne Unit</b>	247	0,67 %	615	1,69 %	177	0,48 %	<b>1039</b>	<b>2,85 %</b>
<b>Alemanya</b>	178	0,48 %	555	1,52 %	126	0,34 %	<b>859</b>	<b>2,36 %</b>
<b>Països Baixos</b>	161	0,44 %	605	1,66 %	117	0,32 %	<b>883</b>	<b>2,42 %</b>
<b>Resta Europa</b>	155	0,42 %	304	0,83 %	123	0,33 %	<b>582</b>	<b>1,60 %</b>
<b>Altres països</b>	120	0,33 %	245	0,67 %	58	0,15 %	<b>423</b>	<b>1,16 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6519</b>	<b>17,93 %</b>	<b>25859</b>	<b>71,14 %</b>	<b>3968</b>	<b>10,91 %</b>	<b>36346</b>	<b>100%</b>

### PER REALITZAR LES ENQUESTES CAL TENIR EN COMPTE:

- No comunicar a l'informador del CI que estem realitzant enquestes aquell dia
- Intentar ser molt neutrals i objectius a l'hora de formular les preguntes als visitants. No intentar justificar ni donar explicacions de cap aspecte. "imaginar-nos que NO treballem als CI i per tant, no sabem res del seu funcionament ni de cap problemàtica"
- Omplir tots els apartats de l'enquesta i ser rigorosos a l'hora d'anotar les respostes dels visitants

### 9.3 Planificació del calendari d'enquestes

MESOS	ENTRE SETMANA	CAP SETMANA O FESTIU	TOTAL
MARÇ	4 dies x 3h= 12hores	1 dia x 3h = 3hores + 2hores = 5hores	<b>17 hores</b>
ABRIL	7 dies x 2h= 14hores	3 dies x 2hores = 6hores	<b>20 hores</b>
MAIG	4 dies x 3h= 12hores	1 dia x 3h = 3hores + 1hora = 4 hores	<b>16 hores</b>
JUNY	9 dies x 2h= 18hores	1 dia x 3h = 3hores + 2hores = 5 hores	<b>23 hores</b>
JULIOL	8 dies x 2h= 16hores	6 dies x 1hora = 6hores	<b>22 hores</b>
AGOST	5 dies x 2h= 10hores	4 dies x 1hora = 4hores + 2h = 6 hores	<b>16 hores</b>
SETEMBRE	7 dies x 2h= 14hores	1 dia x 3h = 3hores + 3hores = 6hores	<b>20 hores</b>
OCTUBRE	5 dies x 2h= 10hores	2 dies x 2h = 4hores + 3dies x 1hora = 7hores	<b>17 hores</b>
NOVEMBRE	5 dies x 2h= 10hores	1 dia x 3h = 3hores + 3dies x 1hora = 6hores	<b>16 hores</b>
DESEMBRE	7 dies x 2h= 14hores	1 dia x 3h = 3hores + 2dies x 1hora = 5hores	<b>19 hores</b>

## ENQUESTA PER AVALUAR LA SATISFACCIÓ DELS VISITANTS

(Dades per omplir l'enquestador)

- **INTRODUCCIÓ I PRESENTACIÓ DE L'ENQUESTA AL VISITANT**
- **PREGUNTA FILTRE =** Preguntes que s'utilitzen per escollir l'individu  
**Ha/n anat a sol·licitar informació al CI?**  
**NO = Final**  
**SI = Qui vol respondre l'enquesta? La persona X**  
 Anotarem les dades i respostes de la persona X en el cas que es tracti de més d'una persona informades.

00) Data:

0) Nom enquestador:

1) Centre d'informació: CVO  CSE  CPSS 

2) Franja horària:  Abans de les 11h  De 11h a 13h  
 De 13h a 15h  De 15h a 17h  
 De 17h a 19h  Altres \_\_\_\_\_

3) Dies:  Entre setmana  Un sol dia festiu (no inclou els diumenges)  
 Cap de setmana  Pont

Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge

4) Estació de l'any:  Hivern  Primavera  
 Estiu  Tardor

5) Nom de l'informador/a del CI

OCT	LLO	MO	XE	MA	NO	EL	TO	PI	PR	GM	EN
JO	MT	ES	MO	SI	LA	LI					

6) És la primera vegada que t'adreces en aquest CI?

SI      NO  Quantes vegades hi has anat? \_\_\_\_\_

7) Temps d'espera: Creus que has esperat un temps...

Excessiu       Prudencial/Correcte       Poc temps

8) El temps que t'ha dedicat l'informador, creus que és...

Excessiu       Prudencial/Correcte       Escàs/Poc temps

9) Què has demanat (interessos) ? \_\_\_\_\_

10) Has trobat resposta satisfactòria a la teva sol·licitud d'informació?

SI       NO       NO del tot

11) Valora la qualitat de la informació escrita (fulletons) obtinguda:

Insuficient       Regular       Bona       Molt bona

12) Quina cosa has trobat a faltar (fulletons, atenció personal...)?

---



---

13) Valora la qualitat de la informació tramesa per part de l'informador/a:

Insuficient       Regular       Bona       Molt bona

14) Valora l'atenció personal (de l'informador) que has rebut:

	0	1	2	3	4	5	
Poca predisposició a informar							Bona predisposició a informar
Tracte poc agradable							Tracte amable
Explicació confusa							Explicació clara
Poc coneixement del territori							Bon coneixement del territori
Presència descuidada							Bona presència

**Tipologia de visitants****15) Has vingut:**
 Sol/a       Acompanyat
**16) Edat:**  Fins a 19 anys       20 a 39 anys
 40 a 59 anys       A partir de 60 anys
**17) La teva motivació o interès per visitar la zona ha estat:**

Turístic/lúdic	Naturalístic	Excursionista	Altres (quins?)

**18) Nacionalitat (marcar amb una creu):**

<b>Catalunya</b>	
<b>Resta Estat espanyol</b>	
<b>França</b>	
<b>Regne Unit</b>	
<b>Alemanya</b>	
<b>Països Baixos</b>	
<b>Resta Europa</b>	
<b>Altres països</b>	

**19) Observacions:****Enquestador:****Visitant:**



6) ¿Es la primera vez que viene a este CI?

SI       NO ¿Cuántas veces has venido? \_\_\_\_\_

7) Tiempo de espera: Crees que has esperado un tiempo...

Excesivo     Prudencial/Correcto     Poco tiempo

8) El tiempo que te ha dedicado el informador, crees que es...

Excesivo     Prudencial/Correcto     Escaso/Poco tiempo

9) ¿Qué has pedido? \_\_\_\_\_

10) ¿Has encontrado respuesta satisfactoria a tu solicitud de información?

SI       NO       NO del todo

11) Valora la calidad de la información escrita (folletos) obtenida:

Insuficiente     Regular     Buena     Muy buena

12) ¿Has echado en falta alguna cosa (folletos, atención personal...)?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

13) Valora la calidad de la información transmitida por parte de la informador/a:

Insuficiente     Regular     Buena     Muy buena

14) Valora la atención personal (del informador) que has recibido:

	0	1	2	3	4	5	
Poca predisposición a informar							Buena predisposición a informar
Trato poco agradable							Trato amable
Explicación confusa							Explicación clara
Poco conocimiento del territorio							Buen conocimiento del territorio
Presencia descuidada							Buena presencia



**6) Is this the first time you have visited the tourist information centre?**

YES  NO How many times have you been here before? \_\_\_\_\_

**7) Waiting time: Your waiting time was...**

Too long  OK  Short

**8) The person who attended you took ....**

Too long  Not very long  Too little time

**9) What was your question? \_\_\_\_\_**

**10) Did you get a satisfactory answer to your question?**

YES  OK  NO

**11) Was the written information you were given:**

Insufficient  OK  Good  Very good

**12) What was missing from the information you received (leaflets, personal attention...)?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**13) Was the information provided orally:**

Insufficient  OK  Good  Very good

**14) Score the personal attention you received (characteristics):**

	0	1	2	3	4	5	
Unhelpful							Helpful
Impolite							Polite
Poor explanation							Clear explanation
Little knowledge of the area							Excellent knowledge of the area
Scruffy							Smart

**Visitors**

**15) Did you come:**

Alone       with somebody else

**16) Age:**  Up to 19 years       20 - 39

40 - 59       60 +

**17) Your reason for visiting the area is:**

Tourism	Natural interest	Walking	Others (specify)

**18) Nationality (mark with a cross):**

Catalan	
Spanish	
French	
British	
German	
Dutch	
Other European country	
Other countries	

**19) Observations:**

<b>Interviewer:</b>	
<b>Visitor:</b>	

**6) Est-ce que c'est la première fois que vous avez visité ce centre d'information?**

OUI       NON Combien de fois vous y êtes allé? \_\_\_\_\_

**7) Temps d'attente: Croyez vous qu'avez attendu un temps...**

Excessif       Correct       Court

**8) Le temps que l'informateur vous a destiné, est...**

Excessif       Correct       Court

**9) Qu'est-ce que vous avez demandé ? \_\_\_\_\_**

**10) Est-ce que vous avez trouvé une réponse satisfacteur?**

OUI       NON       Pas du tout

**11) Évaluez la qualité des renseignements (brochures) obtenus:**

Insuffisante       Régulière       Bonne       Très bonne

**12) Est ce qu'il vous a manqué quelque chose (brochures, attention personnelle...)**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**13) Évaluez la qualité de l'information que vous avez reçue de la part de l'informateur:**

Insuffisante       Régulière       Bonne       Très bonne

**14) Évaluez l'attention personnelle (caractéristiques) de l'informateur:**

	0	1	2	3	4	5	
Peu de prédisposition à informer							Bonne prédisposition à informer
Traitement peu agréable							Traitement agréable
Explication confuse							Explication claire
Peu de connaissance du territoire							Bonne connaissance du territoire
Pas très bonne présence							Bonne présence

**Typologie des visiteurs**

**15) Vous êtes venu:**

Seul                       Accompagné

**16) âge:**  Jusqu'à 19 ans                       de 20 à 39 ans

de 40 à 59 ans                       À partir de 60 ans

**17) Votre motivation ou intérêt pour visiter la zone a été:**

Touristique	Naturaliste	Excursionniste	D'autres, lequel?

**18) Nationalité (marquer avec une croix)**

Catalogne	
État espagnol	
France	
Angleterre	
Allemagne	
Hollande	
D'autres pays de l'Europe	
D'autres pays	

**19) Observations:**

**Personne qui fait l'enquête:**

**Visiteur:**

- **9.5 Dades estadístiques dels usuaris dels centres d'informació**

Visitants informats	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
CVO	4289	3416	3597	6380	6152	6339	7051	5935	6519	6479	7279
CSE	22426	25126	27124	29068	34231	36394	30584	25333	25859	21197	23964
CPS	6128	4351	4121	3943	3200	3104	3473	2593	3968	2499	8519
<b>TOTAL</b>	<b>32843</b>	<b>32893</b>	<b>34842</b>	<b>39391</b>	<b>43583</b>	<b>45837</b>	<b>41108</b>	<b>33861</b>	<b>36346</b>	<b>30175</b>	<b>39762</b>

Procedència Visitants	2002	2003	2004	2005	2006
Catalunya	28216	23588	24601	21903	28271
Resta Estat	5703	4360	4954	3444	3480
França	2709	1926	2873	1722	1858
Regne Unit	1292	988	1039	946	716
Alemanya	793	737	859	501	644
Paisos Baixos	1245	807	883	746	720
Resta Europa	470	878	582	517	638
Altres	670	454	423	382	451
Sense dades	10	123	0	14	
<b>Total</b>	<b>41108</b>	<b>33861</b>	<b>36214</b>	<b>30175</b>	<b>36778</b>

### 9.5 Llistat informació demandada pels visitants als centres d'informació

DEMANAT	NOMBRE Enquestes	PERCENTATGE
ITI	134	37,3%
ZVO	71	19,8%
FAG	45	12,5%
PNA	20	5,6%
SMA	13	3,6%
CRR	9	2,5%
CRO	7	1,9%
GTX	7	1,9%
OLO	4	1,1%
RES	4	1,1%
HIP	3	0,8%
Activitats amb nens	3	0,8%
COOP	2	0,6%
Flora	2	0,6%
LET	2	0,6%
Mapa	2	0,6%
Pobles	2	0,6%
TIC	2	0,6%
BES	2	0,6%
BIC	2	0,6%
Autorització per a un vehicle de discapacitat	1	0,3%
BUS	1	0,3%
CAM	1	0,3%
CFO	1	0,3%
Coves	1	0,3%
Fotografia	1	0,3%
Fulletó PNA	1	0,3%
GLB	1	0,3%
HOS RURAL	1	0,3%

Total demandes
359



Indicacions	1	0,3%
Indicacions carretera	1	0,3%
Lavabos	1	0,3%
Meteorologia	1	0,3%
MON	1	0,3%
Museu Fauna	1	0,3%
Núria	1	0,3%
Plànol zona	1	0,3%
Salts d'aigua	1	0,3%
Senderisme	1	0,3%
SPA	1	0,3%
St. Miquel del Corb	1	0,3%
Vall d'en Bas	1	0,3%
Activitats	1	0,3%

## 9.6 Llistat de la informació que els visitants han trobat a faltar

QUÈ HAS TROBAT A FALTAR?
Zona infantil; activitats infantils
Fulletó editat en castellà
Distàncies i durada dels itineraris al fulletó del PN
Més informació de rutes, més detallades
Informació sobre Bianya
Informació editada en castellà
Informació genèrica
Itineraris més detallats
Informació més concreta (què és el faig..); més exemples...
Mapa més clar; itineraris confusos (1 i 4)
Llibres i mapes més actualitzats al CI
Fulletó en anglès que expliqui totes les rutes
Distància i durada dels itineraris
Informació escrita d'hípiques
Informació sobre allotjaments i restaurants
Més informació sobre els itineraris
Més claredat a l'itinerari 3 zona Can Xel
Informació sobre flora
Durada dels itineraris
Durada dels itineraris+dificultat
Situació COOP al mapa
Mapa +topogràfic/+itineraris/zoom zona volcànica (CRO,SMA,FAG)/carreteres
Més informació itinerari 1
Mapa i lletra visualment més clar, és molt petit
Informació de llocs concrets per tirar fotografies
Informació d'altres parcs naturals
Mapa més detallat (corbes de nivell)
Mapa de Catalunya
Informació per a anar a Camprodon

## 9.7 Llistat de les observacions dels visitants

OBSERVACIONS VISITANTS
Àrea pícnic poc complerta, faltaria una àrea infantil (jocs).
Font
Indicacions àrea Can Serra i Santa Margarida des d'Olot
Procedència: Bulgària
Passaven el cap de setmana aquí
Indicacions Càmping La Fageda, difícil de trobar
Indicacions Can Serra des d'Olot
Indicacions Can Serra des d'Olot
Indicacions entrada àrea Can Serra
Activitats infantils
Aparcament Can Serra: terra perillós i dificultat per aparcar (separacions). Zona de pícnic pobre ("cutre")
Transport públic el cap de setmana
Indicacions dins d'Olot (carrers, equipaments)
Indicacions Museu dels Volcans
Indicacions àrea Can Serra des d'Olot
Manca d'informació al CI d'indrets de fora de la comarca i d'altres llocs d'interès
Indicacions Can Serra des d'Olot i indicacions entrada pàrquing
Indicacions cartelleres i banderoles, no queda clar on porten els itineraris
Manca d'oferta d'activitats nocturnes
Font
Venien de Banyoles i volien passar per Mieres i s'han perdut
Venien de Torelló i s'han perdut; no han trobat els túnels de Capsacosta. Indicacions
Indicacions entrada pàrquing Can Serra
Zona de pícnic de Can Serra MOLT bruta
Durada itinerari Colltort: 3h 30 minuts. Informació editada en castellà.
Indicacions Can Serra des d'Olot
Procedència: País Valencià. Estaven MOLT contents perquè la informadora tenia coneixements científics i els ho ha explicat molt bé
Indicacions Can Serra des d'Olot
Indicacions Can Serra des d'Olot
Indicacions carretera (no només Parc Natural, sinó en general)
Zona pícnic Can Serra bruta. Aparcament poc pràctic
Creuen que no s'hauria de preguntar sobre l'aspecte físic de l'informador/a
Aparcament: terra difícil de caminar, amb les pilones no sé sap on s'ha d'aparcar. Literalment: " un - 0!!"
L'itinerari dins de la Fageda estava brut. Col·locar papereres abans d'entrar?

Indicacions Can Serra o Santa Pau des d'Olot i des de Girona. Afegir els temps que resten als itis a les banderoles
Voldrien un fulletó més detallat, amb altres coses d'interès (fonts, masies...)
Comenten que podria aprofitar més l'espai, posar les cartelleres sota alguna estructura, tipus centre d'interpretació. Són de Bilbao
Són de Pamplona
Els ha costat arribar al CVO
Són de Sant Sebastià.
Dins d'Olot no hi ha indicacions per anar a CSE. Tampoc hi ha noms als carrers dins d'Olot. Estaven allotjats al Borrell i allà ja els havien donat molta informació
Es queixen de les indicacions per arribar al MVO. Són de Saragossa
Recomanen posar més èmfasi en la difusió d'altres zones no tant conegudes del PN o dels voltants, com la Vall d'en Bas
Falten indicacions de la font de Santa Margarida. No l'han trobat
Valoració molt positiva que hi hagi el CI. És monitora d'un grup de disminuïts. Diu que si no arriba a trobar algú al CI no hauria sabut què fer
Es queixa de la manca d'accessibilitat per a gent amb cadira de rodes: al pàrquing falta rampa per accedir a la zona de carruatges. Els aparcaments de minusvàlids estan a dalt de tot de l'aparcament i des d'allà no es pot accedir a la zona de carruatges
Valora molt positivament la zona. Es queixa que l'enquesta es basi quasi exclusivament en l'informador i diu que el que es demana sobre ell és excessiu. No vol afegir res més sobre el Parc però...
Manteniment senyals itineraris: en general tenen una bona impressió però en alguns punts faltaven senyals o havien caigut
Els agradaria que els carruatges sortissin amb més freqüència
Fulletó en anglès que expliqui totes les rutes, no només el mapa
A les banderoles es podria posar el temps que falta i els km. Per a tenir-ne una idea. Separacions del pàrquing més amples
Aparcament. Diuen que havien vingut amb el cole i els feia gràcia tornar
Falta facilitat per a visitar ermites i esglésies (ex: SMA i SJF)
Valoren positivament que no hi ha deixalles, que està molt net
Falta informació sobre flora (publicacions)
Separacions de l'aparcament, toques la porta en obrir. Els lavabos de les dones estaven bruts
Troben l'indret molt turístic "està molt, massa ben indicat". Un lavabo dels homes no funcionava
Indicacions des d'Olot per arribar a CSE
Venien de Roses i gairebé no han trobat indicadors. Comenten que fins que no ets aquí no saps si vas ben encaminat
Els lavabos són molt xulos!
Venien dels Estat Units i valoren de manera positiva l'existència de traducció del fulletó
Falta d'indicacions des d'Olot a Can Serra. Comenten que podria haver-hi dibuixos amb el logo del Parc Natural com a indicadors
Comenten que al camp no queden clares les indicacions dels itis
Aparcament petit
Indicacions des d'Olot a Can Serra

Afegirien al mapa: més itineraris; mapa topogràfic (que es veiessin les corbes de nivell); zoom de la zona (informació més detallada del Croscat, Santa Margarida i Fageda); diferenciar més clarament la carretera dels itis
Indicacions Olot - Santa Pau abans (per no haver d'entrar i creuar tot Olot) i més clares
Eren 6: 2 de Catalunya, 2 de Bilbao i 2 de València
Indicacions des d'Olot a Can Serra
Ja coneixien la zona, però creuen que potser caldrien més indicadors des d'Olot
Estan satisfets de la informació, però que els han informat molt depressa perquè hi havia gent esperant. Informació bé, però massa ràpida
Aparcament petit
Zona de pícnic bruta
Recomanen posar bancs al voltant del monòlit, així els que no poden caminar tant s'esperen mentre els altres fan l'iti 2
Indicacions des d'Olot a Can Serra
Volien un iti fàcil per a fer amb nens

## 9.8 Llistat de les observacions de l'enquestadora

OBSERVACIONS ENQUESTADOR/A
Era el xofer d'un autocar que tenia jubilats als carros i anava a fer l'iti 2 per fer temps.
No han deixat ni temps per a fer les valoracions personals: tot 5!!
Era una senyora molt indignada i tiquismiquis. Es veu que ja s'ha queixat moltes vegades. No valora l'explicació de l'informador perquè diu que no li ha demanat que li expliqui res.
Un és català i l'altra de la resta de l'Estat espanyol.
Només han demanat informació sobre flora i, en no tenir res, no han preguntat més
Havien vingut per negocis a Olot i els havia quedat una estona lliure. Han demanat informació per a venir un altre dia.
Encara no s'havien mirat el fulletó. I l'aparença no l'han volgut valorar: "ni m'hi he fixat ni m'importa"
Gairebé no han escoltat les preguntes, tot bé i prou.
Eren una família d'Holanda que vivien a Tarragona i portaven els avis a veure el Parc (també eren d'Holanda).
Són de Madrid.
Encara no s'havien mirat el fulletó.
Hi havia bosses d'escombraries rebentades.
Volien anar amb carro, però eren fora i no tenien temps per a esperar-se.
Encara no s'havien mirat el fulletó.
Encara no s'havien mirat el fulletó.
No valoren el coneixement del territori ja que només han demanat informació dels carruatges.
Es queixen de la falta d'aigua
Van demanar informació sobre el transport públic per anar fins a Olot.
Es queixen de l'estat dels lavabos, que els eixugamans no funcionaven i que en alguna pica no rajava aigua.
Indicacions des d'Olot fins a Can Serra
Es queixen de la falta d'aigua (no potable als lavabos i exhaurida a les màquines). També, de la manca de papereres al llarg de l'itinerari.
És la primera vegada que vénen i encara no ho coneixen com per a opinar (espai, itis..).
Valoren positivament que es facin enquestes.
Donen una puntuació alta al PN en general
Opinen que l'aparcament és petit.
Creuen que la senyalització i l'organització ha millorat respecte fa 10 anys. Ben senyalitzat i organitzat.
Es queixen que hi ha molt turisme, molta gent. També creuen que falten papereres dins la Fageda.
Opinen que caldria donar informació des dels centres sobre el que suposa entrar dins d'un parc natural. En general de què són parcs i d'aquest en concret.
Creuen que hi havia molta gent i que l'aparcament és molt petit; caldria fer-lo més gran.
Senyalització confusa a la Fageda.

Valoren positivament l'estat de la Fageda, amb senyals discretes per fer els itineraris però sense grans cartells.
Feia una 10 minuts que els havien atès. Estaven al bar i se'ls ha demanat si volien col·laborar amb l'estudi.
Procedència: Madrid
Eren un grup escolar. Han demanat informació general
Comenten que tot és molt bonic.
Buscava informació d'història i natura de la Garrotxa.
Dificultats per a arribar a l'àrea de Can Serra.
Només han demanat un mapa, han parlat poc.
Creuen que dins la Fageda hi hauria d'haver el nom dels arbres, per a saber quin és cada un.