

Septiembre 2017

Encuesta de Satisfacción con el Servicio de Deportes

I. RESULTADOS DE LAS PREGUNTAS GENERALES POR TIPOLOGÍA DE USUARIO-A

Valoración de:	Alumnado		PAS/PDI		Personas externas a la UA		Estadísticos generales				
	n	Media	n	Media	n	Media	n	Mediana	Desviación típica	Media global 2017 (*)	Representación gráfica (**)
1. Facilidad para acceder a las instalaciones	21	5,8	8	5,0	6	6,0	35	6	1,4	5,63	▲
2. Comodidad de los espacios de atención	20	5,3	8	4,4	6	5,5	34	5	1,5	5,09	▲
3. Facilidad para realizar en persona una consulta o trámite	21	5,1	8	4,6	6	5,3	35	5	1,8	5,00	▲
4. Agilidad en la gestión presencial de una consulta o trámite	21	5,0	8	5,1	6	5,0	35	5	1,7	5,03	▲
5. Horario de atención	21	4,9	14	5,4	8	5,6	43	6	1,7	5,19	▲
6. Sencillez de los procedimientos para realizar una consulta o trámite	22	4,7	13	5,2	8	5,3	43	5	1,8	4,98	▲
7. Nivel de adecuación de la respuesta a la información o trámite solicitado	21	4,7	13	5,8	8	5,4	42	6	1,7	5,17	▲
8. Nivel de automatización de los trámites y procedimientos en el servicio (e-administración o administración electrónica)	22	4,9	13	5,5	6	4,8	41	6	1,8	5,07	▲
9. Facilidad para realizar por teléfono una consulta o trámite	13	4,1	9	4,7	4	3,3	26	4	1,9	4,15	▲
10. Agilidad en la gestión telefónica de una consulta o trámite	12	3,8	9	5,1	4	3,3	25	4	1,8	4,20	▲
11. Facilidad para realizar por internet una consulta o trámite	20	4,9	13	5,7	6	4,8	39	6	1,8	5,13	▲
12. Agilidad en la gestión online de una consulta o trámite	17	5,0	14	5,6	6	5,3	37	6	1,6	5,30	▲
13. Información contenida en la página web del servicio	22	5,1	14	5,3	6	4,7	42	5	1,7	5,07	▲
14. Facilidad de acceso a la información contenida en la web del servicio	23	5,0	13	5,7	6	4,7	42	5	1,6	5,14	▲
15. Atención recibida	22	4,3	14	5,8	7	5,4	43	6	2,1	4,95	▲
16. Grado de satisfacción con la atención dada a la queja o sugerencia	4	2,0	1	4,0	3	3,0	8	3	1,8	2,63	▼
17. Valoración general del servicio recibido	22	4,7	14	5,7	8	5,1	44	6	1,8	5,11	▲
Medias de todas las preguntas por tipo de usuario/a		4,6		5,21		4,85			Media General	4,87	▲

(*) El promedio (o media) ha sido obtenido como media aritmética de las respuestas de los encuestados en una escala de 1 a 7. Véase la descripción de los estadísticos al final del informe.

(**) El triángulo azul indica que el resultado de la valoración es superior a 4 (sobre 7) para ese ítem; si el triángulo es naranja, el resultado es inferior; y si es amarillo, es igual a 4.

Promedio para la evaluación del desempeño (se excluyen las preguntas sobre instalaciones):	4,81
--	-------------

II. RESULTADOS DE LAS PREGUNTAS ESPECÍFICAS POR TIPOLOGÍA DE USUARIO-A

Valoración de:	Alumnado		PAS		Personas externas a la UA		Estadísticos generales				
	n	Media	n	Media	n	Media	n	Mediana	Desviación típica	Media global 2017 (*)	Representación gráfica (**)
a) Amplitud y variedad en las actividades ofertadas	23	5,4	14	5,5	8	5,0	45	6	1,55	5,33	▲
b) Facilidad en el proceso de reserva de instalaciones	19	5,3	12	5,4	5	5,4	36	6	1,62	5,33	▲
c) Relación calidad-precio de las actividades deportivas	23	5,1	14	5,9	7	5,6	44	6	1,81	5,43	▲
d) Estado de conservación de las instalaciones	23	4,0	14	4,2	9	4,6	46	5	1,72	4,20	▲
e) Higiene de las instalaciones	23	4,1	13	4,9	9	4,7	45	5	1,80	4,47	▲
f) Seguridad de las instalaciones	22	4,4	14	4,9	7	4,9	43	5	1,97	4,60	▲
g) Material disponible para la práctica deportiva	23	3,9	13	5,0	9	5,2	45	5	1,79	4,47	▲
h) Nivel técnico de las monitoras y monitores	20	5,0	10	6,5	8	5,8	38	6	1,91	5,53	▲

(*) El promedio (o media) ha sido obtenido como media aritmética de las respuestas de los encuestados en una escala de 1 a 7. Véase la descripción de los estadísticos al final del informe.

III. RESPUESTAS A PREGUNTA ABIERTA

En general, ¿qué aspecto o aspectos cree usted que es necesario mejorar con relación al Servicio de Deportes? (Las respuestas aparecen en este listado tal y como fueron redactadas, sin corrección ortográfica ni gramatical) :

El personal a cargo de las instalaciones de musculación, debe hacer cumplir las normas de la sala. Sobre todo no permitir el uso de las máquinas sin toalla y el uso cuidadoso de las mismas. Se observa que algunos de los usuarios habituales, usan el equipamiento sin ningún tipo de cuidado ni respeto a las instalaciones.

La pista exterior de Basquet es un vergonya, feu pagar a la gent i no te ningun tipus de manteniment, la pista bruta a mes no poder i les canastes sense protecció alguna, el dia que algú es pegue contra el cap en una barra de eixes i es mate ja posareu la protecció, mentre tant seguireu fent oídos sordos. Per altra banda la simpatia de la gent que hi ha cara al públic, que per fer-los treballar un poc pareix que estiguen perdonan't-he la vida. En conclusió, descontent per fallos en cosas molt bàsiques.

Me gustaría que se arreglase la pista de atletismo de la universidad.

La conservación de la Sala Azul, que es a la que yo tengo acceso, es pésima. Tener que hacer ejercicio entre gotera y bidones para recoger el agua es bastante desagradable por no hablar del olor a humedad que hace siempre en esa sala. La solución de pintar sobre las goteras es inútil porque hasta que no se planteen la reparación absoluta de dichas goteras seguiremos padeciendo el hedor y la incomodidad de la sala. Por no hablar de que en época de calor suelen salir cucarachas de los sumideros. Peor imposible!!!

La nueva gestión de los Deportes es un fiasco. Busca mas el benefició que el desarrollo del deporte.

Mi opinión es estrictamente en referencia a los servicios de piscina, y debo puntualizar mi desconformidad en referencia al trato brindado por las personas que allí trabajan, tanto en la recepción como por parte de la socorrista en el horario verpertino, quienes, desde mi punto de vista, no brindan un servicio adecuado en cuanto al trato humano, cualidad básica en personas que trabajan de cara al público.

De lo poco que pediría es que en las mañanas de invierno, en la que los charcos de relente se acumulan en la pista, si los conserjes a primera hora pasarán la goma, la actividad entrañaría menos riesgo de lesión para los tenistas.

Los monitores del gimnasio son unos gandules. No ayudan nada. Algunos están todo el rato hablando con sus colegas de fútbol y otros sentados delante del ordenador. Cuando les haces alguna pregunta o les pides que te expliquen cómo funciona una máquina te dicen "sí, sí ahora voy" y se quedan sentados delante del ordenador ignorándote. Solo ayudan si quien lo pide es una chica. Otros monitores, cuando estás hablando con ellos para que te expliquen cómo hacer un ejercicio, viene un amigo suyo interrumpiendo la explicación y el monitor se pone a hablar con su colega dejando al CLIENTE a mitad. Ahí el monitor debería decirle a su amigo "estoy trabajando, cuando acabe de explicarle cómo hacer el ejercicio hablo contigo de fútbol". Si no les gusta trabajar, conozco mucha gente que les encanta el deporte y ayudar a los demás que estarían encantados de ocupar su puesto de trabajo.

Es necessita més material al gimnàs

Temperatura del agua de la piscina no adecuada. Demasiada gente y con nivel diferente en cada calle. Suciedad en los vestuarios.

Con la SALA AZUL del Pabellón de Deportes muy instisfecha. Insuficiente ventilación. Malos olores. Goteras. Cucarachas. Ruidos de las cañerías. Exceso de calor en verano. Muy cerca de la zona de squash (mucho ruido). Pésima sala para realizar una actividad como Pilates. Escalera de acceso de caracol muy peligrosa. Tuve una caída. SUGIERO QUE CAMBIEN DE SALA LA ACTIVIDAD DE PILATES CUANTO ANTES.

Buenas tardes, en general estoy muy satisfecha con el material del gimnasio, aunque sería de gran ayuda disponer de una cuarta máquina de correr (cinta) para agilizar el tiempo de esperas. No obstante, tanto el personal como las máquinas son estupendos. Muchas gracias, atentamente.

La actividad en la que participo, es pilates, y la sala azul en la que se imparte, tiene muchas deficiencias, ya que este invierno hemos estado dando clases, junto a 5 ó 6 cubos para recoger el agua de las goteras que había. También en muchas ocasiones teníamos deficiencias de material como gomas elásticas. Espero tengan en cuenta estas opiniones mejorar esta aula. Un saludo.

Considero que debéis mantener un poco más la higiene de los aseos y remodelarlos un poco, incluso ponerle puertas a las duchas para mayor privacidad a la hora de ducharse, desinfectarlas con mayor frecuencia ya que se cogen hongos de allí si no usas zapatillas para ducharte, no dan ganas de ducharte y por consecuencia, no dan ganas de tomar las clases deportivas por la mañana si tienes luego clases porque ducharte en esos aseos da un poco de grima y asco. Los suelos nunca están limpios, hay polvo y sucio. Además nunca hay papel higiénico o está todo lleno de agua. Pienso que así como tienen los baños de la biblioteca, deberían de tener los baños del área deportiva. Mi humilde sugerencia luego de tal experiencia, estoy segura de que al verlos más limpios y remodelados, los cuidaremos mucho más y nos dará gusto acudir a mayores actividades deportivas por la mañana. Gracias por leerme.

En mi opinión como usuario cotidiano, para mejorar su ambiente y atractivo, el gimnasio necesitaría:-renover periódicamente los videos que se proyectan delante de las biciletas estáticas (todos de automovilismo e ironmas, y siempre los mismos), orientándolos hacia el ciclismo y el atletismo-mejorar la ventilación del último sector (el de las bicis estáticas), quizás abriendo las ventanas-regular el volumen de la música ambiental, que a veces está muy alta, sobre todo cerca de los altavoces, y es más molestia que atractivo. En este sentido, los que desean escuchar música van con sus propios auriculares, a los demás, creo, nos parecería mejor no escuchar ningún sonido

la piscina que es lo que yo uso esta turbia y el fondo verde , el vestuario tiene taquillas rotas y otras que aun que pongas el candado se abren con facilidad

Para mejorar la calidad del servicio de Deportes deberían arreglar las dos pistas de tenis más próximas al recinto de pádel respecto al tipo de suelo, ya que están se encuentran en una mala condición para realizar una actividad deportiva y es impracticable por una mancha de humedad desde los meses de septiembre a abril. Otra opción sería unificar el tipo de suelo de las dos pistas mencionadas anteriormente por el que se encuentra en la pista más cercana a la de baloncesto.

Si por ejemplo, juego a futbol y a futbol sala en las ligas internas, llevo en ambas competiciones a la final, creo que debería de haber algo de flexibilidad a la hora de cambiar los horarios. También se podrían poner distintos horarios en cuanto a las finales, no todas a las 12 por que lo que hace es dividir a la gente que quiere ver varias finales por ejemplo, para mi eso es un error muy grave de la organizacion que espero que para el año que viene se corrija y haya variedad de horarios.

Según mi punto de vista, el tatami necesita una remodelación. También comentar la existencia de goteras en el propio tatami y la pista central en periodos de lluvia intensa. Muchas gracias.

IV. FICHA TÉCNICA

Objetivo:	Conocer el grado de satisfacción de los/as usuarios/as del Servicio de Deportes
Universo:	Colectivos usuarios del Servicio de Deportes (Alumnado, PAS, PDI y personal usuario externo a la UA)
Muestra realizada:	En total se han realizado 47 encuestas
Tipo de encuesta:	Encuesta online
Selección muestral	Muestreo aleatorio simple
Error muestral	Para un nivel de confianza del 95% (dos sigmas), el error muestral es de +/- 0,5 para el conjunto de la muestra en el supuesto de muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas
Nivel de confianza	95% (2 sigmas) y P=Q
Fecha de realización:	Del 13 de junio al 6 de julio de 2017

(*) Descripción de los estadísticos de la encuesta:

n representa el número de respuestas de cada ítem

La MEDIANA representa el valor central del conjunto de datos ordenados de una variable. De esta forma la mediana es aquella valoración que divide dicho conjunto en grupos iguales (50% inferiores y 50% superiores)

La DESVIACIÓN TÍPICA es una medida que se utiliza para valorar el grado de dispersión de las valoraciones respecto de la media

La MEDIA (aritmética) es una medida de tendencia central que se calcula mediante la suma de la valoraciones dividida por la variable "total" en una escala de 1 (mínima satisfacción) a 7 (máxima satisfacción)