

Julio 2019

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	Media	n	Mediana	Desviación típica	Media global 2019 Escala 1 a 7 (*)
1. Facilidad para acceder a las instalaciones	29	6,3	10	5,8	8	5,4	7	5,0	54	6	1,5	5,89
2. Comodidad de los espacios de atención	32	5,8	10	4,4	9	5,1	9	4,6	60	6	1,5	5,27
3. Facilidad para realizar en persona una consulta o solicitud	27	6,2	10	5,7	8	5,3	9	4,6	54	6	1,6	5,70
4. Horario de atención	35	6,1	13	6,0	11	5,1	10	5,4	69	6	1,4	5,81
5. Sencillez de los procedimientos para realizar una consulta o solicitud	36	6,0	13	5,7	10	4,9	10	4,3	69	6	1,7	5,55
6. Nivel de adecuación de la respuesta a la información o solicitud realizada	36	6,2	13	5,7	10	5,1	10	4,3	69	6	1,8	5,67
7. Nivel de automatización de los trámites y procedimientos en el servicio (e-administración o administración electrónica)	32	5,8	11	5,6	10	4,4	9	4,2	62	6	1,8	5,29
8. Facilidad para realizar por teléfono una consulta o solicitud	20	6,0	11	5,5	8	5,3	6	5,7	45	6	1,7	5,69
9. Facilidad para realizar por internet una consulta o solicitud	33	5,6	11	5,8	9	5,2	7	4,3	60	6	1,8	5,43
10. Agilidad en la gestión de una consulta o trámite	39	6,0	13	5,2	10	5,2	10	4,5	72	6	1,8	5,51
11. Información contenida en la página web del servicio	35	5,5	13	5,8	13	5,5	9	5,1	70	6	1,6	5,49
12. Atención recibida	32	5,8	13	5,8	11	5,6	11	4,6	67	6	1,8	5,55
13. Valoración general del servicio recibido	37	6,1	13	5,5	12	5,4	11	5,2	73	6	1,4	5,75
<i>Medias de todas las preguntas por tipo de usuario/a</i>		5,9		5,6		5,2		4,7			<i>Media General</i>	5,58
Promedio para la evaluación de la productividad (se excluyen las preguntas 1 y 2 relacionadas con las instalaciones):											5,59	

	n	Mediana	Desviación típica	Media global 2019 (*)
Grado de satisfacción con la atención dada a la queja o sugerencia Escala 1 a 7	10	3,0	2,3	3,40

(*) 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.

(**) En color naranja se muestran los valores por debajo del valor de la media general para 2019 (5,58), identificando de forma gráfica posibles áreas de mejora.

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

<i>Valoración de:</i>	Alumnado		PAS		PDI		Personas externas a la UA		Estadísticos generales			
	n	Media	n	Media	n	Media	n	Media	n	Mediana	Desviación típica	Media global 2019 (*)
a) Amplitud y variedad en las actividades ofertadas	37	5,9	14	5,5	13	5,5	12	5,9	76	6	1,56	5,78
b) Facilidad en el proceso de reserva de instalaciones	33	6,0	9	5,9	11	5,1	11	4,5	64	6	1,80	5,55
c) Relación calidad-precio de las actividades deportivas	39	5,9	13	5,4	13	5,5	12	4,8	77	6	1,72	5,58
d) Estado de conservación de las instalaciones	44	5,0	14	3,7	14	4,7	12	4,1	84	5	1,84	4,60
e) Higiene de las instalaciones	41	5,7	14	3,9	14	5,4	12	5,2	81	6	1,88	5,25
f) Seguridad de las instalaciones	43	5,7	12	4,7	14	5,6	11	5,4	80	6	1,53	5,51
g) Material disponible para la práctica deportiva	41	5,3	13	4,4	11	4,9	11	4,2	76	5	1,75	4,93
h) Nivel técnico de las monitoras y monitores	30	5,5	10	6,5	9	5,0	5	6,0	54	6	1,71	5,63

(*) 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

Si quieres puedes incluir cualquier comentario o sugerencia en relación al Servicio de Deportes: (Las respuestas aparecen en este listado tal y como fueron redactadas, sin corrección ortográfica ni gramatical) :

Cambiad el campo de fútbol

De la experiencia de uso de las instalaciones 2 comentarios:En el gimnasio, algunas máquinas no se renuevan y están deterioradas mientras que otras se renvuevan más. Concretamente la bicicleta sentada, solo existe una muy deteriorada y ni si quieren han arreglado el ajuste del sillín.Respecto a la piscina, sería de desear que el socorrista de la mañana tuviera un poco de tacto al hablar con los usuarios.Gracias

El abono anual externos es muy caro. Y debería haber un descuento para personas con recomendación médica (natación).

El césped artificial está muy desgastado para poder realizar con seguridad la práctica deportiva

El equipo de Taekwondo me parece extraordinario. El Maestro un gran profesional

El estado de las instalaciones se refiere a las pistas de tenis. Estando satisfecho respecto a las demás. habitualmente también utilizo la piscina.

El estado de las pistas de tennis por ejemplo, es deplorable, dicen que lo van a arreglar y no lo hacen. Cuando llueve, se pierden clases casi todo el mes porque no hay nada para recoger el agua ni nadie que lo haga, con lo cual, podrían permitirnos recuperar también el número de clases que perdemos por ello y reconocer al profesor que se desplaza hasta las instalaciones aunque no haya clases. Las pelotas hay que rogar para que las cambien continuamente. Deberían haber siempre dos pistas asignadas a las clases porque 9 personas en una sola pista es completamente absurdo porque solo disponemos de una hora, el profesor nos distribuye como mejor puede pero realmente no se aprovechan las clases como si tuviésemos dos pistas. Gracias!

El servicio de gimnasio excelente y muy profesional estoy muy contento

El trato suele ser bastante negativo. La información es escasa o contradictoria entre la página web, los carteles colgados y la información que te ofrece cada trabajador.Las instalaciones se cierran y abren al antojo de la universidad, sin marcar un calendario de actividades a principio de temporada, no se tiene en cuenta al deportista en absoluto. Con lo que la planificación que quieras llevar, a mitad de año se te puede ir al traste porque de repente, un mes no se puede hacer cuerda. Si a principio de año se pudieran ver las actividades alomejor se podría decidir si compensa o no coger el bono. La sensación es: como pago poco, pueden hacer conmigo lo que quieran. En lugar de sentir un trato amable parece que debamos algo por estar ahí. Este año dudo que sigamos con los entrenamientos por las complicaciones que tenemos para seguir una planificación continua.A destacar el trato negativo del socorrista de mañanas. Al parecer es una piscina para rectores en lugar de deportistas.

Els horaris del gimnàs són molt restringits

En cuanto a las pistas de fútbol 8, el nivel del césped deja mucho que desear, está muy seco y muy corto y cualquier caída puede terminar en lesión. Además la forma de avisar de los partidos no es la adecuada, por ejemplo en fase de playoff casi ningún equipo nos presentamos porque se pusieron los horarios justo un día antes

En mi opinión, creo que los Servicios de Deportes de la Universidad de Alicante cada vez son más amplios y más inclusivos para cualquier persona y es algo que se agradece.

Es un gran servicio. Solo mejoraría el mantenimiento de algunas instalaciones. Aún así, las instalaciones siguen siendo, en mi opinión, buenas y adecuadas.

Falta higiene especialmente en los vestuarios, el agua caliente es una quiniela, falta material para la cantidad de gente que hay en el gimnasio, no hay acceso al material de la pista de atletismo...

Falta mantenimiento de las pistas de tenis y falta de regulación de la temperatura de las duchas

La limpieza de los vestuarios debería ser más frecuente, sobre todo en verano

La posibilidad de sugerir nuevos horarios en algunas actividades.

La renovación de las bolas en las actividades de tenis es muy deficiente. Se llega a jugar con bolas en estado lamentable. Alberto, el profesor es excelente.

La reposición de distintos elementos que se rompen o deterioran es muy lenta, y suele reponerse con materiales de poca calidad.

Las cerraduras de las taquillas de la piscina cubierta algunas no funcionan. Cuando ha habido huelga no se ha avisado a la gente y hemos ido allí a perder el tiempo.

Las duchas de la zona de atletismo necesitan una mejora

Las instalaciones de dentro de la zona del pabellón están en un estado lamentable. La sala azul que es la que habitualmente uso está para reformarla entera, tenemos que hacer deporte soportando olor a humedad y sorteando las continuas goteras. El personal de oficina depende con quien te atienda, es bastante insolente y no te facilitan ni te dan solución a los problemas que tengas. Creo que se debería tratar mejor a la gente que utilizamos a diario las instalaciones, ya que la mayoría somos compañeros, y por supuesto una buena reforma de las mismas.

Los vestuarios exteriores están ya un poco antiguos... Por más que se limpien no pueden quedar bien ya. Poder nadar con reloj cronómetro sería una mejora considerable. Que cada uno se haga responsable de no perderlo. Cuando hay poca gente se podría facilitar poder quedarse un turno más si necesidad de salir a por otro ticket. Por lo demás, contenta con todos vuestros servicios!!! No dudaré en renovar mi bono.

Mejoraría la seguridad en las taquillas ya que no veo que sea muy seguro dejar cosas de valor ya que cualquiera podría abrirlas.

Més horaris per tal de poder quadrar les classes de la uni.

Poner un saco de boxeo en el gimnasio se agradecería mucho.

Remodelació de les pistes de tenis. El seu estat es molt roïn per a la pràctica esportiva

Se debería disponer de espacios físicos adecuados a las actividades ofertadas

Se han llenado las instalaciones de equipos que no son de la Universidad y casi no hay espacio para hacer reservas. Y también hay muchos niños usando las instalaciones, quedando cada vez menos espacio para la comunidad universitaria.

Se necesita modernizar muchas máquinas del gimnasio de la universidad y ampliar el mismo, muy pequeño para toda la gente que somos

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 88 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 +/- 0,35 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 18 de junio al 12 de julio de 2019

(*) 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)