

Анализ социологического опроса

«Удовлетворенность потребителей качеством работы МКУ «Камышловский физкультурно-оздоровительный комплекс»

Для определения степени удовлетворенности потребителей качеством работы муниципальных учреждений физической культуры и спорта Камышловского района в декабре 2015 года был проведен социологический опрос среди общественности.

Мониторинг осуществлялся методом опроса.

Социологический опрос общественности проводился в Камышловском районе среди потребителей старше 14 лет, родителей всех возрастных групп сельских поселений, входящих в состав МО Камышловский муниципальный район. Всего приняли участие в опросе 50 человека (72 % женщин и 28% мужчин; 18% в возрасте 14-19 лет, 18% в возрасте 20-30 лет, 34% в возрасте 31-40 лет, 14% - 41-50 лет, 14% - 51-60 лет). 61 и старше – 2%.

Вид услуги: физическая культура – 22%

Спорт – 68%

Молодежная политика – 14%.

При оценивании показателя открытость и информационная доступность были получены следующие данные:

- 60% отметили, что на стендах ФОК размещено достаточно необходимой информации; 26 % респондентов затрудняются с ответом на данный вопрос, так как не обращаются к данному стенду, а информацию получают от работника. 14% - не удовлетворены открытостью и информационной доступностью стендов ФОК.

- Всего 8% опрошенных пользуются Интернет-сайтом ФОК. 92% респондентов отвечали о том, что не знали о существовании сайта, были причины отсутствия Интернета, отсутствие необходимости в сайте.

- 100% опрошенных не обращались в администрацию ФОК с письменным или устным обращением, жалобой.

При оценивании показателя «удовлетворенность качеством услуги» получена следующая статистическая информация:

- 58% опрошенных удовлетворены работой ФОК по обеспечению доступа к спортивным объектам для свободного пользования на 7 баллов, 12% на 6 баллов, 18% на 5 баллов. В единичных случаях были низкие баллы из-за низкого температурного режима в спортивном зале д. Баранникова.

Если оценивать доступность к подростково-молодежным, патриотическим клубам из 12 респондентов, участвующих в опросе по данному вопросу, 9 чел. Из числа воспитанников патриотического клуба (18% от общего числа опрошенных потребителей ФОКа) высоко оценили данную услугу. 3 респондента из числа респондентов постоянно занимающихся спортом, но проявляющих интерес к подростково молодежному клубу в с. Обуховское оценили качество доступности от 1 до 4 баллов. Большая часть воспитанников патриотического клуба «Волк» оценили организацию досуга подростков и молодежи на максимальный балл (16% от общего числа опрошенных потребителей ФОКа).

- 48% опрошенных удовлетворены работой ФОК по организации и проведению в соответствии с календарным планом физкультурно-оздоровительных и

спортивных мероприятий и участием сборных команд в выездных соревнованиях различного уровня на 7 баллов, 20% на 6 баллов, 8% на 5 баллов. Наиболее низкая удовлетворенность у респондентов, проживающих в п. Восточный.

- 76% респондентов устраивает профессионализм и компетенция сотрудников на 7 баллов, 16% на 6 баллов, 8% на 4-5 баллов.

- при оценке разнообразия услуг в ФОК на 7 баллов оценили 42% опрошенных, на 6 баллов – 18%, на 5 баллов – 22%, на 4 балла – 12% (особенно волновало отсутствие разнообразия спортивных секций жителей п. Восточного), были предложения от жителей Баранникова по строительству бассейна.

Показатель «вежливость персонала» оценили на высоком уровне, в частности, 90% отмечают, что с нами доброжелательно разговаривают при обращении в ФОК, 4% оценили данный показатель в 6 баллов, были единичные случаи оценивания на 1 балл из поселка Восточный.

При оценке показателя «комфортность условий предоставления услуг» были получены следующие результаты:

- 42% оценили на 7 баллов уровень комфортности пребывания в ФОК, 22% - на 6 баллов, 16% на 5 баллов, 12% на 4 балла. Респонденты, оценившие данный показатель на низком уровне, жаловались на низкий температурный режим в д. Баранникова и отсутствия комфортных условий для переодевания в с. Обуховское (были единичные случаи предложения увеличить площадь раздевалок в д. Баранникова).

- обеспечение безопасности на 7 баллов оценивают 56% опрошенных, на 6 баллов – 28%, на 5 баллов – 10%.

- для 86% график работы удобен, они оценили этот показатель на 7 баллов, по 6% оценили на 5 и 6 баллов.

- материально-техническое обеспечение на 7 баллов оценили 60% респондентов, на 6 баллов – 8%, на 5 баллов – 20%, 6% - 3-4 балла.

- 74% опрошенных посоветовали бы своим родственникам и знакомым обратиться в спортивную школу, Средний балл – 6,54.

Таким образом, большинство респондентов, принявших участие в опросе оценивают качество данной услуги на достаточно высоком уровне. Рекомендуют:

в д. Баранникова

- 1) Увеличить вместительность раздевалок, оборудовать зеркалом.
- 2) Решить проблему с низким температурным режимом, при возможности подобрать отдельное помещение, обеспечить необходимым количеством гантелей, утяжелителей, мячей.
- 3) обновить теннисные столы,
- 4) в тренажерном зале - побольше велотренажеров, отремонтировать дорожку.

п. Восход

Детям патриотического клуба не хватает количества соревнований, военно-полевых сборов, турслетов, походов, предлагают организовать страйкбола, организовать подвоз к клубу из соседних населенных пунктов.

с. Обуховское

1) ускорить открытие теплой раздевалки, организовать занятия на корте, организовать хоккейную команду, прокат коньков, ,

- 2) предусмотреть разнообразие услуг спорта, н-р футбол, индивидуальная работа по лыжным гонкам,
- 3) раздевалки, вешалки,
- 4) организация доставки спортсменов на выездные соревнования
- 5) предусмотреть отдельный спортивный зал для карате с постоянным хранением оборудования и инвентаря для карате (н-р, манекенов)

п. Восточный

- 1) не хватает разнообразия видов деятельности, увеличение количества секций по волеболу, теннису, организация массовых выездов на соревнования.
- 2) корт не работает,
- 3) по предложению эксперта не плохо бы купить хоккейную форму, коньки.