
**ANÀLISI DE L'ENQUESTA PER ALS USUARIS DE LES
INTAL.LACIONS ESPORTIVES DE GOVERN**

Ministeri d'Esports i Voluntariat
Enquesta analitzada pel Centre de Recerca Sociològica
Institut d'Estudis Andorra
Gener 2006

METODOLOGIA

Saber l'opinió dels usuaris de les instal·lacions de Govern és el principal objectiu de la present enquesta, on s'ha demanat als usuaris sobre l'ús de les instal·lacions, sobre la qualitat del serveis, sobre aspectes relacionats amb el tracte rebut pels operaris i el personal que hi treballa, amb l'estat de les sales, etc.

A partir de la informació recollida a les respostes de les enquestes es pot saber què i com millorar les instal·lacions i els serveis que des d'allà s'ofereixen

Les enquestes s'han distribuït durant els mesos de novembre i desembre del 2005 a quatre de les instal·lacions esportives de Govern (poliesportiu d'Andorra la Vella, camp de futbol d'Aixovall, camp del MICG, pavelló de Joan Alay).

L'univers (el total d'esportistes federats que són objecte d'estudi) és de 474 persones de les quals han contestat l'enquesta 82, és a dir, hi ha un 15% de responents.

La metodologia que s'ha emprat per la realització d'aquest estudi de camp és un mostreig no probabilístic, en el que no s'han establert uns criteris clars d'elecció de les persones a entrevistar (en el cas que s'hagués tractat d'una mostra probabilística el marge d'error general- l'error mostral ens permet observar el grau d'inadequació de les estimacions mostrals i dels paràmetres poblacionals- hagués sigut del 10% amb un nivell de confiança del 95,5%).

L'ús d'aquesta mostra, així com la baixa participació dels enquestats ha donat lloc a esbiaixos que incideixen negativament en la representativitat dels resultats. Així doncs, les dades que es presenten a continuació no són representatitves de tots els usuaris de les instal·lacions esportives de Govern i per tant se n'ha de fer un ús aproximatiu i no definitiu.

Dades sociodemogràfiques

Instal·lacions utilitzades pels enquestats

	Freqüència	Percentatge	Percentatge vàlid
Poliesportiu (futbol sala)	27	32,9	36,5
Camp de futbol d'Aixovall (futbol)	20	24,4	27,0
Camp del MICG (rugbi)	19	23,2	25,7
Pavelló Joan Alay (bàsquet)	8	9,8	10,8
Total	74	90,2	100,0
Sense especificar	8	9,8	
Total	82	100,0	

El 33% d'usuaris que han contestat l'enquesta practiquen futbol sala al poliesportiu, el 24% practiquen futbol al camp d'Aixovall, el 23% rugbi al camp del MICG, gairebé el 10% bàsquet al pavelló Joan Alay i l'altre 10% no han especificat ni la instal·lació ni l'esport que practiquen.

Instal·lacions utilitzades segons el sexe dels enquestats

	Sexe		Total
	Home	Dona	
Poliesportiu (futbol sala)	27		27
	100,0%		100,0%
Pavelló Joan Alay (bàsquet)	7	1	8
	87,5%	12,5%	100,0%
Camp de futbol d'Aixovall (futbol)	20		20
	100,0%		100,0%
Camp del MICG (rugbi)	17	2	19
	89,5%	10,5%	100,0%
Total	71	3	74
	95,9%	4,1%	100,0%

	Edat					Total
	De 15 a 25 anys	De 26 a 35 anys	De 36 a 50 anys	De 51 a 65 anys	Ns/Nc	
Poliesportiu (futbol sala)	19 70,4%	7 25,9%			1 3,7%	27 100,0%
Pavelló Joan Alay (bàsquet)	3 37,5%	3 37,5%	1 12,5%		1 12,5%	8 100,0%
Camp de futbol d'Aixovall (futbol)	11 55,0%	6 30,0%	3 15,0%			20 100,0%
Camp del MICG (rugbi)	7 36,8%	10 52,6%	1 5,3%	1 5,3%		19 100,0%
Total	40 54,1%	26 35,1%	5 6,8%	1 1,4%	2 2,7%	74 100,0%

Sexe dels usuaris de les instal·lacions esportives

	Freqüència	Percentatge
Home	78	95,1
Dona	4	4,9
Total	82	100,0

Com demostren les dades la major part d'usuaris són homes, segurament perquè els esports dels quals ens referim en aquesta enquesta, com el futbol, el rugbi i el bàsquet tenen tradicionalment més presència masculina.

Edat dels usuaris de les instal·lacions esportives

	Freqüència	Percentatge
De 15 a 25 anys	45	54,9
De 26 a 35 anys	29	35,4
De 36 a 50 anys	5	6,1
De 51 a 65 anys	1	1,2
Ns/Nc	2	2,4
Total	82	100,0

Com es pot observar l'edat de la major part dels usuaris (el 90%) de les instal·lacions esportives està per sota dels 35 anys, dels quals el 50% són menors de 25 anys i el 35% es situen en la franja d'edat entre 26 i 35 anys. És a dir, que els esportistes que utilitzen les instal·lacions esmentades són majoritàriament joves.

Nivell formatiu dels usuaris de les instal·lacions esportives

	Freqüència	Percentatge
Estudis universitaris	26	31,7
Estudis secundaris	21	25,6
Estudis primaris	18	22,0
Formació Professional	12	14,6
Ns/Nc	5	6,1
Total	82	100,0

La formació universitària és la que predomina entre els usuaris de les instal·lacions esmentades, seguida dels estudis secundaris amb gairebé el 26%, els estudis primaris amb el 22% i la formació professional amb gairebé el 15%

Degut a la manca de casos es fa difícil, però, establir algun tipus de relació estadísticament significativa entre l'esport practicat i el nivell de formació dels esportistes .

Nivell d'ocupació dels usuaris de les instal·lacions esportives

	Freqüència	Percentatge
Treball per compte d'altre	54	65,9
Estudiant	13	15,9
Treball per compte propi	8	9,8
Ns/Nc	7	8,5
Total	82	100,0

Els assalariats que treballen per compte d'altre són el col·lectiu més nombrós, amb una representació del 66%, davant del col·lectiu d'estudiants que representa el 16%, i dels que treballen per compte propi que representen el 10% del total d'enquestats.

Professió actual dels usuaris de les instal·lacions esportives

	Freqüència	Percentatge
Professionals, tècnics i similars	16	19,5
Qualificats i semiqualficats de la indústria, construcció, agricultura	15	18,3
Estudiants	13	15,9
Personal administratiu i similar	4	4,9
Treballadors no qualificats	3	3,7
Propietaris i gerents	1	1,2
Comandaments intermedis	1	1,2
Comerciants, venedors i similars	1	1,2
Personal dels serveis de restauració, personals	1	1,2
Ns/nc	27	32,9
Total	82	100,0

Del 67% d'enquestats que han indicat la seva ocupació (el 33% no han respost la pregunta) destaquen els professionals, tècnics i similars, els treballadors qualificats i semiquanificats de la indústria, construcció i agricultura i els estudiants.

Per la manca de la representativitat de les dades es fa difícil establir una relació significativa entre l'esport practicat i l'ocupació de l'enquestat.

	Activitat principal				Total
	Estudiant	Treball per compte propi	Treball per compte d'altre	Ns/Nc	
Professionals, tècnics i similars		3 18,8%	13 81,3%		16 100,0%
Propietaris i gerents		1 100,0%			1 100,0%
Comandaments intermedis			1 100,0%		1 100,0%
Personal administratiu i similar		1 25,0%	3 75,0%		4 100,0%
Comerciants, venedors i similars			1 100,0%		1 100,0%
Personal dels serveis de restauració, personals			1 100,0%		1 100,0%
Qualificats i semiquanificats de la indústria, construcció i agricultura		2 13,3%	12 80,0%	1 6,7%	15 100,0%
Treballadors no qualificats			3 100,0%		3 100,0%
Estudiants	13 100,0%				13 100,0%
Ns/nc		1 3,7%	20 74,1%	6 22,2%	27 100,0%
Total	13 15,9%	8 9,8%	54 65,9%	7 8,5%	82 100,0%

Sector econòmic (només els ocupats laboralment) dels usuaris de les instal·lacions esportives

	Freqüència	Percentatge
Construcció i annexes	10	14,5
Comerç	5	7,2
Administració pública	5	7,2
Activitats immobiliàries i de lloguer, serveis empresarials	5	7,2
Sector industrial i garatges	3	4,3
Ensenyament	3	4,3
Oci	3	4,3
Serveis personals	2	2,9
Sector primari	1	1,4
Hoteleria i restauració	1	1,4
Transport	1	1,4
Organismes financers i assegurances	1	1,4
Ns/nc	29	42,0
Total	69	100,0

Com es pot observar la construcció, el comerç, l'administració pública i els serveis d'empresarials són els sectors més destacats. Malgrat tot, l'alt percentatge d'enquestats (el 42%) que no han especificat el sector econòmic de la seva ocupació fa que tampoc es pugui establir una relació clara entre els esports practicats i els sectors d'ocupació dels que els practiquen.

Anàlisi de l'enquesta

1. Quant temps fa que utilitza les instal·lacions esportives de Govern?

	Freqüència	Percentatge
Menys de tres mesos	4	4,9
Entre 3 mesos i un any	7	8,5
Més d'un any	10	12,2
Més de dos anys	60	73,2
Ns/nc	1	1,2
Total	82	100,0

Com demostren les dades la majoria d'enquestats, el 73%, utilitzen les instal·lacions esportives esmentades des de fa més de dos anys, la qual cosa denota que es tracta d'esportistes ja habituals.

2. Va a les instal·lacions esportives aproximadament?

	Freqüència	Percentatge
Quasi tots els dies	41	50,0
Tres dies a la setmana	22	26,8
Dos dies a la setmana	14	17,1
Un dia a la setmana	4	4,9
Ns/Nc	1	1,2
Total	82	100,0

La meitat dels enquestats afirmen usar diàriament les respectives instal·lacions, davant d'una quarta part, el 27%, que hi va tres dies, i el 17% que afirma anar-hi un parell de dies a la setmana.

	Instal·lació esportiva				Total
	Poliesportiu (futbol sala)	Pavelló Joan Alay (bàsquet)	Camp de futbol d'Aixovall (futbol)	Camp del MICG (rugbi)	
Quasi tots els dies	15 55,6%	5 62,5%	15 75,0%	5 26,3%	40 54,1%
Tres dies a la setmana	5 18,5%	3 37,5%	4 20,0%	8 42,1%	20 27,0%
Dos dies a la setmana	6 22,2%		1 5,0%	3 15,8%	10 13,5%
Un dia a la setmana				3 15,8%	3 4,1%
Ns/Nc	1 3,7%				1 1,4%
Total	27 100,0%	8 100,0%	20 100,0%	19 100,0%	74 100,0%

3. Acostuma a estar a les instal·lacions esportives aproximadament?

	Freqüència	Percentatge
Una hora o menys	2	2,4
Entre una i dues hores	37	45,1
Més de dues hores	41	50,0
Ns/Nc	2	2,4
Total	82	100,0

El temps dedicat a fer esport és com a mínim 1 hora per la majoria dels esportistes. Una meitat declara que acostuma a estar a les instal·lacions esportives entre una i dues hores i l'altra meitat hi està més de dues hores.

4. Va normalment?

	Freqüència	Percentatge
Última hora (a partir de les 20h)	64	78,0
Tarda (de 18 a 20h)	27	32,9
Ns/Nc	4	4,9
Total	82	

Taula multiresposta: els enquestats podien donar més d'una resposta, per això la suma dels percentatges és més gran que 100

Tenint en compte que la majoria dels usuaris de les instal·lacions esportives valorades estan ocupats laboralment (tan sols el 16% són estudiants), l'horari més freqüentat és a partir de les 20h. És a dir, que els horaris de la pràctica de l'esport estan subjectes als horaris del treball.

D'entre els enquestats que utilitzen les instal·lacions a partir de les 18h de la tarda destaquen els estudiants, que són els que tenen un horari més flexible a l'hora de practicar esport.

5. Valori d'1 al 5 els següents aspectes i serveis (1: molt dolent; 5: molt bo)

Mitja general

	N	Mitja
La imatge de les instal·lacions	80	3,68
La neteja de les instal·lacions	80	3,45
Els accessos de les instal·lacions	80	3,60
Els horaris de les instal·lacions	79	4,01
El tracte amb el responsable	77	3,94
El tracte amb els operaris	77	3,91
La solució als problemes	77	3,40
El tracte amb els usuaris	78	3,64
L'estat del material esportiu	79	3,47
L'estat de les pistes de joc	80	3,51

Poliesportiu (futbol sala)

	N	Mitja
La imatge de les instal·lacions	25	4,24
La neteja de les instal·lacions	25	3,64
Els accessos de les instal·lacions	25	4,24
Els horaris de les instal·lacions	25	4,20
El tracte amb el responsable	24	4,25
El tracte amb els operaris	24	4,33
La solució als problemes	25	4,00
El tracte amb els usuaris	25	3,24
L'estat del material esportiu	25	3,56
L'estat de les pistes de joc	25	3,16

Camp de futbol d'Aixovall (futbol)

	N	Mitja
La imatge de les instal·lacions	20	2,60
La neteja de les instal·lacions	20	2,95
Els accessos de les instal·lacions	20	2,80
Els horaris de les instal·lacions	20	3,55
El tracte amb el responsable	20	3,95
El tracte amb els operaris	20	3,85
La solució als problemes	20	2,95
El tracte amb els usuaris	20	3,65
L'estat del material esportiu	20	2,85
L'estat de les pistes de joc	20	2,95

Camp del MICG (rugbi)

	N	Mitja
La imatge de les instal·lacions	19	4,00
La neteja de les instal·lacions	19	3,74
Els accessos de les instal·lacions	19	3,42
Els horaris de les instal·lacions	18	4,17
El tracte amb el responsable	17	3,71
El tracte amb els operaris	18	3,78
La solució als problemes	16	3,50
El tracte amb els usuaris	17	3,94
L'estat del material esportiu	19	3,84
L'estat de les pistes de joc	19	4,11

Pavelló de Joan Alay (bàsquet)

	N	Mitja
La imatge de les instal·lacions	8	3,63
La neteja de les instal·lacions	8	2,63
Els accessos de les instal·lacions	8	3,62
Els horaris de les instal·lacions	8	4,38
El tracte amb el responsable	8	3,25
El tracte amb els operaris	8	2,75
La solució als problemes	8	2,50
El tracte amb els usuaris	8	4,13
L'estat del material esportiu	8	3,50
L'estat de les pistes de joc	8	3,75

Nota: Hi ha 8 casos que es contemplen en la mitja general , però no en les mitges específiques , perquè els enquestats no han especificat la instal·lació que utilitzen.

N: número d'enquestats que han respost a la pregunta. Els que han contestat "Ns/nc" s'han exclòs. Per això, el número total d'usuaris de cadascuna de les instal·lacions no coincideix amb el número d'usuaris que han respost la qüestió.

6. Quines activitats li agradaria fer que no tenim en la nostra oferta?

	Freqüència	Percentatge
Tennis	6	7,3
Tennis de taula	3	3,7
Bàsquet	2	2,4
Gimnàs	2	2,4
Futbol sala	1	1,2
Escalada	1	1,2
Trial	1	1,2
Futbol	1	1,2
Natació	1	1,2
Cap activitat	4	4,9
Ns/nc	66	80,5
Total	82	

Són poques les persones que han respost a la qüestió, per tant les dades reflectides a la taula són poc significatives. Tan sols es pot comentar que el tennis és l'activitat preferida entre els enquestats que han contestat.

7. Valori els operaris de manteniment:

Mitja general

	N	Mitja
La puntualitat	77	3,79
L'amabilitat	78	3,94
L'atenció telefònica	75	3,65
El tracte rebut	76	3,99
La identificació	73	3,78
El manteniment	77	3,83
La solució als problemes	76	3,62
La consergeria	75	3,81

Poliesportiu (futbol sala)

	N	Mitja
La puntualitat	24	3,75
L'amabilitat	25	3,72
L'atenció telefònica	25	3,64
El tracte rebut	24	4,00
La identificació	23	3,87
El manteniment	24	3,79
La solució als problemes	25	3,68
La consergeria	24	3,75

Camp de futbol d'Aixovall (futbol)

	N	Mitja
La puntualitat	19	4,26
L'amabilitat	19	4,32
L'atenció telefònica	19	4,00
El tracte rebut	19	4,16
La identificació	19	4,11
El manteniment	19	4,05
La solució als problemes	19	3,63
La consergeria	19	4,21

Camp del MICG (rugbi)			Pavelló Joan Alay (bàsquet)		
	N	Media		N	Mitjà
La puntualitat	18	3,78	La puntualitat	8	3,00
L'amabilitat	18	4,06	L'amabilitat	8	2,88
L'atenció telefònica	16	3,69	L'atenció telefònica	7	2,57
El tracte rebut	17	4,00	El tracte rebut	8	3,38
La identificació	17	3,76	La identificació	7	2,57
El manteniment	18	3,89	El manteniment	8	3,00
La solució als problemes	16	3,69	La solució als problemes	8	3,00
La consergeria	17	3,88	La consergeria	7	2,71

Nota: Hi ha 8 casos que es contemplen en la mitja general , però no en les mitges específiques , perquè els enquestats no han especificat la instal·lació que utilitzen.

N: número d'enquestats que han respost a la pregunta. Els que han contestat "Ns/nc" s'han exclòs. Per això, el número total d'usuaris de cadascuna de les instal·lacions no coincideix amb el número d'usuaris que han respost la qüestió.

8. Valori els següents aspectes de la sala de musculació

Mitja general

	N	Mitja
Els aparells fitness cardiovascular	65	3,28
Els aparells fitness muscular	67	3,52
L'atenció tècnica rebuda	66	3,32
El tracte rebut	66	3,64
El nivell de coneixement dels tècnics	53	3,45

Poliesportiu (futbol sala)			Camp de futbol d'Alxovall (futbol)		
	N	Mitja		N	Mitja
Els aparells fitness cardiovascular	23	3,43	Els aparells fitness cardiovascular	14	3,57
Els aparells fitness muscular	25	3,60	Els aparells fitness muscular	14	3,64
L'atenció tècnica rebuda	24	3,42	L'atenció tècnica rebuda	14	3,71
El tracte rebut	23	3,70	El tracte rebut	14	4,00
El nivell de coneixement dels tècnics	13	3,23	El nivell de coneixement dels tècnics	14	4,07

Camp del MICG (rugbi)			Pavelló Joan Alay (bàsquet)		
	N	Mitja		N	Mitjà
Els aparells fitness cardiovascular	15	3,13	Els aparells fitness cardiovascular	6	2,33
Els aparells fitness muscular	15	3,40	Els aparells fitness muscular	6	3,00
L'atenció tècnica rebuda	15	3,20	L'atenció tècnica rebuda	6	2,17
El tracte rebut	15	3,60	El tracte rebut	6	2,67
El nivell de coneixement dels tècnics	14	3,36	El nivell de coneixement dels tècnics	5	2,20

Nota: Hi ha 8 casos que es contemplen en la mitja general , però no en les mitges específiques , perquè els enquestats no han especificat la instal·lació que utilitzen.

N: número d'enquestats que han respost a la pregunta. Els que han contestat "Ns/nc" s'han exclòs. Per això, el número total d'usuaris de cadascuna de les instal·lacions no coincideix amb el número d'usuaris que han respost la qüestió.

9. Valori el servei d'atenció a l'usuari

Mitja general

	N	Mitja
L'amabilitat i cortesia	75	3,80
L'atenció personalitzada	74	3,68
La solució de problemes	75	3,71
La qualitat d'informació	74	3,66

Poliesportiu (futbol sala)			Camp de futbol d'Aixovall (futbol)		
	N	Mitja		N	Mitja
L'amabilitat i la cortesia	24	4,00	L'amabilitat i la cortesia	18	4,00
L'atenció personalitzada	24	3,96	L'atenció personalitzada	18	3,78
La solució de problemes	24	3,88	La solució de problemes	18	3,72
La qualitat d'informació	23	3,91	La qualitat d'informació	18	3,78

Camp del MICG (rugbi)			Pavelló Joan Alay (bàsquet)		
	N	Mitja		N	Mitja
L'amabilitat i la cortesia	17	3,71	L'amabilitat i la cortesia	8	2,75
L'atenció personalitzada	17	3,65	L'atenció personalitzada	8	2,50
La solució de problemes	17	3,76	La solució de problemes	8	2,88
La qualitat d'informació	17	3,59	La qualitat d'informació	8	2,50

Nota: Hi ha 8 casos que es contemplen en la mitja general , però no en les mitges específiques , perquè els enquestats no han especificat la instal·lació que utilitzen.

N: número d'enquestats que han respost a la pregunta. Els que han contestat "Ns/nc" s'han exclòs. Per això, el número total d'usuaris de cadascuna de les instal·lacions no coincideix amb el número d'usuaris que han respost la qüestió.

Poliesportiu (futbol sala)

10. Les tres coses que no m'agraden

	Freqüència	Percentatge
Poca calefacció	15	55,6
La pista de futbol està molt bruta	2	7,4
La temperatura no és adient per l'esportista (fa fred)	1	3,7
Les dutxes	1	3,7
Els horaris de l'entrenament	1	3,7
No m'agrada el conserge	1	3,7
Falta d'aparcament	1	3,7
Ns/nc	6	22,2
Total	27	

11. Les tres coses que m'agradaria que tingués el poliesportiu

	Freqüència	Percentatge
Més calefacció	15	55,6
Guixetes	1	3,7
Banyeres /dutxes d'hidromassatge i sauna	1	3,7
El gimnàs més complet i amb màquines més modernes	1	3,7
Una sala de parquet diàfana per fer diferents activitats	1	3,7
Cafeteria	1	3,7
Ns/nc	9	33,3
Total	27	

Pavelló Joan Alay

12. Les tres coses que no m'agraden

	Freqüència	Percentatge
Els vestuaris fan mala olor	3	37,5
El parquet del pavelló rellisca molt	2	25,0
La poca higiene	2	25,0
La temperatura no és adient per l'esportista (fa fred)	1	12,5
Les dutxes	1	12,5
El gimnàs és petit	1	12,5
L'aigua dels lavabos no es pot beure	1	12,5
Els lavabos estan molt bruts	1	12,5
El tracte d'algun dels operaris	1	12,5
Graderies	1	12,5
Absència d'una sala de premsa	1	12,5
Molesta el sol als matins	1	12,5
Ns/nc	1	12,5
Total	8	

13. Les tres coses que m'agradaria que tingués el pavelló Joan Alay

	Freqüència	Percentatge
El gimnàs més complet i amb màquines més modernes	2	25,0
Un millor tracte	1	12,5
Calefacció a la pista	1	12,5
Paper i sabó als lavabos	1	12,5
Cortines per les finestres grans del fons	1	12,5
No hi ha cap cosa en particular	1	12,5
Ns/nc	4	50,0
Total	8	

14. Suggestiments

	Freqüència	Percentatge
Posar una màquina de beguda i de menjar	1	50,0
Intentar ser una mica més amables amb la gent practica esports	1	50,0
Total	2	100,0

Camp de futbol d'Aixovall

15. Les tres coses que no m'agraden

	Freqüència	Percentatge
Massa gent	4	20,0
No hi ha aparcament pels usuaris de les instal·lacions	4	20,0
Vestuaris	3	15,0
Les banquetes	2	10,0
Instal·lacions poc modernitzades	1	5,0
Gespa artificial	1	5,0
Graderies	1	5,0
Ns/nc	10	50,0
Total	20	

16. Les tres coses que m'agradaria que tingués el camp de futbol d'Aixovall

	Freqüències	Percentatge
Aparcament pels usuaris de les instal·lacions	11	55,0
Més modernitat	3	15,0
Més camps de futbol	3	15,0
Una cafeteria	2	10,0
Un gimnàs	2	10,0
Més material	1	5,0
Un millor tracte	1	5,0
Gespa nova artificial	1	5,0
Ns/nc	7	35,0
Total	20	

17. Suggestiments

	Freqüències	Percentatge
Posar una màquina de beguda i de menjar	1	50,0
Es podrien aprofitar tots els camp de futbol del Principat	1	50,0
Total	2	100,0

Camp del MICG

18. Les tres coses que no m'agraden

	Freqüència	Percentatge
Aigua calenta als vestuaris	3	15,8
Dificultat per trobar aparcament	1	5,3
No hi ha res que em desagradi	1	5,3
Les dutxes	1	5,3
El gimnàs és petit	1	5,3
El tracte d'algun dels operaris	1	5,3
Les banquetes	1	5,3
No hi ha aparcament pels usuaris de les instal·lacions	1	5,3
Accesos molt dolents	1	5,3
Falta de comunicació entre els usuaris i els tècnics	1	5,3
Ns/nc	9	47,4
Total	19	

19. Les tres coses que m'agradaria que tingués el camp del MICG

	Freqüència	Percentatge
Banyeres /dutxes d' hidromassatge i sauna	3	17,6
Aparcament pels usuaris de les instal·lacions	2	11,8
Camp d'entrenament	2	11,8
Aigua calenta als vestuaris	2	11,8
Club house	2	11,8
El gimnàs més complet i amb màquines més modernes	1	5,9
No hi ha cap cosa en particular	1	5,9
Un codi d' accés xip pels jugadors	1	5,9
Instal·lacions cobertes per quan fa fred	1	5,9
Piscina	1	5,9
Ns/nc	6	35,3
Total	17	

20. Suggestiments

	Freqüència	Percentatge
Posar una lona de protecció del camp per protegir la gespa	1	50,0
El camp podria estar en molt millors condicions	1	50,0
Total	2	100,0

COMENTARIS GENERALS SOBRE LA VALORACIÓ DE LES INSTAL·LACIONS

A nivell general (és a dir agafant la valoració mitja de les quatre instal·lacions), la valoració dels enquestats és satisfactòria en cadascuna dels aspectes i serveis demanats. En cap cas s'ha obtingut una puntuació inferior a 3 punts (el 3 equival a la valoració "normal" i per sota de 3 equival a la valoració "malament" o "molt malament"), per tant els aspectes que han obtingut puntuacions més baixes corresponen a la valoració "d'acceptable".

L'aspecte amb el que els enquestats es mostren més satisfets és el relacionat amb els horaris d'obertura de les instal·lacions, amb el tracte rebut pels operaris de manteniment i pels treballadors de la sala de musculació i en general estan contents amb l'amabilitat i la cortesia dispensada pel servei d'atenció a l'usuari.

Els aspectes amb els que es mostren més insatisfets és amb el de la neteja, els aparells de fitness cardiovascular, la capacitat de solució dels problemes per part dels operaris de manteniment i la qualitat d'informació rebuda per part del servei d'atenció a l'usuari.

Quant a l'avaluació de cadascuna de les instal·lacions s'observa que el poliesportiu i el camp del MICG són valorats més positivament que el camp de futbol d'Aixovall i que el Pavelló de Joan Alay, dels quals es té una percepció més crítica, sobretot pel que fa a determinats aspectes. Com tot seguit es veurà són molt poques les observacions i els suggeriments que s'han fet i per tant és insuficient la informació recollida en aquest apartat.

Pel que fa al poliesportiu, el tracte rebut és l'aspecte valorat més satisfactòriament, tant pel que fa al servei de l'atenció de l'usuari, com el tracte dispensat a la sala musculació i el tracte dispensat pels operaris del poliesportiu. En canvi hi ha més dubtes sobre la capacitat de solució dels problemes per part dels operaris i per part dels treballadors de la instal·lació, sobre el nivell de coneixement dels tècnics en la sala de musculació i sobre l'estat de pista de joc. Tots tres aspectes obtenen menors puntuacions, però que en cap cas són inferiors a 3, la qual cosa significa que és té una opinió acceptable/normal, però no dolenta.

No s'ha apuntat cap observació ni cap suggeriment en relació al poliesportiu, però sí que els usuaris han manifestat el seu descontent en relació amb la manca calefacció a la instal·lació.

En el cas del camp del MICG, l'avaluació ha sigut satisfactòria en tots els paràmetres valorats (no hi ha cap aspecte que s'hagi valorat per sota dels 3 punts), però hi ha alguns que se'n té millor opinió que d'altres, com per exemple els horaris d'obertura del camp, el tracte rebut en la sala de musculació i la capacitat del servei de l'atenció a l'usuari per solventar els problemes.

Els aspectes que es veuen amb ulls més crítiques són l'accés al camp, els aparells de fitness cardiovascular de la sala de musculació i la qualitat de la informació dispensada pel servei d'atenció a l'usuari.

Són diverses les queixes formulades per la meitat dels usuaris del camp (el 50% han apuntat alguna queixa mentre que l'altre 50% no han respost la pregunta), entre les que destaca la falta d'aigua calenta als vestuaris, la dificultat per trobar aparcament, l'espai reduït del gimnàs, etc.

Posar banyeres o dutxes d'hidromassatge i una sauna, disposar d'un aparcament pels esportistes, construir un camp d'entrenament, tenir aigua calenta als vestuaris... ,són algunes de les demandes que han formulat els enquestats .

Tampoc s'hi ha apuntat observacions i els suggeriments són mínims, com el de posar una lona de protecció del camp i el de fer millorar les condicions del camp.

El camp de futbol d'Aixovall és una instal·lació menys ben valorada que les esmentades anteriorment, obtenint puntuacions inferiors a tres punts en algun dels aspectes demanats (és a dir, que alguns aspectes s'han valorat malament).

El tracte amb els responsables del camp, així com amb els operaris , l'amabilitat del servei d'atenció als usuaris, i el nivell de coneixements dels tècnics són els paràmetres més ben valorats (amb puntuacions que es situen al voltant de 4 punts)

Els factors amb els que els enquestats es mostren més insatisfets són els accessos al camp (s'ha valorat malament) , els aparells de fitness cardiovascular i la capacitat de solució dels problemes del servei d'atenció a l'usuari.

Com a crítiques destaca el fet d'haver massa gent entrenant a la mateixa hora i la manca d'aparcament pels jugadors i la demanada general és que es faci un aparcament pels usuaris del camp.

No hi ha observacions i de suggeriments hi ha dos, com el de que hi hagi una màquina de begudes i hagi un major aprofitament de tots els camps de futbol del país.

Pel que fa al pavelló de Joan Alay, és la instal·lació menys ben valorada de totes quatre obtenint a nivell de conjunt puntuacions que oscil·len entre 2.50 i 3 punts en diversos aspectes demanats. Cal dir, que aquesta és la instal·lació amb menys número d'enquestats (tan sols han respost 8 persones) i per tant la informació obtinguda és poc representativa de tots els jugadors que en fan ús.

Com aspectes valorats més satisfactoriament destaquen els horaris d'obertura, com en el camp del MICG, els aparells de fitness muscular i la capacitat de solució de problemes del servei d'atenció a l'usuari. En canvi, quan es demana per la valoració general del camp, la solució dels problemes és l'aspecte menys valorat així com l'atenció tècnica rebuda a la sala de musculació. És a dir, per una banda es té una percepció negativa de la capacitat de solucionar els problemes a nivell global, però quan es demana sobre el servei d'atenció a l'usuari aquesta capacitat de solució dels problemes es valora millor. Altres aspectes que també els usuaris valoren amb ulls més crítics són l'atenció telefònica dels operaris del manteniment , així com l'atenció personalitzada i la qualitat d'informació del servei d'atenció a l'usuari.

Tampoc hi ha observacions i com a suggeriment s'ha apuntat el fet de que hi hagi una màquina de menjar i begudes i s'ha qüestionat el tracte que es dispensa als esportistes, que es considera poc amable.

Per finalitzar, matisar que tots aquests resultats són poc representatius de la població usuària de les quatre instal·lacions i que en un futur s'hauria de repetir l'enquesta ampliant el número d'unitats mostrals per tal de tenir una informació més exhaustiva i fiable.