

## Анализ социологического опроса

### «Удовлетворенность потребителей качеством работы МКОУ ДОД Детско-юношеская спортивная школа Камышловского района»

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 учащихся спортивной школы старше 14 лет, родителей учащихся всех возрастных групп сельских поселений, входящих в состав МО Камышловский муниципальный район. Всего приняли участие в опросе 52 человека (73,1 % женщин и 26,9% мужчин; 23,1% в возрасте 14-19 лет, 11,5% в возрасте 20-30 лет, 40,4% в возрасте 31-40 лет, 19,2% - 41-50 лет, 5,8% - 51-60 лет).

Вид спорта: 75% - лыжи, 3,8% - баскетбол, 1,9% - легкая атлетика, 3,8% - каратэ, 7,7% мини-футбол, 3,8% волейбол.

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

- 76,9% отметили, что на стендах ДЮСШ размещено достаточно необходимой информации; 23,1 % респондентов затрудняются с ответом на данный вопрос, так как не обращаются к данному стенду, а информацию получают от тренера или на сайте ДЮСШ.

- периодичность проведения родительских собраний в ДЮСШ (53,8% - 1 раз в четверть, 38,5% 1 раз в полгода, 3,8% 1 раз в год, 3,8% не проводятся). В процессе опроса респонденты отмечают, что они достаточно часто получают информацию при общении с тренером лично, либо по телефону.

- 30,8% опрошенных пользуются Интернет-сайтом ДЮСШ. Сайт ДЮСШ содержит полную и достоверную информацию – на 7 баллов оценили 62,5%, на 6 баллов – 25%, на 5 баллов – 6,25%, на 4 балла – 6,3%. Информацию можно найти легко и быстро – на 7 баллов оценили 81,3%, на 6 баллов – 6,3%, на 5 баллов – 12,5%. На сайте учреждения есть контактные данные - на 7 баллов оценили 87,5%, на 6 баллов – 6,3%, на 5 баллов – 6,3%. На сайте ДЮСШ есть информация о тренерско-преподавательском составе – 81,3% считают, что на сайте ДЮСШ информация о тренерско-преподавательском составе представлена на высоком уровне, 12,5% респондентов оценили этот показатель на 1 балл, объясняя это тем, что не обращали внимания на данную информацию.

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

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

- 96,2% опрошенных удовлетворены работой ДЮСШ по реализации программ дополнительного образования детей физкультурно-оздоровительной направленности на 7 баллов, 3,8% на 6 баллов.

- 82,7% опрошенных удовлетворены работой ДЮСШ по организации и проведению в соответствии с календарным планом физкультурно-оздоровительных и спортивных мероприятий и участию сборных команд в выездных соревнованиях различного уровня на 7 баллов, 9,6% на 6 баллов, 7,7% на 5 баллов. Наиболее низкая удовлетворенность у респондентов, посещающих мини-футбол и каратэ, они отмечают, что не всегда предоставляется транспорт для выезда на соревнования, поэтому приходится использовать собственные средства.

- 88,5% респондентов устраивает профессионализм и компетенция тренера-преподавателя на 7 баллов, 3,8% на 6 баллов, 7,7% на 5 баллов.

- при оценке разнообразия услуг в ДЮСШ на 7 баллов оценили 80,8% опрошенных, на 6 баллов – 5,8%, на 5 баллов – 11,5%, на 4 балла – 1,9% (данные респонденты отметили, что очень большое внимание уделяется лыжной подготовке, но хотели, чтобы предоставлялась возможность выбора и другими видами спорта).

Показатель «вежливость персонала» оценили на высоком уровне, в частности, 98,1% отмечают, что с нами доброжелательно разговаривают при обращении в ДЮСШ, 1,9% оценили данный показатель в 5 баллов, но не объяснили почему.

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

- 86,5% оценили на 7 баллов уровень комфортности пребывания в ДЮСШ, 3,8% - на 6 баллов, 7,7% на 5 баллов, 1,9% на 4 балла. Респонденты, оценившие данный показатель на недостаточно высоком уровне, посещают каратэ и отмечают, что необходимо специальное отдельное помещение для проведения тренировок, чтобы был душ и оборудованная раздевалка.

- обеспечение безопасности на 7 баллов оценивают 90,4% опрошенных, на 6 баллов – 3,8%, на 5 баллов – 3,8%.

- для 96,2% график работы удобен, они оценили этот показатель на 7 баллов, по 1,9% оценили на 5 и 6 баллов.

- материально-техническое обеспечение на 7 баллов оценили 82,7% респондентов, на 6 баллов – 11,5%, на 5 баллов – 5,8%.

- 98,1% опрошенных посоветовали бы своим родственникам и знакомым обратиться в спортивную школу, 1,9% оценили в 1 балл, так как отметили, что многие и так посещают спортивную школу.

Таким образом, большинство респондентов, принявших участие в опросе оценивают качество данной услуги на достаточно высоком уровне. Рекомендуют больше разновидностей спортивных секций, приобрести инвентарь для легкой атлетики, предоставлять транспорт для выезда на соревнования, улучшить лыжную трассу.