

**CONCELLO
DE VIGO**



INFORME ANÁLISE ENQUISA DE SATISFACCIÓN DAS OFICINAS MUNICIPAIS DE DISTRITO DE VIGO

I SEMESTRE 2017



ÍNDICE

	Páx.
FICHA TÉCNICA.....	3
INTRODUCCIÓN.....	4
1 PERFIL DA PERSOA ENQUISADA.....	6-6
1.1 Xénero	
1.2 Rango de idade	
1.3 Fidelidade	
1.4 Situación laboral	
1.5 Motivo da visita	
2 VALORACIÓN DE CALIDADE DO SERVIZO.....	7-11
2.1 Valoración do programa de actividades	
2.2 Valoración das instalacións	
2.3 Valoración do persoal	
2.4 Valoración dos obxectivos	
2.5 Valoración xeral	
3 COMENTARIOS E OBSERVACIÓNS XERAIS DAS PERSOAS PARTICIPANTES NA ENQUISA.....	12-15
4 CONCLUSIÓNS XERAIS.....	16
5 TÁBOAS DOS RESULTADOS OBTIDOS POR CENTROS.....	17-18
6 MOSTRA DO CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN.....	19

FICHA TÉCNICA

Data de traballo de campo: mes de maio de 2017.

Tamaño da mostra: 358 participantes.

Ámbito da mostra: Centros Municipais de Distrito de Vigo.

Unidade da mostra: usuarios e usuarias que visitan os Centros Municipais de Distrito de Vigo.

Metodoloxía: enquisa mediante cuestionario estruturado.

Realizador do estudo: persoal de ManpowerGroup Solutions.

Nivel de satisfacción: óptimo.

INTRODUCCIÓN

O obxectivo da enquisa sobre calidade no servizo é medir a satisfacción que teñen usuarios que visitan os Centros Municipais de Distrito con respecto aos servizos ofrecidos, co fin de identificar aspectos positivos e non positivos, e mellorar a calidade dos servizos prestados.

Nesta enquisa avaliáronse 5 temas a nivel xeral, constitúen unha mostra da calidade da xestión de todas as oficinas. Os 6 temas xerais son:

- ✓ Programación das actividades
- ✓ Instalacións
- ✓ A atención do persoal
- ✓ Obxectivo da visita
- ✓ As expectativas

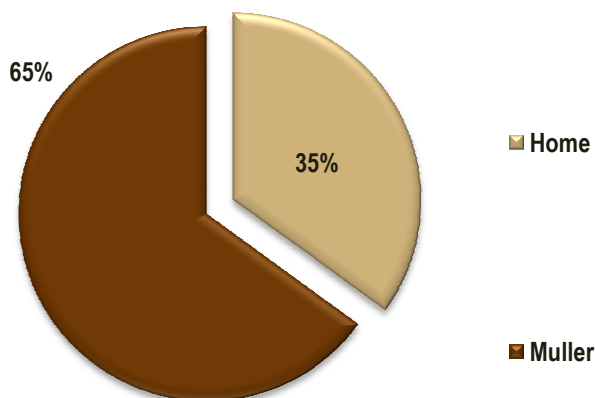
Os resultados arroxados pola enquisa aplicada para 348 usuarios, foron avaliados a partir de cinco criterios de cualificación, así:

- ✓ MOI BEN
- ✓ BEN
- ✓ REGULAR
- ✓ MAL

1-PERFIL DA PERSOA ENQUISADA

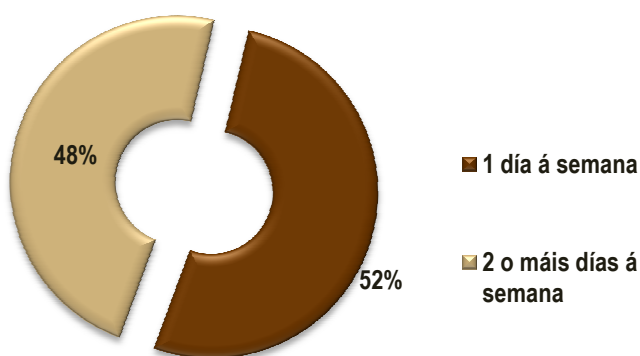
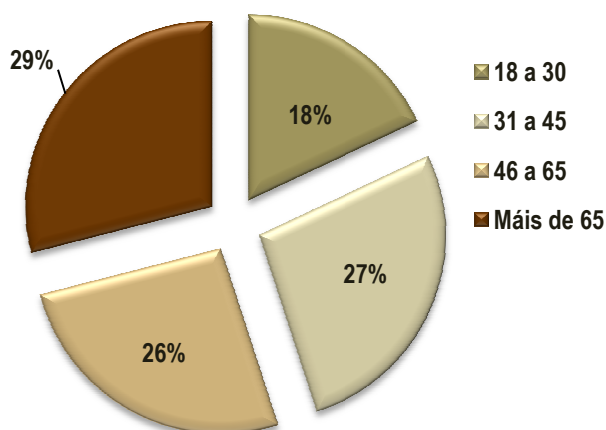
1.1 XÉNERO

1.1 Foron mulleres o 65 % das persoas enquisadas.



1.2 IDADE

As idades d@s participantes e moi variada pero maioritariamente como ven sendo habitual son os maiores de 65 anos nun 29%.

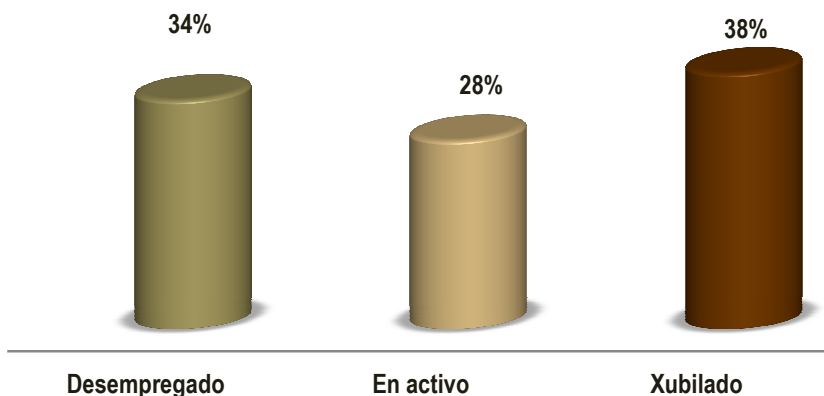


1.3 FIDELIDADE

Do total das enquisas realizadas, resolvemos que concretamente o 52 % das persoas visitan os Centros Municipais 2 o máis días cada semana.

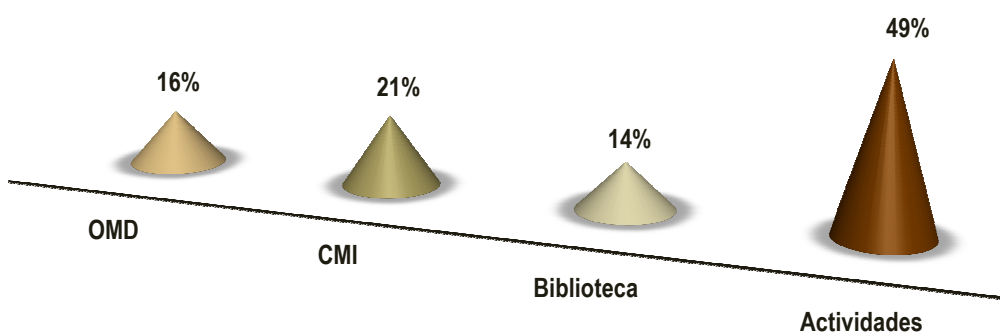
1.4 SITUACIÓN LABORAL

Segundo recollemos no resultado dos cuestionarios, o 38 % son persoas xubiladas, deseguido segundo se observa na gráfica as persoas en situación de desemprego en un 34 %.



1.5 MOTIVO DA VISITA

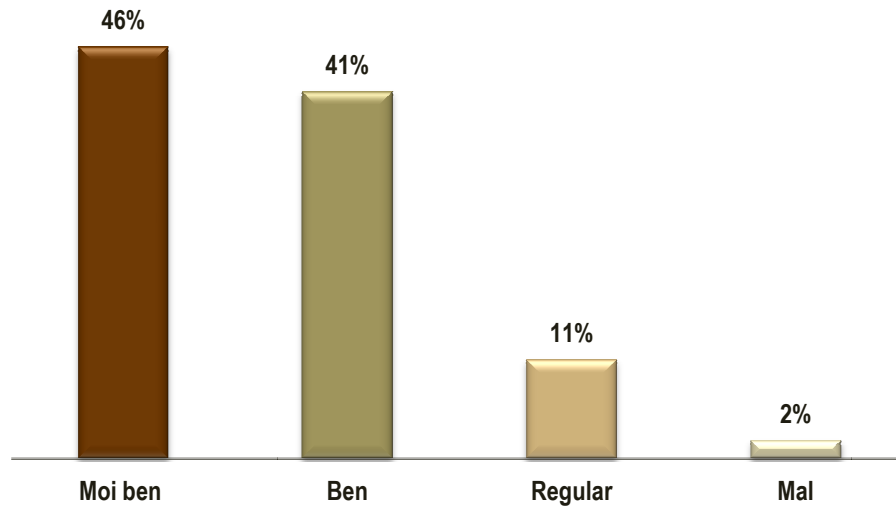
O 49% das persoas que cubriron os cuestionarios, visitan os Centros en busca de actividades, destacar o Centro Municipal de Teis con unha oferta moi extensa con actividades tanto de formación, de actividade física coma cultural.



2-VALORACIÓN

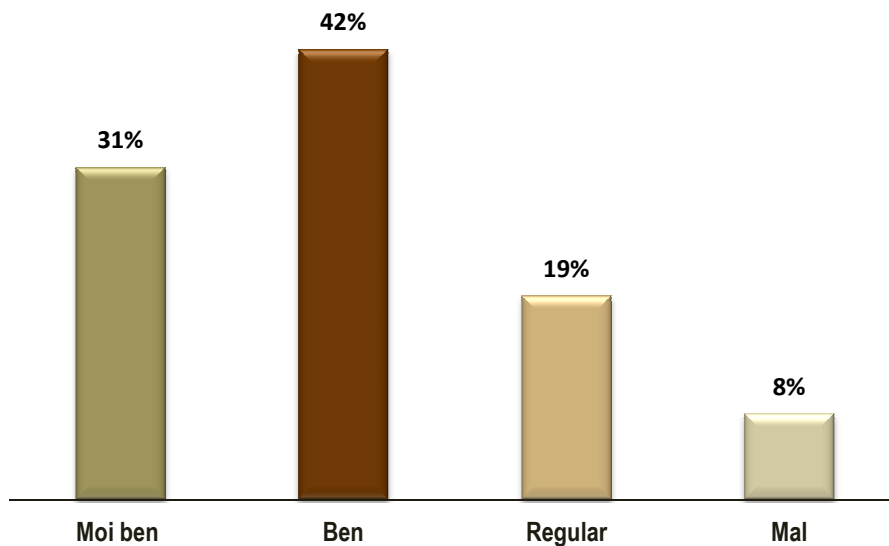
2.1 PROGRAMA DE ACTIVIDADES

O nivel de satisfacción en canto á programación de actividades das Oficinas de Coruxo e Saiáns é bastante máis baixa con respecto a Teis y Casco Vello, motivada pola falta de oferta e a alta demanda.



2.2 VALORACIÓN DAS INSTALACIÓNS

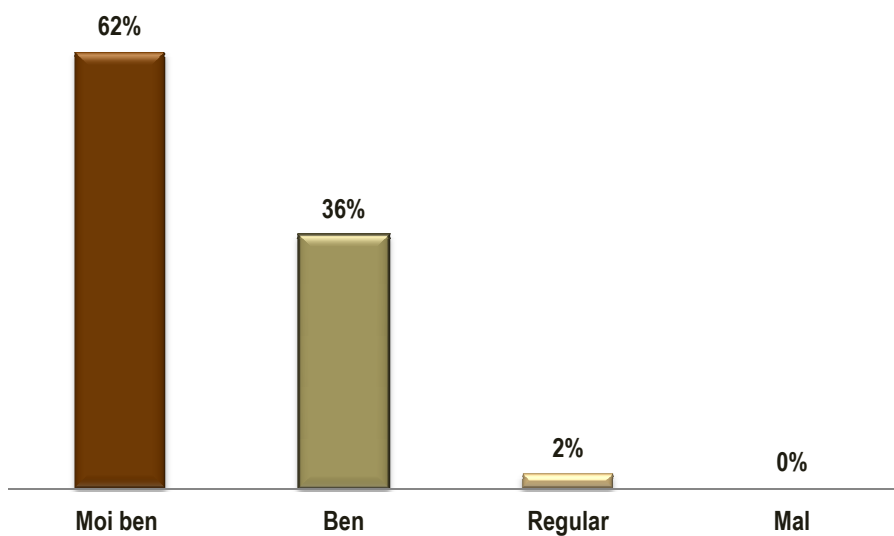
É importante resaltar que un dos aspectos que xerar alto nivel de insatisfacción é o aspecto relacionado coas instalacións na oficina de Teis, segundo recolleemos no apartado de observacións da enquisa que estamos a tratar, (pax.12).



2.3 VALORACIÓN DO PERSOAL

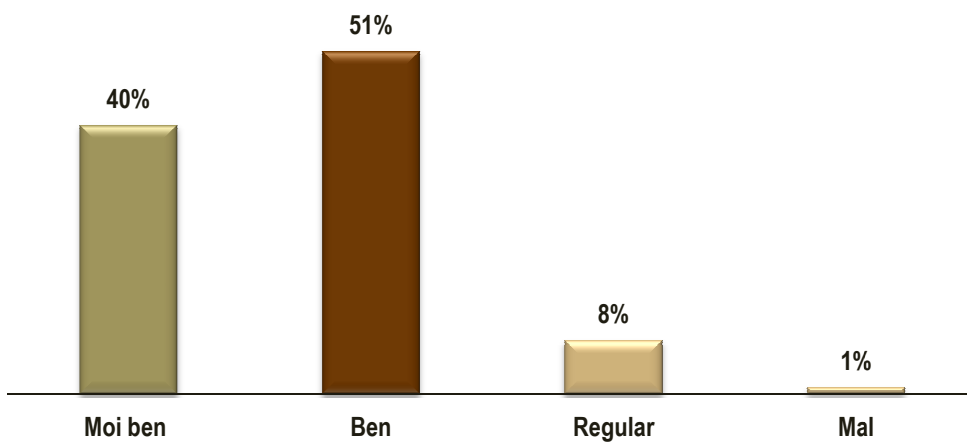
Avaliada a calidade da atención do persoal das oficinas rexístrase unha percepción de satisfacción do 98% (Satisfeitos 36% - totalmente satisfeitos 62%), a valoración máis alta desta enquisa.

Do anterior pódense deducir aspectos importantes como calidade da atención personalizada e a atención recibida por parte das Xestoras é boa (pode chegar a ser óptima), así como a información que alí se ofrece aos usuarios e usuarias cando estes achéganse.



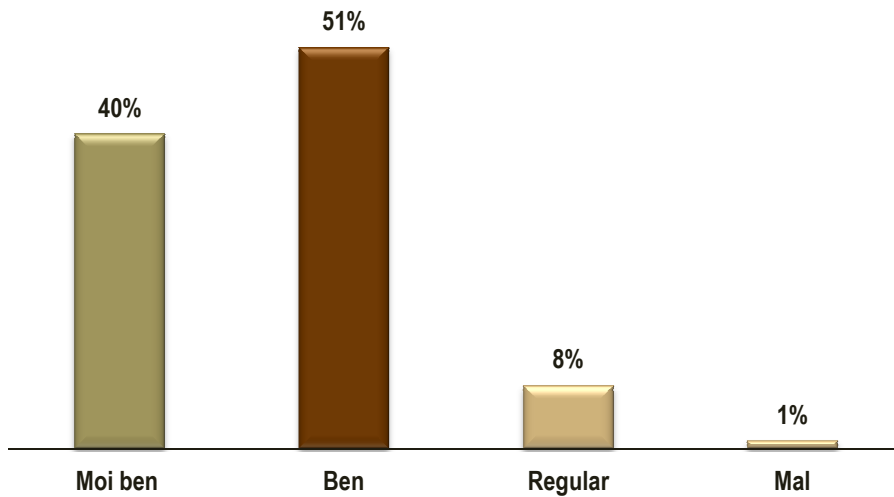
2.4 VALORACIÓN DOS OBXECTIVOS

Rexistra un nivel de satisfacción do 40% moi ben, 51% ben, e un nivel de insatisfacción do 9%.



2.5 VALORACIÓN XERAL

Nivel de satisfacción do 40% cualificano como moi ben, deseguido 51% como ben, representa en todos os aspectos avaliados un nivel de insatisfacción inferior á 10%



3- COMENTARIOS E OBSERVACIÓNS XERAIS DAS PERSOAS PARTICIPANTES NA ENQUISA

- ✓ horario continuado
- ✓ horario continuado
- ✓ horario continuado
- ✓ horario continuado
- ✓ horario continuado
- ✓ máis actividades para maiores
- ✓ horario continuado
- ✓ máis ordenadores
- ✓ horario continuado
- ✓ Queixa con respecto aos equipos informáticos
- ✓ horario máis amplo
- ✓ horario máis amplo
- ✓ máis ordenadores
- ✓ felicitación ao persoal
- ✓ equipos informáticos en mal estado
- ✓ máis espazos para actividades
- ✓ chan de madeira sala anexa
- ✓ tv para as clases de inglés
- ✓ sala conferencias: humidades
- ✓ ascensor avariado
- ✓ ascensor avariado
- ✓ as máquinas de coser non chegan para todas as alumnas
- ✓ ascensor avariado; tv inglés; seca mans homes perigoso
- ✓ o ascensor esta avariado dende principios de curso para a actividade temos que subir máquina de coser e caixas pesadas, o ferro no funciona
- ✓ humidades sala anexa; persoas con dor de osos
- ✓ mas rápida a wifi
- ✓ instalacións pequenas son insuficientes
- ✓ salas adaptada para pilates
- ✓ salas adaptada para pilates
- ✓ medios audiovisuais para actividades
- ✓ salas adecuadas para pilates por prescripción facultativa, chans de madeira
- ✓ as máquinas de coser non chegan
- ✓ o ascensor leva tempo avariado
- ✓ escoitar máis a os usuarios
- ✓ reparar o ascensor
- ✓ illamento das ventás
- ✓ debería vir persoal de mantemento para revisar todos os danos

- ✓ a persianas non tapan a luz
- ✓ o programa de actividades decaeu, o banco do tempo non funciona, mas actividades, existen barreiras arquitectónicas, prazo demasiado longo para solicitar actividades, mantemento do centro diminuído,
- ✓ para ioga acondicionar unha sala
- ✓ ascensor avariado dende fai meses
- ✓ ampliar o horario do centro
- ✓ mellorar a wifi
- ✓ ruído na biblioteca polas actividades do salón de actos
- ✓ máis máquinas de coser
- ✓ ascensor avariado dende fai meses
- ✓ equipamento para patróns e moda
- ✓ máis máquinas de coser
- ✓ o ascensor leva avariado dende outubro hai usuarios con problemas de mobilidade
- ✓ máquina de coser, mesa de pasar o ferro e ferro
- ✓ O ascensor non funciona
- ✓ Engadir
- ✓ cortinas para o sol que no son suficientes
- ✓ arranxar o ascensor
- ✓ ascensor avariado dende fai tempo, e teño lesionados os xeonllos, teño problemas para subir as escaleiras.
- ✓ custo máis económico en actividades
- ✓ ampliar biblioteca
- ✓ mellorar a limpeza dos exteriores
- ✓ ampliar biblioteca
- ✓ mellorar as instalacións
- ✓ ampliar biblioteca
- ✓ mellora das instalacións
- ✓ máis actividades
- ✓ sala adaptada para pilates
- ✓ mellorar as instalacións para exercicios de pilates
- ✓ mellorar as instalacións para exercicios de pilates
- ✓ mellorar as instalacións para exercicios de pilates
- ✓ a wifi vai lenta
- ✓ ampliar horario biblioteca
- ✓ ampliar horario
- ✓ ampliar horario época de exames
- ✓ ampliar horario época de exames
- ✓ ampliar horario época de exames
- ✓ máquina expendedora moito ruído
- ✓ ampliación do horario de tarde, estaría ben que no cerrara ó mediodía e podería abrir a biblioteca domingos e festivos xa que en Teis no hai ningunha biblioteca

aberta

- ✓ mellorar wifi
- ✓ ampliar horario
- ✓ instalacións moi deterioradas
- ✓ mellorar wifi
- ✓ mellorar wifi
- ✓ mellorar a conexión a internet
- ✓ mellorar a sinal de wifi
- ✓ máis calefacción no inverno
- ✓ mellorar a wifi
- ✓ limpar máis o pavillón e por vixilancia de noite y aos fins de semana, porque a maioría dos xoves son o demo rompen as cousas
- ✓ limpeza de pavillón e vixilancia
- ✓ máis calefacción en inverno
- ✓ wifi mellor
- ✓ máis calefacción en inverno
- ✓ máis calefacción en inverno
- ✓ máis medios audiovisuais
- ✓ técnico auditorio gratuíto
- ✓ técnico auditorio gratuíto
- ✓ arranxar ascensor
- ✓ arranxar ascensor
- ✓ arranxar ascensor
- ✓ arranxar ascensor
- ✓ arranxar ascensor
- ✓ arranxar ascensor
- ✓ arranxar ascensor
- ✓ arranxar ascensor
- ✓ arranxar ascensor
- ✓ arranxar ascensor
- ✓ actividades infantís conta contos
- ✓ calefacción en sala de ximnasia
- ✓ utilización escenario para aerobic
- ✓ mellorar o almacén
- ✓ pechar pavillón non deixar entrar cans
- ✓ pechar pavillón non deixar entrar cans
- ✓ ascensor avariado máis de 6 meses no aseo de homes o seca mas do radiador perigo
- ✓ ampliación de cursos, mellorar as instalacións
- ✓ as instalacións están ben o eu no está ben e que as que haxa estean avariadas e sen poder usarse
- ✓ O ascensor leva sen funcionar 6 meses o máis eu con unha prótese de xeonllo

teño que subir a un piso vergonzoso

- ✓ limpeza, illamentos das ventás inadecuado limpeza do xardín hai escrementos de cans
- ✓ arranxar os vestiarios
- ✓ espello portátil
- ✓ espello para sevillanas
- ✓ espello para sevillanas
- ✓ espello para sevillanas
- ✓ espello para sevillanas
- ✓ espello para sevillanas
- ✓ espello para sevillanas
- ✓ espello para sevillanas
- ✓ espello para sevillanas
- ✓ espello para sevillanas
- ✓ Humidades na sala de conferencias
- ✓ realizar máis cursos fora do horario laboral
- ✓ arranxar ascensor para minusválidos

4- CONCLUSIÓNS XERAIS

Con respecto ao perfil das persoas que participaron no estudo, destacar os seguintes datos:

65% son mulleres, a idade maioritaria e a **partir dos 65 anos**, aínda que se considera obvio a situación laboral e **desempregado ou xubilado**, en canto á fidelidade comentar que o **52%** visitan os centros **2 o máis días á semana**, a maioría das **visitas son motivadas por as actividades** ou para recibir información de actividades.

En canto ás valoracións:

Obsérvase un alto nivel de insatisfacción con respecto á infraestrutura física das instalacións. Débese estudar a posibilidade de adaptar salas en óptimas condicións para actividades que o requiran, por exemplo as que deben facerse no chan.

Débese estudar a posibilidade de ampliar o horario dos Centros segundo demandan a maior parte das persoas enquisadas.

Existe un aceptable nivel de satisfacción con respecto á atención do persoal das Oficinas de Distrito.

5- TÁBOA DE DATOS RECOLLIDOS POR CENTROS

VALORACIÓN DO PROGRAMA DE ACTIVIDADES POR CENTRO					
	CASCO VELLO	TEIS	SAIÁNS	CORUXO	TOTAL
Moi ben	14	134	0	12	160
Ben	15	109	4	13	141
Regular	5	12	16	5	38
Mal	0	1	5	1	7
VALORACIÓN DAS INSTALACIÓNS POR CENTRO					
	CASCO VELLO	TEIS	SAIÁNS	CORUXO	TOTAL
Moi ben	13	66	18	10	107
Ben	17	102	7	20	146
Regular	4	62	0	1	67
Mal	0	26	0	0	26
VALORACIÓN DO PERSOAL POR CENTRO					
	CASCO VELLO	TEIS	SAIÁNS	CORUXO	TOTAL
Moi ben	25	153	19	17	214
Ben	9	96	6	14	125
Regular	0	7	0	0	7
Mal	0	0	0	0	0
VALORACIÓN DOS OBXETIVOS DA VISITA					
	CASCO VELLO	TEIS	SAIÁNS	CORUXO	TOTAL
Moi ben	20	88	14	18	140
Ben	13	140	10	13	176
Regular	1	24	1	0	26
Mal	0	4	0	0	4
VALORACIÓN XERAL					
	CASCO VELLO	TEIS	SAIÁNS	CORUXO	TOTAL
Moi ben	15	80	8	7	110
Ben	18	136	17	24	195
Regular	0	34	0	0	34
Mal	1	6	0	0	7
PERFIL DA PERSOA ENQUISADA: XÉNERO					
	CASCO VELLO	TEIS	SAIÁNS	CORUXO	TOTAL
Home	22	87	2	11	122
Muller	12	169	23	20	224
PERFIL DA PERSOA ENQUISADA: IDADE					

	CASCO VELLO	TEIS	SAIÁNS	CORUXO	TOTAL
18 a 30	7	49	1	3	60
31 a 45	13	66	3	9	91
46 a 65	11	62	8	9	90
Máis de 65	3	73	13	10	99

PERFIL DA PERSOA ENQUISADA: SITUACIÓN LABORAL

	CASCO VELLO	TEIS	SAIÁNS	CORUXO	TOTAL
Desempregado	12	89	10	10	121
En activo	18	68	6	6	98
Xubilado	4	99	15	15	133

PERFIL DA PERSOA ENQUISADA: FIDELIDADE

	CASCO VELLO	TEIS	SAIÁNS	CORUXO	TOTAL
1 día á semana	16	130	21	13	180
2 o máis días á semana	18	126	4	18	166

PERFIL DA PERSOA ENQUISADA: MOTIVO DA VISITA

	CASCO VELLO	TEIS	SAIÁNS	CORUXO	TOTAL
OMD	9	30	6	12	57
CMI	14	43	4	12	73
Biblioteca	5	38	2	3	48
Actividades	7	144	13	4	168

6- MOSTRA DO CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

**CONCELLO
DE VIGO**

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

Valoración do servizo:	Moi ben	Ben	Regular	Malo
¿Valora positivamente o programa de actividades?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Valora positivamente as instalacións?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Valora positivamente a atención do persoal?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Cumpliu o obxectivo da súa visita?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A modo xeral, ¿cubrimos as súas expectativas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Perfil:

Sexo: H M Idade:..... Situación laboral: En activo Parado Xubilado Frecuencia de visita ao Centro: 1 día á semana 2 o máis días á semana Motivo da visita: Oficina de Distrito Centro Municipal de Internet Biblioteca

Suxerencias para mellorar:

.....

.....

.....

GRAZAS POR COLABORAR