

Club Bàsquet Sant Josep Obrer



**Encuesta de Satisfacci3n
Noviembre 2021**

Índice

1. Presentación de la encuesta CBSJO Noviembre 2021	3
2. Listado de preguntas y posibles respuestas	4
3. Análisis general de las respuestas a la encuesta	6
4. Análisis individual de las respuestas	7
4.1. Pregunta 1: ¿Qué tipo de relación te une al CBSJO?	7
4.2. Pregunta 2: ¿Principalmente, a qué equipo perteneces/apoyas?	8
4.3. Pregunta 3: ¿Con qué género te identificas?	9
4.4. Pregunta 4: ¿Cómo crees que se ha gestionado la pandemia?	10
4.5. Pregunta 5: Gestión financiera.....	11
4.6. Pregunta 6. ¿Estás de acuerdo con la cuota anual?	12
4.7. Pregunta 7. ¿Te ilusiona el proyecto deportivo?	13
4.8. Pregunta 8. Satisfacción con las instalaciones municipales.....	14
4.9. Pregunta 9. Satisfacción con las instalaciones del colegio.....	15
4.10. Pregunta 10. Gestión de la junta directiva.	16
4.11. Pregunta 11. Opinión del club de parte de personas externas.	17
4.12. Pregunta 12. Comentarios adicionales.	18
5. Conclusiones finales.....	21



1. Presentación de la encuesta CBSJO Noviembre 2021

Una encuesta de satisfacción es un estudio que sirve para medir el nivel de satisfacción de los usuarios y socios de una marca, producto, servicio o entidad, y cuál es su nivel de compromiso. Realizar una encuesta de satisfacción es una de las mejores maneras de conocer lo que opinan los socios y usuarios de una entidad.

Existen muchos métodos para hacer encuestas, sin embargo, realizar una encuesta de satisfacción en línea siempre es una de las mejores opciones, siendo el recurso más económico, rápido y fácil.

A través de una encuesta de satisfacción también se puede conocer qué clientes, usuarios y socios pueden estar insatisfechos y tomar acciones para prevenir que abandonen la entidad.

Entre el **29 de octubre y el 4 de noviembre del 2021** se lanzó una encuesta de satisfacción con 12 preguntas a responder por la masa social del **Club Bàsquet Sant Josep Obrer** de L'Hospitalet de Llobregat, incluyendo familiares, jugadores/as, trabajadores/as y staff técnico.

La serie de preguntas estaba diseñada para obtener la percepción de los socios, trabajadores y deportistas del club sobre cómo se estaban gestionando por parte del club los temas que más les podrían interesar en ese momento (gestión del COVID-19, gestión social y financiera del club, futuro deportivo, etc).

La encuesta era totalmente anónima, aunque las tres primeras preguntas pretendían segmentar las respuestas para una mejor interpretación de las mismas.

La convocatoria se realizó a través de un **formulario online de Google**, del cual se envió un enlace vía **Whatsapp** a todos los grupos de padres y madres, jugadores/as, trabajadores y entrenadores/as del Club.

La posibilidad de enviar respuestas se cerró alrededor de una semana después de la convocatoria inicial.

Asumiendo una cantidad de unos **280 jugadores/as** este año en el club, se consideró que el público objetivo de la encuesta (máximo número de personas que la podrían responder) estaría en torno a las **400 respuestas**, en base a:

- La cantidad referida del número de deportistas, 280
- Asumiendo que los deportistas mayores de edad responderían por si mismos
- Para los deportistas menores de edad se asumió que en la mayoría de los casos podrían responder tanto el padre como la madre, como ambos.
- Se incluyó en la encuesta a miembros de la junta (como padres/madres de jugadores), trabajadores y staff técnico del club.



2. Listado de preguntas y posibles respuestas

Esta es la lista de las 12 preguntas planteadas a la masa social, deportistas, trabajadores y colaboradores del CBSJO, con sus posibles respuestas.

➤ **Pregunta 1: ¿Qué tipo de relación te une al CBSJO?**

Posibles Respuestas:

- Jugador/a
- Familiar
- Staff Técnico

➤ **Pregunta 2: ¿A qué equipo perteneces/apoyas actualmente?**

Posibles Respuestas:

- Senior Masculino
- Senior Femenino
- Sub 21
- Junior Masculino
- Junior Femenino
- Cadete Masculino
- Cadete Femenino
- Infantil Masculino
- Infantil Femenino
- Pre-infantil Masculino
- Mini Masculino
- Mini Femenino
- Pre-mini Masculino
- Pre-mini Femenino
- Escuela

➤ **Pregunta 3: ¿Con qué género te identificas?**

Posibles Respuestas:

- Hombre
- Mujer
- No binario
- Prefiero no responder

➤ **Pregunta 4: ¿Cómo crees que se ha gestionado desde el club la pandemia del COVID-19?**

Posibles Respuestas: Escala de 1 (Peor valoración) a 6 (mejor valoración)

➤ **Pregunta 5: ¿Crees que el club está gestionado de manera correcta desde el punto de vista financiero?**

Posibles Respuestas: Escala de 1 (Peor valoración) a 6 (mejor valoración)



- **Pregunta 6: ¿Dirías que la cuota anual es adecuada para el nivel de actividades realizadas?**
Posibles Respuestas: Sí/No/No lo sé
- **Pregunta 7: ¿Te ilusiona el proyecto deportivo del club?**
Posibles Respuestas: Escala de 1 (Peor valoración) a 6 (mejor valoración)
- **Pregunta 8: ¿Estás satisfecho con las instalaciones municipales donde se entrena tu equipo?**
Posibles Respuestas: Escala de 1 (peor valoración) a 6 (mejor valoración)
- **Pregunta 9: ¿Y con las instalaciones del colegio Sant Josep Obrer?**
Posibles Respuestas: Escala de 1 (peor valoración) a 6 (mejor valoración)
- **Pregunta 10: En general, ¿Cómo calificarías la gestión de club de la junta directiva actual en estos últimos años?**
Posibles Respuestas: Escala de 1 (peor valoración) a 6 (mejor valoración)
- **Pregunta 11: ¿Qué visión del club dirías que tienen las personas externas a él? (otros clubes que nos visitan, en el colegio, en el barrio, en la ciudad, etc)**
Posibles Respuestas: Escala de 1 (peor valoración) a 6 (mejor valoración)
- **Pregunta 12: Por favor, añade tus comentarios si hay algo más que te gustaría contarnos: quejas, sugerencias de mejora, cuestiones de organización, etc**
Posibles Respuestas: Texto libre de hasta 512 caracteres



3. Análisis general de las respuestas a la encuesta

En primer lugar, cabe destacar el buen volumen de respuestas conseguidas en un intervalo de tan sólo una semana.

Del público objetivo definido inicialmente (calculado alrededor de 400 personas), obtuvimos **126 respuestas**, lo cual nos dice que un **31.5%** de los encuestados accedió a responder.

Consideramos esta una cifra bastante correcta, dados los medios accesibles y el limitado tiempo de respuesta (1 semana). Significa que **casi una de cada tres personas del club** está interesada en dar su punto de vista en lo que le preocupa, en lo que cree que va bien o va mal, y en cómo ve el futuro de la entidad.

A pesar de ser una encuesta totalmente anónima, las tres primeras preguntas eran de segmentación, orientadas en estimar el perfil y la situación de las personas que respondieron a la encuesta.

En la siguiente sección se mostrará el análisis detallado de las respuestas para cada una de las 12 preguntas, evaluando los números, los porcentajes, las tendencias y algunas de las respuestas individuales más destacadas.

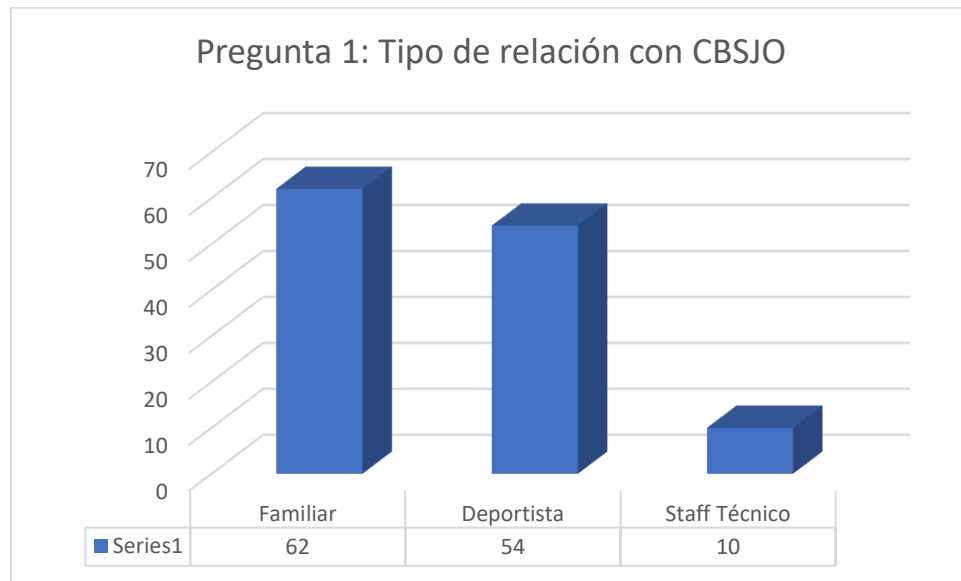
De todas las respuestas, una inmensa mayoría (**116 de 126, un 92%**) fueron respondidas en **las 24 horas iniciales** desde el momento en que la encuesta fue lanzada, lo cual confirma que la gente responde cuando se les pide su opinión, pero también que, si no lo hacen de inmediato, a muchos/as que podrían haber respondido se les olvida hacerlo.

Por tanto, para futuras encuestas sería recomendable intentar **enviar recordatorios** a mitad del período de respuestas y un día antes del cierre de la encuesta, con el fin de obtener el mayor número de respuestas posibles.



4. Análisis individual de las respuestas

4.1. Pregunta 1: ¿Qué tipo de relación te une al CBSJO?



<Figura 1. Tipos de relación con el club>

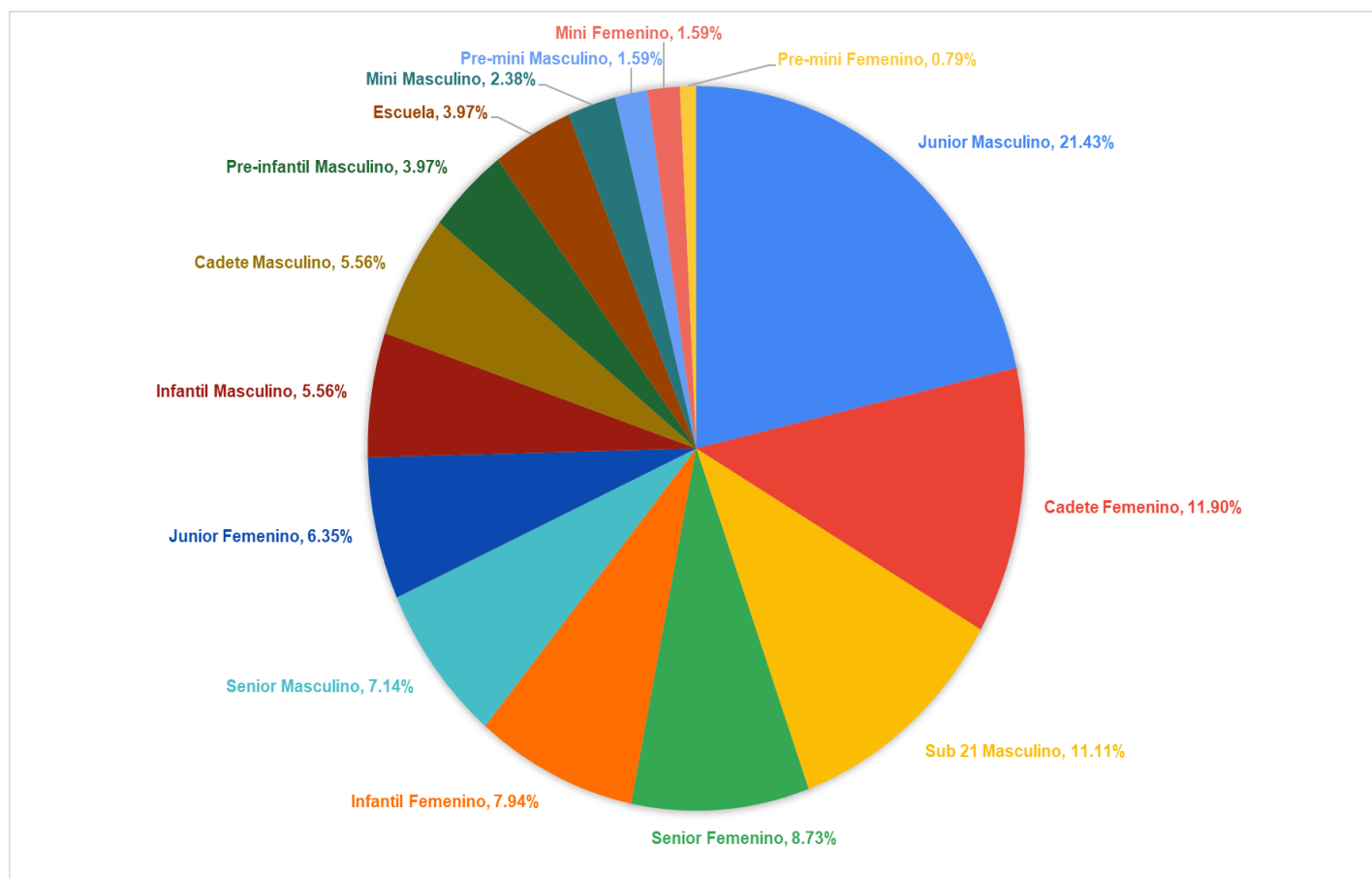
De las 126 respuestas recibidas, **62 (un 49%)** fueron proporcionadas por **familiares**, **54 (un 43%)** por **deportistas del club**, y un total de **10 (que representan el 8%)** por parte de **trabajadores y staff técnico** del club.

Como primer dato, destacar que **casi la mitad de las respuestas** provienen de familiares, lo cual nos hace pensar que es todavía el grupo con más ganas de apoyar y con más interés sobre las gestiones presentes y futuras del club.

Pero también es interesante ver que casi la otra mitad de las respuestas (un 42%) provienen de **deportistas del club**, un muy buen dato sin duda. Sin embargo, solo un **8% de los encuestados se identifican como 'staff técnico'**, aunque asumimos que algunos componentes de ese staff han podido responder como jugador/a de equipos del club.



4.2. Pregunta 2: ¿Principalmente, a qué equipo perteneces/apoyas?



<Figura 2. Porcentaje de respuestas por equipo>

Con el fin de simplificar las respuestas a esta segunda pregunta, se tomó la decisión de agrupar equipos por categoría y género, sin distinguir entre equipos “A” o “B” en el caso de los sénior, o entre “Blanc” y “Blau” para equipos menores de edad.

A continuación, se muestra una tabla con el detalle de las respuestas a esta segunda pregunta, por grupo y por tipo de relación con el club, con los resultados ordenados de mayor a menor según el volumen de respuesta.

Equipo	Familiar	Jugador/a	Staff Técnico	Total
Junior Masculino	14	12	1	27
Cadete Femenino	13	1	1	15
Sub 21 Masculino	5	7	2	14
Senior Femenino	2	8	1	11
Infantil Femenino	8	2		10
Senior Masculino	1	7	1	9
Junior Femenino	3	5		8



Infantil Masculino	3	3	1	7
Cadete Masculino	2	4	1	7
Pre-infantil Masculino	3		2	5
Escuela	2	3		5
Mini Masculino	2	1		3
Pre-mini Masculino	2			2
Mini Femenino	1	1		2
Pre-mini Femenino	1			1
Totales	62	54	10	126

Así, se identifican en la tabla una serie de equipos que han mostrado un interés especial en responder a la encuesta, encabezados por los 2 equipos '**Junior Masculino**' (**Blanc y Blau**), con un total de **27 respuestas**: 14 familiares, 12 jugadores y 1 entrenador/a.

Otros equipos que han mostrado interés especial son el **Cadete femenino** (15 respuestas), el **Sub 21 masculino** (14 respuestas), el **Senior Femenino** con 11 y el **Infantil femenino** con 10.

Sin embargo, hay otros equipos como los **Pre-mini masculino y femenino, o los minis masculinos y femeninos** que han mostrado poco interés en la encuesta, con entre 1 y 3 respuestas cada uno, un porcentaje muy bajo de los padres/madres/familiares a los que se ha dirigido la encuesta.

Respecto al staff técnico, en la mayoría de equipos, sobre todo los de más edad, aparentemente ha respondido uno o incluso los dos entrenadores.

También hay que destacar que en la **Escuela** han respondido más jugadores (3) que familiares (2), lo que interpretamos como un error en la entrada de datos ya que a esas edades asumimos que los jugadores/as no van a responder a una encuesta que se ha enviado vía teléfono móvil, ya que en principio no tienen todavía edad para tener móvil propio.

En general, pues, la tendencia es que hay mucho más interés a medida que los equipos se hacen mayores, que en equipos donde los jugadores y jugadoras llevan poco tiempo practicando baloncesto en el club. Eso debería avisarnos de que hay un cierto desinterés en los equipos de edades inferiores, un interés que esperamos mejorar a medida que los equipos crecen. Esos equipos que ahora empiezan son el futuro del club, y se debería reforzar su integración en la estructura y costumbres del club

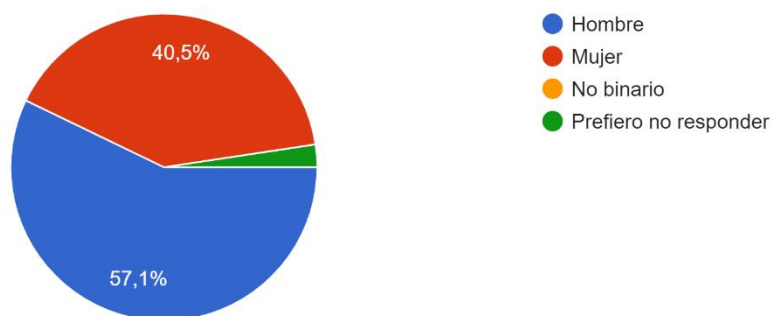
4.3. Pregunta 3: ¿Con qué género te identificas?

Esta pregunta era también puramente de segmentación, y muestra que un **57.1%** de los encuestados se identifica como **hombre**, un **40.5% como mujer**, y un **2.4%** prefiere **no responder** a la pregunta.



¿Con qué género te identificas?

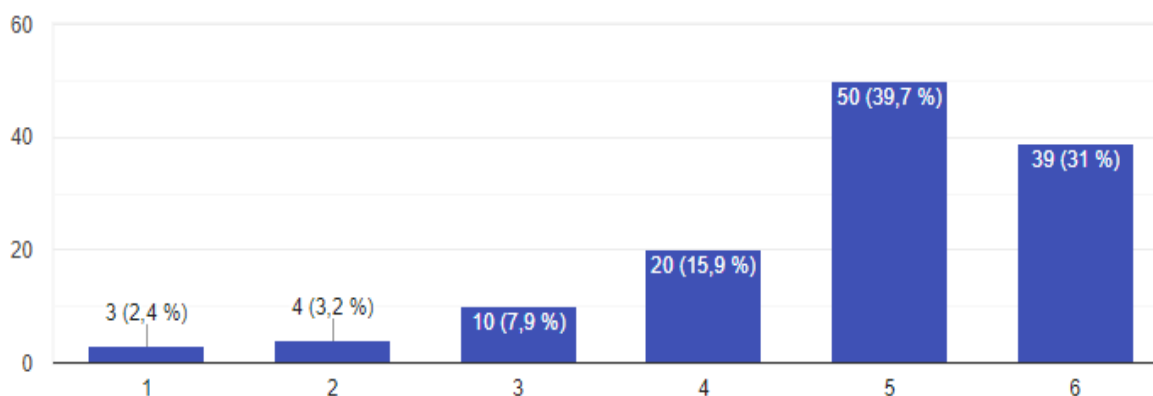
126 respuestas



<Figura 3. Respuestas por género>

4.4. Pregunta 4: ¿Cómo crees que se ha gestionado la pandemia?

126 respuestas



<Figura 4. Gestión de la pandemia COVID-19>

Esta era la primera de las preguntas con un rango de respuestas determinado entre los valores 1 y 6, siendo 1 el menos favorable y 6 el que más.

Para la simplicidad del análisis, en esta y en otras preguntas similares, vamos a agrupar las respuestas entre:

- **POSITIVAS** (considerando los valores 5 y 6),
- **NEUTRALES** (valores 3 y 4) y
- **NEGATIVAS** (valores 1 y 2)



Como primera conclusión, podemos destacar que un total de **89 respuestas** han sido calificadas como **POSITIVAS**, con valores entre 5 y 6. Esto significa que un **70.7% de las personas** que han respondido piensan que el club ha gestionado de manera adecuada las medidas por la pandemia de COVID-19. En otras palabras, casi 3 de cada 4 personas están claramente a favor de esta gestión.

Un total de **30 respuestas (un 23.8%)** se identifican como **NEUTRALES** respecto a la gestión del COVID-19, con calificaciones de entre 3 y 4.

En la tendencia más negativa, un total de **7 personas (un 5.6% de las respuestas)** están claramente **EN CONTRA** de la gestión de la pandemia que ha realizado el club. 3 de ellas han calificado la gestión con la peor nota (un 1), y 4 más con un 2.

De estas 7 personas, sorprendentemente 6 corresponden a jugadores/as, 3 de ellos de los equipos Senior (tanto masculinos como femeninos), lo cual haría preguntarnos sobre qué otras medidas alternativas para gestionar la pandemia habrían tomado estas personas como sujetos adultos y responsables.

En cualquier caso, esas mismas personas no han dejado comentarios al respecto en la pregunta final, diseñada para obtener y entender las quejas que pudiera tener cualquiera de los socios, jugadores o trabajadores.

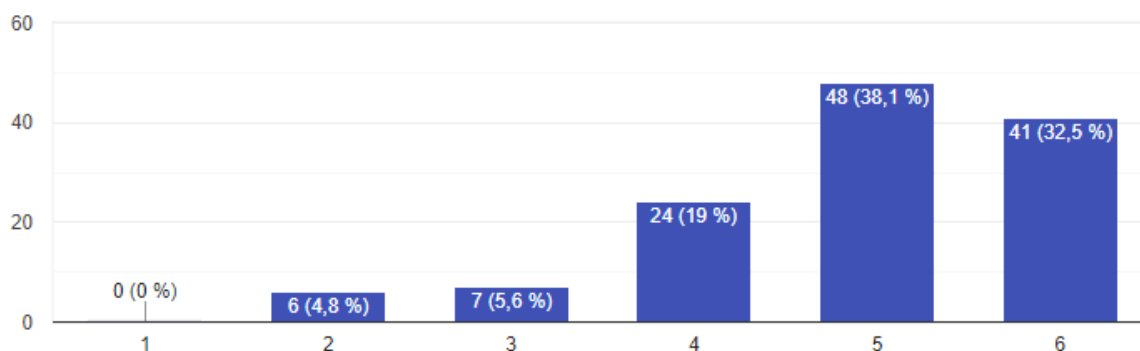
4.5. Pregunta 5: Gestión financiera.

Esta es otra de las preguntas con rango predeterminado de 1 al 6.

¿Crees que el club está gestionado de manera correcta desde el punto de vista financiero?



126 respuestas



<Figura 5. Sobre la gestión económica-financiera del club>

De nuevo, la amplia mayoría de encuestados responde que está **satisfecho/a** con la gestión económico-financiera, un total de **89 personas** que vuelven a representar un **70.6%** de las respuestas.

Como NEUTRALES, se definen un total de **31 personas, un 24.6%** de los encuestados.



Tan sólo 6 personas **no están de acuerdo con la gestión financiera, un 4.8%** de las respuestas. Destacar que ninguno de los encuestados ha calificado esta pregunta con la nota más baja, un “1”.

De esas 6 personas que han respondido con un “2” a esta pregunta, de nuevo hay 5 jugadores/as, 4 de equipos senior y 1 del Junior Femenino.

Cabe notar que las respuestas a esta pregunta 5 parecen firmemente alineadas con las ofrecidas en la pregunta anterior, lo cual demuestra que pueden existir ciertas tendencias en los diferentes grupos, que consideran en general una buena, regular o mala gestión de manera uniforme en la mayoría de los puntos.

4.6. Pregunta 6. ¿Estás de acuerdo con la cuota anual?

En este caso, las respuestas posibles eran ‘Sí’, ‘No’, ‘No lo sé’ y una opción libre. Como se verá a continuación, tan sólo 1 persona utilizó esta última opción.



<Figura 6. ¿Crees que la cuota anual es adecuada?>

Un total de **87 personas (un 69.05%)** consideran que la cuota anual es correcta para el nivel de actividades y servicios realizado desde el club. Debemos destacar que esta cuota es relativamente baja respecto a otros clubs deportivos de la ciudad.

En el sentido contrario, **12 personas (un 9.52%)** no están contentas con la cuota anual del club, lo cual nos puede hacer pensar que el problema no está en el precio (como ya hemos comentado, relativamente bajo) sino en el nivel de servicios y actividades propuesto. En este grupo de personas que están abiertamente en contra del importe de la cuota hemos incluido



la respuesta de la única persona que optó por personalizarla: “Deficiente en los servicios de vestuario”, ya que entendemos que forma parte del grupo del “No”.

Hay que considerar que el club, al no disponer de instalaciones propias, está supeditado a los permisos de uso de vestuarios y duchas que disponen las entidades al cargo de las instalaciones, es decir el colegio Sant Josep Obrer y el ayuntamiento de L’Hospitalet de Llobregat.

Es interesante constatar que **27 (un 21.43%)** personas respondieron que no tienen claro si la cuota es adecuada o no. Sería interesante proponer en siguientes encuestas si se ha asistido o no a las asambleas generales de club, puesto que en ellas es donde se detallan ese tipo de cuestiones y se puede establecer un diálogo abierto entre socios y junta directiva del club.

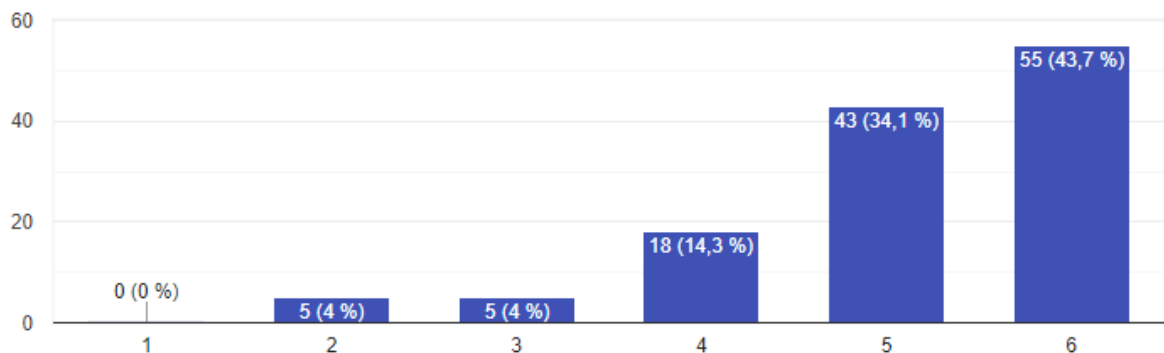
4.7. Pregunta 7. ¿Te ilusiona el proyecto deportivo?

Pregunta con respuestas de rango, entre 1 y 6.

¿Te ilusiona el proyecto deportivo del club?



126 respuestas



<Figura 7. Sobre el proyecto deportivo>

En este caso, y en base a las respuestas calificadas con un “5” o un “6”, se constata que un total de **98 personas (un 77.8%** del total de encuestas, 4 de cada 5) tiene mucho o bastante ilusión por el proyecto deportivo del club, lo cual indicaría que ven con tranquilidad el futuro en la entidad, algo que puede chocar con la poca preocupación expresada en la pregunta final respecto al final del mandato de la junta directiva actual, en junio del 2023.


Un total de **23 personas (un 18.3%)** calificaron esta pregunta con un “3” o un “4”, expresándose neutrales respecto al futuro del club. 7 de ellas correspondían a jugadores o jugadoras de los seniors o del Sub 21 masculino, lo cual puede parecer correcto ya que estos deportistas pueden estar en las etapas finales de su actividad deportiva, pero también hubo 9 personas de los equipos considerados iniciales (Escuela, pre-mini, mini o infantiles) que no se mostraron muy entusiasmadas con el futuro deportivo del club.



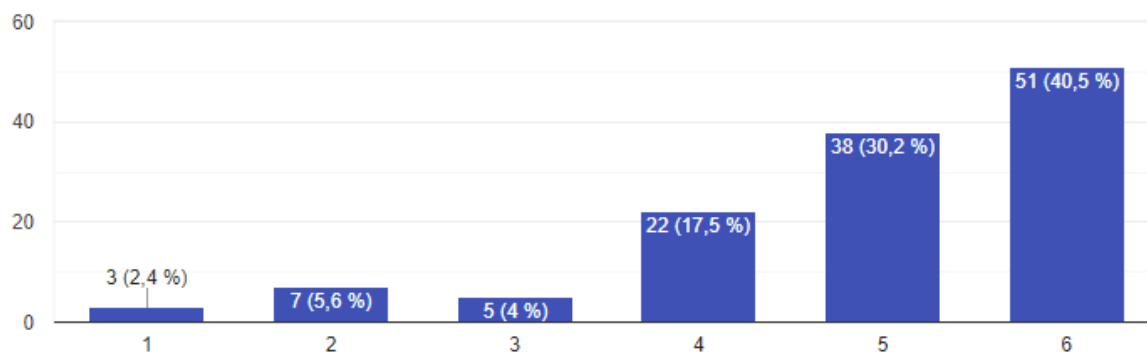
En el grupo con la consideración más negativa, **5 personas (un 4% del total)** respondieron con un “2” a la pregunta. 2 de ellos son jugadores de seniors masculinos, 2 son jugadoras seniors, y el último es un jugador del Cadete Masculino. Nadie ha respondido con un “1” a esta pregunta.

4.8. Pregunta 8. Satisfacción con las instalaciones municipales.

Respuestas en el rango del 1 (totalmente insatisfecho) al 6 (muy satisfecho).

¿Estás satisfecho/a con las instalaciones municipales donde se entrena (o juega) tu equipo? 

126 respuestas



<Figura 8. Instalaciones Municipales>

En el rango de consideraciones positivas, observamos que un total de **89 personas (un 70.7%)** están relativamente satisfechas con las instalaciones municipales donde entrenamos y jugamos nuestros partidos, principalmente en el **Complex Esportiu L’Hospitalet Nord**. Una vez más, se confirma la tendencia de que 3 de cada 4 personas está satisfecha en general con la forma actual de gestionar el club.

Cabe destacar que, con el esperado fin de algunas de las restricciones impuestas por la pandemia, creemos que el nivel de uso de instalaciones municipales será incluso superior durante los próximos meses. La junta directiva está trabajando al máximo con el Ayuntamiento y las regidurías de deportes y de distrito para obtener el mayor número de instalaciones y horarios en esta y las próximas temporadas.

En la sección neutral, observamos un total de **27 personas** respondiendo con un “3” o un “4”, un **porcentaje de un 21.5%** del total de encuestados. La mayoría (22 respuestas) se encuentra en el rango superior de la pregunta, muy cerca a la percepción positiva.

En la parte negativa, un total de **10 personas (el 8%)** respondieron con valoraciones bajas a la pregunta. Curiosamente, un jugador del Sub 21 ha respondido con un “2” a esta pregunta, siendo el único caso entre los equipos superiores. El resto de respuestas negativas se reparte entre familiares y jugadores de equipos de menos edad, como el pre-mini masculino, el mini masculino, el pre-infantil masculino, los infantiles (tanto masculino como femenino) y ambos



cadetes. Siendo equipos que en su mayoría no entrena en instalaciones municipales, entendemos que su queja es precisamente el no hacerlo, no el nivel de estas instalaciones (que por ahora no han podido utilizar).

Quizás podamos identificar en estas respuestas un deseo de parte de familiares y jugadores de acceder a instalaciones municipales cercanas, con mejores servicios e infraestructuras. Todo esto depende, como se ha indicado anteriormente, de las negociaciones con Ayuntamiento y regidorías.

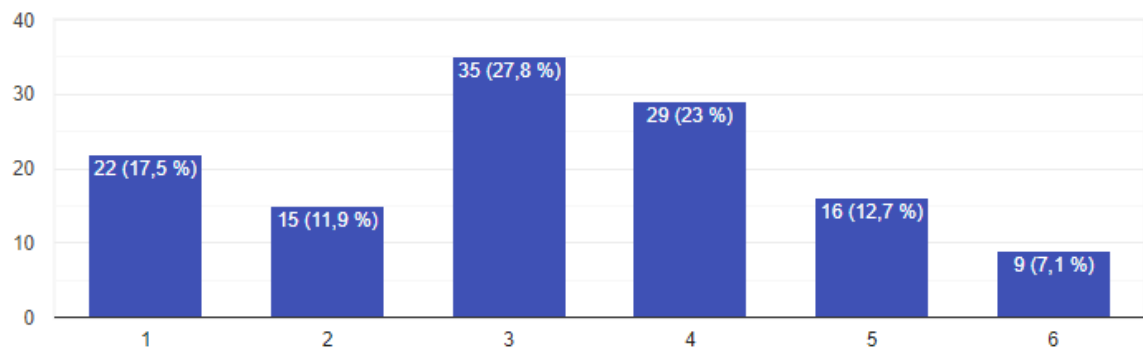
4.9. Pregunta 9. Satisfacción con las instalaciones del colegio.

Otra pregunta de rango 1 a 6, donde veremos un cambio en la tendencia de las respuestas, siendo probablemente **la mayor queja o insatisfacción** detectada en la encuesta.

¿Y con las instalaciones del colegio Sant Josep Obrer?



126 respuestas



<Figura 9. Instalaciones Sant Josep Obrer>

Como la gráfica refleja, el cambio de orientación en las respuestas a esta pregunta es muy claro. Tan sólo **25 personas** (un **19.8%**, lo que significa tan sólo 1 de cada 5 respuestas) se encuentra satisfecho con el nivel de uso de las instalaciones del colegio Sant Josep Obrer.

Entre esas 25 respuestas hay de prácticamente todos los equipos, así que no se detecta una brecha entre equipos que no usan las instalaciones del colegio y los que sí.

En este caso es la parte neutral quién se lleva la mayor parte de las respuestas, con un total de **64 (un 50.8%)**.

En la parte claramente negativa, han calificado con un "1" o un "2" un total de **37 personas (un 29.4%)**. De nuevo no se detecta una brecha importante entre equipos de más o de menos edad, pero ciertamente el nivel de uso de instalaciones del colegio es uno de los puntos más débiles de los servicios ofrecidos en el club. Esta percepción se verá reforzada en las respuestas abiertas a la última pregunta, la mayoría de las cuales se refieren a este tema en particular.



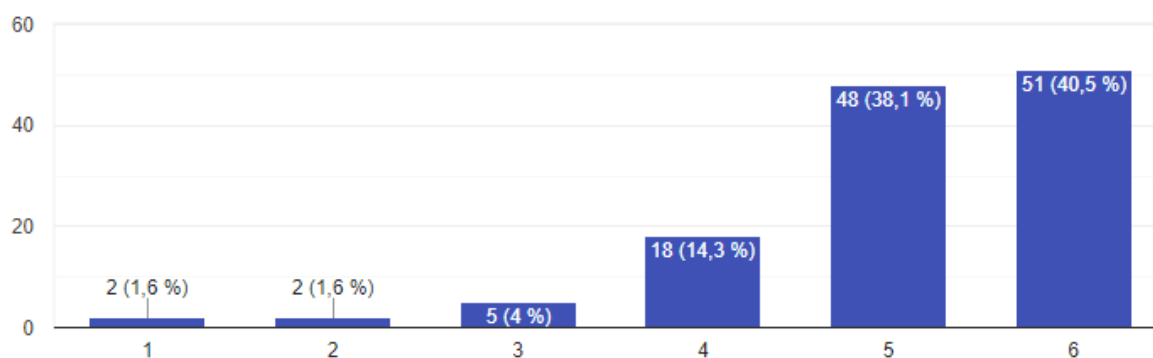
Por su parte, la junta directiva también está llevando a cabo importantes esfuerzos junto a la dirección del colegio para poder relajar las restricciones por pandemia y volver a una situación relativamente similar a la de antes del COVID, pero la decisión final depende principalmente del colegio y de sus protocolos de seguridad y control como entidad privada.

4.10. Pregunta 10. Gestión de la junta directiva.

En general, ¿Cómo calificarías la gestión de la junta directiva actual del club en estos últimos años?



126 respuestas



<Figura 10. Gestión de la junta directiva>

Para dar un cierto contexto a esta pregunta, la junta directiva actual lleva aproximadamente 10 años dentro de la estructura del club, y desde el 2013 de manera efectiva presidiendo la entidad. Al final del primer mandato de 6 años se convocaron unas elecciones a las cuales no se presentó candidatura alternativa alguna, con lo cual el mandato de la junta directiva se prorrogó, con fecha prevista final en junio del 2023. Una de las preocupaciones principales de dicha junta a día de hoy es encontrar un grupo de personas con ganas e iniciativa para continuar el proyecto de club. Sin embargo, percibimos que la masa social todavía no es consciente de la situación, aunque es un tema que se pone sobre la mesa en asambleas y reuniones.

Destacar que, si no hay una alternativa en esa fecha de junio del 2023, la situación puede derivar incluso en la disolución de la entidad como club deportivo, lo cual creemos que ninguna persona relacionada con el CBSJO desea.

Volviendo a las respuestas de esta pregunta número 10, vemos que un total de **99 personas** (un **78.6%** del total de encuestados) han respondido de manera satisfactoria y muy satisfactoria, con un “5” o un “6”.

En la zona neutral, **23 personas (18.3%)** han respondido con “3” o “4”, de nuevo más (18 contra 5) en la zona más alta, la del “4”.



Analicemos ahora las escasas respuestas abiertamente en contra de la gestión de la junta actual. Un total de **4 personas (3.2%)**, 2 para cada una de las opciones. Las dos personas que han respondido con la peor nota posible (un “1”) se identifican como jugadores Senior Masculino, y esta respuesta en particular está alineada con el resto de las suyas. Así que se percibe un cierto malestar en algunos componentes de esos equipos Senior Masculino. Como la encuesta no segmenta entre senior “A” y “B”, no se puede determinar con más detalle a qué equipo en particular pertenecen estas dos personas, aunque nos inclinaríamos a pensar que pueden ser componentes del senior “B” descontentos con su situación.

Las otras dos personas que respondieron con una nota baja de “2” son una jugadora del Senior Femenino y una madre del Mini masculino. En este segundo caso, gracias a sus comentarios adicionales, podemos saber que su descontento se debe a:

“El club como tal debería exigir su derecho de instalaciones y no tener que los padres estar exigiendo algo que ya como socios del club pagamos en las cuotas mensuales. Deficientes servicios de vestuario”

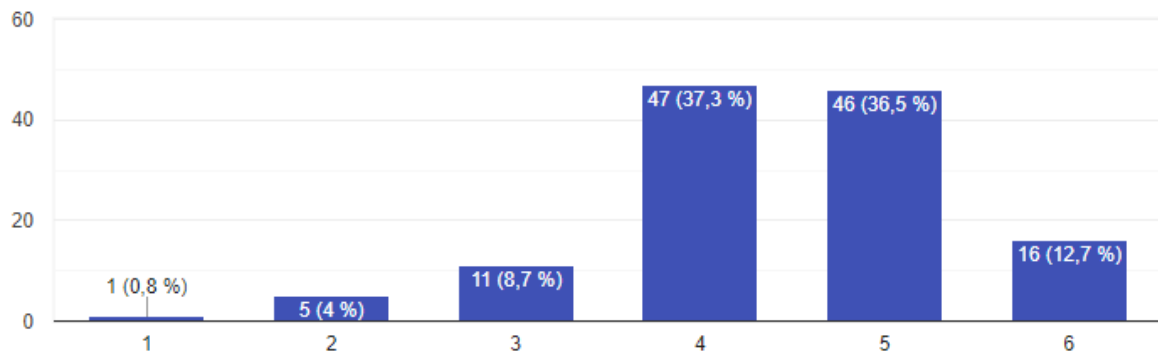
4.11. Pregunta 11. Opinión del club de parte de personas externas.

Otra respuesta de rango 1 a 6.

¿Qué opinión del club dirías que tienen las personas externas a él? (otros clubes que nos visitan, en el colegio, en el barrio, en la ciudad, etc)



126 respuestas



<Figura 11. Opinión del club de personas externas>

Reconocemos que esta pregunta era un tanto subjetiva, dado que pedía evaluar la opinión de personas ajenas al club, pero entendemos que todo el mundo interacciona de una manera u otra con personas del barrio o de otros clubs que vienen a visitarnos en partidos y torneos.

Como se ve en la figura 11, la mayoría de personas se mueve en los rangos POSITIVO y NEUTRAL. Un total de **62 personas (un 49.2%)** con un “5” o un “6”, y **58 (un 46%)** con un “3” o un “4”.



En el espectro negativo, encontramos **6 respuestas (un 4.8%)**. De ellas, 2 corresponden a familiares del cadete masculino, 1 al cadete femenino, 1 al mini masculino y 2 a los senior (masculino y femenino). En sus respuestas no se especifica el porqué de esta percepción.

En general, esperamos que la fama y percepción del club fuera de nuestras puertas haya mejorado en los últimos años. La junta directiva ha dedicado importantes esfuerzos, destacando el **Sello de Calidad del ayuntamiento de L'H** en el 2019, y sobre todo el proyecto de **Sensibilización en Valores deportivos** en el año 2017, iniciativa premiada por la federación catalana de baloncesto.

4.12. Pregunta 12. Comentarios adicionales.

Esta es la última de las preguntas de la encuesta, de formato libre, donde pedíamos a los encuestados dar más detalles del porqué de sus respuestas.

Lo primero que hay que destacar es que tan solo **22 de las 126 personas** encuestadas accedieron a detallar sus peticiones y sugerencias. Esto representa un **17%** de las respuestas, y a decir verdad esperábamos una mayor implicación en este punto.

A continuación, veremos el detalle de cada una de esas respuestas:

- *Mejora de relaciones con instituciones para poder practicar nuestro deporte que es el Baloncesto, actualmente tenemos muchas trabas para poder satisfacer las necesidades de nuestros 300 socios y por defecto generar valores en nuestros hijos, como Esfuerzo, Disciplina, Trabajo en equipo que es necesario en el crecimiento y ser mejores personas de nuestros hijos .*
- *Hay cosas como tema vestuarios, instalaciones,.. que hay que mejorar bastante, pero dependemos del colegio. Por todo lo demás del club bien.*
- *Tener la opción de echar a la gente del equipo si no aporta nada*
- *Hay equipos que se valoran más que otros*
- *Yo estoy contenta con el club solo que me gustaría que mejoren el tema de entreno y partidos. Me refiero si se podría en invierno entrenar en algun sitio que no sea fuera y poder cambiar a los niños dentro.gracias*
- *Muy agradecida tanto a Manolo, Eli, Joab toda la junta directiva y entrenadores en general por su dedicación, pues sabemos que no está pagado y muchas veces ni suficientemente valorado, gracias a vuestra dedicación, nuestras hijas (en mi caso) con edades ya complicadas, están rodeadas de amigos y amigas donde todos nos conocemos y eso como padres te da tranquilidad, donde se crea un vínculo más allá del deporte, por*
- *Se debería de hacer una recogida de firmas para disponer de un pabellón en condiciones.*



- *Como sugerencia aunque no dependa del club, el tema vestuarios para los entrenos*
- *Espero que se puedan recuperar los torneos!*
- *Las instalaciones del colegio dejan mucho que desear, más aún si vemos los pabellones donde jugamos de visitante*
- *Creo que al que hoy es el junior masculino no se le ha valorado lo que merece en el club.*
- *Quizás habría que incidir más en el tema de los valores del Club, no tanto por parte de los jugadores sino de los padres. Creo que hay que ser más respetuosos con los arbitrajes e incluso con el equipo contrario.*
- *Poder utilizar vestuarios y duchas del polideportivo San José Obrero ya que el Club le paga al Colegio por el uso de sus instalaciones*
- *Los cambios constantes de horarios empiezan a ser muy agobiantes*
- *Simplemente felicidades a la junta por la gestión realizada*
- *Me parece invisible el entrenar en la pista trasera, donde hay desnivel en el suelo*
- *Sólo decir que gracias por vuestra dedicación hacia nuestros hijos.*
- *Deberían dejar los vestuarios ahora ya no hay restricciones.. además cuando llueve y para los partidos deberían dejar la pista cubierta. Por lo demás bien.*
- *Me quejo que un club con 23 equipos, no tengan unas instalaciones adecuadas.*
- *Insistir para poder tener vestuarios en el colegio*
- *Espero que se encuentre solución al tema del uso de los vestuarios.*
- *El club como tal debería exigir su derecho de instalaciones y no tener que los padres estar exigiendo algo que ya como socios del club pagamos en las cuotas mensuales. Deficientes servicios de vestuario*

Como se puede extraer de esas respuestas individuales, la mayor parte de las quejas vienen de las instalaciones disponibles, sobre todo en el colegio ya que para los más pequeños cambiarse o entrenar a descubierto, sobre todo en invierno, puede ser complicado y derivar en problemas de salud (resfriados, catarros, etc).



Alguna persona se queja de los cambios de horario. En este sentido, el club depende en gran medida de los horarios que pone a nuestra disposición tanto el colegio SJO como la regiduría de deportes de L'Hospitalet, con lo cual el margen de acción es bastante limitado. Como se comentó anteriormente, es un tema que preocupa especialmente a la junta y a la dirección técnica del club, y en el que se está invirtiendo mucho tiempo y esfuerzo para conseguir lo mejor para los deportistas de la entidad.

Otras personas piensan (y están en su derecho) que hay equipos que se valoran más que otros. Desde la junta directiva queremos expresar que el deseo es tratar a todo el mundo por igual, y que si alguien detecta alguna situación injusta, nuestras puertas están siempre abiertas.

Como ya se comentó anteriormente, cabe destacar que no se detecta ninguna preocupación por el futuro del club una vez que la junta directiva actual cese en su mandato, situación prevista para junio del 2023.



5. Conclusiones finales.

Creemos que este ejercicio ha sido muy interesante, permitiendo obtener y segmentar una serie de respuestas claras a las cuestiones de presente y futuro del club.

Como primera propuesta, este ejercicio se debería repetir al principio y al final de cada temporada, para calibrar las expectativas y los problemas percibidos por la masa social del club, y así poder tomar las medidas necesarias.

El método (encuesta anónima online vía **Google Forms**) y el período de aceptación de respuestas (1 semana) son adecuados y han permitido responder libremente a un buen número de personas, en torno a 1 de cada 3 personas convocadas. Esperamos incrementar este nivel de respuestas en próximas encuestas.

Constatamos también que los socios y deportistas del club tienen interés en que conozcamos su opinión. Sería interesante ver que las asambleas y reuniones no lúdicas del club cuentan cada vez más con una participación mayor.

Como principal preocupación destacamos la de las instalaciones. El poder usar vestuarios y duchas es una queja común, así como obtener unos mejores horarios.

Otras consideraciones que hemos podido detectar y destacar serían:

- Se debe reforzar la interacción entre junta y socios/as, por ejemplo con una mayor asistencia en asambleas y reuniones
- Bajo nivel de respuesta en equipos de edades inferiores. Se debe reforzar su integración en el club.
- Respuesta mayoritariamente positiva a la gestión de la pandemia.
- Hay un pequeño número de personas que están descontentas con el club por algún tema en particular, y ese descontento se refleja en general en sus respuestas.
- La masa social del club también está en general tranquila con la gestión económico-financiera, así como satisfecha con la cuota anual
- Práctica unanimidad en apoyar el proyecto deportivo del club
- Las instalaciones municipales pasan de manera satisfactoria la encuesta, no así las del colegio SJO.
- En ese respecto, parece que a la mayoría de los equipos le gustaría entrenar en L'H Nord.
- La junta directiva pasa con buena nota la calificación de su gestión general.
- Poca preocupación por el fin de mandato de la junta actual, en junio del 2023

Club Bàsquet Sant Josep Obrer

L'Hospitalet de Llobregat, Noviembre del 2021.

