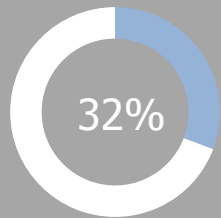


סיכום ממצאי סקר מנהל הספורט



אודות התהליך

השתתפות



- 39/121 משיבים
- אחוז מילוי גבוה
- ביחס לסקר לקוחות
- 34/103 משיבים
- מאיגודי ספורט
- 5/16 משיבים מגופי
- ממשלה וממשקים

אוכלוסייה



- הסקר פנה לשתי אוכלוסיות:
- נציגי איגודי ספורט
- ממשקים וגופי ממשלה

מטרת הסקר



- זיהוי שביעות רצון לקוחות מחלקת הספורט ההישגי
- במטרה להביא לשיפור השירות והעלאת שביעות הרצון מהממשק עם המחלקה

תזמון



- פעם שניה שנערך סקר הפונה ללקוחות מנהל הספורט
- יוני – ספטמבר 2015

ניתוח הנתונים



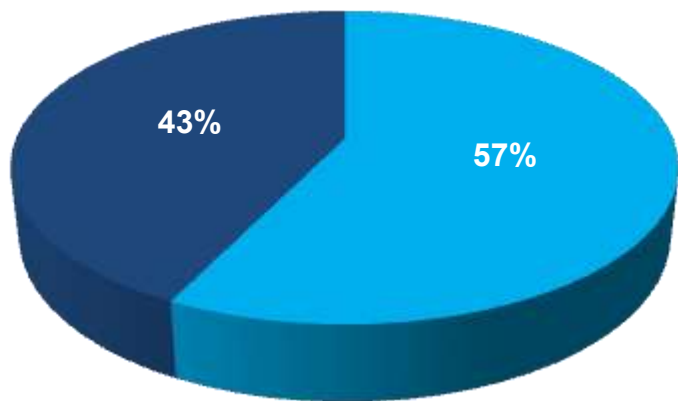
- הנתונים המוצגים במצגת מתייחסים לכלל המשיבים (איגודי ספורט וממשקים).
- מספר המשיבים מהממשקים (N=5) והשונות במענים שלהם אינה מאפשרת הצגת המענים של הממשקים בפני עצמם.
- במקומות בהם יש השוואה בין סוגים שונים של איגודי ספורט, מופיעים נתונים של איגודי ספורט בלבד, ללא משיבים מהממשקים.

ייצוגיות המדגם – ענף אולימפי או לא-אולימפי

- המשיבים לסקר מייצגים בקירוב את האוכלוסייה של איגודי הספורט
- אחוז המשיבים מאיגודי ספורט אולימפיים מעט גבוה ביחס לשיעור האיגודים האולימפיים מבין כלל האיגודים. **נראה כי נציגי האיגודים האולימפיים הפגינו יתר מעורבות במילוי הסקר.**

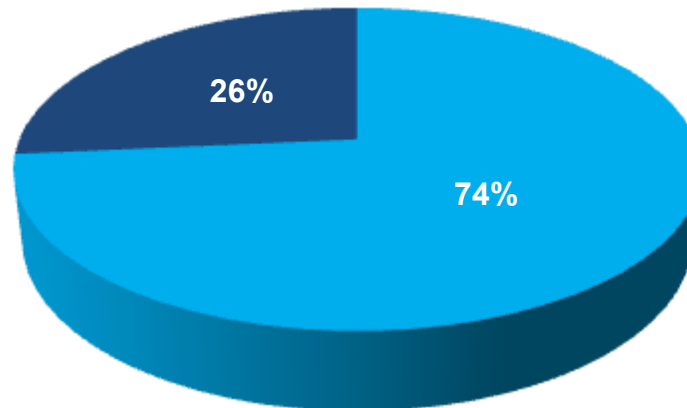
התפלגות האוכלוסייה בפועל:

N=103



התפלגות המשיבים לסקר:

N=34



■ אולימפי

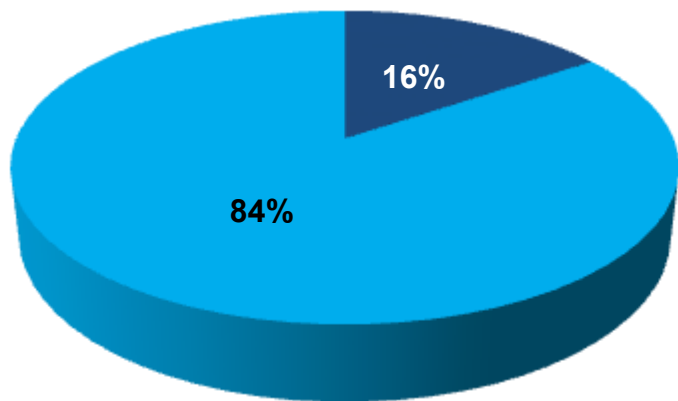
■ לא אולימפי

ייצוגיות המדגם – ענף אישי או קבוצתי

- אחוז המשיבים מאיגודי ספורט אישיים לעומת קבוצתיים תואם את שיעורם בפועל.

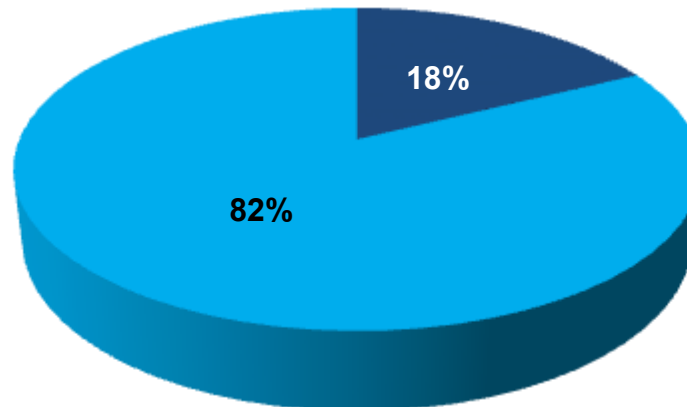
התפלגות האוכלוסייה בפועל:

N=103



התפלגות המשיבים לסקר:

N=34



■ קבוצתי

■ אישי

תמצית מנהלים

נושאים לשיפור

תמיכות ותקציבים – קריטריונים
להעברת תקציב ומועדים

פרוייקטים מיוחדים (פרחי
ספורט והכנות אולימפיות)

עבודה מול גופי ספורט ומשרדי
ממשלה

הבאת ערך ללקוחות (תרומה
להתפתחות מקצועית, הצלחת
המינהל בייצוג הלקוח מול
גורמים חיצוניים)

עוצמות

מקצועיות גבוהה

שירות אדיב, יעיל, זמין ומהיר

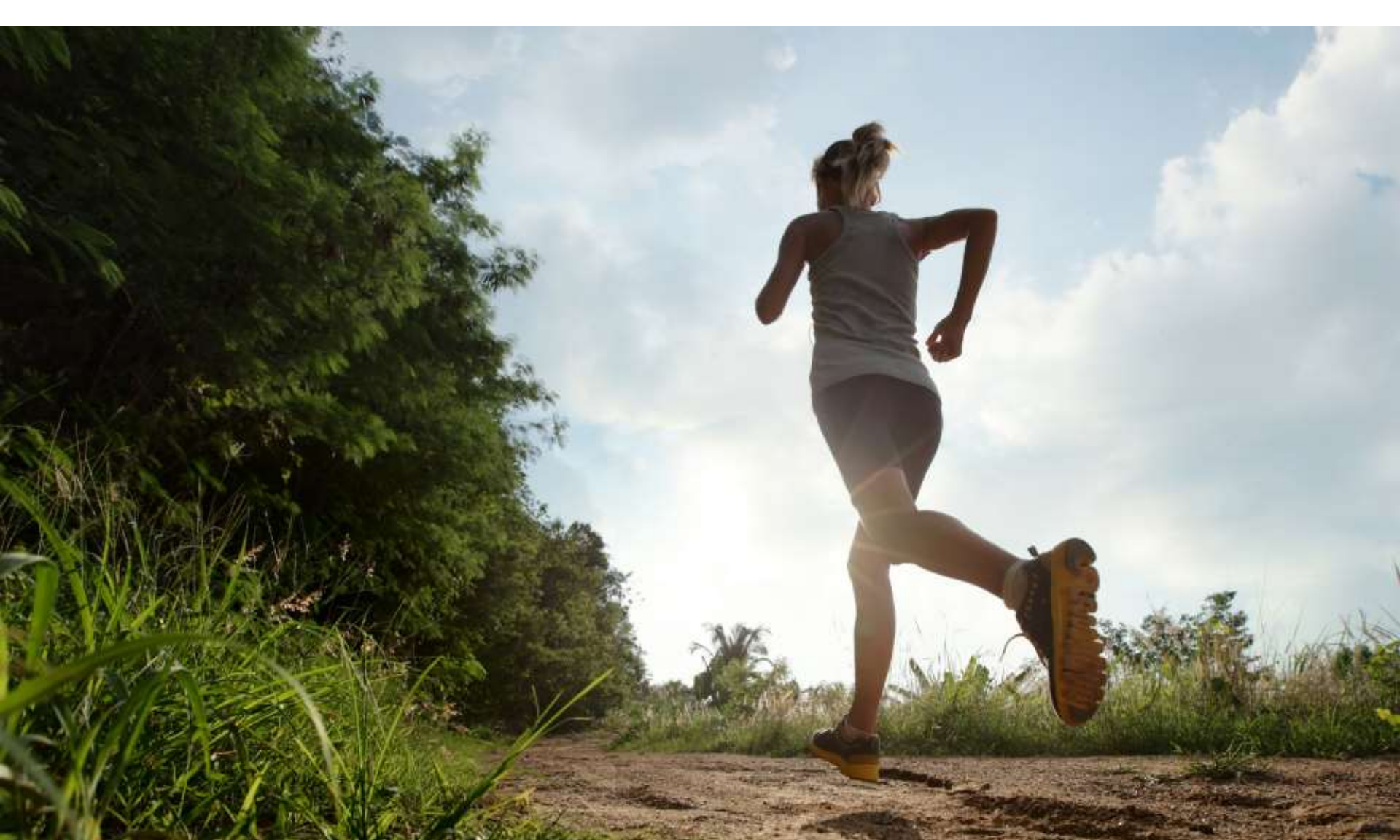
הכרות המינהל עם האיגודים

שיפור ויעול תהליכי עבודה

במינהל

טיפול בספורטאים מצטיינים

בצבא

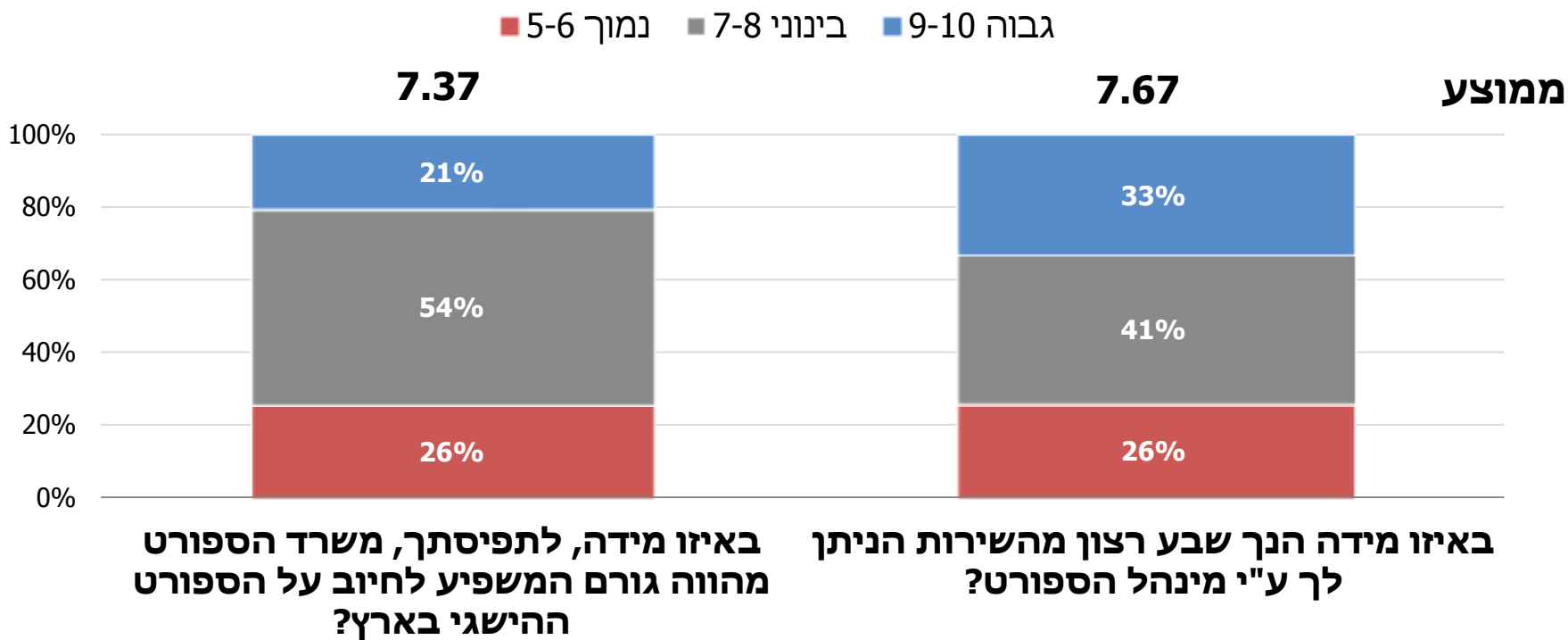


שאלות שביעות רצון כללית



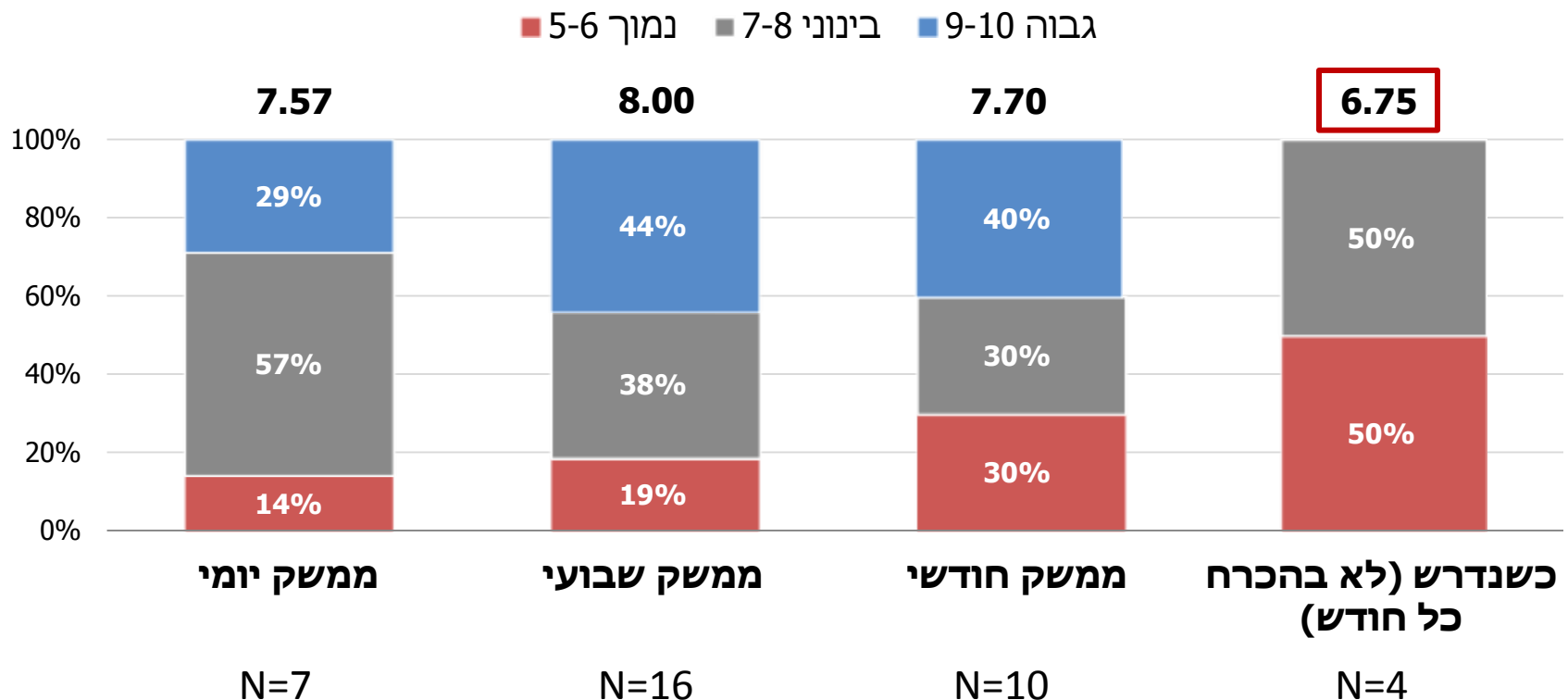
מענים לשאלות כלליות

- שונות ברמת שביעות רצון הלקוחות משירות מנהל הספורט – שליש מביעים שביעות רצון גבוהה, וכמעט שליש – נמוכה.
- רמת השירות נתפסת כגבוהה יותר מאשר תרומת המנהל לספורט ההישגי בארץ. כמחצית מהלקוחות מזהים תרומה זו כבינונית.



שאלת שביעות רצון מהשירות - לפי תדירות הממשק

- מרבית המשיבים לסקר נמצאים בממשק שבועי או חודשי מול מנהל הספורט. מעטים מקבלים שירות ברמה יומית או אחת לתקופה.
- למרות השונות במספר המשיבים בתדירויות השונות, ניתן לזהות:
 - שביעות רצון יחסית נמוכה דווקא אצל משיבים בממשק יומי (בעיקר מממשקים ולא מאיגודי ספורט)
 - מלבד לכך, עלייה בשביעות הרצון ככל שתדירות הממשק עם מחלקת ספורט הישגי גבוהה יותר.

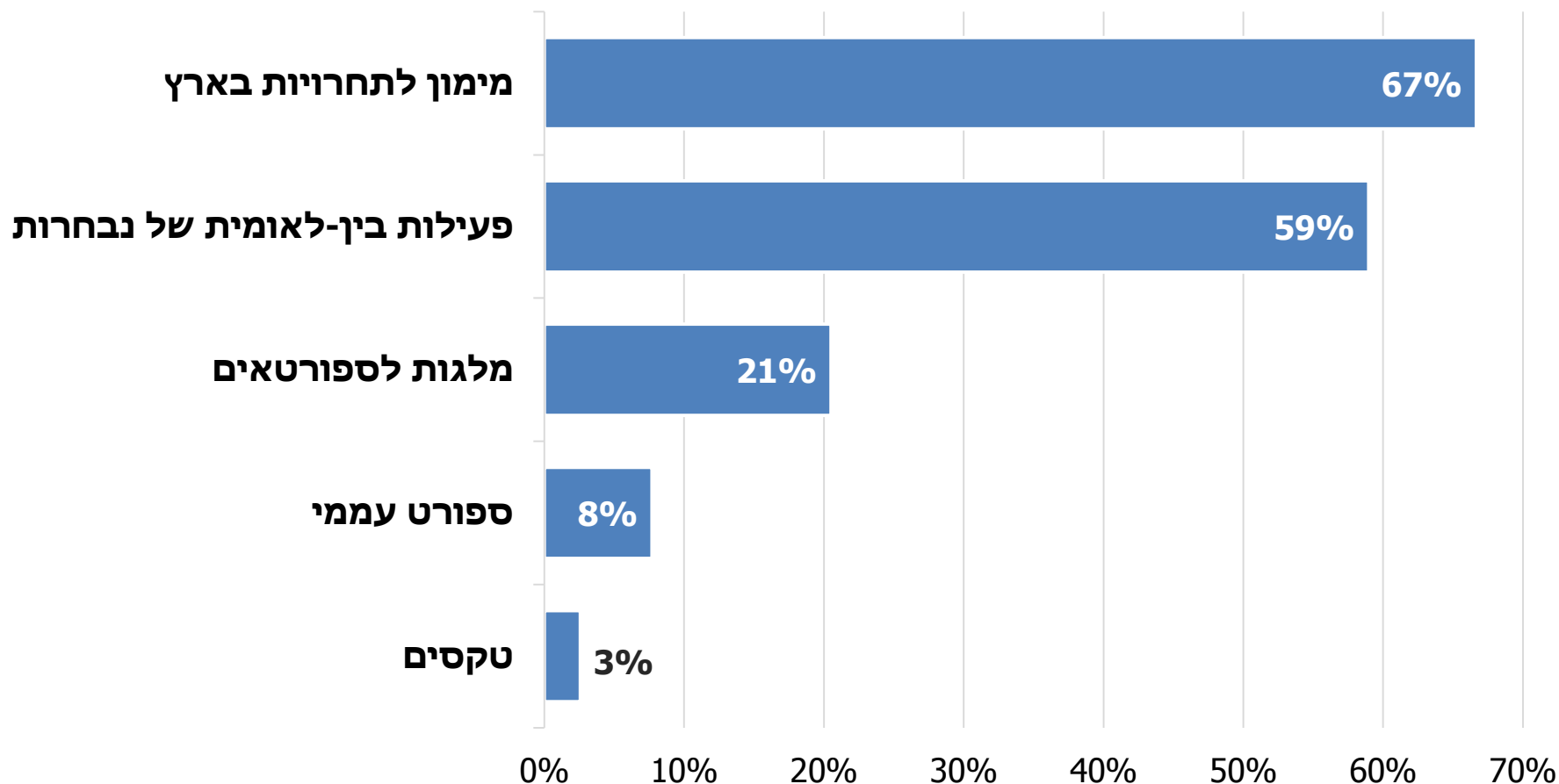




הגדלת תקציב איגודי הספורט בהיבט מסוים

הגדלת תקציב איגודי הספורט בהיבט מסוים

מבין התחומים הכלולים במסגרת התמיכה בפעילות השוטפת של איגודי הספורט, בחר נושא אחד או שניים שלדעתך חשוב להגדיל את התקציב עבורו/ם:

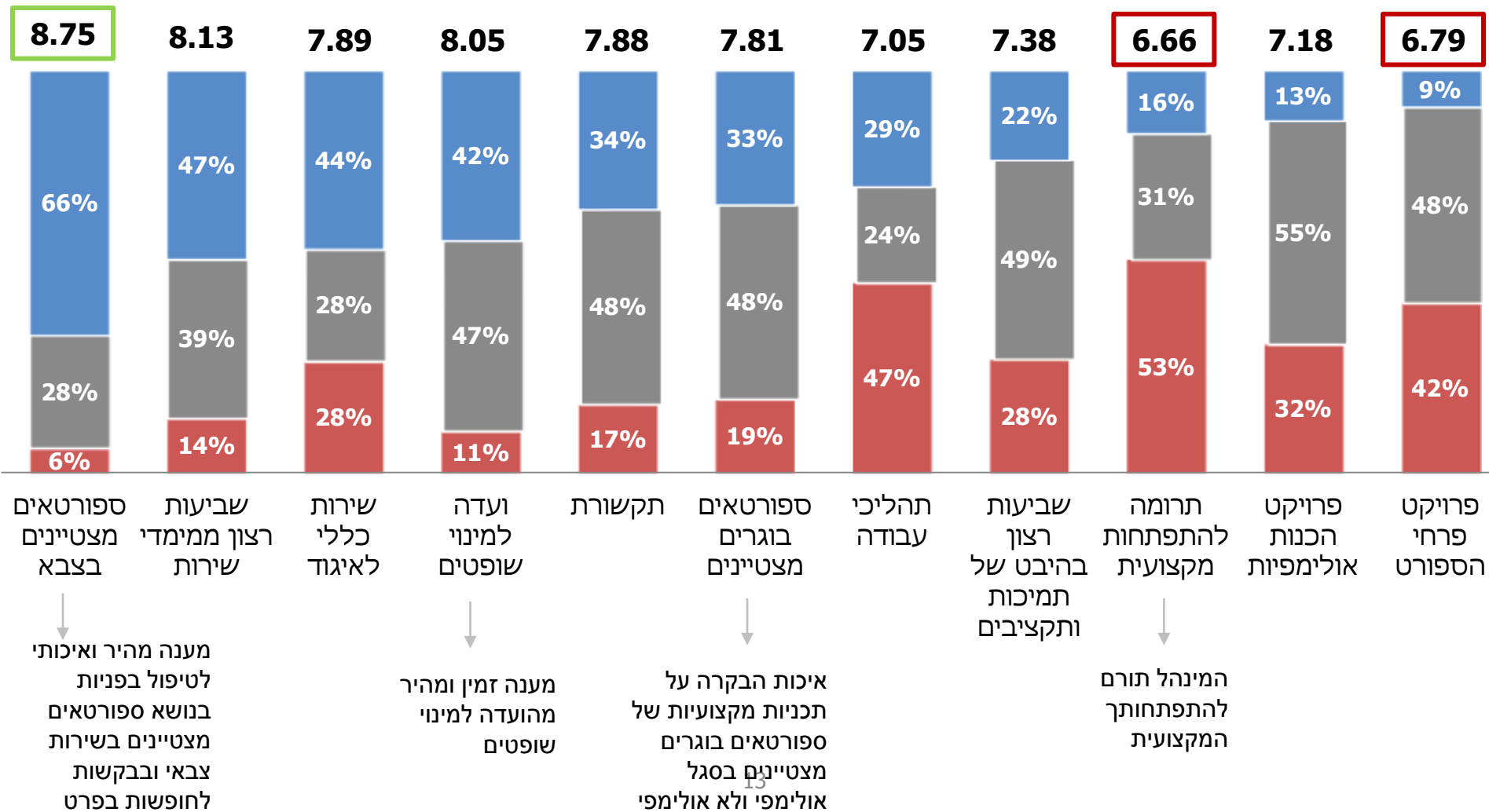




פירוט הממצאים

ממוצעי התחומים

■ 5-6 נמוך ■ 7-8 בינוני ■ 9-10 גבוה





שאלות מרכזיות

שאלות גבוהות ונמוכות – כלל המשיבים

מוצע	שאלות גבוהות
8.75	מענה מהיר ואיכותי לטיפול בפניות בנושא ספורטאים מצטיינים בשירות צבאי ובבקשות לחופשות בפרט
8.44	מידת ההיכרות של המינהל עם איגודך
8.38	רמת המקצועיות של הגורמים במינהל
8.34	מענה יעיל, מהיר ומלא
8.26	מידת האכפתיות והאדיבות של המענה בנושא תמיכות
מוצע	שאלות נמוכות
6.94	בהירות ההנחיות בהפעלת פרויקט פרחי ספורט
6.66	המינהל תורם להתפתחותך המקצועית
6.65	איכות היישום וההוצאה לפועל של פרויקט פרחי ספורט
6.47	קיים שינוי חיובי בקריטריונים להקצאת תקציב
6.33	מועדי העברת התקציב

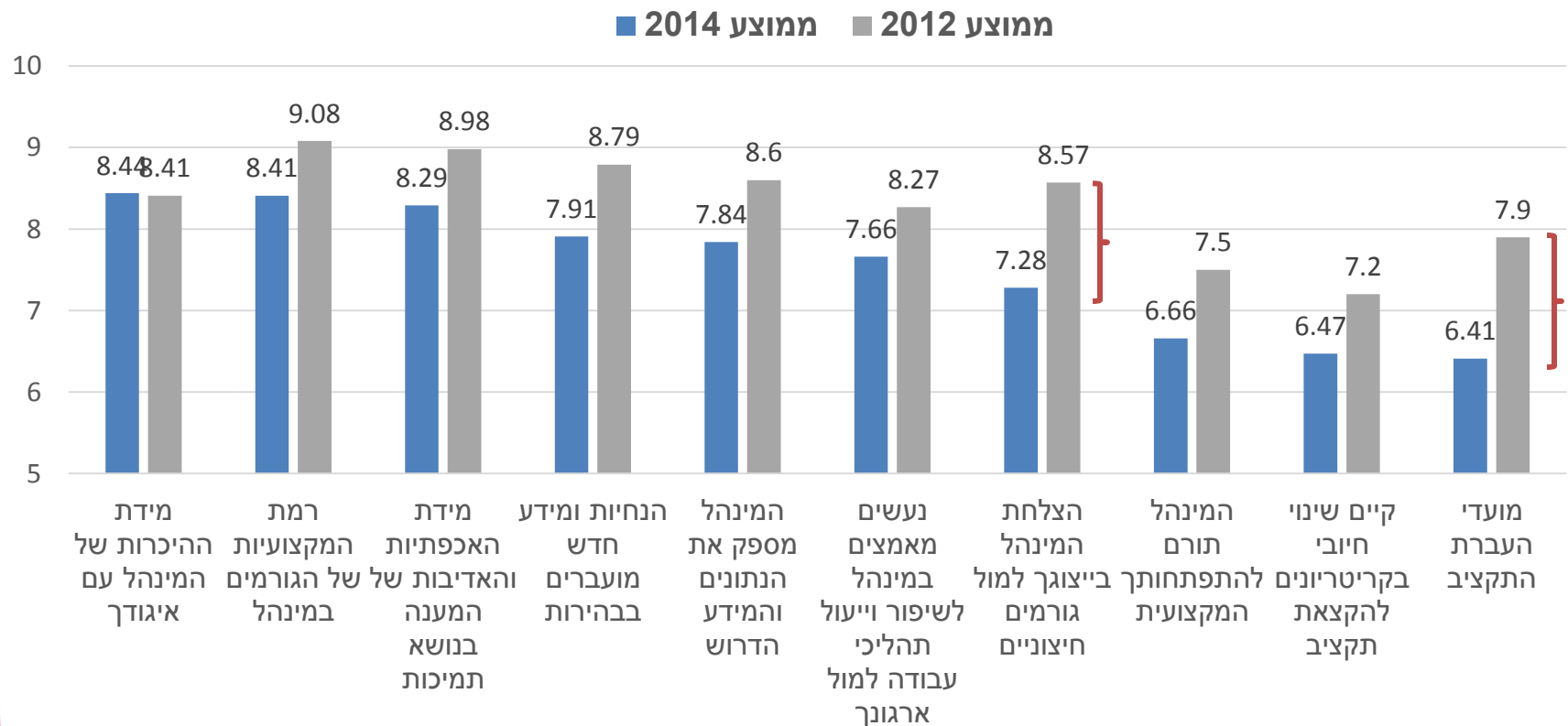
הגורמים המשפיעים על שביעות הרצון הכללית מהשירות



השוואה לסקר קודם

- לצורך ההשוואה בין הסקרים מוצגים נתונים רק של איגודי ספורט מסקר 2015, ללא ממשקים.
- יש לסייג את ההשוואה בכך שסולמות ההערכה שונים, ולכן בוצעה המרת סקאלה בתוצאות סקר 2012, מ-10 ל-5.

השוואת ממוצעי שאלות שהופיעו בסקר הקודם ובסקר הנוכחי





סיכום ומסקנות



תמצית מנהלים – עוצמות



מקצועיות ושירותיות

מקצועיות כעוצמה – ובעלת השפעה על שביעות הרצון הכללית. המענה נתפס כאדיב, יעיל ומהיר, בעיקר לדעת נציגי איגודים אולימפיים. בנוסף, אכפתיות ואדיבות מענה בנושא תמיכות.



שיפור ויעול תהליכים

הערכות גבוהות לגבי המידה בה המינהל מבצע מאמצים לשיפור ויעול תהליכי עבודה



הכרות המינהל את איגודך

הכרות טובה של המינהל עם האיגוד (בעיקר בענפים אולימפיים). בהשוואה לסקר קודם נראה אף שיש עלייה בהיבט זה.



ספורטאים מצטיינים בצבא

שביעות רצון גבוהה ביותר מהטיפול בפניות בנושא ספורטאים מצטיינים בשירות צבאי ובבקשות לחופשות בפרט

תמצית מנהלים – נושאים לדיון



תמיכות ותקציבים

המשיבים מתקשים בעבודה מול מערכת מרכבה, וכן מביעים חוסר שביעות רצון ממועדי העברת התקציב. בנוסף, אינם מזהים שינוי חיובי בקריטריונים להקצאת התקציב.



מתן ערך מוסף ללקוח

מרבית המשיבים אינם מזהים תרומה של מינהל הספורט להתפתחותם המקצועית. נושא זה משפיע על שביעות הרצון הכללית.



פרחי ספורט

שביעות רצון נמוכה מאוד מפרוייקטים מיוחדים של פרחי ספורט והכנות אולימפיות. חוסר בהירות בהנחיות ובעיקר – יישום טעון שיפור.



ממשק העבודה מול גופי ממשלה וספורט

בהשוואה לנציגי איגודים, שיתוף פעולה נמוך של משיבים מאוכלוסיה זו עם הסקר, וכן שביעות רצון יחסית נמוכה ממינהל הספורט.



THANK
you