

# Expectatives dels usuaris directes i indirectes dels serveis esportius en edat escolar en una comarca aragonesa

**ALBERTO NUVIALA NUVIALA\***

Doctor en Humanitats. Llicenciat en Educació Física.  
Facultat de l'Esport. Universidad Pablo de Olavide. Sevilla

**FRANCISCO RUIZ JUAN\*\***

Doctor en Humanitats. Llicenciat en Psicopedagogia.  
Facultat de Ciències de l'Esport. Universidad de Murcia

**M.ª ELENA GARCÍA MONTES\*\*\***

Doctora en Ciències de l'Activitat Física.  
Facultat de Ciències de l'Esport. Universidad de Murcia

Correspondència amb autors/es

\* [anuvnuv@upo.es](mailto:anuvnuv@upo.es)

\*\* [fruijz@um.es](mailto:fruijz@um.es)

\*\*\* [garciamo@um.es](mailto:garciamo@um.es)

## Resum

L'objecte d'aquest treball és conèixer les expectatives que els usuaris directes i indirectes tenen de la utilització d'aquests serveis públics a la comarca aragonesa Ribera Baja del Ebro. La població objecte d'estudi està formada pel total d'alumnes inscrits en aquests serveis i els pares i mares d'assistents a escoles esportives. El nombre total de pares enquestats és de 146, cosa que suposa un 45 % de resposta, un error de  $\pm 6,14$  i un nivell de confiança del 95,5 %. L'anàlisi de les dades la vam realitzar amb el paquet estadístic SPSS 12.0, el qual va possibilitar la posada en pràctica de les tècniques estadístiques necessàries per a aquesta investigació. En relació amb els resultats principals, vam concloure que les expectatives dels usuaris directes d'aquests serveis són divertir-se, millorar la salut i la condició física i incrementar la capacitat de rendiment. D'altra banda, els pares i mares tenen com a expectatives que es diverteixin els seus fills i filles, que millorin la seva salut i la seva condició física i que incrementin les seves relacions socials.

## Paraules clau

Servei esportiu escolar, Expectatives, Usuaris directes i indirectes.

## Abstract

*Expectations of the direct and indirect users of the sport services, in school age, in an Aragonese region*

*The object this work is to know the expectations that the direct and indirect users have of utilization of these public services in the Aragonese district Ribera Baja del Ebro. I object the population of study he is composed of the total of pupils enrolled in these services and spectators's parentses to sports schools. parents's polled total number comes from 146, that supposes a 45 % of answer, an error of 6.14 and a confidence level of the 95.5 %. The analysis of data accomplished it with the statistical parcel SPSS 12,0, that he made the implementation of necessary statistical techniques for this investigation possible. In relation to the principal aftermath we conclude that the expectations of the direct users of these services are to have fun, improving the health and the physical condition and incrementing the capability of performance. For his part, the parentses they have like expectations that his children and daughters have fun, improve his health and his physical condition and increment his social connections.*

## Key words

*Sports service student, Expectations, Direct and indirect users.*

## Introducció

L'origen dels serveis esportius a Espanya, siguin del tipus que siguin, podem situar-lo al final dels anys 70, amb l'inici de la democràcia. Un dels elements claus en el desenvolupament de l'activitat física i esportiva al nostre país va ser el naixement de l'esport municipal, gràcies a l'autonomia i el poder d'actuació que van tenir en aquest àmbit els ens locals (Delgado, 1994). La sensibilització cap a l'educació esportiva en la joventut, especialment en les primeres edats, va ser

un dels objectius d'aquests primers serveis esportius, amb una finalitat essencialment formativa i complementària de l'Educació Física escolar (Albet, Torralba i Rovira, 1989).

L'esport escolar, el servei esportiu adreçat als nens en ple procés de formació física, social i emocional, ha d'estar més a prop de l'educació, de la satisfacció de les necessitats de segon ordre, que no pas de l'obtenció d'un rendiment esportiu, de la consecució d'uns resultats o unes victòries (Chillón, Delgado, Tercedor i González-Gross,

2002). És un fet, majoritàriament acceptat, que l'activitat física i l'esport contribueixen a la millora física (Sallis i Patrick, 1994; Biddle, Sallis i Cavill, 1998; Cantera i Devís, 2002) i a la socialització (Bracht, 1996; Puig, 1996; Asenjo i Maiztegui, 2000) dels nens, raons per les quals han estat inclosos en els currículums escolars i a més a més són defensats com a activitats extraescolars (Nuviala, Ruiz i García, 2003).

Durant els primers anys de prestació dels serveis esportius, els responsables van centrar la seva atenció en la construcció de les instal·lacions, en el disseny de programes i a atreure els clients, ciutadans, cap a les pràctiques físicoesportives. L'objectiu era la participació del major nombre possible de ciutadans, sense importar el concepte de rendibilitat econòmica i encara menys, el concepte de qualitat del servei.

Amb el pas del temps, els responsables esportius han canviat la forma de pensar, perquè els ciutadans, els clients, han pres consciència dels beneficis d'una pràctica física regular i s'han enganxat a uns "hàbits" esportius saludables. Els responsables de la gestió de l'esport han centrat els seus esforços a buscar un equilibri entre la rendibilitat (social o econòmica) i en la millora de la qualitat dels serveis prestats.

Els ciutadans, que al començament quedaven satisfets amb la sola disposició d'un espai on practicar el seu esport favorit, a hores d'ara exigeixen: espais que reuneixin tot un seguit de requisits higiènics; tècnics que siguin uns autèntics professionals; programes i activitats adequades als objectius dels usuaris; és a dir, exigeixen uns determinats estàndards de qualitat.

Per tal de poder definir o entendre què és la qualitat hem d'entendre dos conceptes, que són el de percepció i el d'expectatives que tenen els clients-usuaris respecte del servei rebut. El judici de qualitat que fa un usuari, resulta de la diferència entre les expectatives que tenia i les experiències que li ha aportat el servei (Horovitz, 1992).

Hem d'entendre la qualitat com el conjunt de propietats i característiques d'un producte o servei que li confereixen la seva aptitud per a satisfer les necessitats dels clients o usuaris. Mundina i Calabuig (1999, pàg. 80) *defineixen la qualitat com la satisfacció dels requeriments, desitjos i expectatives dels clients usuaris*.

La idea de qualitat és diferent segons la persona, és un concepte molt dinàmic, car està sotmès als canvis de necessitats, parers, preferències i gustos dels usuaris. Un servei assoleix el nivell de qualitat desitjat quan respon a les demandes i requeriments dels clients als quals

va adreçat. La qualitat no la defineix l'organització, la defineixen els clients (Grönroos, 1994).

El factor clau per aconseguir un alt nivell de qualitat en el servei és igualar o sobrepassar les expectatives que els clients tenen pel que fa al servei (Gitlow, 1991; Eiglier i Langeard, 1996). Per això, entendrem com a qualitat del servei esportiu en edat escolar el grau de satisfacció de les necessitats i expectatives dels usuaris i/o clients de l'activitat esportiva adreçada als nens i joves en procés formatiu.

## Metodologia

L'objecte d'aquest treball és conèixer les expectatives que els usuaris directes, alumnat, i indirectes, pares i mares, tenen de la utilització d'aquests serveis públics en la comarca aragonesa Ribera Baja del Ebro, en funció del sexe, el nivell d'estudis, la pràctica físicoesportiva i l'organització a què pertanyen.

## Població

La població objecte d'estudi està formada per dos grups diferents. D'una banda, el total dels estudiants de tercer cicle d'Educació Primària i d'Educació Secundària Obligatòria que viuen a la comarca Ribera Baja del Ebro que assisteixen a les activitats físiques organitzades. El nombre total d'alumnes practicants és de 324 (50,4 % de la població). El percentatge de nens que afirmen assistir és superior al de nenes (62,3 % per un 39,1 % respectivament). A menor edat major taxa de participació en les activitats organitzades per les administracions locals (58,7 % en Primària, 52,7 % en primer cicle de Secundària i 42,6 % en segon cicle de Secundària).

El segon grup de població objecte d'estudi és el de pares d'assistents a escoles esportives. El nombre total d'enquestes recollides després del treball de camp va ser de 146, que suposa un 45 % de resposta. Per la qual cosa podem afirmar que treballem amb un error de  $\pm 6,14$  i un nivell de confiança del 95,5 %.

## El qüestionari com a instrument d'investigació

Els ítems utilitzats en aquest treball, l'objecte del qual és esbrinar les expectatives dels usuaris directes i indirectes d'aquests serveis esportius, formen part d'una

investigació més extensa que té com a finalitat l'anàlisi de la pràctica físicoesportiva que realitzen els escolars de 10 a 16 anys. Per fer-ho, vam elaborar dos qüestionaris diferents: un per a l'alumnat i un altre per als pares i mares de practicants d'activitat física organitzada.

### Recollida i anàlisi de dades

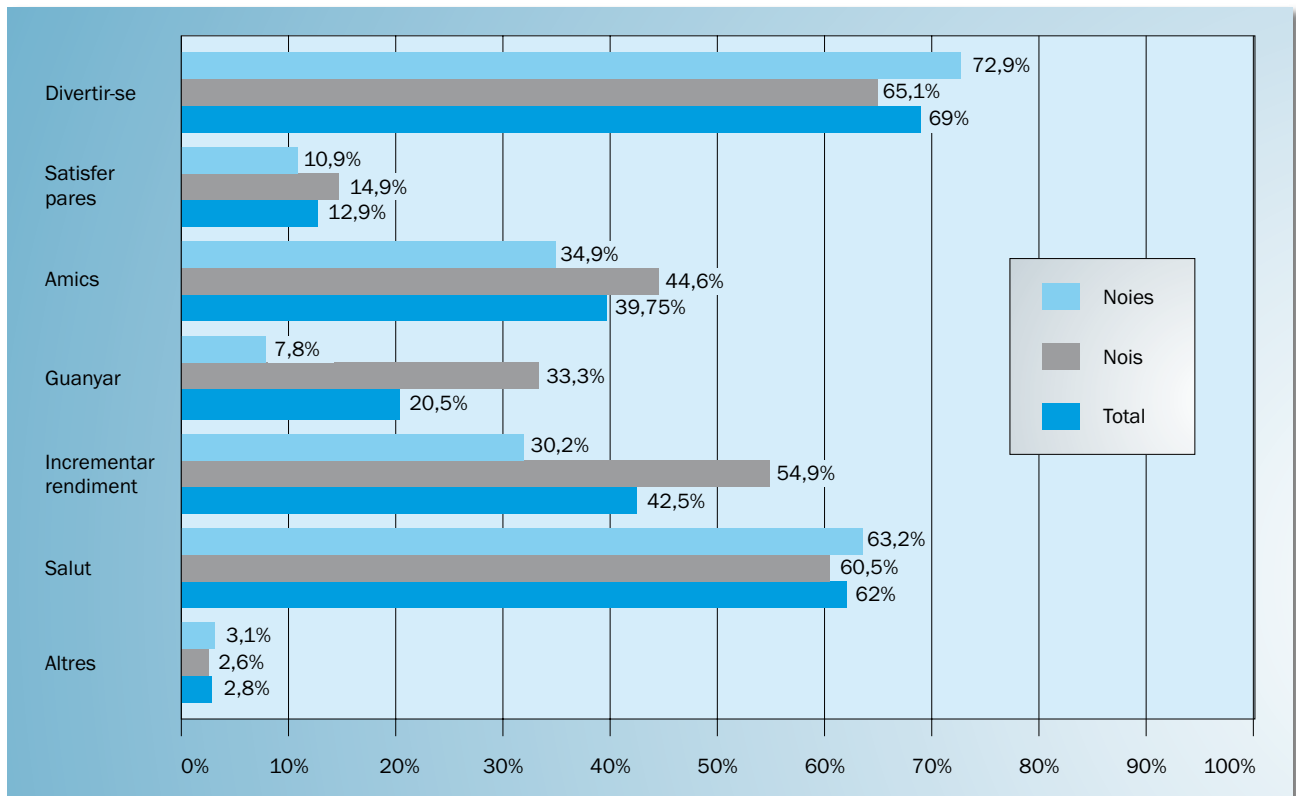
Un cop confeccionats els qüestionaris definitius vam procedir a efectuar el treball de camp, el processament de les dades i l'anàlisi dels resultats. La interpretació de les dades l'hem realitzat mitjançant l'aplicació de tècniques d'anàlisi quantitativa. Es van analitzar les dades, després de ser tabulades i mecanitzades informàticament, mitjançant el paquet informàtic SPSS 12.0, que va possibilitar la posada en pràctica de les tècniques estadístiques necessàries per a aquesta investigació.

Hem utilitzat l'anàlisi de tipus descriptiu, és a dir, una anàlisi que permet d'analitzar i descriure el conjunt de dades o valors d'una població. Després de l'anàlisi descriptiva, hem continuat amb l'anàlisi inferencial, que té com a objecte constatar el grau d'associació/rela-

ció entre les diverses variables controlades. Així, quan l'objectiu de la investigació se centra a constatar el grau d'associació/relació entre variables nominals i/o ordinals (com és el nostre cas), es realitzaran taules de contingència i la prova de contrast  $\chi^2$ . En els resultats utilitzem el grau de significació del contrast de la prova del  $\chi^2$ . Quan aquest és més gran que 0,05 significa que existeix una independència entre les variables, és a dir, que no hi ha associació entre totes dues. Al contrari, si és menor, llavors es pot afirmar que existeix associació.

### Resultats

Les expectatives que major freqüència de resposta han assolit entre els usuaris directes d'aquests serveis esportius, l'alumnat, són divertir-se (67,7 %), millorar i mantenir la salut (61,3 %) i incrementar la capacitat de rendiment per a poder competir en el futur (44,7 %). A continuació trobem fer o mantenir els amics (40,5 %). Les menys importants són guanyar les competicions esportives (23 %) i satisfer la demanda dels pares (13,2 %) (fig. 1).



**Figura 1**

Expectatives de l'alumnat en funció del sexe.

En l'anàlisi inferencial sexe i expectatives hem trobat relació entre el sexe i les expectatives guanyar i incrementar el rendiment; aquestes són més manifestes entre els nens que entre les nenes. Així, per als nens guanyar és una possibilitat més valorada que per a les nenes (33,3 % i 7,8 % respectivament), igual que passa amb incrementar el rendiment (54,9 % per a nens i 30,2 % per a nenes).

En els diferents cicles educatius vam apreciar que no existeixen diferències estadístiques en relació a l'expectativa divertir-se, que és la que ha assolit una freqüència de resposta més alta en tots ells. La salut esdevé el segon objectiu en ordre d'importància en valors absoluts. Cal esmentar que per a l'alumnat de 2n cicle de Secundària, divertir-se i millorar la salut han obtingut tots dos un 69,6 % de resposta. L'expectativa guanyar es manté, en tots els cicles educatius, al voltant del vint per cent.

El propòsit incrementar el rendiment, amb percentatges superiors als de guanyar en tots els cicles, baixa amb l'edat, i passa d'un 53,9 % en tercer cicle de Primària, un 43,3 % en el primer cicle de Secundària, a un 37,5 % en segon cicle de Secundària.

Satisfereix els pares és una ambició més important per a l'alumnat de tercer cicle de Primària (20,9 %) que per a la resta de cicles objecte d'estudi (10,3 % primer cicle de Secundària i 8 % segon cicle de Secundària).

Finalment, vam observar que fer amics és també més important com menor és l'edat, car oscil·la d'un 47,8 % en tercer cicle de Primària, un 45,4 % en el primer cicle de Secundària, a un 29,5 % en segon cicle de Secundària.

Esbrinant els interessos dels usuaris directes en cadascuna de les organitzacions, veiem que a l'organització A la salut és l'objectiu principal, seguit en ordre d'importància divertir-se i en tercer lloc incrementar la capacitat de rendiment. Els menys importants són satisfer els pares, fer amics i guanyar.

Per als usuaris directes de B, la finalitat principal és divertir-se, seguit per la millora de la salut i l'increment en la capacitat de rendiment. Els menys importants són satisfer els pares, fer amics i guanyar.

Entre els nens i joves que gaudeixen dels serveis de l'organització C, l'expectativa que ha assolit un índex de resposta més alt és la salut, a continuació divertir-se i en tercer lloc incrementar la capacitat de rendiment. Els menys importants són fer amics, guanyar i satisfer els pares, que ha obtingut un 0 % de resposta.

Al D, la perspectiva de major consistència és divertir-se, seguida per la millora de la salut i l'increment en la capacitat de rendiment. Entre els que han obtingut menors freqüències de resposta es troben fer amics, guanyar i satisfer els pares.

Els clients d'E, com gairebé a totes les organitzacions, desitgen abans de res divertir-se, millorar la salut i incrementar la seva capacitat de rendiment. Fer amics, guanyar i satisfer els pares són les qüestions menys importants de la seva pràctica.

Finalment, a l'organització F, s'han donat els resultats tipus, és a dir, l'expectativa més important és divertir-se, seguida per la millora de la salut i l'increment en la capacitat de rendiment. Entre els que han obtingut menors freqüències de resposta es troben fer amics, guanyar i satisfer els pares (fig. 2).

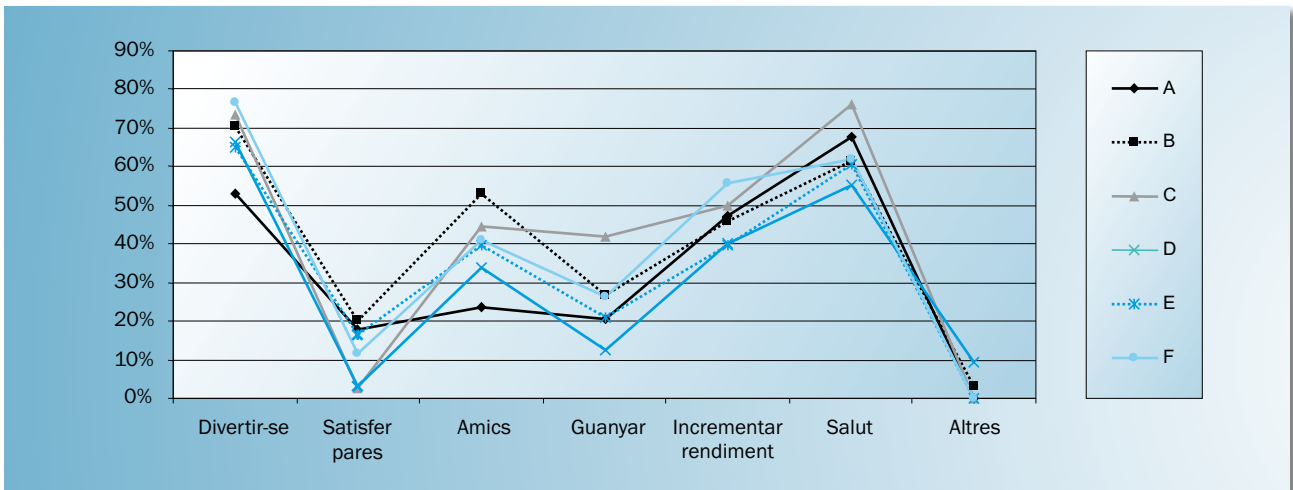
En l'anàlisi inferencial, només hem trobat relació entre la variable satisfer els pares i les diferents organitzacions, resultat que és a l'organització B on s'ha donat un índex de resposta major, mentre que en C i D s'han donat els menors.

Estudiant les expectatives en funció de les diferents modalitats hem observat que no apareixen diferències estadísticament significatives entre aquestes i la possibilitat de divertir-se. Sí que existeix relació entre la modalitat bàsquet i l'expectativa satisfer els pares; aquest alumnat és el que en major percentatge té aquest objectiu. Fer amics, presenta diferències estadístiques en bàsquet i poliesport.

En relació amb l'expectativa guanyar, apareixen diferències significatives en tres modalitats esportives: futbol, atletisme i patinatge. Són els practicants d'aeròbic els que presenten diferències en relació amb l'expectativa millorar la capacitat de rendiment.

Finalment, per a acabar amb l'anàlisi dels usuaris directes, afirmem que existeixen diferències entre els practicants de bàdminton i la resta de modalitats en el desig de millorar la salut.

Pel que fa a les expectatives dels pares i mares amb fills participants en aquest tipus de programes, usuaris indirectes, aquests desitgen que els seus fills i filles aconseguixin a les escoles o equips esportius divertir-se (91,2 %), seguit per millorar la seva salut i condició física (65,5 %), en tercer lloc es troba fer més amics (27,7 %). Només un 18,2 % dels progenitors manifesten tenir com a expectativa que el seu fill rebi una formació diferent a la que obté als centres docents. Ressaltarem, per a finalitzar aquesta anàlisi descriptiva, que entre els pares, tan sols un 4,2 %,



**Figura 2**  
Expectatives de l'alumnat en funció de l'organització.

diuen tenir com a objectiu que el seu fill sigui un campió (fig. 3).

Entre els pares amb la titulació d'EGB l'expectativa principal és que els seus fills es diverteixin (88,1 %) i a continuació que millorin la salut (56,7 %). Hem de remarcar que és en aquest grup on trobem més pares que desitgen que els seus fills siguin campions (7,5 %). Per als que tenen un títol d'FP la finalitat principal és que els seus fills es diverteixin (95,1 %) i a continuació que millorin la salut (68,3 %). Entre els batxillers, els dos principals interessos són, igual que en els grups precedents, que els seus fills es diverteixin (100 %) i que millorin la salut (78,3 %).

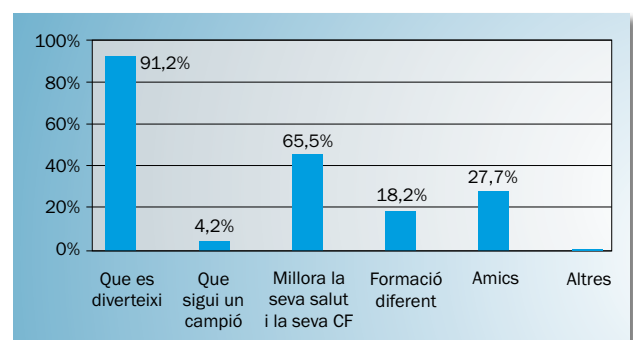
Per als pares amb títol de Diplomats l'interès principal és que els seus fills millorin la salut (90,9 %); en segon lloc es troba que es diverteixin (81,8 %). Finalment, per als pares amb una titulació universitària de segon grau l'expectativa més habitual és que es diverteixin (100 %), i a continuació es troba la millora de la salut i l'adquisició d'una formació diferent (totes dues amb un 50 %).

En relació amb les mares amb la titulació d'EGB l'expectativa principal és que els seus fills es diverteixin (86,6 %) i a continuació que millorin la salut (53,7 %). Hem de remarcar, igual que s'esdevé amb els pares, que és en aquest grup on trobem més mares que desitgen que els seus fills siguin campions (6,1 %). Per a les que tenen un títol d'FP la finalitat principal és que els seus fills es diverteixin (96,3 %) i a continuació que millorin la salut (81,5 %). Entre les batxilleres els dos principals interessos són, igual que en els grups precedents i en

els homes, que els seus fills es diverteixin (100 %) i que millorin la salut (82,4 %).

Per a les mares amb títol de Diplomats l'interès principal és que els seus fills es diverteixin (100 %) i que millorin la salut (85,7 %). Finalment, per a les mares amb una titulació universitària de Llicenciat l'expectativa més freqüent és que es diverteixin (100 %), i a continuació trobem la millora de la salut (80 %).

Estudiant les expectatives dels progenitors en funció de les organitzacions veiem que la que ha assolit una freqüència més alta en totes les organitzacions és que es diverteixin, amb percentatges que van des del 83,3 % de l'organització C al 100 % de la D. Ser campió és la possibilitat que ha obtingut la menor freqüència, car oscil·la entre un 0 % en F a un 8,3 % en C. D és l'organització en la qual major percentatge de pares desitja que el seu fill



**Figura 3**  
Expectatives dels pares.

faci amics (46,1 %), mentre que a F hi trobem el menor percentatge (11,1 %). La millora en la formació ha arribat a la freqüència més alta en F (33,3 %) i C ha obtingut la menor, 0 %. Finalment, ens queda per observar l'expectativa millorar la salut que ha obtingut freqüències que giren entorn del setanta per cent, excepte en l'organització F on només ha assolit un 55,5 %.

Per a finalitzar, creiem que és important saber si hi ha diferències en les expectatives que tenen els pares en funció de les diferents modalitats en què participen els seus descendents. Observem que no apareixen diferències estadísticament significatives entre aquestes i la possibilitat de divertir-se; les freqüències oscil·len entre un 66,7 % en bàsquet a un 100 % en ball, atletisme i bàdminton. Sí que existeix relació entre les activitats ball i bàsquet i l'expectativa satisfer els pares; aquests pares i mares són els que tenen aquesta expectativa en un percentatge més gran.

Millorar la seva salut i la condició física ha presentat diferències estadísticament significatives en relació a la modalitat esportiva futbol, tot i que les freqüències són molt diverses en les diferents modalitats físicoesportives.

L'adquisició d'una formació diferent no presenta diferències estadístiques, encara que podem observar freqüències que van d'un 11,9 % en poliesport a un 33,3 % en ball, bàsquet i bàdminton. Fer amics, presenta diferències estadístiques entre els pares i mares amb fills practicants de ball i bàdminton.

## Conclusions

Les expectatives principals dels usuaris directes d'aquests serveis esportius són divertir-se, millorar la salut i la condició física i incrementar la capacitat de rendiment. A diferència de les nenes, els nens presenten una tendència més gran cap al desig d'incrementar la capacitat de rendiment i un desig de guanyar; aquest queda relegat a un segon pla.

Apreciem un descens, conforme augmenta el cicle educatiu, en tres expectatives de la pràctica físicoesportiva que realitza l'alumnat: satisfer els pares, fer amics i incrementar el rendiment.

L'alumnat que juga a bàsquet té com a expectatives principals la satisfacció dels pares i la millora de les relacions socials. Relacions que semblen molt importants també entre aquells que practiquen bàdminton, igual que passa amb la salut.

Els més competitius els trobem entre els jugadors de futbol i els atletes. Ben al contrari, els menys competitius es troben en l'aeròbic i el patinatge.

Els pares i mares tenen com a expectatives que es diverteixin els seus fills i filles, que millorin la salut i la condició física i que incrementin les seves relacions socials. Entre els pares hem trobat diferències en relació al seu nivell acadèmic; l'expectativa ser campió és més important entre aquells que tenen un nivell menor, mentre que que millorin la seva formació es troba relacionada amb una titulació superior.

Les mares, d'altra banda, mostren diferències en les expectatives diversió i salut; aquestes es troben més relacionades amb un major nivell acadèmic. Tanmateix, igual que passa amb els pares, l'expectativa ser un campió es troba associada a un nivell acadèmic baix.

## Bibliografia

- Albet, M.; Torralba, M. A. i Rovira, J. (1989). *Escuelas de iniciación deportiva. Guía práctica*. Barcelona: Caixa de Barcelona.
- Asenjo, F. i Maiztegui, C. (2000). La interrelación entre los distintos agentes implicados en el deporte escolar. Un análisis de sus demandas desde el punto de vista de los educadores deportivos. A C. Maiztegui i V. Pereda (cords.). *Ocio y deporte escolar* (pàgs. 41-64) Bilbao: Universidad de Deusto.
- Biddle, S.; Sallis, J. F. i Cavill, N. (1998). *Young and active? Young people and health-enhancing physical activity: evidence and implications*. London: Health Education Authority.
- Bracht, V. (1996). *Educación física y aprendizaje social*. Córdoba (Argentina): Vélez Sársfield.
- Cantera, M. A. i Devís, J. (2002). La promoció de l'activitat física relacionada amb la salut en l'àmbit escolar. Implicacions i propostes a partir d'un estudi realitzat amb adolescents. *Apunts. Educació Física i Esports* (67), 54-62.
- Chillón, P.; Delgado, M.; Tercedor, P. i González-Gross, M. (2002). Actividad físico-deportiva en escolares adolescentes. *RETOS. Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 3, 5-12.
- Delgado, M. A. (1994). La actividad física en el ámbito educativo. A J. Gil i M. A. Delgado (1994). *Psicología y Pedagogía de la actividad física y el deporte* (pàgs. 115-148). Madrid: Siglo XXI.
- Eiglier, P. i Langeard, E. (1996). *Servucción. El marketing de los servicios*. Madrid: McGraw-Hill.
- Gitlow, H. S. (1991). *Planificando para la calidad, la productividad y una posición competitiva*. Mèxic: Ventura.
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos.
- Horovitz, J. (1992). *La calidad del servicio*. Madrid: McGraw-Hill.
- Mundina, J. J. i Calabuig, F. (1999). El màrqueting social al servei de la gestió de qualitat. *Apunts. Educació Física i Esports* (57), 77-83.
- Nuviala, A. (2003). *Las escuelas deportivas en el entorno rural del Fuentes Comarcal de Deportes "Corredor del Ebro" y el Municipio Fuentes de Ebro*. Zaragoza: Gobierno de Aragón.
- Nuviala, A.; Ruiz, F. i García, M. E. (2003). Tiempo libre, ocio y actividad física en los adolescentes. La influencia de los padres. *RETOS. Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 6, 13-20.
- Puig, N. (1996). *Joves i esport*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.
- Sallis, J. F. i Patrick, K. (1994). Physical activity guidelines for adolescents: consensus statement. *Pediatric Exercise Science*, 6: 302-314.
- Zeithaml, A. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos.