

LA SATISFACCIÓ DELS PARES I MARES DE NAVARCLES ENVERS LES EXTRAESCOLARS ESPORTIVES EN L'EDUCACIÓ PRIMÀRIA

Marc Cuy Sanchez

Treball de Final de Grau de Ciències de l'Activitat Física i de l'Esport
(CAFE)

Curs 2019-2020

Tutor: Isaac Taberner Canadell

Facultat d'Educació, Traducció i Ciències Humanes

Universitat de Vic – Universitat Central de Catalunya

Vic, maig de 2020

Agraïments

A tot l'equip de l'AMPA de l'escola de Navarcles que ha fet tot el possible perquè l'enquesta d'aquesta recerca es difongui i arribi al màxim d'usuaris, contactant tant amb la direcció de l'escola com amb totes les entitats esportives.

Agrair en gran mesura a tots i cadascun dels pares i mares que van prendre la molèstia de dedicar uns minuts del seu temps en respondre el qüestionari, quelcom que sigut determinant per l'obtenció de resultats significatius.

Per últim, donar les gràcies a totes les persones de la meva família que m'han ajudat i han posat un petit gra de sorra en la realització d'aquest treball, i sobretot al meu tutor, l'Isaac Taberner que m'ha guiat de la millor possible perquè el treball hagi tirat endavant.

La satisfacció dels pares i mares de Navarcles envers les extraescolars esportives en l'educació primària

Marc Cuy Sanchez

Universitat de Vic – Universitat Central de Catalunya

Resum: El present estudi s'engloba dins la gestió esportiva, tractant el tema de la satisfacció dels usuaris indirectes d'un servei esportiu escolar en educació primària. Els seus objectius han estat determinar el grau de satisfacció dels pares i mares de Navarcles sobre les extraescolars esportives dels seus infants, a més d'identificar quines són per ells/es les dimensions més importants d'una organització esportiva. Per assolir-los, s'ha utilitzat un qüestionari EPOD que ha permès recollir les valoracions d'aquests usuaris. Els resultats mostren que la valoració global ha estat bona, i que la dimensió del monitor/a o entrenador/a ha estat la més ben valorada, mentre que la dimensió de les instal·lacions i el material ha estat la pitjor qualificada.

Paraules clau: Satisfacció, servei esportiu escolar, usuaris indirectes, educació primària.

Abstract: The present study is included as sport management research, dealing with the satisfaction of the indirect users of a school sport service in primary education. Their goals have been to determine the satisfaction of the Navarcles's parents on the extracurricular sports of their children, as well as to identify which are the most important dimensions of a sports organization. In order to collect them, an EPOD survey has been used to collect the assessments of these users. The results show that the global valuation has been positive, and that the monitor or coach has been the most highly rated category, while the facilities and equipment the worse.

Key words: Satisfaction, school sport service, indirect users, primary education.

Índex

1. Introducció.....	6
2. Marc Teòric	8
2.1. Hàbits esportius escolars	8
2.1.1 Les activitats físic-esportives	9
2.1.2 La competició	10
2.2 Les activitats extraescolars	11
2.2.1 Definició	11
2.2.2 Beneficis.....	15
2.2.3 Les AMPA	16
2.3 Els serveis esportius	18
2.4. La qualitat i la satisfacció en els serveis esportius.....	22
2.4.1 La qualitat dels serveis esportius.....	22
2.4.2 La satisfacció en els serveis esportius.....	24
3. Justificació, objectius i hipòtesi	26
4. Metodologia.....	27
4.1 Disseny i procediment de l'estudi.....	27
4.2 Mostra.....	27
4.3 Instrument	29
4.4 Anàlisi de dades.....	32
5. Resultats.....	33
5.1 Observacions generals	33
5.2 Observacions específiques	34
5.2.1 Dimensió del monitor/a o entrenador/a.....	34
5.2.2 Dimensió de les instal·lacions i el material.....	35
5.2.3 Dimensió de l'activitat en si.....	35
5.2.3 Dimensió de la imatge	36

6. Discussió	37
7. Conclusions.....	40
7.1 La satisfacció dels pares i mares de Navarcles	40
7.2 Limitacions del treball.....	41
7.3 Aspectes positius	42
8. Referències bibliogràfiques	43

1. Introducció

El present treball que es mostrarà tot seguit, correspon al Treball Final de Grau de Ciències de l'Activitat Física i l'Esport. L'elaboració del mateix, s'ha dut a terme l'any 2020, durant l'última fase del grau i s'ha classificat com un estudi d'itinerari de gestió esportiva.

El primer pas d'aquest projecte va ser definir el tema del treball, on es buscava un contingut actual i interessant dins de la gestió esportiva, que es pogués aplicar en un futur laboral pròxim. Degut a les relacions que tinc amb l'escola del meu poble i estar dins d'una extraescolar esportiva, vaig creure oportú estudiar la satisfacció que tenien els pares i mares de Navarcles sobre el servei esportiu escolar.

Cada vegada més, la societat s'ha anat preocupant per la utilització del temps lliure dels més joves, inscrivint-los en diferents activitats fora de l'horari lectiu. Les més predominants corresponen a l'àmbit educatiu i sobretot a l'àmbit esportiu, i a Navarcles no n'és una excepció. L'enfoc d'aquesta recerca està fet sobre els progenitors d'infants de 6 a 12 anys, motiu pel qual s'ha anomenat aquest estudi com "La satisfacció dels pares i mares de Navarcles, envers les extraescolars esportives en l'educació primària".

Aquest, s'ha dut a terme mitjançant el mètode científic de Quivy i Campenhoudt (1997) basat en 7 etapes i treballat durant el Seminari d'Investigació. Després de fer una petita recerca sobre el tema escollit, la primera etapa, la pregunta d'investigació, era clara, com valoren els pares i mares dels nens i nenes d'educació primària de Navarcles, les extraescolars esportives on els i les tenen apuntades? A partir d'aquí, els dos principals objectius sobre els usuaris indirectes van ser, identificar com valoraven el servei esportiu escolar i determinar quins eren per ells/es els aspectes més importants a l'hora d'organitzar una activitat com aquesta.

L'apartat del marc teòric correspon a la segona i tercera etapa del mètode científic, on es documenta teòricament el contingut del temari, per tal de contextualitzar la problemàtica i delimitar de manera més explícita el que posteriorment és investigat en el treball de camp.

Una vegada acumulada tota la informació necessària, es va procedir a la quarta etapa, l'estructuració del model d'anàlisi, perfilant els objectius i establint una hipòtesi, quelcom localitzat a l'apartat tres del treball.

Tot seguit en el quart punt, hi trobem la metodologia de l'estudi, on s'hi explica el procediment seguit, l'instrument utilitzat i el tractament de totes les dades obtingudes. A continuació, es presenten els resultats del qüestionari, amb l'ús d'algunes taules, que ajuden a la millor comprensió de les valoracions dels pares i mares de Navarcles.

Acabada l'etapa de l'observació, es passa a l'anàlisi de la informació en l'apartat de la discussió, on es comparen els resultats obtinguts en la present recerca amb altres estudis científics relacionats amb els serveis esportius, per una banda amb els del sector escolar però també amb els dels centres esportius.

Finalment s'arriba a l'última etapa, les conclusions, on es valora l'assoliment dels objectius i la hipòtesi establerta des d'un principi. A més, en aquest setè apartat s'hi afegeixen quines han estat les limitacions d'aquest projecte i alguns comentaris positius en línies de futur.

Completades les set etapes del model científic, en l'últim apartat del treball s'hi troben les referències utilitzades per a la realització d'aquest.

2.1.1 Les activitats físic-esportives

L'Organització Mundial de la Salut (OMS) recomana que els infants i joves d'entre 5 i 17 anys haurien de realitzar un mínim de 60 minuts diaris d'activitat físic-esportiva moderada o intensa, preferiblement de tipus aeròbica.

Uns índexs de pràctica esportiva elevats i amb modalitats de pràctica esportiva variada resulten fonamentals per a la salut del sistema esportiu d'un país. Per un costat, permetrà que els escolars adoptin uns hàbits esportius des dels inicis de la seva vida, permetent conèixer els beneficis que aquesta pràctica comporta.

S'entén com a activitat físic-esportiva aquella pràctica que es realitza fora de l'horari lectiu com a mínim un cop per setmana de forma continuada durant el curs. Segons l'estudi promogut per la Secretaria General de l'Esport l'any 2016, un 72,8% de la població escolar practica aquesta activitat com a mínim un cop per setmana. Les variables més influents i que en conseqüència marquen diferències en els índex d'aquest tipus de pràctica esportiva són el sexe, l'edat, la titularitat del centre escolar i el lloc de naixement.

Tenint en compte el tant per cent citat anteriorment, el 55,2% d'aquest, afirma realitzar esport de forma no organitzada o per lliure. Això sí, la població escolar prefereix estar en una organització esportiva, ja que aquesta es relaciona amb la qualitat de pràctica, és a dir, generació d'hàbits esportius saludables sostinguts fins l'etapa adulta, impacte en el desenvolupament físic, social i emocional dels subjectes, durada establerta i regularitat en les sessions, alt nivell d'individualització i control, i tecnificació i alt Rendiment. El Consell Català de l'Esport ens informa que existeixen dues tipologies d'activitats físic-esportives: l'organitzada i la no organitzada.

- La pràctica d'activitat físic-esportiva organitzada: Aquella pràctica realitzada dins del marc d'una organització i sota la supervisió d'un responsable encarregat de conduir l'activitat (tècnic/a, monitor/a, entrenador, entre d'altres), la qual es realitza fora de l'horari escolar com a mínim un cop per setmana. Les cinc activitats més practicades entre la població escolar de Catalunya són: futbol, bàsquet, danses, natació i arts marcial. Els clubs o federacions centren la major part de l'activitat físic-esportiva organitzada, seguit de les escoles/instituts, AMPA's, Consells Esportius i Ajuntaments. Els escolars de primària acostumen a realitzar aquestes activitats dins d'un marc extraescolar organitzat per la pròpia escola i/o AMPA de cada centre i a mida que aquests es van fent grans fan el salt i s'apunten als clubs esportius.

- La pràctica d'activitat físic-esportiva no organitzada: Aquella que es realitza fora de l'horari escolar, com a mínim un cop per setmana, per lliure, fora d'un marc organitzatiu i sense la supervisió de qualsevol responsable que condueixi l'activitat en qüestió. Les tres pràctiques més destacades pels escolars són: córrer i caminar, futbol i futbol sala i ciclisme. L'índex de pràctica augmenta a partir de l'etapa de secundària, i les zones urbanes i la natura són els espais més utilitzats pels escolars.

A mesura que els escolars es van fent més grans s'observa una clara tendència a:

- Desplaçar-se als llocs de pràctica físic-esportiva a peu, amb patinet o bicicleta i disminueixen els que es desplacen en cotxe o moto acompanyats pels pares/mares.

- Millorar els hàbits d'higiene, ja que després de realitzar esport són molts els que no només es canvien i marxen cap a casa, sinó que inclouen la dutxa.

- A realitzar esport 3 o més dies a la setmana, mentre que els que no realitzen cap dia de pràctica físic-esportiva representen una minoria.

Un altre hàbit que comenta l'estudi citat anteriorment, és la llengua utilitzada en les activitats. Tant pels responsables com pels participants/companys d'aquestes activitats, el català és l'idioma més parlat en més de la meitat dels casos. El segueix de lluny el castellà, mentre que un petit percentatge de la població afirma utilitzar ambdues llengües indistintament.

Finalment cal dir que els motius de pràctica són un factor determinant en els índexs de pràctica físic-esportiva en totes les edats i sexes. Castillo i Balaguer (2001; citat per Viñas, 2016), diuen que hi ha tres principals motius: Els d'aprovació social i demostració de capacitat, els d'afiliació i els que són per motius de salut.

2.1.2 La competició

Blázquez (1995; citat per Santos i Sicilia, 1998) defineix l'esport en tres realitats diferents: l'esport educatiu, aquell que té l'objectiu de col·laborar en el desenvolupament harmònic i potenciar els valors de l'individu, l'esport recreatiu, aquell que és practicat per plaer i diversió, i l'esport de competició, el practicat amb la intenció de vèncer un adversari o superar-se a un mateix. Tot i tenint en compte les varietats d'aquests, el que determinarà que una activitat sigui més o menys educativa serà l'actuació del monitor/a o entrenador/a d'aquesta mateixa.

Com indica l'estudi promogut per la Secretaria General de l'Esport l'any 2016, la majoria dels escolars realitzen esport de competició. És un fet que es destaca més entre els nois i els escolars d'edats més adultes, en comparació a les noies i els escolars més petits. Tot i això, la pràctica esportiva competitiva és vista com a un element el qual agrada a la gran majoria dels seus practicants.

La competició en la pràctica físic-esportiva pot arribar a ser un element motivant pel propi fet de competir. En contra, aquesta pràctica també pot ser causant de desmotivacions i en conseqüència, pot arribar a ser un desencadenant de l'abandonament d'aquesta pràctica.

González (2004) ens explica que la competició és una excel·lent eina de motivació intrínseca a la pràctica esportiva si està ben utilitzada. Els problemes arriben quan hi ha un excés de competició, com per exemple la simulació de l'esport d'elit, l'excés de responsabilitat (guanyar és el més important) o l'especialització dels nens i nenes provocant pèrdues de motricitat. Com també passa en les competicions esportives d'adults, succeeixen diferents situacions que influeixen en el propi desenvolupament de la competició. Entre elles s'identifiquen situacions positives, com l'animació entre els companys/es del mateix equip o el respecte davant els jugadors/es de l'equip contrari, i situacions negatives, com el joc brut o les crítiques dels pares i mares, dels entrenadors/es o entre jugadors/es.

2.2 Les activitats extraescolars

2.2.1 Definició

Les activitats extraescolars estan definides pel Departament d'Ensenyament com "aquelles adreçades a l'alumnat que faciliten la seva formació en aspectes educatius mitjançant activitats socials, culturals, educatives i del lleure, sense relació directa ni necessària amb l'activitat pròpiament escolar. Es desenvolupen en horari extraescolar i es programen per als dies lectius del curs escolar". Per tant, acompleixen les funcions socials següents: D'una banda, asseguren atenció i protecció als infants quan l'escola ha tancat i la família no se'n pot fer càrrec encara. D'altra banda, proporcionen als infants unes oportunitats educatives diferents i complementàries a l'escola. Finalment, en alguns casos esdevenen una eina de compensació de les desigualtats socials, culturals i econòmiques (Torrúbia i Batlle, 2002).

La Generalitat de Catalunya parla d'activitats extraescolars quan ens referim a aquelles activitats organitzades pels mateixos centres educatius que es fan fora de les hores de classe: als descansos de l'hora de dinar o bé després de la jornada escolar ordinària de la tarda. En molts dels centres s'organitzen conjuntament amb l'AMPA.

El Gran Diccionari de la llengua catalana defineix l'extraescolar com qualsevol de les activitats pedagògiques o d'esplai a les quals assisteixen voluntàriament els alumnes fora de l'horari escolar. Alguns dels objectius de les extraescolars, són la socialització (aprendre d'altres maneres, normes, valors i pautes socials), l'adquisició d'hàbits saludables, relacionar-se amb els amics, fer noves amistats, tenir nous referents, descobrir nous interessos i habilitats.... Les activitats extraescolars més habituals són les d'aprenentatge d'idiomes, esport i música. L'activitat física i més concretament l'esport fa molts anys que està de moda, i s'han convertit en les activitats més demandades (Santos i Sicilia, 1998).

Un estudi realitzat per Hermoso, García i Chinchilla l'any 2010, mostra que hi ha hagut un increment en nombre de nens i nenes de primària que realitzen activitats extraescolars. Aproximadament un 84% dels infants en realitzen 1 o més, del qual el 74% són nenes i el 94% nens. La fundació Bofill l'any 2006 també va fer una recerca del mateix estil i va concloure que el 77.8% del infants realitzaven activitats extraescolars. Segons aquests estudis, el motiu d'aquests resultats relativament elevats és l'interès dels pares i mares en ocupar als seus fills i filles en processos instruccionals fora de l'horari escolar (Osgood, Anderson i Shaffer, 2005), però també per les majors oportunitats de formació i relació social que les activitats ofereixen (Mahoney i Vest, 2012).

Gonzalez (2004) considera l'esport escolar com aquella pràctica esportiva que es fa dins l'escola però fora de l'horari lectiu. Per tant, ha de ser necessàriament un esport lligat al projecte educatiu de cada centre escolar, coherent amb la manera d'entendre l'educació en general. En la majoria de centres, existeix un lligam entre les activitats extraescolars i el projecte educatiu de centre i això és valorat molt positivament. Es dona una gran diversitat d'objectius educatius, com ara fomentar activitats concretes com música i esport, potenciar esports d'equip, incidir en l'educació dels valors, actituds i hàbits, etc.

Hernandez y Velazquez (1996; citat per Santos i Sicilia, 1998) defineixen les activitats físiques extraescolars com aquelles activitats físiques i esportives que tenen lloc fora de l'horari lectiu, que la seva organització i gestió depèn del centres docents, amb caràcter no lucratiu, no discriminatori, ni d'especialització.

Les activitats físiques extraescolars han de permetre l'enriquiment motriu de l'alumne, han de plantejar-se com a activitats que ocasionin una diversificació de l'aprenentatge, pel que la oferta haurà de ser àmplia, capaç d'atendre als interessos, necessitats i motivacions dels alumnes. També han de permetre l'accés a tots els infants propiciant i facilitant la participació independentment del nivell de destresa i competència motriu adquirida (Santos i Sicília, 1998).

El temps post escolar i en el què el nen/a no és atès directament per algú de la família, és una espai molt valuós. Generalment les famílies i malgrat els estereotips, no volen simplement aparcar els infants sinó que també mostren un interès pel creixement i l'educació dels seus fills. Un interès no sempre ben canalitzat o ben resolt en el dia a dia (Armengol et al., 2006).

Les activitats extraescolars esportives solen ser les més cares, ja que cal comptar amb el manteniment de les infraestructures, l'organització logística, com el transport dels infants, i el coneixement d'unes instal·lacions adequades a la normativa de seguretat. A més, és una activitat que si es fa bé, és cara, ja que requereix contractar monitors/es qualificats (Berengueras, 2009). Tot i això, Lopez (2011) informa que els preus de les extraescolars són populars en gairebé totes les escoles. D'altra banda, també diu que difícilment no es cobreixen les despeses quan s'intenta mantenir una ràtio professor alumne que no comprometi la seguretat i la qualitat de les classes. Són, per tant, activitats generalment subvencionades.

El volum de demanda o demanda potencial d'aquestes activitats ha anat creixent durant els darrers anys, per aquest motiu la professionalització ha donat un pas endavant. No obstant, encara hi ha més voluntaris que professionals en el volum total de les persones que intervenen en les extraescolars. Cal deixar clar que no tota ocupació suposa una professionalització, no tota activitat remunerada és una activitat professional.

Les persones que les duen a terme les entenen com a una professió transitòria, per a complementar una època o temps d'estudi o altres situacions mentre que s'està a l'espera o en la recerca d'una feina més idònia a la seva formació. Per tant, en les activitats extraescolars esportives, hi ha professionalització, però en molts casos el que creix és aquest tipus d'ocupació remunerada però no plenament professional en tots els sentits (Armengol et al., 2006). Lleixà, González, Monguillot, Daza i Braz (2015) també afirmen que els que realitzen aquestes activitats, en quant a dedicació i remuneracions, no corresponen al perfil de titulat universitari, sinó al de joves entre 18 i 25 anys.

Segons Jose Ignacio Barbero citat per Santos i Sicilia (1998) les variables que condicionen la naturalesa i la qualitat d'una activitat física extraescolar són:

- La ubicació i normalització burocràtica: És la forma en que una activitat està concebuda, plasmada i distribuïda dins de la institució escolar.
- Finalitats: Els objectius que es persegueixen, el projecte i el programa d'activitats. Tot i això, per dur a terme una activitat física extraescolar no s'exigeix un pla per escrit. Els dos principals criteris que s'han de tenir en compte a l'hora de crear una extraescolar són:
 - o Cridar l'atenció sobre el caràcter reproductor o crític d'una activitat que té lloc en un context sociocultural més ampli. És a dir, no reduir-la simplement al nom de l'activitat, sinó trobar-ne altres sentits, desenvolupar el més humà de les persones, la seva capacitat reflexiva, la seva comprensió, etc.
 - o Deixar clar quin discurs predomina en el disseny i posada en marxa de l'activitat física extraescolar, fent referència al tipus de missatges i imatges predominants en un programa o activitat concreta. Es pot detectar en la publicitat (si n'hi ha), en la indumentària, en els materials o en el propi llenguatge.
- El temps i l'espai: A part de gimnasos, pistes poliesportives també hi ha activitats extraescolars a la natura o al medi aquàtic. Han d'ajustar-se als requisits com la gratuïtat o la preocupació, per no discriminar a les persones o la avaluació justa.
- Edat: Implica la presa de consciència dels subjectes implicats, de prestar atenció a les característiques dels infants, almenys en el disseny de l'activitat, en la formació del professorat, en la coordinació amb l'escola i en la col·laboració que s'estableix amb les famílies.
- Característiques dels professionals: Es tracta d'un dels criteris més importants d'una activitat extraescolar, però sovint aquestes són portades a terme per qualsevol. El requisit bàsic que amb freqüència s'exigeix, és el voluntariat i l'entusiasme.

També referint-se als aspectes més importants de les activitats extraescolars, Torrúbia i Batlle (2002), indica que els usuaris, l'equip de monitors, el plantejament educatiu, activitats, les infraestructures, la gestió i organització, l'economia i el marc jurídic i les responsabilitats són les claus d'aquestes activitats post escolars. Diferents articles (Caplan i Calfee, 2006; Diedrich, McElvain i Kaufman, 2005) demostren que una de les

claus de l'èxit dels programes extraescolars és la implicació dels professionals que treballen amb els alumnes en l'horari escolar.

Segons l'estudi realitzat pels autors Lleixà et al. (2015), la dimensió més important és l'organització i gestió de les accions i de les activitats, seguit dels equips humans i la disponibilitat d'espais amb condicions d'ús i seguretat.

2.2.2 Beneficis

En l'última dècada s'ha demostrat mitjançant diferents estudis acadèmics, que la pràctica d'activitats extraescolars comporta guanys pels infants que en formen part.

Existeixen diferències significatives en el rendiment acadèmic segons la freqüència en que els infants practiquen les activitats extraescolars, però també cal deixar clar que no només es tracta d'un increment dels resultats escolars, sinó que també s'ha de parlar d'una millora de la salut de tots aquells nens i nenes que les practiquen (Bailey, 2006; Chomitz, Slining, McGowan, Mitchell, Dawson i Hacker, 2009; Hillman, Erickson i Kramer, 2008; Pastor, Gil, Tortosa i Martínez, 2012).

Els infants que practiquen activitats extraescolars relacionades amb la música tenen un millor rendiment escolar (Jábega, 2008; citat per Carmona, Sánchez i Bakieva, 2011), mentre que Moriana i Cols (2006) indiquen que hi ha millor rendiment quan es combinen extraescolars acadèmiques i esportives. Especialment la millora en el rendiment escolar es dona en matemàtiques, anglès i ciències (Castelli, Hillman, Buck i Erwin, 2007 i Rasberry et al., 2011). Tot i això, els millors resultats acadèmics s'obtenen amb una pràctica esportiva moderada i no excessiva en competició (Corneliben i Pfeifer, 2007).

L'estudi realitzat per Carmona, Sánchez i Bakieva l'any 2011, va analitzar dos tipus d'activitats extraescolars: Les no acadèmiques, on s'inclouen activitats com els esports o el teatre, i les acadèmiques, com per exemple idiomes, informàtica o classes de repàs. Amb aquest estudi, es conclou que les activitats extraescolars acadèmiques tenen un millor rendiment escolar que no pas les no acadèmiques, tot i això destaquen les millores obtingudes gràcies a les activitats com música i esport. Especialment en l'esport i l'activitat física fora d'hores escolars, ja que realitzar aquesta pràctica aporta als infants un millor funcionament del cervell, nivells més alts de concentració i una millora en els processos d'aprenentatge (Tremblay, Inman, i Willms, 2000).

Els resultats d'un altre estudi que fa referència amb aquest tema, dut a terme per Cladellas, Clariana, Gotzens, Badia i Dezcallar (2015), van ser que la pràctica extraescolar d'activitats físic-esportives influeixen de manera positiva i significativa en el rendiment escolar, especialment en matemàtiques i llengües, i en la nota mitja de totes les matèries. Aquest tipus d'activitats tenen una especial rellevància en aquelles matèries que comporten major capacitat d'atenció i desenvolupament de la tasca (Rasberry et al., 2011). També conclouen que el millor rendiment acadèmic s'obté amb la realització d'una pràctica físic-esportiva moderada, entre 2 i 5 hores a la setmana.

Bailey (2006), referint-se als beneficis que comporta la pràctica de les activitats extraescolars de caràcter físic o esportiu, parla d'un increment en l'autoestima dels infants, la confiança en un mateix, el desenvolupament social, cognitiu i com altres autors citats anteriorment d'una millora en el rendiment acadèmic. A més explica que l'activitat física redueix l'estrès, l'ansietat i la depressió mentre que augmenta l'aprenentatge i la memòria.

Gràcies a la presentació d'alguns d'aquests resultats, es pot començar a veure com pares i mares veuen la importància d'apuntar als seus fills i filles a activitats extraescolars, especialment les de caràcter físic-esportiu, ja que amb una pràctica moderada d'aquestes durant la setmana, només es pot parlar de beneficis pels seus infants.

2.2.3 Les AMPA

Com s'ha comentat en anterioritat, els escolars d'educació primària acostumen a realitzar extraescolars esportives organitzades principalment per la pròpia escola i/o AMPA de cada centre. Torrúbia i Batlle (2002) en indiquen quins altres sectors s'ocupen de la gestió d'aquesta tipologia d'activitats:

- Sector associatiu de caràcter educatiu: AMPA i les entitats de lleure (centres d'esplai, agrupaments escoltes...)
- Les administracions públiques: Ajuntaments, departaments de l'administració, equipaments públics...
- I sector lucratiu: Empreses privades, empreses de serveis educatius, acadèmies, gimnasos, etc.

- Les associacions i entitats especialitzades: Associacions esportives, corals, centres excursionistes, colles castelleres, etc.

Tradicionalment han estat els ajuntaments els que majoritàriament s'han encarregat de desenvolupar les propostes en edat escolar des de la perspectiva educativa. Tot i això, paral·lelament a aquest treball realitzat per les entitats locals, sempre hi ha hagut aquells centres educatius que realitzen activitats esportives extraescolars gestionades per les associacions de mares i pares d'alumnes (AMPA's) (Murillo, Ramírez, Sanchís i Palacios, 2013).

Els orígens de les primeres associacions de pares i mares es remunta la dècada dels anys 60, moltes de les quals varen trigar uns quants anys a ser reconegudes legalment. Santos i Sicilia (1998) defineixen l'AMPA com un òrgan col·legiat, associatiu i voluntari dels pares i mares d'una escola, els quals es consideren imprescindibles per crear xarxes d'informació, participació i cooperació que permetin integrar veritablement les famílies a la comunitat educativa.

Molts dels serveis i activitats que actualment s'oferten a l'escola pública són possibles gràcies a la intervenció de l'AMPA. Aquesta associació permet oferir uns serveis o unes activitats que complementen la tasca educativa del professorat i que contribueixen en la millora de la qualitat de l'ensenyament. També compleix una funció social, ja que al ser una entitat sense ànim de lucre, reinverteix els superàvits en benefici de la pròpia escola (Torrúbia i Batlle 2002).

Hi ha diverses maneres de formar part d'una AMPA: fent-se soci i assistir a les activitats que s'organitzen, participar en alguna de les comissions (comissió de festes, de menjadors, escola de pares, etc.), formar part de la junta directiva, o representant-la al consell escolar. Totes elles són formes vàlides de participació, que tenen un objectiu comú, el compliment del deure de mares i pares en contribuir en la millora de l'educació que reben els seus infants.

Les AMPA ofereixen moltes de les activitats extraescolars en el mateix edifici escolar. Segons l'estudi realitzat per la FAPAC (Federació d'Associacions de Mares i Pares d'Alumnes de Catalunya), un 81% de les AMPA n'ofereixen. El 69% d'aquestes AMPA ofereix activitats esportives, particularment natació, futbol i bàsquet. El 73% ofereix activitats no esportives, sent les més freqüents i per aquest ordre, informàtica, teatre, anglès i manualitats.

En general, tendeixen a externalitzar la gestió d'aquestes activitats en alguna entitat o empresa i són casos comptats aquells en què l'AMPA contracta directament monitors individuals per a algunes activitats. Tanmateix, la situació més freqüent és l'externalització múltiple, és a dir, la distribució d'encàrrecs entre diverses entitats: les esportives a uns, les expressives a uns altres... (Pérez, 2004).

Segons Torrúbia i Batlle (2002) algunes de les funcions de L'AMPA són: donar suport i assistència a pares, mares, docents, alumnes i òrgans de govern dels centres en tot el que es refereix a l'educació dels infants, promoure la representació i la participació dels pares d'alumnes en els Consells Escolars, facilitar la col·laboració del centre en l'àmbit social, cultural, econòmic i laboral de l'entorn, col·laborar en les activitats educatives del centre o cooperar amb el Consell Escolar en l'elaboració de directrius per a la programació d'activitats complementàries, extraescolars o de serveis.

2.3 Els serveis esportius

Tradicionalment, l'esport ha estat molt present en la nostra societat, des de segles anteriors, Catalunya ha tingut molt bona consciència esportiva. A finals del segle XIX i principis del XX, les entitats esportives i socials van ser les promotores de l'esport català, tot i que es va veure truncat amb la guerra civil i l'arribada del règim franquista. Amb la transició, els moviments associatius van recuperar la força i de seguida van tenir un important protagonisme en l'esfera esportiva. Les entitats esportives van tenir un paper destacat en l'organització d'activitats i en la reivindicació per obtenir més instal·lacions esportives. Es van convertir en un mitjà perfecte per a la comunicació i la organització d'una gran varietat d'activitats esportives, el que va permetre la creació d'un bon marc d'entreteniment i de coordinació per la massificació esportiva (Abadía i Pujades, 2005 i Abadía, 2007; citats per Arboledas i Puig, 2012).

Els serveis esportius s'han adaptat a les característiques del context en que s'han anat desenvolupant. Fruit de la sensibilització cap a la educació esportiva, a finals de l'any 1979, van sorgir els primers serveis esportius escolars, amb la finalitat essencialment formativa i complementaria a l'Educació Física escolar (Albet, Torralba y Rovira, 1989; citat per Nuviala i Casajús, 2005). En l'actualitat, el concepte d'esport ha canviat, l'esport al segle XXI entre altres coses significa satisfer les necessitats personals.

Per conèixer, entendre i gestionar els serveis esportius, Mundina i Calabuig (1999; citats per Nuviala, Tamayo, Iranzo i Falcón, 2008), proposen una sèrie de qüestions que ens

ajudaran a assolir-ho: el coneixement de la formació del personal, el foment de la participació en la presa de decisions en els serveis, l'aplicació d'un pla de màrqueting estratègic i millorar l'atenció al client.

Slack (1997; citat per Otero, 2002), ens explica que les organitzacions esportives que regeixen aquets serveis són totes aquelles entitats socials que participen del sector de l'esport, que estan orientades a objectius, desenvolupen una activitat rigorosament estructurada i els seus límits es poden establir amb certa claredat. Aquests grups esportius ofereixen programes d'activitat física de tipus recreatiu o competitiu, d'esports individuals o per equips i d'un sol esport o varis. Totes tenen la mateixa finalitat, formar part del sistema de promoció i desenvolupament de l'esport d'un país, però es diferencien en quant al sector i a la relació amb el lucre, ja que poden ser públiques, privades o públic-privades i amb o sense ànim de lucre (Gómez, Opazo i Martí, 2007).

Referint-se també amb aquest darrer tema, Armengol et al. (2006) afirmen l'existència de 3 tipus de sectors d'acord amb la personalitat jurídica del titular de l'organitzador:

- Sector públic o iniciativa pública: Aquella que parteix d'alguna de les administracions públiques (ajuntament, comunitats autònomes...).
- Sector privat o iniciativa privada: Aquella pròpia de les persones físiques o de les persones jurídiques de caràcter privat que representen interessos particulars i que generalment tenen afany de lucre o no l'exclouen.
- Tercer sector o iniciativa social: Aquella pròpia de persones jurídiques que tot i tenir caràcter privat, serveixen finalitats d'interès general i n'exclouen la finalitat lucrativa. És el més idoni per a la promoció i realització de projectes d'educació en el lleure, ja que les seves finalitats de servei a l'interès general es concreten, en funció de cada entitat, en la prestació de determinats serveis, el desenvolupament d'algunes funcions o l'atenció a uns col·lectius determinats.

Segons Trilla (1997) una bona organització requereix la creació de serveis segons les necessitats i les demandes que la mateixa comunitat ha arribat a requerir. Grups i institucions representen el contingut bàsic de les estructures socials. En aquest cas, l'acció social (com pensar, sentir i actuar vers la situació) suposa la reunió de persones amb la finalitat de donar resposta als interessos (sentits, expressats o detectats) de la població. El marc organitzatiu, és definible per dos trets. D'una banda constitueix l'espai ecològic dels intercanvis: entre persones, entre persones i grup, i entre grup i medi. I

d'altra banda, és fet d'institucions internes del grup que, com a tals, són àmbits de mediació entre persones, realitats i situacions d'anàlisi (Franch, 2018).

Assís, Vidal, López, Moreno i Santacana (2020) defineixen un equipament esportiu com l'espai, el lloc i les estructures adaptades, que fan possible les diverses pràctiques de caràcter físic-esportiu. Otero (2002) anuncia que els nivells del sistema d'equipaments esportius s'agrupen en 3 xarxes principals: bàsica, complementària i especial:

- Xarxa bàsica: Aquell conjunt d'equipaments esportius que dona servei a l'esport escolar, la pràctica esportiva generalitzada i la pràctica esportiva a la competició de caràcter local. Existeixen dos grups:

- Equipaments esportius convencionals: pistes poliesportives, piscines...
- Equipaments esportius no convencionals: pistes de petanca, carrils de bicicleta...

- Xarxa complementària: Aquell conjunt d'equipaments esportius que donen servei a la competició de nivell mig o activitats esportives minoritàries o restringides. Es diferencien tres grups:

- Equipaments per l'esport de competició i l'espectacle esportiu: estadis de futbol o atletisme, pavellons esportius de mig aforament, etc.
- Equipaments esportius singulars: espais associats a esports minoritaris o amb condicions especial: centres de tir olímpic, complex d'hípica, etc.
- Equipaments esportius d'accessibilitat restringida: únic accés per usuaris determinats: complexos esportius dels centres universitaris, militars i penitenciaris.

- Xarxa especial: Es consideren l'excel·lència dels equipaments esportius. Aquests donen servei a la pràctica esportiva d'elit i amb fortes connotacions territorials. Es distingeixen tres grups:

- Grans equipaments esportius associats al medi natural: estacions d'equí, ports esportius, etc.
- Equipaments esportius per l'impuls i la promoció de l'esport d'alt rendiment: centres d'alt rendiment i de tecnificació esportiva.

- Equipaments esportius d'alta singularitat: instal·lacions que es caracteritzen per esport d'elit, espectacle i exclusivitat: circuits d'automobilisme, estadis de futbol de gran aforament, etc.

Armengol et al. (2006) expliquen les dues característiques bàsiques que s'han de veure reflectides en tot model organitzatiu. En primer lloc la formalitat, és a dir, la intencionalitat educativa, que l'infant prengui consciència del que practica i la sistematització de les accions que es duen a terme. I en segon lloc, la institucionalització, dit d'una altra manera, tenir valors i normes i una bona implicació. La resta de característiques, com ara les finalitats, els mitjans o l'emmarcament no fa a les diferents activitats ni millors ni pitjors, sinó diferents com a oferta i potencialitat educativa. Tenint en compte això, totes les entitats esportives haurien de seguir les principals característiques estructurals que proposen Gómez, Opazo i Martí (2007):

- La ubicació i la normalització burocràtica: Com l'activitat està concebuda, plasmada i distribuïda dins de la institució escolar.
- La missió i els objectius: Satisfereix l'interès d'una comunitat per realitzar activitat física i socialitzar a través d'aquesta pràctica. A partir d'aquí cada organització dissenya el seu programa segons la o les modalitats esportives, els esports individuals o d'equip i si és de tipus recreatiu o competitiu.
- Els membres: En funció del tipus de programa, ja sigui competitiu o recreatiu, i el tipus de sector, públic o privat, el nivell tècnic dels membres variarà.
- L'entorn: Molts dels recursos que fan sobreviure una entitat esportiva es troben en l'espai on aquesta du a terme les seves activitats. Determina el programa a desenvolupar i les normes d'ell mateix.
- Els recursos econòmics: Principalment provenen del que generen els membres de les entitats, però també de patrocinis, d'altres formes d'activitat comercial o de subvencions de l'Estat en cas del sector públic. Trilla (1997) puntualitza que es necessiten quatre potes per trobar un equilibri econòmic: Les quotes dels usuaris, les aportacions de les administracions públiques pels serveis prestats, la venda de productes i serveis, i altres donacions i patrocinadors.

2.4. La qualitat i la satisfacció en els serveis esportius

2.4.1 La qualitat dels serveis esportius

En els inicis dels serveis esportius, els responsables de les organitzacions es centraven en la construcció d'instal·lacions i en captar clients cap a aquestes activitats, sense tenir en compte altres aspectes importants com la qualitat dels serveis que oferien. Actualment els esforços dels responsables de la gestió de l'esport es centren en buscar un equilibri entre la rendibilitat i la millora de la qualitat dels serveis prestats. Aquest canvi també es degut pels consumidors, ja que abans es conformaven amb un simple lloc per realitzar esport i ara es busquen tota mena de requisits com higiene, tracte, etc. (Nuviala i Casajús, 2005).

Per Lloréns i Fuentes (2000; citats per Nuviala, Tamayo, Fernández, Pérez-Turpin i Nuviala, 2011), el concepte de qualitat dels serveis neix quan els responsables de les organitzacions troben dificultats per crear avantatges i han de prestar major atenció, així com destinar recursos, al valor afegit que representa el propi servei com una veritable font de superioritat competitiva. Els objectius de qualitat inclouen: el servei bàsic, el context físic (instal·lacions i equipament on es presta el servei), les interaccions personals en l'execució del servei (client-treballador i client-client) i la participació del client (Chelladurai i Chang, 2000).

Grönroos (1994) defineix la qualitat d'un servei com el resultat d'un procés d'avaluació, denominat qualitat de servei percebut, on el client compara les seves expectatives amb la percepció del servei rebut. És a dir, la qualitat d'un servei és la diferència entre el que el client s'espera i el que rep. Per tant, la qualitat no la defineix exclusivament la organització, sinó que la defineixen també els propis clients. És per aquest motiu, que si una organització d'activitats esportives està interessada en millorar la qualitat dels seus serveis, ha de tenir present l'opinió dels clients, instaurar mesures de comunicació amb ells, a fi d'augmentar la cultura esportiva i la cultura de l'organització. A més ha d'intentar controlar i verificar la percepció que tenen, identificar les causes de les deficiències o queixes, i per suposat, prendre les mesures apropiades per incrementar la percepció positiva dels usuaris (Nuviala et al., 2008).

Seguint aquesta línia, Mundina i Calabuig (1999; citats per Nuviala et al., 2008) defineixen la qualitat com la satisfacció dels requeriments, desitjos i expectatives dels clients usuaris. Un servei aconsegueix el nivell de qualitat desitjat quan respon a les necessitats dels clients als que va dirigit.

Però la qualitat no sempre ha significat el mateix, per Reeves i Bednar (1994) aquest concepte ha evolucionat al llarg de quatre enfocaments:

- La qualitat com excel·lència o superioritat.
- Qualitat com a valor, determinats per exemple per factors com el preu o l'accessibilitat.
- Qualitat com conformitat o qualitat tècnica.
- Satisfacció de les expectatives dels usuaris (més utilitzat en l'actualitat, situant al client com a eix central del servei).

La clau per assolir un nivell alt de qualitat és igualar o sobrepassar les expectatives dels clients amb respecte al servei ofert (Gitlow, 1991 i Eiglier i Langeard, 1996; citats per Nuviala i Casajús, 2005). Tot i això, els usuaris o clients no són els únics que ens poden proveir informació relativa als serveis esportius. Ovretveit (1991; citat per Chelladurai i Chang, 2000) proposa tres tipus de qualitat en els serveis humans:

- La qualitat del client, relacionat amb les expectatives dels clients.
- La qualitat professional, que el servei resolgui les expectatives del client.
- La qualitat de gestió, relacionada amb l'ús més eficient i productiu de recursos perquè l'usuari satisfaci les seves necessitats.

Aquests tres poden semblar que no es relacionin entre ells simultàniament, però tot el contrari, són complementaris entre si per al servei del client, ja que el servei total es defineix com a un conjunt d'objectes i processos seqüencials (Chelladurai i Chang, 2000).

Nuviala et al. (2011) expliquen que la qualitat ha de ser valorada a través d'indicadors que mesurin la incidència social de l'activitat i organització, el desenvolupament del procés de formació esportiva, la satisfacció amb el servei rebut, etc. S'anomenen dimensions de la qualitat, les característiques del servei que són percebudes segons el parer del client. D'aquesta manera, la possessió, absència o deficiència d'alguna d'elles pot arribar a determinar que un usuari esculli entre un servei o un altre de similars característiques. Aquestes són 4: Dimensió del tècnic/a, dimensió de les instal·lacions i material, dimensió de les activitats i dimensió de la imatge de la organització (Nuviala et al., 2008).

2.4.2 La satisfacció en els serveis esportius

Degut a l'augment dels consumidors dels serveis esportius, s'ha produït paral·lelament un increment en la competència dins d'aquest sector, generant en les organitzacions, la necessitat de diferenciar-se i oferir serveis que aconseguixin satisfer les necessitats dels clients (Nicolás i Escaravajal, 2019). Amb la mateixa idea, Fornell i Wernerfelt (1987; citats a Afthinos, Theodorakis i Nassis, 2005) expliquen que assolir les expectatives del usuaris i satisfer les seves necessitats són dos elements imprescindibles a tenir en compte en els esforços de tota organització a l'hora de retenir-los i guanyar avantatge competitiu.

Molina, Mundina i Gómez (2019; citats per Nicolás i Escaravajal, 2019) senyalen que escoltar les experiències dels usuaris és essencial en la implementació de qualsevol tipus de servei que pretengui millorar la eficiència i eficàcia de la seva gestió i aconseguir la fidelitat dels usuaris. La gestió de la satisfacció que percep l'usuari és una forma indirecta de gestionar la qualitat en el sector dels serveis, també, en els del sector esportiu. Estudis com el de Howat, Murray i Crilley (1999; citats per Elasri, Triadó i Aparicio, 2015) van demostrar que la satisfacció dels clients dels centres esportius estava positivament relacionada amb la intenció de recomanar el servei, de tornar-lo a utilitzar i d'incrementar la freqüència de visites.

Nuviala et al. (2013) afirmen que els objectius d'anàlisi i comprensió de la satisfacció dels usuaris dels serveis esportius són millorar la qualitat i la percepció que tenen sobre el servei rebut. Per tant, el desenvolupament d'aquesta qualitat, serveix per millorar la seva satisfacció. En la mateixa dinàmica, Afthinos, Theodorakis i Nassis (2005) creuen que apostar per la qualitat i la satisfacció de l'usuari és la clau per al desenvolupament i la consolidació de les diferents organitzacions.

Elasri, Triadó i Aparicio (2015) fan un recull d'algunes definicions del concepte satisfacció:

Paterson (1983)	Concep la satisfacció com la mesura de la qualitat que ofereixen les organitzacions, tot convertint-se en l'objectiu principal per obtenir un avantatge competitiu.
Tse i Wilton (1988)	Defineixen la satisfacció com l'avaluació exercida pel subjecte en contraposar les expectatives creades prèviament i el

	resultat obtingut del consum d'un producte o servei.
Boulding, Kalra, Staelin i Zeithaml (1993)	Creuen que la satisfacció s'aproxima a la qualitat del servei percebuda pels usuaris.
Andreassen (2001); Buttle i Burton (2002); Levesque i McDougall (2000); Mattila (2004); McCullough et al. (2000); Morgan i Hunt, (1994); Oliver (1999); Singh i Sirdeshmukh (2000)	Diuen que la satisfacció del client és un dels antecedents de la fidelitat.

Figura 2: Recull de definicions del concepte satisfacció. Font: Elasri, Triadó i Aparicio (2015).

Mañas, Giménez, Muyor, Martínez i Moliner (2008; citats per Nicolás i Escaravajal, 2019) manifesten que quan un usuari assisteix a una instal·lació esportiva, a més d'interactuar amb els treballadors/es, també utilitza espais com la recepció, els vestuaris i els propis espais esportius. En tots ells, l'usuari es capaç d'observar i valorar les condicions físiques que podran influir en la seva satisfacció. En general, després d'una bona experiència, l'increment en la satisfacció del client es tradueix en un augment de la seva lleialtat, mentre que després d'una experiència insatisfactòria, el nivell de lleialtat amb l'organització es veu ressentit (Elasri, Triadó i Aparicio, 2015).

L'estudi realitzat per Nicolás i Escaravajal (2019) utilitza un qüestionari de 8 dimensions, les quals permeten valorar la satisfacció que tenen els subjectes, respecte als serveis esportius. Aquestes són 8: la del monitor/a o entrenador/a, les instal·lacions, el material esportiu, les activitats, comunicació, personal de la organització, satisfacció en relació a la organització i l'activitat i satisfacció en relació amb la qualitat/preu de l'activitat.

Com s'ha pogut apreciar en aquest darrer subapartat 2.4, les definicions de qualitat i satisfacció tot i tenir aspectes similars, tenen significats diferents. La qualitat ve determinada pels usuaris, però correspon al servei esportiu, i són les característiques d'un determinat servei, les quals han estat definides pels usuaris d'aquell indret. En canvi, la satisfacció correspon als usuaris, ja que és la valoració positiva o negativa que en fan sobre els tècnics, les instal·lacions, la imatge o les activitats que es duen a terme en aquell servei esportiu. Per acabar de traslladar aquests conceptes al servei esportiu escolar, Nuviala i Casajús (2005) entenen la qualitat del servei esportiu en edat escolar, com el grau de satisfacció de les necessitats i expectatives dels usuaris i/o clients de l'activitat esportiva, dirigida als nens i nenes en procés formatiu.

3. Justificació, objectius i hipòtesi

Avui dia les extraescolars esportives s'han convertit en una eina molt important per a moltes famílies, ja sigui per les llargues jornades de treball, per la vocació a l'esport dels infants o per pura decisió dels pares i mares. Per aquests motius, aquestes activitats estan a l'alça, però no totes, ja que n'hi ha que tenen més èxit que d'altres.

Donat aquest context, és interessant investigar el per què del més o menys succés de les extraescolars esportives, i és que tot depèn de la qualitat d'aquestes i la satisfacció que tenen pares, mares fills i filles respecte l'activitat escollida.

Aplicant aquesta circumstància a la població de Navarcles, els objectius que es pretenen assolir amb aquest treball són els següents:

- Identificar com valoren les extraescolars esportives els pares i mares de Navarcles.
- Determinar quins són els aspectes més importants en les extraescolars esportives navarclines, en que tota entitat organitzadora hauria de regir-se.

Un cop definits els objectius, la hipòtesi que es genera en aquest estudi és la següent:

- Els pares i mares de la població de Navarcles estan satisfets amb les extraescolars esportives dels seus infants, i el monitor/a o entrenador/a i les instal·lacions de les extraescolars esportives de Navarcles, són les dimensions més ben valorades pels pares i mares.

4. Metodologia

4.1 Disseny i procediment de l'estudi

Un cop definits quins han estat els objectius del present estudi, cal definir la metodologia escollida i utilitzada per obtenir els resultats. Aquesta ha estat una recerca quantitativa, un estudi descriptiu el qual ha permès analitzar i descriure el conjunt de dades i valors d'una població (Nuviala i Casajús, 2005). D'aquesta manera, he pogut obtenir informació sobre el nivell de satisfacció dels subjectes investigats. Val a dir que la recerca, s'ha realitzat sobre els usuaris indirectes, els pares i mares de la població de Navarcles, els quals tenen inscrits els seus infants i realitzen el pagament de la quota de les extraescolars esportives. No s'ha realitzat sobre els usuaris directes, tots aquells nens i nenes que gaudeixen de la pràctica d'aquest tipus d'activitats.

El procediment ha estat el següent:

En primer lloc, em vaig posar en contacte amb l'AMPA perquè poguessin autoritzar-me la difusió d'un qüestionari de satisfacció, a través del seu correu electrònic i en conseqüència arribar al màxim de pares i mares. Tot seguit, en base a diferents estudis que valoren la satisfacció dels usuaris envers els serveis esportius, vaig realitzar el qüestionari mitjançant Google Formularis, una eina que em va ajudar a recopilar tota la informació. Després de que l'instrument fos validat pel tutor del treball, es va enviar a l'AMPA, i finalment va arribar a les mans de la directora de l'escola. El consell escolar va creure oportú que els que havien de donar l'autorització havien de ser els responsables de cada entitat esportiva, pel que tot seguit l'AMPA es va posar en contacte amb tots ells per si volien col·laborar amb el projecte. Finalment, després de l'acceptació, van ser els responsables de cada entitat, els encarregats de fer arribar el qüestionari als seus respectius pares i mares. Al cap de 2 dies es va fer un recordatori per acabar de recollir les últimes respostes. Un cop obtinguts els resultats, aquests es van extreure del Google Formularis i amb el programa Microsoft Excel es va procedir al tractament i comparació de totes les dades.

4.2 Mostra

Per a realitzar aquest estudi, em vaig ubicar a la població de Navarcles, una vila d'uns sis mil habitants, situada al centre de la comarca del Bages. Aquesta disposa de quatre centres educatius: la guarderia, l'escola vermella (P3 a 2n de primària), l'escola verda (3r a 6é de primària) i l'institut (1r a 4t de la ESO).

L'acompliment d'aquesta recerca s'ha enfocat a la franja d'edat primària, on trobem dues línies a 1r, 2n i 3r de primària, i tres línies a 4t, 5é i 6é de primària. El què vol dir, que tenint en compte que en cada classe hi ha vint-i-un infants, la investigació envolta aproximadament uns 315 nens/es. Això si, només s'ha tingut en compte els nens/es que practiquen extraescolars esportives, que segons dades facilitades per l'AMPA de l'escola, la xifra total entre totes les extraescolars esportives és de 190 infants. Això significa que un 60% dels escolars d'educació primària de Navarcles practiquen esport fora de l'horari docent.

Aquestes extraescolars esportives de Navarcles estan gestionades per l'AMPA de l'escola, una organització composta per uns 10-11 pares i mares, distribuïts en president, vicepresident, tresorer, secretari i altres membres vocals. En la seva oferta d'extraescolars esportives hi podem trobar futbol, bàsquet, judo, hip-hop, ballet i patinatge.

Tot seguit es va procedir al càlcul de la mostra mitjançant la següent fórmula:

$$\text{Mostra} = \frac{\text{Població total} * 1,96^2 * 0,05 * 0,95}{0,03^2 * (\text{Població total} - 1) + 1,96^2 * 0,05 * 0,95}$$

Figura 3: Fórmula pel càlcul de la mostra. Font: Universitat de Vic.

Després de saber el resultat, aplicant-hi la població total del nostre cas, podríem parlar d'una mostra significativa a partir 98 pares o mares. Un cop obtinguts els resultats del qüestionari, vam podem afirmar que l'estudi tractava amb una mostra significativa ja que s'havien recollit un total de 103 respostes de pares i mares.

La primera part de l'enquesta es basava en la dimensió sociodemogràfica dels progenitors, la qual cosa permet descriure les característiques de la mostra, en aquest cas dels usuaris indirectes.

De les 103 respostes rebudes, el 52,4% dels pares i mares tenien un nen, mentre que un 47,6% una nena. El qüestionari també mostra com més del 75% dels usuaris indirectes apunten als seus infants a les extraescolars esportives fa més de 3 anys, un 13,6% fa 2 anys, un 6,8% fa 1 any i només un 1,9% van votar que aquest era el primer any. Es va obtenir un resultat força distribuït en els cursos dels escolars, sent 1r de primària el curs menys comú i 6è de primària el que més. Per acabar amb la descripció de la mostra, podem informar que l'activitat més escollida va ser és el bàsquet, i el patinatge la que menys.

Gènere dels infants		Anys apuntant als infants a les extraescolars esportives		Curs de primària dels infants		Extraescolars practicades	
Nen	52,4%	Més de 3 anys	77,7%	1r	12,6%	Judo	20,4%
Nena	47,6%	2 anys	13,6%	2n	14,6%	Ballet	27,2%
		1 any	6,8%	3r	14,6%	Futbol	21,4%
		1r any	1,9%	4t	18,6%	Hip-Hop	14,6%
				5è	18,4%	Bàsquet	37,9%
				6è	21,4%	Patinatge	12,6%

Figura 4: Dimensió sociodemogràfica dels usuaris indirectes. Font: Elaboració pròpia.

4.3 Instrument

Per l'execució d'aquesta recerca es va utilitzar l'enquesta, una tècnica molt utilitzada en la investigació, en l'àmbit de les ciències socials, ja que ens permet assolir el millor coneixement possible de la realitat amb el menor cost econòmic i estalvi considerable d'esforç i temps. Per això, és un dels mitjans més utilitzats en l'estudi social de l'Activitat Física. L'instrument de les enquestes és el qüestionari.

L'edició del qüestionari d'aquest treball va ser basada en tres estudis relacionats amb la satisfacció dels usuaris envers als serveis esportius. El més recent, dut a terme per Nicolás i Escaravajal (2019), estableix 8 dimensions: monitor/a o entrenador/a, instal·lacions, material esportiu, activitats, comunicació, personal de la organització, satisfacció en relació a la organització i l'activitat, i satisfacció en relació amb la qualitat/preu de l'activitat. Després també es va tenir en compte la primera edició de l'instrument EPOD (Nuvialia, et al 2008), on es basen en 4 dimensions: tècnic, instal·lacions i material, activitats, i imatge de la organització. I la segona edició, EPOD2 (Nuviala, et al 2013), que determinen 3 àrees d'avaluació: la qualitat percebuda, la satisfacció i el valor del servei.

A partir d'aquestes dimensions i els seus respectius ítems, el qüestionari utilitzat, mostrat a continuació, conté cinc dimensions: sociodemogràfica, monitor/a o entrenador/a, instal·lacions i material, activitat en si, i imatge. Les darreres quatre són valorades segons 14 ítems.

SATISFACCIÓ DELS PARES I MARES LES EXTRAESCOLARS ESPORTIVES DE NAVARCLES EN L'EDUCACIÓ PRIMÀRIA

Benvolguts/es pares i mares de Navarcles,

En primer lloc gràcies per ser aquí.

Sóc un estudiant de 4t de Ciències de l'Activitat Física i l'Esport (CAFE) que està realitzant el Treball Final de Grau (TFG) sobre la satisfacció que tenen pares i mares, envers les extraescolars esportives que practiquen els seus fills i filles.

A continuació, trobareu un petit qüestionari de satisfacció sobre les extraescolars esportives que es fan a Navarcles de 1r a 6é de primària.

Conforme a allò que disposa el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en allò que respecta al tractament de dades personals, t'informo que aquestes que proporcionen, s'utilitzaran única i exclusivament per a la realització del treball.

Moltes gràcies per col·laborar!

1. Gènere del vostre infant
 - Nen
 - Nena

2. Quants anys fa que el vostre fill/a practica extraescolars esportives?
 - Aquest és el 1r any
 - 1 any
 - 2 anys
 - Més de 3 anys

3. En quin curs es troba el vostre infant?
 - 1r de primària
 - 2n de primària
 - 3r de primària
 - 4t de primària
 - 5é de primària
 - 6é de primària

4. Quina o quines extraescolars esportives practica el vostre fill/a? Escull-ne una o més si és el cas
 - Judo
 - Ballet
 - Futbol
 - Hip-Hop
 - Bàsquet
 - Patinatge

Figura 5: 1a part del qüestionari de satisfacció del present treball. Font: Elaboració pròpia.

A continuació, COM A PARE o MARE, valora de l'1 al 5 els següents ítems, sent 1: molt en desacord i 5: molt d'acord. Extraescolar Esportiva = EE

1. Respecte a la dimensió del MONITOR/A o ENTRENADOR/A d'una EE.

* Valora els ítems de l'1 al 5

	1	2	3	4	5
Anima i s'involucra amb els infants					
Es mostra predisposat/a en els problemes que puguin sorgir					
És respectuós/a amb l'horari					
Té una bona organització					
Estic content/a amb el tracte rebut, la relació amb ell/a és correcte					

2. Respecte a la dimensió d'INSTAL·LACIONS i el MATERIAL utilitzat en una EE.

* Valora els ítems de l'1 al 5

	1	2	3	4	5
Les instal·lacions són adequades, segures i es troben en bon estat per a la pràctica d'aquest esport					
El material és suficient i es troba en bon estat					

3. Respecte a la dimensió de l'ACTIVITAT EN SI de la EE.

* Valora els ítems de l'1 al 5

	1	2	3	4	5
Els infants s'ho passen d'allò més bé					
Estic satisfet/a amb la qualitat/preu					
Estic informat/a, la comunicació és correcte					
M'ha resultat fàcil apuntar al meu fill/a a l'activitat					

4. Respecte a la dimensió d'IMATGE de l'EE.

* Valora els ítems de l'1 al 5

	1	2	3	4	5
El monitor/a o entrenador/a va ben uniformat					
S'utilitzen mitjans de comunicació adients i la informació és adequada					
La relació entre els monitors/es i els infants és l'adequada					

5. Què és el més important per a tu en una extraescolar esportiva?

* Valora les quatre dimensions comentades anteriorment

	EI MONITOR/A o ENTRENADOR/A	Les INSTAL·LACIONS i el MATERIAL	L'ACTIVITAT EN SI	LA IMATGE
En 1r lloc				
En 2n lloc				
En 3r lloc				
En 4t lloc				

Fi del qüestionari!
Moltes gràcies per col·laborar!

Figura 6: 2a part del qüestionari de satisfacció del present treball. Font: Elaboració pròpia.

4.4 Anàlisi de dades

Com s'ha comentat anteriorment, aquesta ha estat una recerca quantitativa, un estudi descriptiu pel que l'anàlisi de dades es va basar en l'estadística. En primer lloc es va comprovar que la mostra era significativa gràcies als 103 pares i mares navarclins/es que van respondre l'instrument. Després es van determinar les variables, les valoracions dels progenitors, classificades com quantitatives discretes, ja que les valoracions de cada ítem van ser únicament possibles de l'1 al 5, és a dir, que no hi havia valors intermedis entre dos consecutius (Altarriba i Señé, 2018).

Després d'identificar les variables dels pares i mares els quals tenen inscrits als seus infants a les extraescolars esportives de Navarclins, es va generar una base de dades al Google Formularis. Tot i això, el buidatge i el tractament de totes les dades es va realitzar mitjançant el programa Microsoft Excel, que va facilitar els càlculs estadístics descriptius bàsics de cadascun dels ítems establerts en el qüestionari:

- Mitjana: Va servir per calcular la mitjana del qüestionari, comparar els valors entre les dimensions i també entre els ítems establerts.
- Mediana: Es va usar per calcular els valors que ocupaven la posició central en algunes valoracions generals.
- Moda: Va determinar quin va ser el valor més repetit en l'estudi més concret de les dimensions i els seus respectius ítems.
- Desviació típica: Es va utilitzar per comprovar que els resultats obtinguts es trobessin dins d'uns valors estàndard o no molt diferents a la resta.
- Mínims i màxims: Van servir per destacar resultats, sobretot en alguns ítems.

5. Resultats

Després de saber que el 60% dels alumnes d'educació primària de Navarcles practiquen extraescolars esportives, es procedeix a l'explicació del resultats que es van obtenir mitjançant el qüestionari de satisfacció dels pares i mares d'aquests infants, envers les activitats d'esport ofertes des de l'AMPA.

5.1 Observacions generals

Les extraescolars esportives de Navarcles de 1r a 6è de primària, estan ben valorades pels pares i mares. I és que la mitjana entre les dimensions de monitor/a o entrenador/a, instal·lacions i material, activitat en si i imatge és de 4,25 sobre 5.

En general, tots els resultats de l'estudi són molt similars, com així ho demostra la baixa desviació típica entre les 4 dimensions, però també a nivell sociodemogràfic, ja que si que és veritat que hi ha diferències entre els cursos dels infants, el gènere o l'activitat que practiquen, però que són petites i en conseqüència no gaire significatives.

Entre les 4 dimensions	
Mitjana	4,25
Mediana	4,41
Moda	4,67
Desviació típica	0,86

Figura 7: Càlculs estadístics descriptius bàsics entre les 4 dimensions. Font: Elaboració pròpia.

Els resultats generals de les 4 principals dimensions que demostren la bona satisfacció dels pares i mares són els següents:

	Monitor/a o entrenador/a	Instal·lacions i material	Activitat en si	Imatge
Mitjana	4,32	4,13	4,31	4,26
Mediana	4,80	4,00	4,50	4,33
Moda	5,00	4,50	4,50	4,67
Desviació típica	0,85	0,90	0,84	0,84

Figura 8: Càlculs estadístics descriptius bàsics de les 4 dimensions. Font: Elaboració pròpia.

A més de valorar cadascuna de les dimensions per separat, els progenitors també van poder valorar quin era per ells/es el seu ordre d'importància. Destacar que la dimensió que va obtenir més importància va ser la del monitor/a o entrenador/a, i la que menys la de la imatge.

La classificació segons la importància de les dimensions es resumeix en la següent taula:

	Monitor/a o entrenador/a	Instal·lacions i material	Activitat en si	Imatge
1r lloc	62,14%	7,76%	30,10%	0,00%
4t lloc	0,00%	6,80%	0,00%	93,20%

Figura 9: Classificació de la importància de les 4 dimensions. Font: Elaboració pròpia.

La dimensió d'activitat en si, amb un 39,80%, va ser la més votada en el segon lloc d'importància, mentre que la d'instal·lacions i material va ser la dimensió més votada en el 3r lloc d'importància amb un 60,20%.

5.2 Observacions específiques

A continuació es farà un petit resum cada dimensió, explicant quins han estat els ítems més i menys valorats, tot destacant alguns fets relacionats amb la dimensió sociodemogràfica.

5.2.1 Dimensió del monitor/a o entrenador/a

Aquesta ha estat la dimensió més ben valorada pel pares i mares de Navarres amb un 4,32 sobre 5 de mitjana. Ho demostra la resposta més repetida, ja que en els cinc ítems d'aquesta dimensió la moda de cadascun d'ells ha estat el 5. Aquests són els resultats:

	S'involucra amb els infants	Predisposició amb problemes sorgits	Respecta l'horari	Té una bona organització	El tracte rebut és bo
Mitjana	4,31	4,08	4,47	4,33	4,4
Mediana	5	4	5	5	5
Desviació típica	0,89	0,9	0,83	0,87	0,77

Figura 10: Càlculs estadístics descriptius bàsics dels ítems de la dimensió del monitor/a o entrenador/a.

Font: Elaboració pròpia.

L'ítem més ben valorat ha estat el respecte a l'horari i el menys valorat la predisposició dels problemes que pugui sorgir. A nivell sociodemogràfic podem destacar que l'extraescolar que més bé valora a la seva figura representativa és el judo amb 4,5 punts sobre 5, mentre que sense baixar de 4, l'extraescolar que valora més baix el seu monitor/a o entrenador/a és el futbol amb 4,03 sobre 5.

5.2.2 Dimensió de les instal·lacions i el material

Aquesta ha estat la dimensió menys valorada pels progenitors comparada amb la resta de dimensions, tot i això s'ha valorat amb una mitja de 4,13 sobre 5. Els resultats d'aquesta dimensió són els següents:

	Les instal·lacions són adequades, segures i es troben en bon estat per a la pràctica d'aquest esport	El material és suficient i es troba en bon estat
Mitjana	4,19	4,06
Mediana	4	4
Desviació típica	0,86	0,92

Figura 11: Càlculs estadístics descriptius bàsics dels ítems de la dimensió de les instal·lacions i el material. Font: Elaboració pròpia.

Els usuaris indirectes creuen que els materials utilitzats no es troben en tant bon estat com les instal·lacions on es duen a terme les extraescolars esportives. Segons la dimensió sociodemogràfica podem destacar que els que valoren més baix el material són tots aquells pares i mares que porten apuntant els seus infants fa més de 3 anys, amb un 3,96 sobre 5 de mitjana.

5.2.3 Dimensió de l'activitat en si

La mitjana de valoració d'aquesta dimensió és de 4,31 sobre 5 pel que es pot dir que juntament amb la dimensió del monitor/a o entrenador/a són les més ben valorades, perquè tant sols es diferencien per 1 mil·lèsima. Com a fet significatiu dins d'aquesta dimensió, veiem que l'activitat en si és la dimensió amb la desviació típica més baixa, d'igual manera que la de la imatge, pel que vol dir que les respostes de la gran majoria dels pares i mares són molt similars. Els resultats específics són els següents:

	Els infants s'ho passen d'allò més bé	Satisfacció qualitat-preu	La comunicació és correcte	La inscripció ha estat fàcil
Mitjana	4,40	4,13	4,12	4,55
Mediana	5,00	4,00	4,00	5,00
Desviació típica	0,79	0,87	0,92	0,75

Figura 12: Càlculs estadístics descriptius bàsics dels ítems de la dimensió de l'activitat en si. Font: Elaboració pròpia.

Dins dels ítems d'aquesta dimensió, sens dubte cal comentar la facilitat que tenen els enquestats en apuntar als seus infants a les extraescolars, quelcom que explica la bona gestió i organització entre l'AMPA i les entitats esportives. Es subratlla que el 98,4% dels pares i mares amb infants de 1r de primària no van tenir problemes en la inscripció. També a nivell sociodemogràfic, els progenitors amb fills i filles de 4t i 6è de primària són els que menys contents estan amb la qualitat-preu de les activitats, amb una mitjana de valoració de 3,8 sobre 5.

5.2.3 Dimensió de la imatge

Arribem a l'última dimensió del servei esportiu escolar, sabent que els usuaris indirectes tenen clar que la imatge és la dimensió menys important en una extraescolar esportiva, comparada amb la resta. Ho demostra el 93,20% en la 4a posició d'importància. Tot i pensar això, valoren positivament aquesta dimensió en les activitats d'esport de Navarcles, amb un 4,26 sobre 5 de mitjana. Els resultats específics són els següents:

	Els responsables van ben uniformats	Els mitjans de comunicació són adients	La relació entre els monitors/es i els infants és adient
Mitjana	4,19	4,21	4,38
Mediana	4,00	4,00	5,00
Desviació típica	0,86	0,84	0,83

Figura 13: Càlculs estadístics descriptius bàsics dels ítems de la dimensió de la imatge.

Font: Elaboració pròpia.

Com s'aprecia en la figura 12, l'ítem més ben valorat de la dimensió de la imatge és la bona relació que tenen els monitors/es o entrenadors/es amb els infants, però seguint la mateixa dinàmica al llarg d'aquest estudi, sense baixar del 4, trobem que l'ítem menys ben valorat és el dels uniformes dels responsables de cada extraescolar esportiva.

Sociodemogràficament parlant, sense una gran diferència, s'ha vist que els pares i mares que tenen una nena valoren més positivament els tres ítems d'imatge, que no pas els que tenen un nen. Per exemple en l'ítem de l'uniforme dels responsables de cada extraescolar, ja que els progenitors que tenen un nen valoren 4,08 sobre 5 a diferència dels que tenen una nena que ho fan amb un 4,32 sobre 5.

6. Discussió

En aquest apartat es durà a terme una comparació dels resultats obtinguts en el present estudi amb d'altres recerques relacionades també amb els serveis esportius escolars. A més, es contrastaran aquests resultats amb els d'estudis basats amb els serveis esportius d'altres sectors com és el cas dels centres de fitness o centres esportius.

Com ens informa Grönroos (1994), la qualitat d'un servei esportiu o organització esportiva la defineixen els propis usuaris. En el present estudi s'ha fet el primer pas per millorar l'oferta de les extraescolars esportives a Navarcles, ja que els pares i mares d'infants de 1r a 6è de primària han valorat el servei i han contribuït mitjançant les seves respostes a tenir un millor servei esportiu escolar fora de l'horari lectiu.

En primer lloc, cal destacar que aquesta investigació s'ha realitzat en base a una mostra significativa de 103 usuaris indirectes, però els estudis comparats a continuació disposen de mostres més grans. Tot i això, igual que amb recerques relacionades amb la satisfacció en els serveis escolars i la seva qualitat, com per exemple la de Nuviala i Casajús (2005), els pares i mares aproven amb nota el funcionament de les escoles o equips esportius en el que els seus infants estan inscrits (4,25 sobre 5 de mitjana). De la mateixa manera passa en els estudis realitzats en altres sectors com el d'Elasri, Triadó i Aparicio (2015) o el de Nicolás i Escarvajal (2020) que afirmen que la satisfacció general dels clients dels centres esportius analitzats és força alta.

Un cop explicada la valoració global dels serveis esportius, el present estudi conclou que la dimensió del monitor/a o entrenador/a és la més important pels pares i mares de Navarcles, seguida per la de l'activitat en si, les instal·lacions i el material i finalment la imatge com la menys important (veure figura 8). Nuviala et al. (2011) informen que els recursos humans són un dels punts forts dels serveis esportius i d'igual forma, Lleixà et al. (2015) confirmen que els equips humans en la realització de les activitats són un aspecte clau en els resultats del seu estudi, tot i això aquests autors destaquen la importància de les instal·lacions dient que han de ser atractives i segures.

La valoració dimensió per dimensió ha obtingut uns resultats gairebé en el mateix ordre que la importància de cadascuna d'elles. El monitor/a o entrenador/a ha estat la dimensió millor valorada, tot i que gairebé amb la mateixa puntuació que l'activitat en si, després com a tercera millor la imatge i finalment amb la valoració més baixa les instal·lacions i el material (veure figura 9).

Tant en els estudis en centres escolars com en centres esportius, en trobem en la mateixa situació que en la present recerca, la dimensió amb millor satisfacció per part dels subjectes enquestats és la del tècnic o monitor/a. La investigació de Nicolás i Escarvajal (2020) feta en el servei esportiu del Campus Universitari d'Espinardo mostra que l'ítem més ben valorat en aquesta dimensió és el tracte rebut i l'atenció als problemes, amb un 4,1 sobre 5. Mentre que el servei escolar estudiat per Nuviala et al. (2011) ens indica que la valoració mitja del tècnic entre totes les seves modalitats esportives és de 3,96 sobre 5, sent la més alta entre les altres dimensions.

Respecte a la dimensió de l'activitat en si, la segona millor valorada en aquest estudi, amb un 4,31 de mitjana, coincideix també amb les bones valoracions rebudes en estudis de centres esportius com el realitzat per Nuviala et al. (2008) on els seus usuaris creuen que les activitats ofertes mereixen un 3,9 sobre 5 de mitjana. Una mica per sota, 3,74 sobre 5, és com valoren els pares i mares de l'estudi Nuviala et al. (2011) en un centre escolar. Un dels ítems més ben valorats en aquesta dimensió en l'actual investigació és que els nens i nenes s'ho passen d'allò més bé en l'extraescolar, coincidint també com a millor ítem valorat amb el qüestionari dut a terme per Nicolás i Escarvajal (2020).

La imatge ha estat la dimensió menys important pels pares i mares i de Navarcles tenint en compte la resta, tot i això ha rebut una valoració general força bona, 4,26 sobre 5. Aquests resultats no són similars amb els de Nuviala et al. (2011) ja que la imatge del servei escolar estudiat és la dimensió menys ben valorada pels usuaris indirectes amb un 3,46 sobre 5. En canvi, els estudis en centres esportius, les valoracions són més positives, com és el cas de l'enquesta realitzada per Nuviala et al. (2008) on conclouen que la imatge del servei sobrepassa el 4 sobre 5 de mitjana i que l'ítem de la bona relació del personal és el més ben valorat (4,6 sobre 5) igual que en l'enquesta feta als progenitors del servei escolar de Navarcles, amb 4,38 sobre 5. Per últim, comentar que igual que Nicolás i Escarvajal (2020) van trobar diferències entre les valoracions entre homes i dones, també se'n han trobat en el present estudi en la valoració d'aquesta dimensió, sent més positives les dels progenitors amb filles que no pas els que tenen fills.

Finalment arribem a les instal·lacions i el material utilitzat en centres d'activitat física, on Lleixà et al. (2015) ressalta que aquesta dimensió és força decisiva per part de molts usuaris a l'hora d'escollir o no un determinat servei esportiu. En el qüestionari de valoració de les extraescolars esportives de Navarcles, resulta ser la dimensió menys ben valorada amb un 4,13 sobre 5 de mitjana. Igual va passar amb la investigació de Nuviala et al. (2011) on aquesta dimensió també va ser la menys valorada pels pares i

mares enquestades amb un 3,79 sobre 5 de mitjana. En general, els usuaris indirectes valoren més baix el material que no pas les instal·lacions, com ha passat en el present estudi, però així també ho van creure els enquestats de la recerca de Nicolás i Escarvajal (2020) on destacaven l'increment, la modernització i el manteniment del material com a punts a millorar del seu servei esportiu.

Cada vegada són més els estudis que tenen com a objectiu l'anàlisi de les activitats esportives i de les organitzacions que les produeixen i presten, sobretot en centres esportius com per exemple els tres treballs que s'han comentat en aquest apartat. En canvi, són menys les recerques fetes sobre els serveis esportius escolars, la satisfacció que mostren pares i mares envers les extraescolars on inscriuen els seus infants, on un dels pioners en l'estudi d'aquest sector és l'investigador Alberto Nuviala.

7. Conclusions

Tot seguit, a partir dels objectius i la hipòtesi plantejada prèviament a l'inici d'aquest estudi, s'extreuen les conclusions relacionades amb els resultats obtinguts. A més, es valora quines han estat les limitacions a l'hora de realitzar el present projecte i es comenten aspectes de cara a un futur pròxim, un cop finalitzat aquest Treball Final de Grau.

7.1 La satisfacció dels pares i mares de Navarcles

Per explicar quines han estat les conclusions d'aquesta recerca, en primer lloc ens hem de remuntar als objectius i a la hipòtesi que es van establir abans de començar aquest projecte. Els propòsits de la realització d'aquest estudi van ser identificar com valoren les extraescolars esportives els pares i mares de Navarcles i determinar quins són els aspectes més importants per ells/es en un servei escolar, perquè tot organitzador hagi de tenir-les en compte.

Ambdós objectius s'han assolit amb èxit després d'obtenir els resultats del qüestionari de satisfacció, ja que els progenitors d'infants de 1r a 6è de primària, valoren molt positivament les extraescolars esportives de Navarcles amb un 4,25 sobre 5 de mitjana. A més, l'instrument de la investigació ens ha permès saber quina és la importància que li donen els usuaris indirectes a les quatre principals dimensions d'un servei esportiu escolar, on s'ha determinat que la figura del monitor/a o entrenador/a és la més important a tenir en compte, en segon lloc l'activitat que s'hi du a terme, seguit de les instal·lacions i el material utilitzat i acabant amb la imatge que ofereix cada extraescolar esportiva.

Respecte a la hipòtesi de l'estudi, *"Els pares i mares de la població de Navarcles estan satisfets amb les extraescolars esportives dels seus infants, i el monitor/a o entrenador/a i les instal·lacions de les extraescolars esportives de Navarcles, són les dimensions més ben valorades pels pares i mares"* podem dir que no s'ha complert del tot. En primer lloc si que s'ha encertat en la valoració que han donat els pares i mares sobre les extraescolars esportives dels seus fills, i és que la gran majoria de progenitors van votar molt positivament el servei esportiu escolar on tenien apuntats els seus fills i filles. En segon lloc, també s'ha demostrat que la figura del monitor/a o entrenador/a és la dimensió més ben valorada a Navarcles amb una mitjana de 4,31 sobre 5. En canvi, no s'ha donat el cas que les instal·lacions i el material siguin la segona dimensió més ben valorada pels usuaris indirectes. I és que tot el contrari, perquè aquesta ha estat la menys valorada entre les quatre dimensions amb un 4,13 sobre 5 de mitjana. Tot i això,

es pot confirmar que tot i tenir la valoració més baixa, continua sent una nota força alta, quelcom que parla molt bé de totes les entitats que organitzen les extraescolars esportives fora de l'horari lectiu, juntament amb l'AMPA de l'escola.

Per acabar aquest apartat de les conclusions extretes de la satisfacció mostrada pels pares i mares de Navarcles envers les extraescolars esportives en l'educació primària, cal destacar que aquest estudi ha mostrat una desviació típica mitjana de 0,86, un resultat estadístic descriptiu bàsic que normalment quan es situa per sota de l'1 vol dir que les respostes han sigut força similars, pel que les 103 respostes obtingudes en aquest qüestionari es poden categoritzar com a significatives.

7.2 Limitacions del treball

El Treball final de Grau és el projecte més important per un estudiant en el seu últim any de carrera, ja que té com a objectiu aplicar continguts adquirits al llarg dels quatre anys d'aprenentatge a la universitat. Tot i això, la situació en la que la realització d'aquest treball ha estat immersa, no ha posat gens fàcil l'execució d'aquesta.

La pandèmia de la Covid-19 ha fet que tots els estudiants hagin desenvolupat la major part del seu treball des de casa, sense poder accedir a la universitat de forma presencial, ni a biblioteques per obtenir més informació, ni el més important, centres o espais on poder dur a terme el treball de camp, i aquest no n'ha estat una excepció.

La limitació més important per mi ha estat la concentració, perquè si que és veritat que els estudiants hem tingut més temps que mai per a la realització d'aquest treball, però la gran quantitat d'hores acumulades dins de casa han anat reduint l'efectivitat i la productivitat del treball, que fins abans del confinament eren molt més elevades.

També a causa d'aquesta situació, els tràmits per l'acceptació i la difusió del qüestionari de l'estudi han estat força complicats. Primerament dir que la idea principal era que la mateixa escola en fes la difusió mitjançant el seu correu electrònic, però no va ser possible. Finalment van ser les mateixes entitats qui van fer-ne la difusió. Degut a tot aquest ball de gestions i sumant-li la situació actual, tot el procediment es va endarrerir.

Per acabar, comentar els pocs estudis realitzats fins al moment, referents a la satisfacció en els serveis esportius escolars, quelcom que també a posat un petit hàndicap en l'elaboració del treball.

7.3 Aspectes positius

No m'agrada acabar un treball amb l'apartat de limitacions, i menys el Treball Final de Grau, pel que tot seguit l'explicació d'alguns aspectes positius d'aquest projecte. Tot i les limitacions que ha pogut arribar a tenir, penso que m'ha fet millorar com a estudiant, però també com a persona, perquè al tenir tant temps lliure, el fet de no planificar-se correctament pot comportar problemes.

Enllaçant amb el temps, el Treball Final de Grau és un dels pocs treballs de la universitat en el que pots escollir el tema que més t'agrada i decidir com i quan el duràs a terme. Per aquest motiu vaig escollir les extraescolars esportives, un sector on queda molt per investigar i que té molt a veure amb la gestió de l'esport, un itinerari molt interessant per mi, tot i que només hagi cursat una assignatura a 3r i dos més a 4t.

Gràcies a aquest estudi he pogut posar en pràctica un qüestionari de satisfacció que m'ha servit per veure el seu procediment, la funcionalitat i els resultats que pot arribar a tenir. Això em fa pensar aquest aprenentatge pugui servir-me per portar-lo a terme en un futur pròxim professional.

A partir d'aquest moment, la formació del nostre grau universitari (CAFE) ha arribat al seu punt i final. No obstant, cal convertir aquest punt i final en un punt i seguit en la nostra formació com a professionals del món de l'esport. Ara toca posar en pràctica tots els coneixements adquirits durant aquests quatre anys, tot gaudint del món laboral.

8. Referències bibliogràfiques

- Afthinos, Y., Theodorakis, N. i Nassis, P. (2005). "Customers' expectations of service in Greek fitness centers: Gender, age, type of sport center, and motivation differences". *Managing Service Quality: An international Journal*, 15, 245-258. Recuperat de <https://doi.org/10.1108/09604520510597809>
- Altarriba, A. i Señé, A. (2018). Anàlisi de dades quantitatives amb Excel: Seminari d'investigació 2018-2019 [Apunts acadèmics]. UVic-UCCMoodle.
- Arboledas, D. i Puig, N. (2012). Análisis comparativo de los Servicios deportivos municipales de Andalucía y Catalunya. *International Journal of Sport Science*, 8 (29), 223-244. Recuperat de <https://www.cafyd.com/REVISTA/02903.pdf>
- Armengol, C., Capdevila, M., Essombra, M., Estellés, P., Galceran, M., Garreta, F.,... Terrassa, R. (2006). *Perspectives de l'educació en el lleure*. Barcelona: Editorial Claret
- Assís, F., Vidal, J., López, C., Moreno, M. i Santacana, C. (2020). *Xarxes d'equipaments i espais esportius*. Recuperat de <https://www.enciclopedia.cat/ec-eeec-4852.xml>
- Bailey, R. (2006). Physical education and sport in schools: A review of benefits and outcomes. *Journal of School Health*, 76, 397-401. Recuperat de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1746-1561.2006.00132.x>
- Berengueras, S. (2009). Les extraescolars ofereixen oci, formació i 'aparcament'. *El pou de la gallina*, 243, 16-22.
- Caplan, J. i Calfee, C. (2006). Strengthening Connections between Schools and Afterschool Programs. *Learning Point Associates*. Recuperat de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED499763.pdf>
- Carmona, C.; Sánchez, P. i Bakieva, M. (2011). Actividades extraescolares y rendimiento académico: Diferencias en autoconcepto y género. *Revista de Investigación Educativa*, 29 (2), 447-465. Recuperat de <https://revistas.um.es/rie/article/view/111341/135361>
- Castelli, D., Hillman, C., Buck, S. i Erwin, H. (2007). Physical fitness and academic achievement in third- and fifth- grade students. *Journal of Sport and Exercise Psychology*, 29, 239-252. Recuperat de <https://peacefulplaygrounds.com/>

download/pdf/Physical%20Fitness%20and%20Academic%20Achievement%20in%20Third%20and%20Fifth%20Grade%20Students.pdf

- Chelladurai, P. i Chang, K. (2000). Targets and Standards of Quality in Sport Services. *Sport Management Review*, 3, 1–22. Recuperat de [https://doi.org/10.1016/S1441-3523\(00\)70077-5](https://doi.org/10.1016/S1441-3523(00)70077-5)
- Chomitz, V., Slining, M., McGowan, R., Mitchell, S., Dawson, F. i Hacker, A. (2009). Is There a Relationship Between Physical Fitness and Academic Achievement? Positive Results from Public School Children in the Northeastern United States. *Journal of School Health*, 79(1), 30-37. Recuperat de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/j.1746-1561.2008.00371.x>
- Cladellas, R.; Clariana, M.; Gotzens, C.; Badia, M. i Dezcallar, T. (2015). Patrones de descanso, actividades físico-deportivas extraescolares y rendimiento académico en niños y niñas de primaria. *Revista de Psicología del Deporte*, 24 (1), 53-59. Recuperat de https://www.rpd-online.com/article/view/1469/cladellas_clariana_gotzens_et al
- Corneliben, T. i Pfeifer, C. (2007). The impact of participation in sport son educational attainment: New evidence from Germany. *Leibniz University Hannover*. doi:10.1016/j.econedurev.2009.04.002
- Diedrich, K., McElvain, C., i Kaufman, S. (2005). Beyond the Bell: Principal's Guide to Effective Afterschool Programs. Tools for School Improvement. *Learning Point Associates. North Central Regional Educational Laboratory (NCREL)*. Recuperat de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED489507.pdf>
- Elasri, A., Triadó, X. i Aparicio, P. (2015). La satisfacció dels clients dels centres esportius municipals de Barcelona. *Apunts. Educació Física i Esports*, 119, 109-117. Recuperat de <https://www.revista-apunts.com/apunts/articulos//119/ca/109-117.pdf>
- Franch, J. (2018). *El lleure com a projecte*. Vic: Editorial Eumo.
- Generalitat de Catalunya (2016). *Activitats extraescolars*. Recuperat de <http://familiaiescola.gencat.cat/ca/escolaritat/lleure-activitats-extraescolars/activitats-extraescolars/>

- Gómez, S., Opazo, M. i Martí, C. (2007). Características estructurales de las organizaciones Deportivas. *IESE Business School*, 704. Recuperat de <https://media.iese.edu/research/pdfs/DI-0704.pdf>
- González, C. (2004). L'esport escolar..., un esport educatiu? *Perspectiva escolar* 286. *L'esport en edat escolar*, 12-22. Recuperat de https://www.diba.cat/c/document_library/get_file?uuid=aab41790-05cf-49e2-a4e0095324ca82df&groupId=467020
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos.
- Hermoso, Y., García, V. i Chinchilla, J. L. (2010). Estudio de la ocupación del tiempo libre de los escolares. *Retos. Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 18, 9-13. Recuperat de <https://www.redalyc.org/pdf/3457/345732284002.pdf>
- Hillman, C., Erickson, K. i Kramer, A. (2008). Be smart, exercise your heart: Exercise effects on brain and cognition. *Nature Reviews*, 9, 58-65. Recuperat de <http://drlardon.com/wp-content/uploads/2014/06/Perspectives.pdf>
- La Gran Enciclopèdia Catalana. (2020). Consultat des de <https://www.enciclopedia.cat>
- Lleixà, T., González, C., Monguillot, M., Daza, G. i Braz, M. (2015). Indicadors de qualitat per als centres escolars promotors d'activitat física i esportiva. *Apunts. Educació Física i Esports*, 120, 2n trimestre, 27-35. Recuperat de <https://www.revista-apunts.com/apunts/articulos//120/ca/027-035.pdf>
- Lopez, I. (2011). Aprofitament en horari no lectiu d'instal·lacions esportives de col·legis d'educació primària. *Apunts. Educació Física i Esports*, 103, 1r trimestre, 83-90. Recuperat de <http://redined.mecd.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/44619/Adjunto2.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Mahoney, J. i Vest, A. (2012). The Over-Scheduling Hypothesis Revisited: Intensity of Organized Activity Participation During Adolescence and Young Adult Outcomes. *Journal of Research on Adolescence*, 22(3), 409-418. Recuperat de https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/j.1532-7795.2012.00808.x?casa_token=VAwibrwvTTMAAAAA:gw3Xtf_gHNC_4xOjp2ltqt1FLejPXfJ6FjdD9iOJSVgzGVguy8RTHZd621LJAqsyARrbhJEdbR6J
- Moriana, J., Alós, F., Alcalá, R., Pino, M. J., Herruzo, J. i Ruíz, R. (2006). Actividades extraescolares y rendimiento académico en alumnos de educación secundaria.

Electronic journal of research in educational psychology, 4, 35-47. Recuperat de <http://ojs.ual.es/ojs/index.php/EJREP/article/viewFile/1179/1153>

Murillo, A., Ramírez, G., Sanchís, J. i Palacios, F. (2013). Satisfacción de docentes-responsables de la gestión Deportiva en centros escolares andaluses. *Retos. Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 24, 85-90. Recuperat de <https://www.redalyc.org/pdf/3457/345732290018.pdf>

Nicolás, J. i Escaravajal, J. (2019). Satisfacción con los Servicios deportivos del Campus Universitario de Espinardo. *Sport TK: Revista Euroamericana de Ciencias del Deporte*, 9 (1), 105-112. Recuperat de <https://revistas.um.es/sportk/article/view/412571/278731>

Nuviala, A. i Casajús, J. (2005). Calidad percibida del servicio deportivo en edad escolar desde la perspectiva de los padres. El caso de la provincia de Huelva. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 5 (17), 1-12. Recuperat de <http://cdeporte.rediris.es/revista/revista17/artcalidad1.htm>

Nuviala, A., Grao-Cruces, A.; Tamayo, J., Nuviala, R., Álvarez, J. i Fernández-Martínez, A. (2013). Diseño y análisis del cuestionario de valoración de Servicios deportivos (EPOD2). *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y del Deporte*, 13 (51), 419-436. Recuperat de <https://www.redalyc.org/pdf/542/54228442001.pdf>

Nuviala, A., Tamayo, J., Fernández, A., Pérez-Turpin, J., i Nuviala, R. (2011). Calidad del servicio deportivo en la edad escolar desde una doble perspectiva. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 11(42), 220-235. Recuperat de <http://cdeporte.rediris.es/revista/revista42/artcalidad210.pdf>

Nuviala, A., Tamayo, J., Iranzo, J., i Falcón, D. (2008). Creación, diseño, validación y puesta en práctica de un instrumento de medición de la satisfacción de usuarios de organizaciones que prestan servicios deportivos. *Retos. Nuevas tendencias en Educación Física, Deportes y Recreación*, 14, 10-16. Recuperat de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2722199>

Organització Mundial de la Salut (2010). *Recomendaciones mundiales sobre actividad física para la salud*. 17-20. Recuperat de http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/44441/1/9789243599977_spa.pdf

- Osgood, D., Anderson, A. i Shaffer, J. (2005). Unstructured leisure in the after-school hours. Dins Mahoney, J., R. Larson, R. i J. Eccles, J. (Eds.). *Organized activities as contexts of development: Extracurricular activities, after-school and community programs* (45-64). Mahwah: Lawrence Erlbaum
- Otero, J. (2002). *Proyecto de viabilidad de la gestión de un Servicio Deportivo municipal*. Recuperat de http://www.munideporte.org/imagenes/documentacion/ficheros/20061116183426Gijon_Viabilidad.pdf
- Pastor, J., Gil, P., Tortosa, M. i Martínez, J. (2012). Efectos de un programa de actividad física extracurricular en niños de primer ciclo de ESO con sobrepeso y obesidad. *Revista de Psicología del Deporte*, 21(2), 379-385. Recuperat de https://ddd.uab.cat/pub/revpsidep/revpsidep_a2012v21n2/revpsidep_a2012v21n2p379.pdf
- Pérez, R. (2004). *Les relacions entre família i escola. Una anàlisi psicosocial*. Lleida: Editorial Pagès.
- Quivy, R. i Campenhoudt, L. (1997). *Manual de la investigación de las ciencias sociales*. Barcelona: Herder
- Rasberry, C., Lee, S., Robin, L., Laris, B., Russell, L., Coyle, K. i Nhiser, A. (2011). The association between school-based physical activity, including physical education, and academic performance: A systematic review of the literature. *Preventive Medicine*, 52(1), 10-20. doi:10.1016/j.ypmed.2011.01.027
- Reeves, C. i Bednar, D. (1994). Defing quality: Alternatives and implications. *Academy of Management Review*, 19, 419-445. Recuperat de <https://doi.org/10.5465/amr.1994.9412271805>
- Santos, M. i Sicilia, A. (Coords.). (1998). *Actividades físicas extraescolares*. Editorial INDE
- Torrúbia, R. i Batlle, R. (2002). *Eduquem més enllà de l'horari lectiu: Qualitat, corresponsabilitat i equitat en els menjadors escolars, les vacances i les activitats extraescolars*. FAPAC – Fundació Catalana de l'Esplai. Recuperat de https://participa.gencat.cat/uploads/decidim/attachment/file/654/Eduquem_m%C3%A9s_enll%C3%A0_de_l_horari_lectiu.pdf

- Tremblay, M., Inman, J. i Willms, J. (2000). The Relationship Between Physical Activity, Self-Esteem, and Academic Achievement in 12-Year-Old Children. *Pediatric Exercise Science*, 12, 312-323. Recuperat de <https://pdfs.semanticscholar.org/4402/c40f85b0c837beb87fdd5b6b752ca6b046b2.pdf>
- Trilla, J. (1997). *Animacion sociocultural. Teorías, programas y ámbitos*. Barcelona: Editorial Ariel.
- Viñas, J. (2016). *Els hàbits esportius dels escolars de Catalunya 2016*. Generalitat de Catalunya. Recuperat de http://www.observatoridelesport.cat/docus/estudis_publicats/OCE_18_estudis_publicats_ca.pdf