

José María Peiró,
José Ramos,
Pilar González,
Isabel Rodríguez,
Núria Tordera,
*Unitat d'Investigació de Psicologia de les
Organitzacions i del Treball. Àrea de Psicologia Social.
Facultat de Psicologia. Universitat de València.*

ASPECTES PSICOSOCIALS DE LA GESTIÓ D'INSTAL·LACIONS ESPORTIVES: IMPLICACIONS SOBRE LES ACTITUDS I LES CONDUCTES ESPORTIVES DELS USUARIS

Resum

La Unitat de Psicologia de les Organitzacions i del Treball de la Universitat de València fa anys que porta a terme diversos estudis sobre els aspectes psicosocials de la pràctica esportiva. Des de la psicologia social i la psicologia de les organitzacions es vol contribuir a l'estudi de les demandes socials en matèria esportiva, els intents de les organitzacions esportives per satisfer aquestes demandes i la relació entre l'infraestructura esportiva el seu ús.

Aquest treball pretén ressenyar els objectius i les propostes fonamentals d'aquesta línia d'investigació i resumir els principals resultats obtinguts fins avui. La investigació contempla tres grups de variables fonamentals: característiques de les instal·lacions esportives, gestió de les instal·lacions i variables relacionades amb la utilització de les instal·lacions i les demandes esportives. En concret es vol determinar les relacions existents entre aquests tres blocs de variables. Els models de relació que es prenen com a hipòtesis són bàsicament tres, provant de determinar quin d'ells permet aplicar de manera més adequada les relacions existents entre les variables considerades.

Paraules clau: instal·lacions esportives, gestió, usuaris.

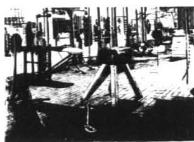
Introducció

Als darrers anys, la importància de l'esport en la nostra societat ha anat augmentant de manera imparable, la qual cosa es reflecteix en nombrosos aspectes com ara l'augment de practicants, l'atenció dels mitjans de comunicació, el creixement econòmic del mercat esportiu i la quantitat de recursos que giren al voltant de l'esport o fins i tot l'atenció dels poders públics envers aquest. Entre les raons que poden contribuir al fet que aquesta pràctica hagi guanyat tanta importància entre nosaltres, podem destacar-ne les següents: l'esport apareix associat a valors cada vegada més importants, com ara la salut i l'oci, els canvis esdevinguts en els hàbits de vida dels espanyols (forma de vida urbana i sedentària), la consideració de l'esport com una part integral de l'educació dels éssers humans, o fins i tot el mateix interès suscitat en els mitjans de comunicació social.

Tot això ha suposat un notable increment de les demandes socials en matèria esportiva. Tant des del sector públic com el privat s'ha volgut donar resposta a l'àmplia demanda d'instal·lacions esportives, en especial, després d'un llarg període d'escassetat d'aquestes en el nostre país. El ràpid creixement d'aquesta mena d'instal·lacions els darrers anys en dona fe. Probablement es puguin distingir dues fases en aquest esforç de dotació d'infraestructures, la primera en la qual la

total mancança d'instal·lacions va portar a realitzar enormes esforços en la creació d'una xarxa bàsica d'infraestructures; i la segona, un cop aconseguit l'anterior, més centrada en els intents de racionalitzar i optimitzar aquesta xarxa d'infraestructures. Això suposa que actualment hi ha una tendència cada vegada més marcada a tenir en compte de manera prioritària l'eficàcia en el funcionament de les instal·lacions, considerant tant la seva rendibilitat econòmica com social i els intents d'aplicar criteris de professionalitat i eficàcia empresarial en la seva direcció.

En aquest context, la Unitat d'Investigació en Psicologia de les Organitzacions i del Treball de la Universitat de València, des del 1986 porta a terme diversos estudis sobre els aspectes psicosocials de la pràctica esportiva. Des de la psicologia social i la psicologia de les organitzacions, es vol contribuir a l'estudi de les demandes socials en matèria esportiva, els intents de les organitzacions esportives per satisfer aquestes demandes i la relació entre la infraestructura esportiva i l'ús d'aquesta. En definitiva, es tracta de contribuir a l'ajustament necessari de les demandes esportives i l'oferta destinada a cobrir-les, objectiu necessari per assolir l'òptima utilització dels recursos esportius. Diversos resultats han suggerit la necessitat de tenir en compte la gestió de les instal·lacions esportives en intentar predir les variables d'ús de les instal·la-



cions esportives a partir de les seves característiques.

Aquest treball pretén ressenyar els objectius i les propostes fonamentals d'aquesta línia d'investigació, i resumir els principals resultats obtinguts fins ara. La investigació contempla tres grups de variables fonamentals: característiques de les instal·lacions esportives, gestió de les instal·lacions i variables relacionades amb l'ús de les instal·lacions i les demandes esportives. En concret es vol determinar les relacions existents entre aquests tres blocs de variables. Els models de relació que es prenen com a hipòtesis són bàsicament tres, intentant determinar quin d'ells permet explicar de manera més adequada les relacions existents entre les variables considerades.

Model sumatiu. El model sumatiu assumeix la capacitat predictores conjunta de les característiques de les instal·lacions i de la gestió d'aquestes (que presenten relacions mútues) sobre les variables de demanda i ús de les instal·lacions. La capacitat predictora seria la suma del poder predictor d'un grup de variables amb el poder predictor d'un altre grup (vegeu el quadre 1).

Model de modulació. El model modulador suposa que hi ha una relació significativa entre les característiques de les instal·lacions i les variables de demanda i ús dels usuaris. La gestió de les instal·lacions tindria un efecte modulador sobre aquesta relació, però no presentaria una relació significativa directa sobre la demanda i l'ús de les instal·lacions. A la pràctica, això significa que la relació entre característiques de la instal·lació i les variables dels usuaris seria diferent (en signe o en intensitat) segons sigui la gestió exercida (per exemple, que en les instal·lacions més ben gestionades, la relació és més important que les gestionades menys satisfactòriament) (vegeu el quadre 2).

Model de mediació. Aquest model establiria l'existència d'una cadena de

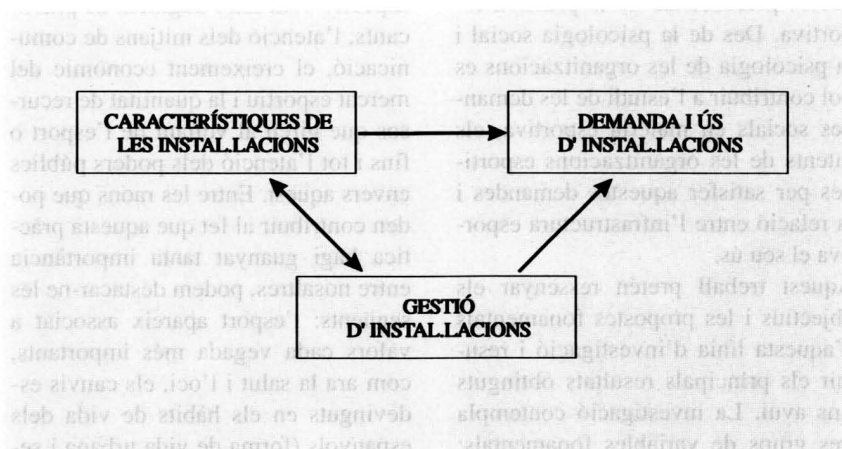
relacions, mitjançant la qual les relacions que les característiques de les instal·lacions presenten amb les variables de la demanda i ús d'instal·lacions, s'exercirien per mitjà de les variables de gestió, que a la vegada produirien les variables de demanda i ús de les instal·lacions i es veurien influïdes per les característiques d'instal·lacions. Segons aquest model, la capacitat predictora sobre la demanda i l'ús d'instal·lacions dels altres dos grups de variables seria més gran que la suma de les capacitats predictors de cada bloc per separat (vegeu el quadre 3).

Objectius operatius de l'estudi i variables considerades

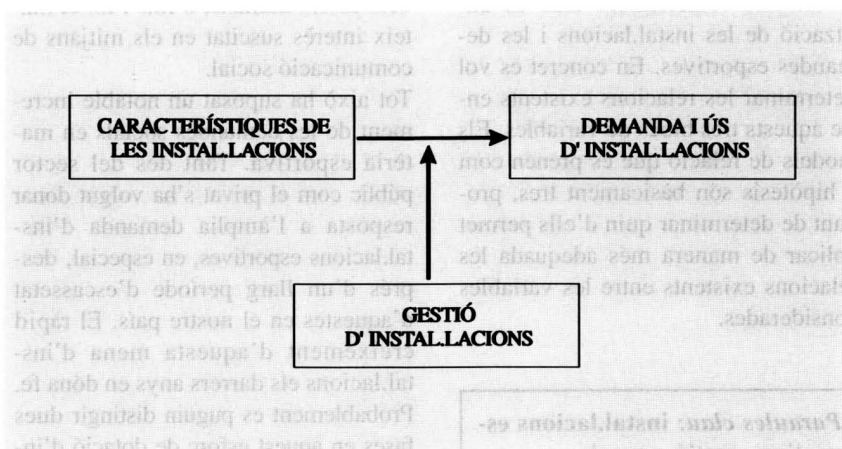
L'objectiu genèric del treball es pot concretar en diversos objectius específics que conjuntament exploren tot el camp d'estudi definit:

a) Determinar una sèrie d'indicadors de qualitat de les instal·lacions esportives

Elaborar a partir de diverses característiques de les instal·lacions un o diversos índexs que permetin estimar el seu nivell de qualitat. Algunes de les variables que s'han considerat són les següents:



Quadre 1. Model sumatiu



Quadre 2. Model de modulació

- Nombre d'espais esportius.
- Varietat d'espais esportius.
- L'antiguitat de les instal·lacions.
- La propietat de la instal·lació (pública o privada).
- La titularitat de la gestió de la instal·lació (organisme que la gestiona).
- Distància de la instal·lació al nucli urbà.
- Disponibilitat de vestidors.
- Preparació per a l'utilització per part de minusvàlids.

b) Analitzar les funcions i les tasques de la gestió de les instal·lacions esportives

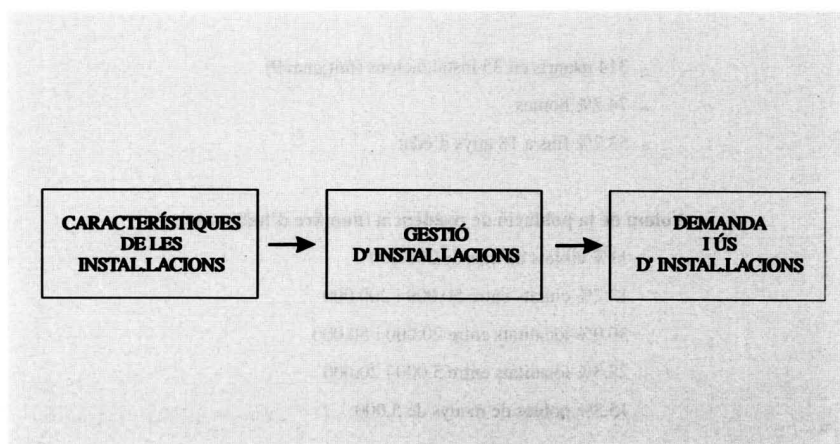
Realitzar una anàlisi del lloc de gerent amb la intenció de:

- Conèixer què fan els gerents (contingut de la seva feina).
- Identificar diversos perfils d'actuació.
- Detectar les necessitats de formació més importants per millorar l'actuació dels gerents d'instal·lacions esportives i les necessitats d'incrementar altres recursos de la instal·lació.

S'han considerat cinc àrees de gestió de les instal·lacions: gestió de manteniment, gestió econòmico-administrativa, gestió de l'oferta i explotació de les instal·lacions (activitats i serveis oferts), gestió de personal i gestió de marketing i promoció. En cada una d'elles s'han avaluat els aspectes següents.

- Freqüència de realització de les tasques.
- Planificació prèvia de les activitats.
- Grau de competències del gerent en aquestes tasques.
- Necessitat de millorar la realització de les tasques.
- Problemàtica de les diverses àrees respecte a diversos aspectes.

Dur a terme la gerència pot tenir una incidència important sobre les conductes de pràctica esportiva i d'ús d'instal·lacions sobre les percepcions que els usuaris tenen sobre instal·lacions i serveis, sobre les actituds que la població presenta sobre aquests i en definitiva sobre les preferències dels



Quadre 3. Model de mediació

ciutadans sobre la forma en què la demanda esportiva hauria de ser coberta.

c) Determinar les conductes, actituds i satisfacció dels usuaris d'aquestes

Les demandes i conductes d'ús de les instal·lacions han estat agrupades en cinc grups.

- Actituds i conductes relacionades amb l'esport (importància de l'esport, centralitat de l'esport, freqüència de la pràctica esportiva, freqüència d'ús de la instal·lació...).

- Despeses econòmico-temporals de l'ús d'instal·lacions (temps de desplaçament, la distància de les instal·lacions del nucli urbà, import de l'entrada...).
- Percepcions sobre certes característiques de la instal·lació (necessitat de fer cua a les instal·lacions, grau de saturació d'usuaris, restriccions a l'accés, propietat...).
- Satisfacció amb l'ús de les instal·lacions, considerant la instal·lació globalment i satisfacció amb quinze aspectes específics referents a aquestes, agrupats en tres factors.
- Actituds davant la política de planificació esportiva: escala d'onze ítems dicotòmics que contemplem tres dimensions principals (èmfasi en la qualitat vs. la quantitat d'instal·lacions, èmfasi en la concentració vs. dispersió d'instal·lacions, i preferència per instal·lacions per a l'esport com a entrenament i diversió vs. instal·lacions per a l'esport com a aprenentatge i entrenament).

MOSTRA DE GERENTS (n=30)

Edat

36.7%	27-35 anys
20%	36-40 anys
26.7%	41-50 anys
13.3%	51-64 anys

Només 10% dones

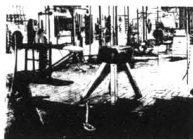
Antiguitat en el lloc

16.7%	menys de 2 anys
30%	entre 2 i 4 anys
16.7%	entre 4 i 7 anys
20%	entre 7 i 10 anys
10%	més de 10 anys

Mostra de gerents

d) Analitzar les relacions existents entre aquests tres grups de variables

Això suposa estudiar quines característiques de les instal·lacions contribueixen a predir alguns aspectes de la seva gestió i de les demandes i conductes de pràctica dels seus usuaris.



- 314 usuaris en 35 instal·lacions (mitjana=9)
- 74.2% homes
- 53.7% fins a 18 anys d'edat

Volum de la població de residència (nombre d'habitants)

- 11% ciutats de més de 200.000
- 13.7% ciutats entre 50.000 i 200.000
- 30.9% localitats entre 20.000 i 50.000
- 28.3% localitats entre 5.000 i 20.000
- 15.3% pobles de menys de 5.000

Mostra d'usuaris

Nombre d'espais	10.66	4.50
Varietat de espais	5.60	1.59
Antiguitat (anys)	13.7	
Preparació ús per a minusvàlids	16.7%	
Vestidors que compleixen els requisits	76.7%	

Característiques de les instal·lacions. Resultats descriptius

També suposa estudiar si la gestió de les instal·lacions contribueix a predir les variables d'ús de les instal·lacions.

e) Realitzar anàlisis diferencials en funció de la propietat de les instal·lacions

L'objectiu seria establir si hi ha diferències entre les instal·lacions públiques i privades. L'anàlisi de les diferències té en compte les característiques de les instal·lacions, la gestió d'aquestes i les conductes d'ús dels seus usuaris. La propietat de les instal·lacions es pot diferenciar en set tipus: pública nacional, comunitats autònomes, pública municipal, federacions esportives, entitats privades, empreses privades, privada residencial o turística.

Síntesi dels resultats de la investigació

A continuació es presenta una síntesi dels resultats més destacats obtinguts fins ara en el desenvolupament del projecte. En aquesta presentació se punt anterior, cadascun correspon a un dels objectius principals de l'estudi.

a) Indicadors de qualitat de les instal·lacions

Fins ara, els nostres esforços pel que fa a aquesta àrea del projecte s'han centrat a estudiar diverses variables de les instal·lacions (ja esmentades) que tenen a veure amb la qualitat de les instal·lacions. En especial, s'ha correlacionat amb variables de la gestió de la instal·lació i amb la satisfacció amb l'ús de les instal·lacions. Els resultats suggereixen una certa vali-

desa externa d'aquestes variables, ja que els usuaris més satisfets amb les instal·lacions esportives que utilitzen corresponen a les instal·lacions que presenten unes característiques que podem definir com de més claredat. Malgrat tot, tot i que això ha de servir per començar a discriminar quines de les esmentades variables suposen un indicador de qualitat, no s'ha avançat en l'elaboració d'un índex que combini els diversos indicadors en una sola mesura, com tampoc no s'han utilitzat altres indicadors de les instal·lacions relacionats amb l'estat dels diferents espais esportius que compo- nen la instal·lació.

b) Anàlisi de la gestió de les instal·lacions esportives

Un dels aspectes més interessants d'aquesta línia d'investigació és l'anàlisi i la valoració del lloc de treball dels gerents de les instal·lacions. Amb un qüestionari elaborat específicament per a aquest projecte s'ha aconseguit caracteritzar amb certa claredat quines són les principals competències dels gerents, quines són es facetes del seu treball que presenten els nivells de realització més "deficitaris" i fins i tot determinar l'existència de diferents perfils o patrons de realització de la gestió a la mostra estudiada. L'aproximació adoptada té una llarga tradició a la psicologia de les organitzacions, però com hem destacat en un altre lloc (Ramos i col., 1993) en l'àmbit de l'esport no coneixem estudis que siguin una aproximació similar, sent l'enfocament predominant el que hem denominat "enfocament curricular" en estudiar el lloc de treball dels gerents esportius, especialment als Estats Units.

Molt breument, els resultats del nostre treball indiquen que la gestió del manteniment i la gestió de l'oferta i explotació de les instal·lacions són les dues facetes principals en el treball dels gerents. Una part important dels enquestats deleguen una proporció elevada de tasques de la gestió econòmi-

	Mitjana	d.t.	n
Freqüència de pràctica esportiva (a)	4.50	0.73	313
Freqüència d'ús de la instal·lació (b)	10.85	3.63	257
Satisfacció global (c)	5.20	1.59	313
Satisfacció amb els aspectes directament relacionats amb la pràctica (d)	4.47	1.44	296
Satisfacció amb aspectes addicionals (d)	2.96	1.41	280
Satisfacció amb la funcionalitat de la instal·lació (d)	4.34	1.44	294
Èmfasi en la qualitat vs. quantitat d'instal·lacions a construir (e)	1.60	0.28	301
Èmfasi en la concentració vs. la dispersió de les instal·lacions (e)	1.47	0.20	290

(a) 5-Diària 0-Menys d'una vegada al més

(b) 5-Diària 0-No la utilitza (suma de 3 ítems)

(c) 7-Molt satisfet 1-Molt insatisfet

(d) Ídem que (c). Puntuacions factorials

(e) Mitjana d'ítems bipolars (2 versus 1)

Variables referides als usuaris d'instal·lacions. Resultats descriptius

ca i de la gestió del personal en altres persones. Alhora, s'aprecia que els gerents enquestats s'ocupen principalment de la supervisió de la instal·lació i de mantenir el seu funcionament quotidià, mentre que les tasques més relacionades amb la planificació a llarg termini i les tasques més professionalitzades, o que podríem anomenar d'"alt nivell" (per exemple, el desenvolupament de l'equip de treball, els plans d'ampliació de la instal·lació o l'avaluació de les demandes del mercat potencial) queden relegades a un discret segon terme. A nivell general, cal destacar que els gerents enquestats consideren que haurien d'augmentar lleugerament la freqüència amb la qual porten a terme la majoria de les tasques, que la seva realització "ha de millorar una mica" i la problemàtica que troben els gerents en les diferents àrees de la gestió no és preocupant. Destaca la gestió de personal i la gestió de marketing com els camps la realitza-

ció dels quals es valora d'una manera més negativa pels enquestadors. Per acabar, convé comentar que hi ha una gran congruència en les diferents variables de gestió considerades, de manera, que hi ha petites diferències entre la valoració de cada gerent en les àrees de gestió incloses en el qüestionari, i en la problemàtica a la qual s'enfronten: això significa que valors relativament alts en una àrea de gestió es corresponen amb valors similars a les altres àrees, en una instal·lació donada.

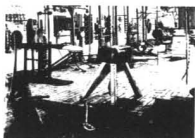
c) Resultats relatius a l'ús de les instal·lacions i activitats i conductes dels usuaris

Aquesta és la part del projecte que presenta una tradició més gran entre els investigadors (vegeu les previsions portades a terme a Sanz i cols., 1991; Año, en premsa). S'han portat a terme nombrosos estudis sobre els hàbits esportius dels ciutadans i sobre les actituds i les conductes relacionades amb l'esport, entre els quals des-

taquen els realitzats per García Ferrando (1982, 1986). El nostre equip ha obtingut resultats congruents amb els de la majoria dels estudis sociològics portats a terme al nostre país, aportant informació sobre altres variables no considerades en aquells. Cal destacar, tanmateix, que la mostra enquestada consta d'usuaris d'instal·lacions (no de ciutadans en general, com altres estudis).

Primer de tot, els esquestats presenten una alta freqüència de pràctica esportiva i d'ús d'instal·lacions esportives, a més que la pràctica esportiva té una gran importància per a més de dos terços de la mostra i és l'activitat de temps lliure més escollida, entre una llista de deu, pels enquestats (tres quarts de la mostra consideren que la pràctica esportiva és una de les seves tres activitats de temps lliure preferides). D'altra banda, el grau de satisfacció dels usuaris amb les instal·lacions que utilitzen supera el punt mig de l'escala ("una mica satisfet de les instal·lacions"). La satisfacció global amb les instal·lacions presenta una puntuació més alta que els tres factors obtinguts a partir d'una escala de quinze ítems (aspectes directament relacionats amb la pràctica esportiva, funcionalitat de les instal·lacions i aspectes addicionals de les instal·lacions). Aquest tercer factor és l'únic que presenta puntuacions per sota del punt mitjà de l'escala. No obstant, en el futur caldria incloure més elements en l'escala per avaluar la satisfacció amb les instal·lacions. Totes aquestes variables presenten relacions importants entre elles: la major freqüència de pràctica correspon amb una major importància de l'esport, un ús més freqüent de les instal·lacions i sobretot més satisfacció amb la seva utilització.

D'altra banda, les preferències de la mostra enquestada sobre la mena d'instal·lacions esportives, mostra diversos resultats d'interès. Una proporció més gran d'enquestats consideren millors les instal·lacions privades, tot i que no



es pot assegurar que aquesta preferència sigui més un perjudici que la constatació empírica d'un funcionament millor. Malgrat tot, són majoria (57%) els partidaris de les instal·lacions públiques. Els enquestats consideren com a funció prioritària de l'esport atendre per l'Administració a "l'esbarjo i la diversió" (més del 50% dels enquestats), les instal·lacions més necessitades són els pavellons i poliesportius coberts (50% de la mostra), i pel que fa a les preferències per la dotació de noves instal·lacions, dos aspectes queden clarament de manifest: el desig d'aconseguir una xarxa d'infraestructures esportives centralitzada que cobreixi les necessitats de tots els usuaris, i un èmfasi més gran en la qualitat de les instal·lacions (la meitat dels enquestats) que en la quantitat d'aquestes (un 20%).

d) Relacions existents entre els tres grups de variables

L'objectiu d'aquest projecte d'investigació consisteix a determinar el model de relacions existents entre les característiques de les instal·lacions, la gestió d'aquestes i les variables relacionades amb el seu ús. Els resultats obtinguts fins ara posen de manifest les importants relacions existents entre els tres blocs de variables. En primer lloc, la gestió de les instal·lacions esportives presenta relacions amb les característiques de la instal·lació, especialment els indicadors de grandària. Hi ha apreciables diferències en la gestió d'unes instal·lacions i unes altres (no només en funció de la grandària, sinó de la propietat i l'heterogeneïtat d'espais esportius de la instal·lació), tot i que les variables que hem considerat com a indicador de qualitat es correlacionen poc amb la gestió. La causa d'això podria ser l'escassa sensibilitat de les variables considerades de qualitat de les instal·lacions (el seu reduït poder discriminador), d'una banda, o bé l'existència de diferents nivells d'autoexigència per part dels gerents enquestats,

	mitjana	d.t.	n
Àrea de la Gestió de l'Oferta d'Activitats			
Freqüència de realització de les tasques (a)	2.38	0.53	27
Planificació prèvia de les tasques (b)	0.72	0.23	14
Competències dels gerents (c)	2.39	0.76	12
Necessitat de millorar (d)	3.39	0.42	21
Àrea de la Gestió del Manteniment			
Freqüència de realització de les tasques (a)	2.48	0.57	28
Planificació prèvia de les tasques (b)	0.74	0.31	24
Competències del gerent (c)	2.79	0.85	26
Suficiència de recursos per a manteniment (e)	3.07	0.91	25
Àrea de la Gestió de Personal			
Freqüència de realització de les tasques (a)	2.02	0.68	27
Competències del gerent (f)	0.36	0.25	19
Necessitat de millorar (d)	3.19	0.61	23
Àrea de la Gestió Econòmico-Financera			
Freqüència de realització de les tasques (a)			
Competències del gerent (f)	0.51	0.28	24
Necessitat de millorar (d)	2.97	0.82	27
Àrea de la Gestió de Marketing i Promoció			
Freqüència de realització de les tasques (a)			
Planificació prèvia de les tasques (b)	0.61	0.31	17
Competències dels gerents (c)	2.71	0.86	14
Necessitat de millorar (d)	3.00	0.61	27
Nivell de Problematicitat en:			
Gestió de l'Oferta d'Activitats (g)	3.21	0.57	28
Gestió del Manteniment (g)	3.14	0.67	28
Gestió de Personal (g)	3.44	0.43	28
Gestió Econòmico-Financera (g)	3.18	0.69	28
(a) 1-Molt inferior al necessari	5-Molt superior al necessari		
(b) 1-Sí	0-No		
(c) 1-Cap participació del gerent	4-Decisió del tot del gerent		
(d) 1-Completament necessari millorar	5-Es porta a terme millor del que és necessari		
(e) 1-Recursos del tot insuficients	5-Recursos superiors a les demandes		
(f) 1-Sí	0-No		
(g) 1-Aspecte molt problemàtic	5-Aspecte que facilita el funcionament		

Escala de gestió de les instal·lacions. Resultats descriptius

d'altra, de manera que a les instal·lacions més complexes podrien trobar-se gerents amb un grau més alt de professionalitat que fossin més exi-

gents amb el seu treball que els d'instal·lacions més petites i senzilles. D'altra banda, apareixen nombroses relacions significatives entre les ca-

racterístiques de les instal·lacions esportives i les variables relatives a l'ús d'aquestes. Pràcticament totes les variables de les instal·lacions es relacionen amb les principals variables de l'ús de les instal·lacions. Tant els indicadors de grandària com els de qualitat de les instal·lacions i la propietat d'aquestes tenen a veure amb la freqüència d'ús d'instal·lacions, amb la importància de l'esport per als usuaris i amb la satisfacció dels usuaris amb les instal·lacions que utilitzen. Tot plegat suggereix que les mateixes instal·lacions suposen una important font d'influències sobre l'ús que en faran els usuaris, així com sobre les seves actituds i conductes de pràctica esportiva.

En tercer lloc, la gestió de les instal·lacions presenta importants relacions amb les variables relatives a l'ús de les instal·lacions, tal com apuntaven les hipòtesis del nostre projecte. El gran nombre de relacions significatives existent entre les variables de la gestió i les actituds i conductes dels usuaris de les instal·lacions suggereix la importància de la gestió per configurar un gran nombre d'aspectes d'ús de la instal·lació. Aquestes relacions són força més notables en tant que ambdós grups de variables procedeixen de diferents fonts d'informació, per la qual cosa es poden descartar trets subjectius per part dels usuaris; és a dir, les variables sobre la gestió han estat obtingudes dels mateixos gerents, mentre que les variables d'ús de les instal·lacions procedeixen de grups d'usuaris de la instal·lació. Entre les relacions més destacables podem esmentar les següents:

Les actituds i conductes relacionades amb l'esport presenten relacions significatives amb les variables de gestió de l'oferta i l'explotació de les instal·lacions (sobretot, la importància de l'esport seguida per la freqüència de pràctica i d'ús d'instal·lacions) i amb les de gestió del personal (centralitat de l'esport). Una dada sorpre-

nent és l'absència de relacions entre la freqüència d'ús de les instal·lacions amb la seva problemàtica més gran.

La gestió de l'oferta i explotació de la instal·lació és l'àrea de la gestió que presenta més relacions significatives amb les percepcions dels usuaris sobre les condicions d'ús de les instal·lacions i l'import d'accés a aquestes (per exemple, destaca que com més petit és el cost de l'accés a la instal·lació, més grans són les dificultats que es produeixen en aquesta àrea de la gestió).

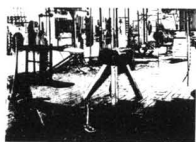
La satisfacció amb l'ús de la instal·lació presenta destacades relacions amb les diverses àrees de gestió de la instal·lació. La satisfacció amb els aspectes directament relacionats amb la pràctica és l'indicador més relacionat amb la gestió de les instal·lacions, mentre que la gestió de l'oferta i l'explotació és l'àrea de gestió més relacionada amb la satisfacció dels usuaris amb aquella instal·lació.

Les actituds davant la política de planificació esportiva presenten relacions destacades amb les variables de la gestió del manteniment. En concret, la gestió del manteniment es relaciona amb l'èmfasi en la qualitat i amb l'èmfasi en la concentració de les instal·lacions a construir, de tal manera que els usuaris que més èmfasi posen en ambdós aspectes corresponen a aquelles instal·lacions en les quals la gestió del manteniment presenta una valoració més negativa.

e) Diferències en funció de la propietat de les instal·lacions

La propietat de les instal·lacions és un element clau tant a l'hora de considerar la forma en què les instal·lacions són gestionades com a la de tractar les conductes d'ús d'aquestes. Els resultats obtinguts en el nostre projecte així ho indiquen, ja que les instal·lacions públiques difereixen de les privades en un gran nombre de variables considerades, alhora que la literatura posa de manifest l'existència de di-

ferències importants en una sèrie d'aspectes que poden influir decisivament en la manera de gestionar la instal·lació. Un estudi qualitatiu (mitjançant debats i taules rodones amb gerents) ha permès mostrar diferències entre ambdues instal·lacions en la seva missió i objectius, en la diversa consideració de la rendibilitat econòmica, en l'heterogeneïtat de les demandes que es pretenen cobrir (molt més variades i menys definides en el cas de les instal·lacions públiques), en els procediments de formació de les plantilles, o les relacions entre el nivell tècnic de la gestió i el nivell superior (nivell polític en el cas de les instal·lacions públiques, els propietaris en el cas de les privades). Els gerents perceben una major necessitat de millorar la gestió de l'oferta en les instal·lacions públiques, i s'observa una diferent concepció del lloc de treball segons la propietat de les instal·lacions: mentre els gerents privats es veuen més com "homes d'empresa", els de les instal·lacions públiques se centren més en els aspectes tècnico-esportius, alhora que presenten una major sobrecàrrega de tasques de tipus administratiu i tenen més limitacions en determinades àrees com a conseqüència de la marcada relació amb els poders públics. A més, les anàlisis estadístiques han mostrat diferències en l'acompliment de la gestió: les competències d'una important proporció de gerents públics en la gestió econòmica i de personal abracen menys tasques que les dels seus col·legues de les instal·lacions privades. Hi ha diferències en la suficiència de recursos destinats a manteniment, que cobreixen les necessitats en major mesura en les instal·lacions privades. S'observa així mateix una oferta força diferenciada entre tots dos tipus d'instal·lacions (per exemple, en relació amb l'ús no esportiu de les instal·lacions, l'existència de bar o saló social, l'ús no esportiu de la instal·lació o l'existència de serveis addicionals del tipus sau-



nes, raigs UVA, sales de musculació o cursos d'aeròbic).

Pel que fa a l'ús de les instal·lacions, s'han trobat diferències en diverses variables entre les respostes dels usuaris d'instal·lacions públiques i els d'instal·lacions privades. Així, els usuaris de les instal·lacions públiques dediquen més temps a desplaçar-se fins a les instal·lacions ja que utilitzen instal·lacions més distants del nucli urbà que els usuaris d'instal·lacions privades, i els primers perceben les instal·lacions més saturades de públic que els segons. En canvi, els usuaris de les instal·lacions privades presenten una major freqüència d'ús de les instal·lacions, perceben unes condicions d'accés més restringides i es troben més satisfets amb aquestes, tant a nivell global com en tres factors de satisfacció definits a partir d'una escala de quinze aspectes de les instal·lacions. Tanmateix, és possible que la causa d'això sigui la diferenciada valoració que el públic en general fa de les instal·lacions privades (potser com a conseqüència del major import d'ús), de manera independent de la seva qualitat. Juntament a això, els enquestats que utilitzen les instal·lacions públiques presenten una mitjana d'edat menor, s'atribueixen un major nivell socio-econòmic i resideixen en localitats amb un nombre major d'habitants. Tanmateix, cal destacar que aquests resultats provisionals procedeixen d'una mostra parcial en la qual predominen amb diferència els usuaris d'instal·lacions públiques, per la qual cosa aquests resultats s'han de prendre amb molt de compte.

Reflexions finals

Abans de finalitzar volem destacar novament que el propòsit del present treball consisteix a presentar i donar a conèixer un projecte d'investigació que es troba encara en els seus primers passos. En el present, queden

nombroses preguntes per respondre, i molts dubtes per aclarir, però, no obstant això, alguns dels resultats obtinguts fins ara presenten gran interès. El gran nombre de variables incloses en la investigació permetrà conèixer amb cert detall nombrosos aspectes relacionats amb la gestió i l'ús de les instal·lacions esportives. Atès el caràcter d'introducció, els resultats s'han presentat de forma molt abreujada, la qual cosa pot dificultar la comprensió d'alguns punts del projecte. Tanmateix, es pot disposar de discussions més detallades sobre cada una de les qüestions esmentades en els treballs publicats pel nostre equip fins al moment. Conforme el projecte es desenvolupa, els resultats permetran discutir quin dels models teòrics proposats en la introducció s'ajusta més a la realitat esportiva del nostre país.

Tot i no tenir aquestes conclusions generals, ens agradaria destacar la utilitat que creiem que pot tenir el nostre projecte d'investigació i els avanços aconseguits fins aquí.

En primer lloc, l'anàlisi del lloc de treball dels gerents esportius (fins on hem pogut saber, la primera d'aquestes característiques realitzada en el nostre context) permetrà tenir un coneixement empíric del treball que han de realitzar els encarregats de dirigir les instal·lacions esportives, així com una valoració, si més no intuïtiva, del nivell de gestió en el nostre país. La importància d'aquesta anàlisi és evident, tant per als qui estan desenvolupant aquests llocs directius (que tenen un element de comparació de la seva pròpia activitat amb el que altres col·legues manifesten realitzar), com per a les persones en formació en aquest àmbit, així com per als propis encarregats de preparar i formar els futurs ocupants dels llocs directius de les instal·lacions (que disposen d'un instrument que pot ajudar-los a perfeccionar aquesta formació, o almenys detectar els principals buits dels actuals ocupants d'aquests llocs).

A més, alguns resultats obtinguts pel nostre equip suggereixen les variables que poden estar influïnt sobre la gestió realitzada en les instal·lacions, com ara la grandària i la propietat d'aquestes.

En segon lloc, l'anàlisi de les demandes dels usuaris de les instal·lacions, les seves actituds i conductes d'ús, alhora que complementa i en línies generals corrobora altres estudis similars, pot servir de gran ajuda als mateixos encarregats de gestionar les instal·lacions. D'una banda, perquè aquesta anàlisi suposa un intent de delimitar una part important de les demandes a les quals els gerents de les instal·lacions esportives han de fer front (és a dir, es pretén contribuir a caracteritzar el "mercat" potencial al qual s'enfronten les instal·lacions esportives). D'altra banda, perquè s'intenta conèixer quines variables de les pròpies instal·lacions i de la gestió d'aquestes permetran optimitzar la satisfacció d'aquestes demandes, de manera molt important, quines variables contribueixen a aconseguir una satisfacció dels usuaris amb les instal·lacions esportives.

En definitiva, el present projecte d'investigació pretén ser una eina tan útil com sigui possible perquè els planificadors esportius i les persones que dirigeixen i gestionen serveis i programes esportius puguin realitzar el seu treball de la millor manera possible. El nostre intent, encara estant "en progrés", en fase inicial, pretén ser una ajuda en la planificació de l'oferta de les instal·lacions, tant per poder oferir un referent de la labor de gestió en les instal·lacions, com per intentar delimitar les necessitats a les quals cal donar resposta des d'aquestes instal·lacions.

A continuació, oferim una llista de treballs desenvolupats pel nostre equip en relació amb el present projecte d'investigació, en els quals s'ofereix més informació respecte al que hem esmentat tan breument en aquests pocs paràgrafs.

Bibliografia

S'inclouen la majoria de treballs realitzats en el transcurs d'aquest projecte d'investigació. Les persones interessades en algun d'ells pot sol·licitar còpies als autors de l'article.

AÑO V. Aspectos psicosociales del uso de instalaciones deportivas. Un estudio comparativo entre deportistas cualificados y practicantes no cualificados. Tesis doctoral (en premsa), dirigida per J.M. Peiró, Universitat de València.

GARCÍA FERRANDO, M. (1982) *Deporte y Sociedad*. Ministerio de Cultura, Madrid.

GARCÍA FERRANDO, M. (1986) *Hábitos deportivos de los españoles*. Ministerio de Cultura, Madrid.

GONZÁLEZ-ROMÁ, V.; PEIRÓ, J.M.; MELIÁ, J.L.; VALCÁRCEL, P.; BALAGUER, I.; SANCERNI, M.D. (1989) "Variables predictoras de la satisfacción en el uso de instalaciones deportivas", *Anuario de Psicología*, 40, 1, pàg. 67-88.

GONZÁLEZ-ROMÁ, V.; PEIRÓ, J.M.; SANCERNI, M.D.; VALCÁRCEL, P. (1990) "Análisis diferencial del uso de instalaciones deportivas en función del sexo". En Quintanilla, I. (compilador) *Calidad de vida, Educación, Deporte y Medio Ambiente* (Actas del IIº Congreso Nacional de Psicología Social), pàg. 101-107. Ed. PPU.

PEIRÓ, J.M.; BALAGUER, I.; VALCÁRCEL, P.; GONZÁLEZ, V.; MELIÁ, J.L.; BLANCH, J. (1988) "Uso de instalaciones deportivas y patrones horarios". A Aragonés, J.I. i Corraliza, J.A. (eds.): *Comportamiento y medio ambiente*, pàg. 235-260. Comunitat de Madrid, Madrid.

PEIRÓ, J.M.; GONZÁLEZ-ROMÁ, V.; SANCERNI, M.D.; SANZ, M.J. (1990) "Incidencia de la propiedad de las instalaciones deportivas en el uso de las mismas". A Quintanilla, I. (compilador): *Calidad de vida. Educación, Deporte y Medio Ambiente* (Actas del II Congreso Nacional de Psicología Social), pàg. 109-117. PPU.

PEIRÓ, J.M.; RAMOS, J.; CUADRADO, J.; DOMINGO, V.J. (1991) "Personal and environmental antecedents of users satisfaction of sport facilities". Comunicació presentada al II World Congress of the International Olympic Committee. Barcelona, 27 de octubre-1 de novembre.

PEIRÓ, J.M.; RAMOS, J.; GONZÁLEZ, P. (en premsa) "Análisis funcional del puesto de gerente de instalaciones deportivas". Acceptat per a la seva publicació a la *Revista de Psicología del Deporte*.

PEIRÓ, J.M.; RAMOS, J.; GONZÁLEZ, P.; RODRÍGUEZ, I.; ZORNOZA, A. (1993) "Perfiles directivos en instalaciones deportivas". *Actas del IV Congreso Nacional de Psicología Social*, vol. VIII, pàg. 223-244.

PEIRÓ, J.M. i cols. (1987) *Estudio psicosocial de la demanda y uso de instalaciones deportivas en la Comunidad Valenciana. Tercer informe: Análisis Diferenciales*. Informe realitzat per a la Conselleria de Cultura, Educació i Ciència. Generalitat Valenciana.

PEIRÓ, J.M. i cols. (1990) *Estudio psicosocial de la demanda y uso de instalaciones deportivas en la Comunidad Valenciana. Tercer Informe: Análisis Diferenciales*. Informe realitzat per a la Conselleria de Cultura, Educació i Ciència. Generalitat Valenciana.

RAMOS, J. (1991) *Gestión de instalaciones deportivas y actitudes y conductas de sus usuarios*. Tesis de Licenciatura. Dir.: José M. Peiró i Pilar Valcárcel. Universitat de València.

RAMOS, J. (1993) *Gestión de instalaciones deportivas: Análisis del rol de gerente*. Tesis doctoral. Dir.: J.M. Peiró Silla. Universitat de València.

RAMOS, J.; GONZÁLEZ, P.; CODOÑER, C.; ROIG, C.; CUADRADO, J.; DOMINGO, V.J.; PEIRÓ, J.M. (director) (1991) *Gestión de instalaciones deportivas y su incidencia sobre las actitudes y conductas de los usuarios*. Informe presentat al Consejo Superior de Deportes, Madrid.

RAMOS, J.; GONZÁLEZ-ROMÁ, V.; PEIRÓ, J.M.; CODOÑER, C. (1992) "Actitudes ante la política de planificación de instalaciones deportivas: Una escala de medida". *Revista de Psicología del Deporte*, 1, pàg. 37-51.

RAMOS, J.; PEIRÓ, J.M.; ZORNOZA, A.; GONZÁLEZ, P. (en premsa) "Influencia de la gestión de instalaciones deportivas sobre la satisfacción con el uso de instalaciones". Acceptat per a la seva publicació a la *Revista de Psicología Social Aplicada*.

RAMOS, J.; RODRÍGUEZ, I.; GONZÁLEZ, P.; PEIRÓ, J.M.; ZORNOZA, A.; MARTÍNEZ-TUR, V. (1993) "Análisis de las demandas de planificación y dotación de infraestructura deportiva". Pòster presentat a la II Conferència Internacional sobre Intervenció Psicològica i Desenvolupament Humà. València, 11-14 de juliol.

RAMOS, J.; SANZ, M.J.; GONZÁLEZ, P.; CODOÑER, C.; ROIG, M.C.; PEIRÓ, J.M. (1990) "Relaciones entre la infraestructura deportiva disponible y las conductas y actitudes de los usuarios potenciales". A *Actas del III Congreso Nacional del Colegio Oficial de Psicólogos*.

Vol. 10, pàg. 144-156. Colegio Oficial de Psicólogos, Madrid.

SANZ, M.J.; GONZÁLEZ, P.; RAMOS, J.; CODOÑER, C.; ROIG, C.; PEIRÓ, J.M. (director) (1991) *Influencia de la infraestructura deportiva disponible sobre la práctica deportiva y las actitudes acerca de la política de planificación deportiva*. Informe presentat al Consejo Superior de Deportes. Madrid.

Organismes que han aportat beques i subvencions

- Direcció General d'Esports. Conselleria de Cultura, Educació i Ciència de la Generalitat Valenciana. Conveni per a la realització d'un estudi sobre la demanda i ús d'instal·lacions esportives (1986-1987).
- Instituto de Ciencias de la Educación Física y del Deporte. Consejo Superior de Deportes. Beca d'investigació per a la realització d'un projecte d'investigació de sis mesos de durada a José Ramos López (1989).
- Instituto de Ciencias de la Educación Física y del Deporte. Consejo Superior de Deportes. Beca d'investigació per a la realització d'un projecte d'investigació de sis mesos de durada a M. José Sanz Fort (1989).
- Conselleria de Cultura, Educació i Ciència de la Generalitat Valenciana. Beca d'investigació per a la realització d'un projecte de tesi doctoral a José Ramos López (1989-1993).
- Comisión Interministerial de Ciencia y Tecnología (CICYT). Finançament d'un projecte de recerca R+D sobre la Qualitat de la infraestructura i la Gestió d'instal·lacions esportives i la satisfacció dels seus usuaris. Projecte 90/651.