

El grau de satisfacció dels usuaris i la seva relació amb la qualitat del servei, al programa de senderisme de la Diputació de Granada. Anàlisi i estudi dels diferents programes de senderisme a la província de Granada

Autora: **Yolanda Moya García**
Diputació de Granada

Directors: **Aurelio Sánchez Vinuesa**
Facultat de Ciències de l'Activitat Física i de l'Esport.
Universidad de Granada

Pilar Martos Fernández
Facultat de Ciències Polítiques i Sociologia.
Universidad de Granada

Pablo Tercedor Sánchez
Facultat de Ciències de l'Activitat Física i de l'Esport.
Universidad de Granada

Paraules clau: *Servei Públic, Qualitat del servei, Dimensions de qualitat, Gestor esportiu, Motivacions esportives, Senderisme.*

Els gestors esportius han de garantir l'eficiència i l'eficàcia dels recursos públics assignats als serveis esportius, basant-se en estudis sistemàtics, que impedeixin de deixar coses a l'atzar. De la mateixa manera, les polítiques socials, que permeten aquests serveis, han de garantir la satisfacció de necessitats socials reals i ajustades a cada realitat en particular. Realitat que es viu diferent entre la població d'una Entitat Local, i encara més entre poblacions de diferents Entitats Locals.

Per això, el tipus d'informació que cal aplegar és qualitatiu, atès que s'han de conèixer els sentiments, opinions, motius, necessitats, expectatives, desigs per practicar un tipus d'activitat física i/o esport. Caldrà conèixer les eines, els mitjans necessaris per aconseguir aquesta informació.

Això permetrà d'assignar recursos i esforços a millorar les característiques a les quals hom atribueix més importància i eliminar els esforços en les valorades com a no importants i que no estan donant satisfacció als senderistes.

L'estudi se centra en l'anàlisi de l'oferta pública de 12 Entitats Locals Granadines que ofereixen el servei esportiu de senderisme en la temporada 2002-2003. Es va estudiar, entre d'altres coses, la valoració de qualitat de cada un, i també la satisfacció que reportava als senderistes.

Els tres qüestionaris utilitzats van ser els següents:

Qüestionari 1. Per estudiar la banda de tolerància de les dimensions de qualitat de cada programa de senderisme per als seus usuaris. Creat i validat en el procés d'investigació.

Els instruments que es van utilitzar van ser l'entrevista telefònica i el qüestionari autogestionat per realitzar l'observació sociològica. Per delimitar-ne la llista de dimensions de qualitat, es va utilitzar el mètode de l'incident crític. Aquest mètode es basa a identificar sota aquesta terminologia les descripcions, tant positives com negatives, que el client fa sobre el servei.

Qüestionari 2. Per conèixer el perfil del senderista granadí. Aquest qüestionari es va desenvolupar a través de preguntes sociodemogràfiques i psicogràfiques. A més a més, es van formular preguntes per conèixer el judici de satisfacció i qualitat global, i preguntes per conèixer la fidelitat del senderista al programa de senderisme que realitzava.

Qüestionari 3. Anomenat MODE, per estudiar les motivacions esportives que porten el senderista a realitzar l'esport.