

# WYSTĘPOWANIE GRUP ZAJĘCIOWYCH A OCENA JAKOŚCI USŁUG KRYTYCH PŁYWALNI

Daria Prędkie  
Uniwersytet Jagielloński w Krakowie  
kontakt: daria.predki@student.uj.edu.pl

## Wprowadzenie

Dane Głównego Urzędu Statystycznego (2020) potwierdzają, że systematycznie coraz więcej mieszkańców Polski korzysta z różnych zajęć sportowych, a wśród najczęściej wybieranych aktywności jest pływanie. Ćwiczący decydują się na ten sport, ponieważ ma on niskie ryzyko kontuzji, służy rehabilitacji, mogą z niego korzystać osoby o różnym stopniu niepełnosprawności, a w przypadku osób z nadwagą i otyłością, nie obciąża ono tak bardzo stawów jak np. bieganie (Łubkowska, Szark-Eckardt, 2015). W efekcie stopień wykorzystania pływalni w Polsce wynosi około 97% i jest to najwyższy poziom tego wskaźnika wśród wszystkich dostępnych kategorii obiektów sportowych w kraju (Cierpiat-Wolan i inni, 2019). Duży stopień wykorzystania pływalni oznacza, że dostępność oferty może być niewystarczająca, a duża liczba osób wykorzystująca dostępną bazę pływaką powoduje przepełnienie tych obiektów (Kościółek, 2022).

## Cel badania

Celem badania jest ustalenie czy częsty kontakt z grupami zorganizowanymi podczas korzystania z pływalni wpływa w negatywnym stopniu na jakość postrzegania usługi przez klientów indywidualnych.

## Metoda badawcza

Przeprowadzono badanie sondażowe wśród 124 respondentów, a kwestionariusz udostępniono przede wszystkim na grupach społecznościowych związanych z basenami i pływaniem. Ankieta była skierowana do klientów indywidualnych korzystających z usług krytej pływalni, aby ustalić w jaki sposób postrzegają oni jakość usługi krytych pływalni w zależności od częstotliwości, z jaką spotykają na niej zorganizowane grupy zajęciowe. Jakość usług obiektów pływackich została zmierzona na 7-stopniowej skali typu Likerta (gdzie 1=zdecydowanie się nie zgadzam; 7=zdecydowanie się zgadzam). Do badania wykorzystano skalę zaprojektowaną przez Alexandrisa i innych (2006), którzy dokonali modyfikacji modelu jakości usług Brady'ego i Conina (2001) do kontekstu sportowego (resortów narciarskich). Skala ta pozwala na pomiar jakości w trzech obszarach: interakcji, środowiska fizycznego oraz wyniku. Dodatkowo, w kwestionariuszu pojawiły się pytania o formę korzystania z pływalni oraz o częstotliwość napotkania tam zorganizowanych grup zajęciowych. Pozwoliło to na dokonanie analizy porównawczej oceny jakości usług w grupach mających różną natężenie styczności z grupami zorganizowanymi, uzyskując w ten sposób informacje umożliwiające realizację założonego celu badań.

## Wyniki

	Sporadycznie	Często	Zawsze	Razem
<i>n</i>	51	15	58	124
<b>Jakość pracy personelu</b>				
Pracownicy pływalni dbają o kwestie bezpieczeństwa	5,7	5,6	5,4	5,5
Pracownicy pływalni są skłonni udzielać pomocy.	5,5	5,2	5,5	5,4
Pracownicy pływalni są bardzo przyjaźni.	5,3	5,0	5,5	5,3
Pracownicy pływalni posiadają odpowiednią wiedzę	5,3	5,3	5,1	5,2
Pracownicy pływalni są zawsze dobrze poinformowani	5,3	5,0	4,9	5,0
<b>Jakość interakcji</b>				
Na pływalni panuje miła atmosfera	5,4	5,6	5,7	5,6
Tory do pływania są dobrze utrzymane	5,3	5,6	5,5	5,5
Tory do pływania są zwykle zatłoczone	4,2	4,9	5,4	5,1
Obiekt basenowy, toalety, miejsca odpoczynku, szatnie itp. są czyste i w dobrym stanie	5,0	5,2	4,8	5,0
Baseny wyposażone są w najnowocześniejszy sprzęt służący do nauki i doskonalenia techniki pływania	4,5	4,5	4,2	4,4
<b>Jakość wyniku</b>				
Pływanie jest dla mnie formą ćwiczeń fizycznych.	6,5	6,6	6,6	6,6
Dzięki pływaniu mogę się zrelaksować.	6,2	6,3	6,1	6,2
Pływanie pomaga mi się "odświeżyć"	6,0	6,0	5,9	6,0
Pływanie jest dla mnie formą dobrej zabawy.	5,1	5,7	5,9	5,7
Pływanie pomaga mi w nawiązywaniu kontaktów towarzyskich	3,1	3,2	4,1	3,6

Wyniki badania wykazały, że częsty kontakt z grupami zorganizowanymi wpływa w negatywnym stopniu na jakość postrzegania usługi przez klientów indywidualnych. Respondenci którzy „zawsze” spotykają grupy zajęciowe oceniają, że w większym stopniu tory do pływania są zatłoczone (5,4). Ocena czystości obiektu (4,8) oraz wyposażenie basenu w najnowocześniejszy sprzęt służący do doskonalenia techniki pływania (4,2) również jest niższa u osób, które spotykają grupy zajęciowe „zawsze” od osób, które spotykają grupy zajęciowe „sporadycznie”.

## Wnioski

Wyniki tego badania mogą posłużyć zarządzającym krytych pływalni w Polsce do poprawienia jakości usług dla klientów indywidualnych. Działania mogą polegać na zredukowaniu grup zajęciowych czy poszerzeniu godzin otwarcia basenu. Dobrym pomysłem może być także utworzenie torów szybkiego pływania, które sprawiłyby, że pomimo zatłoczenia, komfort korzystania z usług basenu byłoby większy.