

A PERCEÇÃO DOS PRATICANTES DE HIDROGINÁSTICA EM RELAÇÃO À QUALIDADE DO INSTRUTOR**Francisco Campos^{1,3}, Damien Craveiro¹, Daniel Alves¹, Francisco Bernardo¹, Francisco Cardoso¹, Fernando Martins^{1,2,3}, Rui Mendes^{1,3}, Ricardo Gomes^{1,3}****Instituto Politécnico de Coimbra, Escola Superior de Educação de Coimbra¹, Portugal, Instituto de Telecomunicações, Delegação da Covilhã², Portugal, Instituto Politécnico de Coimbra³, ESEC, IIA, RoboCorp, ASSERT**

RESUMO: O instrutor de hidroginástica, responsável pela prestação do serviço, desempenha um papel muito importante na percepção de qualidade, satisfação e fidelização dos praticantes. Pretende-se com o presente estudo: a) determinar e comparar a percepção dos praticantes de hidroginástica, relativamente à qualidade dos instrutores, de acordo com a idade; b) determinar e comparar a percepção dos praticantes de hidroginástica, relativamente à qualidade dos instrutores, de acordo com a experiência de prática. Foi aplicado um questionário (QIF-AG) de avaliação da qualidade do instrutor de atividades de fitness de grupo a 163 praticantes. De acordo com a idade, há diferenças significativas nas categorias comunicação, boa disposição e assiduidade, provenientes, na sua generalidade, dos praticantes com [40 a 50[anos de idade, os quais apresentam uma percepção de qualidade mais baixa comparativamente com os restantes grupos em estudo. Em relação ao segundo objetivo, segundo a experiência de prática, as diferenças ocorrem nas categorias motivação, pontualidade, domínio musical, inovação, dedicação, execução técnica, bem como na dimensão qualidade técnico-pedagógica, provenientes do grupo de [3 a 4[anos de experiência, os quais apresentam, igualmente, uma percepção de qualidade inferior quando comparada com os outros grupos em análise. Considerando os resultados obtidos, é possível concluir que a qualidade é percebida de uma forma diferente, segundo as características dos praticantes (idade e experiência), e que o instrutor de hidroginástica deve adaptar a intervenção considerando tal percepção, no sentido de manter os praticantes satisfeitos e fidelizados, evitando dessa forma o abandono da prática.

PALAVRAS CHAVE: Qualidade, Fitness, Instrutor, Hidroginástica, Idade, Experiência.

LA PERCEPCIÓN DE LOS PRACTICANTES DE HIDROGIMNASIA EN RELACIÓN A LA CALIDAD DEL INSTRUTOR

RESUMEN: El instructor de hidrogimnasia, responsable de la prestación del servicio, desempeña un papel muy importante en la percepción de la calidad, satisfacción y fidelización de los practicantes. Se pretende con el presente estudio: a) determinar y comparar la percepción de los practicantes de hidrogimnasia, en cuanto a la calidad de los instructores, de acuerdo con la edad; b) determinar y comparar la percepción de los practicantes de hidrogimnasia, en relación con la calidad de los instructores, de acuerdo con la experiencia de práctica. Se aplicó un cuestionario (QIF-AG) de evaluación de la calidad del instructor de actividades de fitness de grupo a 163 practicantes. De acuerdo con la edad, hay diferencias significativas en las categorías de comunicación, buena disposición y asiduidad, provenientes, en su generalidad, de los practicantes con [40 a 50 [años de edad, los cuales presentan una percepción de calidad más baja en comparación con los demás grupos en estudio. En cuanto al segundo objetivo, según la experiencia de práctica, las diferencias ocurren en las categorías motivación, puntualidad, dominio musical, innovación, dedicación, ejecución técnica, así como en la dimensión calidad técnico-pedagógica, provenientes del grupo de [3 a 4 [años de experiencia, los cuales presentan, igualmente, una percepción de calidad inferior cuando comparada con los otros grupos en análisis. En cuanto a los resultados obtenidos, es posible concluir que la calidad es percibida de una forma diferente, según las características de los practicantes (edad y experiencia), y que el instructor de hidrogimnasia debe adaptar la intervención considerando tal percepción, en el sentido de mantener a los practicantes satisfechos y fidelizados, evitando el abandono de la práctica.

PALABRAS CLAVE: Calidad, Fitness, Instrutor, Hidrogimnasia, Edad, Experiencia.

THE PERCEPTION OF WATER AEROBICS PARTICIPANTS IN RELATION TO THE QUALITY OF THE INSTRUTOR

ABSTRACT: The water aerobics instructor, the responsible for providing the service, have a very important role in the participants perception of quality, satisfaction and loyalty. The aim of this study is to: a) determine and compare the perception of water aerobics participants, regarding the quality of instructors, according to the age; b) determine and compare the perception of water aerobics participants, regarding the quality of instructors, according to the experience of practice. A questionnaire (QIF-AG) was used to assess the quality of the group fitness activities instructor, applied to 163 participants. According to the age, there are significant differences in the categories of communication, gaiety and assiduity, generally coming from the participants with [40 to 50 [years of age, who present a lower quality perception compared to the other groups in study. Regarding the second objective, according to the experience of practice, the differences occur in the categories motivation, punctuality, musical skills, innovation, dedication, technical execution, as well as in the technical-pedagogical quality dimension, coming from the group of [3 to 4 [years of experience, which also present an inferior perception of quality when compared with the other groups under analysis. Considering the obtained results, it is possible to conclude that the quality is perceived in a different way, according to the characteristics of the participants (age and experience), and that the water aerobics instructor must adapt the intervention considering such perception, in the sense of keeping the participants satisfaction and loyalty, thus avoiding the dropout of sports practice.

KEY WORDS: Quality, Fitness, Instructor, Water Aerobics, Age, Experience.

Received Date: 03/16/2017
Accepted Date: 05/22/2018

Dirección de contacto: Francisco Campos, Instituto Politécnico de Coimbra-Escola Superior de Educação. Coimbra/Portugal

Correo-e: franciscampos@esec.pt

Em termos sociais, na atualidade, a prática desportiva é encarada como algo fulcral e de uma importância indubitável. Alguns dos principais motivos para a prática regular estão relacionados com a melhoria da saúde, a melhoria da condição física, o relaxamento e a diversão propiciada pela prática de uma qualquer atividade (European Commission, 2014; 2018). Todos os motivos de prática descritos anteriormente são de certa forma, com maior ou menor ênfase, proporcionados através da prática de hidroginástica (Campos, Dias, Mendes, 2015), entendida como uma das atividades de fitness de grupo (Campos, Simões, Franco, 2015) praticada em contexto de ginásio, health club e outro tipo de instalação ou organização desportiva (e.g., piscina municipal/autarquia).

A prática desportiva no âmbito do fitness tem aumentado progressivamente ao longo dos anos (European Commission, 2014, 2018). As atividades de grupo (e.g., hidroginástica, localizada, aeróbica) surgem listadas em 6º (sexto) lugar nas tendências do fitness para o ano de 2017 (Fitness Trends), documento produzido pelo American College of Sports Medicine (Thompson, 2016). O facto descrito revela, por si só, a importância que pode e deve ser atribuída a este tipo de prática.

O instrutor de atividades de fitness de grupo, o responsável pela prestação do serviço e contacto final com os praticantes, desempenha um papel bastante importante na perceção de qualidade, satisfação e fidelização dos praticantes (Fernández, Carrion, Ruiz, 2012; Murray, Howat, 2002; Papadimitriou, Karteroliotis, 2000; Pedragosa, Correia, 2009; Theodorakis, Alexandris, Rodriguez, Sarmento, 2004). Características, como a simpatia, pontualidade, assiduidade e/ou disponibilidade, são alguns dos indicadores de qualidade do instrutor de atividades de fitness de grupo descritos em Campos, Simões e Franco (2016a). Outro dos indicadores de qualidade bastante importante relaciona-se com a emissão de feedback pedagógico para efeitos de correção e motivação dos praticantes. Segundo Young e King (2000) o instrutor deve, sempre que lhe for possível, ou considerar oportuno, reforçar a performance do praticante de forma positiva e/ou individual, com objetivo de aumentar a motivação para a prática. Por outro lado, o facto de simplesmente não gostar do instrutor e/ou de este adotar um comportamento inadequado (na ótica do praticante) podem ser motivos para abandono da prática, em virtude de uma perceção de qualidade menos positiva (Franco, Pereira, Simões, 2008).

Torna-se assim importante que os instrutores adotem um comportamento que vá ao encontro do que os praticantes consideram adequado, mantendo-os fidelizados, evitando ou minimizado o abandono da prática (Campos, Simões, Franco, 2016b). Neste estudo, foi analisada, entre outras variáveis, a perceção de qualidade segundo o interveniente (eg., instrutor, proprietário, praticante), existindo diferenças estatisticamente significativas de acordo com a função desempenhada na prestação do serviço, bem como a sua experiência na área, tanto em termos de funções desempenhadas como em anos de atividade.

Num trabalho recente (Campos, Martins, Simões, Franco, 2017) foi verificado que a perceção de qualidade dos praticantes de atividades de grupo é, para alguns indicadores, estatisticamente diferente de acordo com a atividade de prática, principalmente entre a hidroginástica e outras atividades (eg., localizada, step), bem como segundo a idade dos praticantes, com maior enfoque para os de idade mais avançada (> 59 anos).

Em consequência do estudo realizado por Franco, et al. (2008), recomenda-se aos ginásios implementar estratégias para diminuir o abandono e/ou aumentar a fidelização (Franco, Pereira, Simões, 2008). Assim, importa que os instrutores, e mesmo os responsáveis pela coordenação e supervisão das atividades de fitness de grupo (e.g., diretores técnicos, proprietários), avaliem periodicamente a sua intervenção para que, desta forma, seja possível ajustarem e adequarem a intervenção profissional em função da perceção e da especificidade dos seus praticantes (Rinne, Toropainen, 1998).

Pelo referido, os objetivos do presente estudo são:

a) determinar e comparar a perceção dos praticantes de hidroginástica, relativamente à qualidade dos instrutores, segundo a idade;

b) determinar e comparar a perceção dos praticantes de hidroginástica, relativamente à qualidade dos instrutores, segundo a experiência de prática.

Em termos gerais, a pertinência desta investigação está no conhecimento do construto de qualidade neste contexto - hidroginástica - segundo as variáveis idade e experiência. Após esse conhecimento, será possível ao instrutor de hidroginástica adequar a sua intervenção, atendendo às características da sua classe relativamente às variáveis em estudo.

METODOLOGIA

Participantes

Participaram na presente investigação 163 praticantes de hidroginástica, de uma Escola Municipal de Natação de um concelho do distrito de Coimbra - Portugal. Na tabela 1 é apresentada a caracterização dos participantes de acordo com a idade e a experiência de prática (**tabela 1**).

Tabela 1. Caracterização dos participantes de acordo com a idade e a experiência de prática.

Idade (anos)	n	%
< 40	13	8,0
[40 a 50]	20	12,3
[50 a 60]	33	20,2
[60 a 69]	65	39,9
≥ 70	32	19,6
Experiência de prática (anos)	n	%
< 1	33	20,2
[1 a 2]	33	20,2
[2 a 3]	20	12,3
[3 a 4]	26	16,0
≥ 4	51	31,3

Procedimentos

O preenchimento do questionário foi efetuado no final de uma sessão de aula, fora do cais da piscina e em ambiente tranquilo. Aquando do preenchimento foram esclarecidas algumas dúvidas e respondidas algumas questões, em resultado de algumas dificuldades de interpretação, em função da idade avançada da maioria dos inquiridos. Todos os questionários foram aplicados de forma presencial e imediatamente recolhidos após o seu preenchimento.

Instrumento

Considerando os objetivos estabelecidos para o atual estudo, foi aplicado o questionário Qualidade do Instrutor de Fitness - Atividades de Grupo (QIF-AG), de Campos, et al., (2016a). Este instrumento é constituído por 25 (vinte e cinco) questões (itens), cada uma associada a 1 (um) indicador de qualidade do instrutor de atividades de fitness de grupo (categoria), agrupadas em 2 (duas) dimensões [qualidade relacional (11 questões) e qualidade técnico-pedagógica (14 questões)]. Cada questão é avaliada através de uma escala de likert, de concordância, de 1 (discordo totalmente) a 7 (concordo totalmente). Na tabela 2 são apresentados os itens, indicadores de qualidade aos quais estão associados (categorias) e respetiva dimensão (qualidade relacional e qualidade técnico-pedagógica) (**tabela 2**).

Análise de dados

A determinação da perceção dos praticantes, para todos os itens, foi realizada recorrendo à estatística univariada, por idade e experiência de prática. A comparação entre as faixas etárias (< 40 anos; [40 a 50] anos; [50 a 60] anos; [60 a 70] anos; ≥ 70 anos) e os anos de experiência de prática (< 1 ano; [1 a 2] anos; [2 a 3] anos; [3 a 4] anos; ≥ 4 anos), em cada item do questionário, efetuou-se através do teste ANOVA one-way, após a validação dos seus pressupostos (Maroco, 2010; Pestana, Gageiro, 2008).

Para efetuar a comparação múltipla recorreu-se ao teste post hoc Tukey HSD (Maroco, 2007). Quando o pressuposto da homogeneidade não se verificou, usou-se o teste post hoc de Games-Howell (Maroco, 2010; Laureano, 2011).

A classificação da dimensão do efeito do teste ANOVA one-way (η^2) foi feita de acordo com Maroco (2010, p. 265): pequeno ($\eta^2 \leq 0.05$), médio ($0.05 < \eta^2 \leq 0.25$), elevado ($0.25 < \eta^2 \leq 0.50$) e muito elevado ($0.50 < \eta^2$).

Esta análise estatística foi realizada através do programa IBM Statistical Package for the Social Sciences (versão 24), para um nível de significância de 5% ($p < 0.05$).

RESULTADOS

Considerando o primeiro objetivo - determinar e comparar a perceção dos praticantes de hidroginástica, em relação à qualidade dos instrutores, segundo a idade - na tabela 3 são apresentados os valores de média (M) e desvio-

Tabela 2. Itens, categorias e dimensões do questionário QIF-AF.

Item	Categoria	Dimensão
1. Fala de uma forma clara.	Comunicação	Qualidade relacional
2. Demonstra disponibilidade para ouvir qualquer problema que possa surgir.	Disponibilidade	
7. É uma pessoa divertida.	Boa disposição	
8. Demonstra ser uma pessoa sincera.	Honestidade	
9. Demonstra capacidade para aceitar uma crítica.	Humildade	
10. É uma pessoa simpática.	Simpatia	
12. Tem uma relação saudável com os praticantes.	Ética	
14. Demonstra ter cuidado relativamente à sua imagem.	Imagem	
16. É uma pessoa com boas maneiras.	Cordialidade	
20. Encoraja os praticantes durante a prática.	Motivação	
23. Tem uma relação de proximidade com os praticantes.	Empatia	Qualidade técnico-pedagógica
3. Perante algum imprevisto, tem a capacidade de adequar a aula.	Adequabilidade	
4. Está atento ao desempenho dos praticantes quando fazem um exercício.	Instrução	
5. Demonstra ter formação específica na área do <i>fitness</i> .	Formação	
6. Demonstra ter a aula bem organizada.	Planeamento	
11. Demonstra ter uma boa condição física	Condição física	
13. Demonstra já trabalhar na área do <i>fitness</i> há algum tempo.	Experiência	
15. Chega atempadamente à aula.	Pontualidade	
17. Demonstra ter conhecimento geral na área do desporto.	Conhecimento	
18. Demonstra respeitar o ritmo da música.	Domínio musical	
19. É original nas aulas que apresenta.	Inovação	
21. Demonstra entrega em relação ao que faz.	Dedicação	
22. Não falta às aulas marcadas.	Assiduidade	
24. Executa bem os exercícios em termos técnicos.	Execução técnica	
25. É extrovertido na sua intervenção.	Dinamismo	

padrão (DP) para cada item (e respetiva categoria), dimensão e construto geral [qualidade do instrutor de atividades de fitness de grupo (AFG)]. Para além da M e DP, são apresentados e analisados os valores de F, p value e dimensão do efeito (η^2) (tabela 3).

Relativamente à determinação da percepção, importa realçar alguns aspetos importantes: 1) a faixa etária [40 a 50[anos é aquela em que a média de resposta é mais baixa (6,60 \pm 0,42), apresentando assim uma percepção de qualidade inferior; 2) à medida que aumenta a idade existe um aumento da média de resposta (percepção de qualidade superior), a partir da faixa etária [40 a 50[anos; 3) com exceção dos praticantes com 70 anos ou mais, onde os valores foram iguais, na dimensão qualidade relacional foram obtidos valores de média mais elevados comparativamente com a dimensão qualidade técnico-pedagógica.

No que concerne à comparação, após a aplicação do teste ANOVA one-way e análise dos valores de F, p value e dimensão do efeito, é possível verificar que as diferenças entre os grupos são estatisticamente significativas em 3 (três) das 25 (vinte e cinco) categorias: comunicação (F=3,760; p=0,006; $\eta^2=0,087$; dimensão de efeito médio) e boa disposição (F=2,632; p=0,036; $\eta^2=0,062$; dimensão de efeito médio), da qualidade relacional; e assiduidade (F=4,194; p=0,003; $\eta^2=0,096$; dimensão de efeito médio), da qualidade técnico-pedagógica.

Nas 3 (três) categorias onde se verificam diferenças estatisticamente significativas, estas ocorrem entre os [40 a 50[anos e os grupos de idade superior (tabela 4), em especial com o grupo de 70 anos de idade ou mais [comunicação (p=0,012), boa disposição (p=0,017) e assiduidade (p=0,004)]. Através da análise da diferença de médias (DM), apresentada na tabela 4, é possível observar que, pelos seus valores maioritariamente negativos, a percepção de qualidade dos praticantes de [40 a 50[anos, nestas 3 (três) categorias, é mais baixa. Esta tendência apenas não se aplica na assiduidade onde, havendo diferenças estatisticamente significativas entre os praticantes de [40 a 50[anos e os de [60 a 70[anos de idade (p=0,007), os praticantes de [40 a 50[anos têm, neste caso, uma percepção de qualidade superior aos praticantes de [60 a 70[anos de idade (tabela 4).

Relativamente ao segundo objetivo-determinar e comparar a percepção dos praticantes de hidroginástica, em relação à qualidade dos instrutores, de acordo com a experiência de prática-é igualmente possível verificar os valores de M, DP, F, p value e dimensão do efeito (η^2), na tabela 5.

Na determinação da percepção de qualidade dos praticantes, segundo a sua experiência de prática, e tal como na análise pela idade, importa realçar alguns aspetos importantes: 1) a média de resposta é mais baixa (percepção de qualidade inferior) no grupo de [3 a 4] anos (6,55 \pm 0,77); 2) com o aumento da experiência aumenta a média de resposta (percepção de qualidade superior), até [2 a 3] anos de experiência; 3) com exceção dos grupos com menos de 1 ano e [2 a 3] anos de experiência, a dimensão qualidade relacional apresenta valores médios mais elevados comparativamente com a qualidade técnico-pedagógica.

Para comparação, após a aplicação do teste ANOVA one-way e análise dos valores de F, p value e da dimensão do efeito, é possível constatar que as diferenças estatisticamente significativas ocorrem em 6 (seis) categorias [motivação (F=3,284; p=0,013; $\eta^2=0,077$; dimensão de efeito médio) da qualidade relacional; pontualidade (F=2,816; p=0,027; $\eta^2=0,067$; dimensão de efeito médio), domínio musical (F=2,904; p=0,024; $\eta^2=0,068$; dimensão de efeito médio), inovação (F=3,244; p=0,014; $\eta^2=0,076$; dimensão de efeito médio), dedicação (F=3,908; p=0,005; $\eta^2=0,090$; dimensão de efeito médio) e execução técnica (F=3,959; p=0,004; $\eta^2=0,091$; dimensão de efeito médio) da qualidade técnico-pedagógica] e na dimensão qualidade técnico-pedagógica (F=2,602; p=0,038; $\eta^2=0,062$; dimensão de efeito médio).

As diferenças estatisticamente significativas ocorrem essencialmente entre os [3 a 4] anos e os [1 a 2] anos de experiência de prática [motivação (p=0,013), pontualidade (p=0,021), domínio musical (p=0,017), inovação (p=0,007), dedicação (p=0,005), execução técnica (p=0,003) e qualidade técnico-pedagógica (p=0,042)]. Pela análise das DM (tabela 6), é possível verificar que, pelos valores negativos, a percepção de qualidade dos praticantes com [3 a 4] anos de experiência é mais baixa que nos outros grupos.

DISCUSSÃO

De acordo com as variáveis em análise, a qualidade é percebida de forma distinta a um nível específico (item e respetivas categorias) e genérico (dimensão e construto geral).

Em relação à idade, considerando que a uma percepção de qualidade está associada uma maior satisfação e/ou fidelização (Fernández, Carrion, Ruiz, 2012; Murra, Howat, 2002; Papadimitriou, Karteroliotis, 2000; Pedragosa, Correia, 2009; Theodorakis, Alexandris, Rodriguez, Sarmiento, 2004), é possível afirmar que o grupo [40 a 50] anos obriga a uma maior atenção da parte do instrutor de hidroginástica, mais precisamente ao nível da linguagem

Tabela 3. Determinação e comparação da percepção dos praticantes segundo a idade.

	<40	[40 a 50]	[50 a 60]	[60 a 70]	≥ 70	F	p value	η ²
	M ± DP							
1 Comunicação	6,92 ± 0,27	6,50 ± 0,68	6,94 ± 0,24	6,82 ± 0,46	6,91 ± 0,39	3,760	0,006*	0,087
2 Disponibilidade	6,85 ± 0,55	6,70 ± 0,57	6,61 ± 0,78	6,75 ± 0,63	6,91 ± 0,39	1,065	0,376	0,026
7 Boa disposição	6,92 ± 0,27	6,60 ± 0,50	6,85 ± 0,36	6,86 ± 0,49	6,97 ± 0,17	2,632	0,036*	0,062
8 Honestidade	7,00 ± 0,00	6,60 ± 0,68	6,76 ± 0,61	6,89 ± 0,35	6,78 ± 0,75	1,614	0,173	0,039
9 Humildade	6,54 ± 0,87	6,55 ± 0,82	6,76 ± 0,56	6,82 ± 0,55	6,94 ± 0,24	1,979	0,100	0,048
10 Simpatia	6,85 ± 0,37	6,55 ± 0,75	6,88 ± 0,41	6,83 ± 0,54	6,97 ± 0,17	2,336	0,058	0,056
12 Ética	6,77 ± 0,43	6,85 ± 0,36	6,85 ± 0,36	6,83 ± 0,51	6,97 ± 0,17	0,795	0,530	0,020
14 Imagem	6,54 ± 0,66	6,45 ± 0,75	6,70 ± 0,63	6,80 ± 0,64	6,81 ± 0,47	1,641	0,167	0,040
16 Cordialidade	6,92 ± 0,27	6,70 ± 0,65	6,88 ± 0,41	6,80 ± 0,53	6,91 ± 0,29	0,851	0,495	0,021
20 Motivação	6,46 ± 1,39	6,55 ± 0,68	6,67 ± 0,95	6,88 ± 0,57	6,88 ± 0,55	1,562	0,187	0,038
23 Empatia	6,77 ± 0,43	6,80 ± 0,52	6,76 ± 0,56	6,89 ± 0,40	6,97 ± 0,17	1,333	0,260	0,033
Qualidade relacional	6,78 ± 0,39	6,62 ± 0,42	6,78 ± 0,37	6,83 ± 0,45	6,91 ± 0,21	1,784	0,135	0,043
3 Adequabilidade	6,69 ± 1,10	6,43 ± 0,75	6,48 ± 0,97	6,60 ± 0,94	6,81 ± 0,47	0,798	0,528	0,020
4 Instrução	6,69 ± 1,10	6,50 ± 0,68	6,64 ± 0,82	6,78 ± 0,51	6,81 ± 0,47	1,000	0,409	0,025
5 Formação	6,85 ± 0,55	6,65 ± 0,48	6,73 ± 0,62	6,69 ± 0,95	6,88 ± 0,42	0,490	0,743	0,012
6 Planeamento	6,54 ± 1,39	6,75 ± 0,44	6,70 ± 0,77	6,78 ± 0,57	6,91 ± 0,29	0,843	0,500	0,021
11 Condição física	6,77 ± 0,43	6,65 ± 0,48	6,82 ± 0,46	6,78 ± 0,71	6,88 ± 0,33	0,516	0,724	0,013
13 Experiência	6,77 ± 0,59	6,45 ± 0,82	6,73 ± 0,57	6,75 ± 0,70	6,81 ± 0,47	1,087	0,365	0,027
15 Pontualidade	6,54 ± 1,66	6,70 ± 0,73	6,64 ± 1,14	6,88 ± 0,37	6,91 ± 0,39	1,073	0,372	0,026
17 Conhecimento	6,85 ± 0,55	6,65 ± 0,48	6,79 ± 0,54	6,78 ± 0,62	6,94 ± 0,24	0,974	0,423	0,024
18 Domínio musical	6,46 ± 1,39	6,60 ± 0,59	6,61 ± 1,02	6,78 ± 0,71	6,94 ± 0,24	1,341	0,257	0,033
19 Inovação	6,62 ± 1,38	6,45 ± 0,75	6,58 ± 1,03	6,83 ± 0,76	6,88 ± 0,42	1,374	0,245	0,034
21 Dedicção	6,62 ± 1,12	6,60 ± 0,75	6,64 ± 0,92	6,85 ± 0,71	6,94 ± 0,35	1,210	0,309	0,030
22 Assiduidade	6,77 ± 0,43	6,60 ± 0,68	6,82 ± 0,46	6,94 ± 0,30	7,00 ± 0,00	4,194	0,003*	0,096
24 Execução técnica	6,54 ± 1,39	6,60 ± 0,75	6,58 ± 1,03	6,86 ± 0,63	7,00 ± 0,00	2,002	0,097	0,048
25 Dinamismo	6,77 ± 0,83	6,60 ± 0,68	6,79 ± 0,54	6,82 ± 0,63	7,00 ± 0,00	1,561	0,187	0,038
Qualidade técnico-pedagógica	6,68 ± 0,95	6,59 ± 0,44	6,68 ± 0,62	6,80 ± 0,52	6,91 ± 0,18	1,428	0,227	0,035
Qualidade do instrutor de AFG	6,72 ± 0,70	6,60 ± 0,42	6,73 ± 0,48	6,81 ± 0,48	6,91 ± 0,18	1,608	0,175	0,039

Tabela 4. Teste post hoc Tukey HSD e DM (idade).

	Idade (A)	Idade (B)	DM (A-B)	p value
Item 1 - Comunicação	[40 a 50] anos	[50 a 60] anos	- 0,439	0,005*
		[60 a 70] anos	- 0,315	0,043*
		≥ 70 anos	- 0,406	0,012*
Item 7 - Boa disposição	[40 a 50] anos	≥ 70 anos	- 0,369	0,017*
Item 22 - Assiduidade	[40 a 50] anos	[60 a 70] anos	0,038	0,007*
		≥ 70 anos	- 0,400	0,004*

*Significativo para $p < 0,05$.

adequada, clara e objetiva que utiliza, sendo assertivo na informação prestada (categoria comunicação), da forma alegre, divertida, sorridente e bem humorada com que orienta a atividade (categoria boa disposição), e de não faltar às aulas e/ou aos compromissos que assume com os praticantes (categoria assiduidade), isto considerando o conceptualizado por Campos, et al., (2016a) para estes diferentes indicadores.

Resumidamente, é importante que o instrutor de hidroginástica, aquando da leitura da sua classe, perceba a faixa etária da mesma, e tenha atenção a esta variável. Caso verifique que, por exemplo, os praticantes têm idade entre os 40 e 50 anos, torna-se importante que seja mais comunicativo e bem-disposto, para assim evitar que a percepção dos mesmos seja menos positiva, podendo daí resultar o conseqüente abandono da prática desportiva.

Relativamente à experiência de prática, e considerando o conceptualizado por Campos et al. (2016a), é importante que o instrutor de hidroginástica, para com praticantes com [3 a 4] anos de experiência: cative, elogie, encoraje e incentive, motivando-os para a prática, criando um clima de aula positivo (categoria motivação); chegue a horas, e mesmo antes para preparar o material necessário, verificando se está tudo em conformidade, e/ou os receber (categoria pontualidade); tenha sentido rítmico, domine a música e as suas contagens, e que respeite a estrutura musical, articulando o exercício com a cadência musical (categoria domínio musical); inove, seja original e criativo, diversificando as sessões para não as tornar repetitivas ou monótonas (categoria inovação); seja empenhado e voluntarioso, demonstre vontade,

gosto e entrega no que faz (categoria dedicação); seja um bom executante, realizando os exercícios em termos técnicos e posturais de uma forma correta (categoria execução técnica).

Os resultados obtidos permitem-nos verificar que, à medida que a experiência de prática se vai acumulando, até certo momento ([3 a 4] anos), o grau de exigência dos praticantes também vai sendo mais elevado, atingindo o seu pico nesse intervalo. Podemos entender que os [3 a 4] anos de experiência são o limiar que pode, em resultado de uma intervenção técnico-pedagógica pouco ajustada à especificidade dos praticantes, fazer com que ocorra o abandono da prática de hidroginástica, em virtude de uma baixa percepção de qualidade e conseqüente insatisfação relativamente ao serviço prestado.

CONCLUSÃO

Considerando os objetivos da presente investigação é possível concluir que a percepção dos praticantes de hidroginástica, relativamente à qualidade do instrutor, difere segundo a sua idade e experiência de prática, em alguns dos indicadores de qualidade analisados. Este conhecimento permitirá ao instrutor de hidroginástica refletir, rever e adequar a sua intervenção, atendendo às características específicas da sua classe, em relação às variáveis em estudo, melhorando assim a qualidade do serviço prestado.

Ao melhorar a qualidade do serviço, avaliada pela percepção dos praticantes, potenciará nestes uma maior satisfação para com a experiência vivenciada (aula de hidroginástica), o que por sua vez influenciará a sua decisão aquando

Tabela 5. Determinação e comparação da percepção dos praticantes segundo a experiência de prática.

		< 1	[1 a 2]	[2 a 3]	[3 a 4]	≥ 4	F	p value	η ²
		M ± DP							
1	Comunicação	6,78 ± 0,54	6,88 ± 0,33	6,95 ± 0,22	6,81 ± 0,49	6,78 ± 0,50	0,658	0,622	0,016
2	Disponibilidade	6,69 ± 0,72	6,88 ± 0,33	6,85 ± 0,48	6,62 ± 0,85	6,75 ± 0,59	0,849	0,496	0,021
7	Boa disposição	6,78 ± 0,41	6,97 ± 0,17	6,85 ± 0,36	6,77 ± 0,65	6,86 ± 0,40	1,108	0,355	0,027
8	Honestidade	6,78 ± 0,54	6,97 ± 0,17	6,75 ± 0,71	6,65 ± 0,79	6,84 ± 0,46	1,360	0,250	0,033
9	Humildade	6,72 ± 0,51	6,82 ± 0,58	6,90 ± 0,30	6,58 ± 0,85	6,82 ± 0,55	1,141	0,339	0,028
10	Simpatia	6,81 ± 0,46	6,79 ± 0,60	6,90 ± 0,30	6,77 ± 0,71	6,88 ± 0,38	0,388	0,817	0,010
12	Ética	6,78 ± 0,41	6,91 ± 0,29	6,90 ± 0,30	6,81 ± 0,63	6,86 ± 0,38	0,548	0,701	0,014
14	Imagem	6,63 ± 0,60	6,82 ± 0,46	6,75 ± 0,63	6,54 ± 0,98	6,78 ± 0,50	1,018	0,400	0,025
16	Cordialidade	6,75 ± 0,61	6,88 ± 0,41	6,95 ± 0,22	6,81 ± 0,49	6,82 ± 0,47	0,606	0,659	0,015
20	Motivação	6,72 ± 0,62	6,94 ± 0,24	6,95 ± 0,22	6,31 ± 1,54	6,82 ± 0,51	3,284	0,013*	0,077
23	Empatia	6,87 ± 0,41	6,91 ± 0,29	6,95 ± 0,22	6,69 ± 0,61	6,86 ± 0,44	1,352	0,253	0,033
Qualidade relacional		6,76 ± 0,36	6,89 ± 0,16	6,88 ± 0,24	6,67 ± 0,59	6,83 ± 0,42	1,497	0,206	0,037
3	Adequabilidade	6,57 ± 0,75	6,61 ± 1,05	6,90 ± 0,44	6,35 ± 1,26	6,65 ± 0,65	1,192	0,316	0,029
4	Instrução	6,69 ± 0,58	6,82 ± 0,39	6,85 ± 0,48	6,46 ± 1,17	6,75 ± 0,52	1,406	0,234	0,034
5	Formação	6,81 ± 0,52	6,76 ± 1,06	6,75 ± 0,55	6,58 ± 0,85	6,77 ± 0,55	0,439	0,781	0,011
6	Planeamento	6,81 ± 0,39	6,91 ± 0,29	6,80 ± 0,52	6,50 ± 1,27	6,77 ± 0,55	1,515	0,200	0,037
11	Condição física	6,70 ± 0,52	6,82 ± 0,58	6,95 ± 0,22	6,69 ± 0,83	6,82 ± 0,47	0,896	0,468	0,022
13	Experiência	6,73 ± 0,51	6,70 ± 0,77	6,85 ± 0,48	6,58 ± 0,85	6,77 ± 0,58	0,578	0,679	0,014
15	Pontualidade	6,79 ± 0,54	6,97 ± 0,17	6,95 ± 0,22	6,35 ± 1,64	6,82 ± 0,55	2,816	0,027*	0,067
17	Conhecimento	6,91 ± 0,29	6,82 ± 0,46	6,90 ± 0,30	6,54 ± 0,85	6,82 ± 0,51	2,196	0,072	0,053
18	Domínio musical	6,82 ± 0,46	6,91 ± 0,29	6,80 ± 0,52	6,27 ± 1,56	6,77 ± 0,61	2,904	0,024*	0,068
19	Inovação	6,76 ± 0,56	6,97 ± 0,17	6,85 ± 0,48	6,23 ± 1,47	6,75 ± 0,84	3,244	0,014*	0,076
21	Dedicação	6,82 ± 0,52	6,94 ± 0,24	6,95 ± 0,22	6,27 ± 1,40	6,82 ± 0,68	3,908	0,005*	0,090
22	Assiduidade	6,82 ± 0,46	6,91 ± 0,29	6,95 ± 0,22	6,85 ± 0,46	6,86 ± 0,44	0,432	0,786	0,011
24	Execução técnica	6,79 ± 0,54	7,00 ± 0,00	6,90 ± 0,22	6,27 ± 1,48	6,80 ± 0,69	3,959	0,004*	0,091
25	Dinamismo	6,79 ± 0,54	6,88 ± 0,41	6,90 ± 0,30	6,58 ± 1,02	6,88 ± 0,43	1,512	0,201	0,037
Qualidade técnico-pedagógica		6,77 ± 0,38	6,86 ± 0,25	6,88 ± 0,31	6,47 ± 0,97	6,79 ± 0,49	2,602	0,038*	0,062
Qualidade do instrutor de AFG		6,76 ± 0,36	6,87 ± 0,19	6,88 ± 0,28	6,55 ± 0,77	6,81 ± 0,45	2,233	0,068	0,053

Tabela 6. Teste post hoc Tukey HSD e DM (experiência de prática).

	Experiência (A)	Experiência (B)	DM (A-B)	p value
Item 20 - Motivação	[3 a 4] anos	[1 a 2] anos	- 0,632	0,013*
		[2 a 3] anos	- 0,642	0,035*
		≥ 4 anos	- 0,516	0,038*
Item 15 - Pontualidade	[3 a 4] anos	[1 a 2] anos	- 0,624	0,021*
Item 18 - Domínio musical	[3 a 4] anos	[1 a 2] anos	- 0,640	0,017*
Item 19 - Inovação	[3 a 4] anos	[1 a 2] anos	- 0,739	0,007*
Item 21 - Dedicação	[3 a 4] anos	< 1 ano	- 0,549	0,037*
		[1 a 2] anos	- 0,670	0,005*
		[2 a 3] anos	- 0,681	0,017*
		≥ 4 anos	- 0,554	0,017*
Item 24 - Execução técnica	[3 a 4] anos	[1 a 2] anos	- 0,731	0,003*
		[2 a 3] anos	- 0,681	0,023*
		≥ 4 anos	- 0,535	0,030*
Qualidade técnico-pedagógica	[3 a 4] anos	[1 a 2] anos	- 0,392	0,042*

*Significativo para p < 0,05.

de um possível abandono da prática, mantendo-os mais fidelizados e vinculados ao professor e/ou à organização prestadora do serviço (Fernández, Carrion, Ruiz, 2012; Pedragosa, Correia, 2009).

Estes resultados, assim como o previamente referido, remetem para algumas questões de partida para futuras investigações, nomeadamente o porquê de as diferenças significativas se deverem em grande parte aos indivíduos entre [40 a 50] anos (idade) e com 3 a 4 anos de experiência de prática de hidroginástica. Será que os podemos mesmo considerar como valores de corte em relação aos objetivos e âmbito do estudo? Quais as características que estão associadas a estes grupos que fazem com que sejam diferentes estatisticamente para com outros grupos em análise? Independentemente destas questões, futuramente objeto de estudo, é importante mais uma vez destacar a importância destes resultados na ótica da melhoria da qualidade do serviço prestado no âmbito das atividades de fitness de grupo.

REFERÊNCIAS

- Campos, F., Dias, G., Mendes, R. (2015). Hidroginástica para idosos. In G. Dias, R. Mendes, P. Serra e Silva, M. Branquinho (Eds.), *Gerontomotricidade: actividades lúdicas e pedagógicas para o corpo envelhecido* (pp. 49-67). Coimbra: ESEC.
- Campos, F., Martins, F., Simões, V., Franco, S. (2017). Fitness participants perceived quality by age and practiced activity. *Journal of Physical Education and Sport*, 17(2), 698-704.
- Campos, F., Simões, V., Franco, S. (2015). Characterization and comparison of the participant's perception about the quality of the fitness group exercise instructor, considering the practiced activity. *Arena-Journal of Physical Activities*, 4, 85-104.
- Campos, F., Simões, V., Franco, S. (2016a). A qualidade em atividades de grupo de fitness: construção e validação do questionário

- "Qualidade do Instrutor de Fitness-Atividades de Grupo" (QIF-AG). *Revista Psicologia*, 30(1), 37-48.
- Campos, F., Simões, V., Franco, S. (2016b). Characterization and comparison of the quality indicators of the group exercise fitness instructor, considering the intervenient, gender and age. *International Journal of Sports, Exercise and Training Science*, 2(2), 50-59.
- European Commission (2014). Special Eurobarometer 412. Sport and physical activity. Brussels: European Commission.
- European Commission (2018). Special Eurobarometer 472. Sport and physical activity. Brussels: European Commission.
- Fernández, J., Carrión, G., Ruíz, D. (2012). La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en centro de fitness: utilización de escala CALIDFIT. *Revista de Psicología del Deporte*, 21(2), 309-319.
- Franco, S., Pereira, L., Simões, V. (2008). Dropout motives in exercise. Presented at the Congress of European College of Sport Science, Estoril-Portugal.
- Laureano, T. (2011). Testes de hipóteses com o SPSS. O meu manual de consulta rápida. Lisboa: Sílabo.
- Maroco, J. (2007). Análise estatística com utilização do SPSS (3a edn.). Lisboa: Sílabo.
- Maroco, J. (2010). Análise estatística com PASW statistics. Lisboa: Report Number.
- Murray, D., Howat, G. (2002). The relationships among service quality, value, satisfaction, and future intentions of customer at Australian sports and leisure centre. *Sport Management Review*, 5(1), 25-43.
- Papadimitriou, D., Karteroliotis, K. (2000). The service quality expectations in private sport and fitness centers: a reexamination of the factor structure. *Sport Marketing Quarterly*, 9(3), 157-164.
- Pedragosa, V., Correia, A. (2009). Expectations, satisfaction and loyalty in health and fitness clubs. *International Journal of Sport Management and Marketing*, 5(4), 450-464.
- Pestana, M., Gageiro, J. (2008). Análise de dados para ciências sociais. A complementaridade do SPSS (5a edn.). Lisboa: Sílabo.
- Rinne, M., Toropainen, E. (1998). How to lead a group. Practical principles and experiences of conducting a promotional group in health-related physical activity. *Patient Education & Counseling*, 33(1), 69-76.
- Theodorakis, N., Alexandris, K., Rodriguez, P., Sarmento, P. (2004). Measuring customer satisfaction in the context of Health Clubs in Portugal. *International Sports Journal*, 8(1), 44-53.
- Thompson, W. (2016). Worldwide survey of fitness trends for 2017. *ACSM's Health & Fitness Journal*, 20(6), 8-17.
- Young, D., King, A. (2000). Adherence and motivation. In D. Green (Ed.), *Group fitness instructor manual* (pp. 207-225). San Diego: ACE.