

**ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ, ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΚΑΙ  
ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ ΑΘΛΗΤΙΚΟΥ ΔΗΜΟΤΙΚΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ  
ΚΑΛΑΜΑΡΙΑΣ**

του

Καρδιτσά Γεώργιου

Μεταπτυχιακή διατριβή που υποβάλλεται  
στο καθηγητικό σώμα για την μερική εκπλήρωση των υποχρεώσεων  
απόκτησης του μεταπτυχιακού τίτλου του Διατμηματικού Μεταπτυχιακού  
Προγράμματος «Άσκηση και Ποιότητα Ζωής» των Τμημάτων Επιστήμης  
Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού του Δημοκρίτειου Παν/μίου Θράκης και  
του Παν/μίου Θεσσαλίας στην κατεύθυνση «Φυσική Δραστηριότητα και Αθλητική  
Αναψυχή».

Κομοτηνή 2013

Εγκεκριμένο από το Καθηγητικό σώμα:

---

1<sup>ος</sup> Επιβλέπων: Λάϊος Αθανάσιος, Καθηγητής

---

2<sup>ος</sup> Επιβλέπων: Κώστα Γεώργιος, Καθηγητής

---

3<sup>ος</sup> Επιβλέπων: Τσαμουρτζής Ευάγγελος, Επίκουρος  
Καθηγητής

13416/1

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Καρδιτσάς Γεώργιος : Καταγραφή και αξιολόγηση των προγραμμάτων και της ποιότητας υπηρεσιών του αθλητικού δημοτικού οργανισμού Καλαμαριάς.  
(Με την επίβλεψη του κ.Λάϊου Αθανάσιου,Καθηγητή)

Τα τελευταία χρόνια όλο και περισσότερος κόσμος στρέφει την προσοχή του σε κέντρα άθλησης. Ταυτόχρονα, μεγαλώνει και η απαίτηση του καθενός ως προς την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, καθώς είναι πρωταρχικής σημασίας. Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να καταγράψει, να διερευνήσει και να αξιολογήσει τις παρεχόμενες υπηρεσίες του αθλητικού οργανισμού του δήμου Καλαμαριάς. Για τη διερεύνηση των απόψεων των μελών χρησιμοποιήθηκε ως πρότυπο το ερωτηματολόγιο των Μιχαλοπούλου, Αργυρόπουλος, και Κώστα (1998). Συγκεντρώθηκαν και επεξεργάστηκαν 503 ερωτηματολόγια. Το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων στην παρούσα έρευνα άνηκε στην ηλικία 55 ετών και άνω, όντως παντρεμένοι χωρίς παιδιά. Επίσης, η πλειοψηφία είναι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και ένας σημαντικός αριθμός τους είναι δημόσιοι υπάλληλοι με μέσο οικογενειακό εισόδημα 750-1200 ευρώ το μήνα. Τα αποτελέσματα της έρευνας σχετικά με τους λόγους προτροπής για συμμετοχή σε κάποια αθλητική δραστηριότητα, δείχνουν ως κυριότερο λόγο την υγεία και ακολουθούν η αναψυχή και η ψυχαγωγία, το βάρος κι η εμφάνιση. Επιβεβαιώνουν την αντίληψη των περισσότερων ερευνητών ότι η ποιότητα υπηρεσιών είναι μια πολυδιάστατη έννοια. Η έρευνα που αφορούσε τα προγράμματα μαζικού αθλητισμού του Δήμου Καλαμαριάς φανέρωσε ότι η ποιότητα υπηρεσιών αποτελείται από διαστάσεις, όπως η καθαριότητα χώρων και αποδυτηρίων, το βολικό ωράριο προγραμμάτων, η ευγένεια προσωπικού, η εμφάνιση και λειτουργικότητα χώρου. Τα αποτελέσματα αυτά θα μπορούσαν να αποτελέσουν αρωγό για τη διαμόρφωση των αθλητικών προγραμμάτων του Δήμου, την αξιολόγηση των ήδη υπάρχοντων και τον επανασχεδιασμό τους με βάση τις ανάγκες και τις ιδιαιτερότητες των επισκεπτών.

Λέξεις κλειδιά: αξιολόγηση, υπηρεσίες, αθλητικός δημοτικός οργανισμός, παράγοντες συμμετοχής

## ABSTRACT

Karditsas George : Report and Evaluation on the programs and the quality of services of the Athletic Organization of the Municipality of Kalamaria.

( Under Mr'sLaiosAthanasίου supervision, professor)

Recently, more and more people show interest in sport centers. At the same time, the demand for providing services of high quality is increased, as quality is concerned to be of great importance. The purpose of this research is to write down, examine and evaluate the services offered by the sport center of the municipality of Kalamaria. The questionnaire made by Michalopoulou, Argyropoulos and Kosta (1998) was used as a model, in order to examine the members' beliefs. 503 questionnaires were gathered and studied. The greatest percentage of the people that participated in the research are more than 55 years old, married with children. Most of them are university graduates and the majority works in the public sector, gaining 750-1200€/month. The results of the survey point out that health and then entertainment, weight loss and appearance are the main reasons, for which someone takes part in a sport activity. Consequently, it is concluded, as many researchers have already testified, that service quality has a very complex meaning. The survey, concerning mass sport programs of the Municipality of Kalamaria, indicated that the quality of services is composed of aspects like cleanliness and locker rooms, flexible and convenient timetables, staff's kindness, as well as the appearance and functionality of spaces. These results could be used as a proposal by the municipality in order to form the sport programs, to evaluate the already existing ones and to re-design them according to the needs and specific features of the visitors.

Key words: evaluation, services, municipal athletic organization, participation factors.

## ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Ευχαριστώ τον κύριο επιβλέποντα Δρ. Αθανάσιο Λαΐο, καθηγητή του Τ.Ε.Φ.Α.Α. του Δ.Π.Θ. για την πολύτιμη βοήθεια και καθοδήγηση στην ολοκλήρωση της μεταπτυχιακής μου εργασίας. Επίσης τους καθηγητές της τριμελούς επιτροπής Δρ. Κώστα Γεώργιο και Δρ. Τσαμουρτζή Ευάγγελο για την αδιάλειπτη συμβολή τους. Την Υφαντίδου Γεωργία για την ανεκτίμητη βοήθειά της. Τέλος ευχαριστώ όλους εκείνους που με βοήθησαν με τρόπο αθόρυβο και ουσιαστικό. Αφιερώνω την μεταπτυχιακή μου εργασία στην οικογένειά μου που με στηρίζει πάντα στο ταξίδι της ζωής μου

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	ii
ABSTRACT .....	iii
ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	iv
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....	v
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ.....	vii
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ .....	ix
I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	
Φυσική δραστηριότητα .....	1
Αθλητισμός αναψυχής.....	2
II. ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ	
Έννοια της ποιότητας.....	5
Ποιότητα υπηρεσιών .....	6
Διαστάσεις ποιότητας υπηρεσιών.....	7
Μέτρηση ποιότητας υπηρεσιών. Όργανα μέτρησης.....	9
Η ποιότητα των υπηρεσιών στον τομέα της αναψυχής.....	12
Η ποιότητα των υπηρεσιών σε προγράμματα άθλησης .....	15
Παράγοντες που επηρεάζουν το ποσοστό συμμετοχής σε δραστηριότητες άθλησης και αναψυχής.....	19
III. ΜΕΘΟΛΟΓΙΑ	
Σημασία της έρευνας.....	28
Σκοπός της έρευνας.....	29
Λειτουργικοί ορισμοί.....	29

Περιορισμοί της έρευνας.....	31
Ερευνητικές υποθέσεις.....	31

#### IV. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Μέθοδος έρευνας.....	35
Δείγμα έρευνας.....	35
Δόμηση ερωτηματολογίου.....	36
Διαδικασία συλλογής δεδομένων-ερωτηματολογίων.....	38
Στατιστική ανάλυση.....	38

#### V. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Δομική εγκυρότητα και αξιοπιστία ερωτηματολογίου.....	40
Δημογραφικά χαρακτηριστικά δείγματος αθλουμένων στα προγράμματα μαζικού αθλητισμού του δήμου Καλαμαριάς.....	42
Χαρακτηριστικά δείγματος αθλουμένων στα προγράμματα μαζικού αθλητισμού του δήμου Καλαμαριάς.....	49
Γενικά χαρακτηριστικά συμμετοχής ασκουμένων.....	49
Κυριότεροι ανασταλτικοί παράγοντες συχνότερης συμμετοχής.....	62
Κυριότεροι λόγοι επιλογής ενός προγράμματος άθλησης – αναψυχής του δήμου Καλαμαριάς.....	63

#### VI. ΣΥΖΗΤΗΣΗ

#### VII.ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

#### VIII. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1. Επιμέρους τμήματα ερωτηματολογίου για την αξιολόγηση των υπηρεσιών. ....	37
Πίνακας 2. Αποτελέσματα από την παραγοντική ανάλυση των δεδομένων στο ερωτηματολόγιο της κλίμακας των υπηρεσιών, το οποίο περιείχε τους πέντε παράγοντες.....	41
Πίνακας 3. Κατηγορίες ηλικιών, αριθμός συμμετεχόντων και ποσοστά.....	43
Πίνακας 4. Κατηγορίες οικογενειακής κατάστασης, αριθμός συμμετεχόντων και ποσοστά.....	44
Πίνακας 5. Κατηγορίες μορφωτικού επιπέδου, αριθμός συμμετεχόντων και ποσοστά.....	45
Πίνακας 6. Κατηγορίες απασχόλησης, αριθμός συμμετεχόντων και ποσοστά.....	46
Πίνακας 7. Κατηγορίες εισοδήματος, αριθμός συμμετεχόντων και ποσοστά. ....	47
Πίνακας 8. Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις των υποερωτημάτων της 19ης ερώτησης.....	48
Πίνακας 9. Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις των υποερωτημάτων της 21ης ερώτησης.....	49
Πίνακας 10. Κατηγορίες ασκούμενων πελατών και μη, αριθμός συμμετεχόντων και ποσοστά.....	50
Πίνακας 11. Σύνολο μηνών άσκησης, αριθμός συμμετεχόντων και ποσοστά.....	51
Πίνακας 12. Μήνας προτίμησης άσκησης, αριθμός συμμετεχόντων και ποσοστά.....	52
Πίνακας 13. Σύνολο ημερών άσκησης σε εβδομαδιαία βάση, αριθμός συμμετεχόντων και ποσοστά.....	53
Πίνακας 14. Μέρα προτίμησης άσκησης, αριθμός συμμετεχόντων και ποσοστά.....	54
Πίνακας 15. Ώρες προτίμησης άθλησης, αριθμός συμμετεχόντων και ποσοστά.....	55



Πίνακας 16. Απόσταση από το χώρο άθλησης, αριθμός συμμετεχόντων και ποσοστά.....	56
Πίνακας 17. Μέσο χρησιμοποίησης μεταφοράς στο χώρο άθλησης, αριθμός συμμετεχόντων και ποσοστά.....	57
Πίνακας 18. Απαιτούμενος χρόνος για άφιξη στο χώρο άθλησης, αριθμός συμμετεχόντων και ποσοστά.....	58
Πίνακας 19. Συμμετοχή στα προγράμματα άθλησης μόνος ή με παρέα .....	59
Πίνακας 20. Τι κάνετε πριν έρθετε στο χώρο άθλησης .....	60
Πίνακας 21. Τι κάνετε αφού φύγετε από το χώρο άθλησης.....	60
Πίνακας 22. Πηγές πληροφόρησης για την ύπαρξη προγραμμάτων άθλησης και αναψυχής.....	61
Πίνακας 23. Λόγοι επιλογής ενός δημοτικού προγράμματος άθλησης – αναψυχής.....	63
Πίνακας 24. Χρηματικό ποσό που αντιστοιχεί στο επίπεδο υπηρεσιών προγραμμάτων άθλησης και αναψυχής του δήμου .....	64
Πίνακας 25. Θα ήσασταν διατεθειμένοι να πληρώσετε για την εγγραφή σε ένα δημοτικό γυμναστήριο;.....	64
Πίνακας 26. Θα σας ενοχλούσε να συμμετέχουν δημότες άλλων δήμων; .....	65
Πίνακας 27. Προτιμήσεις συμμετοχής σε δημοτικά προγράμματα άθλησης – αναψυχής.....	66
Πίνακας 28. Προτιμήσεις συμμετοχής σε υπηρεσίες δημοτικών προγραμμάτων άθλησης – αναψυχής κατ'επιλογή .....	68
Πίνακας 29. Κύρια κατεύθυνση δράσης κατά τους συμμετέχοντες.....	69

## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

Σχήμα 1. Συχνότητα απαντήσεων αναφορικά με τους λόγους αποτροπής συχνότερης συμμετοχής σε δημοτικά προγράμματα άθλησης.....	62
---	----

## **I. ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ, ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ ΑΘΛΗΤΙΚΟΥ ΔΗΜΟΤΙΚΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΚΑΛΑΜΑΡΙΑΣ**

### ***Φυσική δραστηριότητα***

Η καθημερινή φυσική δραστηριότητα χαρακτηρίζει τον τρόπο ζωής του ατόμου. Τα τελευταία χρόνια πραγματοποιείται σε παγκόσμιο επίπεδο μία προσπάθεια για παράλληλη ανάπτυξη αλλά και προώθηση του αθλητισμού ως μέσο ψυχαγωγίας και αναψυχής. Ένα κομμάτι της αναψυχής είναι και η αθλητική αναψυχή, η οποία έχει ως στόχο την αναψυχή του ατόμου μέσα από αθλητικές δραστηριότητες (Κώστα, 2000).

Ο όρος «αναψυχή» προέρχεται από τη λατινική λέξη *recreation* που σημαίνει αναζωογονώ, δροσίζω, τονώνω, φρεσκάρω, ξεκουράζω (Κουθούρης, 2009). Η «αναψυχή», αποτελεί το ευχάριστο συναίσθημα ψυχοσωματικής ανακούφισης, ενώ είναι ο επιδιωκόμενος στόχος κάθε ατόμου που αξιοποιώντας τον ελεύθερο χρόνο του, συμμετέχει σε δραστηριότητες «σχόλης», υπό τη μορφή, «ψυχαγωγίας» ή «διασκέδασης» ή συνδυασμού αυτών (Κουθούρης, 2009).

Πολλαπλές είναι οι επιλογές του ατόμου ως προς το είδος αναψυχής που θα επιλέξει να ακολουθήσει. Η αναψυχή είναι μία πολύ προσωπική επιλογή. Εμπειρίες αναψυχής μπορούν να προέλθουν από ανοιχτό, αλλά και κλειστό περιβάλλον, προγράμματα υπαιθρίων δραστηριοτήτων ή γυμναστηρίων, οργανωμένα αθλήματα ή μη-οργανωμένες δραστηριότητες (Χρόνη & Ζουρμπάνος, 2001).

Ο χώρος της αναψυχής με τη μορφή οργανωμένης φυσικής δραστηριότητας βρίσκεται ακόμη σε πρώιμο στάδιο σε σχέση με την ελεύθερη συμμετοχή σε διάφορες αθλητικές δραστηριότητες. Με την έννοια οργανωμένη μορφή αθλητικής δραστηριότητας θεωρείται η οποιαδήποτε συγκροτημένη, ομαδοποιημένη, δομημένη και προγραμματισμένη φυσική δραστηριότητα με σκοπό την βελτίωση της φυσικής κατάστασης του ατόμου και κατ' επέκταση της αναψυχής. Η οργανωμένη μορφή φυσικής-αθλητικής δραστηριότητας, μπορεί

να περιλαμβάνει ομαδικές δραστηριότητες με τη μορφή τμημάτων, γκρουπ, ομάδων ή ακόμη και χορευτικών συγκροτημάτων.

### *Αθλητισμός αναψυχής*

Ο «αθλητισμός αναψυχής» αποβλέπει για τον συμμετέχοντα πέρα από την ικανότητα της αθλητικής απόδοσης, στην ευκαιρία διαχείρισης του στρες της καθημερινής ζωής, στη ρύθμιση του βάρους του, στη βελτίωση της διάθεσής του, στη βελτίωση των λειτουργιών του σώματός του, στην αντίσταση προς τη διαδικασία του γήρατος, στη δημιουργία και σύναψη κοινωνικών σχέσεων (Χρόνη, 2001).

Ο «αθλητισμός αναψυχής» αφορά δραστηριότητες στις οποίες συμμετέχουν άτομα διαφόρων ηλικιών, των οποίων όμως η ενασχόληση δεν εμπίπτει στις κατηγορίες του επαγγελματικού, ερασιτεχνικού, ή σχολικού αθλητισμού (Whelan, Meyers, & Donovan, 1995).

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (PA-WHO, 2002) η φυσική δραστηριότητα αποτελεί το σύνολο των κινήσεων που πραγματοποιούνται στα πλαίσια της καθημερινής διαβίωσης, της εργασίας, της αναψυχής και των αθλητικών δραστηριοτήτων με την ένταση της να χαρακτηρίζεται ως μικρή, μέτρια και υψηλή. Παράλληλα διαχωρίζεται σε συνήθη και σε φυσική δραστηριότητα αναψυχής. Με τον όρο συνήθη φυσική δραστηριότητα καλύπτονται δραστηριότητες της καθημερινής διαβίωσης, όπως για παράδειγμα περπάτημα, δουλειές του σπιτιού και κηπουρική ενώ ως δραστηριότητες αναψυχής αναφέρονται το κολύμπι, ο χορός η ποδηλασία και η συμμετοχή σε προγράμματα άσκησης που οργανώνονται σε γυμναστήρια, κέντρα άσκησης και αναψυχής. Η άσκηση συγκεκριμένα, ορίζεται ως σχεδιασμένη, δομημένη και επαναληπτική κίνηση που στοχεύει να βελτιώσει ή να διατηρήσει συστατικά της φυσικής κατάστασης (PA-WHO, 2002).

Η συμμετοχή λοιπόν σε φυσικές δραστηριότητες εκτός από την αξία τους ως πολιτιστικά και κοινωνικά δρώμενα αποτελούν επίσης σημαντικό μέτρο στην προαγωγή της υγείας σε όλες τις ηλικίες και βελτιώνουν την ποιότητα ζωής (US Department of Health & Human Services, 1996). Παρόλα αυτά ένα μεγάλο ποσοστό του πληθυσμού δεν συμμετέχει σε φυσικές δραστηριότητες σε τέτοιο βαθμό που να επιτυγχάνονται αυτά τα οφέλη και δυστυχώς

ελάχιστοι ενήλικοι μπορούν να συνειδητοποιήσουν τα οφέλη της άσκησης που προέρχονται από τον ενεργό τρόπο ζωής.(Caspersen, Merritt & Stephens,1995).

Η συνειδητή επιλογή της κίνησης – άθλησης όχι για αντιπαλότητα ή ανταγωνισμό αλλά για άσκηση, συνάσκηση – ανθρώπινη επικοινωνία και για βελτίωση της ψυχοσωματικής υγείας όλων των ατόμων στο σύγχρονο τρόπο ζωής του ανθρώπου ορίζεται ως αθλητισμός για όλους ή μαζικός αθλητισμός.

Στην Ελλάδα αρμόδια υπηρεσία για την οργάνωση των προγραμμάτων μαζικού αθλητισμού είναι η Γενική Γραμματεία Αθλητισμού και στη συνέχεια οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης, οι οποίοι υλοποιούν τα προγράμματα “Άθληση για Όλους”, σύμφωνα με τον κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων (Ν.3463/2006,ΦΕΚ Α’114, Αρ.75).Τα προγράμματα απευθύνονται σε όλες τις ηλικίες, σε γενικό και ειδικό πληθυσμό και περιλαμβάνουν ποικίλες δραστηριότητες, αθλητικής αναψυχής τόσο σε κλειστούς όσο και σε ανοιχτούς χώρους για την δυνατότητα συμμετοχής περισσότερων πολιτών.

Σύμφωνα με τον Nassis (1996) οι εκάστοτε κυβερνήσεις δείχνουν μεγαλύτερο ενδιαφέρον προς τον πρωταθλητισμό και τον επαγγελματικό αθλητισμό σε σχέση με τον μαζικό αθλητισμό. Έτσι υπάρχει έλλειψη δεδομένων που αφορούν τη συμμετοχή των πολιτών σε δραστηριότητες αθλητικής αναψυχής. Τοπικές έρευνες που πραγματοποιήθηκαν έδειξαν περιορισμένη συμμετοχή ενηλίκων σε προγράμματα αθλητικής αναψυχής (Alexandris & Carroll, 1997B), με μικρότερα ποσοστά συμμετοχής να καταλαμβάνουν οι γυναίκες λόγω ηθικοκοινωνικών αξιών (Harahousou,1996).

Οι Παπαδημητρίου και Γαργαλιάνος (1997) υποστηρίζουν ότι ένας καλά οργανωμένος Αθλητικός οργανισμός οφείλει να λαμβάνει υπόψιν του όχι μόνο τη συμμετοχή των καταναλωτών στα προγράμματά του αλλά και την ολοένα αύξηση των αναγκών και των απαιτήσεων των πελατών του. Για το λόγο αυτό παρατηρείται αύξηση στην ποικιλία των υπηρεσιών που παρέχονται από τους δημοτικούς οργανισμούς, όπως επίσης και η οργάνωση του περιβάλλοντος στο οποίο λαμβάνουν χώρα οι υπηρεσίες.

Από τη συμμετοχή σε κάποια δραστηριότητα αναψυχής / αθλητισμού ή από την απόκτηση εμπειριών, συνεπάγεται μια ικανοποίηση, θετική ή αρνητική. Η έρευνα στη συμπεριφορά του καταναλωτή αποβλέπει στην κατανόηση της συμπεριφοράς όσον αφορά στη διαδικασία

επιλογής, ύστερα από την κατανάλωση του προϊόντος ή της υπηρεσίας. Οι πελάτες αξιολογούν το προϊόν / υπηρεσία σύμφωνα με τις ανάγκες τους και τις προσδοκίες τους. Το αποτέλεσμα αυτού είναι η ικανοποίηση ή μη ικανοποίηση (Alexandris & Palialia, 1999). Η ικανοποίηση από την πλευρά της ενισχύει την πίστη του αγοραστή και την επανάληψη της εμπειρίας, ενώ η μη ικανοποίηση προωθεί μία αρνητική συμπεριφορά προς το προϊόν / υπηρεσία και συνήθως ο καταναλωτής οδηγείται σε απομάκρυνση από αυτό (Alexandris et al., 1999).

## II. ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ

### *Έννοια της ποιότητας*

Στο μάρκετινγκ χρησιμοποιείται ευρύτατα ο όρος 'Ποιότητα'. Η ποιότητα είναι μια εξαιρετικά δημοφιλής έννοια που αναπτύσσεται και συνεχώς διερευνάται. Επίσης αποτελεί τη σύνθεση πολλών παραγόντων σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Μοντέλο Ποιότητας. Η ικανοποίηση πελατών και η θετική επίδραση στο κοινωνικό σύνολο επιτυγχάνεται με ηγεσία που καθοδηγεί την πολιτική, την στρατηγική, την χρήση των πόρων και την βελτίωση των διαδικασιών, οδηγώντας τον οργανισμό σε επιχειρηματικά αποτελέσματα (Σπανός, 1997). Η 'Ποιότητα' αναφέρεται στην εκπλήρωση συγκεκριμένων απαιτήσεων αναγκών και επιθυμιών πελατών με τον ορθολογικότερο και τον οικονομικότερο τρόπο.

Η 'Ποιότητα' πρέπει να είναι επιδιωκόμενος στόχος κάθε εταιρίας ή οργανισμού που παρέχει υπηρεσίες στις μέρες μας. Οι υψηλές ποιοτικές προδιαγραφές των προσφερόμενων υπηρεσιών σχετίζονται άμεσα με την ευχαρίστηση των πελατών, που σε αντίκρισμα σημαίνει:

- α) προδιάθεση του πελάτη να αγοράσει ξανά από τον ίδιο προμηθευτή,
- β) μεγαλύτερα μελλοντικά περιθώρια κέρδους από τον προμηθευτή,
- γ) καλύτερη διάθεση και προθυμία των εργαζομένων για αποδοτική εργασία,
- δ) χαμηλότερα ποσοστά ανανέωσης των εργαζομένων και

ε) εξασφάλιση της μέγιστης ευχαρίστησης του πελάτη από την επιλογή που έχει κάνει. Αυτός ονομάζεται κύκλος των άριστων υπηρεσιών (Κουθούρης, Κατσιμάνης & Κώστα 2001).

Η έρευνα για την 'Ποιότητα' εμφανίζεται στη βιβλιογραφία των υπηρεσιών τα τελευταία 20 χρόνια (Παπαδόπουλος, Θεοδωράκης, & Αλεξανδρής, 2004). Κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του '80, τόσο οι ερευνητές όσο και τα στελέχη των επιχειρήσεων έδιναν έμφαση στον εννοιολογικό προσδιορισμό της ποιότητας και στον τρόπο μέτρησής της (Zeithaml et al., 1996). Σύμφωνα με τη θεωρία οι προσδοκίες του πελάτη ή οι απαιτήσεις που αυτός θέτει δεν αναφέρονται μόνο στο προϊόν ή στη παραγόμενη υπηρεσία, αλλά αφορούν και κάθε στιγμή

επαφής του πελάτη με την επιχείρηση ή των οργανισμό με τρόπο άμεσο ή έμμεσο (Σπανός, 1997). Ο καταναλωτής είναι εκείνος που καθορίζει τι είναι ποιοτικό και τι όχι (Takeuchi et al., 1983), ενώ κάθε επιχείρηση πρέπει να καθορίζει το επίπεδο της ποιότητας που παρέχει με τον ίδιο τρόπο, όπως οι πελάτες της.

Η 'Ποιότητα' μέχρι σήμερα σε διάφορες μελέτες έχει οριστεί ποικιλοτρόπως, ως: α) παράγοντας ικανοποίησης – ευχαρίστησης του πελάτη ή υπέρβασης των προσδοκιών των πελατών (Goetsch, 1994; Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990), β) τα χαρακτηριστικά ενός προϊόντος ή μίας υπηρεσίας που ικανοποιούν συγκεκριμένες ή υπονοούμενες ανάγκες (British Standards Institute, 1991), γ) προσαρμογή σε σαφείς και συγκεκριμένες απαιτήσεις (Crosby, 1985; Deming, 1986), δ) καταλληλότητα χρήσης, δηλαδή ότι το προϊόν – υπηρεσία ικανοποιεί τις ανάγκες των πελατών με επάρκεια (Juran, 1989) και ε) σφαιρική άποψη ή στάση σχετικά με την ανωτερότητα μιας υπηρεσίας (Zeithaml & Bitner, 2000). Αυτοί οι ορισμοί της ποιότητας εστιάζουν στα χαρακτηριστικά του προϊόντος ή της υπηρεσίας, στις ανάγκες ή προσδοκίες των πελατών ή και στα δύο. Η 'Ποιότητα' ως αξία δεν εννοεί την καλύτερη υπηρεσία στην φθηνότερη τιμή αλλά την «καλύτερη συμφωνία» - τον καλύτερο συνδυασμό υπηρεσίας και τιμής.

### *Ποιότητα υπηρεσιών*

Πολλοί ορισμοί έχουν δοθεί για την ποιότητα υπηρεσιών. Ο πιο κοινός ορισμός προέρχεται από την παραδοσιακή θεωρία, και βλέπει την ποιότητα ως «την αντίληψη των καταναλωτών για την τελειότητα της υπηρεσίας». Σύμφωνα με αυτόν, η ποιότητα καθορίζεται από την αντίληψη των καταναλωτών για το επίπεδο της παρεχόμενης υπηρεσίας, και επηρεάζεται από την σύγκριση της παρεχόμενης υπηρεσίας με το επίπεδο ποιότητας προηγούμενων υπηρεσιών των οποίων ήταν καταναλωτές. Οι Parasuraman, Zeithaml και Berry (1985) όρισαν την ποιότητα υπηρεσιών ως «τον βαθμό και την κατεύθυνση της διαφοράς μεταξύ της αντίληψης των καταναλωτών για την ποιότητα της υπηρεσίας, και των προσδοκιών τους για την ποιότητα της υπηρεσίας. Σύμφωνα με αυτό το μοντέλο οι υπηρεσίες διαφέρουν από τα προϊόντα, καθώς είναι άυλες, υποκειμενικές, παράγονται και καταναλώνονται ταυτόχρονα. Όπως προσθέτουν οι ίδιοι, η ποιότητα υπηρεσιών «είναι το



αποτέλεσμα σύγκρισης των προσδοκιών των καταναλωτών με τις αντιλήψεις τους για την απόδοση της παρεχόμενης υπηρεσίας»(Parasuraman, Zeithaml & Berry 1988). Αυτή η προσέγγιση διακρίνει την υπηρεσία από τα αγαθά, με την επισήμανση των μοναδικών χαρακτηριστικών γνωρισμάτων της υπηρεσίας.

Οι πελάτες αντιλαμβάνονται σε μεγάλο βαθμό την ποιότητα των υπηρεσιών μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού μέσω της επαφής τους με το προσωπικό του φορέα, ιδιαίτερα όταν αυτό είναι φιλικό προς αυτούς (Markus, Barbara, Gutek & Douma, 2001). Οι υψηλές ποιοτικές προδιαγραφές των προσφερομένων υπηρεσιών σχετίζονται άμεσα με την ευχαρίστηση των συμμετεχόντων στα προγράμματα αυτά (Κουθούρης et al., 2001).

Ο Τσιώτρας (2002) αναφέρει ότι η ποιότητα ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας είναι όλα εκείνα τα χαρακτηριστικά τα οποία ικανοποιούν πλήρως ή ξεπερνούν τις προσδοκίες των πελατών και πληρούν ορισμένες προδιαγραφές.

Σύμφωνα με τους Chelladurai και Chang (2000), οι υπηρεσίες έχουν ορισμένα χαρακτηριστικά, τα οποία τις διαφοροποιούν από τα υλικά αγαθά ως προς την παραγωγή, την κατανάλωση και την αξιολόγηση. Πιο συγκεκριμένα, τα κύρια χαρακτηριστικά των υπηρεσιών είναι ότι α) είναι άυλες (δεν είναι ορατές, δεν μπορεί να τις αισθανθεί κανείς), β) αδιαχώριστες (παράγονται και καταναλώνονται την ίδια στιγμή), γ) είναι μεταβλητές σε χρήση και σε ποιότητα, δ) είναι αναλώσιμες (δεν μπορούν να αποθηκευθούν για να χρησιμοποιηθούν αργότερα ε) δεν έχουν ιδιοκτητή (ο χρήστης έχει πρόσβαση στις υπηρεσίες για κάποιο χρόνο) και στ) εξαρτώνται από την ποιότητα και την ικανοποίηση του προσωπικού.

#### *Διαστάσεις ποιότητας υπηρεσιών*

Οι ερευνητές του χώρου κατέληξαν σε κοινό συμπέρασμα ότι η ποιότητα υπηρεσιών είναι μια πολυδιάστατη και δυσδιάκριτη έννοια (Wright et al., 1998), η οποία είναι δύσκολο να οριοθετηθεί και να μετρηθεί (Carman, 1990; Cronin & Taylor, 1992). Οι διαστάσεις της ποιότητας πολλές φορές καθορίζουν την εξωτερική εικόνα του οργανισμού ή της επιχείρησης και βοηθούν στον προσδιορισμό των στρατηγικών μάρκετινγκ που θα εφαρμοσθούν.

Ο Garvin (1983) αναφέρεται σε οκτώ διαστάσεις: 1) απόδοση, 2) χαρακτηριστικά γνωρίσματα, 3) αξιοπιστία, 4) προσαρμοστικότητα, 5) διάρκεια, 6) χρησιμότητα, 7) αισθητική,

8) αντιληπτική ικανότητα. Ο Norman (1988) πάλι προσδιόρισε επτά διαστάσεις : 1) ορατότητα, 2) χαρτογράφηση, 3) προσιτότητα, 4) περιορισμοί, 5) έλεγχος πελατών, 6) γνώση 7) ανατροφοδότηση.

Οι Crompton και συν. (1991) συμπέραναν ότι στην αναψυχή ισχύουν τέσσερις από τις πέντε διαστάσεις των Parasuraman και συν. (1988) η ασφάλεια, η αξιοπιστία, η ανταπόκριση και τα υλικά στοιχεία.

Οι Kim και Kim (1995) βρήκαν 12 διαστάσεις: περιβάλλον, υπαλληλική στάση, υπαλληλική αξιοπιστία, κοινωνική ευκαιρία, διαθεσιμότητα πληροφόρησης, πρόγραμμα, τιμή, προνόμια, χαλάρωση, παρακίνηση και άνεση.

Οι Absher, Howat, Grilley και Milne (1996) και οι Howat, Absher, Grilley και Milne (1996) ανέπτυξαν ένα μοντέλο αποτελούμενο από τέσσερις διαστάσεις: 1) επάρκεια, 2) λειτουργικότητα των εγκαταστάσεων, 3) υπηρεσίες και 4) πληροφόρηση. Ο Burns (2000) σε σχετική έρευνα χρησιμοποιεί τέσσερις διαστάσεις : 1) εγκαταστάσεις, 2) υπηρεσίες, 3) πληροφόρηση και 4) εμπειρία αναψυχής.

Σύμφωνα με τους Caslavona και Vgany (1998) τα κριτήρια αθλητικών υπηρεσιών εντοπίζονται στα ακόλουθα: 1. Ειδικές γνώσεις προσωπικού 2. Στάση του προσωπικού στους πελάτες 3. Ποιότητα και λειτουργικότητα του εξοπλισμού στο χώρο άθλησης 4. Σύνθεση προγράμματος 5. Τιμή υπηρεσιών 6. Δυνατότητα αγοράς αθλητικού εξοπλισμού 7. Ώρες λειτουργίας 8. Πρόσβαση στους χώρους άθλησης 9. Δυνατότητα χαλάρωσης.

Στον χώρο του αθλητικού θεάματος οι Theodorakis και Kambitsis (1997) και Θεοδωράκης (2000) καθόρισαν πέντε διαστάσεις (εμφάνιση, αξιοπιστία, ατομική ανταπόκριση, πρόσβαση και ασφάλεια).

Οι Baker και Crompton (2000) εφάρμοσαν το μοντέλο στην τουριστική βιομηχανία και διαπίστωσαν ότι οι διαστάσεις της ποιότητας σχετίζονταν άμεσα με τις προθέσεις συμπεριφοράς, την πίστη των πελατών και την προθυμία τους να πληρώσουν υψηλότερες τιμές για τις υπηρεσίες που τους προσφέρθηκαν.

Ο Κουθούρης και συν. (2001) αρχικά αναφέρεται σε 6 παράγοντες : 1) εμφάνιση, 2) αξιοπιστία, 3) ανταπόκριση, 4) ασφάλεια, 5) φροντίδα, 6) αξία χρημάτων, ενώ με εκ των

υστερών παραγοντική ανάλυση κατέληξε σε 2 νέες διαστάσεις α) εμφάνιση και β) διαδικασία παροχής.

Η πιο εκτενής έρευνα έγινε από τους Parasuraman και συν. (1985) οι οποίοι καθόρισαν σε 10 τις διαστάσεις ποιότητας υπηρεσιών (Αξιοπιστία, Ανταπόκριση, Ασφάλεια, Ικανότητα, Ευγένεια, Εντιμότητα, Πρόσβαση, Επικοινωνία, Εμπάθεια (Κατανόηση ή ψυχική συμμετοχή) και Εμφάνιση) για να καταλήξουν το 1988 σε πέντε διαστάσεις ποιότητας υπηρεσιών (Εμφάνιση, Αξιοπιστία, Ανταπόκριση, Εμπιστοσύνη, Φροντίδα-Ενσυναίσθηση).

### ***Μέτρηση ποιότητας υπηρεσιών. Όργανα μέτρησης***

Η μέτρηση της ποιότητας υπηρεσιών επιτρέπει τη σύγκριση και την καταγραφή επιδράσεων στην ποιότητα και δίνει τη δυνατότητα για τη δημιουργία σταθερών διαδικασιών για την παροχή της υπηρεσίας. Επίσης πρέπει να ληφθούν υπόψη οι προσδοκίες και οι αντιλήψεις των πελατών για την υπηρεσία. Ο Edwardsoon και συν. (1994) διατυπώνουν ότι το πρώτο βήμα για τη βελτίωση της ποιότητας υπηρεσιών είναι η καταγραφή και η μέτρηση.

Οι πρωτοπόροι ερευνητές του χώρου (Parasuraman et al., 1985) όρισαν την έννοια και εφαρμόσαν τη γενική ιδέα της ποιότητας των υπηρεσιών, ενώ παρέμειναν κύριοι φορείς συνεχούς ερευνητικής συνεισφοράς στη βιβλιογραφία του αθλητικού μάρκετινγκ. Επίσης διαπίστωσαν ότι οι διαστάσεις της ποιότητας πολλές φορές καθορίζουν την εξωτερική εικόνα του οργανισμού ή της επιχείρησης και βοηθούν στον προσδιορισμό των εφαρμοσμένων στρατηγικών μάρκετινγκ. Για την αποτελεσματικότερη κατανόηση της ποιότητας των υπηρεσιών, προχώρησαν στην κατηγοριοποίηση δέκα διαστάσεων: (α) Αξιοπιστία (reliability): η σταθερότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας, (β) Ανταπόκριση (responsiveness): η επιθυμία και ετοιμότητα των υπαλλήλων να παρέχουν την υπηρεσία, (γ) Ικανότητα (competence): κατοχή δεξιοτήτων και γνώσεων που είναι απαραίτητες για την παροχή υπηρεσιών, (δ) Πρόσβαση (access): η ευκολία να προσεγγίσει ο πελάτης την επιχείρηση, (ε) Ευγένεια (courtesy): η ευγένεια, η προσήνεια και ο σεβασμός των υπαλλήλων προς τον πελάτη, (στ) Επικοινωνία (communication): η ικανότητα να ακούν με προσοχή τον πελάτη και να επικοινωνούν αποτελεσματικά, (ζ) Εντιμότητα (credibility): να υπάρχει εμπιστοσύνη και αξιοπιστία, (η) Ασφάλεια (security): η υπηρεσία να εξασφαλίζει ασφάλεια, (θ) Εμπάθεια

(Κατανόηση ή ψυχική συμμετοχή) (empathy): η διάσταση αυτή αναφέρεται στην κατανόηση των αναγκών του πελάτη και (ι) Εμφάνιση(tangibles): η κατάσταση του φυσικού περιβάλλοντος μέσα στο οποίο εντάσσεται, η εξωτερική εικόνα της επιχείρησης.

Στη συνέχεια, ο Parasuraman και συν. (1988), πρότειναν ότι η ποιότητα υπηρεσιών είναι μια πολυδιάστατη έννοια και αποτελείται από πέντε παράγοντες: α) την Αξιοπιστία (reliability) η οποία αναφέρεται στην ικανότητα να υλοποιείται η σχεδιασμένη υπηρεσία έγκαιρα και με ακρίβεια, β) την Εμπιστοσύνη (assurance), ο βαθμός στον οποίο το προσωπικό εμπνέει σιγουριά και εμπιστοσύνη με τις γνώσεις του, γ) την Ανταπόκριση (responsiveness), η οποία αναφέρεται στην προθυμία για βοήθεια στους πελάτες και στην παροχή άμεσων υπηρεσιών, δ) την Φροντίδα-Ενσυναίσθηση (empathy), ο βαθμός στον οποίο το προσωπικό γνωρίζει τις ανάγκες των πελατών και τις ιδιαιτερότητες τους παρέχοντας τους φροντίδα και εξατομικευμένη προσοχή και τέλος ε) την Εμφάνιση (tangibles) που είναι η εξωτερική εικόνα της επιχείρησης (εξοπλισμός, προσωπικό, μέσα επικοινωνίας). Αυτές οι πέντε διαστάσεις συνέθεσαν το αρχικό ερωτηματολόγιο SERVQUAL όπου μετρά τις προσδοκίες και τις αντιλήψεις των πελατών.

Ο Hartshorn (1990) διερεύνησε τις διαφορές στον τρόπο με τον οποίο οι ιδιοκτήτες γυμναστηρίων όριζαν την ποιότητα υπηρεσιών. Η ποιότητα υπηρεσιών μετρήθηκε χρησιμοποιώντας το SERVQUAL. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι παρόλο που οι ιδιοκτήτες γυμναστηρίων από τρεις διαφορετικούς τομείς (δημόσιο, ιδιωτικό και εθελοντικό) συμφώνησαν σχετικά με τον ορισμό της ποιότητας υπηρεσιών, ο ιδιωτικός τομέας παρουσίασε μεγαλύτερο ενδιαφέρον σχετικά με την ποιότητα υπηρεσιών από το δημόσιο τομέα, ενώ ο εθελοντικός τομέας ταυτιζόταν περισσότερο με τον ιδιωτικό τομέα.

Ο Carman (1990), πρότεινε ότι σε μερικές περιπτώσεις το SERVQUAL πρέπει να προσαρμοστεί με την προσθήκη νέων στοιχείων ή την αλλαγή της διατύπωσής τους. Επίσης, ανέφερε ότι οι πέντε διαστάσεις του μοντέλου SERVQUAL δεν είναι επαρκείς για να ικανοποιήσουν τις ανάγκες μέτρησης της ποιότητας υπηρεσιών και ότι η μέτρηση των 'προσδοκιών' που προτείνει το SERVQUAL είναι προβληματική. Επιπλέον, σύμφωνα με τους Brown, Churchill και Peter (1993), η χρησιμοποίηση της διαφοράς των σκορ στα

αποτελέσματα προκαλεί προβλήματα σε θέματα όπως η αξιοπιστία και η δομική εγκυρότητα της κλίμακας.

Σε έρευνα του Liosa, Chandon και Orsingher (1998) που ζήτησαν από τους ερωτούμενους να ταξινομήσουν τις 22 ερωτήσεις του SERVQUAL, βρήκαν ότι προέκυψαν 2 έως 23 διαστάσεις. Όταν πάλι τους ζητήθηκε να τοποθετήσουν τις 22 ερωτήσεις μόνο στις 5 διαστάσεις του SERVQUAL τα λάθη κυμαίνονταν από 4 ως 13. Κατέληξαν στο συμπέρασμα πως τα απτά στοιχεία είναι τα πιο ευδιάκριτα και πιο αντιληπτά από τους πελάτες. Προκύπτει δηλαδή πως δε υπάρχει συμφωνία στον ακριβή αριθμό των διαστάσεων και της αλληλεξάρτησης μεταξύ τους (Melsetal., 1997). Ο αριθμός των διαστάσεων εξαρτάται από το εκάστοτε ερευνητικό πλαίσιο (Robinson, 1999).

Οι Kim και Kim (1995) κατασκεύασαν το QUESC με 45 ερωτήσεις τύπου Likert αρχικά αλλά αργότερα το μείωσαν σε 33 για την ποιότητα υπηρεσιών σε αθλητικά κέντρα. Οι McDonald και συν., (1995) παρουσίασαν το TEAMQUAL που σχεδιάστηκε για να υπολογίσει την ποιότητα υπηρεσιών που παρέχουν στους θεατές οι επαγγελματικές ομάδες καλαθοσφαίρισης στην Αμερική. Οι Theodorakis και Kambitsis (1997) και Θεοδωράκης (2000) κατασκεύασαν ερωτηματολόγιο 24 διατυπώσεων Likert (SPORTSERV) για την μέτρηση αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών θεάματος σε επαγγελματικού αθλητικούς αγώνες. Οι Alexandris και συν., (1999) διερεύνησαν τις αντιλήψεις πελατών στα ιδιωτικά γυμναστήρια για τη ποιότητα υπηρεσιών με την χρήση 49 διατυπώσεων τύπου Likert.

Οι Tsintsifa, Sarri, Zourlandani, Tsiligioglou-Fachatidou και Costa (1999), για τη μέτρηση της ποιότητας σε ιδιωτικά γυμναστήρια, χρησιμοποίησαν το SERVQUAL και κατέληξαν στο συμπέρασμα πως αυτό που πρέπει να προσεχθεί είναι κυρίως η ανταπόκριση, η εμφάνιση και η ασφάλεια

Οι ερευνητές Theodorakis, Kambitsis, Laios και Koustelios (2001), χρησιμοποίησαν το ερωτηματολόγιο SPORTSERV των Theodorakis και Kambitsis (1998), σε 173 θεατές ενός αγώνα επαγγελματικής καλαθοσφαίρισης στην Ελλάδα, στην προσπάθειά τους να διερευνήσουν την αντίληψη των θεατών σχετικά με την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών. Η κλίμακα αποτελούμενη από 22 ερωτήσεις περιελάμβανε πέντε παράγοντες (προσβασιμότητα, αξιοπιστία, ανταποκρισιμότητα, υλικοτεχνική υποδομή και ασφάλεια) και

η διακύμανση της εσωτερικής συνοχής ήταν  $\alpha=.62$  έως  $.91$ . Από τα αποτελέσματα της έρευνας αυτής την πιο υψηλή συσχέτιση ικανοποίησης και ποιότητας υπηρεσιών έδειξε να έχει η υλικοτεχνική υποδομή και η προσβασιμότητα.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα, αποτελεί, και η έρευνα των Ekinçi και συν. (2003), που μέσω του SERVQUAL, αξιολόγησαν την ποιότητα υπηρεσιών, όσον αφορά στον τομέα της φιλοξενίας στην Κρήτη.

Οι Alexandris, Zahariadis, Tsozbatzoudis και Grouios (2004), χρησιμοποιώντας μία προσαρμοσμένη εκδοχή του ερωτηματολογίου SERVQUAL διερεύνησαν τις αντιλήψεις των πελατών και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών γυμναστηρίων της Θεσσαλονίκης και ανέδειξαν τους πέντε παράγοντες: α) της 'ανταπόκρισης', β) του 'αντιληπτού αποτελέσματος', γ) του 'προσωπικού' δ) 'των υλικών στοιχείων' και ε) 'της αξιοπιστίας' ως σημαντικούς για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Άλλα ερωτηματολόγια, όπως το SERVPERF αξιολογούν την αλληλεπίδραση, το φυσικό περιβάλλον και τα προσδοκώμενα αποτελέσματα από τη συμμετοχή (Cronin & Taylor 1992).

Επισημαίνονται ότι σε κάθε μελέτη θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι ιδιαιτερότητες του πληθυσμού -δείγματος, τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος, όπως και το αν πρόκειται για ιδιωτικό ή δημόσιο φορέα. Επίσης να μελετώνται πρότυπα διαπίστευσης των προγραμμάτων μαζικής άθλησης και να επιχειρείται η εφαρμογή τους με βάση τις ιδιαιτερότητες για την επίτευξη του μέγιστου οφέλους της ικανοποίησης των συμμετεχόντων. Το πώς αντιλαμβάνονται την ποιότητα οι συμμετέχοντες μπορεί να διαφέρει ανάλογα με την κοινωνικοοικονομική κατάστασή τους. Από την άλλη, η άκαμπτη εφαρμογή προτύπων ποιότητας δεν οδηγεί πάντα στη βελτίωση της γνώμης των συμμετεχόντων.

### ***Η ποιότητα των υπηρεσιών στον τομέα της αναψυχής***

Η αναψυχή τείνει να θεωρείται μια επίσημα οργανωμένη δραστηριότητα που πραγματοποιείται κατά τη διάρκεια μιας συγκεκριμένης χρονικής περιόδου για την επίτευξη συγκεκριμένων σκοπών. Ο τομέας των υπηρεσιών αναψυχής συγκροτείται, συνήθως, από δραστηριότητες τις οποίες μια ομοιογενής ομάδα ανθρώπων αναγνωρίζει ως «αναψυχή». Τα

κύρια γνωρίσματά τους είναι ότι προσφέρονται έξω από το χώρο εργασίας και ικανοποιούν (ψυχαγωγούν) το άτομο (Παπανίκος, 2000).

Οι Fletcher και Fletcher (2003), διερευνώντας τρόπους καλύτερης διαχείρισης των υπηρεσιών αναψυχής αναφέρουν ότι οι μάνατζερ των οργανισμών που διαχειρίζονται κυρίως υπαίθριους χώρους, θα πρέπει να εστιάσουν σε δύο σημεία για την αύξηση της ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Το πρώτο αναφέρεται στη συντήρηση των χώρων, όπως για παράδειγμα στην καθαριότητα και το δεύτερο στο προσωπικό, το οποίο είναι υπεύθυνο για την υλοποίηση των υπηρεσιών (εκπαίδευση προσωπικού, ευγένεια, παροχή βοήθειας κ.α.).

Οι Mackay και Crompton (1990) διερεύνησαν την ποιότητα υπηρεσιών τεσσάρων διαφορετικών προγραμμάτων σε κέντρα αναψυχής. Με βάση τα δεδομένα διατύπωσαν πως η ποιότητα υπηρεσιών στα προγράμματα δημόσιας αναψυχής μπορεί να βοηθηθεί με την αξιολόγηση των χαρακτηριστικών της υπηρεσίας και των παρεπόμενων τροποποιήσεων. Συμπέραναν ότι η δομή της ποιότητας και η δομή της ικανοποίησης εμφανίζουν ομοιότητες και διαφορές αν και η ποιότητα των υπηρεσιών της υπαίθριας αναψυχής θεωρείται ένα αρκετά προσωπικό ζήτημα (Wager, 1966).

Η έρευνα των Murray και Howat (2002), είχε ως σκοπό την διερεύνηση και επεξήγηση, της σχέσης μεταξύ της ποιότητας υπηρεσιών, στην ικανοποίηση των πελατών και της γενικότερης συμπεριφοράς τους. Στην έρευνα μετείχαν 218 πελάτες αθλητικών κέντρων αναψυχής. Χρησιμοποιήθηκε ένα συγκεκριμένο μοντέλο το οποίο ανέδειξε το ρόλο της ικανοποίησης των πελατών και της αξίας στα αθλητικά κέντρα αναψυχής. Ακόμα, παρατηρείται ότι η ποιότητα υπηρεσιών και η ικανοποίηση επηρεάζει τους μελλοντικούς στόχους των πελατών.

Σε έρευνα των Pereira, Jimenez, Medeiros και DaCosta (2003), εξετάστηκε η ικανοποίηση των επισκεπτών για τις υπηρεσίες που παρέχονται και για το φυσικό περιβάλλον, σε συγκεκριμένες ακτές. Το ερωτηματολόγιο περιελάμβανε διάφορες παραμέτρους της ποιότητας των υπηρεσιών, όπως την πρόσβαση στις ακτές, την καθαριότητα, τις ντουζιέρες και το φωτισμό. Για τη συμπλήρωσή του από τα άτομα που συμμετείχαν στην έρευνα, χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος της συνέντευξης. Διαπιστώθηκε, με βάση τα αποτελέσματα της

έρευνας, ότι η ποιότητα των υπηρεσιών χρειάζεται βελτίωση, ιδιαίτερα στους τομείς της ασφάλειας, της καθαριότητας, των χώρων παραμονής των παιδιών και του αριθμού των ντουζιέρων.

Σε έρευνα των Alexandris, Kouthouris και Meligdis (2006) που διεξήχθη σε ελληνικό χιονοδρομικό κέντρο αποδείχθηκε ότι ο παράγοντας τοποθεσία παίζει καθοριστικό ρόλο στην ικανοποίηση των πελατών – επισκεπτών, αλλά και στο επίπεδο αφοσίωσης τους. Το δείγμα αποτέλεσαν 264 συμμετέχοντες ηλικίας 18-46 ετών, 55% άνδρες και 44% γυναίκες, δευτεροβάθμιας (36%) και τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (27%). Η προσέγγιση του παράγοντα της τοποθεσίας ήταν δισήμαντη: α) από πλευράς ταύτισης με την τοποθεσία (φυσικό περιβάλλον, κλίσεις βουνού) και β) από πλευράς λειτουργικότητας (εγκαταστάσεις, κλίμα εξυπηρέτησης).

Σύμφωνα με τους Χατζηγιάννη, Τζέτζη και Θεοδωράκη, (2004) οι απόψεις χιονοδρόμων για τις υπηρεσίες των χιονοδρομικών κέντρων είναι διαφορετικές ανάλογα με τη συχνότητα χρήσης των υπηρεσιών. Το γεγονός αυτό φανερώνει τη διαφορετική αντιμετώπιση που θα πρέπει να υπάρχει στα άτομα αυτά καθώς και τη συγκέντρωση της προσοχής σε διαφορετικούς παράγοντες ποιότητας για να υπάρχει ικανοποίηση προκειμένου να υπάρξει επανάληψη και συμμετοχή των χιονοδρόμων.

Ενώ όσον αφορά την ικανοποίηση των πελατών πάνω στα χιονοδρομικά κέντρα, σύμφωνα με έρευνα των Γλυνιά, Δράκου και Αβουρδιάδου, (2004) η ικανοποίηση του χιονοδρομικού κέντρου των 3-5 Πηγαδιών, ξεπερνά το επίπεδο του μέτριου όσον αφορά τις υπηρεσίες φιλοξενίας και της χιονοδρομικής πίστας. Το δυνατό σημείο του κέντρου είναι οι πίστες και οι υπηρεσίες που προσφέρουν. Οι προτάσεις των πελατών για την αναβάθμιση του κέντρου αφορούσαν τους χώρους υγιεινής και τις τιμές των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Οι Kouthouris και Alexandris (2005), εξέτασαν την ικανοποίηση των ατόμων που συμμετείχαν σε ένα υπαίθριο πρόγραμμα αναψυχής, για τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Το πρόγραμμα αυτό διεξήχθη σε μια λίμνη της Βόρειας Ελλάδας και περιελάμβανε δραστηριότητες όπως κανό/καγιάκ, προσανατολισμό και τοξοβολία. Οι ερευνητές χρησιμοποίησαν, σαν όργανο μέτρησης, το ερωτηματολόγιο 22-θεμάτων SERVQUAL. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η ποιότητα των υπηρεσιών, όπως μετριέται από το SERVQUAL,



δεν εγγυάται την ικανοποίηση ενός πελάτη στην υπαίθρια αναψυχή. Αυτό μπορεί να οφείλεται στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του υπαίθριου προϊόντος, όπως είναι ο καιρός και οι ατομικοί παράγοντες.

### ***Η ποιότητα των υπηρεσιών σε προγράμματα άθλησης***

Η συμμετοχή σε προγράμματα άθλησης μπορεί να πραγματοποιείται σε αθλητικά κέντρα, σε γυμναστήρια, σε κολυμβητήρια και σε άλλους χώρους, ιδιωτικούς ή δημόσιους. Τα αθλητικά κέντρα υγείας και ευεξίας (fitness) αυξάνονται συνεχώς στην Ευρώπη ενώ στην Ελλάδα, λειτουργούν περίπου 1300 τέτοια κέντρα με 311,500 πελάτες. Συνεπώς, ο τομέας αυτός συνιστά μια ιδιαίτερα ανταγωνιστική βιομηχανία, στην οποία η παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την επιβίωση και την επιτυχία των διαφόρων οργανισμών.

Σε αυτά συμμετέχουν άνθρωποι όλων των ηλικιών, έχοντας διάφορα κίνητρα και θέτοντας διαφορετικούς στόχους. Κίνητρα και στόχοι όπως η υιοθέτηση ενός πιο υγιεινού τρόπου ζωής, η δια βίου άσκηση, η προώθηση αξιόλογων υπηρεσιών προς όλους τους πολίτες με ταυτόχρονη επιδίωξη της αύξησης των ατόμων που θα συμμετέχουν ενεργά σε αθλητικές δραστηριότητες για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής τους. Τα οφέλη που αποκομίζει ο άνθρωπος από τη συμμετοχή του στον αθλητισμό, θεωρούνται καθολικής σημασίας, για αυτό το λόγο πρέπει κατά το σχεδιασμό προγραμμάτων άσκησης για όλους να λαμβάνονται υπόψη οι ανάγκες όλων των κοινωνικών ομάδων.

Σε έρευνα σχετική με τους λόγους συμμετοχής σε ενήλικες 65-74 ετών σχετικά με μονοπάτια υγείας έδειξε ότι η ίδια η άσκηση και η κοινωνική συναναστροφή αποτελούν τους κύριους παράγοντες συμμετοχής τους (Dawson, Boller, Foster & Hillsdon, 2006). Επιπρόσθετα, οι ερευνητές Milne και McDonald (1999), ανέφεραν ως πιο σημαντικούς παράγοντες παρακίνησης για άθληση γενικών πληθυσμών, τη σωματική άσκηση, την απώλεια βάρους, τη διαχείριση του άγχους και την εκμάθηση μιας δεξιότητας.

Οι Dapten και Green (2002) αναφερόμενοι στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των ατόμων, μέσω της πρόληψης των ασθενειών και τη βελτίωση της φυσικής κατάστασης, έχει κινητοποιήσει τις τοπικές κοινωνίες στην Αγγλία, οι οποίες επιχειρούν την παροχή ποιοτικών

υπηρεσιών στους πολίτες με σκοπό την καλύτερη ικανοποίηση των προσδοκιών τους και κατά συνέπεια την αύξηση της συμμετοχής τους στις υπηρεσίες.

Οι Allender, Cowburn και Foster (2006), ανέφεραν τα οφέλη για την υγεία, ως τα πιο σημαντικά κίνητρα συμμετοχής για σωματική άσκηση, ενώ ακολούθησαν ο έλεγχος του σωματικού βάρους, η διασκέδαση – αναψυχή, η κοινωνική συναναστροφή και η αίσθηση υποστήριξης που νιώθουν. Όσον αφορά τους συμμετέχοντες παιδικής ηλικίας, αυτοί έδειξαν να απολαμβάνουν περισσότερο την άθληση, όταν δεν ένιωθαν την πίεση για συμμετοχή από την οικογένεια καθώς επίσης και όταν η υποστήριξη από την πλευρά των γονιών ήταν καθοριστικής σημασίας. Για τους εφήβους αντίστοιχα, η έρευνα έδειξε ότι η διατήρηση του βάρους και η καλή σωματική διάπλαση εμφανίστηκαν ως τα κύρια κίνητρα συμμετοχής τους, ενώ η οικογένεια και το σχολείο διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στη συχνότητα ή στη συνέχιση της συμμετοχής σε αθλητικές δραστηριότητες. Οι ενήλικες με τη σειρά τους παρουσίασαν την υιοθέτηση ενός πιο υγιεινού τρόπου ζωής, την ανάγκη για επίτευξη, την ανάπτυξη δεξιοτήτων, την κοινωνική συναναστροφή αλλά και την ποιοτική αξιοποίηση του χρόνου τους μακριά από ευθύνες. Τέλος οι ηλικιωμένοι ασκούνταν κυρίως για να μειώσουν τις σωματικές φθορές που επιφέρει η ηλικία, να διατηρήσουν μια καλή φυσική κατάσταση και δευτερευόντως για να εκπληρώσουν τις κοινωνικές τους ανάγκες για συναναστροφή με άλλους ανθρώπους.

Οι Alexandris και Palialia (1999), εξέτασαν την ικανοποίηση των πελατών σε αθλητικά κέντρα – γυμναστήρια για την ποιότητα των υπηρεσιών και την εκπλήρωση των προσωπικών τους αναγκών και επιδιώξεων. Η τυποποίηση ενός οργάνου μέτρησης για διάφορες παραμέτρους της ικανοποίησης σε αθλητικά κέντρα, βασιζόμενη σε ένα δείγμα ελληνικού πληθυσμού αποτέλεσε το σκοπό της έρευνας. Για την κατασκευή του τελικού οργάνου μέτρησης, οι ερευνητές χρησιμοποίησαν το ερωτηματολόγιο που κατασκεύασαν οι Beard και Ragheb, 1980. Με βάση τα αποτελέσματα (δομή των παραγόντων), διαπιστώθηκε πως από τις έξι διαστάσεις του αρχικού ερωτηματολογίου, δύο (χαλάρωση – κοινωνική διάσταση) ήταν σχεδόν όμοιες, ενώ δύο (υγεία και ευεξία – ψυχολογική διάσταση) περιελάμβαναν παρόμοια θέματα. Διαφορές, ωστόσο διαπιστώθηκαν στους παράγοντες των «εγκαταστάσεων – υπηρεσιών» και της «εκπαίδευσης».

Η ερευνήτρια McKenna (2002), διερεύνησε τους παράγοντες που επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα ενός προγράμματος παρεχόμενο από το μη κερδοσκοπικό οργανισμό Outward Bound στον Καναδά, από την πλευρά των συμμετεχόντων. Σύμφωνα με μια ομαδοποίηση τους σε πέντε κατηγορίες, αναφέρει αυτούς που σχετίζονται με: α) την ποιότητα των δραστηριοτήτων, β) τις συγκεκριμένες δραστηριότητες, γ) το φυσικό περιβάλλον, δ) τους εκπαιδευτές και ε) με την ομάδα των συμμετεχόντων. Ως προς την επιρροή που ασκούν τα χαρακτηριστικά του δείγματος, όπως το φύλο, η ηλικία και η ιδιαιτερότητα του πληθυσμού αναφέρει πιο ευεργετικά αποτελέσματα στις γυναίκες. Ως προς την ηλικία, οι εκτιμήσεις τους διέφεραν στην αυτοπεποίθηση, στην παρακίνηση και στις διαπροσωπικές δεξιότητες. Γυναίκες ηλικίας άνω των 40 ετών λάμβαναν περισσότερη παρακίνηση και διαπροσωπικές δεξιότητες από ότι οι μαθήτριες 15-18 ετών. Επίσης σημαντική ήταν η επίδραση της προσωπικότητας του εκπαιδευτή, η οποία ήταν μεγαλύτερη σε γυναίκες άνω των 40 ετών.

Οι Afthinos και Theodorakis (1999), διερεύνησαν τη ποιότητα υπηρεσιών σε ιδιωτικά και δημοτικά αθλητικά κέντρα και διαπίστωσαν ότι οι διαστάσεις του ερωτηματολογίου QUESC δεν μπορούν να επιβεβαιωθούν στην ελληνική επικράτεια λόγω πολιτισμικών διαφορών.

Οι Howat, Murray και Grilley (1999) σε δημόσια αθλητικά κέντρα αναψυχής ποικίλων τύπων στη Αυστραλία διερεύνησαν την αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών, την ικανοποίηση και τη πρόθεση συμπεριφοράς των πελατών. Τα αποτελέσματα υποστηρίζουν ότι ο βαθμός ικανοποίησης και η παρεχόμενη ποιότητα υπηρεσιών επηρεάζουν τη πρόθεση συμπεριφοράς των συμμετεχόντων. Η ικανοποίηση των συμμετεχόντων επηρεάζεται από τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν και από τον βαθμό επίλυσης τους από τη υπηρεσία. Έτσι οι προσπάθειες για ανάκαμψη βελτιώνουν τις αντιλήψεις των πελατών για την ποιότητα υπηρεσιών, τη συνολική ικανοποίηση και τη δια στόματος διαφήμιση σε άλλους πελάτες.

Οι Afthinos, Theodorakis και Nassis (2005) εξέτασαν τη σημαντικότητα των αθλητικών κέντρων λαμβάνοντας υπόψη τους τα δημογραφικά στοιχεία καθώς επίσης και τα κίνητρα που δημιουργούνται από τους πελάτες για να προσέλθουν σε αυτά. Στην έρευνα έλαβαν μέρος 346 μέλη ιδιωτικών και δημοσίων αθλητικών κέντρων. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι το φύλο αποτελεί βασικό συστατικό των δημογραφικών στοιχείων που συλλέγονται κατά την έρευνα αγοράς και διαχωρίζουν τους καταναλωτές σε αγορές-στόχους. Επίσης ο τύπος του αθλητικού

κέντρου (ιδιωτικό ή δημόσιο) επηρεάζουν τις επιθυμίες των πελατών, πιο συγκεκριμένα, η πλειοψηφία επιθυμεί το πρόγραμμα άσκησης να προσαρμόζεται σύμφωνα με τις ανάγκες τους. Ακόμα, οι πελάτες των ιδιωτικών κέντρων έχουν μεγαλύτερες απαιτήσεις σε σχέση με τους αντίστοιχους στα δημόσια αθλητικά κέντρα.

Οι Costa, Tsitskari, Tzetzis και Goudas (2004), βασίστηκαν σε προηγούμενες έρευνες των Parasuraman και συν. (1985; 1988), προκειμένου να κατασκευάσουν δύο ερωτηματολόγια 24 θεμάτων για την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών σε αθλητικές κατασκηνώσεις. Το ένα ερωτηματολόγιο απευθυνόταν στα παιδιά που συμμετείχαν σε μια αθλητική κατασκήνωση και το άλλο στους γονείς τους. Τα αποτελέσματα της συγκεκριμένης έρευνας, ανέδειξαν 5 διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών για το ερωτηματολόγιο των παιδιών και 4 διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών για το ερωτηματολόγιο των γονέων. Για το ερωτηματολόγιο των παιδιών, οι διαστάσεις είναι: α) το προπονητικό πρόγραμμα, β) η ικανοποίηση – πρόθεση για εκ νέου συμμετοχή, γ) η ασφάλεια και άνεση στις εγκαταστάσεις, δ) η υλική διάσταση, και ε) οι σχέσεις με τους προπονητές. Για το ερωτηματολόγιο των γονέων, οι διαστάσεις είναι: α) οι εγκαταστάσεις φιλοξενίας, β) οι προπονητές, γ) η ικανοποίηση – πρόθεση για εκ νέου συμμετοχή, και δ) η πρόσβαση – επικοινωνία. Συμπερασματικά οι Costa και συν. (2004), αναφέρουν πως η μεγάλη χρησιμότητα αυτών των ερωτηματολογίων έγκειται στο γεγονός ότι μπορούν, με την κατάλληλη συμπλήρωσή τους, να χρησιμοποιηθούν μελλοντικά για την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών όχι μόνο σε αθλητικές κατασκηνώσεις, αλλά και σε άλλους τομείς παροχής υπηρεσιών που έχουν να κάνουν με παιδιά και τους γονείς τους (αθλητικές ακαδημίες, καλοκαιρινές κατασκηνώσεις).

Για την ποιότητα υπηρεσιών σε αθλητικά κέντρα έκαναν έρευνα και οι Lam, Zhang και Jensen (2005). Η έρευνα έγινε μέσω συνεντεύξεων και παρατηρήσεων που πραγματοποιήθηκαν, έγινε πιλοτική έρευνα με 46 ερωτήσεις οι οποίες συμπληρώθηκαν από μέλη ενός μόνο αθλητικού κέντρου. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι παρακάτω έξι παράγοντες θεωρήθηκαν οι πιο σημαντικοί: το προσωπικό, το πρόγραμμα, οι φυσικές δραστηριότητες, τα αποδυτήρια, οι εξωτερικές δραστηριότητες και η φροντίδα των παιδιών. Στην έρευνα αυτή, όλοι οι παράγοντες βασίστηκαν σε αληθινά στοιχεία, με τους οποίους βελτιώνετε η ποιότητα υπηρεσιών σε αθλητικά κέντρα.

### *Παράγοντες που επηρεάζουν το ποσοστό συμμετοχής σε δραστηριότητες άθλησης και αναψυχής*

Η σωστή οργάνωση όλων των υπηρεσιών δημιουργεί ικανοποίηση των ασκουμένων και συμβάλλει στη διατήρησή τους αλλά και στην εισροή νέων καταναλωτών. Οι καταναλωτές έχοντας στο μυαλό τους συγκεκριμένες προσδοκίες και αντιλήψεις, διαμορφώνουν ανάλογα τη συμπεριφορά τους απέναντι στις υπηρεσίες. Πληθώρα ερευνών έχουν δείξει ότι οι πελάτες ασκούνται περισσότερο, όταν έχουν εύκολη πρόσβαση στους χώρους άθλησης, όπως σε πάρκα, γήπεδα, πεζοπορικά ή ποδηλατικά μονοπάτια και άλλα, τα οποία αποτελούν ευχάριστο περιβάλλον για αυτούς. Για παράδειγμα αναφέρεται ότι ο κατάλληλος σχεδιασμός, αλλά και η βελτίωση των χώρων άθλησης, μπορεί να συμβάλλουν στην αύξηση της προσέλευσης των συμμετεχόντων σε ποσοστό 25% που να ασκούνται τουλάχιστον τρεις φορές τη εβδομάδα.

Σύμφωνα με τον Lentell (2000), η πρώτη εντύπωση που αποκτούν οι πελάτες σχετικά με τις εγκαταστάσεις και τις υπηρεσίες καθορίζει σε μεγάλο βαθμό την τελική επιλογή τους.

Ο Wisniewski (2001) τονίζει το χρέος των δημοτικών οργανισμών απέναντι στον πολίτη και αναφέρει το πολιτικό κόστος σε περίπτωση που οι υπηρεσίες δεν είναι ικανοποιητικές και δε στοχεύουν στον καταναλωτή. Έτσι οι υπεύθυνοι προγραμμάτων των οργανισμών πρέπει να αποδείξουν ότι τα προγράμματα υπηρεσιών εστιάζουν στον συμμετέχοντα- καταναλωτή.

Παράγοντες ποιότητας υπηρεσιών: Οι Li και Lee (2001) εξέτασαν την επίδραση των παραγόντων της ποιότητας υπηρεσιών στη πρόθεση για επανεγγραφή στα προγράμματα αναψυχής και διαπιστώθηκε ότι στη πρόθεση για επανεγγραφή συμβάλλουν περισσότερο από τον παράγοντα υλικά στοιχεία οι δυο παράγοντες αξιοπιστία και φροντίδα.

Οι Παπαδόπουλος, Θεοδωράκης και Αλεξανδρής (2001) σε σχετική έρευνα, για τη διερεύνηση της σχέσης μεταξύ της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και της θετικής προφορικής επικοινωνίας των πελατών στο χώρο των γυμναστηρίων, μελέτησαν τις απόψεις 100 γυναικών – μελών ενός ιδιωτικού γυμναστηρίου. Από την ανάλυση φάνηκε ότι οι αντιλήψεις των πελατών για τις υπηρεσίες που τους παρέχονται ήταν θετικές. Επίσης, θετικές

ήταν οι αντιλήψεις των πελατών για τα προγράμματα που συμμετείχαν, ενώ λιγότερο θετικές για την ανταπόκριση.

Οι Afthinos, Theodorakis και Nassis (2005) σε έρευνα τους σε αθλητικά κέντρα στην Ελλάδα αναφέρουν ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων επιθυμεί το πρόγραμμα άσκησης να προσαρμόζεται στις ανάγκες και στις επιθυμίες του. Όσον αφορά τον παράγοντα διατύπωσης προσδοκιών οι γυναίκες φαίνονται πιο απαιτητικές από τους άντρες σχετικά με την ποιότητα υπηρεσιών.

Επίσης, οι Alexandris, Dimitriadis και Kassiara (2001), αξιολόγησαν την αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών σε τρία αθλητικά κέντρα υποστηρίζοντας την ισχυρή σχέση που υπάρχει ανάμεσα στις διαστάσεις της ποιότητας και στις προθέσεις συμπεριφοράς, με ιδιαίτερη έμφαση στην πρόβλεψη της προφορικής επικοινωνίας και στην επανάληψη αγοράς. Παρόλα αυτά η σχέση μεταξύ των διαστάσεων της ποιότητας υπηρεσιών και του πολυδιάστατου μοντέλου των προθέσεων συμπεριφοράς δεν έχει ερευνηθεί επαρκώς.

Οι Alexandris, Dimitriadis και Markata (2002) υποστήριξαν τη σημασία της σχέσης μεταξύ της αντιλαμβανόμενης ποιότητας και των προθέσεων συμπεριφοράς και ανέφεραν τη χρησιμότητα της στην πρόβλεψη στοιχείων που θα οδηγήσουν στη δημιουργία πιστών και σταθερών πελατών.

Ο Robinson (2002) σε έρευνα του συμπέρανε ότι η εξασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών αποτελεί τη βάση, ώστε οι παρεχόμενες αθλητικές υπηρεσίες να έχουν απήχηση στους πολίτες και να εκπληρώνουν το στόχο τους που είναι η προώθηση της υγείας και η βελτίωση της ποιότητας ζωής. Η διαχείριση των παρεχόμενων υπηρεσιών πρέπει να είναι ποιοτική, ώστε να συμβάλλει στη διατήρηση των ήδη υπάρχοντων μελών, αλλά και στην προσέλκυση νέων.

Ποιοτικά αποτελέσματα έρευνας των Lagrosen και συν. (2007), σε ινστιτούτα υγείας και γυμναστήρια στη Σουηδία κατατάσσει τους παράγοντες ποιότητας σε άμεσους (τεχνική υποδομή και συμπεριφορά αλληλεπίδρασης, όπως π.χ. υπομονή, ευγενική εξυπηρέτηση) και έμμεσους (εγκαταστάσεις, εκπαίδευση προσωπικού, σύστημα αξιολόγησης, τεχνικές ενδυνάμωσης, κλίμα υπηρεσιών και ηγεσία). Όλοι αυτοί οι παράγοντες με διαφορετική συμβολή ο καθένας, εξίσου σημαντική, αποτελούν τους κύριους ρυθμιστές της ποιότητας σε

ένα περιβάλλον γυμναστηρίου, τους οποίους η διοίκηση οφείλει να λάβει υπόψη στο σχεδιασμό κατάλληλων προγραμμάτων, για την επιδίωξη της ικανοποίησης των μελών του.

Δημογραφικοί παράγοντες: Σε έρευνα των Μαλλιάκα, Τσίτσαρη, Κώστα, Αλεξανδρής και Τζέτζης (2008) σε ιδιωτικό αθλητικό κέντρο της Αθήνας διερευνήθηκε το κατά πόσο οι δημογραφικοί παράγοντες (φύλο και ηλικία) διαφοροποιούν την αντιλαμβανόμενη ποιότητα σε επίπεδο στόχων των μελών, εγκαταστάσεων, προσωπικού και λειτουργίας του κέντρου. Τα αποτελέσματα έδειξαν κύρια διαφοροποίηση του φύλου, με τις γυναίκες να εμφανίζουν υψηλότερο επίπεδο ικανοποίησης αναφορικά με την ανταπόκριση στις ανάγκες-επιθυμίες τους, αλλά και σε επίπεδο εμπειρίας και τεχνογνωσίας. Ενώ, αντίστοιχα δεν εντοπίστηκαν διαφορές ως προς την ηλικία.

Έρευνα στη Γερμανία Wicker, Breuer και Pawlowski (2009) έδειξε, ότι περισσότερες ευκαιρίες άθλησης είχαν οι άνδρες, νέοι σε ηλικία, Γερμανοί, σε σύγκριση με τις άλλες εθνικότητες κατοίκων, με υψηλό μορφωτικό επίπεδο και υψηλό εισόδημα, καθώς επίσης και αυτοί που αφιέρωναν λιγότερο χρόνο στη φροντίδα παιδιών ή συγγενών. Αναφέρεται επίσης, ότι η διάρθρωση των προσφερόμενων προγραμμάτων άθλησης επηρεάζουν άμεσα τις ηλικιακές ομάδες 30-35 ετών και τους άνω των 65 ετών.

Ανταπόκριση προσωπικού: Οι Τόλκα, Τζέτζης, και Θεοδωράκης (2002) αξιολόγησαν την ποιότητα των υπηρεσιών χρησιμοποιώντας το ερωτηματολόγιο SERVQUAL των Parasuraman και συν. (1988), μέτρησαν την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν τα γυμναστήρια, μέσα από τις απόψεις 250 πελατών γυμναστηρίων. Από την ανάλυση προέκυψε, ότι οι παράγοντες της ποιότητας υπηρεσιών, με κύρια την ανταπόκριση του προσωπικού και κατόπιν τα υλικά στοιχεία, την φιλικότητα, την αξιοπιστία και την ασφάλεια, θεωρήθηκαν σημαντικές διαστάσεις από τους πελάτες. Προφανώς η κρίση της ποιότητας δε βασίζεται μόνο στο αποτέλεσμα της υπηρεσίας, αλλά και στη συμπεριφορά των υπαλλήλων και του περιβάλλοντος στο οποίο παρέχεται η υπηρεσία. Πολλοί είναι οι παράγοντες που συμμετέχουν στην αξιολόγηση της ποιότητας μιας υπηρεσίας.

**Έλλειψη προσβασιμότητας:** Αποτελέσματα σε έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε Έλληνες φοιτητές (Drakou, Tzetzis & Mamantzi, 2008), δείχνουν ότι η έλλειψη προσβασιμότητας αποτελούσε τον κύριο αποτρεπτικό παράγοντα συμμετοχής τους σε προγράμματα άθλησης. Δεύτερος σημαντικός παράγοντας αναφέρθηκε η έλλειψη παρεχόμενων προγραμμάτων και ακολούθησε η έλλειψη παρέας για άθληση. Όπως αναφέρουν οι ερευνητές, τόσο η μετακίνηση, η οποία είναι δύσκολη σε μεγάλες πόλεις με την πλειοψηφία των φοιτητών να διαμένουν στο κέντρο των πόλεων και να μη διαθέτουν ιδιωτικό μέσο μεταφοράς, όσο και η χαμηλή ποιότητα και ο συνωστισμός που χαρακτηρίζει τα παρεχόμενα προγράμματα των δήμων, αποτρέπουν τους φοιτητές από την ένταξη της άσκησης στον τρόπο ζωής τους. Η έλλειψη παρέας, καθώς επίσης και η αίσθηση ασφάλειας, αλλά και τα προβλήματα υγείας, δείχνουν να μη περιορίζονται μόνο σε έφηβους και φοιτητές, αφού εκλαμβάνονται εξίσου ως κύριοι ανασταλτικοί παράγοντες και από ενήλικες 65-74 ετών (Dawson et al, 2006).

**Εξυπηρέτηση:** Οι Γκιουζελιάν, Θεοδωράκης, Κώστα και Γαργαλιάνος (2002), σε σχετική έρευνα που πραγματοποίησαν σε 200 ασκούμενους γυμναστήριου της Αθήνας διαπίστωσαν πως οι πελάτες ήταν ιδιαίτερα ευχαριστημένοι από το επίπεδο εξυπηρέτησης και από τα οφέλη που αποκόμιζαν οι ίδιοι από τη συμμετοχή στα προγράμματα του γυμναστηρίου, σε αντίθεση με το χώρο, τον εξοπλισμό και τους γυμναστές που επηρέαζαν σε μικρότερο βαθμό την ικανοποίησή τους. Αξίζει να σημειωθεί πως τα αποτελέσματα της έρευνας δεν μπορούν να γενικευτούν διότι χρησιμοποίησε ως δείγμα ένα μόνο ιδιωτικό γυμναστήριο μίας συγκεκριμένης περιοχής. Ωστόσο τα αποτελέσματα της έρευνας αυτής ίσως είναι μια ένδειξη για την ποιότητα παροχής υπηρεσιών στην ευρύτερη περιοχή.

**Οικονομικοί παράγοντες:** Οι Heberlein και Fredman (2002), εξέτασαν τη σχέση της παρακίνησης με τους ανασταλτικούς παράγοντες που σχετίζονται με την επίσκεψη στα βουνά της Σουηδίας, σε δείγμα 3506 κατοίκων επισκεπτών και μη. Τα αποτελέσματα της έρευνας αυτής κατέληξαν στο συμπέρασμα, ότι οι επισκέπτες ενώ δαπανούν χρόνο και σε άλλες δραστηριότητες δεν τους αποτρέπει από την επίσκεψή τους στο βουνό για ορειβασία και σκι,



ενώ το κόστος επίσκεψης, καθώς και η έλλειψη παρέας έδειξαν ότι επηρεάζουν τη συχνότητα συμμετοχής τους ως κύριοι ανασταλτικοί παράγοντες.

Άλλη μια έρευνα από την Alberta community development (2004) παρουσίασε μια ομάδα ανασταλτικών παραγόντων συμμετοχής σε δραστηριότητες αναψυχής. Πιο σημαντικός παράγοντας εμφανίστηκε ότι ήταν το κόστος του εξοπλισμού και ακολούθησαν οι εισφορές για την εγγραφή και τη συμμετοχή σε κάποιο πρόγραμμα. Επίσης σημαντικός ανασταλτικός παράγοντας αποτέλεσε η εργασιακή δέσμευση και ακολούθησε η οικογενειακή, περιορίζοντας το διαθέσιμο χρόνο για συμμετοχή. Παράλληλα αναφέρθηκε ότι οι μη –συμμετέχοντες είχαν τη τάση να δείχνουν χαμηλό ενδιαφέρον για συμμετοχή και μια έντονη αντίληψη αυτοπεριορισμού λόγω αναστολών. Η έλλειψη ενδιαφέροντος αλλά και ενημέρωσης συνέβαλαν εξίσου στη μη συμμετοχή.

Ενώ ο βαθμός της αντιλαμβανόμενης ικανοποίησης από τη συμμετοχή μπορεί να αυξήσει τη δέσμευση και τη συνέχιση μιας δραστηριότητας, ωστόσο τα κίνητρα, που ερμηνεύουν την ικανοποίηση, διαφέρουν ως προς την επίτευξη προσωπικών στόχων, τη βελτίωση της απόδοσης, της προόδου σε σχέση με τους άλλους ή στην αξιοποίηση του ελεύθερου χρόνου σε διαφορετικό περιβάλλον από εκείνο της εργασίας και του σπιτιού. Τέλος, το επίπεδο δεξιοτήτων και τα συναισθήματα που βιώνει κάποιος σε μια δραστηριότητα, καθώς και οι παράγοντες οι σχετικοί με τη λήψη αποφάσεων είναι κάποιες φορές πιο σημαντικοί από ότι τα δημογραφικά στοιχεία (Alberta community development,2004).

Μορφωτικό επίπεδο: Όπως υποστηρίζει ο ερευνητής Skille (2005A) Νορβηγοί έφηβοι με υψηλό μορφωτικό επίπεδο εμφανίζουν περισσότερα ποσοστά συμμετοχής στην άθληση την παρεχόμενη από δημοτικό φορέα, σε σχέση με τα άτομα χαμηλότερου μορφωτικού επιπέδου, ενώ το οικονομικό υπόβαθρο εμφανίστηκε ασθενέστερος ανασταλτικός παράγοντας άθλησης. Παρόμοια συμπεράσματα παρουσιάστηκαν σε έρευνα στην Αμερική, σύμφωνα με τα οποία οι μειονοτικές ομάδες, γυναίκες άνεργοι αλλά και ομάδες χαμηλού μορφωτικού επιπέδου βίωναν πιο έντονα ως ανασταλτικούς παράγοντες άθλησης κυρίως το επίπεδο προσωπικής ασφάλειας (Green, Bowker, Johnson, Cordell & Wang,2007;Jun,Kyle & Mowen,2008).

Επίπεδο ασφαλείας: Ένας άλλος εξίσου σημαντικός παράγοντας που δείχνει να διαφοροποιεί το ποσοστό συμμετοχής στην άθληση είναι το επίπεδο ασφαλείας που νιώθουν οι συμμετέχοντες. Για παράδειγμα οι ερευνητές Powell, Martin και Chowdhury (2003), αναφέρουν ότι ένα ποσοστό 43% των ανθρώπων, που θεωρούσαν ασφαλές το μέρος όπου ασκούσαν και διένυαν μόλις δέκα λεπτά από το σπίτι τους για να φτάσουν εκεί, ανέφεραν ικανοποιητικά ποσοστά άσκησης σε σύγκριση με ποσοστό 27% των συμμετεχόντων που ανέφερε μειωμένα ποσοστά συμμετοχής εξαιτίας του γεγονότος ότι δεν ένιωθε το ίδιο επίπεδο ασφάλειας αναφορικά με το χώρο άθλησης. Η αίσθηση της ασφάλειας και η αποβολή του φόβου πιθανού εγκλήματος βρέθηκε να είναι πολύ ψηλά στις προσδοκίες των κατοίκων στα πλαίσια μιας προκαταρκτικής έρευνας, για το σχεδιασμό των υπηρεσιών που θα παρέχονταν σε δέκα τέσσερα συνολικά δημοτικά πάρκα. Το 74% του συνόλου των συμμετεχόντων δήλωσε ότι επιθυμούσε επαρκή φωτισμό αλλά και εμφανή υπηρεσία φύλαξης των πάρκων, με τους μετανάστες και ιδιαίτερα τις γυναίκες να εκφράζουν εντονότερα την ανάγκη αυτή.

Οι Ravenscroft και Rogers (2003) συνέλεξαν, μέσω συνεντεύξεων, πληροφορίες αναφορικά με τους λειτουργικούς παράγοντες χρήσης ενός περιπατητικού μονοπατιού στην Αγγλία. Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων ανέφερε δυσλειτουργίες, όπως τον μη επαρκή αριθμό διευκρινιστικών σημαδιών του μονοπατιού, την έλλειψη επαρκούς φωτισμού καθώς και την ακαταλληλότητα του εδάφους, για τις οποίες όμως έγινε αντιληπτό ότι δεν ήταν εφικτό να γίνουν και πολλές αλλαγές σε τέτοιους χώρους. Αντίστοιχα η αίσθηση προσωπικής ασφάλειας και ο αριθμός των επισκεπτών δείχνουν να παίζουν καθοριστικό ρόλο στην αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση των χρηστών αλλά και στη συνέχιση επίσκεψης του μονοπατιού.

Εγκαταστάσεις-Υπηρεσίες: Έρευνα ικανοποίησης συμμετεχόντων σε δημοτικά προγράμματα άσκησης για όλους στην Αθήνα (Ρουσσέτη, Κουστέλιος, Κιουμουρτζόγλου & Διγγελίδης, 2005) έδειξε την έντονη δυσαρέσκεια των μελών για τον παράγοντα εγκαταστάσεις – υπηρεσίες, που όπως αναφέρουν οι ερευνητές πιθανόν να οφείλεται στην ύπαρξη ενός μόνο πλήρους εξοπλισμένου γυμναστηρίου. Οι υπόλοιποι χώροι ήταν μικρές αίθουσες που είχαν διαμορφωθεί για τις ανάγκες των προγραμμάτων, με ελλείψεις σε

αποδυτήρια, χώρους υγιεινής και σύγχρονου αθλητικού εξοπλισμού. Επίσης ο ίδιος αυτός παράγοντας, συμπεριελάμβανε και την ανάγκη των αθλουμένων για ποικιλία προγραμμάτων. Την υψηλότερη ωστόσο ικανοποίηση την εξέφρασαν για το προσωπικό - γυμναστές των προγραμμάτων.

Διαφορές ανάμεσα σε συχνούς και μη επισκέπτες δημόσιου πάρκου παρουσιάστηκαν σε έρευνα των Eng και Niininen (2005), αναφορικά με τους παράγοντες που διαμορφώνουν το επίπεδο της δυσαρέσκειάς τους. Κάποιοι από τους παράγοντες αυτούς για τους συχνούς επισκέπτες ήταν: α) η ανεπάρκεια των παιδικών χαρών, β) η μειωμένη αίσθηση ασφάλειας, γ) η μειωμένη ποιότητα βελτιωτικών παρεμβάσεων και τέλος, δ) ο περιορισμένος αριθμός των παρεχόμενων προγραμμάτων, σε σύγκριση με τους λιγότερο συχνούς επισκέπτες, οι οποίοι δήλωσαν δυσαρέσκεια για τους ίδιους παράγοντες, κατατάσσοντας όμως την ανεπάρκεια των προγραμμάτων πρώτη στη λίστα των παραγόντων και τελευταία την αίσθηση ασφάλειας. Σε επίπεδο παραγόντων προτεραιοτήτων που θα παρότρυνε την πιο συχνή συμμετοχή, οι λιγότερο συχνοί επισκέπτες ανέφεραν την ανάγκη για καλύτερη πληροφόρηση σχετικά με τα παρεχόμενα προγράμματα, τη διαμόρφωση του χώρου σε επίπεδο πρασίνου ανάλογα με την εποχή, την αύξηση της ασφάλειας και τη βελτίωση των εγκαταστάσεων των αναψυκτηρίων και τέλος, τη διαμόρφωση ειδικών διαδρομών για τρέξιμο. Ενώ για τους συχνούς επισκέπτες, προτεραιότητα αποτέλεσε ο σχεδιασμός προγραμμάτων αναψυχής για παιδιά, η αύξηση της ασφάλειας, η ύπαρξη περισσοτέρου φωτισμού στο χώρο στάθμευσης, η καθαριότητα των χώρων, η πιο συστηματική κοινοποίηση των εκδηλώσεων αλλά και των παρεχόμενων προγραμμάτων και τέλος, η δημιουργική αξιοποίηση του χώρου με σεβασμό στο φυσικό περιβάλλον.

**Άλλοι Παράγοντες:** Σε έρευνα των Alexandris και συν. (2004), αναφέρονται ενδείξεις, ότι στην περίπτωση των αθλημάτων, όπου η ενεργή συμμετοχή θεωρείται σημαντική διάσταση της κατανάλωσης, το αποτέλεσμα της ποιότητας αποτελεί καθοριστικό παράγοντα της ικανοποίησης του καταναλωτή, αλλά και των προθέσεων συμπεριφοράς του. Ωστόσο η ικανοποίηση είναι πιθανόν σε ένα τέτοιο περιβάλλον, όπως αυτό του αθλητισμού να

επηρεάζεται και από άλλους παράγοντες, που δεν σχετίζονται με την ποιότητα όπως περιστασιακούς (καιρός) και προσωπικούς (προσδοκίες για διασκέδαση, ψυχαγωγία).

Ενδοπροσωπικοί ανασταλτικοί παράγοντες: Σύμφωνα με αποτελέσματα έρευνας σε μαζικά προγράμματα υπαίθριας αναψυχής (Δάντση, Μπαλάσκα & Αλεξανδρή, 2008) αναφέρθηκαν χαμηλά ποσοστά διατήρησης, που συνοδεύονται από ισχυρούς ενδοπροσωπικούς ανασταλτικούς παράγοντες συμμετοχής των πολιτών σε προγράμματα αναψυχής. Οι ερευνητές ανέφεραν ότι όσο χαμηλή προσήλωση διέθεταν οι συμμετέχοντες, τόσο εντονότερα βίωναν τους ατομικούς και ψυχολογικούς ανασταλτικούς παράγοντες, όπως τη μειωμένη φυσική κατάσταση, την έλλειψη ικανοτήτων και δεξιοτήτων, το φόβο για πιθανό τραυματισμό, τη χαμηλή αυτοεκτίμηση, τα προβλήματα υγείας ή την μη αποδοχή της συμμετοχής τους από το κοινωνικό περιβάλλον στο οποίο ζουν. Η σημαντικότητα της διάστασης «έλλειψη χρόνου» ήταν αναμενόμενη, καθώς η ενασχόληση με υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής απαιτεί τη διάθεση αρκετού ελεύθερου χρόνου. Παράλληλα η έλλειψη παρέας αποτέλεσε ανασταλτικό παράγοντα συμμετοχής σε άτομα μεγαλύτερης ηλικίας και σε νέους, σε σχέση με άτομα μέσης ηλικίας.

Η ηλικία καθώς επίσης και το φύλο, έδειξαν να παίζουν καθοριστικό ρόλο και σε έρευνα που διεξήχθη στην Αγγλία Ansari και Lovell (2009), με τις γυναίκες ηλικίας 28-35 ετών, που δεν ασκούνται, να παρουσιάζουν υψηλότερες αναστολές σχετικά με: α) το περιβάλλον άθλησης (απόσταση, αίσθηση ντροπής, κόστος, έλλειψη ευέλικτου ωραρίου προγραμμάτων, μη άνεση με την αθλητική ενδυμασία και την ανεπάρκεια των χώρων άθλησης), β) τη δαπάνη (απαιτεί πολύ χρόνο από το χρόνο με την οικογένεια και τις υποχρεώσεις σε αυτήν, καθώς και από τον προσωπικό χρόνο), γ) τη φυσική προσπάθεια (είναι κουραστική, αίσθηση κόπωσης και υπέρβαση των δυνάμεων) και δ) την οικογενειακή αποθάρρυνση (από το σύζυγο και τα μέλη της οικογένειας). Τέλος, ο αριθμός των παιδιών έδειξε να επιδρά ανασταλτικά και στις νέες (20-27 ετών) και στις μεγαλύτερες (28-35 ετών) γυναίκες σε επίπεδο τριών παραγόντων εξαιρώντας την προσπάθεια.

Η συντριπτική πλειοψηφία των ερευνών έχει πραγματοποιηθεί σε ένα ή περισσότερους χώρους άθλησης μιας συγκεκριμένης γεωγραφικής περιοχής της χώρας, γεγονός που καθιστά

απαγορευτική την όποια γενίκευση της ισχύος των αποτελεσμάτων. Δεδομένου ότι οι χώροι άθλησης, γενικά χαρακτηρίζονται ως ιδιαίτερα περίπλοκοι οργανισμοί και το προϊόν του ελεύθερου χρόνου ήταν και παραμένει ένα μεγάλο αίνιγμα (Theodorakis, Costa & Laios 1998) αφού σε μεγάλο βαθμό εξαρτάται από τον άνθρωπο που το «παραδίδει» (π.χ. προπονητής, καθηγητής φυσικής αγωγής, γυμναστής, κλπ.), η προσπάθεια τόσο για την καταγραφή όσο και την αξιολόγηση των απόψεων είναι κάτι που μπορεί να επιδέχεται συνεχείς συζητήσεις αλλά και βελτιώσεις. Ακόμη, δεν έχει εξεταστεί η κύρια επίδραση και η αλληλεπίδρασή κάποιων ανεξάρτητων μεταβλητών στους παράγοντες της ποιότητας παροχής υπηρεσιών. Παρόλα αυτά, τα αποτελέσματα των ερευνών αυτών είναι ενδεικτικά της ποιότητας υπηρεσιών που παρέχουν οι χώροι άθλησης σε συγκεκριμένες περιοχές της χώρας.

Η διερεύνηση και η ανάλυση των αναγκών των πελατών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, αλλά και η βελτίωση των ήδη προσφερόμενων υπηρεσιών θα πρέπει να είναι από τους κύριους στόχους των δημοτικών οργανισμών και των δημοτικών αθλητικών κέντρων.

### III. ΜΕΘΟΛΟΓΙΑ

#### *Σημασία της έρευνας*

Σύμφωνα με τη βιβλιογραφική ανασκόπηση, μόλις ένας στους πέντε πολίτες απευθύνεται στους δημοτικούς φορείς για την κάλυψη των αναγκών του για άθληση. Δημιουργείται, λοιπόν, το ερώτημα κατά πόσο η τοπική αυτοδιοίκηση υπηρετεί σωστά τη συγκεκριμένη κοινωνική ανάγκη, διεκδικώντας ένα αξιοπρεπές κομμάτι της αγοράς του αθλητισμού.

Η σημασία της παρούσας έρευνας έγκειται στη διερεύνηση των αντιλήψεων των ασκούμενων για τα προγράμματα του Δήμου Καλαμαριάς και στην τεκμηρίωση της ποιότητας υπηρεσιών σχετικά με τη στρατηγική και το ανθρώπινο δυναμικό. Η παρούσα έρευνα θα έχει θεωρητικό και πρακτικό ενδιαφέρον. Θεωρητικό γιατί δίνει στοιχεία για την προώθηση ενός υγιεινού τρόπου ζωής παρέχοντας προγράμματα άθλησης και δραστηριότητας αθλητικής αναψυχής στους πολίτες για την πρόληψη, διατήρηση και αποκατάσταση της ψυχικής και σωματικής τους υγείας. Πρακτικό διότι εντοπίζει κενά στη παροχή υπηρεσιών όπως εγκαταστάσεις, ποικιλία προγραμμάτων, προσωπικό. Η εντόπιση των προβλημάτων αυτών είναι σημαντική για τους υπεύθυνους οργάνωσης και διοίκησης των δημοτικών αθλητικών οργανισμών. Οι διαφορές που θα προκύψουν από τη συλλογή και τη στατιστική ανάλυση των δεδομένων θα δώσουν τη δυνατότητα προσαρμογής των προγραμμάτων των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης στη κατεύθυνση της ουσιαστικής αναβάθμισης των προγραμμάτων. Έτσι είναι σημαντικό να γίνουν προσπάθειες εκτίμησης της παρεχόμενης ποιότητας και της πρόθεσης ώστε οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης που είναι αρμόδιοι για την υλοποίηση των προγραμμάτων, να προωθούν τις δραστηριότητες αθλητικής αναψυχής χρησιμοποιώντας τις αθλητικές εγκαταστάσεις με τέτοιο τρόπο ώστε η τοπική κοινωνία να απολαμβάνει υψηλής ποιότητας υπηρεσίες. Η συνεχής βελτίωση στην απόδοση όλων των παραγόντων και των υπηρεσιών από τους φορείς θα αυξήσει τον αριθμό των συμμετεχόντων και τον βαθμό ικανοποίησης τους και θα δώσει την δυνατότητα σχεδίασης νέων

προγραμμάτων. Η στοχευμένα καλή και αποδοτική εργασία της Τοπικής Αυτοδιοίκησης θα εξασφαλίσει την ποιότητα των προγραμμάτων μαζικού αθλητισμού τόσο στη σχεδίαση καινούριων και καινοτόμων προγραμμάτων όσο και στην ποιότητα των παροχής υπηρεσιών. Προκειμένου να επιτευχθεί μία τέτοιου είδους προσπάθεια κρίνεται επιβεβλημένη η διενέργεια μιας επιστημονικής δομημένης και διερευνημένης έρευνας με τη χρήση ενός αξιόπιστου οργάνου μέτρησης.

### *Σκοπός της έρευνας*

Ο βασικός σκοπός της έρευνας χωρίζεται σε δύο μέρη: α) στην καταγραφή και αξιολόγηση των προγραμμάτων μαζικού αθλητισμού του Δήμου Καλαμαριάς και β) στη διερεύνηση των παραγόντων της ποιότητας υπηρεσιών που θεωρούν σπουδαίους οι συμμετέχοντες για να επιλέξουν να συμμετάσχουν.

### *Λειτουργικοί ορισμοί*

Φυσική δραστηριότητα είναι η οποιαδήποτε σωματική κίνηση που παράγεται από τους σκελετικούς μύες και έχει σαν αποτέλεσμα την ενεργειακή δαπάνη. Περιλαμβάνει τις καθημερινές δραστηριότητες, δραστηριότητες αναψυχής και συμμετοχή σε οργανωμένα προγράμματα στοχευμένης άσκησης (Bouchard, Robert & Oded, 2004).

Αθλητισμός αναψυχής αφορά δραστηριότητες στις οποίες συμμετέχουν άτομα διαφόρων ηλικιών, των οποίων όμως η ενασχόληση δεν εμπίπτει στις κατηγορίες του επαγγελματικού, ερασιτεχνικού, ή σχολικού αθλητισμού (Whelan et al., 1995). Η ενασχόληση με τον αθλητισμό αναψυχής γίνεται σε περίοδο ελευθερίας, κατά την οποία ο άνθρωπος μπορεί να εμπλουτίσει τις αξίες του ως ανθρώπινον και ως δημιουργικό μέλος της κοινωνίας του, αφού ολοκληρώσει και εκπληρώσει τις εργασιακές και υπόλοιπες υποχρεώσεις του (Editorial Advisory Board, 1972). Επίσης κατά την περίοδο αυτή, ο άνθρωπος έχει την ελευθερία να επιλέξει σημαντικές γι' αυτόν εμπειρίες, οι οποίες τη δεδομένη στιγμή συμβαδίζουν με τα συναισθήματα και τις ανάγκες του (Mundy & Odum, 1979).

Μαζικός αθλητισμός η άσκηση με τη συστηματική καθοδήγηση αποτελεί ουσιαστική κοινωνική επένδυση γιατί βελτιώνει την ποιότητα ζωής του ανθρώπου, συμβάλλει στην

πρόληψη εκφυλιστικών τάσεων, στην ανάπτυξη διαπροσωπικών σχέσεων και σε μια καλύτερη σχέση ανθρώπου και φυσικού περιβάλλοντος. Σκοπός των προγραμμάτων αυτών είναι η βελτίωση του βιολογικού επιπέδου των αθλουμένων, η καλλιέργεια αθλητικού χαρακτήρα και αθλητικής συνείδησης, η αξιοποίηση του ελεύθερου χρόνου και η αναψυχή των αθλουμένων.

Προγράμματα Αναψυχής περιλαμβάνουν α) δομημένα – εκπαιδευτικά προγράμματα. β) προγράμματα για ελεύθερα ασκούμενους. γ) προγράμματα πρωταθλημάτων μελών οργανισμών και δ) προγράμματα ομάδων ατόμων με κοινά ενδιαφέροντα αναψυχής. Μέσα από αυτά τα προγράμματα αναπτύσσονται ακόμη θέματα πρόβλεψης και αποφυγής ατυχημάτων κατά την διάρκεια των προγραμμάτων αυτών.

Ποιότητα υπηρεσιών είναι η αντίληψη του πελάτη για την υπεροχή ή τελειότητα της επιχείρησης που του παρέχει υπηρεσίες και είναι αποτέλεσμα της διαφοράς μεταξύ της προσδοκίας του πελάτη πριν την υπηρεσία και της αντίληψης του μετά από την παροχή της (Parasuraman et al., 1988). Οι διακρίσεις της ποιότητας είναι οι εξής: α) Ελάχιστη ανεκτή ποιότητα: η «υποφερτή» κατάσταση, το ελάχιστο ανεκτό επίπεδο ποιότητας ώστε να αισθάνεται ο πελάτης ικανοποιημένος, μη δυσαρεστημένος, β) Αντιληπτή ποιότητα, το πραγματικό επίπεδο ποιότητας από την παροχή της υπηρεσίας, γ) Επιθυμητή ποιότητα, το επιθυμητό επίπεδο ποιότητας σύμφωνα με τις προσδοκίες του πελάτη (Boulding, Karla, Staelin & Zeithaml, 1993). Η ανάλυση της ποιότητας υπηρεσιών είναι επιπλέον σύνθετη εξαιτίας του ότι η παραγωγή και η κατανάλωση γενικώς συμβαίνουν ταυτόχρονα. Το γεγονός αυτό οδηγεί σε ένα σύστημα ισχυρής αλληλεπίδρασης και δυνατότητας για ποικίλη παροχή υπηρεσιών (MacKay & Crompton, 1988).

Ικανοποίηση πελατών είναι η διανοητική συναισθηματική αντίδραση του καταναλωτή που εκδηλώνεται αμέσως μετά την επαφή του με τον φορέα παροχής υπηρεσιών ή μετά από μακροπρόθεσμη σχέση με αυτόν (Parasuraman et al, 1985).

Η αντιλαμβανόμενη ποιότητα αναφέρεται στις αντιλήψεις του καταναλωτή για την ποιότητα των υπηρεσιών που του παρασχέθηκαν. Αποτελεί μια καθαρά υποκειμενική κρίση και είναι δύσκολο να μετρηθεί και να αξιολογηθεί με αντικειμενικά κριτήρια. Μπορεί να



ορισθεί από τους πελάτες προσδιορίζοντας την ικανοποίηση των αναγκών τους όταν ένας οργανισμός – φορέας προσφέρει αγαθά ή υπηρεσίες.

### ***Περιορισμοί της έρευνας***

Οι περιορισμοί της έρευνας εστιάζονται στην επιλογή του δείγματος και στον τρόπο συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων. Το δείγμα της έρευνας θα αποτελέσουν ενήλικες άνδρες και γυναίκες, μέλη των δημοτικών γυμναστηρίων του Γραφείου Αθλητισμού του Δήμου Καλαμαριάς. Πάρα το γεγονός ότι το όργανο μέτρησης έχει ελεγχτεί και στο παρελθόν, δεν είναι δυνατό να αξιολογηθεί το επίπεδο κατανόησης των ερωτήσεων από το δείγμα της έρευνας.

### ***Ερευνητικές υποθέσεις***

Οι δύο ερευνητικές υποθέσεις που θα εξεταστούν είναι οι εξής:

A) Η συμμετοχή στα προγράμματα άθλησης και αναψυχής σχετίζεται θετικά με όλους τους παράγοντες συμμετοχής (διαθεσιμότητα και παροχή προγραμμάτων, λειτουργικότητα, αξιοπιστία, άλλες υπηρεσίες, ανταπόκριση, ποιότητα εκπαιδευτών και εγκαταστάσεις).

B) Η άσκηση στα προγράμματα άθλησης και αναψυχής σχετίζεται με την επιλογή ενός προγράμματος άσκησης με τους παράγοντες της υγείας, της εξωτερικής εμφάνισης, μείωσης σωματικού βάρους, αναψυχής, κοινωνικότητας και bodybuilding.

Επίσης, εξετάστηκαν και οι παρακάτω στατιστικές υποθέσεις:

Οι μηδενικές υποθέσεις ( $H_0$ ) και οι αντίστοιχες εναλλακτικές τους ( $H_A$ ) που θα εξεταστούν στην παρούσα έρευνα είναι:

Μηδενική υπόθεση I ( $H_{01}$ ):

Δεν θα υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στη συνολική αντίληψη των δημοτών για τους παράγοντες συμμετοχής στα προγράμματα άσκησης ανάμεσα σε άντρες και γυναίκες.

$$H_{01}: \mu \text{ ποιότητα υπηρεσιών} = \mu \text{ ποιότητα υπηρεσιών / φύλο}$$

Εναλλακτική υπόθεση 1 ( $H_{A1}$ ):

Θα υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στη συνολική αντίληψη των δημοτών για τους παράγοντες συμμετοχής στα προγράμματα άσκησης ανάμεσα σε άντρες και γυναίκες.

$$H_{A1}: \mu \text{ ποιότητα υπηρεσιών} \neq \mu \text{ ποιότητα υπηρεσιών / φύλο}$$

Μηδενική υπόθεση 2 ( $H_{O2}$ ):

Δεν θα υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στη συνολική αντίληψη των δημοτών για τους παράγοντες συμμετοχής στα προγράμματα άσκησης ανάμεσα στις ηλικιακές ομάδες των δημοτών και του μορφωτικού επιπέδου.

$$H_{O2}: \mu \text{ ποιότητα υπηρεσιών} = \mu \text{ ποιότητα υπηρεσιών / ηλικία, μορφωτικό επίπεδο}$$

Εναλλακτική υπόθεση 2 ( $H_{A2}$ ):

Θα υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στη συνολική αντίληψη των δημοτών για τους παράγοντες συμμετοχής στα προγράμματα άσκησης ανάμεσα στις ηλικιακές ομάδες των δημοτών και του μορφωτικού επιπέδου.

$$H_{A2}: \mu \text{ ποιότητα υπηρεσιών} \neq \mu \text{ ποιότητα υπηρεσιών / ηλικία, μορφωτικό επίπεδο}$$

Μηδενική υπόθεση 3 ( $H_{O3}$ ):

Δεν θα υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στη συνολική αντίληψη των δημοτών για τους παράγοντες συμμετοχής στα προγράμματα άσκησης ανάμεσα στις κατηγορίες της εβδομαδιαίας συχνότητας άσκησης και της μηνιαίας διάρκειας άσκησης.

$$H_{O3}: \mu \text{ ποιότητα υπηρεσιών} = \mu \text{ ποιότητα υπηρεσιών / συχνότητα, διάρκεια άσκησης}$$

Εναλλακτική υπόθεση 3 ( $H_{A3}$ ):

Θα υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στη συνολική αντίληψη των δημοτών για τους παράγοντες συμμετοχής στα προγράμματα άσκησης ανάμεσα στις κατηγορίες της εβδομαδιαίας συχνότητας άσκησης και της μηνιαίας διάρκειας άσκησης.

$$H_{A3}: \mu \text{ ποιότητα υπηρεσιών} \neq \mu \text{ ποιότητα υπηρεσιών / συχνότητα, διάρκεια άσκησης}$$

Μηδενική υπόθεση 4( $H_{O4}$ ):

Δεν θα υπάρξει στατιστικά σημαντική διαφορά στη συνολική αντίληψη των δημοτών για τους παράγοντες συμμετοχής στα προγράμματα άσκησης ανάμεσα στις κατηγορίες παλαιότητας των μελών.

$$H_{O4}: \mu \text{ ποιότητα υπηρεσιών} = \mu \text{ ποιότητα υπηρεσιών / παλαιότητα μελών}$$

Εναλλακτική υπόθεση 4( $H_{A4}$ ):

Θα υπάρξει στατιστικά σημαντική διαφορά στη συνολική αντίληψη των δημοτών για τους παράγοντες συμμετοχής στα προγράμματα άσκησης ανάμεσα στις κατηγορίες παλαιότητας των μελών.

$$H_{A4}: \mu \text{ ποιότητα υπηρεσιών} \neq \mu \text{ ποιότητα υπηρεσιών / παλαιότητα μελών}$$

Μηδενική υπόθεση 5( $H_{O5}$ ):

Δεν θα υπάρξει στατιστικά σημαντική διαφορά στη συνολική αντίληψη των δημοτών για τους παράγοντες συμμετοχής στα προγράμματα άσκησης ανάμεσα στις εισοδηματικές κατηγορίες.

$$H_{O5}: \mu \text{ ποιότητα υπηρεσιών} = \mu \text{ ποιότητα υπηρεσιών / εισοδηματικές κατηγορίες}$$

Εναλλακτική υπόθεση 5( $H_{A5}$ ):

Θα υπάρξει στατιστικά σημαντική διαφορά στη συνολική αντίληψη των δημοτών για τους παράγοντες συμμετοχής στα προγράμματα άσκησης ανάμεσα στις εισοδηματικές κατηγορίες.

$$H_{A5}: \mu \text{ ποιότητα υπηρεσιών} \neq \mu \text{ ποιότητα υπηρεσιών / εισοδηματικές κατηγορίες}$$

Μηδενική υπόθεση 6( $H_{O6}$ ):

Δεν θα υπάρξει στατιστικά σημαντική διαφορά στα αίτια επιλογής ενός προγράμματος άσκησης ανάμεσα στις ηλικιακές κατηγορίες.

$$H_{O6}: \mu \text{ αίτια επιλογής προγράμματος} = \mu \text{ αίτια επιλογής προγράμματος/ ηλικία}$$

Εναλλακτική υπόθεση 6( $H_{A6}$ ):

Θα υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στα αίτια επιλογής ενός προγράμματος άσκησης ανάμεσα στις ηλικιακές κατηγορίες.

$$H_{A6}: \mu \text{ αίτια επιλογής προγράμματος} \neq \mu \text{ αίτια επιλογής προγράμματος/ ηλικία}$$

Μηδενική υπόθεση 7( $H_{O7}$ ):

Δεν θα υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στο συνολικό λόγο παρακίνησης άσκησης ανάμεσα στο φύλο και την ηλικία.

$$H_{O7}: \mu \text{ αίτια επιλογής προγράμματος} = \mu \text{ αίτια επιλογής προγράμματος/ (φύλο/ηλικία)}$$

Εναλλακτική υπόθεση 7( $H_{A7}$ ):

Θα υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στο συνολικό λόγο παρακίνησης άσκησης ανάμεσα στο φύλο και την ηλικία.

$$H_{A7}: \mu \text{ αίτια επιλογής προγράμματος} \neq \mu \text{ αίτια επιλογής προγράμματος/ (φύλο/ηλικία)}$$

#### IV. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

##### *Μέθοδος έρευνας*

Ο τύπος της έρευνας για να διαπιστωθεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών στα προγράμματα του “Αθλητικού Οργανισμού του Δήμου Καλαμαριάς” ήταν η περιγραφική έρευνα. Η μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε ήταν αυτή της δειγματοληψίας και οι πληροφορίες συλλέχθηκαν μέσω ερωτηματολογίων (τα στοιχεία δηλαδή που χρησιμοποιήθηκαν στην έρευνα είναι πρωτογενή), τα οποία συμπλήρωσαν οι συμμετέχοντες στους χώρους άθλησης.

Η τεχνική δειγματοληψίας που ακολουθήθηκε είναι η «Δειγματοληψία Ευκολίας ή Ευχέρειας» (Convenience Sampling). Σε αυτού του είδους τη δειγματοληψία επιτρέπεται η χρησιμοποίηση οποιασδήποτε διαθέσιμης ομάδας μελών του πληθυσμού της έρευνας, αυθαίρετα, χωρίς οργάνωση και με τυχαία δειγματοληψία

##### *Δείγμα έρευνας*

Διανεμήθηκαν 850 ερωτηματολόγια αλλά εξαιτίας παραγόντων, όπως η μη συχνή συμμετοχή ή η διακοπή κάποιων ατόμων που δεν συμμετείχαν στα δημοτικά προγράμματα 347 ερωτηματολόγια δεν επιστράφηκαν. Έτσι, τελικά συγκεντρώθηκαν και επεξεργάστηκαν 503 ερωτηματολόγια.

Στην έρευνα συμμετείχαν άτομα και των δύο φύλων (24,9% άνδρες και 74,8% γυναίκες) όλων των ηλικιακών κατηγοριών (18 έως 60 ετών), με την κατηγορία ετών 55 και άνω να αποτελεί το μεγαλύτερο ποσοστό (25%) των συμμετεχόντων. Ως προς την επαγγελματική τους κατάσταση οι 94 (18,7%) ήταν δημόσιοι υπάλληλοι, οι 79 (15,7%) ήταν ιδιωτικοί υπάλληλοι, οι 86 (17,1%) συνταξιούχοι, οι 77 (15,3%) ελεύθεροι επαγγελματίες, οι 75 (14,9%) ασχολούνταν με οικιακά, οι 50 (9,9%) φοιτητές, οι 2 (0,4%) ήταν αγρότες, οι 21 (4,2%) ήταν άνεργοι και οι 19 (3,8%) απασχολούνταν με κάτι άλλο. Αναφορικά με το μορφωτικό επίπεδο, η πλειοψηφία 157 (31,2%) ήταν απόφοιτοι λυκείου, 134 (26,6%) είχαν

πανεπιστημιακή και 83 (16,5%) τεχνολογική μόρφωση, 31 (6,2%) ήταν απόφοιτοι γυμνασίου, 27 (5,4%) δημοτικού, 58 (11,5%) είχαν μεταπτυχιακές σπουδές και 13 (2,6%) είχαν διδακτορικές σπουδές.

Από το σύνολο των ερωτηθέντων το 34,8% (n=34,8%) ήταν ανύπαντροι και το 65,2% (n=328) παντρεμένοι. Η πλειοψηφία των παντρεμένων ήταν χωρίς παιδιά (64,4%) ενώ με ένα παιδί το ποσοστό ήταν 0,8%. Τέλος ως προς την οικονομική τους κατάσταση η πλειοψηφία 33,6% (n=169) των συμμετεχόντων στην έρευνα είχε μηνιαίο εισόδημα ύψους 750-1200€, οι 136 (27%) ανήκαν στην κλίμακα 1200-2000€, οι 80 (15,9%) στην κλίμακα 400-750€, 23 συμμετέχοντες (4,6%) δεν είχε εισόδημα, 62 (12,3%) είχαν μεγαλύτερο από 2000€ και 33 (6,6%) είχαν εισόδημα μικρότερο από 400€.

### *Δόμηση ερωτηματολογίου*

Για τη διερεύνηση των απόψεων των μελών χρησιμοποιήθηκε ως πρότυπο το ερωτηματολόγιο των Μιχαλοπούλου, Αργυροπούλου και Κώστα (1998), το οποίο περιέχει 29 κλειστές ερωτήσεις πολλαπλών επιλογών, έχει χρησιμοποιηθεί στο παρελθόν σε ανάλογες έρευνες (Υφαντίδου, Μιχαλοπούλου, Κώστα & Ταξιλδάρης, 2007) σε ελληνικό πληθυσμό και έχει αποδειχθεί η εγκυρότητα και η αξιοπιστία του.

Έτσι, το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στην παρούσα έρευνα συμπεριλαμβάνει ερωτήσεις που αφορούν τη εβδομαδιαία συχνότητα άσκησης και τα χρόνια ενασχόλησης, γενικά χαρακτηριστικά προτιμήσεων άθλησης, όπως ο μήνας, η ώρα, η εβδομαδιαία συχνότητα άσκησης και η ημέρα της εβδομάδας, το μέσο μετακίνησης και τη χιλιομετρική απόσταση των αθλητικών εγκαταστάσεων, το μέσο μετακίνησης, τη διεύθυνση κατοικίας, την πηγή πληροφόρησης, τη συντροφικότητα, τι κάνουν οι συμμετέχοντες πριν έρθουν να αθληθούν και αφού φύγουν από το χώρο άθλησης, την πρόθεση καταβολής μηνιαίας συνδρομής και εγγραφής και τη συμμετοχή άλλων δημοτών στα δημοτικά προγράμματα άθλησης.

Επίσης, περιλαμβάνει Α)10 διατυπώσεις σχετικές με πιθανούς ανασταλτικούς παράγοντες άθλησης, όπως έλλειψη πληροφόρησης και ακαταλληλότητα των προγραμμάτων, όπου οι συμμετέχοντες σημείωναν εκείνους τους λόγους που απέτρεπαν είτε την πρόθεση

τους για άθληση είτε την επιθυμία τους για συχνότερη συμμετοχή. Β) 7 διατυπώσεις σχετικές με τους κυριότερους λόγους επιλογής ή και μελλοντικής πρόθεσης συμμετοχής στα δημοτικά προγράμματα άθλησης, όπως δωρεάν προγράμματα και ποιότητα προγραμμάτων. Γ) 13 διατυπώσεις που αναφέρονται στα παρεχόμενα προγράμματα που συμμετάσχουν οι ερωτώμενοι, όπως πρόγραμμα κολύμβησης και σουηδικής. Η διαβάθμιση των απαντήσεων ήταν σε 4-βάθμια κλίμακα τύπου Likert (1=πάντα, 2=μερικές φορές, 3=καθόλου, 4=δεν υπάρχει). Δ) 23 διατυπώσεις σχετικά με τις υπηρεσίες που θα επιθυμούσαν να χρησιμοποιήσουν ή και χρησιμοποιούν, όπως όργανα με βάρη και ατομικά αθλήματα.

Το ερωτηματολόγιο ακόμη περιλαμβάνει: α) 6 διατυπώσεις διερεύνησης των σημαντικότερων λόγων προτροπής της φυσικής κατάστασης, όπου η διαβάθμιση των απαντήσεων ήταν σε 7-βάθμια κλίμακα τύπου Likert, με διακύμανση από το 1=καθόλου σημαντικό έως το 7=πολύ σημαντικό. β) 19 διατυπώσεις διερεύνησης των σημαντικότερων λόγων-παραγόντων επιλογής συμμετοχής σε ένα πρόγραμμα άθλησης-δημοτικό γυμναστήριο, όπου η διαβάθμιση των απαντήσεων ήταν σε 7-βάθμια κλίμακα τύπου Likert με διακύμανση από το 1=καθόλου σημαντικό έως το 7=πολύ σημαντικό.

Τέλος, περιέχονται ερωτήσεις που αφορούν την αντιλαμβανόμενη από τους πολίτες κύρια κατεύθυνση δράσης του δήμου και δημογραφικές ερωτήσεις για το φύλο, την ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο, το επάγγελμα, την οικογενειακή κατάσταση και το μηνιαίο εισόδημα.

**Πίνακας 1.** Επιμέρους τμήματα ερωτηματολογίου για την αξιολόγηση των υπηρεσιών.

Συμμετοχής	17 ερωτήσεις (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18)
Λόγοι-παραγόντες άσκησης	2 ερωτήσεις (19, 20)
Προγραμμάτων	3 ερωτήσεις (21, 22, 23)
Ψυχογραφικά χαρακτηριστικά	7 ερωτήσεις (8, 24, 25, 26, 27, 28, 29)

Όλες οι ερωτήσεις εκτός της περιοχής είναι κλειστού τύπου και ανάλογα με τα επιμέρους τμήματα θα δοθεί και η απάντηση. Συγκεκριμένα, στις ερωτήσεις συμμετοχής, οι ερωτώμενοι θα βάζουν ένα 'X' στην απάντηση που θα τους ταιριάζει. Στις ερωτήσεις για τους λόγους άσκησης ένα 'X' σ' έναν αριθμό από μια κλίμακα από το 1 (καθόλου σημαντικό) ως το 7 (πολύ σημαντικό). Στις ερωτήσεις των προγραμμάτων θα σημειώνουν με 'X' την απάντηση όπως επίσης και στις επόμενες προσωπικές ερωτήσεις.

#### *Διαδικασία συλλογής δεδομένων-ερωτηματολογίων*

Ο χρόνος συλλογής των δεδομένων της έρευνας διήρκεσε 3 μήνες (Μάιος-Ιούλιος 2011). Η διανομή και συλλογή των δεδομένων πραγματοποιήθηκε από τον ερευνητή στους δημοτικούς αθλητικούς χώρους, όπου πραγματοποιούνται τα προγράμματα άθλησης του Δήμου Καλαμαριάς (Δημοτικό αθλητικό κέντρο, πολιτιστικό κέντρο, δημοτικά γυμναστήρια, δημοτικό κολυμβητήριο). Τα ερωτηματολόγια μοιράστηκαν στους αθλούμενους με την είσοδο τους στο γυμναστήριο και τους ζητήθηκε να το συμπληρώσουν είτε πριν ασκηθούν, είτε μετά το πέρας της άσκησης τους. Ζητήθηκε από τους ασκούμενους να παραδώσουν το ερωτηματολόγιο στην γραμματεία του εκάστοτε χώρου άθλησης-γυμναστηρίου πριν την έξοδο τους από αυτό.

Πριν από κάθε δειγματοληψία ο ερευνητής ενημέρωσε τα άτομα για τον σκοπό της έρευνας, τυχόν πληροφορίες για τον τρόπο συμπλήρωσής του και πιθανές απορίες των ατόμων σχετικά με τις έννοιες του ερωτηματολογίου. Η συμμετοχή στην έρευνα ήταν εθελοντική και ανώνυμη. Οι συμμετέχοντες απάντησαν στα ερωτηματολόγια ανώνυμα, γι' αυτόν τον λόγο, δεν υπάρχει η δυνατότητα να εξακριβωθεί η ειλικρίνεια των απαντήσεων από τους συμμετέχοντες στην έρευνα. Στην έρευνα δεν μπορούν να συμμετέχουν άτομα που ασκούνταν στα προγράμματα αυτά και έχουν πάψει να συμμετέχουν πλέον ή πελάτες ιδιωτικών γυμναστηρίων.

#### *Στατιστική ανάλυση*

Για τη στατιστική ανάλυση θα χρησιμοποιηθεί το πρόγραμμα SPSS 15.0. Σε πρώτο στάδιο έγινε περιγραφική ανάλυση των απαντήσεων. Στη συνέχεια επιχειρήθηκε η διερεύνηση



κάποιων στατιστικών υποθέσεων μέσω κατάλληλων τεστ. Ανεξάρτητες μεταβλητές είναι το φύλο των ασκουμένων με δυο επίπεδα (άνδρες- γυναίκες), η μόρφωση, η ηλικία, το εισόδημα, η διάρκεια συμμετοχής, η συχνότητα συμμετοχής, παλαιότητα των μελών, ενώ εξαρτημένες μεταβλητές οι παράγοντες συμμετοχής και οι παράγοντες επιλογής ενός προγράμματος άσκησης των προγραμμάτων άθλησης και αναψυχής.

Πιο συγκεκριμένα, για τους παράγοντες συμμετοχής θα γίνει 1) ανάλυση διακύμανσης ως προς ένα ανεξάρτητο παράγοντα (φύλο), 2) ανάλυση διακύμανσης ως προς δύο ανεξάρτητους παράγοντες (ηλικία και μόρφωση), 3) ανάλυση διακύμανσης ως προς δύο παράγοντες (συχνότητα και διάρκεια συμμετοχής), 4) OneWayΑπονα - ανάλυση ως προς μια ανεξάρτητη μεταβλητή (παλαιότητα μελών) και 5) OneWayΑπονα - ανάλυση ως προς μια ανεξάρτητη μεταβλητή (εισόδημα). Για την επιλογή προγράμματος άσκησης θα γίνει 6) ανάλυση διακύμανσης ως προς έναν παράγοντα (ηλικία), 7) ανάλυση διακύμανσης ως προς δύο παράγοντες (φύλο και ηλικία).

## V. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

### *Δομική εγκυρότητα και αξιοπιστία ερωτηματολογίου*

Ο σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν να διερευνηθεί το προφίλ των συμμετεχόντων σε δημοτικά προγράμματα άθλησης και τους παράγοντες εκείνους που σχετίζονται με την προτροπή για άθληση αλλά και με την επιλογή ενός προγράμματος άθλησης σε δημοτικά γυμναστήρια.

Επίσης, η έρευνα είχε ως σκοπό τη διερεύνηση των λόγων και των παραγόντων συμμετοχής σε σχέση με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά όσον αφορά τους συμμετέχοντες στα προγράμματα, για τυχόν βελτιωτικές κινήσεις με απώτερο στόχο τη διατήρησή τους σε αυτά.

Η εξέταση της δομικής εγκυρότητας της ερώτησης 20 (που αποτελούνταν από 19 υποερωτήματα) έγινε μέσω της διερευνητικής παραγοντικής ανάλυσης και με τη βοήθεια του στατιστικού πακέτου SPSS 15.0. Η διερευνητική παραγοντική ανάλυση έγινε με τη μέθοδο της ανάλυσης σε κύριες συνιστώσες (principal components analysis) και στη συνέχεια ακολούθησε η ορθογώνια (varimax) περιστροφή των αξόνων. Η μικρότερη φόρτιση που χρησιμοποιήθηκε για να διαμοιραστούν οι ερωτήσεις στους παράγοντες ήταν 0,40.

Το στατιστικό Kaiser- Meyer-Olkin είναι αρκετά υψηλό (0,884) και αυτό υποδεικνύει ότι οι συσχετίσεις ανάμεσα στα δεδομένα είναι υψηλές, άρα τα δεδομένα είναι κατάλληλα για παραγοντική ανάλυση. Η παραγοντική ανάλυση αποκάλυψε πέντε παράγοντες που παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα. Τα αποτελέσματα φαίνεται ότι επιβεβαιώνουν τη δομική εγκυρότητα του ερωτηματολογίου της Μιχαλοπούλου και συν. (1998).

**Πίνακας 2.** Αποτελέσματα από την παραγοντική ανάλυση των δεδομένων στο ερωτηματολόγιο της κλίμακας των υπηρεσιών, το οποίο περιείχε τους πέντε παράγοντες

ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ	1	2	3	4	5
Ανταπόκριση στα παράπονα	.785				
Ενδιαφέρον για την πρόοδο	.748				
Πραγματοποιούν ό,τι Υπόσχονται	.692				
Διαχείριση καταστάσεων άμεσης ανάγκης & πληροφοριών	.573				
Οι δραστηριότητες αρχίζουν και τελειώνουν στην ώρα τους	.563				
Διατήρηση αρχείου των πελατών	.505				
Κοινωνικότητα/γνωριμίες		.779			
Γνώσεις προσωπικού		.766			
Ενημέρωση από το προσωπικό για προβλήματα – αλλαγές		.647			
Ποιότητα εξοπλισμού			.881		
Ποιότητα οργανισμού			.792		
Ανανέωση προγραμμάτων			.740		
Βολικό ωράριο προγραμμάτων				.792	
Έλλειψη συνωστισμού στα όργανα/ προγράμματα				.684	
Τοποθεσία γυμναστηρίου				.533	
Ποικιλία προγραμμάτων/οργάνων				.516	
Λειτουργικότητα χώρου					.891
Καθαριότητα χώρων Αποδυτηρίων					.754
Ευγένεια προσωπικού					.461
Ιδιοτιμή (eigenvalue)	7,333	2,447	1,429	0,920	0,887
Ποσοστό διακύμανσης	38,592	12,878	7,519	4,845	4,669

Η αξιοπιστία του ερωτηματολογίου ελέγχθηκε υπολογίζοντας το Cronbach  $\alpha$  για όλα τα υποερωτήματα της ερώτησης 21. Το συνολικό  $\alpha$  της κλίμακας ήταν  $\alpha = 0,905$ , που δείχνει μια αποδεκτή αξιοπιστία του ερωτηματολογίου για το συγκεκριμένο δείγμα, καθώς τιμές μεγαλύτερες του 0,7 θεωρούνται ικανοποιητικές (Spector, 1992).

#### *Δημογραφικά χαρακτηριστικά δείγματος αθλουμένων στα προγράμματα μαζικού αθλητισμού του δήμου Καλαμαριάς*

Φύλο. Η κατανομή του φύλου στο δείγμα είχε ως εξής: 125 άνδρες (24,9%) και 376 γυναίκες (74,8%). Υπήρξαν 2 χαμένες τιμές.

Ηλικιακή Κατανομή. Οι κατηγορίες των ηλικιών ήταν οκτώ. Στον παρακάτω πίνακα φαίνονται αναλυτικά οι κατηγορίες των ηλικιών, ο αριθμός των συμμετεχόντων και τα ποσοστά τους. Η ηλικιακή ομάδα 55 ετών και άνω συγκεντρώνει το μεγαλύτερο ποσοστό, 25%. Ακολουθούν οι ηλικιακές ομάδες 45-55 ετών με 19,3% και 30-35 ετών με 12,5%.

**Πίνακας 3.** Κατηγορίες ηλικιών, αριθμός συμμετεχόντων και ποσοστά.

Ηλικιακές κατηγορίες	Αριθμός συμμετεχόντων	Ποσοστό
15-18 ετών	5	1%
18-25 ετών	52	10,3%
25-30 ετών	38	7,6%
30-35 ετών	63	12,5%
35-40 ετών	61	12,1%
40-45 ετών	61	12,1%
45-55 ετών	97	19,3%
55 ετών και άνω	126	25%
Χαμένες τιμές	-	-
Σύνολο	503	100%

Οικογενειακή κατάσταση . Οι κατηγορίες που αφορούσαν την οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων ήταν έξι: ανύπαντρος/η, παντρεμένος/η χωρίς παιδιά, με 1 παιδί, με 2 παιδιά, με 3 παιδιά και με περισσότερα από 3 παιδιά. Στον παρακάτω πίνακα φαίνονται αναλυτικά οι κατηγορίες της οικογενειακής κατάστασης, ο αριθμός των συμμετεχόντων και τα ποσοστά αυτών. Οι περισσότεροι συμμετέχοντες ήταν παντρεμένοι χωρίς παιδιά ( 64,4 %). Χαμένες τιμές δεν υπήρξαν.

**Πίνακας 4.** Κατηγορίες οικογενειακής κατάστασης, αριθμός συμμετεχόντων και ποσοστά.

<b>Οικογενειακή κατάσταση</b>	<b>Αριθμός συμμετεχόντων</b>	<b>Ποσοστό</b>
Ανύπαντροι	175	34,8%
Παντρεμένοι χωρίς παιδιά	324	64,4%
Παντρεμένοι με 1	4	0,8%
Παντρεμένοι με 2	-	-
Παντρεμένοι με 3	-	-
Παντρεμένοι με > 3	-	-
Χαμένες τιμές	-	-
Σύνολο	503	100%

Επίπεδο μόρφωσης. Οι κατηγορίες επιπέδων μόρφωσης που υπήρξαν στα ερωτηματολόγια ήταν επτά: α)απόφοιτοι δημοτικού, β)απόφοιτοι γυμνασίου, γ)απόφοιτοι λυκείου, δ)απόφοιτοι Τ.Ε.Ι., ε)απόφοιτοι Α.Ε.Ι. στ)κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου ζ)κάτοχοι διδακτορικού τίτλου. Στον παρακάτω πίνακα φαίνονται αναλυτικά οι κατηγορίες του μορφωτικού επιπέδου, ο αριθμός των συμμετεχόντων και τα ποσοστά αυτών. Το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων ήταν απόφοιτοι λυκείου (31,2%), αν και αθροιστικά οι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, ΑΕΙ και ΤΕΙ, έχουν το υψηλότερο ποσοστό 43,1%.

**Πίνακας 5.** Κατηγορίες μορφωτικού επιπέδου, αριθμός συμμετεχόντων και ποσοστά.

<b>Επίπεδο Μόρφωσης</b>	<b>Αριθμός συμμετεχόντων</b>	<b>Ποσοστό</b>
Δημοτικό	27	5,4%
Γυμνάσιο	31	6,2%
Λύκειο	157	31,2%
Τ.Ε.Ι.	83	16,5%
Α.Ε.Ι.	134	26,6%
Μεταπτυχιακές σπουδές	58	11,5%
Διδακτορικές σπουδές	13	2,6%
Χαμένες τιμές	-	-
Σύνολο	503	100%

Απασχόληση. Οι κατηγορίες που δημιουργήθηκαν με βάση την απασχόληση ήταν εννέα: α)δημόσιοι υπάλληλοι, β)ιδιωτικοί υπάλληλοι, γ)σπουδαστές-μαθητές, δ)αγρότες, ε)οικιακά, στ)συνταξιούχοι, η)άνεργοι, θ) ελεύθεροι επαγγελματίες και ι)άλλα. Οι περισσότεροι συμμετέχοντες ήταν δημόσιοι υπάλληλοι (18,7%) Στον παρακάτω πίνακα φαίνονται αναλυτικά οι κατηγορίες της απασχόλησης, ο αριθμός των συμμετεχόντων και τα ποσοστά αυτών. Χαμένες τιμές δεν υπήρξαν.

**Πίνακας 6.** Κατηγορίες απασχόλησης, αριθμός συμμετεχόντων και ποσοστά.

<b>Επαγγελματική κατάσταση</b>	<b>Αριθμός συμμετεχόντων</b>	<b>Ποσοστό</b>
Δημόσιοι υπάλληλοι	94	18,7%
Ιδιωτικοί υπάλληλοι	79	15,7%
Σπουδαστές – μαθητές	50	9,9%
Αγρότες	2	0,4%
Οικιακά	75	14,9%
Συνταξιούχοι	86	17,1%
Άνεργοι	21	4,2%
Επαγγελματίες	77	15,3%
Άλλα	19	3,8%
Χαμένες τιμές	-	-
<b>Σύνολο</b>	<b>503</b>	<b>100%</b>

Εισόδημα. Οι κατηγορίες που δημιουργήθηκαν με βάση το εισόδημα των συμμετεχόντων ήταν έξι: α) λιγότερο από 400 ευρώ, β) 400-750 ευρώ, γ) 750-1200 ευρώ, δ) 1200-2000 ευρώ, ε) περισσότερα από 2000 ευρώ και στ) χωρίς εισόδημα. Το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων είχε εισόδημα 750-1200 ευρώ το μήνα (33,6%). Στον παρακάτω πίνακα φαίνονται αναλυτικά οι κατηγορίες του εισοδήματος, ο αριθμός των συμμετεχόντων και τα ποσοστά αυτών.



**Πίνακας 7.** Κατηγορίες εισοδήματος, αριθμός συμμετεχόντων και ποσοστά.

<b>Μηνιαίο εισόδημα</b>	<b>Αριθμός συμμετεχόντων</b>	<b>Ποσοστό</b>
Έως 400 ευρώ	33	6,6%
400-750 ευρώ	80	15,9%
750-1200 ευρώ	169	33,6%
1200-2000 ευρώ	136	27,0%
> 2000 ευρώ	62	12,3%
Μηδέν ευρώ	23	4,6%
Χαμένες τιμές	-	-
Σύνολο	503	100%

Κυριότεροι παράγοντες προτροπής για συμμετοχή σε προγράμματα άθλησης - αναψυχής

Μελετήθηκαν οι μέσοι όροι κάθε υποερωτήματος της 19ης ερώτησης, με 7-βάθμια κλίμακα που αφορούσαν τους λόγους προτροπής άσκησης ( καθόλου σημαντικό έως πολύ σημαντικό). Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται οι μέσοι όροι της κάθε ερώτησης.

Από τα αποτελέσματα βλέπουμε ότι ο κυριότερος και σημαντικότερος λόγος προτροπής σε κάποιο πρόγραμμα άθλησης είναι η υγεία. Υψηλούς μέσους όρους εμφανίζουν και οι παράγοντες αναψυχή και ψυχαγωγία, βάρος και εμφάνιση. Λιγότερο σημαντικός παράγοντες θεωρείται η κοινωνικότητα, ενώ ο παράγοντας προπόνηση για συμμετοχή σε αγώνες εμφανίζει πολύ χαμηλό ποσοστό.

**Πίνακας 8.** Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις των υποερωτημάτων της 19ης ερώτησης.

<b>ΥΠΟΕΡΩΤΗΜΑΤΑ 19ης ερώτησης</b>	<b>Μ.Ο</b>	<b>Τ.Α</b>
Υγεία	6,68	0,968
Εμφάνιση	5,33	1,737
Βάρος	5,33	1,783
Bodybuilding	2,31	1,907
Αναψυχή και ψυχαγωγία	5,84	1,480
Κοινωνικότητα - γνωριμίες	4,84	1,982

Κυριότεροι παράγοντες λόγοι επιλογής ενός προγράμματος άθλησης - αναψυχής

Επίσης, μελετήθηκαν οι μέσοι όροι κάθε υποερωτήματος της 21ης ερώτησης, με 7-βάθμια κλίμακα που αφορούσαν τις προσφερόμενες υπηρεσίες ( καθόλου σημαντικό έως πολύ σημαντικό) . Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται οι μέσοι όροι της κάθε ερώτησης. Από τον πίνακα αυτό προκύπτουν τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία του δημοτικού οργανισμού και που θα πρέπει να δοθεί βαρύτητα για τη βελτίωση των υπηρεσιών των προγραμμάτων μαζικής άθλησης.

Από τα αποτελέσματα είναι εμφανές ότι όλοι οι παρακάτω παράγοντες είναι πολύ σημαντικοί για την επιλογή ενός προγράμματος άθλησης με έμφαση ειδικά στην καθαριότητα χώρων και αποδυτηρίων, στο βολικό ωράριο προγραμμάτων, στην ευγένεια προσωπικού, στην εμφάνιση και λειτουργικότητα χώρου (μέσοι όροι >6).

Πίνακας 9. Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις των υποερωτημάτων της 21ης ερώτησης.

ΥΠΟΕΡΩΤΗΜΑΤΑ 21ης ερώτησης	Μ.Ο	Τ.Α
Εμφάνιση και λειτουργικότητα χώρου	6,06	1,247
Καθαριότητα χώρων αποδυτηρίων	6,47	1,059
Ευγένεια προσωπικού	6,18	1,184
Ποικιλία προγραμμάτων και οργάνων	5,76	1,490
Βολικό ωράριο προγραμμάτων	6,26	1,222
Έλλειψη συνωστισμού	5,76	1,456
Γνώσεις προσωπικού	5,62	1,575
Τοποθεσία γυμναστηρίου	5,79	1,503
Κοινωνικότητα, γνωριμίες	4,76	1,959
Ενημέρωση για αλλαγές	5,68	1,476
Πραγματοποίηση υποσχέσεων	5,64	1,343
Ανταπόκριση στα παράπονα	5,71	1,290
Ενδιαφέρον για τη πρόοδο	5,65	1,423
Αρχείο πελατών	5,31	1,513
Ανανέωση προγραμμάτων	5,10	1,586
Ποιότητα εξοπλισμού	5,11	1,739
Ποιότητα στον οργανισμό	5,36	1,589
Αρχή και τέλος δραστηριοτήτων στην ώρα τους	5,94	1,297
Διαχείριση καταστάσεων ανάγκης	5,74	1,343

*Χαρακτηριστικά δείγματος αθλουμένων στα προγράμματα μαζικού αθλητισμού του δήμου Καλαμαριάς*

Γενικά χαρακτηριστικά συμμετοχής ασκουμένων.

**Πίνακας 10.** Κατηγορίες ασκούμενων πελατών και μη, αριθμός συμμετεχόντων και ποσοστά.

<b>Χρονική συμμετοχή</b>	<b>Αριθμός συμμετεχόντων</b>	<b>Ποσοστό</b>
Λιγότερο από χρόνο	37	7,4%
1 χρόνο	138	27,4%
2 χρόνια	65	12,9%
3 χρόνια	68	13,5%
4 χρόνια	52	10,3%
5 χρόνια	49	9,7%
6 χρόνια	17	3,4%
7 χρόνια	8	1,6%
8 χρόνια	7	1,4%
9 χρόνια	0	0%
10 χρόνια	62	12,3%
Χαμένες τιμές	-	-
Σύνολο	503	100%

Παλαιότητα ασκούμενων .Οι κατηγορίες που δημιουργήθηκαν με βάση τη παλαιότητα των ασκούμενων ήταν έντεκα: 1)πολίτες που ασκούνται λιγότερο από χρόνο, 2)ασκούμενοι 1 χρόνο, 3) 2 χρόνια, 4) 3 χρόνια, 5) 4 χρόνια, 6) 5 χρόνια, 7) 6 χρόνια, 8) 7 χρόνια, 9) 8 χρόνια 10) 9 χρόνια και 11) 10 χρόνια. Το μεγαλύτερο ποσοστό των ασκούμενων συμμετείχε στα προγράμματα μαζικού αθλητισμού του Δήμου Καλαμαριάς 1 χρόνο με ποσοστό 27,4%. Στον παρακάτω πίνακα φαίνονται αναλυτικά οι κατηγορίες της παλαιότητας των ασκούμενων, ο αριθμός των συμμετεχόντων και τα ποσοστά αυτών.

Συχνότητα συμμετοχής των ασκουμένων στα δημοτικά προγράμματα άθλησης – αναψυχής και ώρες προτίμησης άθλησης

Στον παρακάτω πίνακα φαίνονται το σύνολο των μηνών άσκησης, ο αριθμός των συμμετεχόντων και τα ποσοστά αυτών. Παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων ασκείται συστηματικά, καθώς το 30,4% ασκείται καθ' όλη τη διάρκεια της χρονιάς, το 19,3% 9 μήνες και το 17,9% 10 μήνες.

**Πίνακας 11.** Σύνολο μηνών άσκησης, αριθμός συμμετεχόντων και ποσοστά.

Σύνολο μηνών άσκησης	Αριθμός συμμετεχόντων	Ποσοστό
1	3	0,6 %
2	7	1,4 %
3	5	1,0 %
4	15	3,0 %
5	12	2,4 %
6	34	6,8 %
7	38	7,6 %
8	33	6,6 %
9	97	19,3 %
10	90	17,9 %
11	16	3,2 %
12	153	30,4 %
Χαμένες τιμές	-	-
Σύνολο	503	100%

Επίσης, από τον παρακάτω πίνακα φαίνεται ότι οι συνηθέστεροι μήνες προτίμησης άσκησης είναι ο Μάρτιος, Απρίλιος, Μάιος, ενόψει καλοκαιριού δηλαδή, και ο Σεπτέμβριος, Οκτώβριος και Νοέμβριος.

**Πίνακας 12.** Μήνας προτίμησης άσκησης, αριθμός συμμετεχόντων και ποσοστά.

Μήνας προτίμησης άσκησης	Ναι	Όχι	Σύνολα
Ιανουάριος	383 (76,1%)	120 (23,9%)	503 (100%)
Φεβρουάριος	394 (78,3%)	109 (21,7 %)	503 (100%)
Μάρτιος	425 (84,5%)	78 (15,5%)	503 (100%)
Απρίλιος	464 (92,2%)	39 (7,8 %)	503 (100%)
Μάιος	482 (95,8%)	21 (4,2 %)	503 (100%)
Ιούνιος	400 (79,5%)	103 (20,5 %)	503 (100%)
Ιούλιος	262 (52,1%)	241 (47,9 %)	503 (100%)
Αύγουστος	224 (44,5%)	279 (55,5 %)	503 (100%)
Σεπτέμβριος	423 (84,1%)	80 (15,9%)	503 (100%)
Οκτώβριος	439 (87,3%)	64 (12,7 %)	503 (100%)
Νοέμβριος	405 (80,5%)	98 (19,5%)	503 (100%)
Δεκέμβριος	365 (72,6%)	138 (27,4%)	503 (100%)

Στον παρακάτω πίνακα φαίνονται η συχνότητα άσκησης σε εβδομαδιαία βάση, ο αριθμός των συμμετεχόντων και τα ποσοστά αυτών. Παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων

ασκείται 3 έως 5 φορές τη βδομάδα, αφού το 41,7% ασκείται 3 φορές, το 18,7% 4 φορές και το 19,9% 5 φορές.

**Πίνακας 13.** Σύνολο ημερών άσκησης σε εβδομαδιαία βάση, αριθμός συμμετεχόντων και ποσοστά.

<b>Σύνολο ημερών άσκησης σε εβδομαδιαία βάση</b>	<b>Αριθμός συμμετεχόντων</b>	<b>Ποσοστό</b>
1	3	0,6 %
2	34	6,8 %
3	210	41,7 %
4	94	18,7 %
5	100	19,9 %
6	30	6 %
7	32	6,4 %
Χαμένες τιμές	-	-
Σύνολο	503	100%

Επίσης, από τον παρακάτω πίνακα φαίνεται ότι οι συνηθέστερες μέρες προτίμησης άσκησης είναι Δευτέρα, Τετάρτη και Πέμπτη.

**Πίνακας 14.** Μέρα προτίμησης άσκησης, αριθμός συμμετεχόντων και ποσοστά.

Μέρα προτίμησης άσκησης	Ναι	Όχι	Σύνολα
Δευτέρα	444 (88,3%)	59 (11,7%)	503 (100%)
Τρίτη	336 (66,8%)	167 (33,2 %)	503 (100%)
Τετάρτη	419 (83,3%)	84 (16,7%)	503 (100%)
Πέμπτη	391 (77,7%)	112 (22,3 %)	503 (100%)
Παρασκευή	378 (75,1%)	125 (24,9 %)	503 (100%)
Σάββατο	177 (35,2%)	326 (64,8 %)	503 (100%)
Κυριακή	83 (16,5%)	420 (83,5 %)	503 (100%)



Όσον αφορά τις ώρες προτίμησης άθλησης φαίνεται ότι ένα σημαντικό ποσοστό της τάξης του 31% προτιμάει τις πρωινές ώρες 8-12. Επίσης, και οι απογευματινές ώρες προτιμώνται, αφού το 21,3% αθλείται 6-9 το βράδυ (Πίνακας 15)

**Πίνακας 15.** Ώρες προτίμησης άθλησης, αριθμός συμμετεχόντων και ποσοστά.

Ώρες προτίμησης άθλησης	Αριθμός συμμετεχόντων	Ποσοστό
8-12 πρωί	156	31 %
12-3 μεσημέρι	113	22,5 %
3-6 απόγευμα	83	16,5 %
6-9 βράδυ	107	21,3 %
Μετά τις 9 το βράδυ	44	8,7 %
Χαμένες τιμές	-	-
Σύνολο	503	100%

Απόσταση από το χώρο άθλησης. Παρατηρώντας τον παρακάτω πίνακα, όπου φαίνεται η απόσταση που διανύουν οι συμμετέχοντες προκειμένου να φτάσουν στο χώρο άθλησης καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι οι περισσότεροι, το 60,9% δηλαδή, διανύουν λιγότερο από 2 χλμ.

**Πίνακας 16.** Απόσταση από το χώρο άθλησης, αριθμός συμμετεχόντων και ποσοστά.

Απόσταση από το χώρο άθλησης	Αριθμός συμμετεχόντων	Ποσοστό
1 χλμ	205	40,8%
2 χλμ	101	20,1%
3 χλμ	74	14,7%
4 χλμ	29	5,8 %
5 χλμ	44	8,7 %
Περισσότερα από 5 χλμ	50	9,9 %
Χαμένες τιμές	-	-
Σύνολο	503	100%

Μέσο χρησιμοποίησης μεταφοράς και απαιτούμενος χρόνος για άφιξη στο χώρο άθλησης. Όσον αφορά το μέσο χρησιμοποίησης μεταφοράς για άφιξη στο χώρο άθλησης παρατηρούμε στον παρακάτω πίνακα ότι ο συνηθέστερος τρόπος είναι με τα πόδια (45,1%) αλλά και η χρήση του αυτοκινήτου (41,2%).

**Πίνακας 17.** Μέσο χρησιμοποίησης μεταφοράς στο χώρο άθλησης, αριθμός συμμετεχόντων και ποσοστά.

Μέσο χρησιμοποίησης μεταφοράς	Αριθμός συμμετεχόντων	Ποσοστό
Πόδια	227	45,1 %
Ιδιωτικό μέσο	207	41,2 %
Αστική συγκοινωνία	49	9,7 %
Χαμένες τιμές	20	4 %
Σύνολο	503	100%

Όσον αφορά τον απαιτούμενο χρόνο για άφιξη στο χώρο άθλησης παρατηρούμε στον παρακάτω πίνακα ότι κυμαίνεται κυρίως από 5 έως 15 λεπτά για την πλειοψηφία των ερωτηθέντων (84,3%).

**Πίνακας 18.** Απαιτούμενος χρόνος για άφιξη στο χώρο άθλησης, αριθμός συμμετεχόντων και ποσοστά

Απαιτούμενος χρόνος για άφιξη στο χώρο άθλησης	Αριθμός συμμετεχόντων	Ποσοστό
5 λεπτά	153	30,4 %
10 λεπτά	163	32,4 %
15 λεπτά	108	21,5 %
20 λεπτά	44	8,7 %
25 λεπτά	5	1 %
30 λεπτά	20	4 %
Περισσότερο από 30 λεπτά	10	2 %
Χαμένες τιμές	-	-
Σύνολο	503	100%

Στην ερώτηση με ποιον συμμετέχουν στα προγράμματα άθλησης οι περισσότεροι (45,3%) απάντησαν μόνος ή με φίλο/η (43,1%). Οι επιλογές με τον/την σύζυγο ή με τα παιδιά συγκέντρωσαν μικρά ποσοστά, ενώ με τους γονείς δεν επιλέχθηκε από κανέναν.

**Πίνακας 19.** Συμμετοχή στα προγράμματα άθλησης μόνος ή με παρέα

<b>Συμμετοχή στα προγράμματα άθλησης μόνος ή με παρέα</b>	<b>Αριθμός συμμετεχόντων</b>	<b>Ποσοστό</b>
Μόνος	228	45,3 %
Με φίλο/η μου	217	43,1 %
Με τον/την σύζυγό μου	31	6,2 %
Με τα παιδιά μου	27	5,4 %
Με τους γονείς μου	0	0 %
Χαμένες τιμές	-	-
Σύνολο	503	100%

Στους παρακάτω πίνακες 20 και 21 φαίνεται τι κάνουν οι ασκούμενοι πριν έρθουν στο χώρο άθλησης και αφού φύγουν από αυτόν. Όπως φαίνεται κατά κύριο λόγο δουλεύουν πριν έρθουν στο χώρο άθλησης (το 50,9%) ή ξεκουράζονται (το 33,8%). Αντίστοιχα μετά την άσκηση η πλειοψηφία ξεκουράζεται (39,6%) ή τρώει (20,3%).

**Πίνακας 20.** Τι κάνετε πριν έρθετε στο χώρο άθλησης

Τι κάνετε πριν έρθετε στο χώρο άθλησης	Αριθμός συμμετεχόντων	Ποσοστό
Δουλεύω	256	50,9 %
Ξεκουράζομαι	170	33,8 %
Τρώω	9	1,8 %
Κάνω βόλτα	16	3,2%
Συναντιέμαι με φίλους	16	3,2%
Πηγαίνω στο σχολείο-διαβάζω	21	4,2%
Κάνω άλλου είδους γυμναστική	15	3%
Χαμένες τιμές	-	-
Σύνολο	503	100%

**Πίνακας 21.** Τι κάνετε αφού φύγετε από το χώρο άθλησης

Τι κάνετε αφού φύγετε από το χώρο άθλησης	Αριθμός συμμετεχόντων	Ποσοστό
Δουλεύω	97	19,3%
Ξεκουράζομαι	199	39,6 %
Τρώω	102	20,3 %
Κάνω βόλτα	32	6,4%
Συναντιέμαι με φίλους	47	9,3%
Πηγαίνω στο σχολείο-διαβάζω	15	3%
Κάνω άλλου είδους γυμναστική	11	2,2%
Χαμένες τιμές	-	-
Σύνολο	503	100%

Κύρια πηγή πληροφόρησης για την ύπαρξη προγραμμάτων άθλησης και αναψυχής του δήμου είναι οι φίλοι συγκεντρώνοντας ποσοστό 64,8%. Δεύτερη σειρά είναι το ενημερωτικό έντυπο του δήμου με 15,1%. (πίνακας 22)

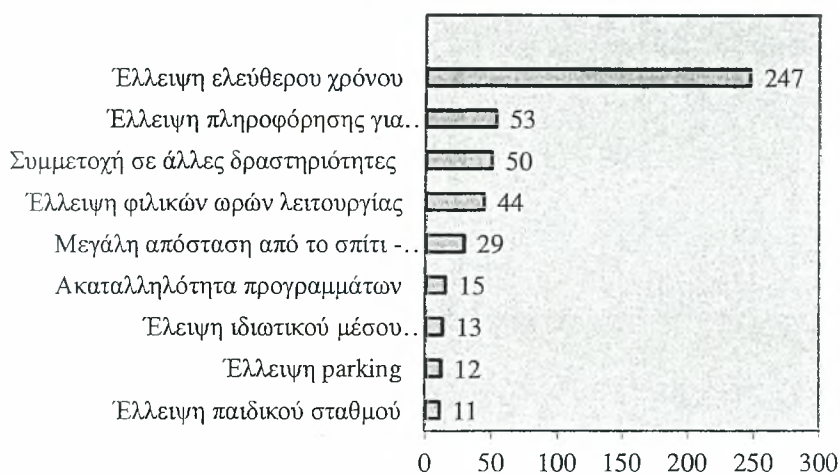
**Πίνακας 22.** Πηγές πληροφόρησης για την ύπαρξη προγραμμάτων άθλησης και αναψυχής

Πηγές πληροφόρησης για την ύπαρξη προγραμμάτων άθλησης και αναψυχής	Αριθμός συμμετεχόντων	Ποσοστό
Φίλοι	326	64,8 %
Γνωρίζω αυτούς που το οργανώνουν	37	7,4%
Γνωρίζω αυτούς που εργάζονται	44	8,7%
Ενημερωτικό έντυπο του Δήμου	76	15,1%
Εφημερίδα	18	3,6%
Περιοδικό	-	-
Ραδιόφωνο	-	-
Τηλεόραση	2	0,4%
Άλλο	-	-
Χαμένες τιμές	-	-
Σύνολο	503	100%

### *Κυριότεροι ανασταλτικοί παράγοντες συχνότερης συμμετοχής*

Ένα ποσοστό της τάξεως του 59,8% (n=301) δήλωσε ότι θα επιθυμούσε να πηγαίνει περισσότερες φορές στα δημοτικά προγράμματα άθλησης, αλλά εξαιτίας κάποιων παραγόντων δεν μπορεί.

Ως κυριότεροι ανασταλτικοί παράγοντες συχνότερης συμμετοχής (οι ερωτώμενοι είχαν τη δυνατότητα να επιλέξουν περισσότερες από μια απαντήσεις), όπως φαίνεται και στο παρακάτω διάγραμμα, αναφέρονται η έλλειψη ελεύθερου χρόνου (n=247), η έλλειψη πληροφόρησης για συμμετοχή σε άλλες δραστηριότητες (n= 53), η συμμετοχή σε άλλες δραστηριότητες (n= 50), η έλλειψη φιλικών ωρών λειτουργίας (n=44) και η έλλειψη φιλικών ωρών λειτουργίας (n=44).



**Σχήμα 1.** Συχνότητα απαντήσεων αναφορικά με τους λόγους αποτροπής συχνότερης συμμετοχής σε δημοτικά προγράμματα άθλησης.



**Κυριότεροι λόγοι επιλογής ενός προγράμματος άθλησης – αναψυχής του δήμου**

**Καλαμαριάς**

Κυριότεροι λόγοι επιλογής ενός προγράμματος άθλησης-αναψυχής του Δήμου Καλαμαριάς όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα είναι η ύπαρξη ειδικών εγκαταστάσεων-κολυμβητήριο (22,9%), οι βολικές ώρες (17,9%), η ποιότητα προγραμμάτων (15,3%) και τα δωρεάν προγράμματα (12,9%).

**Πίνακας 23.** Λόγοι επιλογής ενός δημοτικού προγράμματος άθλησης – αναψυχής

Λόγοι επιλογής ενός δημοτικού προγράμματος άθλησης – αναψυχής	Αριθμός συμμετεχόντων	Ποσοστό
Δωρεάν προγράμματα	65	12,9%
Ποιότητα προγραμμάτων	77	15,3%
Ποικιλία προγραμμάτων	36	7,2%
Βολικές ώρες	90	17,9%
Εύκολη πρόσβαση	66	13,1%
Συμμετοχή φίλων	34	6,8%
Ύπαρξη ειδικών εγκαταστάσεων (π.χ.κολυμβητήριο)	115	22,9%
Άλλο	20	4,00%
Χαμένες τιμές	-	-
Σύνολο	503	100%

Στους παρακάτω πίνακες 24 και 25 αντίστοιχα φαίνονται τα ποσά που είναι διατεθειμένοι να πληρώνουν οι ασκούμενοι τόσο σε μηνιαία βάση όσο και για την εγγραφή τους στα προγράμματα άθλησης του δήμου. Έτσι, παρατηρούμε ότι το 51,5% θεωρεί ότι το ποσό που αντιστοιχεί στο επίπεδο υπηρεσιών των προγραμμάτων άθλησης και αναψυχής του δήμου

είναι έως 15 ευρώ, ενώ το 31,2% δήλωσε ότι δεν θα ήταν διατεθειμένο να πληρώσει για την εγγραφή στο δημοτικό γυμναστήριο.

**Πίνακας 24.** Χρηματικό ποσό που αντιστοιχεί στο επίπεδο υπηρεσιών προγραμμάτων άθλησης και αναψυχής του δήμου

Χρηματικό ποσό που αντιστοιχεί στο επίπεδο υπηρεσιών προγραμμάτων άθλησης και αναψυχής του Δήμου	Αριθμός συμμετεχόντων	Ποσοστό
Δωρεάν	87	17,3%
έως 15€	259	51,5%
έως 30€	143	28,4%
Άνω των 30 €	14	2,8%
Χαμένες τιμές	-	-
Σύνολο	503	100%

**Πίνακας 25.** Θα ήσασταν διατεθειμένοι να πληρώσετε για την εγγραφή σε ένα δημοτικό γυμναστήριο;

Θα ήσασταν διατεθειμένοι να πληρώσετε για την εγγραφή σε ένα δημοτικό γυμναστήριο	Αριθμός συμμετεχόντων	Ποσοστό
Όχι	157	31,2%
Ναι έως 3 €	49	9,7%
Ναι έως 5 €	128	25,4%
Ναι έως 10 €	134	26,6%
Ναι περισσότερο από 10 €	35	7%
Χαμένες τιμές	-	-
Σύνολο	503	100%

Επίσης, στην ερώτηση «Θα σας ενοχλούσε να συμμετέχουν δημότες άλλων δήμων», η πλειοψηφία των ερωτηθέντων, το 52,5%, δήλωσε πως δεν θα είχε πρόβλημα, όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα.

**Πίνακας 26.** Θα σας ενοχλούσε να συμμετέχουν δημότες άλλων δήμων;

Θα σας ενοχλούσε να συμμετέχουν δημότες άλλων δήμων;	Αριθμός συμμετεχόντων	Ποσοστό
ΟΧΙ	264	52,5%
ΟΧΙ εκτός αν πλήρωναν για την συμμετοχή τους	154	30,6%
ΝΑΙ ακόμα και αν πλήρωναν για την συμμετοχή τους	85	16,9 %
Χαμένες τιμές	-	-
Σύνολο	503	100%

Προτιμήσεις αναφορικά με το είδος των αθλητικών δραστηριοτήτων των συμμετεχόντων σε δημοτικά προγράμματα άθλησης – αναψυχής. Στο ερωτηματολόγιο της παρούσας έρευνας υπήρχαν δύο ερωτήσεις που αφορούσαν σε ποιο πρόγραμμα άθλησης συμμετέχουν οι ερωτώμενοι και ποιες άλλες υπηρεσίες θα ήθελαν να χρησιμοποιήσουν.

Όπως παρατηρούμε στον παρακάτω πίνακα η πιο συχνά χρησιμοποιούμενη υπηρεσία είναι η κολύμβηση τις ώρες κοινού, αφού ένα ποσοστό 34,2% τη χρησιμοποιεί πάντα. Δημοφιλή προγράμματα είναι τα προγράμματα aerobic (18,1%), σουηδικής (14,9%), μαραθώνιας κολύμβησης (9,3%), γυμναστική 3ης ηλικίας και πρόγραμμα αποκατάστασης (7,6%).

Πίνακας 27. Προτιμήσεις συμμετοχής σε δημοτικά προγράμματα άθλησης – αναψυχής

Πρόγραμμα άθλησης	Συμμετοχή			
	Πάντα	Μερικές φορές	Καθόλου	Δεν υπάρχει
Πρόγραμμα κολύμβησης/ώρες κοινού	34,2%	25,8%	40%	-
Πρόγραμμα μαραθώνιας κολύμβησης	9,3%	9,5%	80,7%	0,4%
Πρόγραμμα Aquaaerobic	7,4%	9,5%	83,1%	-
Πρόγραμμα κολύμβησης εργαζομένων	3,4%	9,3%	87,3%	-
Πρόγραμμα άσκηση και υγεία (αποκατάσταση)	7,6%	7,6%	84,9%	-
Πρόγραμμα εκμάθησης κολύμβησης ενηλίκων	5,6%	9,5%	84,7%	0,2%
Πρόγραμμα εκμάθησης κολύμβησης ανηλίκων	2,2%	3,4%	94,4 %	-
Πρόγραμμα σουηδικής	14,9%	5,8 %	79,3 %	-
Πρόγραμμα aerobic	18,1%	8,9%	73 %	-
Πρόγραμμα εκμάθησης βόλεϊ	0,4%	0,8%	98,6%	0,2%
Πρόγραμμα μουσικοκινητικής	1,2%	1,8%	96,8%	0,2%
Πρόγραμμα γυμναστικής 3 <sup>ης</sup> ηλικίας	7,6%	2,2%	90,3 %	-
Πρόγραμμα ΤΑΕKWONDO	1%	0,6%	98,4%	-

Όσον αφορά τις υπηρεσίες αθλητισμού στις οποίες θα ήθελαν να συμμετέχουν ως πρώτη επιλογή τα όργανα fitness, τα όργανα με βάρη, η άσκηση για πόνους στη μέση και η ποδηλασία συγκεντρώνουν τα μεγαλύτερα ποσοστά (21,1%, 16,7%, 12,1% και 8,7% αντίστοιχα). Ως δεύτερη επιλογή η άσκηση για πόνους στη μέση (12,5%), ο μοντέρνος χορός (10,9%), τα όργανα fitness (8,9%) και οι παραδοσιακοί χοροί (8,3%) είναι επικρατέστερα. Στην τρίτη επιλογή η άσκηση για οστεοπόρωση (11,1%), ο μοντέρνος χορός (10,9%), η πεζοπορία (10,5%) και οι παραδοσιακοί χοροί (8,7%) είναι οι συνηθέστερες επιλογές.

**Πίνακας 28.** Προτιμήσεις συμμετοχής σε υπηρεσίες δημοτικών προγραμμάτων άθλησης – αναψυχής κατ'επιλογή

<b>Υπηρεσία που θα θέλατε να χρησιμοποιήσετε</b>	<b>1<sup>η</sup> επιλογή</b>	<b>2<sup>η</sup> επιλογή</b>	<b>3<sup>η</sup> επιλογή</b>
Όργανα με βάρη	16,7%	0,6 %	1,8 %
Όργανα Fitness (ποδήλατο, διάδρομος)	21,1%	8,9 %	-
Άσκηση για άτομα με ειδικές ανάγκες	2,8%	1,4 %	3,0 %
Ατομικά αθλήματα (στίβος)	5%	0,8 %	0,4 %
Δυαδικά αθλήματα (τένις, σκουός)	5%	5,4 %	0,8 %
Πολεμικές τέχνες	5,6%	4,2 %	2,8 %
Ποδηλασία	8,7%	7,6 %	3,4 %
Ομαδικά αθλήματα (μπάσκετ, ποδόσφαιρο, χάντμπολ)	3%	3,2 %	1,6 %
Άσκηση για Πόνους στη Μέση	12,1%	12,5 %	4,4 %
Άσκηση για Καρδιοπαθείς	3,4%	7,6%	4,0 %
Άσκηση για Διαβητικούς	0,4%	3,8%	5,8 %
Άσκηση για Οστεοπόρωση	5,2%	7,4 %	11,1%
Ποδόσφαιρο Σάλας/5 X 5	3,8%	6,8%	4,6%
Παραδοσιακοί Χοροί	3,2%	8,3%	8,7%
Μοντέρνος Χορός	1,8%	10,9 %	10,9%
Παιχνίδια περιπέτειας (extremegames)	0,6%	3,6%	5,2 %
Μπάντμιντον Δημοτικών Σχολείων	-	0,4%	1,4 %
Άσκηση παιδιών τένις	0,6%	0,8 %	3,4%
Ιππασία	0,2%	3,6 %	8,2%
Ενόργανη – Ρυθμική	0,2%	0,2%	4,4%
Πρόγραμμα Πόλο	-	1,4%	3,2 %
Πεζοπορία	-	0,6%	10,5%
Άλλο	0,8%	0,2%	0,6%
Σύνολο	100 %	100%	100 %

Η κύρια κατεύθυνση δράσης του αθλητικού οργανισμού του δήμου Καλαμαριάς κατά τους ασκούμενους. Σύμφωνα με τους ερωτηθέντες η πιο σημαντική κατεύθυνση δράσης του δήμου Καλαμαριάς πρέπει να είναι κατά πρώτο λόγο τα προγράμματα άθλησης για όλους (70,2%), κατά δεύτερο λόγο η αθλητική υποδομή – κατασκευή εγκαταστάσεων (22,3%) και στη συνέχεια η υποστήριξη αγωνιστικού αθλητισμού – αθλητικοί σύλλογοι (7,6%) .

**Πίνακας 29.** Κύρια κατεύθυνση δράσης κατά τους συμμετέχοντες

<b>Κύρια κατεύθυνση δράσης του δήμου</b>	<b>Αριθμός συμμετοχόντων</b>	<b>Ποσοστό</b>
Προγράμματα άθλησης για όλους	353	70,2%
Αθλητική υποδομή-κατασκευή εγκαταστάσεων	112	22,3%
Υποστήριξη αγωνιστικού αθλητισμού – αθλητικοί σύλλογοι	38	7,6%
Χαμένες τιμές	-	-
<b>Σύνολο</b>	<b>503</b>	<b>100%</b>

Διερεύνηση διαφορών του βαθμού σημαντικότητας των παραγόντων επιλογής ενός δημοτικού προγράμματος άθλησης - αναψυχής ως προς τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων σε δημοτικά προγράμματα και τη συχνότητα άσκησης. Στη συνέχεια κρίθηκε σκόπιμο να εξεταστούν διάφορες ερευνητικές υποθέσεις που σκοπό έχουν να διερευνήσουν αν δημογραφικοί παράγοντες, όπως η ηλικία, το φύλο, το μορφωτικό επίπεδο, το εισόδημα αλλά και η συχνότητας άσκησης επιδρούν στην αντίληψη των δημοτών για τους παράγοντες

συμμετοχής στα προγράμματα άσκησης. Όπου εντοπίστηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές χρησιμοποιήθηκαν Post- Hoc tests και συγκρίθηκαν οι μέσοι όροι των εξεταζόμενων υποομάδων.

Μηδενική υπόθεση 1 (H01):

Δεν θα υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση στη συνολική αντίληψη των δημοτών για τους παράγοντες συμμετοχής στα προγράμματα άσκησης ανάμεσα σε άντρες και γυναίκες.

H01:  $\mu$  ποιότητα υπηρεσιών =  $\mu$  ποιότητα υπηρεσιών / φύλο

Εναλλακτική υπόθεση 1 (HΑ1):

Θα υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση στη συνολική αντίληψη των δημοτών για τους παράγοντες συμμετοχής στα προγράμματα άσκησης ανάμεσα σε άντρες και γυναίκες.

HΑ1:  $\mu$  ποιότητα υπηρεσιών  $\neq$   $\mu$  ποιότητα υπηρεσιών / φύλο

Για τον έλεγχο αυτής της υπόθεσης χρησιμοποιήθηκε το t-test για ανεξάρτητα δείγματα. Αν Levene's test sig. > 0.05 οι διακυμάνσεις είναι ίσες οπότε εξετάζουμε την πρώτη γραμμή του πίνακα SPSS. Αν Levene's test sig. < 0.05 οι διακυμάνσεις δεν είναι ίσες οπότε εξετάζουμε την δεύτερη γραμμή του πίνακα SPSS. Όπου sig < 0,05 απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση.

Έτσι, το φύλο επιδρά στην αντίληψη των ασκούμενων όσον αφορά τους παράγοντες ποικιλία προγραμμάτων ( $t_{(499)} = -3,148$ ,  $p = 0,002 < 0,05$ ), συνωστισμός ( $t_{(499)} = -3,277$ ,  $p = 0,001 < 0,05$ ), γνώσεις προσωπικού ( $t_{(181,641)} = -2,339$ ,  $p = 0,02 < 0,05$ ), τοποθεσία ( $t_{(180,425)} = -2,451$ ,  $p = 0,015 < 0,05$ ), κοινωνικότητα – γνωριμίες ( $t_{(499)} = -2,555$ ,  $p = 0,007 < 0,05$ ), ενημέρωση για αλλαγές ( $t_{(499)} = -2,858$ ,  $p = 0,004 < 0,05$ ), αρχείο πελατών ( $t_{(499)} = -3,455$ ,  $p = 0,001 < 0,05$ ) και ποιότητα εξοπλισμού ( $t_{(271,103)} = 2,279$ ,  $p = 0,023 < 0,05$ ). Πιο συγκεκριμένα, οι γυναίκες εμφανίζουν υψηλότερο μέσο για όλους τους παραπάνω παράγοντες, εκτός από τον παράγοντα ποιότητα εξοπλισμού, όπου οι άντρες εμφανίζουν υψηλότερο μέσο όρο προτίμησης.



Μηδενική υπόθεση 2 (H02):

Δεν θα υπάρξει στατιστικά σημαντική επίδραση στη συνολική αντίληψη των δημοτών για τους παράγοντες συμμετοχής στα προγράμματα άσκησης ανάμεσα στις ηλικιακές ομάδες των δημοτών και του μορφωτικού επιπέδου.

H02:  $\mu$  ποιότητα υπηρεσιών =  $\mu$  ποιότητα υπηρεσιών / ηλικία, μορφωτικό επίπεδο

Εναλλακτική υπόθεση 2 (HΑ2):

Θα υπάρξει στατιστικά σημαντική επίδραση στη συνολική αντίληψη των δημοτών για τους παράγοντες συμμετοχής στα προγράμματα άσκησης ανάμεσα στις ηλικιακές ομάδες των δημοτών και του μορφωτικού επιπέδου.

HΑ2:  $\mu$  ποιότητα υπηρεσιών  $\neq$   $\mu$  ποιότητα υπηρεσιών / ηλικία, μορφωτικό επίπεδο

Για τον εντοπισμό των στατιστικά σημαντικών διαφορών εφαρμόστηκαν τα Post-HocTests.

Από την ανάλυση διακύμανσης ως προς δύο ανεξάρτητους παράγοντες διαπιστώθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική αλληλεπίδραση των παραγόντων «ηλικία» και «μόρφωση» με τους εξαρτημένους παράγοντες «λειτουργικότητα» ( $p=0,002<0,05$ ), «συνωστισμός» ( $p=0,008<0,05$ ), «τοποθεσία» ( $p=0,000<0,05$ ), «κοινωνικότητα – γνωριμίες» ( $p=0,023<0,05$ ), «ενημέρωση για αλλαγές» ( $p=0,008<0,05$ ), «αρχείο πελατών» ( $p=0,01<0,05$ ), «ποιότητα εξοπλισμού» ( $p=0,037<0,05$ ), «αρχή και τέλος δραστηριοτήτων στην ώρα τους» ( $p=0,000<0,05$ ) και «διαχείριση καταστάσεων ανάγκης» ( $p=0,021<0,05$ ).

Υπάρχει στατιστικά σημαντική κύρια επίδραση του παράγοντα «ηλικία» στους παράγοντες:

- «ποικιλία προγραμμάτων» ( $p=0,006<0,05$ ), όπου διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στην ηλικιακή κατηγορία 25-30 ετών και 45-55 ετών με την ηλικιακή κατηγορία 25-30 να έχει υψηλότερη εκτίμηση για τον παράγοντα αυτό.
- «ευγένεια» ( $p=0,001<0,05$ ), με την ηλικιακή κατηγορία 25-30 να έχει υψηλότερη εκτίμηση για τον παράγοντα αυτό σε σχέση με τις ηλικιακές κατηγορίες 35-40 και 40-45.

- «ωράριο» ( $p=0,000<0,05$ ), με την ηλικιακή κατηγορία 25-30 να έχει υψηλότερη εκτίμηση για τον παράγοντα αυτό σε σχέση με την ηλικιακή κατηγορία 45-55.
- «γνώσεις προσωπικού» ( $p=0,013<0,05$ ), με την ηλικιακή κατηγορία 25-30 να έχει υψηλότερη εκτίμηση για τον παράγοντα αυτό σε σχέση με την ηλικιακή κατηγορία 18-25.
- «τοποθεσία» ( $p=0,002<0,05$ ), με την ηλικιακή κατηγορία 15-18 να έχει υψηλότερη εκτίμηση για τον παράγοντα αυτό σε σχέση με τις ηλικιακές κατηγορίες 25-30 και 40-45.
- «κοινωνικότητα – γνωριμίες» ( $p=0,015<0,05$ ), με την ηλικιακή κατηγορία 18-25 να έχει υψηλότερη εκτίμηση για τον παράγοντα αυτό σε σχέση με την ηλικιακή κατηγορία 55 και άνω και χαμηλότερη εκτίμηση σε σχέση με τον παράγοντα 25-30.
- ενημέρωση για αλλαγές» ( $p=0,023<0,05$ ), με την ηλικιακή κατηγορία 40-45 να έχει υψηλότερη εκτίμηση για τον παράγοντα αυτό σε σχέση με την ηλικιακή κατηγορία 18-25.
- «τήρηση υποσχέσεων» ( $p=0,000<0,05$ ), με την ηλικιακή κατηγορία 40-45 να έχει υψηλότερη εκτίμηση για τον παράγοντα αυτό σε σχέση με την ηλικιακή κατηγορία 18-25 και 30-35.
- «ανταπόκριση στα παράπονα» ( $p=0,000<0,05$ ), με την ηλικιακή κατηγορία 35-40 να έχει υψηλότερη εκτίμηση για τον παράγοντα αυτό σε σχέση με τις ηλικιακές κατηγορίες 15-25 και 55 και άνω.
- «ενδιαφέρον για πρόοδο» ( $p=0,005<0,05$ ), με τις ηλικιακές κατηγορίες 35-45 να έχουν υψηλότερη εκτίμηση για τον παράγοντα αυτό σε σχέση με την ηλικιακή κατηγορία 15-18.
- «αρχείο πελατών» ( $p=0,001<0,05$ ), με τις ηλικιακές κατηγορίες 18-30 και 55 και άνω να έχουν υψηλότερη εκτίμηση για τον παράγοντα αυτό σε σχέση με την ηλικιακή κατηγορία 15-18.
- «αρχή και τέλος δραστηριοτήτων στην ώρα τους» ( $p=0,000<0,05$ ), με τις ηλικιακές κατηγορίες 18 και άνω να έχουν υψηλότερη εκτίμηση για τον παράγοντα αυτό σε σχέση με την ηλικιακή κατηγορία 15-18.

- και «διαχείριση καταστάσεων ανάγκης» ( $p=0,000<0,05$ ), με τις ηλικιακές κατηγορίες 25-45 να έχουν υψηλότερη εκτίμηση για τον παράγοντα αυτό σε σχέση με την ηλικιακή κατηγορία 15-18.

Υπάρχει στατιστικά σημαντική κύρια επίδραση του παράγοντα «μόρφωση» στους παράγοντες:

- «γνώσεις προσωπικού» ( $p=0,011<0,05$ ), με τους αποφοίτους ΑΕΙ να θεωρούν λιγότερο σημαντικό τον παράγοντα «γνώσεις προσωπικού» σε σχέση με τους αποφοίτους λυκείου.
- «αρχείο πελατών» ( $p=0,021<0,05$ ), με τους αποφοίτους ΑΕΙ να θεωρούν λιγότερο σημαντικό τον παράγοντα αυτό σε σχέση με τους αποφοίτους ΤΕΙ.

Μηδενική υπόθεση 3 ( $H_03$ ):

Δεν θα υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στη συνολική αντίληψη των δημοτών για τους παράγοντες συμμετοχής στα προγράμματα άσκησης ανάμεσα στις κατηγορίες της εβδομαδιαίας συχνότητας άσκησης και της μηνιαίας διάρκειας άσκησης.

$H_03$ :  $\mu$  ποιότητα υπηρεσιών =  $\mu$  ποιότητα υπηρεσιών / συχνότητα, διάρκεια άσκησης

Εναλλακτική υπόθεση 3 ( $H_A3$ ):

Θα υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στη συνολική αντίληψη των δημοτών για τους παράγοντες συμμετοχής στα προγράμματα άσκησης ανάμεσα στις κατηγορίες της εβδομαδιαίας συχνότητας άσκησης και της μηνιαίας διάρκειας άσκησης.

$H_A3$ :  $\mu$  ποιότητα υπηρεσιών  $\neq$   $\mu$  ποιότητα υπηρεσιών / συχνότητα, διάρκεια άσκησης

Από την ανάλυση διακύμανσης ως προς δύο ανεξάρτητους παράγοντες διαπιστώθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική αλληλεπίδραση των παραγόντων «εβδομαδιαίας συχνότητας άσκησης και μηνιαίας διάρκειας άσκησης» με τους εξαρτημένους παράγοντες «λειτουργικότητα» ( $p=0,01<0,05$ ), «ποικιλία προγραμμάτων» ( $p=0,002<0,05$ ), «ωράριο» ( $p=0,037<0,05$ ), «ενημέρωση για αλλαγές» ( $p=0,038<0,05$ ), «τήρηση υποσχέσεων»

( $p=0,036<0,05$ ), «ποιότητα εξοπλισμού» ( $p=0,034<0,05$ ), «αρχή και τέλος δραστηριοτήτων στην ώρα τους» ( $p=0,000<0,05$ ) και «διαχείριση καταστάσεων ανάγκης» ( $p=0,005<0,05$ ).

Υπάρχει στατιστικά σημαντική κύρια επίδραση του παράγοντα «εβδομαδιαία συχνότητα άσκησης» στους παράγοντες «λειτουργικότητα» ( $p=0,031<0,05$ ), «ποικιλία προγραμμάτων» ( $p=0,011<0,05$ ), «γνώσεις προσωπικού» ( $p=0,014<0,05$ ), τοποθεσία» ( $p=0,034<0,05$ ), «ενημέρωση για αλλαγές» ( $p=0,003<0,05$ ), «τήρηση υποσχέσεων» ( $p=0,045<0,05$ ), και «ποιότητα οργανισμού» ( $p=0,022<0,05$ ).

Υπάρχει στατιστικά σημαντική κύρια επίδραση του παράγοντα «μηνιαία διάρκεια άσκησης» στους παράγοντες «αρχή και τέλος δραστηριοτήτων στην ώρα τους» και «διαχείριση καταστάσεων ανάγκης».

Μηδενική υπόθεση 4(HO4):

Δεν θα υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση στη συνολική αντίληψη των δημοτών για τους παράγοντες συμμετοχής στα προγράμματα άσκησης ανάμεσα στις κατηγορίες παλαιότητας των μελών.

HO4:  $\mu$  ποιότητα υπηρεσιών =  $\mu$  ποιότητα υπηρεσιών / παλαιότητα μελών

Εναλλακτική υπόθεση 4(HA4):

Θα υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση στη συνολική αντίληψη των δημοτών για τους παράγοντες συμμετοχής στα προγράμματα άσκησης ανάμεσα στις κατηγορίες παλαιότητας των μελών.

HA4:  $\mu$  ποιότητα υπηρεσιών  $\neq$   $\mu$  ποιότητα υπηρεσιών / παλαιότητα μελών

Για τον έλεγχο αυτής της υπόθεσης εφαρμόστηκε το τεστ "one-wayanova", ανάλυση διακύμανσης κατά έναν παράγοντα.

Έτσι, η παλαιότητα των μελών επηρεάζει την αντίληψη των ασκούμενων όσον αφορά τους παράγοντες γνώσεις προσωπικού ( $F_{(2, 500)}= 3,212$ ,  $p= 0,041<0,05$ ), τοποθεσία ( $F_{(2, 500)}= 4,899$ ,  $p= 0,008 <0,05$ ), κοινωνικότητα – γνωριμίες ( $F_{(2, 500)}= 17,553$ ,  $p= 0,000<0,05$ ), ανανέωση προγραμμάτων ( $F_{(2, 500)}= 4,862$ ,  $p= 0,008<0,05$ ), ποιότητα οργανισμού ( $F_{(2, 500)}= 9,275$ ,  $p= 0,000<0,05$ ), ενημέρωση για αλλαγές ( $F_{(2, 500)}= 5,946$ ,  $p= 0,003<0,05$ ) και ποιότητα εξοπλισμού ( $F_{(2, 500)}= 9,275$ ,  $p= 0,000<0,05$ ).

Μηδενική υπόθεση 5(HO5):

Δεν θα υπάρξει στατιστικά σημαντική επίδραση στη συνολική αντίληψη των δημοτών για τους παράγοντες συμμετοχής στα προγράμματα άσκησης ανάμεσα στις εισοδηματικές κατηγορίες.

HO5:  $\mu$  ποιότητα υπηρεσιών =  $\mu$  ποιότητα υπηρεσιών / εισοδηματικές κατηγορίες

Εναλλακτική υπόθεση 5(HA5):

Θα υπάρξει στατιστικά σημαντική επίδραση στη συνολική αντίληψη των δημοτών για τους παράγοντες συμμετοχής στα προγράμματα άσκησης ανάμεσα στις εισοδηματικές κατηγορίες.

HA5:  $\mu$  ποιότητα υπηρεσιών  $\neq$   $\mu$  ποιότητα υπηρεσιών / εισοδηματικές κατηγορίες

Για τον έλεγχο αυτής της υπόθεσης εφαρμόστηκε το τεστ “one-wayanova”, ανάλυση διακύμανσης κατά έναν παράγοντα.

Έτσι, το εισόδημα των μελών επηρεάζει την αντίληψη των ασκούμενων όσον αφορά τους παράγοντες:

- ευγένεια (  $F_{(5, 497)} = 3,526$ ,  $p = 0,004 < 0,05$ ),
- συνωστισμός (  $F_{(5, 497)} = 4,189$ ,  $p = 0,001 < 0,05$ ),
- γνώσεις προσωπικού (  $F_{(5, 497)} = 5,010$ ,  $p = 0,000 < 0,05$ ),
- ανταπόκριση στα παράπονα (  $F_{(5, 497)} = 4,378$ ,  $p = 0,001 < 0,05$ ),
- ενδιαφέρον για πρόοδο (  $F_{(5, 497)} = 5,308$ ,  $p = 0,000 < 0,05$ ),
- αρχείο πελατών (  $F_{(5, 497)} = 6,785$ ,  $p = 0,000 < 0,05$ ),
- ποιότητα οργανισμού (  $F_{(5, 497)} = 3,364$ ,  $p = 0,005 < 0,05$ ),
- διαχείριση καταστάσεων ανάγκης (  $F_{(5, 497)} = 5,272$ ,  $p = 0,000 < 0,05$ ).

Πιο αναλυτικά, όσοι ανήκαν στην κατηγορία μηνιαίου εισοδήματος 1200-2000 € κατατάσσουν τους παράγοντες ευγένεια, αρχείο πελατών, ποιότητα οργανισμού και διαχείριση καταστάσεων ανάγκης σε υψηλότερη κλίμακα ως παράγοντες συμμετοχής σε πρόγραμμα άθλησης από αυτούς με μηνιαίο εισόδημα 400-750 ευρώ. Επίσης, όσοι ανήκαν στην κατηγορία μηνιαίου εισοδήματος 1200-2000 € κατατάσσουν τους παράγοντες ανταπόκριση στα παράπονα, ενδιαφέρον για πρόοδο, αρχείο πελατών, γνώσεις προσωπικού σε υψηλότερη κλίμακα ως παράγοντες συμμετοχής σε πρόγραμμα άθλησης από αυτούς με

μηδενικό μηνιαίο εισόδημα. Τέλος, όσοι ανήκαν στην κατηγορία μηνιαίου εισοδήματος 1200-2000 € κατατάσσουν τον παράγοντα συνωστισμό σε υψηλότερη κλίμακα ως παράγοντα συμμετοχής σε πρόγραμμα άθλησης από αυτούς με μηνιαίο εισόδημα κάτω των 400 ευρώ .

Διερεύνηση διαφορών του βαθμού σημαντικότητας των αιτιών επιλογής ενός προγράμματος άθλησης - αναψυχής ως προς τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων.

Στη συνέχεια κρίθηκε σκόπιμο να εξεταστούν διάφορες ερευνητικές υποθέσεις που σκοπό έχουν να διερευνήσουν αν οι δημογραφικοί παράγοντες ηλικία και φύλο επιδρούν στα αίτια επιλογής ενός προγράμματος άθλησης – αναψυχής. . Όπου εντοπίστηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές χρησιμοποιήθηκαν Post- Hoc tests και συγκρίθηκαν οι μέσοι όροι των εξεταζόμενων υποομάδων.

Μηδενική υπόθεση 6(HO6):

Δεν θα υπάρξει στατιστικά σημαντική επίδραση στα αίτια επιλογής ενός προγράμματος άσκησης ανάμεσα στις ηλικιακές κατηγορίες.

HO6:  $\mu$  επιλογή προγράμματος =  $\mu$  επιλογή προγράμματος / ηλικία

Εναλλακτική υπόθεση 6(HA6):

Θα υπάρχουν στατιστικά σημαντικές επιδράσεις στα αίτια επιλογής ενός προγράμματος άσκησης ανάμεσα στις ηλικιακές κατηγορίες.

HA6:  $\mu$  επιλογή προγράμματος  $\neq$   $\mu$  επιλογή προγράμματος / ηλικία

Για τον έλεγχο αυτής της υπόθεσης εφαρμόστηκε το τεστ “one-wayanova”, ανάλυση διακύμανσης κατά έναν παράγοντα. Έτσι, διαπιστώθηκε ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφορών ανάμεσα στις ηλικιακές κατηγορίες σε δύο από τους έξι λόγους προτροπής για άσκηση. Ο πρώτος παράγοντας είναι η υγεία (  $F_{(7, 495)}= 4,612, p= 0,000 <0,05$  ) , με την ηλικιακή κατηγορία 30-35 ετών να έχει χαμηλότερη εκτίμηση σημαντικότητας για την υγεία ως κίνητρο για άθληση σε σχέση με τις ηλικιακές ομάδες 35-40 και 40-45 ετών. Ο δεύτερος παράγοντας είναι η κοινωνικότητα – γνωριμίες (  $F_{(2, 500)}= 5,566, p= 0,000 <0,05$ ), με την

ηλικιακή κατηγορία 18-25 ετών να θεωρεί ισχυρότερο κίνητρο άθλησης τον παράγοντα αυτό συγκριτικά με τις ηλικιακές κατηγορίες 40-45 και 55 ετών και άνω.

Μηδενική υπόθεση 7(HO7):

Δεν θα υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στο συνολικό λόγο παρακίνησης άσκησης ανάμεσα στο φύλο και την ηλικία.

HO7:  $\mu$  επιλογή προγράμματος = επιλογή προγράμματος / (φύλο/ηλικία)

Εναλλακτική υπόθεση 7(HA7):

Θα υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στο συνολικό λόγο παρακίνησης άσκησης ανάμεσα στο φύλο και την ηλικία.

HA7:  $\mu$  επιλογή προγράμματος  $\neq$   $\mu$  επιλογή προγράμματος / (φύλο/ηλικία)

Από την ανάλυση διακύμανσης ως προς δύο παράγοντες διαπιστώθηκε ότι η αλληλεπίδραση των παραγόντων «φύλο» και «ηλικία» επηρεάζει το λόγο παρακίνησης για άσκηση (είναι στατιστικά σημαντική) με  $p=0,01 < 0,05$ . Πιο συγκεκριμένα, στην ηλικιακή κατηγορία 18-25 οι άντρες έχουν εντονότερο λόγο παρακίνησης για άσκηση από ό,τι οι γυναίκες, ενώ στην ηλικιακή κατηγορία 55 και άνω οι γυναίκες είναι εκείνες που παρουσιάζουν εντονότερο λόγο παρακίνησης σε σχέση με τους άντρες.

Επίσης, ο παράγοντας «φύλο» δεν επηρεάζει το λόγο παρακίνησης για άσκηση (δεν είναι στατιστικά σημαντική η επίδραση) με  $p=0,186 > 0,05$  και ο παράγοντας «ηλικία» δεν επηρεάζει το λόγο παρακίνησης για άσκηση (δεν είναι στατιστικά σημαντική η επίδραση) με  $p=0,134 > 0,05$ .

## VI. ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Ο κύριος σκοπός αυτής της έρευνας ήταν να διερευνήσει, να καταγράψει και να αξιολογήσει τα προγράμματα μαζικού αθλητισμού του δήμου Καλαμαριάς καθώς και η διερεύνηση των παραγόντων της ποιότητας υπηρεσιών που θεωρούν σπουδαίους οι συμμετέχοντες για να επιλέξουν να συμμετάσχουν.

Όσον αφορά τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος τα αποτελέσματα έδειξαν ότι το μεγαλύτερο ποσοστό συμμετεχόντων αποτελούνταν από γυναίκες. Το παραπάνω αποτέλεσμα πιθανότατα εξηγείται από το γεγονός ότι τα προγράμματα μαζικού αθλητισμού από δήμους απευθύνονται κυρίως σε γυναίκες και παιδιά και έρχεται σε συμφωνία και με το αποτέλεσμα της έρευνας του Afthinos και συν. (2005). Επίσης, το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων στην παρούσα έρευνα άνηκε στην ηλικία 55 ετών και άνω. Αυτό δείχνει ότι τα δημοτικά προγράμματα αθλητισμού έχουν απήχηση σε άτομα μεγαλύτερης ηλικίας, γεγονός που ίσως οφείλεται ότι αισθάνονται μεγαλύτερη ασφάλεια επιλέγοντας μια συγκεκριμένη δραστηριότητα σε συγκεκριμένο περιβάλλον σε αντίθεση με τα νεαρά άτομα που ίσως επέλεξαν μια λιγότερο δομημένη δραστηριότητα, όπως τρέξιμο σε πάρκο. Το συμπέρασμα αυτό επιβεβαιώνεται και από την έρευνα των Dawson και συν. (2006).

Ακόμα, οι περισσότεροι συμμετέχοντες ήταν παντρεμένοι χωρίς παιδιά, κάτι το οποίο δείχνει ότι ο αριθμός των παιδιών μάλλον επηρεάζει τη συμμετοχή σε αθλητικές δραστηριότητες, όπως φαίνεται και από την έρευνα Ansari και συν. (2009), σύμφωνα με την οποία ο αριθμός των παιδιών δρα ανασταλτικά ειδικά στις νέες γυναίκες. Παράλληλα, το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων είναι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, ΑΕΙ και ΤΕΙ, κάτι το οποίο ίσως υποδεικνύει ότι τα άτομα υψηλού μορφωτικού επιπέδου επιδιώκουν τη συμμετοχή σε προγράμματα αθλητισμού περισσότερο από τα άτομα χαμηλότερου μορφωτικού επιπέδου.

Ως προς την επαγγελματική κατάσταση και το μηνιαίο οικογενειακό εισόδημα η έρευνα έδειξε ότι η πλειοψηφία ανήκε στην κατηγορία των δημοσίων υπαλλήλων με μέσο



οικογενειακό εισόδημα 750-1200 ευρώ το μήνα. Αυτό ίσως οφείλεται στο γεγονός ότι οι δημόσιοι υπάλληλοι έχουν περισσότερο ελεύθερο χρόνο και άμεση πληροφόρηση για τα προγράμματα ενώ η μέτρια οικονομική κατάσταση των συμμετεχόντων φανερώνει το λαϊκό στοιχείο, που είναι η βάση των προγραμμάτων άσκησης. Επίσης, εκπληρώνεται ο στόχος της πολιτείας και των τοπικών αρχών για την εφαρμογή προγραμμάτων και δραστηριοτήτων, κάτω από τη προοπτική που θέλει κάθε μέλος της κοινωνίας να συμμετέχει σε αυτά ανεξαρτήτως της κοινωνικής και οικονομικής τους κατάστασης.

Τα αποτελέσματα της έρευνας σχετικά με τους λόγους προτροπής για συμμετοχή σε κάποια αθλητική δραστηριότητα δείχνουν ως κυριότερο λόγο την υγεία και ακολουθούν οι παράγοντες αναψυχή και ψυχαγωγία, βάρος και εμφάνιση. Τα αποτελέσματα αυτά έρχονται σε συμφωνία με έρευνα στην Ελλάδα (Zunft et al, 1999), η οποία κατέδειξε τη διατήρηση της καλής υγείας, τον έλεγχο του σωματικού βάρους και τη διατήρηση της φυσικής κατάστασης ως τους κυριότερους παράγοντες παρακίνησης για άθληση.

Η διερεύνηση των παραγόντων επιλογής ενός δημοτικού προγράμματος άθλησης – αναψυχής αποκάλυψε ότι η καθαριότητα χώρων και αποδυτηρίων, το βολικό ωράριο προγραμμάτων, η ευγένεια προσωπικού, η εμφάνιση και λειτουργικότητα χώρου θεωρούνται οι σημαντικότεροι παράγοντες. Οι παράγοντες επιλογής ενός προγράμματος θα μπορούσαν να αποτελέσουν χρήσιμο εργαλείο κατά το σχεδιασμό και υλοποίηση προγραμμάτων άθλησης, καθώς θα πρέπει να ικανοποιούνται βασικές απαιτήσεις και επιθυμίες των συμμετεχόντων. Τα αποτελέσματα αυτά έρχονται σε συμφωνία με την έρευνα των Fletcher και Fletcher (2003), οι οποίοι επεσήμαναν δύο σημεία για την αύξηση της ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες: α) τη συντήρηση χώρων, όπως είναι η καθαριότητα, β) το προσωπικό (εκπαίδευση, ευγένεια, παροχή βοήθειας). Από όλα τα παραπάνω προκύπτει ότι οι απόψεις των συμμετεχόντων σε προγράμματα μαζικού αθλητισμού συμπίπτουν και με αυτές των ασκουμένων σε ιδιωτικά γυμναστήρια, οι οποίοι θεωρούν ότι η καθαριότητα, η συμπεριφορά των υπαλλήλων, ο εξοπλισμός (Antoniou et al., 1999) και η πρόσβαση (Τόλκα & Τζέτζης, 2002) είναι σημαντικές.

Εκτός από τις αναλύσεις των δημογραφικών χαρακτηριστικών έγιναν και αναλύσεις των γενικών χαρακτηριστικών συμμετοχής ασκουμένων στα προγράμματα μαζικού

αθλητισμού του δήμου Καλαμαριάς με απώτερο στόχο την αποκάλυψη των προτιμήσεων τους έτσι ώστε τα στοιχεία αυτά να συμβάλλουν στον αποτελεσματικότερο σχεδιασμό των προγραμμάτων από πρακτική άποψη.

Η διάρκεια συμμετοχής των ασκούμενων στα προγράμματα δείχνει ότι τα προγράμματα έχουν αρχίσει να γίνονται θεσμός και οι συμμετέχοντες έχουν αρχίσει να εντάσσουν την άσκηση στην καθημερινότητά τους, καθώς μεγάλα ποσοστά αθλουμένων συμμετέχουν πάνω από χρόνο και 3 έως 5 φορές τη βδομάδα κυρίως κατά τις μέρες Δευτέρα, Τετάρτη και Πέμπτη τις πρωινές ώρες.

Όσον αφορά τη διάρκεια συμμετοχής σε μήνες, το μεγαλύτερο ποσοστό συμμετείχε όλο το χρόνο, γεγονός που δείχνει συνέπεια και αθλητική νοοτροπία. Το μικρότερο ποσοστό συμμετείχε ευκαιριακά 1 – 3 μήνες το χρόνο. Συνηθέστεροι μήνες προτίμησης είναι οι μήνες πριν το καλοκαίρι, κάτι αναμενόμενο για βελτίωση προφανώς της εξωτερικής εμφάνισης.

Επίσης, οι περισσότεροι διανύουν απόσταση μικρότερη των 2 χλμ με τα πόδια με απαιτούμενο χρόνο άφιξης στο χώρο άθλησης από 5 έως 15 λεπτά. Τα αποτελέσματα αυτά δείχνουν ότι η εύκολη πρόσβαση στους χώρους υλοποίησης των αθλητικών υπηρεσιών θεωρείται αρκετά σημαντική και θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψιν κατά το σχεδιασμό των αθλητικών υπηρεσιών. Όπως επισημαίνουν οι Giles και συν. (2009)ο παράγοντας της πρόσβασης σε ένα χώρο άθλησης μπορεί να αυξήσει τη συμμετοχή σε ποσοστό 43% σε ασκούμενους 30 λεπτά ημερησίως.

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος δήλωσε ότι προτιμάει να αθλείται μόνο ή με κάποιον φίλο. Η ύπαρξη παρέας κατά τη συμμετοχή σε κάποιο πρόγραμμα άθλησης φαίνεται ότι αποτελεί κίνητρο για την έναρξη και τη διατήρηση συμμετοχής σε αθλητική δραστηριότητα, κάτι το οποίο επιβεβαιώνεται και από την έρευνα των Drakou και συν. (2008), οι οποίοι αναφέρουν την έλλειψη παρέας ως σημαντικό αποτρεπτικό παράγοντα συμμετοχής σε αθλητικό πρόγραμμα. Κύρια πηγή πληροφόρησης για τα δημοτικά προγράμματα αναψυχής είναι οι φίλοι, γεγονός που δείχνει πόσο σημαντική είναι η «από στόμα σε στόμα» επικοινωνία.

Σύμφωνα με τη διερεύνηση των ανασταλτικών παραγόντων συχνότερης συμμετοχής, καθώς η πλειοψηφία δήλωσε ότι θα επιθυμούσε να πηγαίνει περισσότερες φορές στα

δημοτικά προγράμματα άθλησης αλλά εξαιτίας κάποιων παραγόντων δεν μπορεί με την έλλειψη ελεύθερου χρόνου να συγκεντρώνει τις περισσότερες απαντήσεις. Το παραπάνω αποτέλεσμα έρχεται σε συμφωνία με τα αποτελέσματα πολλών ερευνών ( Putnam (2000),Alexandris & Carroll (1997A)), ενώ έρχεται σε αντίθεση την έρευνα της McKenna (2000), η οποία έδειξε ότι κυριότερος αποτρεπτικός παράγοντας είναι η έλλειψη πληροφόρησης.

Σημαντική ήταν και η διερεύνηση των κυριότερων λόγων επιλογής ενός προγράμματος άθλησης – αναψυχής του δήμου Καλαμαριάς, η οποία κατέδειξε ως βασικότερο λόγο την ύπαρξη ειδικών εγκαταστάσεων- κολυμβητήριο και εν συνεχεία τις βολικές ώρες και την ποιότητα προγραμμάτων. Η μελέτη αυτών των παραγόντων από την πλευρά της διοίκησης μπορεί να εντοπίσει τα «δυνατά» σημεία του δήμου Καλαμαριάς αλλά και να γίνουν διορθωτικές ενέργειες προς βελτίωση κάποιων «αδύνατων» σημείων.

Όσον αφορά την πρόθεση καταβολής πληρωμής για εγγραφή σε δημοτικό γυμναστήριο οι περισσότεροι φάνηκαν να μην είναι διατεθειμένοι να πληρώσουν ενώ το ποσό που είναι διατεθειμένοι να πληρώνουν ως μηνιαία συνδρομή είναι έως 15 ευρώ. Η καταβολή ή όχι πληρωμής για εγγραφή και το ύψος της μηνιαίας συνδρομής που θεωρείται αποδεκτό πιθανότατα σχετίζεται με την αντιλαμβανόμενη ποιότητα. Ίσως και να οφείλεται σε γενικές απόψεις και αντιλήψεις ότι η παροχή υπηρεσιών από δημόσιο φορέα είναι συνυφασμένη με τη δωρεάν παροχή. Το ύψος της συνδρομής αποτελεί ένα λεπτό θέμα, η αποτελεσματική διαχείριση του οποίου αποτελεί αποκλειστική ευθύνη της διοίκησης του αθλητικού οργανισμού. Επίσης, στην ερώτηση αν «Θα σας ενοχλούσε να συμμετέχουν δημότες άλλων δήμων», η πλειοψηφία των ερωτηθέντων δήλωσε πως δεν θα είχε πρόβλημα.

Αναφορικά με το είδος των αθλητικών δραστηριοτήτων των συμμετεχόντων σε δημοτικά προγράμματα άθλησης – αναψυχής οι πιο συχνά χρησιμοποιούμενες υπηρεσίες είναι η κολύμβηση τις ώρες κοινού και τα προγράμματα aerobic και σουηδικής. Όσον αφορά τις υπηρεσίες αθλητισμού στις οποίες θα ήθελαν να συμμετέχουν οι ερωτώμενοι δημοφιλέστερες είναι τα όργανα fitness, προγράμματα χορού και κάποια εξειδικευμένα προγράμματα, όπως ασκήσεις για πόρους στη μέση και οστεοπόρωση. Τέλος, η πιο σημαντική κατεύθυνση δράσης του δήμου Καλαμαριάς πρέπει να είναι κατά πρώτο λόγο τα προγράμματα άθλησης για όλους.

Οι παραπάνω προτιμήσεις θα έπρεπε να αποτελούν κατευθυντήριες γραμμές κατά το σχεδιασμό των προγραμμάτων τόσο για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και την κάλυψη των επιθυμιών- αναγκών των πολιτών όσο και για τη δημιουργία ελκυστικών προγραμμάτων με στόχο την προσέλκυση περισσότερων πολιτών στα προγράμματα του δήμου.

Η διερεύνηση διαφορών του βαθμού σημαντικότητας των παραγόντων επιλογής ενός δημοτικού προγράμματος άθλησης - αναψυχής ως προς τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων σε δημόσια προγράμματα και τη συχνότητα άσκησης αποκάλυψε κάποια ουσιαστικά ευρήματα.

Πιο αναλυτικά, οι γυναίκες φαίνεται να δίνουν ιδιαίτερη έμφαση στους παράγοντες ποικιλία προγραμμάτων ,συνωστισμός , γνώσεις προσωπικού, τοποθεσία, κοινωνικότητα – γνωριμίες , ενημέρωση για αλλαγές, αρχείο πελατών, ενώ οι άντρες δίνουν βαρύτητα στην ποιότητα εξοπλισμού. Αυτό ίσως οφείλεται στα διαφορετικές απαιτήσεις και κίνητρα για άσκηση ανάμεσα στα δύο φύλα και έρχεται σε συμφωνία με την έρευνα των Μαλλιάρικας και συν. (2008), η οποία έδειξε ότι οι γυναίκες εμφανίζουν υψηλότερο επίπεδο ικανοποίησης αναφορικά με την ανταπόκριση στις ανάγκες – επιθυμίες τους.

Όσον αφορά την ηλικία τα αποτελέσματα έδειξαν ότι αυτή επιδρά στην επιλογή ενός προγράμματος άθλησης. Πιο συγκεκριμένα, οι νεότεροι 15-18 δίνουν αρκετή βαρύτητα στην τοποθεσία χωρίς να τους ενδιαφέρει τόσο το αρχείο πελατών, η αρχή και τέλος δραστηριοτήτων στην ώρα τους, το ενδιαφέρον για πρόοδο και η ανταπόκριση στα παράπονα συγκριτικά με τις υπόλοιπες ηλικίες.. Από την άλλη, οι νέοι 18-25 λαμβάνουν υπόψη τον παράγοντα κοινωνικότητα-γνωριμίες. Η ηλικιακή κατηγορία 25-30 ετών εμφανίστηκε να θεωρεί σημαντικούς παράγοντες την ποικιλία και το ωράριο προγραμμάτων, την ευγένεια και γνώσεις προσωπικού σε σχέση με τις άλλες ηλικιακές κατηγορίες. Η ανταπόκριση στα παράπονα και ενδιαφέρον για πρόοδο είναι πρωταρχικής σημασίας για τα άτομα 35-45. Οι μεγαλύτεροι 40-45 ενδιαφέρονται αρκετά για τους παράγοντες ενημέρωση για αλλαγές, τήρηση υποσχέσεων και διαχείριση καταστάσεων ανάγκης. Τα παραπάνω αποτελέσματα είναι αναμενόμενα, καθώς αντικατοπτρίζουν την αύξηση των απαιτήσεων που συμβαδίζουν



με την αύξηση της ηλικίας, λόγω ίσως μεγαλύτερης συμμετοχής σε αθλητικές δραστηριότητες αλλά και εμπειρίας.

Επίσης, το μορφωτικό επίπεδο φάνηκε να επηρεάζει τους παράγοντες επιλογής ενός προγράμματος άθλησης, με τους αποφοίτους ΑΕΙ να θεωρούν λιγότερο σημαντικούς του παράγοντες «γνώσεις προσωπικού» και το «αρχείο πελατών» σε σχέση με τους αποφοίτους λυκείου και ΤΕΙ αντίστοιχα. Αυτό μπορεί να οφείλεται στο γεγονός ότι τα άτομα υψηλότερου μορφωτικού επιπέδου λόγω του πιθανού διαφορετικού επιπέδου γνώσεων σε σχέση με άτομα χαμηλότερου μορφωτικού επιπέδου επικεντρώνονται σε άλλα χαρακτηριστικά.

Όσον αφορά το εισόδημα όσοι ανήκαν στην κατηγορία μηνιαίου εισοδήματος 1200-2000 € θεωρούν τους παράγοντες ευγένεια, αρχείο πελατών, ποιότητα οργανισμού, διαχείριση καταστάσεων ανάγκης, ανταπόκριση στα παράπονα, ενδιαφέρον για πρόοδο, γνώσεις προσωπικού, συνωστισμό πολύ σημαντικούς σε σχέση με αυτούς με χαμηλότερα εισοδήματα κάτω των 750 ευρώ. Το αποτέλεσμα αυτό είναι αναμενόμενο καθώς τα άτομα με υψηλό εισόδημα έχουν υψηλότερες προσδοκίες και απαιτήσεις και αντιλαμβάνονται διαφορετικά την έννοια της ποιότητας.

Παράλληλα, η διερεύνηση διαφορών του βαθμού σημαντικότητας των αιτιών επιλογής ενός προγράμματος άθλησης - αναψυχής ως προς κάποια δημογραφικά χαρακτηριστικά κατέδειξε σημαντικά συμπεράσματα.

Πιο συγκεκριμένα, η ηλικία φαίνεται να επιδρά στα αίτια επιλογής ενός προγράμματος άσκησης, όπου τα νεαρά άτομα θεωρούν ισχυρό παράγοντα άθλησης την κοινωνικότητα – γνωριμίες ενώ οι μεγαλύτερες ηλικίες προτάσσουν ως βασικό παράγοντα την υγεία. Τα αποτελέσματα αυτά πιθανότατα σχετίζονται με τις διαφορετικές ανάγκες και απαιτήσεις κάθε ηλικιακής κατηγορίας καθώς και τις μεταβολές που επιφέρει η ηλικία στον τρόπο ζωής.

Επίσης, ενώ τόσο η ηλικία όσο και το φύλο μεμονωμένα δεν επηρεάζουν το συνολικό λόγο προτροπής για άσκηση η αλληλεπίδραση αυτών των παραγόντων επηρεάζουν το συνολικό λόγο παρακίνησης σε κάποια αθλητική δραστηριότητα. Έτσι, οι άντρες 18-25 ετών έχουν εντονότερο λόγο παρακίνησης από τις γυναίκες, οι οποίες αντίστοιχα εμφανίζουν εντονότερο λόγο παρακίνησης για άθληση στην ηλικιακή κατηγορία 55 και άνω. Αυτό ίσως να οφείλεται στο ότι σε αυτήν την ηλικία οι γυναίκες έχουν περισσότερο ελεύθερο χρόνο,

λόγω αποδέσμευσης από τον πολλαπλό τους ρόλο (μητέρα, εργαζόμενη, νοικοκυρά) αλλά και ίσως προβλημάτων υγείας που τις αναγκάζουν να στραφούν στην άσκηση.

## VII. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Τα αποτελέσματα της έρευνας επιβεβαιώνουν την αντίληψη των περισσότερων ερευνητών ότι η ποιότητα υπηρεσιών είναι μια πολυδιάστατη έννοια. Η έρευνα που αφορούσε τα προγράμματα μαζικού αθλητισμού του δήμου Καλαμαριάς φανέρωσε ότι η ποιότητα υπηρεσιών αποτελείται από διαστάσεις όπως η καθαριότητα χώρων και αποδυτηρίων, το βολικό ωράριο προγραμμάτων, η ευγένεια προσωπικού, η εμφάνιση και λειτουργικότητα χώρου.

Οι λόγοι συμμετοχής στα προγράμματα άσκησης επηρεάζονται από τους παράγοντες:

- «φύλο»
- αλληλεπίδραση «ηλικίας» και «μόρφωσης»
- «ηλικία»
- «μόρφωση»
- αλληλεπίδραση των παραγόντων «εβδομαδιαίας συχνότητας άσκησης» και «μηνιαίας διάρκειας άσκησης»
- «εβδομαδιαία συχνότητα άσκησης»
- «μηνιαία διάρκεια άσκησης»
- «παλαιότητα μελών»

Οι λόγοι παρακίνησης για άσκηση δεν επηρεάζονται από τους παράγοντες:

- «ηλικία»

Ο συνολικός λόγο παρακίνησης για άσκηση δεν επηρεάζεται από τους παράγοντες:

- «φύλο»
- «ηλικία»

Ενώ επηρεάζεται από την:

- αλληλεπίδραση των παραγόντων «φύλο» και «ηλικία»

Τα αποτελέσματα αυτά θα μπορούσαν να αποτελέσουν αρωγό για τη διαμόρφωση των αθλητικών προγραμμάτων του δήμου, την αξιολόγηση των ήδη υπαρχόντων και τον

επανασχεδιασμό τους με βάση τις ανάγκες, τις απαιτήσεις και τις ιδιαιτερότητες των ομάδων πληθυσμού στις οποίες απευθύνονται με απώτερο στόχο την ικανοποίηση των συμμετεχόντων και την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας.

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στη παρούσα έρευνα έχει σχεδιαστεί για να μετρήσει την ποιότητα υπηρεσιών στα προγράμματα μαζικού αθλητισμού που υλοποιούν δημόσιοι φορείς από την πλευρά των συμμετεχόντων. Μια άλλη ενδιαφέρουσα έρευνα θα αποτελούσε η διερεύνηση αντίστοιχα της ικανοποίησης των γυμναστών και πώς θα μπορούσαν να αντιμετωπίσουν με μεγαλύτερη υπευθυνότητα τη δουλειά τους, όταν αυτή βρίσκεται κάτω από την επίβλεψη δημόσιου φορέα.



### VIII. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Absher, J.D., Howat, G., Crilley, G. & Milne, I. (1996). Towards customer service: Market segment differences for sports and leisure centres. *Australian Leisure*, 7 (1), 25-28
- Afthinos, Y., Theodorakis N., & Nassis P. (2005). Customers' expectations of service in Greek fitness centers, gender, age, type of sport center, and motivation differences. *Managing Service Quality* 15(3), 245-258.
- Afthinos, Y., & Theodorakis N. (1999). A first approach to measure service quality in Greek fitness centers. *Proceedings of the 7th Congress of the European Association for Sport Management*. (Eds).. Thessaloniki, Greece: Hellenic Sport Management Association.
- Alberta, community development. (2004). Barriers to participation- trends and demographic influences. *A Look at Leisure*, 48, 1-15
- Αλεξανδρή, Κ. (2006Α). *Το Αθλητικό Προϊόν*. Εκδόσεις Χριστοδουλίδη, Αρχές Μάνατζμεντ και Μάρκετινγκ Οργανισμών και Επιχειρήσεων Αθλητισμού και Αναψυχής, (σελ. 111-113). Α. & Π. Χριστοδουλίδη Ο.Ε., Θεσσαλονίκη.
- Αλεξανδρή, Κ. (2006Β). *Το Μοντέλο των Κενών*. Εκδόσεις Χριστοδουλίδη, Αρχές Μάνατζμεντ και Μάρκετινγκ Οργανισμών και Επιχειρήσεων Αθλητισμού και Αναψυχής, (σελ. 198-202). Α. & Π. Χριστοδουλίδη Ο.Ε., Θεσσαλονίκη.
- Alexandris, K., Kouthouris, Ch., & Meligdis, A. (2006). Increasing customers loyalty in a skiing resort: The contribution of place attachment and service quality. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18 (5), 414 – 425.

- Alexandris, K., Zahariadis, P., Tsorbatzoudis, Ch., & Grouios, G. (2004). An empirical investigation into the role of the outcome dimension in measuring perceived service quality in a health club context. *International Journal of Sport Management*, 5, 281-294.
- Alexandris, K., Dimitriadis, N., & Markata, D. (2002). Can perceptions of service quality predict behavioral intentions? An exploratory study in the hotel sector in Greece. *Managing Service Quality*. (4), 224-231.
- Alexandris, K., Dimitriadis, N., & Kasiara, K. (2001). Behavioral Consequences of service quality. *European Management Quarterly*, 1,(1), 251-280.
- Alexandris, K. & Palialia, E., (1999). Measuring customer satisfaction in fitness centers in Greece: an exploratory study, *Managing Leisure*,4,(4), 218 – 228.
- Alexandris, K., Georgiadis, G., & Sdogou, G., (1999). Quality in the fitness industry. An exploratory study of costumers' perception in Greece. *Proceedings of the 7th Congress European Association for Sport Management*, Thessaloniki, Hellas.
- Alexandris, K., & Carroll, B. (1997A). Demographic differences in the perception of constraints on recreational sport participation: Results from a study in Greece. *Leisure Studies*, 1,(16), 107-125.
- Alexandris, K. & Carroll, B., (1997B). Motives for recreational sports participation in Greece. *Journal of Sport Management*, 317-321
- Allender, S., Cowburn, G., & Foster, C. (2006). Understanding participation in sport and physical activity among children and adults: a review of qualitative studies. *Health Education Research*, 21(6),826-35

- Ansari, W.E., & Lovell, G., (2009) Barriers to exercise in younger and older non-exercising adult women: a cross sectional study in London, United Kingdom. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 6, 1443-1455
- Antoniou, G., Billington, D., & Maher M.J., (1999). On the analysis of regulations using defensible rules, in *Proc. 32nd Hawaii International Conference on Systems Science*
- Baker, D.A., & Crompton, J.L. (2000). Quality, Satisfaction and Behavioral Intentions. *Annals of Tourism Research*, 27(3), 785-804.
- Beard, J., & Ragheb, M.G. (1980). Measuring leisure satisfaction. *Journal of Leisure Research*, 5 (12), 20-33.
- Bouchard, C., Robert, B. M., & Oded, B. O. (2004). Growth, maturation and physical activity. Second edition. *Library of congress cataloging in publication data*. <http://www.loc.gov/publish/cip/>
- Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R. & Zeithaml, V.A. (1993). A dynamic process model service quality: from expectations to perceptions. *Journal of Marketing Research*, 2(30), 7-27.
- Brown, T.J., Churchill, G.A., & Peter, J.P. (1993). Improving the measurement of service quality. *Journal of Retailing*, 69(1), 127-147.
- Burns. R. C., (2000). *Methodological issues associated with customer satisfaction measurement and market segmentation at water-based recreation areas*. Unpublished Doctoral Dissertation, Pennsylvania State University, Graduate School, College of Health and Human Development, USA.
- Carman, J.M., (1990). Consumer perceptions of service quality: An assessment of the SERVQUAL dimensions, *Journal of Retailing*, 66, 33-35

- Caslavova, E. & Vransy, M., (1998). Quality of Sport services of Commercial Health and Fitness Facilities in Prague (Czech Republic). *Proceedings of the 6th European Association For Sport Management*. Madeira, Portugal, 1-8.
- Caspersen, C.J., Merritt, R.K., & Stephens, T. (1995). International physical activity patterns: A methodological perspective. In R.K. Dishman (Eds.), *Advances in exercise adherence* (pp. 73-110). Champaign, IL: Human Kinetics.
- Chelladurai, P., & Chang, K. (2000). Targets and standards of quality in sport services. *Sport Management Review*, (3) 3, 1-22.
- Costa, G., Tsitskari, E., Tzetzis, G. & Goudas, M. (2004). The factors for evaluating service quality in athletics camps: A case study. *European Sport Management Quarterly*, 1(2), 22-35.
- Γκιουζελιάν, Π., Θεοδωράκης, Ν., Κώστα, Γ. & Γαργαλιάνος, Δ., (2002). Η διερεύνηση της ποιότητας υπηρεσιών σε γυμναστήρια. *Πρακτικά 3ου Πανελληνίου Συνεδρίου Αθλητικής Διοίκησης – Ελλ.Ε.Δ.Α.*, Εύοσμος.
- Γλυνιά, Ε., Δράκου, Α., Αβουρδιάδου Σ. (2004). Το κοινωνικό προφίλ και η ικανοποίηση πελατών του χιονοδρομικού κέντρου 3-5 Πηγαδιών. *Πρακτικά του 12ου Διεθνούς Συνεδρίου Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού. Άθληση και Κοινωνία*, Κομοτηνή.
- Crompton, J.L., Mackay, K.J., & Fesenmaier, D. R (1991). Identifying dimensions of service quality in public recreation. *Journal of Park and Recreation Administration*, 5 (9), 15-27.
- Cronin, J. & Taylor, S. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, (1) 56, 55-68.
- Crosby, P.B. (1985). *Quality without tears*. New York: Signet.

- Δάντση, Φ., Μπαλάσκα Π., & Αλεξανδρής Κ. (2008). Διερεύνηση της σχέσης μεταξύ ανασταλτικών παραγόντων και προσήλωσης των πολιτών σε μαζικά προγράμματα υπαίθριας αναψυχής. *Διοίκηση Αθλητισμού και Αναψυχής*, (5), 41-52
- Darren .S., & Green., P. (2002). Explaining continuity and change in the transition from compulsory competitive. Tendering to best value for sport and recreation management. *Managing Leisure*, 7, 124-138.
- Dawson, J., Boller, I., Foster, C. & Hillsdon, M. (2006). Evaluation of changes to physical activity amongst people who attend the walking the way to health initiative (WHI): Prospective survey. Cheltenham, U.K.: Countryside Agency.
- Deming, W.E. (1986). *Out of the crisis*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Drakou, A., Tzetzis, G., & Mamantzi, K. (2008). Leisure constraints experienced by university students in Greece. *The Sport Journal*, 11(1).
- Editorial Advisory Board. (1972). *Charter for leisure*. Leisure Today, 15.
- Edvardsson, B., Thomasson, Bertil, & Overretveit, J. (1994). *Quality of service: making it really work*. U.K: McGraw Hill Book Company
- Ekinci, Y., Prokopaki, P., & Cobanoglou, C. (2003). Service quality in Cretan accommodations: marketing strategies for the UK holiday market Original Research Article, *International Journal of Hospitality Management*, 22, (1), 47-66
- Eng, T.Y. & Niininen, O. (2005). An integrative approach to diagnosing service quality of public parks, *Journal of Services Marketing*, 19 (2), 70 – 80
- Fletcher, D. & Fletcher, H. (2003). Manageable predictors of park visitor satisfaction: maintenance and personnel. *Journal of Park and Recreation Administration*, 21, 21-37.

- Garvin, D.A. (1983). *Quality on the line*. Harvard Business Review. 61, 65 -73.
- Giles, W.H., Holmes-Chavez, A. & Collins, J.L. (2009). Cultivating healthy communities: the CDC perspective. *Health Promot Pract*, 10(2 Suppl):86S–87S.
- Goetsch, D.L. (1994). *Introduction to total quality: Quality, productivity, competitiveness*. New York: Macmillan College Publishing Company.
- Green, G. T., Bowker, J. M., Johnson, C. Y., Cordell, H. K. & Wang, X. (2007). An examination of constraints to wilderness visitation. *Journal of Wilderness*,13,1-12.
- Groth, M., Gutek, B., & Douma, B. (2001). Effects of service mechanisms and models on costumers attributions about service delivery. *Journal of Quality Management*, Vol. 6, Issue 2, 331 – 348.
- Harahousou, Y.(1996). Sociocultural influences on Greek women's involvement in physical recreation. *International Review For Physical Education And Sport*, 19, 9-21.
- Hartshorn, C. S. (1990). *Service quality as perceived by public, private, and voluntary sector managers of the leisure fitness industry*. Champaign, IL: McGraw Hill
- Heberlein, T. & Fredman, P. (2002). Motivation, Constraints and Visits to the Swedish Mountains. *European Tourism Research Institute*, Working paper.
- Howat, G., Absher, J., Grilley, G. & Milne, L. (1996). Measuring customer service Quality in sport and leisure centers, *Managing Leisure* 1, 77-89.
- Howat, G., Murray, D. & Grilley, G. (1999). The relationships between service problems and perceptions of service quality, satisfaction and behavioral intentions of Australian public sports and leisure centre customers. *Journal of Park and Recreation Administration*,17(2),42-64

- Θεοδωράκης, Ν. (2000). *Η επίδραση της ποιότητας υπηρεσιών στις προθέσεις συμπεριφοράς των καταναλωτών στα αθλητικά γεγονότα*. Δημοσίευση Διδακτορική Διατριβή, Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης
- Jun, J., Kyle, G. T., & Mowen, A. J. (2009). Market segmentation using perceived constraints. *Journal of Park and Recreation Administration*, 27 (1) 35-55
- Juran, J.M. (1989) *Juran on Leadership for Quality*. Champaign, IL: McGraw Hill
- Kim, D. & Kim, S., (1995). QUESC: An Instrument for Assessing the Service Quality of Sport Centers in Korea. *Journal of Sport Management*, 9, 208-220.
- Κουθούρης, Χ. (2009). *Υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής – Ακραία αθλήματα. Μάνατζμεντ Υπηρεσιών – Εκπαίδευση στελεχών*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Χριστοδουλίδη.
- Kouthouris, Ch., & Alexandris, K. (2005). Can service quality predict customer satisfaction and behavioral intentions in the sport tourism industry? An application of the SERVQUAL model in an outdoors setting. *Journal of Sport Tourism*, 10(2), 101-111.
- Κουθούρης, Χ., Κατσιμάνης, Γ. & Κώστα, Γ. (2001). Εκτίμηση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών σε προγράμματα αναψυχής ενεργητικών διακοπών, *Περιοδικό «Άθληση και κοινωνία»*, (27), 64-72.
- Κώστα, Γ. (2000) . *Αθλητική Αναψυχή*, Σημειώσεις ΔΠΘ.
- Lagrosen, S. & Lagrosen, Y. (2007). Exploring service quality in the health and fitness industry, *Managing Service Quality*, 17 (1), 41 – 53
- Lam, E.T.C., Zhang, J.J. & Jensen, B.E. (2005). Service Quality Assessment Scale (SQAS): An Instrument for Evaluating Service Quality of Health-Fitness Club. Measurement

in physical education and exercise science, 9(2), 79–111 Copyright © 2005.  
<http://www.getcited.org/pub/103418759>

Lentell, R.. (2000). Quality of life: public planning and private living. *Progress in planning*, 58 (3), 141-227, <http://www.academia.edu>

Li, C. & Lee, J. (2001). Dimensions of service quality and their influence on intention to repurchase. *Proceedings of the 2001 L. R. S. Waterloo, Canada*.

Liosa, S., Chandon, J. L. & Orsingher, C. (1998). An Empirical Study of SERVQUAL Dimensionality. *Service Industries Journal*, 18(2), 16-44.

Mackay, K. J., & Crompton, J. L (1990). Measuring the Quality of Recreation Services. *Journal of Park and Recreation Administration*, 8, 47-56.

Mackay, K. J., & Crompton, J. L (1988). A conceptual model of consumer evaluation of recreation service quality. *Leisure studies*, 7, 41-50.

Μαλλιάρκας, Γ., Τσίτσκαρη, Ε., Κώστα, Γ., Αλεξανδρή, Κ., & Τζέτζης, Γ. (2008). Αξιολόγηση της ποιότητας υπηρεσιών που παρέχονται σε αθλητικό ιδιωτικό κέντρο του νομού Αττικής με βάση το φύλο και την ηλικία των συμμετεχόντων. *Πρακτικά 10ου Πανελληνίου Συνεδρίου Αθλητικής Ψυχολογίας Αθήνα: ΕΑΠΣ*.

McKenna, M.C. (2000). "Unwilling workers aid in fossil finds". *The Fossil Times Spring* 2000: 1, 3.

Mc Donald, C., Bartlett, M. & Williams, D. (1995). Recreation satisfaction: From expectancy to attribution theory. *Leisure Research Symposium*. October 5-8, San Antonio, Texas.

Mels, G., Boshoff, C. & Nel, D. (1997). The Dimensions of Service Quality: The Original European Perspective Revisited., *Service Industries Journal*, 17 (1), 173-189.



- Milne, George R. & Mark, A. McDonald (1999). *Sport Marketing: Managing the Exchange Process*, Sudbury, MA: Jones and Bartlett Publishers
- Μιχαλοπούλου, Μ., Αργυροπούλου, Τ., Κώστα, Γ., Τζέτζης, Γ. & Ντούλος, Δ. (1998). Participation in recreation activities in Greece. *6th Congress of Sports Management*, Portugal
- Mundy, J. & Odum, L. (1979). *Leisure Education: Theory and practice*, New York, NY: John Wiley & Sons.
- Murray, D. & Howat, G. (2002). The Relationships among Service Quality, Value, Satisfaction, and Future Intentions of Customers at an Australian Sports and Leisure Centre. *Sport Management Review*, 5, (1), 25–43
- Nassis, P. (1996). *An analysis of sports policy in Greece (1980-92)*. In Collins, M., (Ed), *Leisure in Industrial and Post-Industrial Societies* (pp. 31-41), Leisure Studies Association.
- Norman, R. (1988). *Service management: Strategy and leadership in the service business*. New York, NY: Wiley and Sons.
- Pan American -World Health Organization (2002). *Physical Activity: How much is needed*. Washington, DC: PA-WHO.
- Παπαδημητρίου, Δ. & Γαργαλιάνος, Δ. (Επ.) (1997). *Το μάνατζμεντ του αθλητισμού*. Ελληνική Εταιρεία Διοίκησης Αθλητισμού, Αθήνα: Αθλότυπο
- Παπαδόπουλος, Π., Θεοδωράκης, Ν. & Αλεξανδρής, Κ. (2001). Αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών σε γυμναστήρια: Διερεύνηση της σχέσης με τη θετική προφορική επικοινωνία. *Περιοδικό Διοίκησης Αθλητισμού και Αναψυχής*, (1), 30-40.

- Παπανίκος, Γ. Θ. (2000). *Αθλητισμός: Οικονομικά-Μάνατζμεντ-Μάρκετινγκ*. Εκδόσεις Αθηνεε, Αθήνα
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Pereira, L.C.C., Jiménez, J.A., Medeiros, C. & da Costa, R. (2003). The influence of the environmental status of Casa Caiada and Rio Doce beaches (NE-Brazil) on beach users. *Ocean & Coastal Management*, 46, 1011-1030.
- Powell, K.E., Martin L.M. & Chowdhury, P.P.(2003). Places to walk: convenience and regular physical activity. *Am J Public Health*,93(9):1519-1521.
- Putnam, R.D. & Goss, K. It's About Time. (2000). Who has time to enjoy family life, connect with the community or be an active citizen?. *The San Francisco Chronicle [Internet]*.
- Ρουσσέτη, Μ., Κουστέλιος, Α., Κιουμουρτζόγλου, Ε. & Διγγελίδης, Ν. (2005). Αξιολόγηση της ικανοποίησης πελατών: Εφαρμογή σε δημοτικά προγράμματα άθλησης για όλους. *Περιοδικό Διοίκησης Αθλητισμού και Αναψυχής*, (4), 26-34.
- Ravenscroft, N. & Rogers, G. (2003). *A critical incident study of barriers to participation on the Cuckoo Trail, East Sussex*. *Managing Letters*, 8, 184-197.
- Robinson, L. (2002). Is quality management appropriate for public leisure services? *Managing Leisure*, 7, 33-40
- Skille, E. Å. (2005). Sport policy and adolescent sport. *The sports city program (Storbyprosjektet)*. Oslo: Norwegian School of Sport Sciences.

- Σπανός, Α. (1997). *Πώς παράγονται και παρέχονται αποτελεσματικά υπηρεσίες ποιότητας*, Αθήνα: Εκδόσεις Γαλαίος.
- Spector, P. E. (1992). *Summated rating scale construction: An Introduction, in Quantitative Applications in the Social Sciences*, p.34, Sage, Beverly Hills CA.
- Takeuchi, Hirotaka & John A. Quelch (1983). Quality is more than making a good product. *Harvard Business Review*, 61, 139-145.
- Theodorakis, N., Cambitsis, C., Laios, A. & Koustelios, A. (2001). Relations among Measures of Service Quality and Satisfactions of Spectators in Professional Sports. *Managing Service Quality*.
- Theodorakis, N., Costa, G. & Laios, A. (1998). What finally service quality means for sport managers. *Proceedings of the 6th Congress of the European Association for sport management*. Madeira, Portugal.
- Theodorakis, N. & Cambitsis, C. (1998). The Effects of Service Quality on Sports Consumers' Behavioral Intentions. *Proceedings of the 6th European Congress for Sport Management*, Madeira, Portugal, 2, 71-77.
- Theodorakis, N. & Cambitsis, C. (1997). Assessing service quality in professional sports. The Development of a multi-item scale. *Paper presented in the 5th European Congress for Sport Management*. Glasgow, UK.
- Τόλκα, Β. & Τζέτζης, Γ. (2002). Αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των χορηγιών ποδοσφαίρου ως μέσο υλοποίησης των επικοινωνιακών στόχων των χορηγιών. *Πρακτικά 3ου Πανελληνίου Συνεδρίου Ελληνικής Εταιρείας Διοίκησης Αθλητισμού*, σελ. 39-42, Θεσσαλονίκη.

- Tsintsifa, E., Sarri, K., Zourladani, S., Tsiligkiroglou-Fachantidou, A. & Costa, G. (1999). Measuring the Quality of Fitness Facilities. *Proceedings of the 7th Congress European Association for Sport Management*, Thessaloniki, Hellas, 319-321.
- Τσιότρας, Γ. (2002). *Βελτίωση Ποιότητας*. Αθήνα : Εκδόσεις Μπένος.
- Υφαντίδου, Γ., Μιχαλοπούλου, Μ., Κώστα, Γ. & Ταξιλάρης, Κ. (2007). Αίτια προτροπής για συμμετοχή στα αθλητικά προγράμματα των δημοτικών οργανισμών. *Άθληση και κοινωνία*, (45), 98-105.
- U. S. Department of Health and Human Services. (1996). *Physical activity and health: a report of the Surgeon General*. Atlanta GA: U.S Department of Health and Human Services, Centers for Disease Control and Prevention, National Center for Chronic Disease Prevention and Health Promotion.
- Wager, J. A. (1966). Quality in Outdoor Recreation. *Treds in Park and Recreation*, (3), 9-12.
- Whelan, J.P., Meyers, A.W., & Donovan, C. (1995). *Competitive recreational athletes: A multisystemic model*. In S.M. Murphy (Ed.), *Sport psychology interventions* (pp.71-115). Champaign, IL: Human Kinetics.
- Wicker, P., Breuer, C., Pawlowski, T. (2009). Promoting sport for all to age-specific target groups: the impact of sport infrastructure. *European Sport Management Quarterly* 9(2):103– 118
- Wisniewski, M. (2001). Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services. *Managing Service Quality*, 11, (6), 330-388
- Wright, M. & Zane, K. (1998). Progress in Marketing Knowledge *Journal of Empirical Generalisations in Marketing Science* 3, (11), 1 –21

- Χατζηγιάννη, Ε., Τζέτζης, Γ. & Θεοδωράκης, Ν. (2004). Σύγκριση προσφερόμενης και επιθυμητής ποιότητας υπηρεσιών στα χιονοδρομικά κέντρα μεταξύ των πελατών τους ανάλογα με τη συχνότητα επίσκεψής τους. *Πρακτικά του 11ου Διεθνούς Συνεδρίου Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού. Άθληση και Κοινωνία*, Κομοτηνή.
- Χρόνη, Σ. (2001). *Δραστηριότητες αθλητισμού αναψυχής στην Ελλάδα: Αντιλήψεις φοιτητών φυσικής αγωγής*, Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας, Τ.Ε.Φ.Α.Α
- Χρόνη, Σ., & Ζουρμπάνος, Ν. (2001). Ψυχολογικά οφέλη από συμμετοχή σε υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής. *Φυσική Δραστηριότητα και Ποιότητα, Ειδικό τεύχος. Διοίκηση δραστηριοτήτων αναψυχής, 1-6*.
- Zeithaml & Bitner (2000). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*, McGraw-Hill, Boston
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 31-46.
- Zunft, H J, Friebe, D., Seppelt, B., Widhalm, K., Remaut de Winter, A. M, Vaz de Almeida, M.D., Kearney, J.M. & Gibney, M. (1999). *Public Health Nutrition*, 2, 153-16