

**ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΤΩΝ ΥΠΑΙΘΡΙΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ
ΠΟΥ ΔΙΟΡΓΑΝΩΝΟΥΝ ΔΗΜΟΙ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ**

της
Βασιάδη Ζωής

Μεταπτυχιακή διατριβή που υποβάλλεται
στο καθηγητικό σώμα για τη 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 Αναψυχή».

Κομοτηνή
2009

Εγκεκριμένο από το Καθηγητικό σώμα:

1^{ος} Επιβλέπων: Κώστα Γιώργος, Αν. Καθηγητής

2^{ος} Επιβλέπων: Αλεξανδρής Κωνσταντίνος, Αν. Καθηγητής

3^{ος} Επιβλέπων: Τζέτζης Γεώργιος, Αν. Καθηγητής



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ & ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ
ΕΙΔΙΚΗ ΣΥΛΛΟΓΗ «ΓΚΡΙΖΑ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ»

Αριθ. Εισ.: 9075/1

Ημερ. Εισ.: 13/01/2011

Δωρεά:

Ταξιθετικός Κωδικός: Δ

790.068

ΒΑΣ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ



004000102901

Αφιέρωση

Η μεταπτυχιακή μου διατριβή
είναι αφιερωμένη στη μητέρα φύση

Ευχαριστίες

Στα πλαίσια εκπόνησης της μεταπτυχιακής μου διατριβής, ήρθα σε συνεργασία με συγκεκριμένα άτομα, τα οποία με καθοδήγησαν και με βοήθησαν να ολοκληρώσω την έρευνα και τη συγγραφή της. Αρχικά θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή μου, κ. Γιώργο Κώστα, για την πολύτιμη βοήθειά του, όπως επίσης και τα υπόλοιπα μέλη της επιτροπής μου, κ. Κωνσταντίνο Αλεξανδρή και κ. Γιώργο Τζέτζη. Ιδιαίτερες ευχαριστίες θα ήθελα να αποδώσω στη διδάκτορα κ. Γεωργία Υφαντίδου για την αμέριστη συμπαράσταση και διαρκή καθοδήγησή της. Ακόμη θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους αυτούς, οι οποίοι είχαν γνώση και εμπειρία πάνω στο αντικείμενο της έρευνας, και θέλησαν να μας τα μεταφέρουν. Ένα μεγάλο ευχαριστώ στην κ. Μάγδα Ρουσέτη, προϊστάμενη στο Δημοτικό Αθλητικό Οργανισμό του Δήμου Αμπελοκήπων που στήριξε με κάθε τρόπο την προσπάθειά μου, καθώς επίσης στον κ. Γκανάτσιο Γιώργο και στην κ. Καρατζέτζου Ζωή από το Δήμο Ευόσμου και τον κ. Καϊσίδη Ματθαίο από το Δήμο Πολίχνης. Τέλος ευχαριστώ τον πατέρα μου Τάσο, την μητέρα μου Νούλη, την αδερφή μου Μάγδα και τον αδερφό μου Γιάννη που είναι οικογένειά μου.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Βασιάδη Ζωή: Αξιολόγηση της ποιότητας υπηρεσιών των υπαίθριων δραστηριοτήτων που διοργανώνουν δήμοι του νομού Θεσσαλονίκης
(Υπό την επίβλεψη του Αναπλ. Καθηγητή κ. Γεώργιου Κώστα)

Οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α), προσφέρουν ποικίλα προγράμματα άθλησης τα οποία προσπαθούν να καλύψουν όλες τις ανάγκες και τις προτιμήσεις των πολιτών και έτσι να συμβάλουν στην αύξηση της αθλητικής συμμετοχής. Η ποιότητα αυτών των υπηρεσιών χρησιμοποιείται για να διαφοροποιήσει και να προσθέσει αξία στις παρεχόμενες υπηρεσίες, ως μέσο για την απόκτηση στρατηγικού ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος (Burton 2002). Σκοπός λοιπόν της έρευνας ήταν η αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχουν δήμοι της Θεσσαλονίκης (Ευοσμος, Πολίχνη, Αμπελόκηποι), όσον αφορά τις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής. Επιμέρους σκοπός της έρευνας αποτελεί η διερεύνηση της επίδρασης παραγόντων όπως το φύλο και το δημογραφικό προφίλ των πελατών στις διαστάσεις της ποιότητας υπηρεσιών. Για την διερεύνηση της ποιότητας υπηρεσιών χρησιμοποιήθηκε η κλίμακα ποιότητας υπηρεσιών του Alexandris (2002). Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν 206 συμμετέχοντες. Η επεξεργασία των δεδομένων αλλά και η ερμηνεία των αποτελεσμάτων έγινε μέσω του excel, στο στατιστικό πακέτο SPSS 11.0. Από την παραγοντική ανάλυση αποκαλύφθηκαν πέντε παράγοντες. Από την ανάλυση διακύμανσης φάνηκε ότι όσον αφορά τους εξωτερικούς παράγοντες υπάρχει σημαντική διαφορά ανάμεσα στα επίπεδα εκπαίδευσης. Όσον αφορά το διοικητικό προσωπικό του δήμου και την αντίληψη για τα προγράμματα σημειώθηκε σημαντική διαφορά ανάμεσα στους άντρες και τις γυναίκες. Τέλος όσον αφορά τους γυμναστές και τις προσωπικές εκτιμήσεις των ασκούμενων, φαίνεται να υπήρξε διαφορά λόγω ηλικίας και φύλου. Συμπερασματικά μπορούμε να πούμε ότι το φύλο των συμμετεχόντων επηρέασε σημαντικά την αντίληψή τους για την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών. Σε αντίθεση με τον παράγοντα της οικογενειακής κατάστασης που δεν έπαιξε κανένα ρόλο.

Λέξεις κλειδιά : δημοτικός αθλητικός οργανισμός, υπαίθριες δραστηριότητες, αναψυχή.

ABSTRACT

Vasiadi Zoi: Evaluation of service quality of outdoor activities which are organized by the municipal organizations of prefecture of Thessaloniki.
(Under the supervision of George Costa, Associate Professor)

Local government, funded to a certain amount by the Secretary General of Athletics, created local athletic groups. These groups offer a wide variety of athletic programs that attempt to fulfill all needs and preferences of the local population in order to increase athletic activity. The value add of these services is a strategic competitive advantage of some municipalities over others (Burton 2002). The goal of the research is the assessment of the quality of the services underlying outdoor activities offered by the local municipalities in Thessaloniki. A secondary goal of this research is to study the potential effect of factors such as sex and demographic profile in the perceived quality of the services. In order to examine-study the quality of the services, the scale of Alexandris (2002), was used. The samples of the research included 206 participants at the outdoor activities of the municipalities of Evosmos, Polichni and Ampelokipoi. For the data analysis, the statistical package SPSS 11.0 was used. Analysis of factors in the questionnaire revealed that the services include 5 factors. Variance analysis showed that in respect to the external factors, there is no difference due to age, family status and sex, but there is significant difference due to education level. With respect to the administrative personnel, there is no difference due to age, family status and education level, but there is a difference due to sex. With respect to the trainers there was no difference within the age categories. In conclusion, sex of the participants determined the perception of the quality of the offered services, while marital status had no effect whatsoever.

Key words: municipal athletic organization, outdoor activities, recreation.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

| | |
|---|-----|
| ΠΕΡΙΛΗΨΗ..... | ii |
| ABSTRACT..... | iii |
| ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ..... | iv |
| ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ..... | vi |
| ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ..... | vii |
| ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ..... | vii |
| | |
| I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ..... | 9 |
| Πρόβλημα και ερευνητική προσέγγιση..... | 9 |
| Βιβλιογραφική ανασκόπηση..... | 10 |
| Σημασία της έρευνας..... | 10 |
| Σκοπός..... | 11 |
| Ερευνητικές υποθέσεις..... | 11 |
| Στατιστικές υποθέσεις..... | 12 |
| Περιορισμοί-Οριοθετήσεις..... | 13 |
| Θεωρητικοί και Λειτουργικοί Ορισμοί..... | 13 |
| | |
| II. ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ..... | 15 |
| Δημοτικοί αθλητικοί οργανισμοί..... | 15 |
| Υπαίθριες δραστηριότητες και αναψυχή..... | 18 |
| Ποιότητα υπηρεσιών και ικανοποίηση πελατών..... | 21 |
| | |
| III. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ..... | 27 |
| Δείγμα..... | 27 |
| Περιγραφή των οργάνων..... | 27 |
| Διαδικασία συλλογής δεδομένων..... | 28 |
| Σχεδιασμός της έρευνας..... | 28 |
| | |
| IV. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ..... | 29 |
| Συνέντευξη..... | 29 |

| | |
|---|----|
| Ανάλυση συχνοτήτων (frequencies)..... | 35 |
| Δομική εγκυρότητα και αξιοπιστία..... | 39 |
| Ανάλυση διακύμανσης ως προς έναν παράγοντα..... | 44 |
| Ανάλυση Διακύμανσης ως προς δύο παράγοντες..... | 47 |
| V. ΣΥΖΗΤΗΣΗ..... | 51 |
| Προφίλ Συμμετεχόντων..... | 51 |
| Συμμετοχή..... | 54 |
| Λόγοι Συμμετοχής..... | 55 |
| Ποιότητα Υπηρεσιών..... | 56 |
| VI. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ..... | 57 |
| Υποθέσεις..... | 57 |
| Γενικά..... | 57 |
| Προτάσεις..... | 59 |
| Μελλοντικές έρευνες..... | 60 |
| VIII. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ..... | 62 |
| VII. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ..... | 69 |

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

| | |
|--|----|
| Πίνακας 1. Κατηγορίες φύλου, αριθμός συμμετεχόντων και ποσοστά..... | 35 |
| Πίνακας 2. Κατηγορίες ηλικιών, αριθμός συμμετεχόντων και ποσοστά..... | 35 |
| Πίνακας 3. Κατηγορίες οικογενειακής κατάστασης, αριθμός συμμετεχόντων, και ποσοστά..... | 36 |
| Πίνακας 4. Κατηγορίες επαγγελματικής κατάστασης, αριθμός συμμετεχόντων, και ποσοστά..... | 36 |
| Πίνακας 5. Κατηγορίες επιπέδου εκπαίδευσης, αριθμός συμμετεχόντων, και ποσοστά..... | 37 |
| Πίνακας 6. Κατηγορίες συχνότητας συμμετοχής, αριθμός συμμετεχόντων, και ποσοστά..... | 37 |
| Πίνακας 7. Κατηγορίες διάρκειας συμμετοχής, αριθμός συμμετεχόντων, και ποσοστά..... | 38 |
| Πίνακας 8. Κατηγορίες παλαιότητας συμμετεχόντων, αριθμός συμμετεχόντων, και ποσοστά..... | 38 |
| Πίνακας 9. Αποτελέσματα από την παραγοντική ανάλυση των δεδομένων στο ερωτηματολόγιο της κλίμακας των υπηρεσιών, το οποίο περιείχε τους πέντε παράγοντες..... | 39 |
| Πίνακας 10. Μέσοι όροι και τυπική απόκλιση ερωτηματολογίου 7-βάθμιας κλίμακας..... | 42 |

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

| | |
|--|----|
| Σχήμα 1. Επίδραση της «Εκπαίδευσης» στην αντιλαμβανόμενη από τους πελάτες ποιότητα παροχής υπηρεσιών..... | 45 |
| Σχήμα 2. Επίδραση του «Φύλου» στην αντιλαμβανόμενη από τους πελάτες ποιότητα παροχής υπηρεσιών..... | 46 |
| Σχήμα 3. Ποσοστό συμμετοχής γυναικών και αντρών στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής..... | 52 |
| Σχήμα 4. Ποσοστά συμμετεχόντων στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής σύμφωνα με την ηλικία τους..... | 52 |
| Σχήμα 5. Ποσοστά συμμετεχόντων στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής σύμφωνα με το επίπεδο εκπαίδευσής τους..... | 54 |
| Σχήμα 6. Ποσοστά διάρκειας συμμετοχής των δημοτών στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής..... | 55 |
| Σχήμα 7. Ποσοστά των λόγων συμμετοχής των δημοτών στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής..... | 55 |

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ

| | |
|-------------|------------------------------------|
| Υλ. Εξ. | Υλικός Εξοπλισμός |
| Διοικ. Πρ. | Διοικητικό Προσωπικό |
| Πρόγ. | Πρόγραμμα |
| Υπ. Υπ. Δρ. | Υπεύθυνοι Υπαίθριων Δραστηριοτήτων |
| Αυτ. Συμ. | Αυτοεκτίμηση Συμμετεχόντων |

**ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΤΩΝ ΥΠΑΙΘΡΙΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ
ΠΟΥ ΔΙΟΡΓΑΝΩΝΟΥΝ ΔΗΜΟΙ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ**

Πρόβλημα και ερευνητική προσέγγιση

Η ραγδαία εξέλιξη του πολιτισμού και της τεχνολογίας είχε ως άμεσο επακόλουθο τη δημιουργία ενός καθιστικού τρόπου ζωής και την εμφάνιση διάφορων ασθενειών ως απόρροια αυτού. Για αυτό το λόγο τα τελευταία χρόνια παρατηρείται ολοένα και πιο έντονα μια προσπάθεια προώθησης της άσκησης και της φυσικής δραστηριότητας ως τρόπου ζωής. Στην Ελλάδα, δραστηριοποιούνται οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α), οι οποίοι επιχορηγούμενοι κατά ένα ποσοστό από τη Γενική Γραμματεία Αθλητισμού, δημιούργησαν και διατηρούν τους τοπικούς αθλητικούς οργανισμούς. Οι οργανισμοί αυτοί προσφέρουν ποικίλα προγράμματα άθλησης, μέσα από τα οποία προσπαθούν να καλύψουν όλες τις ανάγκες και τις προτιμήσεις των πολιτών συμβάλλοντας έτσι στην αύξηση της αθλητικής συμμετοχής, με απώτερο σκοπό την προάσπιση της υγείας και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής.

Ο σύγχρονος τρόπος ζωής με τους εξοντωτικά ταχείς ρυθμούς και τις ολοένα αυξανόμενες απαιτήσεις, σε συνδυασμό με το ποιοτικά υποβαθμισμένο περιβάλλον των σύγχρονων μεγαλουπόλεων, καθιστά την υπαίθρια αναψυχή απαραίτητη για την ψυχοσωματική εξισορόπηση. Κάτω από αυτό το πρίσμα οι αθλητικοί οργανισμοί άρχισαν να εντάσσουν στα προγράμματά τους τις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής. Ο όρος υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής αναφέρεται σε προγράμματα κινητικών δραστηριοτήτων, τα οποία διεξάγονται στην ύπαιθρο. Στα προγράμματα αυτά περιλαμβάνονται κανό-καγιάκ, κατάβαση ποταμού με φουσκωτές βάρκες (rafting), πεζοπορία, αναρρίχηση, προσανατολισμός, ορειβασία, χιονοδρομία (σκι) και ποικίλες άλλες δραστηριότητες. Η συμμετοχή σε τέτοιου είδους προγράμματα προάγει την πνευματική, ψυχική και σωματική υγεία του ατόμου που παίρνει μέρος σ' αυτά.

Βιβλιογραφική ανασκόπηση

Αναφορικά με τον αθλητισμό και γενικότερα με την αναψυχή, η ποιότητα είναι σχετική και για τα αγαθά και για τις υπηρεσίες, με τις τελευταίες να αποτελούν μοναδικά αντικείμενα συζήτησης στον καθορισμό της ποιότητας και στην εφαρμογή ποιοτικών πρωτοβουλιών (Grönpöös, 1984). Οι υπηρεσίες διαφέρουν από τα βιομηχανικά προϊόντα στη διαδικασία παραγωγής, κατανάλωσης και εκτίμησης. Πιο συγκεκριμένα, οι υπηρεσίες είναι δυσδιάκριτες, ετερογενείς, παράγονται και καταναλώνονται ταυτόχρονα. Αυτά τα χαρακτηριστικά οδηγούν στο συμπέρασμα ότι οι επιδράσεις μεταξύ των πελατών και των ατόμων που προσφέρουν τις υπηρεσίες, διαδραματίζουν αποφασιστικό ρόλο στην παραγωγή και κατανάλωση μιας υπηρεσίας (Chelladurai & Chang, 2000).

Η ποιότητα των υπηρεσιών χρησιμοποιείται για να διαφοροποιήσει και να προσθέσει αξία στις παρεχόμενες υπηρεσίες, ως μέσο για την απόκτηση στρατηγικού ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος (Burton, 2002). Προκειμένου λοιπόν να είναι ανταγωνιστικές, οι επιχειρήσεις στη σύγχρονη εποχή τείνουν στην καλύτερη αντίληψη των αναγκών των καταναλωτών και στην παραγωγή ποιοτικών υπηρεσιών, τις οποίες διανέμουν με αποτελεσματικό τρόπο (Παπαδόπουλος, Θεοδωράκης και Αλεξανδρής, 2001). Η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών έχει ως αποτέλεσμα την ικανοποίηση και την αφοσίωση των πελατών, που εκφράζονται με την συνεχή χρήση των ίδιων υπηρεσιών ή την χρήση άλλων υπηρεσιών του ίδιου οργανισμού, καθώς και με την πρόθεσή τους να συστήσουν τον οργανισμό και τα προϊόντα/ υπηρεσίες του σε άλλους καταναλωτές (Ferguson, Paulin, Pigeassou & Gauduchon, 1999).

Σημασία της έρευνας

Αρχικά κρίνεται σκόπιμο να σημειωθεί ότι δεν υπάρχει ιστορικό που να αναφέρει τη διεξαγωγή παρόμοιας έρευνας και αυτό πιθανότατα να οφείλεται στο γεγονός ότι τέτοιου είδους δραστηριότητες έχουν αναπτυχθεί στους δήμους μόλις τα τελευταία χρόνια. Μέσα από αυτή την έρευνα δίνεται λοιπόν η δυνατότητα να διεξαχθούν σημαντικά συμπεράσματα σχετικά με τις τωρινές παρεχόμενες υπηρεσίες υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής των Δημοτικών Αθλητικών Οργανισμών που μελετήθηκαν. Παράλληλα δίνεται η ευκαιρία να συλλεχθούν πληροφορίες σχετικά με τους δημότες και τις ανάγκες τους, οι οποίες θα βοηθήσουν στη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών και με αυτό τον τρόπο θα συντελέσουν στο να αυξηθούν οι συμμετοχές στο συγκεκριμένο πρόγραμμα.

Σκοπός

Η βιβλιογραφική ανασκόπηση έδειξε ότι υπάρχουν αρκετές ερευνητικές εργασίες, που διερευνούν την ποιότητα των υπηρεσιών σε ιδιωτικούς φορείς. Αντίθετα υπάρχει έλλειψη αντίστοιχων ερευνών, που να αφορούν την ποιότητα υπηρεσιών των προγραμμάτων άθλησης που προσφέρουν δήμοι και συγκεκριμένα των υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής. Ελάχιστα είναι λοιπόν γνωστά για τις αντιλήψεις των Ελλήνων καταναλωτών αναφορικά με το επίπεδο της ποιότητας των υπηρεσιών που τους προσφέρεται στο συγκεκριμένο κλάδο.

Πρωταρχικός σκοπός της έρευνας ήταν η αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχουν δήμοι της Θεσσαλονίκης, και πιο συγκεκριμένα των υπαίθριων δραστηριοτήτων, που ενσωματώνονται στα πλαίσια των προγραμμάτων «Άθλησης για όλους». Δευτερεύον σκοπός της έρευνας ήταν να διερευνηθεί η επίδραση παραγόντων, όπως το φύλο, και το δημογραφικό προφίλ των πελατών, στις διαστάσεις της ποιότητας υπηρεσιών.

Ερευνητικές υποθέσεις:

H1: Επίδραση του φύλου (άνδρας-γυναίκα) στους παράγοντες της αντιλαμβανόμενης από τους πελάτες ποιότητας παροχής υπηρεσιών.

H2: Επίδραση της ηλικίας στους παράγοντες της αντιλαμβανόμενης από τους πελάτες ποιότητας παροχής υπηρεσιών

H3: Επίδραση της οικογενειακής κατάστασης στους παράγοντες της αντιλαμβανόμενης από τους πελάτες ποιότητας παροχής υπηρεσιών

H4: Επίδραση του μορφωτικού επιπέδου στους παράγοντες της αντιλαμβανόμενης από τους πελάτες ποιότητας παροχής υπηρεσιών

Στατιστικές υποθέσεις :

H1 μηδενική υπόθεση: Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του φύλου (άνδρας-γυναίκα) στους παράγοντες της αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών από τους συμμετέχοντες στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής των δήμων.

H1 εναλλακτική υπόθεση: Υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του φύλου (άνδρας-γυναίκα) στους παράγοντες της αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών από τους συμμετέχοντες στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής των δήμων.

H2 μηδενική υπόθεση: Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση της ηλικίας στους παράγοντες της αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών. από τους συμμετέχοντες στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής των δήμων.

H2 εναλλακτική υπόθεση: Υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση της ηλικίας στους παράγοντες της αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών. από τους συμμετέχοντες στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής των δήμων.

H3 μηδενική υπόθεση: Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση της οικογενειακής κατάστασης (παντρεμένος-ανύπαντρος) στους παράγοντες της αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών. από τους συμμετέχοντες στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής των δήμων.

H3 εναλλακτική υπόθεση: Υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση της οικογενειακής κατάστασης (παντρεμένος-ανύπαντρος) στους παράγοντες της αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών. από τους συμμετέχοντες στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής των δήμων.

H4 μηδενική υπόθεση: Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του μορφωτικού επιπέδου στους παράγοντες της αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών. από τους συμμετέχοντες στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής των δήμων.

H4 εναλλακτική υπόθεση: Υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του μορφωτικού επιπέδου στους παράγοντες της αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών. από τους συμμετέχοντες στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής των δήμων.

Περιορισμοί-οριοθετήσεις

Η έρευνα διεξήχθη σε δήμους της Θεσσαλονίκης και οπωσδήποτε τα αποτελέσματα της για την ποιότητα υπηρεσιών των υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής που οργανώνονται από τους δήμους έχουν ισχύ και αφορούν μόνο τους συγκεκριμένους δήμους. Οπότε υπάρχει αδυναμία γενίκευσης των αποτελεσμάτων σε μια ευρεία γεωγραφική περιοχή ή στο σύνολο της χώρας. Μπορούν όμως, να χρησιμοποιηθούν για την σύγκριση με τα αποτελέσματα σχετικών ερευνών που αφορούν άλλες περιοχές της χώρας.

Επίσης η πλήρης κατανόηση ή όχι της ανάγνωσης του ερωτηματολογίου από άτομα τρίτης ηλικίας, τα οποία συμμετείχαν στην έρευνα, θα μπορούσε να αποτελέσει ένα παράγοντα κινδύνου. Βέβαια υπήρχε συνεχής παρουσία του ερευνητή κατά τη διανομή και συμπλήρωση των ερωτηματολογίων, με τη πεποίθηση ότι έτσι μετριάστηκε το πρόβλημα. Τέλος η μη επιστροφή ερωτηματολογίων από τους ερωτηθέντες καθώς και η ψυχολογική κατάσταση και η ειλικρίνεια αυτών η οποία δεν μπορεί να ελεγχθεί, αποτελούν απειλή για την παρούσα έρευνα.

Θεωρητικοί και λειτουργικοί ορισμοί

Η πλειοψηφία των ερευνητών αποδέχονται τον ορισμό του Ramaswamy (1996), ο οποίος περιγράφει την *Υπηρεσία* ως την επιχειρησιακή αλληλεπίδραση που λαμβάνει χώρα μεταξύ του παρόχου μιας υπηρεσίας και του αποδέκτη (καταναλωτή), με σκοπό η παραγόμενη εκροή να ικανοποιεί τον πελάτη (Chia-Ming Chang, Chin-Tsu Chen & Chin-Hsien Hsu, 2001).

Όσον αφορά στην ποιότητα παροχής υπηρεσιών, οι Parasuraman, Zeithaml, και Berry (1985) όρισαν την *Ποιότητα Υπηρεσιών* ως το βαθμό και την κατεύθυνση της διαφοράς μεταξύ της αντίληψης των καταναλωτών για την ποιότητα της υπηρεσίας και των προσδοκιών τους για αυτήν.

Ως *Αναψυχή* αναφέρεται η σωματική, πνευματική και ψυχική ανάπαυση-ξεκούραση (ηλεκτρονικό λεξικό komvos). Οι *Δραστηριότητες Αναψυχής* είναι εκείνες οι δραστηριότητες που πραγματοποιούνται κατά τον ελεύθερο χρόνο και δεν απαιτούν πληροφορίες ή υποστηρικτικές υπηρεσίες για τη διασφάλιση υψηλής ποιότητας εμπειρίας (Sun & Walsh, 1998).

Ο *Αθλητικός Τουρισμός* είναι το ταξίδι λόγω μη εμπορικών (για διακοπές) ή εμπορικών (όχι για διακοπές, αλλά για εργασία) λόγων με σκοπό τη συμμετοχή ή παρακολούθηση αθλητικών δραστηριοτήτων (De Knop & Standeven, 1998).

Ως *Υπαίθρια Αναψυχή* ορίζεται η αλληλεπίδραση μεταξύ μιας δραστηριότητας και ενός υπαίθριου φυσικού περιβάλλοντος που αναζωογονεί ένα άτομο ψυχολογικά, συναισθηματικά και κοινωνικά (Leitner, 1996).

ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ

Δημοτικοί αθλητικοί οργανισμοί

Οι μεταβολές στις κοινωνικοοικονομικές συνθήκες που παρατηρήθηκαν τις τελευταίες δεκαετίες, όσον αφορά την αύξηση του βιοτικού και μορφωτικού επιπέδου, αύξησαν τις απαιτήσεις για συμμετοχή σε αθλητικές δραστηριότητες. Η ίδρυση οργανισμών σε διεθνές, εθνικό και τοπικό επίπεδο, οι οποίοι προωθούν την ιδέα της άσκησης ως κοινωνικού αγαθού και προασπίζουν το δικαίωμα όλων των ανθρώπων σε αυτήν, αντικατοπτρίζει τη σημαντικότητα που κατέχει η άσκηση στις σύγχρονες κοινωνίες. Η ολοένα και αυξανόμενη δημιουργία χώρων άθλησης, δημόσιων και ιδιωτικών, αποτελεί ακόμη ένα στοιχείο της ολοένα αυξανόμενης ροπής για άσκηση.

Ο μαζικός αθλητισμός και ο αθλητισμός αναψυχής έχουν προωθηθεί εκτενώς τα τελευταία χρόνια σε όλες τις αναπτυγμένες χώρες του κόσμου. Σε χώρες όπως η Μεγάλη Βρετανία, η Ολλανδία και η Γαλλία έχουν αναφερθεί αυξημένα ποσοστά συμμετοχής των πολιτών, τα οποία είναι αποτέλεσμα των οργανωμένων διαφημιστικών εκστρατειών και της προσφοράς εκτεταμένων προγραμμάτων και εγκαταστάσεων από κρατικούς και ιδιωτικούς αθλητικούς οργανισμούς (Alexandris et al., 1999). Η πρόληψη των ασθενειών, η βελτίωση της φυσικής κατάστασης και κατά συνέπεια η αύξηση της ποιότητας ζωής των ατόμων έχει κινητοποιήσει τις τοπικές κοινωνίες σε διάφορες χώρες (Bexley Council, 2004).

Η ανάγκη για αθλητική ενεργοποίηση των πολιτών έχει οδηγήσει τις κυβερνήσεις των χωρών, όπως της Αγγλίας και του Καναδά, να προωθήσουν τη συνεργασία των δημόσιων αθλητικών οργανισμών με άλλους οργανισμούς, κερδοσκοπικούς ή μη, για την παροχή βελτιωμένων αθλητικών υπηρεσιών στους πολίτες (Thibault & Frisby, 1999). Επίσης έχει αρχίσει η προώθηση της ιδέας της εθελοντικής συμβολής των πολιτών στους δημοτικούς αθλητικούς οργανισμούς, με σκοπό την πληρέστερη ικανοποίηση των αναγκών τους, όσον αφορά στις αθλητικές υπηρεσίες σε τοπικό επίπεδο (Jones, 2002).

Σήμερα πλέον, είναι κοινή παραδοχή ότι ο αθλητισμός με την ευρύτερη έννοια, συμπεριλαμβανομένης και της αναψυχής, αποτελεί μια μεγάλη και αναπτυσσόμενη βιομηχανία με μεγάλη οικονομική δραστηριότητα. Οι οργανισμοί αθλητισμού και

αναψυχής ποικίλουν ως προς το μέγεθος τους, από τις τεράστιες πολυεθνικές εταιρίες, ως τους μικρούς τοπικούς συλλόγους /σωματεία (μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς) και τις μικρές οικογενειακές επιχειρήσεις τοπικού χαρακτήρα.

Στην Ελλάδα η κινητοποίηση των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης μέσω της προσφοράς προγραμμάτων άσκησης για όλους - κινητικής αναψυχής, στους πολίτες εμφανίστηκε την τελευταία 25ετία. Η ίδρυση δημοτικών αθλητικών οργανισμών, η δημιουργία δημοτικών αθλητικών εγκαταστάσεων, οι προσλήψεις γυμναστών και οι προσφερόμενες υπηρεσίες αποτελούν δείγματα της κινητοποίησης αυτής (Αυθίνος, 1998). Τα προγράμματα αυτά είναι γνωστά εδώ και αρκετά χρόνια ως προγράμματα «μαζικού αθλητισμού». Υλοποιούνται από τους αθλητικούς οργανισμούς των δήμων και κοινοτήτων και χρηματοδοτούνται από τους δήμους/κοινότητες, τις συνδρομές των συμμετεχόντων και τη Γενική Γραμματεία Αθλητισμού. Έχουν ως στόχο την βελτίωση της ποιότητας ζωής των δημοτών της κάθε περιοχής. Χαρακτηρίζονται από χαμηλές συνδρομές σε σύγκριση με τα ιδιωτικά προγράμματα και στην πλειοψηφία των δήμων τα προγράμματα χρειάζονται εκσυγχρονισμό και αναβάθμιση των προσφερόμενων υπηρεσιών (Nassis, 1996).

Η φιλοσοφία των δημοτικών αθλητικών οργανισμών είναι να συμβάλλει στη βελτίωση του βιοτικού επιπέδου των δημοτών. Σύμφωνα με την Παπαδημητρίου (2002), οι τοπικοί αθλητικοί οργανισμοί αποτελούν τη βάση πάνω στην οποία στηρίζεται η αθλητική ανάπτυξη σε εθνικό επίπεδο, αλλά, όπως επισημαίνει η ίδια, η γενικότερη κουλτούρα του κράτους και το σύστημα που ακολουθείται εμπεριέχει τη γραφειοκρατία σε μεγάλο βαθμό, γεγονός που καθιστά τους κρατικούς οργανισμούς “αργούς”. Ως αποτέλεσμα, η αφομοίωση των νέων τεχνικών διαχείρισης από το δημόσιο αθλητικό τομέα είναι ζήτημα χρονοβόρο και μη εφικτό υπό τις υπάρχουσες συνθήκες.

Στην χώρα μας η Γ.Γ.Α. (Γενική Γραμματεία Αθλητισμού) συνδιοργανώνει και συνχρηματοδοτεί προγράμματα “Άθλησης για Όλους”. Η Γενική Γραμματεία Αθλητισμού υπάγεται στο Υπουργείο Πολιτισμού κι έχει την ευθύνη του σχεδιασμού της αθλητικής πολιτικής και ανάπτυξης του αθλητισμού. Υπεύθυνος για το σχεδιασμό και τη χάραξη της κυβερνητικής πολιτικής στον Αθλητισμό είναι ο εκάστοτε Υφυπουργός Πολιτισμού με αρμοδιότητα σε θέματα Αθλητισμού. Αρμοδιότητα της Γενικής Γραμματείας Αθλητισμού είναι ο εθνικός επιτελικός σχεδιασμός καθώς και η συνολική ευθύνη για όλα τα θέματα που αφορούν την πρόοδο και την καλύτερη διοργάνωση και λειτουργία του αθλητισμού στη χώρα μας.

Ειδικότερα, η Γενική Γραμματεία Αθλητισμού έχει στην ευθύνη της την εποπτεία των κάθε είδους αθλητικών δραστηριοτήτων, τον καταρτισμό βραχυχρόνιων και μακροχρόνιων προγραμμάτων ανάπτυξης του αθλητισμού, καθώς και την παροχή των αναγκαίων διευκολύνσεων για την υλοποίηση των προγραμμάτων αυτών, στα οποία περιλαμβάνονται και όσα αναφέρονται στον τομέα των αθλητικών έργων (www.sportsnet.gr). Οι βασικές πηγές χρηματοδότησης της Γ.Γ.Α. είναι ο προϋπολογισμός του κράτους, ο Οργανισμός Προγνωστικών Αγώνων Ποδοσφαίρου (Ο.Π.Α.Π.), ο Οργανισμός Διεξαγωγής Ιπποδρομιών Ελλάδας (Ο.Δ.Ι.Ε.) και το πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων (Παπαδημητρίου, 2005)

Όμως η πολιτική χρηματοδότησης δεν βρίσκεται σε ικανοποιητική κατάσταση και οι εισφορές από το κράτος μόλις που επαρκούν για τα λειτουργικά έξοδα αυτών, πόσο μάλλον για επεκτάσεις και περαιτέρω επενδύσεις (Παπαδημητρίου, 1998). Ο Denison (1990) επισήμανε ότι οι επιτυχημένοι σε διάρκεια οργανισμοί πιθανότατα κατέχουν μια δυνατή και καλά προσδιορισμένη δόμηση και νοοτροπία, ενώ ο Golden (1992) πρότεινε ότι ο οργανισμός θα πρέπει να υποστηρίζει δραστηριότητες που συνδέονται άμεσα με τους στόχους του.

Σύμφωνα με τον Alexandris et al (1999), τα κρατικά προγράμματα μαζικού αθλητισμού (εκφρασμένα από τους αθλητικούς οργανισμούς των δήμων) υστερούν έναντι των προγραμμάτων των ιδιωτικών γυμναστηρίων. Επίσης, σύμφωνα με τους Λόντο και συνεργάτες (2003), σε έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε εννέα δήμους στη Δυτική Αθήνα διεξάχθηκε το συμπέρασμα ότι η ελλιπής λειτουργία των αθλητικών οργανισμών οφείλεται τόσο στην κακή κατάσταση των εγκαταστάσεων, όσο και στην έλλειψη χώρων άθλησης. Το γενικό συμπέρασμα όμως που προκύπτει, σύμφωνα με την άποψη των υπευθύνων των αθλητικών οργανισμών, είναι ότι η βελτίωση των προσφερόμενων προγραμμάτων μπορεί να συμβάλλει στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών.

Ο Crompton (2000), επισημαίνει την ανάγκη για αναθεώρηση του πλαισίου των υπηρεσιών των δημοτικών αθλητικών οργανισμών προς μια περισσότερο κοινωνική διάσταση. Η ηγεσία και οι παράμετροι που αυτή θέτει σε έναν οργανισμό τον καθιστά αποτελεσματικό και συμβάλλει σημαντικά στην ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών, με άμεσο αποτέλεσμα την ικανοποίηση των πελατών και την προσκόλληση τους στον οργανισμό (Lim & Cromartie, 2001)

Υπαίθριες δραστηριότητες και αναψυχή

Κατά τη διάρκεια του ελεύθερου χρόνου λαμβάνει χώρα η αναψυχή ή αναζωογόνηση (recreation), που προκύπτει από «μια δραστηριότητα ατομική ή ομαδική, η οποία είναι ελεύθερη και ευχάριστη και έχει μια άμεση ομορφιά και έλξη στον ίδιο μας τον εαυτό». «Μία», σύμφωνα με τον Hutchinson, «αξιόλογη και κοινωνικά αποδεκτή εμπειρία, η οποία παρέχει μία άμεση και εσωτερική ικανοποίηση στο άτομο, το οποίο συμμετέχει εθελούσια σ' αυτή τη δραστηριότητα» (Χαραχούσου, 1993)

Ο ελεύθερος χρόνος έχει αυξηθεί περισσότερο από ποτέ στις σύγχρονες αναπτυγμένες κοινωνίες, ωστόσο τις περισσότερες φορές η αξιοποίησή του με σωστές επιλογές παρουσιάζει μεγάλη δυσκολία. Οι δραστηριότητες αναψυχής αποτελούν ένα σημαντικό κομμάτι του ελεύθερου χρόνου και από αυτές τις δραστηριότητες, οι αθλητικές προτιμώνται από ένα σημαντικό ποσοστό ανθρώπων. Αρκετοί ερευνητές όπως οι Csikzentmihalyi και Larson (1984), Scanlan και Simmons (1992), Larson και Kleiber (1993), Eccles και Barber (1999), Larson και Verna (1999), Siegenenthaler και Gonzalez, Alsaker και Flammer (1999), διαπίστωσαν ότι σημαντική μερίδα εφήβων επιλέγει την ενασχόληση με αθλητικές δραστηριότητες αναψυχής κατά τον ελεύθερο χρόνο. (Larson & Verna, 1999).

Η σημασία της άσκησης και της φυσικής δραστηριότητας στις ζωές των ανθρώπων έχει επισημανθεί πολλά χρόνια πριν. Από την εποχή του Πλάτωνα και του Αριστοτέλη η σωματική άσκηση και η καλή φυσική κατάσταση ήταν αναπόσπαστο κομμάτι μιας άρτιας προσωπικότητας (Μουρατίδης, 2003). Η έννοια της αναψυχής και της άθλησης ως μέσο προαγωγής της υγείας, αλλά και ως μέσο σωστής ανάπτυξης τόσο του σώματος όσο και του πνεύματος, έχει διαχρονική ισχύ.

Με την πάροδο των χρόνων και την εξέλιξη του πολιτισμού η ανάγκη για άσκηση έγινε επιτακτική (Χαραχούσου, 1991). Η ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας είχε ως άμεσο επακόλουθο τη δημιουργία ενός καθιστικού τρόπου ζωής και την εμφάνιση διαφόρων ασθενειών ως απόρροια αυτού. Επίσης οι μεταβολές στις κοινωνικοοικονομικές συνθήκες, που παρατηρήθηκαν τις τελευταίες δεκαετίες, οδήγησαν στην αύξηση του βιοτικού και μορφωτικού επιπέδου και παράλληλα στην αύξηση των απαιτήσεων για συμμετοχή σε αθλητικές δραστηριότητες.

Η συμμετοχή των ατόμων σε υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής προκαλεί οφέλη στο ίδιο το άτομο, σε πολλούς τομείς της προσωπικής και της δημόσιας ζωής του. Έρευνες αναψυχής, έχουν δείξει ότι οι σημαντικότεροι λόγοι για τη συμμετοχή στις

δραστηριότητες ελεύθερου χρόνου και αναψυχής είναι η ευχαρίστηση, η σωματική υγεία/ άσκηση, η χαλάρωση, η απόλαυση της φύσης και η εναλλακτική διέξοδος από τη ρουτίνα της εργασίας. Η πλήρης συνειδητοποίηση των παραπάνω δίνει τη δυνατότητα στους επαγγελματίες αναψυχής να σχεδιάσουν κατάλληλα τα προγράμματα, ώστε να ανταποκριθούν σε αυτές τις ανάγκες .

Όπως αναφέρουν στην έρευνά τους οι Χρόνη και Ζουρμπάνος (2001), σύμφωνα με τον Kaplan (1984) η κοινωνική και ψυχική ενεργοποίηση του ατόμου που συμμετέχει σε υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής οδηγεί στην ανάπτυξη βασικών ψυχολογικών δεξιοτήτων, όπως η εξερεύνηση του εαυτού, η αυτογνωσία και ο αυτοέλεγχος. Οι υπαίθριες αθλητικές δραστηριότητες καλλιεργούν επίσης ένα κλίμα όπου απουσιάζει ο ανταγωνισμός και ο εγωισμός και επικρατεί για το κάθε άτομο η ενίσχυση της εσωτερικής παρακίνησης. Αυτό είναι πολύ ουσιώδες σε μια κοινωνία που τείνει να εξαλείψει τις διαπροσωπικές σχέσεις και να αποξενώσει τους ανθρώπους κλείνοντας τους σε σπίτια-κλουβιά και κάνοντάς τους να υιοθετούν έναν παθητικό τρόπο ζωής και σκέψης.

Γενικά οι υπαίθριες δραστηριότητες προσφέρουν διάφορα ψυχολογικά οφέλη, στα οποία συγκαταλέγονται και τα παρακάτω:

- η διαφυγή από τις καθημερινές πιέσεις και ευθύνες
- ένας τρόπος αντιμετώπισης του στρες από έναν αστικό τρόπο ζωής
- ένα μοναδικό διανοητικό ερέθισμα
- ένας ενισχυμένος αυτοσεβασμός
- μια ευκαιρία έκφρασης της προσωπικότητας, και
- μια ευκαιρία για την ιδιωτικότητα και τη μοναξιά. (Leitner,1996)

Οι υπαίθριες δραστηριότητες μπορούν επίσης να προσφέρουν ευκαιρίες για ομαδικές προσπάθειες, μπορούν να διδάξουν τους ανθρώπους πώς να καλύψουν διαφορετικούς ρόλους σε μια ομάδα και μπορούν να προωθήσουν μεγαλύτερη αυτοκατανόηση, μέσω της αλληλεπίδρασης με ανθρώπους με παρόμοια ψυχαγωγικά ενδιαφέροντα (Leitner, 1996).

Πολλές έρευνες έχουν γίνει που εξετάζουν τους παράγοντες που σχετίζονται με τη συμμετοχή των ατόμων στη φυσική δραστηριότητα. Όσον αφορά στις γυναίκες, γεγονότα που συμβαίνουν από την εφηβεία ως την ενηλικίωση, όπως ο γάμος, η απόκτηση παιδιών και η ένταξη σε εργασιακό καθεστώς οδηγούν σε μείωση της φυσικής δραστηριότητας (Brown et al., 2003). Επίσης, διαφορές μεταξύ των πληθυσμιακών

ομάδων εντοπίζονται και μεταξύ των φοιτητών που είναι πιο δραστήριοι σε σχέση με τους συνομήλικους τους που εργάζονται, ενώ οι μητέρες λιγότερο δραστήριες σε σχέση με τις γυναίκες που δεν έχουν παιδιά (Brown et al., 2000).

Στο Τέξας πραγματοποιήθηκε μια μεγάλη τηλεφωνική έρευνα ανάμεσα σε 3000 άτομα που επιλέχθηκαν τυχαία, αφού είχε προηγηθεί χωροταξικός διαχωρισμός με βάση την κοινωνικοοικονομική κατάταξη της κάθε περιοχής. Η έρευνα, που διεξήχθη από τους Lee, Scott και Floyd M (2001), καταλήγει πως οι μαύρες γυναίκες που κατέτασαν τους εαυτούς τους στη φτωχή εργατική τάξη, είχαν λιγότερες συμμετοχές σε δραστηριότητες αναψυχής από τους «μέσους» λευκούς και μαύρους άντρες. Γενικότερα αναφέρουν πως οι μεγαλύτερες γυναίκες, που ανήκουν σε χαμηλά κοινωνικοοικονομικά στρώματα, έχουν τις λιγότερες ευκαιρίες για συμμετοχή σε τέτοιες δραστηριότητες. Οι άντρες, νεαροί ενήλικες, με υψηλό επίπεδο μόρφωσης και εισοδήματος, ήταν αυτοί που συμμετείχαν περισσότερο.

Το επίπεδο του εισοδήματος ήταν ισοδύναμος παράγοντας πρόβλεψης αναψυχικής συμπεριφοράς. Συγκρίνοντας την πρώτη και τελευταία θέση του πίνακα συμμετοχής σε παρόμοιες δραστηριότητες, οι λευκοί νεαροί ενήλικες, με πτυχίο πανεπιστημίου και υψηλό εισόδημα, ήταν στην κορυφή, ενώ οι μη λευκές μεγαλύτερες γυναίκες, χωρίς πτυχίο πανεπιστημίου και χαμηλό εισόδημα (<20.000\$), ήταν τελευταίες. Καταλήγοντας, η μελέτη των χαρακτηριστικών των συμμετεχόντων στην αναψυχή έδειξε πως πρόκειται για ανθρώπους όλων των ηλικιών, από όλα τα μέρη του κόσμου, με τους άντρες, ηλικίας 25-35, να είναι αυτοί που δραστηριοποιούνται περισσότερο. Γενικά, σημαντικό ρόλο διαδραματίζουν το επίπεδο μόρφωσης και εισοδήματος, όπου η κατοχή υψηλών επιπέδων και των δύο φαίνεται να συνδράμει θετικά στη συμμετοχή σε τέτοιες δραστηριότητες.

Αρκετοί ερευνητές παγκόσμια ασχολήθηκαν με τη συμμετοχή των εφήβων σε δραστηριότητες αναψυχής. Οι Hultsman (1993), McMeeking και Purkayastha, (1995) εξετάζοντας τις αντιλήψεις Αμερικανών εφήβων, διαπίστωσαν ότι κοινωνικοοικονομικοί παράγοντες όπως γονείς, άλλοι σημαντικοί ενήλικες, παρέα, κοινωνικοοικονομικό σχολικό περιβάλλον, οικονομική κατάσταση, επέδρασαν στην απόφασή τους να μη συμμετέχουν ή να σταματήσουν τις αθλητικές δραστηριότητες αναψυχής. Η μεγαλύτερη αιτία που αναγκάζει τους μαθητές γυμνασίων και λυκείων της Κορέας να μην απολαμβάνουν τα σπορ είναι η έλλειψη χρόνου και η δεύτερη σε σειρά είναι η απουσία των αθλητικών παροχών-διευκολύνσεων. (Lee, 2003).

Σε Αυστραλούς εφήβους διαπιστώθηκε ότι αυτοί που ζούσαν σε αστική περιοχή συμμετείχαν περισσότερο σε ενεργητικές δραστηριότητες αθλητικές δραστηριότητες από συνομηλίκους τους, που ζούσαν σε αγροτική περιοχή (Gordon & Caltabiano, 1996). Σε μια έρευνά τους, οι Yu και Berryman, (1996), διαπίστωσαν ότι όσοι από τους πρόσφατα αφιχθέντες Κινέζους έφηβους μετανάστες στην Νέα Υόρκη είχαν μεγαλύτερη αυτοεκτίμηση και μορφωτικό επίπεδο συμμετείχαν περισσότερο σε αθλητικές δραστηριότητες αναψυχής.

Σε ένα σύνολο 11 ευρωπαϊκών χωρών, οι Νορβηγοί έφηβοι διέθεταν τον περισσότερο χρόνο για αθλητικές δραστηριότητες από οποιαδήποτε άλλη χώρα, ενώ Ρώσοι, Βούλγαροι, Ρουμάνοι και Γάλλοι διέθεταν τον λιγότερο. Ο χρόνος στο σχολείο και το κοινωνικοοικονομικό σύστημα φαίνεται ότι ήταν οι σημαντικότεροι λόγοι. (Flammer, Alsaker & Noack, 1999). Για τους Ιταλούς εφήβους, αν και ξοδεύουν το μεγαλύτερο τμήμα του χρόνου τους μελετώντας στο σπίτι, μόνο οι αθλητικές δραστηριότητες και τα hobbies ήταν ευχάριστα και πρόσφεραν προκλήσεις σε σύγκριση με τις υπόλοιπες δραστηριότητες του ελεύθερου χρόνου, σύμφωνα με την έρευνα των Delle Fave και Bassi (2003).

Στην Ελλάδα οι ερευνητικές προσπάθειες εστιάστηκαν περισσότερο στη συχνότητα συμμετοχής των μαθητών σε αθλητικές δραστηριότητες αναψυχής, με την έλλειψη χρόνου να κυριαρχεί ως αιτία μη συμμετοχής σε εξωσχολικές αθλητικές δραστηριότητες. Οι Τοπαλίδου, Αλεξιάδης, Αυγερινός και Σχολ, (1999), διαπίστωσαν ότι η βασικότερη αιτία μη συμμετοχής εφήβων μαθητών της Θεσσαλονίκης, σε αθλητικές δραστηριότητες αναψυχής ήταν η έλλειψη χρόνου, κυρίως εξαιτίας των σχολικών υποχρεώσεων. Το ίδιο φάνηκε ότι ισχύει σε έφηβους του νομού Ηρακλείου της Κρήτης. (Πυνηρτζής & Πατεράκη, 1999), καθώς και σε έφηβους του νομού Αττικής, (Γογγάκη, Χριστόδουλος & Κάτσικας, 2004).

Ποιότητα υπηρεσιών και ικανοποίηση πελατών

Σύμφωνα με τον Αλεξανδρή (2006) η ποιότητα υπηρεσιών είναι δύσκολο να μετρηθεί. Είναι κατά μεγάλο ποσοστό μια υποκειμενική εκτίμηση βασισμένη στην εμπειρία από τη χρήση της υπηρεσίας. Για το λόγο αυτό στην περίπτωση των υπηρεσιών αναφερόμαστε στην αντιλαμβανόμενη ποιότητα. Αντιλαμβανόμενη ποιότητα, ορίζεται ως μια συνολική εκτίμηση ή στάση σχετικά με την ανωτερότητα μιας υπηρεσίας. Στην

περίπτωση των αθλητικών υπηρεσιών χρησιμοποιείται πάντα ο όρος "αντιλαμβανόμενη ποιότητα". Καθώς το υποκειμενικό στοιχείο των εκτιμήσεων είναι έντονο και οι εκτιμήσεις βασίζονται στις αντιλήψεις των πελατών

Όσον αφορά στον τουρισμό, οι Ekinçi και συνεργάτες (2003) ανέφεραν ότι γενικά η ποιότητα υπηρεσιών θεωρείται ένα πολύ σημαντικό εργαλείο για την αύξηση της συναγωνιστικότητας στο μάρκετινγκ. Καθώς η θετική ποιότητα επηρεάζει την ικανοποίηση των πελατών, διεγείρει την αποφασιστικότητα για την επιστροφή σε κάποιο θέρετρο - προορισμό και ενθαρρύνει προτεινόμενες συμπεριφορές. Είναι επίσης γνωστό ότι η ποιότητα υπηρεσιών είναι ένα θεμελιώδες στοιχείο για την αξιολόγηση μιας επίσκεψης

Για την επίτευξη της συναισθηματικής ικανοποίησης, που θεωρείται ο κύριος καταναλωτικός σκοπός πολλών «ηδονικών» υπηρεσιών (Kempf, 1999), ο καταναλωτής καταφεύγει σε προϊόντα και υπηρεσίες αναψυχής και ψυχαγωγίας. Καθώς η αγορά προσφέρει μία μεγάλη ποικιλία προϊόντων και υπηρεσιών αναψυχής με κυμαινόμενη ποιότητα και επίπεδα τιμών, οι καταναλωτές γίνονται ολοένα και πιο προσεκτικοί, στο να ξοδέψουν τα χρήματά τους, σε αυτά τα υψηλής αξίας προϊόντα και υπηρεσίες.

Από τη συμμετοχή σε κάποια δραστηριότητα αναψυχής / αθλητισμού ή από την απόκτηση εμπειριών από κάποιον εξωτικό προορισμό, 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 & Palialia, 1999).

Σύμφωνα με τους Chelladurai και Chang (2000), η μέτρηση και εκτίμηση της ποιότητας υπηρεσιών είναι ένα θέμα που αφορά τους πελάτες, αυτούς που παρέχουν τις υπηρεσίες και τους μάνατζερ. Για παράδειγμα, ο πελάτης αναμένεται να είναι ο κριτής στην περίπτωση που η ποιότητα έχει να κάνει με τις προσδοκίες ή / και με την αξία. Στην περίπτωση όμως που η ποιότητα έχει να κάνει με την τελειότητα ή / και με την ποιότητα

ως προς τη συμμόρφωση με τις υποδείξεις των ειδικών, τότε οι κριτές της ποιότητας αναμένεται να είναι οι επαγγελματίες και ο ίδιος ο οργανισμός.

Για την καλύτερη κατανόηση των υπηρεσιών που σχετίζονται με τα σπορ και την αναψυχή, ο Chelladurai (1992;1994) τις ταξινομήσε σε δύο κατηγορίες : υπηρεσίες για τους συμμετέχοντες και υπηρεσίες για τους θεατές. Οι υπηρεσίες για τους συμμετέχοντες διακρίνονται περαιτέρω σε: α) ευχαρίστηση καταναλωτή, β) υγεία/φυσική κατάσταση καταναλωτή, γ) ανθρώπινες δεξιότητες/ικανότητες, δ) ανθρώπινη υπεροχή, ε) ανθρώπινη συντήρηση και στ) ανθρώπινες ιαματικές υπηρεσίες. Η βάση για αυτή την ταξινόμηση είναι η διάκριση ανάμεσα στις υπηρεσίες για τον καταναλωτή και τον άνθρωπο, καθώς και τα κίνητρα του πελάτη για συμμετοχή.

Η ποιότητα υπηρεσιών μπορεί να επηρεαστεί οποιαδήποτε στιγμή κατά τη διάρκεια της σχέσης μεταξύ του καταναλωτή και ενός οργανισμού υπηρεσιών (Zeithaml et al., 1996). Σύμφωνα με τον Houlihan (2001), πρέπει να πραγματοποιούνται έρευνες για την καλύτερη διαχείριση και διοίκηση των δημοτικών αθλητικών οργανισμών με σκοπό την καλύτερη ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών. Σε παγκόσμια συνέδρια τονίζεται η σημασία της άσκησης και των δραστηριοτήτων αναψυχής, ως κοινωνικού αγαθού και προτείνονται πρακτικές για αύξηση της συμμετοχής των πολιτών σε προγράμματα άσκησης καθώς επίσης δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στην αύξηση των αθλητικών εγκαταστάσεων και στην ευρεία χρήση αυτών από τους πολίτες (World Leisure and Recreation Association, 2003).

Η ποιότητα υπηρεσιών στο χώρο της αναψυχής και του αθλητισμού έγινε πρόσφατα αντικείμενο έρευνας, καθώς τις τελευταίες δυο δεκαετίες παρατηρείται αυξημένη βιβλιογραφία. Σύμφωνα με τους Danaher και Arweiler (1996), η βιομηχανία του τουρισμού έχει λάβει πολύ μικρή προσοχή, όσον αφορά στην έρευνα για την ικανοποίηση του καταναλωτή και στην ποιότητα υπηρεσιών, παρ' όλο που τα τελευταία χρόνια, οι συγκεκριμένοι τομείς έρευνας, έχουν αναπτυχθεί σημαντικά. Οι λίγες εργασίες που υπάρχουν, έχουν συγκεντρώσει το ενδιαφέρον τους κυρίως στον τομέα των ενοικιαζόμενων καταλυμάτων (ξενοδοχεία), στη βιομηχανία των αεροπορικών εταιρειών, στα ταξιδιωτικά πρακτορεία, στις εκδρομές – περιηγήσεις και στα θεάματα.

Επίσης και η έρευνα για την ποιότητα των αθλητικών υπηρεσιών είναι περιορισμένη, δεδομένου του αριθμού των ερευνών και του πεδίου δράσης στο οποίο αναφέρονται (Chelladurai & Chang, 2000). Περιορισμένες είναι οι έρευνες στον τομέα αυτό, και ασχολούνται κυρίως με τον προσδιορισμό των διαστάσεων σε συγκεκριμένες

υπηρεσίες, όπως υπηρεσίες φυσικής κατάστασης,σχόλης και αναψυχής.Υπάρχουν διάφοροι τρόποι μέτρησης της ποιότητας υπηρεσιών που έχουν χρησιμοποιηθεί σε διάφορες έρευνες. Χαρακτηριστική είναι η έρευνα των Ekinici και συνεργατών (2003), που μέσω του SERVQUAL, αξιολόγησαν την ποιότητα υπηρεσιών, όσον αφορά στον τομέα της φιλοξενίας στην Κρήτη, καθώς και η έρευνα των Chelladurai και συνεργατών (1987) που μέσω της Κλίμακας Απόδοσης Υπηρεσιών Φυσικής Κατάστασης (Scale of Attributes of Fitness Services / SAFS) προσδιόρισαν πέντε διαστάσεις των υπηρεσιών φυσικής κατάστασης.

Σε μία άλλη έρευνα σχετικά με την ποιότητα υπηρεσιών σε αθλητικά κέντρα, οι Kim και Kim (1995), δημιούργησαν 45 στοιχεία για να αποτιμήσουν την ποιότητα υπηρεσιών σε αθλητικά κέντρα στη Νότια Κορέα. Συγκεκριμένα στην έρευνα χαρακτήρισαν και διερεύνησαν 11 διαστάσεις των παρεχόμενων υπηρεσιών, οι οποίες ήταν το περιβάλλον, η συμπεριφορά των υπαλλήλων, η αξιοπιστία, η πληροφόρηση, ο προγραμματισμός, η προσωπική υπόληψη, τα προνόμια, η τιμή, η χαλάρωση του μυαλού, η αναζωογόνηση, η άνεση και η ευκολία.

Επιπλέον αξίζει να αναφερθεί και η αναφορά των Howat και συνεργατών (1996), που ανέπτυξαν μέσω του Κέντρου Διοίκησης για το Περιβάλλον και την Αναψυχή – Ποιότητα Υπηρεσιών για τον Καταναλωτή (Center for the Environmental and Recreation Management – Customer Service Quality / CERM - CSQ), μία κλίμακα για τη μέτρηση τεσσάρων διαστάσεων των υπηρεσιών στα αθλητικά κέντρα και στα κέντρα αναψυχής. Οι διαστάσεις αυτές είναι: α) οι υπηρεσίες του βασικού πυρήνα, συμπεριλαμβανομένου των πληροφοριών για το πρόγραμμα, του εύρους των δραστηριοτήτων, της άνεσης των εγκαταστάσεων, της αξίας για το χρήμα και της ποιότητας του εξοπλισμού, β) η ποιότητα του προσωπικού, συμπεριλαμβανομένου της ανταπόκρισής του, της γνώσης του και της επισημότητάς του, γ) οι περιφερειακές εγκαταστάσεις, όπως ασφαλής στάθμευση και καθαριότητα εγκαταστάσεων και δ) οι έμμεσες υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένου του φαγητού, του ποτού και της μέριμνας των παιδιών.

Επίσης η ικανοποίηση του πελάτη, έχει αναφερθεί ως κύριος παράγοντας για την επιτυχία των υπαίθριων δραστηριοτήτων, καθώς δημιουργεί πίστη στον πελάτη, ώστε αυτός να επαναλάβει την εμπειρία. Βέβαια η ικανοποίηση του πελάτη δεν έγκειται αποκλειστικά στον οργανισμό, όπως η ποιότητα, γιατί εδώ συμμετέχει και το συναίσθημα του πελάτη, στο οποίο δεν μπορεί να επέμβει ο αθλητικός μάρκετερ. Πολύ σημαντική είναι η επίδραση που ασκούν οι προηγούμενες εμπειρίες των καταναλωτών.

Συγκεκριμένα, οι Howat και συνεργάτες (1999) στην έρευνά τους για τα δημόσια αθλητικά κέντρα και κέντρα αναψυχής της Αυστραλίας βρήκαν ότι αυτοί που δεν είχαν βιώσει ανάλογες εμπειρίες στο παρελθόν εξέφρασαν τα υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης, όσον αφορά στην ποιότητα υπηρεσιών. Από την άλλη μεριά, αυτοί που είχαν βιώσει ανάλογες εμπειρίες απλά εξέφρασαν υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης από αυτούς που είχαν ζήσει κάτι αντίστοιχο στο παρελθόν και δεν είχαν ικανοποιηθεί οι προσδοκίες τους, στις προς εξέταση καταστάσεις.

Αντίθετα με τις έρευνες του εξωτερικού, στην Ελλάδα οι έρευνες που σχετίζονται με τη συμμετοχή των ατόμων σε αθλητικές δραστηριότητες αναψυχής και ιδιαίτερα αυτές που ασχολούνται με τους ανασταλτικούς παράγοντες συμμετοχής σε τέτοιου είδους δραστηριότητες, είναι περιορισμένες (Alexandris & Carroll, 1997a). Ωστόσο, πολλοί ερευνητές αναγνώρισαν σε έρευνές τους, παράγοντες που αναστέλλουν ή αποτρέπουν την τελική συμμετοχή σε δραστηριότητες αναψυχής. και οι οποίοι γίνονται αντιληπτοί από τα ίδια τα άτομα που συμμετέχουν σε αυτές τις δραστηριότητες. (Κουθούρης, Αλεξανδρής, Γιοβάνη & Χατζηγιάννη, 2005). Οι παράγοντες αυτοί εμποδίζουν ή τροποποιούν τελικά την πρόθεση των ατόμων. Ονομάζονται ανασταλτικοί και κατηγοριοποιούνται σε ενδοπροσωπικούς, διαπροσωπικούς και δομικούς. Διαφοροποιούνται αναλόγως των δημογραφικών χαρακτηριστικών των συμμετεχόντων και αναστέλλουν ή περιορίζουν την τελική συμμετοχή των ατόμων σε δραστηριότητες αναψυχής και κατ' επέκταση σε αθλητικές δραστηριότητες αναψυχής. (Alexandris & Carroll, 1997b).

Το μοντέλο στο οποίο στηρίχθηκαν θεωρητικά πολλοί ερευνητές που πραγματοποίησαν εφαρμογές, οι οποίες αφορούσαν ανασταλτικούς παράγοντες συμμετοχής σε δραστηριότητες αναψυχής ήταν το «ιεραρχικό μοντέλο» των Crawford, Jackson και Godbay, (1991), μετεξέλιξη του αρχικού μοντέλου των Crawford και Godbay (1987), το οποίο περιλαμβάνει μια ξεκάθαρα καθορισμένη ιεραρχία από περιορισμούς, ξεκινώντας από αυτούς που επηρεάζουν τις προτιμήσεις και καταλήγοντας σε αυτούς που επηρεάζουν τη συμμετοχή.

Σύμφωνα με αυτό το μοντέλο για να αποφασίσει κάποιος να λάβει μέρος σε δραστηριότητες αναψυχής πρέπει να αποβάλει αρχικά τις αναστολές του, ειδικά τις ενδοπροσωπικές που είναι και οι πιο ισχυρές για να φτάσει στο επόμενο στάδιο περιορισμών, τις διαπροσωπικές αναστολές και να καταλήξει στις δομικές που έχουν την μικρότερη αποτρεπτική ισχύ. Η εξάλειψη των δομικών αναστολών είναι αυτή που

σύμφωνα με το «ιεραρχικό μοντέλο» οδηγεί στη συμμετοχή. (Raymore, Godbay, & Crowford, 1994), (Κουθούρης κ.α., 2005).

Αν τα προγράμματα αθλητισμού αναψυχής δεν είναι σωστά δομημένα, δημιουργούν χαμηλές προσδοκίες για την ποιότητα αυτών και η πρόθεση συμπεριφοράς των ασκουμένων δε θα είναι η επιθυμητή, με αποτέλεσμα η σχέση των ασκουμένων με τον οργανισμό να αποδυναμωθεί. Αντιθέτως, οι επιθυμητές συμπεριφορές οδηγούν σε αύξηση των συμμετοχών, θετική προώθηση του οργανισμού «από στόμα σε στόμα», αύξηση εσόδων και αύξηση συχνότητας παραμονής των ασκουμένων στα προγράμματα (Theodorakis et all, 1992).

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Δείγμα

Στην έρευνα συμμετείχαν, εθελοντικά, όσοι έπαιρναν μέρος στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής που οργάνωνε ο εκάστοτε δήμος (Ευόσμου, Αμπελοκήπων, Πολίχνης). Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν 206 άτομα όλα άνω των 17 ετών, εκ των οποίων 84 άνδρες και 122 γυναίκες.

Περιγραφή των οργάνων

Συνέντευξη: Στο πρώτο στάδιο της έρευνας πραγματοποιήθηκε συνέντευξη με τους αρμόδιους των υπαίθριων δραστηριοτήτων των δημοτικών αθλητικών οργανισμών, Αμπελοκήπων κ. Ρουσέτη Μάγδα, και Ευόσμου. κ. Καρατζέτζου Ζωή. Η συνέντευξη αποτελούνταν από 23 ερωτήσεις ανοικτού τύπου οι οποίες αφορούσαν τη λειτουργία του οργανισμού, το προσωπικό που απασχολείται, τις τακτικές προώθησης των προγραμμάτων, τον τρόπο σκέψης των υπεύθυνων στελεχών, καθώς δυνατότητες και μελλοντικά σχέδια.

Ερωτηματολόγιο: Για την διερεύνηση της ποιότητας υπηρεσιών των υπαίθριων δραστηριοτήτων, χρησιμοποιήθηκε η κλίμακα ποιότητας υπηρεσιών του Alexandris (2002). Το ερωτηματολόγιο αποτελούνταν από 5 δημογραφικές ερωτήσεις, 3 ερωτήσεις που αφορούσαν τη συμμετοχή στις υπαίθριες δραστηριότητες, και 35 ερωτήσεις που αφορούσαν την αξιολόγηση της ποιότητας των υπαίθριων δραστηριοτήτων. Οι ερωτήσεις ήταν όλες κλειστού τύπου και προσαρμόστηκαν σύμφωνα με τα δεδομένα της έρευνας. Η αξιοπιστία του ερωτηματολογίου ελέγχθηκε υπολογίζοντας το Cronbach Alpha για όλα τα ερωτήματα. Το συνολικό α της κλίμακας ήταν $\alpha = .96$.

Διαδικασία συλλογής δεδομένων

Συνέντευξη: Καθορίστηκε συνάντηση με τους υπεύθυνους των υπαίθριων δραστηριοτήτων, οι οποίοι απάντησαν στις 23 προκαθορισμένες ερωτήσεις καθώς και σε απορίες που προέκυψαν μέσα από τη συζήτηση, δημιουργώντας έτσι μια πλήρη εικόνα σχετικά με τη λειτουργία του συγκεκριμένου τομέα του δημοτικού αθλητικού οργανισμού.

Ερωτηματολόγιο : Οι υπαίθριες δραστηριότητες πραγματοποιούνταν στα πλαίσια μιας μονοήμερης ή διήμερης εξόρμησης σε διάφορους εξοχικούς προορισμούς στην Ελλάδα. Το ερωτηματολόγιο συμπληρωνόταν στο τέλος της ημέρας, αμέσως μετά το πέρας των υπαίθριων δραστηριοτήτων, από όσα άτομα είχαν συμμετάσχει σε αυτές. Οι ερευνητές βρίσκονταν διακριτικά στο χώρο και έδιναν διευκρινίσεις σε όποιον τις ζητούσε.

Σχεδιασμός της έρευνας

Για τη στατιστική επεξεργασία των δεδομένων που συλλέξαμε αλλά και την ερμηνεία των αποτελεσμάτων χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πακέτο SPSS. Ανεξάρτητες μεταβλητές ήταν η ηλικία, το φύλο, η οικογενειακή κατάσταση και το μορφωτικό επίπεδο, ενώ εξαρτημένη, η ποιότητα των υπηρεσιών. Πραγματοποιήθηκαν, ανάλυση συχνοτήτων, περιγραφικών στοιχείων, καθώς και αναλύσεις διακύμανσης για ανεξάρτητα δείγματα ως προς έναν και παραπάνω από έναν παράγοντες.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Συνέντευξη

1. Ποια είναι τα προγράμματα —υπηρεσίες που προσφέρει ο δήμος σας σχετικά με τις υπαίθριες δραστηριότητες; Τι διάρκεια έχουν;

Ζωή Καρατζέτζου : Οι δραστηριότητες που προσφέρει ο δήμος είναι κανό, rafting, αναρρίχηση, rappel, στίβος περιπέτειας, τραμπολίνο, ποδηλασία, τοξοβολία. Το πρόγραμμα ξεκινάει μέσα Οκτώβρη και τελειώνει αρχές Ιουνίου. Οι εξορμήσεις είναι είτε μονοήμερες, είτε διήμερες και οι δραστηριότητες έχουν διάρκεια από μία ώρα μέχρι τέσσερις.

Μάγδα Ρουσέτη. : Οι δραστηριότητες που προσφέρει ο δήμος είναι κανό, rafting, αναρρίχηση, σκι, ποδήλατο λίμνης, ποδηλασία, τοξοβολία, πεζοπορία, ιππασία, flying fox. Το πρόγραμμα ξεκινάει αρχές Ιανουαρίου και τελειώνει μέσα Ιουνίου. Οι εξορμήσεις είναι είτε μονοήμερες, είτε διήμερες και οι δραστηριότητες έχουν διάρκεια από μία μέχρι πέντε ώρες.

2. Ποιος είναι ο βασικός πληθυσμός (ομάδα στόχου) στον οποίο απευθύνεστε και σε τι ποσοστό του γενικού πληθυσμού του δήμου σας αντιστοιχεί ;

Ζ.Κ. : Το πρόγραμμα απευθύνεται σε όλους όσους αγαπάνε τις υπαίθριες δραστηριότητες. Σε οικογένειες, σε νέους, στη τρίτη ηλικία (περίπατοι).

Μ.Ρ. : Δεν υπάρχει κάποια συγκεκριμένη ομάδα στόχου. Το πρόγραμμα είναι ανοιχτό σε όλους.

3. Πόσα άτομα και τι ειδικότητας απασχολούνται στα προγράμματα υπαίθριων δραστηριοτήτων του δήμου σας; Ποια τα απαραίτητα προσόντα για την κάθε θέση;

Ζ.Κ. : Υπεύθυνη υπαίθριων δραστηριοτήτων (1 άτομο). Για τη δραστηριότητα του σκι πρέπει οι γυμναστές να έχουν τη συγκεκριμένη ειδικότητα. Ανάλογα πάλι με τη κάθε εξόρμηση έχουμε τους αντίστοιχους έκτακτους, εξωτερικούς συνεργάτες.

M.P. : Εξαρτάται κάθε φορά από τις απαιτήσεις της κάθε δραστηριότητας. Για τη δραστηριότητα του σκι πρέπει οι γυμναστές να έχουν τη συγκεκριμένη ειδικότητα.

Υπάρχει γραμματεία στα γραφεία του αθλητικού οργανισμού, που κανονίζει τα διαδικαστικά και οι συνοδοί- οργανωτές που συνήθως είναι 2 άτομα , γυμναστές, σχετικοί με το αντικείμενο.

4. Η χρηματοδότηση των προγραμμάτων από που γίνεται και πόσο επηρεάζει αυτό την ποιότητα παροχής υπηρεσιών ;

Z.K. : Ο Δήμος, με μελέτη πολλών χρήσεων, εξασφαλίζει τα λεωφορεία. Οι συμμετέχοντες επιβαρύνονται με έξτρα έξοδα, όπως π.χ. τη διανυκτέρευση σε κάποιο κατάλυμα, όταν πρόκειται για διήμερη εκδρομή. Είναι θετικό ότι οι πολίτες έχουν χαμηλή επιβάρυνση, χωρίς αυτό να επηρεάζει συνειδητά τη ποιότητα παροχής υπηρεσιών.

M.P. : Η χρηματοδότηση των προγραμμάτων γίνεται 50% από το δημότη – πελάτη και 50% από το Δήμο Αμπελοκήπων. Οι γυμναστές που οργανώνουν –συνοδεύουν τους συμμετέχοντες, πληρώνονται από τη γενική γραμματεία αθλητισμού.

5. Με ποια μορφή γίνεται η διαφήμιση-προώθηση-γνωστοποίηση των προγραμμάτων άσκησης που παρέχει ο δήμος ;

Z.K. : Αφίσες, φυλλάδια, εφημερίδα και σύντομα μέσα από το διαδίκτυο.

M.P. : Πανό, διαδίκτυο, εφημερίδες, περιοδικά, ενημερωτικά έντυπα, αφίσες, ανακοινώσεις στους χώρους άθλησης του δήμου.

6. Γνωρίζεται τι παρέχουν οι υπόλοιποι δήμοι του νομού στον τομέα των υπαίθριων δραστηριοτήτων; Υπάρχει κάτι στο οποίο να διαφέρετε στον τομέα αυτό;

Z.K. : Γνωρίζω εν μέρει, ότι παρέχουν τη δραστηριότητα του σκι σε οικονομική τιμή.

M.P. : Οι περισσότεροι έχουν μόνο τη δραστηριότητα του σκι.

7. Τι νομίζετε ότι κερδίζουν οι συμμετέχοντες και τι ο δήμος, μέσα από την υλοποίηση τέτοιων προγραμμάτων;

Z.K. : Οι συμμετέχοντες αθλούνται ευχάριστα, τους δίνεται η δυνατότητα να αποδράσουν από τη καθημερινότητα και να κοινωνικοποιηθούν. Ο δήμος ικανοποιεί τις

ανάγκες των δημοτών –πελατών και αυξάνονται οι συμμετοχές σε όλα τα προγράμματά του.

M.P.: Οι συμμετέχοντες εξοικειώνονται με τον αθλητισμό, κοινωνικοποιούνται και έρχονται σε επαφή με τη φύση. Ο δήμος καλύπτει τις ανάγκες των πολιτών του και έτσι κερδίζει δημοσιότητα.

8. Ποια είναι τα βασικότερα προβλήματα που αντιμετωπίζετε (απειλές), για την υλοποίηση των προγραμμάτων; Πως τα ιεραρχείτε;

Z.K. : Ο καιρός, η έλλειψη κατάλληλου εξοπλισμού, η ελλιπής γνώση των συμμετεχόντων (άπειροι).

M.P. : Η σωματική ασφάλεια των συμμετεχόντων, τόσο κατά τη μεταφορά αυτών , όσο και κατά τη διάρκεια των υπαίθριων δραστηριοτήτων. Οι συμπεριφορά που θα έχει ο κόσμος, η επικοινωνία, η συνέπεια και η υπευθυνότητα για τη σωστή χρήση του εξοπλισμού, που θα χρειαστεί κάθε φορά.

9. Πως φαντάζεστε την ιδανική μορφή λειτουργίας του προγράμματος (εννοώ πως θα ήταν τα πράγματα στην ιδανική τους μορφή, χωρίς κανένα πρόβλημα);

Z.K. : Εξειδικευμένα άτομα στις ανάλογες θέσεις και εξοπλισμός που θα ανήκει στο δήμο.

M.P. : Να υπάρχει ένας οργανωτής που να είναι ειδικευμένος στον συγκεκριμένο τομέα και να έχει την απόλυτη ευθύνη για το πρόγραμμα των υπαίθριων δραστηριοτήτων.

10. Οι εκπαιδευτές και οι υπόλοιποι εργαζόμενοι που ασχολούνται με το πρόγραμμα είναι οι ίδιοι κάθε χρόνο ή αλλάζουν; Το θεωρείται αυτό καλό ή κακό;

Z.K. : Οι συνεργάτες παραμένουν ίδιοι κατά 80%. Το προσωπικό κατά 50%. Αλλάζουν ανάλογα με τις ιδιαιτερότητες που έχει ο δήμος κάθε χρόνο.

M.P. : Κάποια άτομα παραμένουν ίδια και κάποια αλλάζουν. Υπάρχει κάποιος βασικός κορμός, ο οποίος συμπληρώνεται κάθε χρόνο ανάλογα με τις ανάγκες του δήμου. Αυτό είναι και θετικό και αρνητικό.

11. Ποιος ο τρόπος πρόσληψης των ατόμων αυτών; Υπάρχει κάποιο πρόβλημα με το εάν είναι μόνιμο ή εποχιακό προσωπικό; Το καθεστώς απασχόλησης επηρεάζει το πρόγραμμα;

Z.K. : Γίνεται σύμβαση, συνήθως για 8 μήνες, μέσω της Γενικής Γραμματείας Αθλητισμού. Υπάρχουν βέβαια και κάποιες περιστασιακές συνεργασίες, ανάλογα με τις δραστηριότητες.

M.P. : Η πρόσληψη έχει μορφή σύμβασης, συνήθως το προσωπικό είναι εποχιακό. Δεν υπάρχει κάποιο πρόβλημα με αυτό, αφού και οι δραστηριότητες γίνονται για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα.

12. Πως θα περιγράφατε την συνεργασία σας με τους γυμναστές του προγράμματος; Υπάρχουν προβλήματα;

Z.K. : Άρτια. Κανένα πρόβλημα.

M.P. : Όχι. Επιλέγονται με προσοχή.

13. Έχετε αλλάξει κάτι στα προγράμματα που παρέχετε σε σχέση με το παρελθόν;

Z.K.: Τα προγράμματα ανανεώνονται και εμπλουτίζονται συνεχώς.

M.P. : Δίνουμε τη δυνατότητα να συμμετέχουν πιο πολλά άτομα. Κάνουμε εξορμήσεις σε καταφύγια και δίνουμε και βεβαίωση συμμετοχής.

14. Ποιος ο τρόπος που επικοινωνείτε με τους συμμετέχοντες(ως προς τα ενδιαφέροντά τους, τις παρατηρήσεις τους, τις προτάσεις τους)

Z.K. : Ερωτηματολόγια, προσωπική επαφή.

M.P. : Μέσα από προσωπική συζήτηση μαζί τους και παρέχοντας ανοιχτή τηλεφωνική γραμμή.

15. Με ποιον τρόπο αξιολογείται το πρόγραμμα (ως προς τα αποτελέσματα, τα προβλήματα, τους στόχους της εκάστοτε χρονιάς).

Z.K. : Ποιοτικά και ποσοτικά, μέσω της προσωπικής επαφής με τον κόσμο και από τη συμμετοχή αυτού στα προγράμματα.

M.P. : Από το πόσο ικανοποιούνται οι προσδοκίες των συμμετεχόντων, ώστε να επαναλάβουν τη συμμετοχή τους ή/και να φέρουν και άλλο κόσμο.

16. Για πιο λόγο να προτιμήσουν εσάς και όχι έναν ιδιωτικό φορέα π.χ. εταιρεία αναψυχής (είναι καθαρά και μόνο οικονομικοί οι λόγοι;)

Z.K. : Σίγουρα είναι και οικονομικοί οι λόγοι, αλλά δεν είναι μόνο αυτό.

M.P. : Είναι πιο οικογενειακά, υπάρχει ζεστή προσωπική σχέση, έρχονται οι δημότες πιο κοντά, αποκτούν κοινωνικές σχέσεις μεταξύ τους. Φυσικά υπάρχει και οικονομική ευκολία.

17. Γνωρίζει ο δήμαρχος το πρόγραμμα ως προς τις δραστηριότητες, τα προβλήματα, συμμετέχει στην αναζήτηση λύσεων, συνεργάζεται και με ποιο τρόπο μαζί σας ;

Z.K. : Ο διευθυντής του δημοτικού κέντρου, λογοδοτεί στον πρόεδρο του δημοτικού συμβουλίου και αυτός με τη σειρά του ενημερώνει τον δήμαρχο.

M.P. : Γνωρίζει και συμμετέχει και ο ίδιος και η οικογένειά του.

18. Ασχολείστε με το πρόγραμμα εκούσια ή ακούσια και για πιο λόγο;

Z.K. : Ασχολούμε άμεσα γιατί αυτή είναι η αρμοδιότητά μου.

M.P. : Εκούσια . Ορίζω αν θα διοργανωθεί το πρόγραμμα ή όχι. Μου αρέσουν οι υπαίθριες δραστηριότητες και η ασχολία μου με αυτές ευρύνει τη δημιουργικότητά μου.

19. Υπάρχουν κάποια λάθη που νομίζετε ότι έχει κάνει στο παρελθόν ή κάνει στο παρόν ο δήμος ως προς την οργάνωση και λειτουργία των προγραμμάτων υπαίθριων δραστηριοτήτων; Εάν ναι, ποια;

Z.K. : Παραλήψεις σχετικά με την ασφάλεια των συμμετεχόντων, όπως για παράδειγμα έλλειψη ιατρικών βεβαιώσεων.

M.P. : Αναβλήθηκαν εξορμήσεις λόγω καιρικών συνθηκών και λόγω ελλιπής συμμετοχής.

20. Υπάρχουν κάποια σχέδια για το μέλλον;

Z.K. : Να εμπλουτίσουμε τη γκάμα των εκδρομών- δραστηριοτήτων. Και μια σκέψη μας είναι να συμπεριλάβουμε στο πρόγραμμα και μερικά σχολεία.

M.P. : Στόχος μας είναι η ανάπτυξη και άλλων δραστηριοτήτων.

21. Γνωρίζεται ποιος εξοπλισμός είναι απαιτητός για την εκάστοτε δραστηριότητα?

Από πού παρέχεται αυτός ;

Z.K. : Ανάλογα με τη δραστηριότητα ο εξοπλισμός διαφοροποιείται από πέδιλα του σκι, μέχρι κανό, ποδήλατα, τόξα, κ.τ.λ. Ο αναγκαίος εξοπλισμός παρέχεται από τους εξωτερικούς συνεργάτες μας.

M.P. : Ο εξοπλισμός ποικίλει. Τον αναλαμβάνουν οι υπεύθυνοι της εταιρείας αναψυχής που έχει αναλάβει την εκάστοτε δραστηριότητα.

22. Γίνεται αξιολόγηση του προσωπικού; Αν ναι με ποιο τρόπο;

Z.K. : Ως τώρα η αξιολόγηση του προσωπικού γίνεται από την απόδοση της εργασίας τους.

M.P. : Ακούμε τι μας λένε οι αθλούμενοι.

23. Φροντίζετε για τη συνεχή ενημέρωση και σωστή κατάρτιση του προσωπικού σας και με ποιους τρόπους ;

Z.K. : Ναι, Έχουμε οργανώσει πρόγραμμα για εκμάθηση πρώτων βοηθειών.

M.P. : Ναι, μέσω του δήμου οργανώνουμε συχνά σεμινάρια.

Ανάλυση συχνοτήτων (frequencies)

Φύλο: Οι κατηγορίες του φύλου ήταν δύο. Στον πίνακα 1 φαίνονται αναλυτικά οι κατηγορίες, ο αριθμός των συμμετεχόντων και τα ποσοστά αυτών.

Πίνακας 1. Κατηγορίες φύλου, αριθμός συμμετεχόντων και ποσοστά.

| Κατηγορίες | Συμμετέχοντες | Ποσοστό |
|-------------------|----------------------|----------------|
| Άνδρες | 84 | 40.8 % |
| Γυναίκες | 122 | 59.2 % |

Ηλικιακή ομαδοποίηση : Οι κατηγορίες των ηλικιών ήταν 5. Στον πίνακα 2 φαίνονται αναλυτικά οι κατηγορίες των ηλικιών, ο αριθμός των συμμετεχόντων και τα ποσοστά αυτών. Η πρώτη κατηγορία σημείωσε το μεγαλύτερο ποσοστό, πράγμα αναμενόμενο, λόγω της ιδιαιτερότητας των δραστηριοτήτων.

Πίνακας 2. Κατηγορίες ηλικιών, αριθμός συμμετεχόντων και ποσοστά.

| Κατηγορίες | Συμμετέχοντες | Ποσοστό |
|-------------------|----------------------|----------------|
| Μέχρι 25 ετών | 66 | 32 % |
| 25 - 34 ετών | 19 | 9.2 % |
| 35 - 44 ετών | 57 | 27.7 % |
| 45- 54 ετών | 49 | 23.8 % |
| Άνω των 55 ετών | 15 | 7.3 % |

Οικογενειακή κατάσταση : Οι κατηγορίες ήταν δύο, παντρεμένος και ανύπαντρος. Στον πίνακα 3 φαίνονται αναλυτικά οι κατηγορίες, ο αριθμός των συμμετεχόντων και τα ποσοστά αυτών. Δεν παρατηρήθηκε σημαντική διαφορά ανάμεσα στις 2 κατηγορίες.

Πίνακας 3. Κατηγορίες οικογενειακής κατάστασης, αριθμός συμμετεχόντων, και ποσοστά.

| Κατηγορίες | Συμμετέχοντες | Ποσοστό |
|-------------|---------------|---------|
| Παντρεμένοι | 104 | 50.5 % |
| Ανύπαντροι | 102 | 49.5 % |

Επαγγελματική κατάσταση : Οι κατηγορίες ήταν έξι. Στον πίνακα 4 φαίνονται αναλυτικά οι κατηγορίες, ο αριθμός των συμμετεχόντων και τα ποσοστά αυτών. Αξιοσημείωτο είναι ότι οι κατηγορίες : Ιδιωτικός /Ελεύθερος επαγγελματίας, Δημόσιος υπάλληλος και Μαθητής /Φοιτητής, έχουν ακριβώς το ίδιο ποσοστό.

Πίνακας 4. Κατηγορίες επαγγελματικής κατάστασης, αριθμός συμμετεχόντων, και ποσοστά.

| Κατηγορίες | Συμμετέχοντες | Ποσοστό |
|------------------------------------|---------------|---------|
| Άνεργος | 3 | 1.5 % |
| Ιδιωτικός /Ελεύθερος επαγγελματίας | 58 | 28.2 % |
| Δημόσιος υπάλληλος | 58 | 28.2 % |
| Μαθητής /Φοιτητής | 58 | 28.2 % |
| Οικιακά | 21 | 10.2 % |
| Άλλο | 8 | 3.9 % |

Επίπεδο εκπαίδευσης: Οι κατηγορίες ήταν τέσσερις. Στον πίνακα 5 φαίνονται αναλυτικά οι κατηγορίες, ο αριθμός των συμμετεχόντων και τα ποσοστά αυτών. Η δεύτερη κατηγορία, δηλαδή τα άτομα με μορφωτικό επίπεδο γυμνασίου / λυκείου αποτέλεσαν το μεγαλύτερο ποσοστό, με αρκετή διαφορά από τις υπόλοιπες.

Πίνακας 5. Κατηγορίες επιπέδου εκπαίδευσης, αριθμός συμμετεχόντων, και ποσοστά.

| Κατηγορίες | Συμμετέχοντες | Ποσοστό |
|-------------------------------------|----------------------|----------------|
| Δημοτικό | 27 | 13.1 % |
| Γυμνάσιο/ Λύκειο | 91 | 44.2 % |
| Τ.Ε.Ι./ Εργαστήρι ελευθέρων σπουδών | 31 | 15 % |
| A.E.I. | 57 | 27.7 % |

Συχνότητα συμμετοχής : Οι κατηγορίες στην συχνότητα συμμετοχής στις δραστηριότητες ήταν τέσσερις. Στον πίνακα 6 φαίνονται αναλυτικά οι κατηγορίες, ο αριθμός των συμμετεχόντων και τα ποσοστά αυτών. Το μεγαλύτερο ποσοστό είχαν τα άτομα που συμμετείχαν μόνο μία φορά

Πίνακας 6. Κατηγορίες συχνότητας συμμετοχής, αριθμός συμμετεχόντων, και ποσοστά.

| Κατηγορίες | Συμμετέχοντες | Ποσοστό |
|-------------------|----------------------|----------------|
| 1 φορά | 82 | 39.8 % |
| 2-3 φορές | 38 | 18.4 % |
| 4-6 φορές | 46 | 22.3 % |
| 7 και πάνω | 40 | 19.4 % |

Διάρκεια Συμμετοχής :Οι κατηγορίες στη διάρκεια συμμετοχής στις δραστηριότητες ήταν τέσσερις. Στον πίνακα 7 φαίνονται αναλυτικά οι κατηγορίες, ο αριθμός των συμμετεχόντων και τα ποσοστά αυτών. Το μεγαλύτερο ποσοστό με μεγάλη διαφορά, είχαν τα άτομα που συμμετείχαν πάνω από 3 ώρες.

Πίνακας 7. Κατηγορίες διάρκειας συμμετοχής, αριθμός συμμετεχόντων, και ποσοστά.

| Κατηγορίες | Συμμετέχοντες | Ποσοστό |
|-----------------|---------------|---------|
| 1 ώρα | 17 | 8.3 % |
| 1-2 ώρες | 26 | 12.6 % |
| 2-3 ώρες | 34 | 16.5 % |
| Πάνω από 3 ώρες | 129 | 62.6 % |

Παλαιότητα συμμετεχόντων:Οι κατηγορίες της παλαιότητας συμμετεχόντων ήταν τέσσερις. Στον πίνακα 8 φαίνονται αναλυτικά οι κατηγορίες, ο αριθμός των συμμετεχόντων και τα ποσοστά αυτών. Το μεγαλύτερο ποσοστό με μεγάλη διαφορά, είχαν τα άτομα που συμμετείχαν μόνο ένα χρόνο, κάτι που ήταν αναμενόμενο, αφού οι υπαίθριες δραστηριότητες στους δήμους είναι κάτι καινούριο.

Πίνακας 8. Κατηγορίες παλαιότητας συμμετεχόντων, αριθμός συμμετεχόντων και ποσοστά.

| Κατηγορίες | Συμμετέχοντες | Ποσοστό |
|-------------------|---------------|---------|
| 1 χρόνο | 127 | 61.7 % |
| 2 χρόνια | 15 | 7.3 % |
| 3 χρόνια | 26 | 12.6 % |
| 4 χρόνια και πάνω | 38 | 18.4 % |

Δομική εγκυρότητα και αξιοπιστία

Η δομική εγκυρότητα των ερωτηματολογίων εξετάστηκε μέσω της διερευνητικής παραγοντικής ανάλυσης χρησιμοποιώντας το στατιστικό πακέτο SPSS 11.0. Πιο συγκεκριμένα χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος της ανάλυσης σε κύριες συνιστώσες (principal components analysis) και στη συνέχεια ακολούθησε η ορθογώνια (varimax) περιστροφή των αξόνων. Θεωρήθηκε ότι οι ιδιοτιμές έπρεπε να είναι μεγαλύτερες του 1.00 και με αυτό το κριτήριο καθορίστηκε ο αριθμός των παραγόντων που τελικά ήταν πέντε : Υπεύθυνοι υπαίθριων δραστηριοτήτων με $\alpha = 0.92$, διοικητικό προσωπικό με $\alpha = 0.91$, αυτοεκτίμηση συμμετεχόντων με $\alpha=0.90$, πρόγραμμα με $\alpha=0.9$, υλικός εξοπλισμός $\alpha=0.83$. και παρουσιάζονται στον Πίνακα 9. Η μικρότερη φόρτιση που χρησιμοποιήθηκε για να διαμοιραστούν οι ερωτήσεις στους παράγοντες ήταν 0.40.

Πίνακας 9. Αποτελέσματα από την παραγοντική ανάλυση των δεδομένων στο ερωτηματολόγιο της κλίμακας των υπηρεσιών, το οποίο περιείχε τους πέντε παράγοντες.

| Μεταβλητές | Παράγοντες |
|---|-----------------------|
| Υπεύθυνοι Υπαίθριων Δραστηριοτήτων | 1 2 3 4 5 |
| Οι υπεύθυνοι των υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής δίνουν ιδιαίτερη προσοχή στο κάθε μέλος ξεχωριστά. | .72 |
| Οι υπεύθυνοι των υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής γνωρίζουν τις ανάγκες του κάθε μέλους. | .82 |
| Οι υπεύθυνοι των υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής, σχεδιάζουν τα προγράμματα σύμφωνα με τις ανάγκες του κάθε μέλους. | .71 |
| Η εμφάνιση του διοικητικού προσωπικού του δήμου είναι επαγγελματική. | .51 |
| Στο δήμο πραγματοποιούν ότι υπόσχονται | .66 |
| Η συμπεριφορά της διοίκησης του δήμου εμπνέει εμπιστοσύνη | .70 |
| Όλες οι υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής αρχίζουν στην ώρα τους. | .46 |

 Διοικητικό Προσωπικό

| | |
|---|-----|
| Το διοικητικό προσωπικό του δήμου ανταποκρίνεται άμεσα στις λογικές αιτήσεις των συμμετεχόντων. | .78 |
| Το διοικητικό προσωπικό του δήμου είναι πάντα ευγενικό | .79 |
| Τα προβλήματα που προκύπτουν στη διάρκεια των υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής αντιμετωπίζονται από το διοικητικό προσωπικό του δήμου γρήγορα και αποτελεσματικά | .70 |
| Η διεύθυνση λαμβάνει υπόψη της, τις προτάσεις των μελών. | .58 |
| Το διοικητικό προσωπικό του δήμου ενημερώνει τους συμμετέχοντες στα προγράμματα για τις αλλαγές ή τα προβλήματα που προκύπτουν | .56 |
| Το διοικητικό προσωπικό του δήμου είναι πάντα πρόθυμο να σας εξυπηρετήσει. | .59 |
| Οι υπεύθυνοι των υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής έχουν επαρκής γνώσεις του αντικειμένου. | .43 |

 Αυτοεκτίμηση Συμμετεχόντων

| | |
|---|-----|
| Η συμμετοχή μου στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής του δήμου, με βοηθά να γίνομαι καλύτερος/η | .76 |
| Η συμμετοχή μου στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής του δήμου, βελτιώνει την υγεία μου. | .85 |
| Η συμμετοχή μου στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής του δήμου, βελτιώνει τη φυσική μου κατάσταση. | .81 |
| Η συμμετοχή μου στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής του δήμου, με κάνει να αισθάνομαι καλύτερα. | .70 |
| Η συμμετοχή μου στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής του δήμου, μου δίνει την ευκαιρία να αναπτύξω τις κοινωνικές μου σχέσεις. | .59 |
| Η συμμετοχή μου στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής του δήμου, βελτιώνει την εμφάνισή μου. | .60 |
| Οι υπεύθυνοι των υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής με τη συμπεριφορά τους σας βοηθούν να νιώθετε άνετα στη διάρκεια των δραστηριοτήτων. | .45 |

| | | | | | |
|--|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|
| Υλικός Εξοπλισμός | | | | | |
| Το περιβάλλον των υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής, είναι όμορφο. | | | | | .51 |
| Το περιβάλλον των υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής διατηρείται καθαρό. | | | | | .72 |
| Οι χώροι των υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής είναι άνετοι. | | | | | .74 |
| Ο εξοπλισμός που χρησιμοποιείται για τις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής είναι σύγχρονός | | | | | .56 |
| Οι κλιματικές συνθήκες (αερισμός, θερμοκρασία, φωτισμός) που επικρατούν στη διάρκεια των υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής είναι κατάλληλες. | | | | | .70 |
| Υπάρχουν επαρκής χώροι (bar, φαγητό, συζήτηση) για την ολοκληρωμένη εξυπηρέτησή σας. | | | | | .67 |
| Πρόγραμμα | | | | | |
| Ο δήμος προσφέρει ποικιλία υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής στα μέλη του. | | | | | 0.55 |
| Ο δήμος ανανεώνει τα προγράμματά του συχνά | | | | | 0.63 |
| Οι υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής του δήμου ανταποκρίνονται στις ανάγκες των μελών του. | | | | | 0.62 |
| Το ωράριο και οι ημερομηνίες των υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής του δήμου, σας εξυπηρετεί. | | | | | 0.53 |
| Οι υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής είναι καλά σχεδιασμένες. | | | | | 0.52 |
| Οι πληροφορίες που παρέχονται από το προσωπικό του δήμου είναι ακριβείς. | | | | | 0.45 |
| Υπάρχει καλή ενημέρωση από το προσωπικό του δήμου για τις ώρες έναρξης των υπαίθριων δραστηριοτήτων | | | | | 0.54 |
| Ιδιοτιμή (Eigenvalue) | 5,06 | 5,05 | 4,64 | 4,06 | 3,97 |
| Ποσοστό διακύμανσης (Pct of Var) | 14,9 | 14,8 | 13,6 | 11,0 | 11,7 |
| Ποσοστό ερμηνείας (Cum Pct) | | | 67,03 | | |

Σημείωση: φορτίσεις μικρότερες του 0.40 δεν αναφέρονται.

Η αξιοπιστία του ερωτηματολογίου ελέγχθηκε υπολογίζοντας το Cronbach α για όλα τα ερωτήματα. Το συνολικό α της κλίμακας ήταν $\alpha=.96$.

Πίνακας 10. Μέσοι όροι και τυπική απόκλιση ερωτηματολογίου 7-βάθμιας κλίμακας.**Υπεύθυνοι Υπαίθριων Δραστηριοτήτων**

| ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ | Μ.Ο. | Τ.ΑΠ |
|--|------|------|
| Όλες οι υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής αρχίζουν στην ώρα τους | 5,74 | 1,47 |
| Η εμφάνιση του διοικητικού προσωπικού του δήμου είναι επαγγελματική | 5,54 | 1,69 |
| Η συμπεριφορά της διοίκησης του δήμου εμπνέει εμπιστοσύνη | 5,36 | 1,64 |
| Οι υπεύθυνοι των υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής δίνουν ιδιαίτερη προσοχή στο κάθε μέλος ξεχωριστά | 5,28 | 1,66 |
| Στο δήμο πραγματοποιούν ότι υπόσχονται | 5,07 | 1,72 |
| Οι υπεύθυνοι των υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής γνωρίζουν τις ανάγκες του κάθε μέλους. | 4,89 | 1,67 |
| Οι υπεύθυνοι των υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής, σχεδιάζουν τα προγράμματα σύμφωνα με τις ανάγκες του κάθε μέλους | 4,68 | 1,78 |

Διοικητικό Προσωπικό

| ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ | Μ.Ο. | Τ.ΑΠ. |
|---|------|-------|
| Οι υπεύθυνοι των υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής έχουν επαρκής γνώσεις του αντικειμένου | 5,97 | 1,36 |
| Το διοικητικό προσωπικό του δήμου είναι πάντα ευγενικό | 5,96 | 1,53 |
| Το διοικητικό προσωπικό του δήμου είναι πάντα πρόθυμο να σας εξυπηρετήσει | 5,95 | 1,45 |
| Το διοικητικό προσωπικό του δήμου ανταποκρίνεται άμεσα στις λογικές αιτήσεις των συμμετεχόντων | 5,75 | 1,56 |
| Τα προβλήματα που προκύπτουν στη διάρκεια των υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής αντιμετωπίζονται από το διοικητικό προσωπικό του δήμου γρήγορα και αποτελεσματικά | 5,75 | 1,39 |
| Το διοικητικό προσωπικό του δήμου ενημερώνει τους συμμετέχοντες στα προγράμματα για τις αλλαγές ή τα προβλήματα που προκύπτουν | 5,71 | 1,50 |
| Η διεύθυνση λαμβάνει υπόψη της, τις προτάσεις των μελών | 5,39 | 1,57 |

Αυτοεκτίμηση Συμμετεχόντων

| ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ | Μ.Ο. | Τ.ΑΠ |
|--|------|------|
| Η συμμετοχή μου στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής του δήμου, με κάνει να αισθάνομαι καλύτερα. | 6,19 | 1,24 |
| Η συμμετοχή μου στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής του δήμου, μου δίνει την ευκαιρία να αναπτύξω τις κοινωνικές μου σχέσεις. | 6,11 | 1,30 |
| Η συμμετοχή μου στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής του δήμου, βελτιώνει τη φυσική μου κατάσταση | 6,07 | 1,16 |

| | | |
|---|------|------|
| Η συμμετοχή μου στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής του δήμου, βελτιώνει την υγεία μου | 5,99 | 1,26 |
| Οι υπεύθυνοι των υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής με τη συμπεριφορά τους σας βοηθούν να νιώθετε άνετα στη διάρκεια των δραστηριοτήτων. | 5,83 | 1,56 |
| Η συμμετοχή μου στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής του δήμου, με βοηθά να γίνομαι καλύτερος/η | 5,73 | 1,43 |
| Η συμμετοχή μου στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής του δήμου, βελτιώνει την εμφάνισή μου. | 5,18 | 1,72 |

Υλικός Εξοπλισμός

| ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ | Μ.Ο. | Τ.ΑΠ. |
|---|------|-------|
| Το περιβάλλον των υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής, είναι όμορφο | 6,29 | 1,11 |
| Οι χώροι των υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής είναι άνετοι. | 5,55 | 1,32 |
| Οι κλιματικές συνθήκες (αερισμός, θερμοκρασία , φωτισμός) που επικρατούν στη διάρκεια των υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής είναι κατάλληλες. | 5,51 | 1,38 |
| Το περιβάλλον των υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής διατηρείται καθαρό. | 5,43 | 1,34 |
| Ο εξοπλισμός που χρησιμοποιείται για τις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής είναι σύγχρονος | 5,29 | 1,45 |
| Υπάρχουν επαρκής χώροι (bar, φαγητό, συζήτηση) για την ολοκληρωμένη εξυπηρέτησή σας | 5,25 | 1,40 |

Πρόγραμμα

| ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ | Μ.Ο. | Τ.ΑΠ. |
|---|------|-------|
| Υπάρχει καλή ενημέρωση από το προσωπικό του δήμου για τις ώρες έναρξης των υπαίθριων δραστηριοτήτων | 5,74 | 1,48 |
| Οι υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής είναι καλά σχεδιασμένες | 5,67 | 1,28 |
| Το ωράριο και οι ημερομηνίες των υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής του δήμου, σας εξυπηρετεί. | 5,66 | 1,45 |
| Οι πληροφορίες που παρέχονται από το προσωπικό του δήμου είναι ακριβείς | 5,64 | 1,49 |
| Ο δήμος προσφέρει ποικιλία υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής στα μέλη του. | 5,56 | 1,30 |
| Οι υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής του δήμου ανταποκρίνονται στις ανάγκες των μελών του. | 5,43 | 1,40 |
| Ο δήμος ανανεώνει τα προγράμματά του συχνά | 5,27 | 1,37 |

Ποιότητα

| ΕΡΩΤΗΣΗ | Μ.Ο. | Τ.ΑΠ. |
|---|------|-------|
| Η ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν οι υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής του δήμου είναι πολύ υψηλή | 5,39 | 1,29 |

Ανάλυση διακύμανσης ως προς έναν παράγοντα

Εκπαίδευση – Ποιότητα

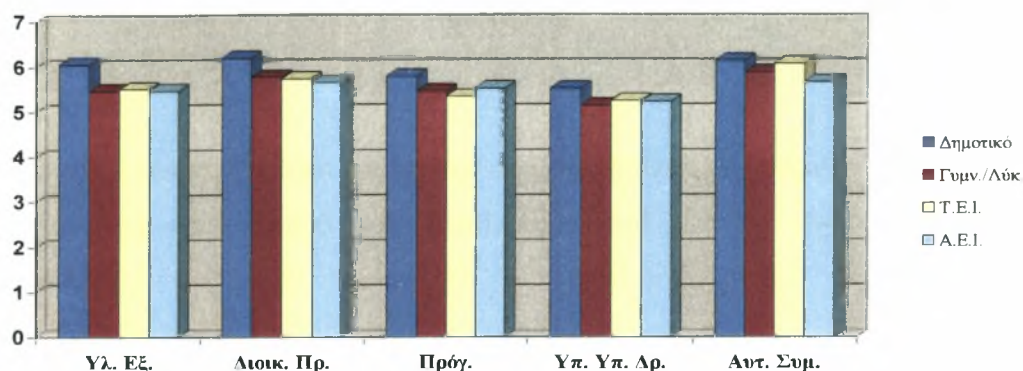
Υλικός Εξοπλισμός : Από την ανάλυση διακύμανσης ως προς έναν παράγοντα διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική επίδραση στην αντιλαμβανόμενη από τους πελάτες ποιότητα παροχής υπηρεσιών, όσο αφορά τον υλικό εξοπλισμό, του παράγοντα «Εκπαίδευση», με $F_{(3,202)}=2,78$, $p= 0.04<0.05$. Για τον εντοπισμό των στατιστικά σημαντικών διαφορών, εφαρμόστηκε το τεστ πολλαπλών συγκρίσεων Sidak και διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των βαθμίδων «Δημοτικό» ($M=6,06$) και «Γυμνάσιο/Λύκειο» ($M.O.=5,47$)

Διοικητικό Προσωπικό : Από την ανάλυση διακύμανσης ως προς έναν παράγοντα διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του παράγοντα «Εκπαίδευση» στην αντιλαμβανόμενη από τους πελάτες ποιότητα παροχής υπηρεσιών, όσον αφορά το Διοικητικό Προσωπικό, με $F_{(3,202)}=1,36$, $p= 0.26>0.05$.

Πρόγραμμα : Η αντιλαμβανόμενη από τους πελάτες ποιότητα παροχής υπηρεσιών, όσον αφορά το Πρόγραμμα, με $F_{(3,202)}=0.85$, $p=0.47>0.05$ δεν επηρεάστηκε από τον παράγοντα «Εκπαίδευση».

Υπεύθυνοι Υπαίθριων Δραστηριοτήτων : Η αντιλαμβανόμενη από τους πελάτες ποιότητα παροχής υπηρεσιών, όσον αφορά τους Υπεύθυνους των Υπαίθριων Δραστηριοτήτων δεν επηρεάστηκε από τον παράγοντα «Εκπαίδευση» με $F_{(3,202)}= 0.50$, $p=0.68>0.05$.

Αυτοεκτίμηση Συμμετεχόντων : Όπως φάνηκε από την ανάλυση, η αυτοεκτίμηση των συμμετεχόντων με $F_{(3,202)}=1.56$, $p=0.20>0.05$ δεν επηρεάστηκε από τον παράγοντα «Εκπαίδευση».



Σχήμα 1. Επίδραση της «Εκπαίδευσης» στην αντιλαμβανόμενη από τους πελάτες ποιότητα παροχής υπηρεσιών.

Φύλο – Ποιότητα

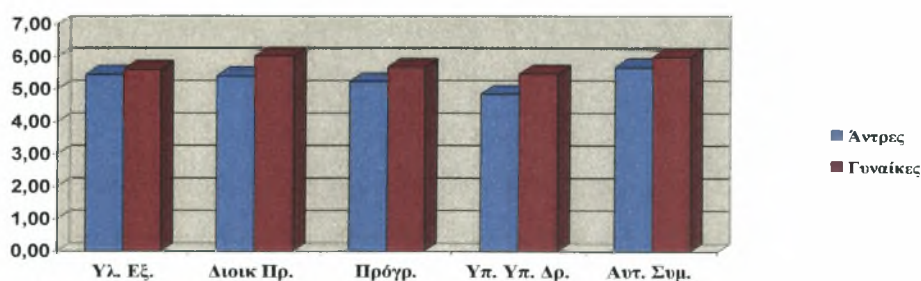
Για να διαπιστωθεί αν υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του φύλου στην αντιλαμβανόμενη από τους πελάτες ποιότητα παροχής υπηρεσιών, εφαρμόστηκε η One Way Anova για ανεξάρτητα δείγματα. Η ανάλυση διακύμανσης ως προς ένα παράγοντα, έδειξε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του ανεξάρτητου παράγοντα Φύλο, στην αντιλαμβανόμενη από τους πελάτες ποιότητα παροχής υπηρεσιών.

Διοικητικό Προσωπικό : Από την ανάλυση διακύμανσης ως προς έναν παράγοντα διαπιστώθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του παράγοντα «Διοικητικό Προσωπικό» ανάμεσα στους άντρες ($M=5,41$) και στις γυναίκες ($M=6,04$). με $F_{(1,204)} = 14.23$, $p=0,00 < 0.05$.

Πρόγραμμα : Η αντιλαμβανόμενη από τους πελάτες ποιότητα παροχής υπηρεσιών όσον αφορά το «Πρόγραμμα» επηρεάστηκε από τον ανεξάρτητο παράγοντα φύλλο. Υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στους άντρες ($M=5,24$) και τις γυναίκες ($M=5,68$) με $F_{(1,204)} = 8.08$, $p=0,01 < 0.05$.

Υπεύθυνοι Υπαίθριων Δραστηριοτήτων : Η αντιλαμβανόμενη από τους πελάτες ποιότητα παροχής υπηρεσιών, όσον αφορά τους Υπεύθυνους των Υπαίθριων Δραστηριοτήτων επηρεάστηκε από τον παράγοντα «φύλο». Υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στους άντρες ($M=4,85$) και τις γυναίκες ($M=5,48$), με $F_{(1,204)}=11.13$, $p=0,00<0,05$.

Τέλος δεν παρατηρήθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στους άντρες και τις γυναίκες όσον αφορά τον *Υλικό Εξοπλισμό και την Αυτοεκτίμηση των Συμμετεχόντων*



Σχήμα 2. Επίδραση του «Φύλου» στην αντιλαμβανόμενη από τους πελάτες ποιότητα παροχής υπηρεσιών.

Ανάλυση διακύμανσης ως προς δύο παράγοντες

Εκπαίδευση – Επάγγελμα

Υλικός εξοπλισμός : Από την ανάλυση διακύμανσης ως προς δύο παράγοντες διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική αλληλεπίδραση μεταξύ των παραγόντων «εκπαίδευση» και «επάγγελμα» με $F_{(8,189)} = 0.249$, $p=0.98>0.05$, \ στη συνολική αντίληψη των συμμετεχόντων στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής, για τη ποιότητα παροχής υπηρεσιών. Επίσης δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική κύρια επίδραση του παράγοντα «εκπαίδευση» με $F_{(3,189)} = 2.090$, $p=0.10>0.05$, καθώς και του παράγοντα «επάγγελμα» με $F_{(5,189)} = 0.708$, $p=0.62>0.05$, στη συνολική αντίληψη των συμμετεχόντων στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής, για τη ποιότητα παροχής υπηρεσιών.

Διοικητικό προσωπικό : Από την ανάλυση διακύμανσης ως προς δύο παράγοντες διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική αλληλεπίδραση μεταξύ των παραγόντων «εκπαίδευση» και «επάγγελμα» με $F_{(8,189)} = 0.875$, $p=0.54>0.05$, στη συνολική αντίληψη των συμμετεχόντων στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής, για τη ποιότητα παροχής υπηρεσιών. Επίσης δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική κύρια επίδραση του παράγοντα «εκπαίδευση» με $F_{(3,189)} = 0.657$, $p=0.58>0.05$, καθώς και του παράγοντα «επάγγελμα» με $F_{(5,189)} = 2.040$, $p=0.08>0.05$, στη συνολική αντίληψη των συμμετεχόντων στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής, για τη ποιότητα παροχής υπηρεσιών.

Πρόγραμμα : Από την ανάλυση διακύμανσης ως προς δύο παράγοντες διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική αλληλεπίδραση μεταξύ των παραγόντων «εκπαίδευση» και «επάγγελμα» με $F_{(8,189)} = 1.364$, $p=0.22>0.05$, στη συνολική αντίληψη των συμμετεχόντων στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής, για τη ποιότητα παροχής υπηρεσιών. Επίσης δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική κύρια επίδραση του παράγοντα «εκπαίδευση» με $F_{(3,189)} = 0.657$, $p=0.58>0.05$, καθώς και του παράγοντα «επάγγελμα» με $F_{(5,189)} = 1.749$, $p=0.13>0.05$, στη συνολική αντίληψη των συμμετεχόντων στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής, για τη ποιότητα παροχής υπηρεσιών.

Υπεύθυνοι υπαίθριων δραστηριοτήτων : Από την ανάλυση διακύμανσης ως προς δύο παράγοντες διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική αλληλεπίδραση μεταξύ των παραγόντων «εκπαίδευση» και «επάγγελμα» με $F_{(8,189)} = 1.055$, $p=0.40>0.05$, στη συνολική αντίληψη των συμμετεχόντων στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής, για τη ποιότητα παροχής υπηρεσιών. Επίσης δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική κύρια επίδραση του παράγοντα «εκπαίδευση» με $F_{(3,189)} = 1.533$, $p=0.21>0.05$. Υπάρχει όμως στατιστικά σημαντική κύρια επίδραση του παράγοντα «επάγγελμα» στη συνολική αντίληψη των συμμετεχόντων στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής, για τη ποιότητα παροχής υπηρεσιών με $F_{(5,189)} = 3.114$, $p=0.01<0.05$, ανάμεσα στις κατηγορίες «δημόσιος υπάλληλος» (Μ.Ο. = 5,63) και «μαθητής-φοιτητής» (Μ.Ο. = 4,57).

Αυτοεκτίμηση συμμετεχόντων : Από την ανάλυση διακύμανσης ως προς δύο παράγοντες διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική αλληλεπίδραση μεταξύ των παραγόντων «εκπαίδευση» και «επάγγελμα» με $F_{(8,189)} = 1.848$, $p=0.07>0.05$, στη συνολική αυτοεκτίμηση των συμμετεχόντων στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής. Επίσης δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική κύρια επίδραση του παράγοντα «εκπαίδευση» με $F_{(3,189)} = 1.275$, $p=0.28>0.05$. Υπάρχει όμως στατιστικά σημαντική κύρια επίδραση του παράγοντα «επάγγελμα» στη συνολική αυτοεκτίμηση των συμμετεχόντων στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής, με $F_{(5,189)} = 3.325$, $p=0.01<0.05$, ανάμεσα στις κατηγορίες «δημόσιος υπάλληλος» (Μ.Ο. = 6,14) και «μαθητής-φοιτητής» (Μ.Ο. = 5,33), «οικιακά» (Μ.Ο.=6.32) και «μαθητής-φοιτητής» (Μ.Ο. = 5,33).

Οικογενειακή κατάσταση – Ηλικία

Υλικός εξοπλισμός : Από την ανάλυση διακύμανσης ως προς δύο παράγοντες διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική αλληλεπίδραση μεταξύ των παραγόντων «οικογενειακή κατάσταση» και «ηλικία» με $F_{(4,196)}=0.147$, $p=0.96>0.05$, στη συνολική αντίληψη των συμμετεχόντων στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής, για τη ποιότητα παροχής υπηρεσιών. Επίσης δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική κύρια επίδραση του παράγοντα «ηλικία» με $F_{(4,196)}= 1.139$, $p=0.34>0.05$, καθώς και του παράγοντα «οικογενειακή κατάσταση» με $F_{(1,196)} = 0.213$, $p=0.65>0.05$, στη συνολική αντίληψη των συμμετεχόντων στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής, για τη ποιότητα παροχής υπηρεσιών.

Διοικητικό προσωπικό : Από την ανάλυση διακύμανσης ως προς δύο παράγοντες διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική αλληλεπίδραση μεταξύ των παραγόντων «οικογενειακή κατάσταση» και «ηλικία» με $F_{(4,196)} =1.603$, $p=0.18>0.05$, στη συνολική αντίληψη των συμμετεχόντων στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής, για τη ποιότητα παροχής υπηρεσιών. Επίσης δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική κύρια επίδραση του παράγοντα «ηλικία» με $F_{(4,196)}= 2.424$, $p=0.05=0.05$, καθώς και του παράγοντα «οικογενειακή κατάσταση» με $F_{(1,196)} = 2.267$, $p=0.13>0.05$, στη συνολική αντίληψη των συμμετεχόντων στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής, για τη ποιότητα παροχής υπηρεσιών.

Πρόγραμμα : Από την ανάλυση διακύμανσης ως προς δύο παράγοντες διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική αλληλεπίδραση μεταξύ των παραγόντων «οικογενειακή κατάσταση» και «ηλικία» με $F_{(4,196)} =0.844$, $p=0.50>0.05$, στη συνολική αντίληψη των συμμετεχόντων στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής, για τη ποιότητα παροχής υπηρεσιών. Επίσης δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική κύρια επίδραση του παράγοντα «ηλικία» με $F_{(4,196)}= 1.177$, $p=0.32>0.05$, καθώς και του παράγοντα «οικογενειακή κατάσταση» με $F_{(1,196)} = 1.55$, $p=0.22>0.05$, στη συνολική αντίληψη των συμμετεχόντων στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής, για τη ποιότητα παροχής υπηρεσιών.

Υπεύθυνοι υπαίθριων δραστηριοτήτων : Από την ανάλυση διακύμανσης ως προς δύο παράγοντες διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική αλληλεπίδραση μεταξύ των παραγόντων «οικογενειακή κατάσταση» και «ηλικία» με $F_{(4,196)} = 0.861$, $p = 0.49 > 0.05$, στη συνολική αντίληψη των συμμετεχόντων στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής, για τη ποιότητα παροχής υπηρεσιών. Επίσης δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική κύρια επίδραση του παράγοντα «οικογενειακή κατάσταση» με $F_{(1,196)} = 2.347$, $p = 0.13 > 0.05$. Υπάρχει όμως στατιστικά σημαντική κύρια επίδραση του παράγοντα «ηλικία» στη συνολική αντίληψη των συμμετεχόντων στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής, για τη ποιότητα παροχής υπηρεσιών με $F_{(4,196)} = 3.038$, $p = 0.02 < 0.05$, ανάμεσα στις κατηγορίες «Μέχρι 25 ετών» (Μ.Ο. = 3,70) και «35-44 ετών» (Μ.Ο. = 5,45), «Μέχρι 25 ετών» (Μ.Ο. = 3,70) και «45-54 ετών» (Μ.Ο. = 5,71), «25-34 ετών» (Μ.Ο. = 5,43) και «45-54 ετών» (Μ.Ο. = 5,71).

Αυτοεκτίμηση συμμετεχόντων : Από την ανάλυση διακύμανσης ως προς δύο παράγοντες διαπιστώθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική αλληλεπίδραση μεταξύ των παραγόντων «οικογενειακή κατάσταση» και «ηλικία» με $F_{(4,196)} = 2.847$, $p = 0.03 < 0.05$, στη συνολική αυτοεκτίμηση των συμμετεχόντων στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής. Η διαφορά εντοπίστηκε ανάμεσα στην κατηγορία «παντρεμένος μέχρι 25 ετών» (Μ.Ο. = 2,43) και στις κατηγορίες «παντρεμένος - 25-34 ετών» (Μ.Ο. = 5,57), «παντρεμένος - 35-44 ετών» (Μ.Ο. = 6,01), «παντρεμένος 45-54 ετών» (Μ.Ο. = 6,10), «παντρεμένος - άνω των 55 ετών» (Μ.Ο. = 5,73). Καθώς και ανάμεσα στις κατηγορίες «ανύπαντρος - μέχρι 25 ετών» (Μ.Ο. = 5,66) και «ανύπαντρος - 45-54 ετών» (Μ.Ο. = 6,57).

Επίσης υπάρχει στατιστικά σημαντική κύρια επίδραση του παράγοντα «οικογενειακή κατάσταση» με $F_{(1,196)} = 8.968$, $p = 0.00 < 0.05$, ανάμεσα στις κατηγορίες «παντρεμένος» (Μ.Ο. = 5,11) και «ανύπαντρος» (Μ.Ο. = 5,97). Υπάρχει όμως και στατιστικά σημαντική κύρια επίδραση του παράγοντα «ηλικία» στη συνολική αντίληψη των συμμετεχόντων στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής, για τη ποιότητα παροχής υπηρεσιών με $F_{(4,196)} = 5,127$, $p = 0.00 < 0.05$, ανάμεσα στις κατηγορίες «Μέχρι 25 ετών» (Μ.Ο. = 3,89) και «25-34 ετών» (Μ.Ο. = 5,67), «Μέχρι 25 ετών» (Μ.Ο. = 3,89) και «35-44 ετών» (Μ.Ο. = 5,89), «Μέχρι 25 ετών» (Μ.Ο. = 3,89) και «45-54 ετών» (Μ.Ο. = 6,34), «Μέχρι 25 ετών» (Μ.Ο. = 3,89) και «άνω των 55 ετών» (Μ.Ο. = 5,90), «25-34 ετών» (Μ.Ο. = 5,67) και «45-54 ετών» (Μ.Ο. = 6,34),

ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Σκοπός της έρευνας ήταν η διερεύνηση της ποιότητας υπηρεσιών που προσφέρουν οι δήμοι όσον αφορά της υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής και πως αυτή επηρεάζεται από διάφορους παράγοντες, όπως το φύλο και το επίπεδο τεκπαίδευσης των πελατών. Σε αντίθεση με τον αντίστοιχο τομέα στους ιδιωτικούς φορείς, όπου έχουν γίνει ανάλογες έρευνες, στους δήμους, ο συγκεκριμένος κλάδος είναι κάτι που εμφανίστηκε τα τελευταία μόλις χρόνια και έτσι έχει ερευνηθεί ελάχιστα. Επίσης μέσα από τη παρούσα μελέτη εξετάστηκε η εγκυρότητα και η αξιοπιστία του ερωτηματολογίου που χρησιμοποιήθηκε. Η παραγοντική ανάλυση αποκάλυψε τους πέντε παράγοντες που είδαμε παραπάνω. Η αξιοπιστία τους ελέγχθηκε για κάθε ένα ξεχωριστά, υπολογίζοντας τον Cronbach α για όλα τα ερωτήματα, και αποδείχθηκε ικανοποιητικά ψηλή σε όλα. Συμπεραίνεται λοιπόν ότι η κλίμακα ποιότητας υπηρεσιών του Alexandris (2002) μπορεί να χρησιμοποιηθεί και στους δημοτικούς αθλητικούς οργανισμούς, όσον αφορά το κομμάτι των υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής.

Προφίλ συμμετεχόντων

Εφαρμόστηκε Ανάλυση Συχνοτήτων (frequencies), από τη οποία προέκυψε ότι οι γυναίκες ήταν περισσότερες από τους άντρες. (Σχ. 3) Το συγκεκριμένο αποτέλεσμα ίσως εκπλήσσει γιατί οι υπαίθριες δραστηριότητες θεωρείται ότι είναι πιο κοντά στις προτιμήσεις των αντρών παρά των γυναικών. Επίσης έρχεται σε αντίθεση με παλαιότερες έρευνες στις οποίες υποστηρίζεται ότι παραδοσιακά οι γυναίκες εμφάνιζαν μειωμένα ποσοστά συμμετοχής σε αθλητικές δραστηριότητες σε σύγκριση με τους άντρες. (Ainsworth, 2000, Coakley, 2001).

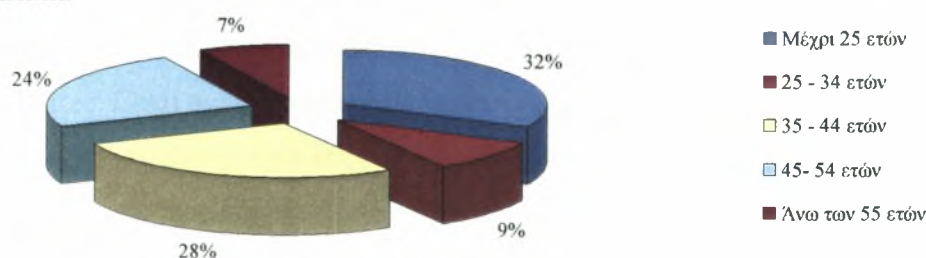
Φύλο



Σχήμα 3. Ποσοστό συμμετοχής γυναικών και αντρών στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής.

Στη συνέχεια μελετήθηκε η ηλικία των συμμετεχόντων (Σχ. 4). Η ηλικιακή ομάδα που εμφανίζει το μεγαλύτερο ποσοστό είναι αυτή των «μέχρι 25 ετών» κάτι το οποίο ήταν ίσως και αναμενόμενο λόγω της φύσης των δραστηριοτήτων. Για αυτό άλλωστε είναι ελάχιστα τα άτομα πάνω από 55 χρονών, αφού θα ήταν δύσκολο για κάποιον αυτής της ηλικίας να πάρει μέρος σε δραστηριότητες όπως κατάβαση ποταμού με φουσκωτή βάρκα (rafting), ποδήλατο βουνού (mountain bike) ή εναέριο πέρασμα με σχοινί (flying fox). Αυτό επιβεβαιώνεται από τα αποτελέσματα παρόμοιων ερευνών από τα οποία έχει φανεί ότι η αθλητική συμμετοχή μειώνεται σημαντικά με την αύξηση της ηλικίας. (Chodzko- Zajko, 2000). Ωστόσο τα άτομα αυτής της ηλικιακής κατηγορίας που συμμετείχαν, δήλωσαν ότι δεν δυσκολεύτηκαν ιδιαίτερα και ότι θα ήθελαν να ξαναπάρουν μέρος σε μια παρόμοια δραστηριότητα.

Ηλικία



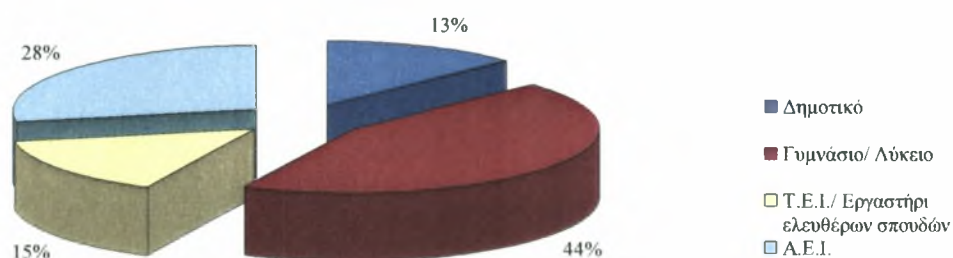
Σχήμα 4. Ποσοστά συμμετεχόντων στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής σύμφωνα με την ηλικία τους.

Μια ακόμα δημογραφική μεταβλητή που σχετίζεται άμεσα με την αθλητική συμμετοχή είναι η Οικογενειακή Κατάσταση, οι κατηγορίες ήταν δύο, παντρεμένος (50.5%) και ανύπαντρος (49.5%). Δεν παρατηρήθηκε σημαντική διαφορά ανάμεσα στις δύο κατηγορίες. Σε αντίθεση με τα αποτελέσματα παρόμοιων ερευνών στα οποία φάνηκε ότι η οικογενειακή κατάσταση και η ύπαρξη παιδιών σχετίζεται αρνητικά με τη συμμετοχή σε αθλητικές δραστηριότητες. (Alexandris & Carroll, 1997a, Alexandris & Carroll, 1998). Ωστόσο υπάρχει μια τάση για συμμετοχή της οικογένειας σε αθλητικά προγράμματα. Είναι ξεκάθαρο ότι η οργάνωση και η προώθηση των αθλητικών προγραμμάτων πρέπει να έχει ως κέντρο την οικογένεια και τη μελέτη και ικανοποίηση των αναγκών των μελών της στα διάφορα στάδιά της. Αθλητισμός και οικογένεια είναι ένα από τα βασικά μηνύματα μαζικών προγραμμάτων άσκησης σε πολλές χώρες του κόσμου.

Επίσης είναι αξιοσημείωτο, ότι οι κατηγορίες «Ιδιωτικός /Ελεύθερος επαγγελματίας», «Μαθητής /Φοιτητής», και «Δημόσιος υπάλληλος» της Επαγγελματικής Κατάστασης είχαν ακριβώς το ίδιο ποσοστό (28.2%) και αρκετή διαφορά από τις κατηγορίες «άνεργος» (1.5%), «οικιακά» (10.2%) και «άλλο» (3.9%). Αυτό ίσως οφείλεται στο γεγονός ότι οι υπαίθριες δραστηριότητες έχουν ένα ,σχετικά, υψηλό κόστος οπότε είναι λογικό ότι κάποιος που ανήκει σε μία από τις 3 παραπάνω κατηγορίες να δυσκολεύεται να διαθέσει το ανάλογο με τη κάθε δραστηριότητα ποσό.

Τέλος, σχετικά με το Επίπεδο Εκπαίδευσης, (Σχ 5). τα άτομα με μορφωτικό επίπεδο γυμνασίου / λυκείου αποτέλεσαν το μεγαλύτερο ποσοστό (44%), με αρκετή διαφορά από τις υπόλοιπες κατηγορίες. Τα αποτελέσματα των περισσότερων ερευνών όμως προτείνουν ότι η κοινωνική τάξη είναι ένας σημαντικός παράγοντας πρόβλεψης της αθλητικής συμμετοχής (Alexandris & Carol, 1998, Collins , 2003, Eitzen & Sage, 2003). Η αθλητική συμμετοχή σχετίζεται με το επίπεδο εκπαίδευσης και πιο συγκεκριμένα άτομα με υψηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης είναι πιο πιθανόν συμμετέχουν σε αθλητικές δραστηριότητες. Είναι πολύ πιθανόν λοιπόν, τα άτομα με υψηλότερο μορφωτικό επίπεδο, που συμμετείχαν στην παρούσα έρευνα, να μην εμπιστεύονται, τους δήμους στον τομέα των υπαίθριων δραστηριοτήτων.

Εκπαίδευση

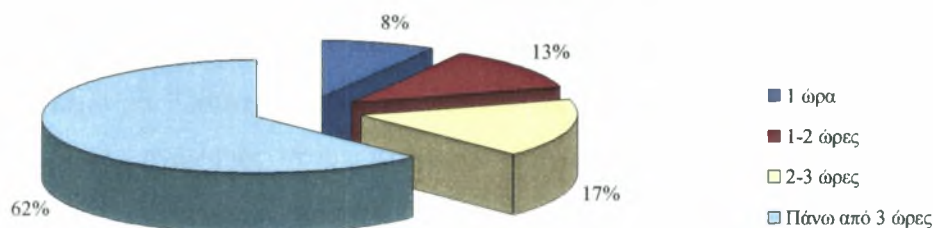


Σχήμα 5. Ποσοστά συμμετεχόντων στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής σύμφωνα με το επίπεδο εκπαίδευσής τους.

Συμμετοχή

Το κομμάτι των υπαίθριων δραστηριοτήτων στους δήμους εμφανίστηκε τα τελευταία μόλις χρόνια και για αυτό ο κόσμος δεν το γνωρίζει ακόμα. Αυτό δικαιολογεί το γεγονός ότι παραπάνω από τους μισούς (61.7%) συμμετέχοντες έπαιρναν μέρος για πρώτη φορά και ότι μόλις το 18.4 % συμμετείχε στο πρόγραμμα για 4 χρόνια και πάνω. Όπως επίσης και ότι η συχνότητα συμμετοχής των δημοτών το χρόνο στη κατηγορία «7 φορές και πάνω» συγκέντρωσε το μικρό σχετικά ποσοστό του 19.4%. Τέλος η διάρκεια συμμετοχής του κόσμου στις υπαίθριες δραστηριότητες (Σχ. 6) σημείωσε ένα μεγάλο ποσοστό (62%) στις 3 ώρες και πάνω. Αυτό εξαρτάται κάθε φορά από τη δραστηριότητα, αλλά είναι γεγονός ότι τέτοιου είδους προγράμματα έχουν σχεδιαστεί, όχι μόνο για να γυμνάσουν αλλά κυρίως για να ψυχαγωγήσουν τον κόσμο, για αυτό και διαρκούν συνήθως πάνω από 2 ώρες.

Διάρκεια συμμετοχής

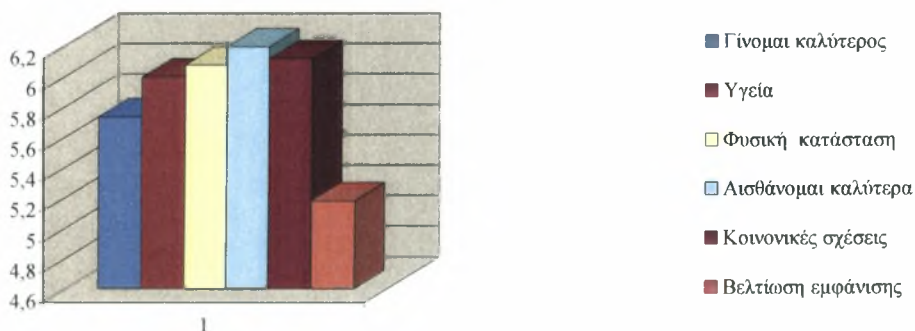


Σχήμα 6. Ποσοστά διάρκειας συμμετοχής των δημοτών στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής.

Λόγοι συμμετοχής

Από τα αποτελέσματα φάνηκε ότι ο πιο σημαντικός λόγος συμμετοχής των δημοτών στα προγράμματα υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής ήταν ότι τους έκαναν να αισθάνονται καλύτερα (Σχ. 7). Αποτέλεσμα που επιβεβαιώνει τον τίτλο ως προγράμματα αναψυχής. Σε μία κλίμακα από 1 μέχρι 7, η παραπάνω παράμετρος συγκέντρωσε μέσο όρο 6,19, σε αντίθεση με τον παράγοντα που αναφερόταν στη βελτίωση της εμφάνισης, ο οποίος αξιολογήθηκε τελευταίος με μέσο όρο 5,18, κάτι το οποίο είναι λογικό αφού με τη μεμονωμένη συμμετοχή ενός ατόμου σε μια οποιαδήποτε φυσική δραστηριότητα δεν μπορεί να επέλθει βελτίωση στη φυσική του κατάσταση και άρα και στην εμφάνισή του.

Λόγοι Συμμετοχής



Σχήμα 7. Ποσοστά των λόγων συμμετοχής των δημοτών στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής.

Ποιότητα υπηρεσιών

Οι υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής που προσέφερε ο κάθε δήμος αξιολογήθηκαν όσον αφορά την ποιότητα τους από τους δημότες που συμμετείχαν σε αυτές, στο τέλος του ερωτηματολογίου σε μία γενική ερώτηση. Σε μια κλίμακα από το 1 (χαμηλή) μέχρι το 7 (υψηλή) η ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν οι υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής του εκάστοτε δήμου βαθμολογήθηκε με 5,39 και συγκέντρωσε το μεγαλύτερο ποσοστό (35,9%) στο 6.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Υποθέσεις

Με την εφαρμογή της One Way Anova για ανεξάρτητα δείγματα διαπιστώθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του φύλου (άνδρας-γυναίκα) στους παράγοντες της αντιλαμβανόμενης από τους πελάτες ποιότητας παροχής υπηρεσιών όσον αφορά τις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής των δήμων, επιβεβαιώνοντας έτσι την πρώτη εναλλακτική υπόθεση.

Είναι αξιοσημείωτο ότι επαληθεύτηκε η δεύτερη μηδενική υπόθεση η οποία αναφέρει ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση της ηλικίας στους παράγοντες της αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών, από τους συμμετέχοντες στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής των δήμων.

Επαληθεύθηκε επίσης και η τρίτη μηδενική υπόθεση ενώ απορρίφθηκε η τρίτη εναλλακτική, αφού από τα αποτελέσματα φάνηκε ότι η οικογενειακή κατάσταση δεν επιδρά στους παράγοντες της αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών από τους συμμετέχοντες στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής των δήμων.

Τέλος όσον αφορά τη τέταρτη υπόθεση η οποία αναφέρεται στο μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων, από την έρευνα αποκαλύφθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση στους παράγοντες της αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών. Άρα επιβεβαιώνεται η τέταρτη εναλλακτική υπόθεση.

Γενικά

Με κριτήριο, τις απαντήσεις των συμμετεχόντων, μέσω της εφταβάθμιας κλίμακας, από το διαφωνώ απόλυτα (1) έως το συμφωνώ απόλυτα (7), του ερωτηματολογίου που χρησιμοποιήθηκε για να αξιολογηθεί η ποιότητα υπηρεσιών που προσφέρουν οι δήμοι όσον αφορά τις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής διαμορφώθηκαν τα παρακάτω:

Τις ψηλότερες τιμές συγκέντρωσαν οι προτάσεις :

- Το περιβάλλον των υπαίθριων δραστηριοτήτων είναι όμορφο. (6,29)
- Το διοικητικό προσωπικό του δήμου είναι πάντα ευγενικό. (5,96)
- Το διοικητικό προσωπικό του δήμου είναι πάντα πρόθυμο να εξυπηρετήσει. (5,95)
- Οι υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής είναι καλά σχεδιασμένες (5,67)
- Υπάρχει καλή ενημέρωση από το προσωπικό του δήμου για τις ώρες έναρξης των υπαίθριων δραστηριοτήτων/προγραμμάτων αναψυχής. (5,74)
- Οι υπεύθυνοι των υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής έχουν επαρκής γνώσεις του αντικειμένου.(5,97)

Ενώ οι χαμηλότερες τιμές παρατηρήθηκαν στις εξής προτάσεις :

- Ο εξοπλισμός που χρησιμοποιείται για τις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής είναι σύγχρονος. (5,29)
- Η διεύθυνση λαμβάνει υπόψιν της, τις προτάσεις των μελών.(5,39)
- Ο δήμος ανανεώνει τα προγράμματά του συχνά. (5,27)
- Στο δήμο πραγματοποιούν ότι υπόσχονται.(5,07)
- Οι υπεύθυνοι των υπαίθριων δραστηριοτήτων γνωρίζουν τις ανάγκες του κάθε μέλους. (4,89)
- Οι υπεύθυνοι των υπαίθριων δραστηριοτήτων σχεδιάζουν το πρόγραμμα σύμφωνα με τις ανάγκες του κάθε μέλους .(4,68)

Σύμφωνα με αυτά τα αποτελέσματα είναι εύκολο να κατανοηθεί ποια είναι τα δυνατά και ποια τα αδύνατα σημεία των αθλητικών δημοτικών οργανισμών, όσον αφορά τις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής. Ποια σημεία πρέπει να διατηρηθούν και ποια να ενισχυθούν και να βελτιωθούν, ώστε να έχουνε πιο ικανοποιημένους και πιστούς πελάτες.

Προτάσεις

Πρακτική εφαρμογή : Το ενδιαφέρον για τη βελτίωση της ποιότητας των αθλητικών υπηρεσιών έχει γίνει έντονο τα τελευταία χρόνια, καθώς οι αθλητικοί οργανισμοί και οι επιχειρήσεις έχουν κατανοήσει ότι λόγω του ανταγωνισμού και των αυξημένων προσδοκιών των πελατών είναι αδύνατον να επιβιώσουν χωρίς ποιοτικές υπηρεσίες. Μέσα από την παραπάνω έρευνα προκύπτουν μερικές προτάσεις για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών και για πιο ευχαριστημένους πελάτες.

Αρχικά θα ήτανε καλό να γίνει πρόληψη ειδικευμένου προσωπικού, τόσο όσον αφορά το κομμάτι των υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής όσο και το κομμάτι της προώθησης των συγκεκριμένων προγραμμάτων (management-marketing) ή αν αυτό δεν είναι εφικτό, να γίνει εκπαίδευση του ήδη υπάρχοντος προσωπικού πάνω σε αυτούς τους τομείς και ξεκάθαρη κατανομή ρόλων στους εργαζόμενους. Βελτίωση της επικοινωνίας στο εσωτερικό του οργανισμού. Επίσης πριν το σχεδιασμό οποιουδήποτε προγράμματος να γίνεται έρευνα αγοράς, τι είναι δηλαδή αυτό που θέλει ο κόσμος και να προσδιορισθεί η ομάδα στόχος, σε ποιά άτομα δηλαδή απευθύνεται το πρόγραμμα. Αυτό μπορεί να γίνει μοιράζοντας κάποια ερωτηματολόγια, με συνεντεύξεις σε εστιασμένες ομάδες ή ακόμα και με τη παρατήρηση των ενεργών ή πιθανών πελατών. Αυτό μπορεί να γίνει άμεσα ή έμμεσα (μυστικοί πελάτες)

Επίσης είναι πολύ σημαντική η διαχείριση της εξωτερικής επικοινωνίας, της διαφήμισης εν μέρη δηλαδή του προγράμματος. Θα πρέπει το πρόγραμμα να φαίνεται ελκυστικό, αποφεύγοντας όμως την υπερβολική ανύψωση των προσδοκιών των δυνητικών πελατών. Πρέπει η προσδοκώμενη από τους πελάτες ποιότητα υπηρεσιών να είναι ανάλογη με την πραγματική και όχι παραπλανητική. Έτσι ώστε να μην υπάρχει απογοήτευση μετά τη συμμετοχή στο πρόγραμμα. Επίσης η χορηγία ως μέσο προώθησης έχει μεγάλη αποτελεσματικότητα. Η χορηγία αντιπροσωπεύει μια μορφή οικονομικής συναλλαγής από την οποία προκύπτουν οφέλη και για τις δύο αντισυμβαλλόμενες πλευρές. Από τη μία ο χορηγούμενος με την οικονομική υποστήριξη επιτυγχάνει πιο εύκολα τους στόχους του, ενώ από την άλλη ο χορηγός εξασφαλίζει την προβολή του. (Αλεξανδρή, 2006).

Η χορηγία είναι ένα πολύ σημαντικό κεφάλαιο στη διεθνή αθλητική αγορά σήμερα. Τα ποσά τα οποία ξοδεύονται για χορηγίες είναι τεράστια και συνεχώς αυξανόμενα. Ενδεικτικά κάποια στατιστικά στοιχεία αναφέρουν ότι στην Αμερική το 2003 ξοδεύτηκαν για χορηγίες 10.2 δισεκατομμύρια δολάρια, στην Ευρώπη 7.4

δισεκατομμύρια δολάρια, στην Ασία 4.7 και στον υπόλοιπο κόσμο 1.6 δισεκατομμύρια δολάρια. (Stotlar, 2004). Το συνολικό ποσό χρημάτων που θα επενδυθεί σε χορηγίες το 2010 αναμένεται να φθάσει στα 50 δισεκατομμύρια δολάρια.

Μελλοντικές έρευνες

Η αναγκαιότητα της έρευνας στο χώρο της ποιότητας των αθλητικών υπηρεσιών, της ικανοποίησης των πελατών και της πιστότητας είναι περισσότερο από κάθε άλλη φορά επιτακτική σήμερα. Ο ανταγωνισμός στην αθλητική αγορά είναι αυξανόμενος, ενώ υπάρχει μεγάλο πρόβλημα στη διατηρησιμότητα των πελατών. Κάποια από τα στατιστικά που αναφέρθηκαν στη διεθνή βιβλιογραφία προτείνουν ότι τα γυμναστήρια στην Αμερική κατά μέσο όρο χάνουν 40% από τους πελάτες τους κάθε χρόνο (Sawyer & Smith, 1999). Επιπλέον το 50 % των ατόμων που ξεκινούν να συμμετέχουν σε αθλητικά προγράμματα σταματούν τους πρώτους 6 μήνες . (Gerson, 1999). Τα νούμερα αυτά είναι ακόμη ψηλότερα στην Ελλάδα.

Η μελέτη της καταναλωτικής συμπεριφοράς στοχεύει στον προσδιορισμό των παραγόντων που επιδρούν στην ατομική διαδικασία λήψης απόφασης για αγορά ενός προϊόντος ή χρήσης μιας υπηρεσίας (Schiffman & Kanuk, 2000). Είναι πολύ σημαντικό να μελετηθούν τα κίνητρα που ωθούν τα άτομα να συμμετέχουν σε μια δραστηριότητα. Πρέπει να προσδιορισθούν αυτοί οι παράγοντες και να χρησιμοποιηθούν ανάλογες στρατηγικές για την προσέγγιση τους. Όπως επίσης ποιοι είναι αυτοί οι ανασταλτικοί παράγοντες που κάνουν τα άτομα να μη συμμετέχουν στο πρόγραμμα. Τι είναι αυτό που τους κρατάει μακριά από τη φυσική δραστηριότητα και να γίνει προσπάθεια εξάλειψής τους. Ζητήματα , όπως οι απαιτήσεις της εργασίας, η έλλειψη χρόνου, οι οικονομικές δυσκολίες οι προσωπικές προτεραιότητες, η έλλειψη ενημέρωσης και οι στάσεις προς τον αθλητισμό , παίζουν σημαντικό ρόλο. Ο εντοπισμός αυτών των παραγόντων είναι απαραίτητος, προκειμένου να αναπτυχθούν στρατηγικές για να ξεπεραστούν αυτοί οι ανασταλτικοί παράγοντες.

Σύμφωνα με τον Αλεξανδή (2006), τέσσερις είναι οι βασικές στρατηγικές προώθησης και επικοινωνίας. Η διαφήμιση, της οποίας βασικός στόχος είναι η ανάπτυξη αποτελεσματικής επικοινωνίας με τους υπάρχοντες πελάτες ή με τους δυνητικούς πελάτες. Οι δημόσιες σχέσεις, οι οποίες είναι ένα εργαλείο του μάρκετινγκ με στόχο την ανάπτυξη δικτύων επικοινωνίας με μία ή περισσότερες ομάδες κοινού με βασικό στόχο την ανάπτυξη θετικής εικόνας για την εταιρεία και τα προϊόντα της.

Η πιο αποτελεσματική μέθοδος επικοινωνίας όμως είναι οι προσωπικές πωλήσεις, αφού σχετίζονται άμεσα με τη διαδικασία πώλησης των προϊόντων. Πριν από μερικά χρόνια οι πωλήσεις ήταν μια άγνωστη έννοια στις αθλητικές υπηρεσίες, αλλά σήμερα έχουν αρχίσει να εφαρμόζονται από διάφορους αθλητικούς οργανισμούς, όπως αλυσίδες γυμναστηρίων και επαγγελματικές αθλητικές ομάδες και στην Ελλάδα. Τέλος οι χορηγίες είναι ένα πολύ μεγάλο και συνεχώς αναπτυσσόμενο κεφάλαιο στον αθλητισμό. Χορηγία είναι κάθε επένδυση σε χρήματα ή εξοπλισμό ως αντάλλαγμα για την παραχώρηση του δικαιώματός της εμπορικής αξιοποίησης ενός αθλητικού γεγονότος και ότι συνδέεται με αυτό.

Η προσέλκυση των πελατών αποτελεί όμως μόνο την πρώτη φάση του μάρκετινγκ. Ίσως η πιο σημαντική και πιο δύσκολη διαδικασία είναι η διατήρηση των πελατών. Είναι αποδεδειγμένο σήμερα ότι οι επιχειρήσεις έχουν πολλαπλά οφέλη από τους πιστούς πελάτες. Ένας πελάτης γίνεται πιστός όταν τα προγράμματα που προσφέρονται είναι καλά. Βέβαια είναι δύσκολο να οριστεί αντικειμενικά ποιο είναι καλό πρόγραμμα, καθώς ο κάθε συμμετέχων έχει διαφορετικές προσδοκίες. Είναι, συνεπώς, πολύ σημαντικό οι αθλητικοί οργανισμοί να είναι πολύ προσεκτικοί στο μάνατζμεντ των υποσχέσεων. Διαφήμιση η οποία αυξάνει τις προσδοκίες μπορεί να έχει μόνο βραχυπρόθεσμα θετικά αποτελέσματα. Καταναλωτές οι οποίοι θα έχουν υψηλές προσδοκίες είναι πιθανόν να μείνουν δυσαρεστημένοι.

Η εργασία αυτή θα συμβάλει στην βελτίωση και ακόμα πιο καιρία οργάνωση των αθλητικών δημοτικών οργανισμών, αφού το δείγμα που μελετήσαμε μας βοηθάει να γνωρίσουμε τους πελάτες μας και τις ανάγκες αυτών.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Ainsworth, B. (2000). Physical activity patterns in women. *The Physician and Sport Medicine*, 28, 1-2.
- Αλεξανδρής, Κ. (2006). *Αρχές Μάνατζμεντ και Μάρκετινγκ Οργανισμών και Επιχειρήσεων Αθλητισμού και Αναψυχής*. Θεσσαλονίκη : Χριστοδουλίδη
- 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*, 12(4), 224 – 231.
- Αλεξανδρής Κ. & Carroll B. (2000). Εφαρμογή ενός δημογραφικού μοντέλου συμμετοχής για το σχεδιασμό προγραμμάτων αθλητισμού αναψυχής (Άσκηση για Όλους). *Αθληση και Κοινωνία*, 24, 36 – 47.
- Alexandris, K. & Palialia, E. (1999). Measuring Customer Satisfaction in Fitness Centres in Greece: an Exploratory Study. *Managing Leisure*, 4, 218 – 228.
- Alexandris, K. , Papadopoulos, P. , Palialia, E. & Vasiliadis, T. (1999). Customer satisfaction: A comparison between public and private sport and fitness clubs in Greece. *European Journal for Sport Management*, 6(1), 40–54.
- Alexandris K & Carroll B. (1998). The relationship between selected demographic variables and recreational sport participation in Greece. *International Review for the Sociology of Sports*, 33(3), 291-297.
- Alexandris, K. & Carroll, B. (1997). The relationship between selected demographic variables and recreational sport participation in Greece. *Leisure Studies*, 16, 107-125
- Alexandris K. & Carroll B. (1997a). An analysis of leisure constraints based on different recreational sport participation levels: results from a study in Greece. *Leisure Studies*, 19, 1-15.
- Alexandris, K. & Carroll, B. (1997a). Demographic differences in the perception of constraints on recreational sport participation: results from a study in Greece. *Leisure Studies*, 16, 107-125.
- Alexandris, K. & Carroll, B. (1997b). Motives for recreation sport participation in Greece Q Implications for Planning and Provision of Sport Services. *European Physical Education Review*, 3(2), 129-143
- Αυθίνος Γ. (1998). *Άσκηση – Άθληση – Κινητική Αναψυχή - Οργανωτική Διάσταση*. Αθήνα : Πατάκης.
- Burton D., (2002). Consumer education and service quality : issues and practical implications. *Journal of Services Marketing*, 16(2), 125- 142.

- Brown WJ. & Trost SG (2003). Life Transitions and Changing Physical Activity Patterns in Young Women. *American Journal of Preventive Medicine*, 25(2), 140-143.
- Brown W. , Mishra G. , Bauman A. , Schmitz M. & Booth M. (2000). Leisure-time, occupational and household physical activity among professional, skilled and less skilled workers and homemakers. *Preventive Medicine*, 30,191-199
- Carroll, B., & Alexandris, K. (1997). Perception, of constraints and strength of motivation: their relationship to recreational sport participation in Greece. *Journal of Leisure Research*, 29(3), 279-299.
- Chelladurai, P. & Chang, K., (2000). Targets and Standards of Quality in Sport Services. *Sport Management Review*, 3, 1 – 22.
- Chelladurai, P., (1994). Sport Management: Defining the Field, *European Journal for Sport Management*, 1, 7 – 21.
- Chelladurai, P., (1992). A Classification of Sport and Physical Activity Services: Implications for Sport Management, *Journal of Sport Management*, 6, 38 – 51.
- Chelladurai, P. , Scott, F., L. & Haywood - Faramer, J., (1987). Dimensions of Fitness Services: Development of a Model, *Journal of Sport Management*, 1, 159 – 172.
- Chia-Ming Chang , Chin-Tsu Chen & Chin-Hsien Hsu. (2001). A Review of Service Quality in Corporate and Recreational Sport/Fitness Programs. www.thesportjournal.org .
- Chodjko- Zajko W. (2000). Successful aging in the new millennium : The role of the regular physical activity. *QUEST*, 52,333-343.
- Coakley J(2001). *Sport in Society: Issues and controversies (7th Edition)*, Boston Toronto : McGraw-Hill.
- Γενική γραμματεία αθλητισμού. Ημερομηνία ανάκτησης : 14-1-2006.
<http://www.sportsnet.gr>
- Γογγάκη, Κ. , Χριστόδουλος, Α. & Κάτσικας, Χ., (2004). Ελεύθερος Χρόνος και Ενασχόληση του Μαθητικού Πληθυσμού της Αττικής με Αθλητικές Δραστηριότητες. *Φυσική Αγωγή-Αθλητισμός-Υγεία*, 16-17, 63-73.
- Collins M. (2003) *Sport and Social Exclusion*. London : Routledge.
- Crawford, D.W. , Jackson, E. & and Godbay, G. (1991). A hierarchical model of leisure constraints. *Leisure Science*, 13, 309-320.
- Crawford, D.W. , Godbay, G. (1987). Reconceptualizing barriers to family leisure *Leisure Sciences*, 9, 119-127.

- Crompton, J. (2000). Repositioning leisure services. *Journal of Managing Leisure*, 5, 65–75.
- Cronin, J.J. & Taylor, S., A., (1992). Measuring Service Quality : A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- De Knop, P. & Standeven, J. (1998). Sport Tourism: a New Area of Sport Management. *European Journal for Sport Management*, 5(1), 30-45.
- Delle Fave, A. & Bassi, M. (2003). Italian Adolescents and Leisure: The Role of Engagement and Optimal Experience. *New Directions for Child and Adolescent Development*, 99,79-93.
- Denison, D. (1990). *Corporate Culture and Organizational Effectiveness*. New York: John Wiley & Son.
- Eitzen S. & Sage G. (2003). *Sociology of North American Sport*. NewYork : McGraw-Hill.
- Ekinci, Y. & Prokopaki, P. & Cobanoglu, C., (2003). Service Quality in Cretan Accommodations: Marketing Strategies for the UK holiday market. *Hospitality Management*, 22, 47 – 66.
- Ferguson, R.,J., Paulin, M. , Pigeassou, C.& Gauduchon, R., (1999) Assesing service management effectiveness in a health resort : implications of technical and functional quality. *Managing Service Quality*. 9(1), 58 – 73.
- Flammer, A. & Schaffner, B. (2003). Adolescent Leisure Across European Nations. *New Directions for Child and Adolescent Development*, 99,65-75.
- Gerson R. (1999). *Members for Life : Proven Service and Retention Strategies For Health – Fitness and Sports Clubs*. Champaign, IL.: Human Kinetics.
- Golden, K. (1992). The individual and organizational culture: Strategies for action in highly-ordered contexts. *Journal of Management Studies*, 29(1), 1-21.
- Gordon, W.R., & Caltabiano, M.L. (1996). Urban-Rural Differences in Adolescent Self-Esteem, Leisure Boredom, and Sensation-Seeking as Predictors of Leisure-Time Usage and Satisfaction. *Adolescence*, 31(124), 883 – 903.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implication. *Europe Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Ηλεκτρονικό λεξικό κόμβος. Ημερομηνία ανάκτησης : 14-1-2006.
<http://www.komvos.edu.gr>
- Houlihan, B. (2001). Citizenship, civil society and the sport and recreation professions. *Journal of Managing Leisure*, 6, 1–14.

- Howat, G. , Murray, D. & Crilley, G. (1999). The relationships between service problems and perceptions of service quality, satisfaction, and behavioral intentions of Australian public sports and leisure center customers. *Journal of Park and Recreation Administration*, 17(2), 42-64.
- Howat, G. , Absher, J. , Crilley, G. & Milne, I., (1996). Measuring Customer Service Quality in Sports and Leisure Centres. *Managing Leisure*, 1, 77-89.
- Hultsman, W.Z.(1993). The influence of others as a barrier to recreation participation among early adolescents. *Journal of Leisure Research*,25(2), 150-164.
- Jones R. (2002). Enticement: the role of community involvement in the management of urban parks. *Journal of Managing Leisure*, 7, 18-32.
- Increasing physical activity in Bexley. A joint strategy. Ημερομηνία ανάκτησης : 30-5-2004. http://www.bexley.gov.uk/service/sports/pdfs/physical_strategy_600460.pdf
- Καμπίτσης Χ. & Χαραχούσου,Καμπίτση Υ.,(1999) *Τεχνικές έρευνας στις αθλητικές επιστήμες (Στατιστική Ανάλυση – Αξιολόγηση)*. Θεσσαλονίκη.
- Kempf, D. (1999). Attitude Formation from Product to Trial: Distinct Role of Cognition and Affect for Hedonic and Functional Products. *Psychology and Marketing*, 16, 10-16.
- 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. , Αλεξανδρής, Κ. , Γιοβάνη, Χ. & Χατζηγιάννη, Ε., (2005). Ανασταλτικοί Παράγοντες Συμμετοχής στη Χιονοδρομία Αναψυχής. *Αναζητήσεις στη Φυσική Αγωγή & τον Αθλητισμό* ,3(1), 55-63.
- Larson, R. & Verma, S. (1999). How Children and Adolescents spent Time Across the World: Work, Play, and Developmental Opportunities. *Psychological Bulletin*, 125(6),701-736.
- Lee, M. (2003). Korean Adolescents’ “Examination Hell” and Their Use of Free Time. *New Directions for Child and Adolescent Development*, 99,9-21.
- Lee Jin-Hyung , Scott D. & Floyd M. F. (2001). Structural Inequalities in Outdoor Recreation Participation: A Multiple Hierarchy Stratification Perspective. *Journal of Leisure Research*, 33(4), 427-449
- Lee I.M., & Skerett E. (2001). Physical activity and all cause mortality : What is the dose-response relation ?. *Medicine & Science in Sports & Exercise*, 33, 456-471.
- Lee H. , Delene L. , Bunda M. & Kim C. (2000). Methods of measuring health – care service quality. *Journal of Business Research*, 48(3), 233-246.

- Leitner, M., J. & Leitner, S., F. (1996). *Leisure Enhancement, 2nd ed.* New York : The Haworth Press.
- Lim, J. & Cromartie, F. (2001). Transformational Leadership, Organizational Culture and Organizational Effectiveness in Sport Organizations. *The Sport Journal*, 4, 67-85.
- Λόντος, Δ. , Ματσούκα, Ο. & Τσουνής, Ι. (2003). Καταγραφή της αθλητικής υποδομής και δραστηριοποίησης των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.) της γεωγραφικής ενότητας της Δυτικής Αθήνας. *11^ο Διεθνές Συνέδριο Φυσικής Αγωγής & Αθλητισμού*, Κομοτηνή: ΤΕΦΑΑ, Πανεπιστήμιο Θράκης.
- McMeeking, D. & Purkayastha, B. (1995). “I can’t have my mom running me everywhere”: adolescents, leisure, and accessibility. *Journal of Leisure Research*, 27(4), 360-378.
- Μουρατίδης, Ι. (2003). *Η συμμετοχή των γυναικών στα παιχνίδια και τους Αγώνες. Ιστορία Φυσικής Αγωγής (με στοιχεία Φιλοσοφίας)*. Θεσσαλονίκη.
- Nassis P. (1996). An analysis of sports policy in Greece (1980-92). In M. Collins, (Ed.), *Leisure in Industrial and Post Industrial Societies. Leisure Studies Association. Publication*, 49, 31-41
- Παπαδημητρίου Δ. (2005) *Διοίκηση Αθλητικών Οργανισμών και Επιχειρήσεων*. Αθήνα : Κλειδάριθμος.
- Papadimitriou D., (2002). Amateur structures and their effect on performance: the case of Greek voluntary sports clubs. *Journal of Managing Leisure*, 7, 205-219.
- Παπαδημητρίου, Δ. (2000). Οργανωτικό μέγεθος και αποτελεσματικότητα: Η διερεύνηση της σχέσης μεταξύ μεγέθους και αποτελεσματικότητας στις ελληνικές αθλητικές ομοσπονδίες. *Περιοδικό Αθλητική Απόδοση και Υγεία*, II (1), 9-22.
- Papadimitriou, D. & Karteroliotis, K. (2000). The service quality expectations in private sport and fitness centers: A reexamination of the factor structure. *Journal of Sport Marketing Quarterly*, 9(3), 157-164.
- Papadimitriou, D. & Taylor, P. (2000). Organisational Effectiveness of Hellenic National Sports Organisations: A Multiple Constituency Approach. *Sport Management Review*, 3, 23-46.
- Παπαδημητρίου Α.(1988). *Αρχές Marketing*, Αθήνα.
- Παπαδημητρίου, Δ. & Γαργαλιάνος, Δ. (1997). *Το μάνατζμεντ του αθλητισμού. Εισαγωγή σε βασικά θέματα οργάνωσης και διοίκησης αθλητικών οργανισμών*. Αθήνα.
- Παπαδόπουλος, Π. , Θεοδωράκης, Ν.& Αλεξανδρή, Κ. (2001). Αντιλαμβανόμενη Ποιότητα Υπηρεσιών σε Γυμναστήρια: Διερεύνηση της Σχέσης με τη Θετική Προφορική Επικοινωνία. *Διοίκηση Αθλητισμού και Αναψυχής* 1(1), 30-40.

- Parasuraman, A. , Zeithaml, V. A. & Berry, L.L. (1994). Reassessment of Expectations as a comparison standart in measuring service quality : implications for further research. *Journal of Marketing*, 58, 111-124.
- 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, 41-50.
- Πυνηρτζής, Γ. & Πατεράκη, Ε., (1999). Συμμετοχή Μαθητών Λυκείου σε Αθλητικές Δραστηριότητες. *Άθληση και Κοινωνία*, 22, 169.
- Raymore,L.A. , Godbay, G.C. & Crowford,D.W.,(1994). Self-Esteem, Gender, and Socioeconomic Status: Their Relation to Perceptions of Constraint on Leisure Among Adolescents. *Journal of Leisure Research*,26(2), 99-118.
- Sawyer S. & Smith O. (1999). *The management of clubs, Recreation and Sport Concepts and Applications*. Champaign, IL :Sagamore.
- Schiffer L. & Kanuk L. (2000) *Consumer Behavior*(7th Edition). NJ : Prentice –Hall.
- Sun, D. & Walsh, D. (1998). Review of Studies on Environmental Impacts of Recreation and Tourism in Australia, *Journal of Environmental Management*, 53, 323 – 338.
- Theodorakis, N. , Kampitsis, C. , Laios, A. & Koustelios, A., (2001). Relationship between measures of service quality and satisfaction of spectators in professional sports. *Managing Service Quality*, 11,(6),431-438.
- Theodorakis, N. , Kambitsis, C. , Laios, A. & Tzetzis, G. (1992). Behavioral consequences of service quality: The applicability of a model in Greece. A first assessment. *Proceedings of the 7th Congress of the European Association for Sport Management*. Thessaloniki : TEFAA, Aristoteleio university of Tessaloniki.
- Thibault, L. & Frisby, W. (1999). Interorganizational linkages in the delivery local leisure services in Canada: responding economic, political and social pressures. *Journal of Managing Leisure*, 4, 125-141.
- Τοπαλίδου, Β. , Αλεξιάδης, Α. & Αυγερινός & Σχολ, Ο., (1999). Φυσική Δραστηριότητα Μαθητών Λυκείου: Επιπτώσεις στο Σχεδιασμό Προγραμμάτων Παρέμβασης στο Σχολείο. *Άθληση και Κοινωνία*, 22, 81.
- Yu,P. & Berryman, D.,L.,(1996). The Relationship Among Self-esteem, Acculturation, and Recreation Participation of Recently Arrived Chinese Immigrant Adolescents. *Journal of Leisure Research*, 28(4), 251-274.
- Χαραχούσου, Υ.Ε. (1993). *Σημειώσεις για το αντικείμενο του ελεύθερου χρόνου και τη μαζικής άθλησης* .Αθήνα-Κομοτηνή:Σάκκουλας.

- Χαραχούσου, Υ. (1991). Η βιομηχανική επανάσταση. *Σημειώσεις Αθλητικής Κοινωνιολογίας. Τεύχος Α'.* Αθήνα.
- Χαραχούσου – Καμπίτση Υ. (1991). *Σημειώσεις για το αντικείμενο του ελεύθερου χρόνου και της μαζικής άθλησης.* Αθήνα.
- Χρόνη, Σ. & Ζουρμπάνος, Ν. (2001). Ψυχολογικά Οφέλη από Συμμετοχή σε Αθλητικές Δραστηριότητες Αναψυχής. *Φυσική δραστηριότητα και ποιότητα ζωής*, 1, 1-6.
- Wisniewski, M. (2001). Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services. *Managing Service Quality*, 11(6), 380-388.
- World Leisure & Recreation Association, (2003). International Position Statement on Leisure Education and Community Development. *Journal of Leisure Sciences*. 25, 97-100.
- Zeithaml, V. (1988). Consumer Perceptions of price, quality, and value: A means – end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52, 2 – 22.
- Zeithaml, V., A. , Parasuraman, A. & Berry, L., L., (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60, 31-46.

ΠΑΡΑΤΗΜΑ 1 : Ερωτηματολόγιο



ΔΗΜΟΚΡΙΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ



ΔΗΜΟΚΡΙΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΦΥΣΙΚΗΣ ΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΛΕΒΗΤΙΣΜΟΥ



Παρακάτω υπάρχουν μια σειρά από προσωπικά στοιχεία, που θα θέλαμε να συμπληρώσετε ανώνυμα, και θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για τους σκοπούς της έρευνάς μας.

Σας ευχαριστούμε για τη βοήθειά σας.

Φύλο: Άνδρας Γυναίκα

Ηλικία : μέχρι 25 25 - 34 35 - 44 45 - 54 άνω των 55

Οικογενειακή Κατάσταση : Παντρεμένος / η Ανύπαντρος / η

Ποιο είναι το επάγγελμά σας; άνεργος ιδιωτικός/ελεύθερος δημόσιος

μαθητής/φοιτητής οικιακά άλλο

Εκπαίδευση: δημοτικό γυμνάσιο/λύκειο

T.E.I. Εργ.Ελευθ.Σπουδών Α.Ε.Ι

Κατά μέσο όρο πόσο συχνά συμμετέχετε σε υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής που οργανώνει ο δήμος, το χρόνο;

1 φορά 2 - 3 φορές 4-6 φορές πάνω από 6 φορές

Πόσες ώρες διαρκεί η συμμετοχή σας στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής κάθε φορά;

Μέχρι 1 ώρα 1 - 2 ώρες 2 - 3 ώρες πάνω από 3 ώρες

Πόσα χρόνια συμμετέχετε στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής του δήμου?!

1 χρόνο 2 χρόνια 3 χρόνια 4 χρόνια και πάνω

Σας παρουσιάζουμε κάποιες δηλώσεις οι οποίες αναφέρονται στις υπηρεσίες του δήμου, όσο αφορά τις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής. Βάλτε σε κύκλο ένα από τα επτά νούμερα που δείχνουν το βαθμό που συμφωνείτε ή διαφωνείτε με την κάθε διατύπωση. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο.

Σας ευχαριστούμε για τη βοήθειά σας.

| | Διαφωνώ απόλυτα | | | Συμφωνώ απόλυτα | | | |
|---|--------------------|---|---|--------------------|---|---|---|
| Tangibles | | | | | | | |
| Το περιβάλλον των υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής είναι όμορφο | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Το περιβάλλον των υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής διατηρείται καθαρό | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Οι χώροι των υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής είναι άνετοι | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Ο εξοπλισμός που χρησιμοποιείται για τις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής είναι σύγχρονος | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Οι κλιματικές συνθήκες (αερισμός, θερμοκρασία, φωτισμός) που επικρατούν στη διάρκεια των υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής είναι οι κατάλληλες | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Υπάρχουν επαρκείς χώροι (bar, φαγητό, συζήτηση) για την ολοκληρωμένη εξυπηρέτησή σας | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Personnel | | | | | | | |
| Το διοικητικό προσωπικό του δήμου ανταποκρίνεται άμεσα στις λογικές απαιτήσεις των συμμετεχόντων | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Το διοικητικό προσωπικό του δήμου είναι πάντα ευγενικό | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Τα προβλήματα που προκύπτουν στη διάρκεια των υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής αντιμετωπίζονται από το διοικητικό προσωπικό του δήμου γρήγορα και αποτελεσματικά | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Η διεύθυνση λαμβάνει υπόψη της τις προτάσεις των μελών | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Το διοικητικό προσωπικό του δήμου ενημερώνει τους συμμετέχοντες στα προγράμματα για τις αλλαγές ή τα προβλήματα που προκύπτουν | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Το διοικητικό προσωπικό του δήμου είναι πάντα πρόθυμο να σας εξυπηρετήσει | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Η εμφάνιση του διοικητικού προσωπικού του δήμου είναι επαγγελματική | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Programs | | | | | | | |
| Ο δήμος προσφέρει ποικιλία υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής στα μέλη του | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Ο δήμος ανανεώνει τα προγράμματά του συχνά | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Οι υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής του δήμου ανταποκρίνονται στις ανάγκες των μελών του | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Το ωράριο και οι ημερομηνίες των υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής του δήμου, σας εξυπηρετεί | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Οι υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής είναι καλά σχεδιασμένες | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Reliability | | | | | | | |
| Όλες οι υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής αρχίζουν στην ώρα τους | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Οι πληροφορίες που παρέχονται από το προσωπικό του δήμου είναι ακριβείς | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

| | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| Υπάρχει καλή ενημέρωση από το προσωπικό του δήμου για τις ώρες έναρξης των υπαίθριων δραστηριοτήτων/ προγραμμάτων αναψυχής. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Στο δήμο πραγματοποιούν ότι υπόσχονται | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Η συμπεριφορά της διοίκησης του δήμου εμπνέει εμπιστοσύνη | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Fitness instructors | | | | | | | |
| Οι υπεύθυνοι των υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής δίνουν ιδιαίτερη προσοχή στο κάθε μέλος ξεχωριστά | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Οι υπεύθυνοι των υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής γνωρίζουν τις ανάγκες του κάθε μέλους | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Οι υπεύθυνοι των υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής σχεδιάζουν το προγράμματα σύμφωνα με τις ανάγκες του κάθε μέλους | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Οι υπεύθυνοι των υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής με τη συμπεριφορά τους σας βοηθούν να νιώθετε άνετα στη διάρκεια των δραστηριοτήτων | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Οι υπεύθυνοι των υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής έχουν επαρκή γνώσεις του αντικειμένου | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Outcome | | | | | | | |
| Η συμμετοχή μου στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής του δήμου με βοηθά να γίνωμαι καλύτερος /η | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Η συμμετοχή μου στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής του δήμου βελτιώνει την υγεία μου | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Η συμμετοχή μου στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής του δήμου βελτιώνει τη φυσική μου κατάσταση | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Η συμμετοχή μου στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής του δήμου με κάνει να αισθάνομαι καλύτερα | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Η συμμετοχή μου στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής του δήμου μου δίνει την ευκαιρία να αναπτύξω τις κοινωνικές μου σχέσεις (να κάνω φίλους, να γνωρίσω άλλους ανθρώπους) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Η συμμετοχή μου στις υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής του δήμου βελτιώνει την εμφάνιση μου. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

1. Η ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν οι υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής του δήμου είναι πολύ υψηλή.

Διαφωνώ απόλυτα

Συμφωνώ απόλυτα

1 2 3 4 5 6 7

ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2 : Φωτογραφίες



