

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΑΘΛΗΤΙΚΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΞΑΝΘΗΣ**

του

Τσαρδακλή Αθανασίου-Σωτηρίου

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 Αθλητική Αναψυχή».

Κομοτηνή

2010

Εγκεκριμένο από το καθηγητικό σώμα:

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

2^{ος} Επιβλέπων: Κυριάκος Ταξιλδάρης, Καθηγητής

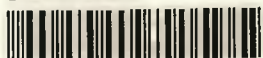
3^{ος} Επιβλέπων: Ουρανία Ματσούκα, Επικ. Καθηγήτρια



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

Αριθ. Εισ.: 9114/1
Ημερ. Εισ.: 28/01/2011
Δωρεά: _____
Ταξιθετικός Κωδικός: Δ
796.06
ΤΣΑ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ



004000102919

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Τσαρδακλής Αθανάσιος-Σωτήριος: Διερεύνηση και καταγραφή των αθλητικών προγραμμάτων του Δήμου Ξάνθης.

(Με την επίβλεψη του κ. Γιώργου Κώστα, Αναπλ. Καθηγητή)

Η σημασία της φυσικής δραστηριότητας και γενικότερα της άσκησης έχει αναγνωριστεί ευρέως, γεγονός το οποίο φαίνεται από το ενδιαφέρον της πολιτείας, των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης, καθώς επίσης και από την αυξημένη συμμετοχή των ασκούμενων. Τα τελευταία χρόνια γίνεται σε παγκόσμιο επίπεδο μία προσπάθεια και μία εκστρατεία για παράλληλη ανάπτυξη αλλά και προώθηση του αθλητισμού ως μέσο ψυχαγωγίας και αναψυχής. Για το λόγο αυτό έχει αποτελέσει αντικείμενο έρευνας διαφόρων επιστημών το θέμα της αθλητικής συμμετοχής. Σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν να καταγράψει και να διερευνήσει τη δράση του δημοτικού οργανισμού Ξάνθης για τη βελτίωση και τη μεγιστοποίηση της απόδοσής του, ενώ ως στόχο είχε να καταγράψει το σύνολο των δραστηριοτήτων του δημοτικού οργανισμού καθώς επίσης και τη σπουδαιότητα των παραγόντων που χαρακτηρίζουν τις υπηρεσίες αυτές. Για τη διερεύνηση των απόψεων των μελών χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο των Μιχαλοπούλου, Αργυροπούλου, Κώστα, Τζέτζη και Ντούλου (1998). Στην έρευνα συμμετείχαν 190 ασκούμενοι συμμετέχοντες στα αθλητικά προγράμματα του Δ.Ο.Ν.Α. Ξάνθης. Η παραγοντική ανάλυση αποκάλυψε έξι παράγοντες που αφορούν στα κριτήρια συμμετοχής: α) αξιοπιστία, β) υπηρεσίες εγκατάστασης, γ) προγράμματα, δ) προσωπικό, ε) συμπεριφορά/ περιβάλλον και στ) λειτουργικότητα. Η ανάλυση διακύμανσης ως προς δύο παράγοντες σχετικά με τη συνολική αντίληψη παρουσίασε διαφορές λόγω της ηλικίας, της εκπαίδευσης, του εισοδήματος και του φύλου. Αντίθετα, δεν επηρεάστηκε από τα έτη συμμετοχής στα προγράμματα του δημοτικού οργανισμού των ασκούμενων, τη διάρκεια συμμετοχής και την εβδομαδιαία συχνότητα άσκησης. Τα προγράμματα χρειάζονται συνεχή αξιολόγηση ενώ πρέπει να παρέχονται σύγχρονες και ανταγωνιστικές υπηρεσίες.

Λέξεις κλειδιά: αξιολόγηση, δημοτικός οργανισμός άθλησης, υπηρεσίες.

ABSTRACT

Tsardaklis Athanasios-Sotirios: Examination and recording of the athletic programs in the Municipality of Xanthi.

(Under the supervision of Mr. George Kosta, Associate Professor)

The meaning of the physical activity and generally the meaning of exercise had been recognized widely and that can be seen through the interest by the state and by the authorities of Municipal Organizations and also it can be proven by the increased participation of the citizens. During last years, in global level, it had been made an effort for parallel development and promotion of the sports as a way of entertainment and recreation. For that reason, the topic of sports participation had been concerned as an issue for research by several sciences. The aim of the current research was the exploration of the activities of the municipal organization of Xanthi in order to enhance and maximize its performance. Furthermore, that research considered in detail the whole activities of that organization and the significance of the describing factors. For the investigation of members' opinions, it was used the questionnaire of Michalopoulou, Arguopoulou, Kosta, Tzetzzi and Ntoulou (1998). The participants were 190 who were members at the sports programs of the municipal organization of Xanthi. The Factor analysis showed that there are six factors that influence the criteria of participation: 1) credibility, 2) facilities, 3) programs, 4) staff, 5) behavior/environment and 6) functionality. Two-way ANOVA for their overall perception showed differences based on age, education, income and gender. Conclusive, the criteria of participation had not been influenced by the sum of years of participation, the monthly duration of participation and the weekly frequency of exercise. Those programs need continuous evaluation and there should be offered competitive and contemporary services.

Key words: evaluation, municipal organization of sports, services.

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Ολοκληρώνοντας τη μεταπτυχιακή διατριβή μου θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή κ. Κώστα Γεώργιο που δέχτηκε και ανέλαβε την επιτήρηση της εργασίας μου, όπως επίσης και τους επιβλέποντες καθηγητές μέλη κ. Ταξιλάρη Κυριάκο και κα. Ματσούκα Ουρανία για την βοήθεια και την καθοδήγηση που όλοι τους μου παρείχαν κατά τη διάρκεια ολοκλήρωσης της εργασίας αυτής. Τον πολύ καλό μου φίλο Αστραπέλλο Κων/νο –που για ακόμη μία φορά ήταν εκεί όταν τον χρειάστηκα-, την Υφαντίδου Γεωργία –η συμβολή της οποίας στο τέλος ήταν καθοριστική για την ολοκλήρωση της εργασίας– και την παλιά συμφοιτήτρια μου Τυμβίου Ελένη. Τέλος, την Αιμιλία Σ. η οποία με τον δικό της τρόπο με στήριξε σε κάθε βήμα.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

| | |
|---|------|
| ΠΕΡΙΛΗΨΗ | ii |
| ABSTRACT | iii |
| ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ..... | v |
| ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ | viii |
| ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ | ix |
| ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ..... | x |
| | |
| I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ | 1 |
| Σκοπός | 5 |
| Υποθέσεις..... | 5 |
| Ερευνητικές υποθέσεις | 5 |
| Στατιστικές-Μηδενικές υποθέσεις..... | 5 |
| Στατιστικές-Εναλλακτικές υποθέσεις | 6 |
| Οριοθετήσεις | 7 |
| Περιορισμοί | 7 |
| | |
| II. ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ | 8 |
| Ορισμός μαζικού αθλητισμού..... | 8 |
| Σκοπός και λειτουργία των δημοτικών χώρων άθλησης | 8 |
| Αρχές οργάνωσης των αθλητικών οργανισμών..... | 9 |
| Όργανα διοίκησης..... | 10 |
| Ποιότητα υπηρεσιών..... | 11 |
| Διατήρηση και προσέλκυση ασκούμενων | 17 |
| Διαδίκτυο | 20 |
| Δημόσιες σχέσεις | 20 |
| | |
| III. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ | 22 |
| Δείγμα | 22 |
| Διαδικασία συλλογής δεδομένων | 22 |
| Όργανα μέτρησης..... | 23 |
| Ερωτηματολόγιο | 23 |
| Συνέντευξη..... | 24 |

| | |
|--|----|
| Στατιστική ανάλυση..... | 25 |
| IV. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ | 27 |
| Ανάλυση συχνοτήτων | 27 |
| Φύλο..... | 28 |
| Ηλικιακή ομαδοποίηση..... | 28 |
| Οικογενειακή κατάσταση | 29 |
| Επίπεδο μόρφωσης | 29 |
| Επαγγελματική απασχόληση | 30 |
| Εισόδημα..... | 31 |
| Παλαιότητα ασκουμένων και μη | 32 |
| Περιοχές διαμονής | 32 |
| Συχνότητες με τα μεγαλύτερα ποσοστά | 33 |
| Δομική εγκυρότητα και αξιοπιστία..... | 35 |
| Αποτελέσματα παραγοντικής ανάλυσης..... | 36 |
| Μ.Ο. ερωτηματολογίου | 37 |
| Παράγοντες διαφοροποίησης της συνολικής αντίληψης των ασκουμένων για τις υπηρεσίες..... | 38 |
| Παράγοντας «αξιοπιστία» σε σχέση με την ηλικία και την εκπαίδευση | 38 |
| Παράγοντας «υπηρεσίες εγκατάστασης» σε σχέση με το εισόδημα | 38 |
| Παράγοντας «υπηρεσίες εγκατάστασης» σε σχέση με την ηλικία και την εκπαίδευση | 39 |
| Παράγοντας «προγράμματα» σε σχέση με την εκπαίδευση και το φύλο..... | 40 |
| Παράγοντας «συμπεριφορά/ περιβάλλον» σε σχέση με την ηλικία και την εκπαίδευση..... | 40 |
| Ηλικία με αιτίες άσκησης | 41 |
| Λόγοι προτροπής άσκησης σε σχέση με την ηλικία και το φύλο..... | 41 |
| Απαντήσεις από τη συνέντευξη του υπευθύνου υλοποίησης των προγραμμάτων | 42 |
| V. ΣΥΖΗΤΗΣΗ..... | 46 |
| VI.ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ..... | 53 |
| Συμπεράσματα | 53 |
| Μελλοντικές προτάσεις και έρευνες..... | 54 |

| | |
|---|----|
| VII. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ..... | 57 |
| VIII. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ | 65 |
| Παράρτημα 1: Χώροι άθλησης του δημοτικού οργανισμού | 66 |
| Παράρτημα 2: Στοιχεία δημοτικού φορέα..... | 69 |

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

| | |
|---|----|
| Πίνακας 1. Προγράμματα άθλησης και αριθμός συμμετεχόντων | 27 |
| Πίνακας 2. Κατηγορίες ηλικίας | 28 |
| Πίνακας 3. Οικογενειακή κατάσταση | 29 |
| Πίνακας 4. Μορφωτικό επίπεδο | 30 |
| Πίνακας 5. Επαγγελματική απασχόληση | 30 |
| Πίνακας 6. Κατηγορίες εισοδήματος | 31 |
| Πίνακας 7. Παλαιότητα ασκούμενων | 32 |
| Πίνακας 8. Περιοχές διαμονής | 33 |
| Πίνακας 9. Συχνότητες που συγκέντρωσαν τα μεγαλύτερα ποσοστά | 33 |
| Πίνακας 10. Αποτελέσματα παραγοντικής ανάλυσης | 36 |
| Πίνακας 11. Μ.Ο. και τυπικές αποκλίσεις 7-βάθμιας κλίμακας Likert για τους παράγοντες και τα κριτήρια συμμετοχής των δημοτών | 37 |

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

| | |
|---|----|
| Σχήμα 1. Φύλο..... | 28 |
| Σχήμα 2. Σημαντικότεροι λόγοι άσκησης..... | 42 |

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ

| | |
|------|---|
| ΔΟΝΑ | Δημοτικός Οργανισμός Νεολαίας και Άθλησης |
| ΑΜΕΑ | Άτομα Με Ειδικές Ανάγκες |
| ΑCSM | American College of Sports Medicine |
| ΜΜΕ | Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης |
| ΔΣ | Διοικητικό Συμβούλιο |

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΑΘΛΗΤΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΞΑΝΘΗΣ

Τα τελευταία χρόνια γίνεται σε παγκόσμιο επίπεδο μία προσπάθεια και μία εκστρατεία για παράλληλη ανάπτυξη αλλά και προώθηση του αθλητισμού ως μέσο ψυχαγωγίας και αναψυχής. Ένα κομμάτι της αναψυχής είναι και η αθλητική αναψυχή, η οποία έχει ως στόχο την αναψυχή του ατόμου μέσα από αθλητικές δραστηριότητες (Κώστα,2000). Σε μία τέτοια βάση το άτομο είναι ελεύθερο να διαλέξει ως αναψυχή την κινητική δραστηριότητα της αρεσκείας του. Για το λόγο αυτό έχει αποτελέσει αντικείμενο έρευνας διαφόρων επιστημών το θέμα της αθλητικής συμμετοχής. Πιο συγκεκριμένα, ο υπολογισμός του βαθμού πρόβλεψης της αθλητικής συμμετοχής είναι πρωτίστης σημασίας για τα άτομα που ασχολούνται με το σχεδιασμό και την υλοποίηση αθλητικών προγραμμάτων (Alexandris, Dimitriadis & Markata, 2002).

Η σημασία της φυσικής δραστηριότητας και γενικότερα της άσκησης έχει αναγνωριστεί ευρέως, γεγονός το οποίο φαίνεται από το ενδιαφέρον της πολιτείας, των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης, καθώς επίσης και από την αυξημένη συμμετοχή των ασκούμενων. Ο καθημερινός τρόπος ζωής των ανθρώπων έχει επηρεάσει σημαντικά τον αθλητισμό. Παλαιότερα ένα μικρό μέρος του πληθυσμού συμμετείχε ενεργά στο χώρο του αθλητισμού έχοντας βασικό σκοπό την επίτευξη μέγιστης αθλητικής απόδοσης. Αντίθετα, τη σημερινή εποχή ο αθλητισμός έχει αποκτήσει νέο ρόλο βασιζόμενος στην επιρροή της αναψυχής στη διατήρηση της σωματικής και πνευματικής υγείας. Ο νέος αυτός ρόλος έχει εφαρμογή στο σύνολο του πληθυσμού.

Τις τελευταίες δεκαετίες η ανάγκη για άσκηση γίνεται ολοένα και πιο επιτακτική. Τα αθλητικά προγράμματα υλοποιούνται για να ικανοποιήσουν κάποιες από τις ανάγκες της κοινωνίας όπως άσκηση αλλά και αναψυχή. Σε αυτό συντέλεσαν η αύξηση των καρδιαγγειακών κυρίως ασθενειών και του καρδιαγγειακού συστήματος, απόρροια του σύγχρονου καθιστικού τρόπου ζωής. Η αύξηση αλλά και η αλλαγή κατεύθυνσης της εργασίας σε πιο πνευματική έχει ως αποτέλεσμα την ανάγκη και την επιθυμία για άσκηση. Η οργανωμένη άσκηση σε ένα περιβάλλον ασφαλείας και όμορφο με ανθρώπους ειδικούς σε θέματα

άσκησης και υγείας είναι το μέσο για ισορροπία πνεύματος και σώματος. Σε αυτή την προσπάθεια πρόληψης των ασθενειών αλλά και βελτίωσης της ποιότητας ζωής παρατηρείται μία προσπάθεια για άθληση των πολιτών μέσω των μαζικών προγραμμάτων άθλησης και αναψυχής.

Η πρόληψη και η θεραπεία των ασθενειών, ο περιορισμός του καπνίσματος, των ναρκωτικών καθώς επίσης και η αύξηση της εργασιακής ικανότητας είναι τομείς που έχουν βελτιωθεί στην καθημερινότητα των ανθρώπων και αποδίδεται στην ενεργητική συμμετοχή τους στα προγράμματα Μαζικού Αθλητισμού (Γενική Γραμματεία Αθλητισμού, 1998).

Οι βασικοί παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν τη συμμετοχή των πολιτών σε τέτοια προγράμματα είναι: α) η βελτίωση του βιοτικού επιπέδου, β) η αξιοποίηση του ελεύθερου χρόνου, γ) οι θετικές επιδράσεις που έχει η άσκηση στη ποιότητα ζωής των ανθρώπων, δ) η προσπάθεια των υπευθύνων να στρέψουν το ενδιαφέρον των ανθρώπων προς την άθληση-άσκηση, η) η ποιοτική βελτίωση και ποσοτική αύξηση των αθλητικών εγκαταστάσεων και τέλος, στ) η τάση των τελευταίων ετών για fitness (Νικηταράς, 1990).

Το σημείο που επιδέχεται παρέμβαση είναι ο τρόπος ζωής των ατόμων και η στάση που αυτοί έχουν απέναντι στις συνθήκες της καθημερινότητας. Η ενεργητική συμμετοχή των ατόμων σε δραστηριότητες άθλησης και αναψυχής οφείλεται στην ταχεία ανάπτυξη του κοινωνικού πλούτου καθώς επίσης και στις δυνατότητες που προσφέρει η σημερινή κοινωνία (Bogenhold, 2001).

Η δημιουργική αξιοποίηση του ελεύθερου χρόνου των πολιτών αποτελεί κοινωνική επένδυση και βελτιώνει την ποιότητα ζωής τους, συμβάλλοντας στην πρόληψη εκφυλιστικών ασθενειών αλλά και στην ανάπτυξη διαπροσωπικών σχέσεων, καθώς επίσης και στην ισόρροπη σχέση τους με το φυσικό περιβάλλον (Πυλιανίδης, Βασκάνου, Ταξιλάρης & Τοκμακίδης, 2002).

Η έννοια της ποιότητας ζωής έχει πολύ μεγάλη αξία και περιλαμβάνει την κατανόηση των ανθρωπίνων διαδικασιών εξέλιξης, το μέσο όρο ζωής των ατόμων εντός των κοινοτήτων και τέλος το βαθμό στον οποίο οι ψυχολογικές διαδικασίες επηρεάζονται από διάφορους περιβαλλοντικούς παράγοντες (Massam, 2002). Τα επίπεδα της ποιότητας ζωής ενός πληθυσμού-κοινωνικού συνόλου συνδέονται άμεσα με την τοπική οικονομία και την ανάπτυξη αυτής. Οι θέσεις εργασίας, οι συνθήκες διαβίωσης και οι δυνατότητες εξέλιξης, έχουν σημαντική επίδραση στην ποιότητα ζωής του πληθυσμού (Wong, 2001).

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

Επίσης, αντικείμενο έρευνας έχει γίνει η ικανοποίηση μιας ανάγκης ή μιας επιθυμίας από τις επιχειρήσεις υπηρεσιών που σχετίζονται με την κάλυψη της συγκεκριμένης ανάγκης. Η έννοια της ικανοποίησης μιας επιθυμίας του καταναλωτή σχετίζεται άμεσα με την επιδίωξή του για εκπλήρωση κάποιας ανάγκης μέσω της χρήσης μιας υπηρεσίας (Γούναρης, 2003).

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

Σύμφωνα με τους Παπαδόπουλο, Θεοδωράκη και Αλεξανδρή (2004) σημαντικό μερίδιο στην πρόθεση συμπεριφοράς των πελατών της εταιρίας αποτελεί το επίπεδο της ποιότητας υπηρεσιών που τους παρέχεται. Οι καταναλωτές έχοντας στο μυαλό τους επιθυμίες και στάσεις προσπαθούν να ανακαλύψουν τον πιο επιθυμητό τρόπο εκπλήρωσης τους (Baker & Crompton, 2000). Έρευνες έχουν δείξει ότι είναι πολύ σημαντική για την παροχή ανώτερης ποιότητας υπηρεσιών η επαφή που έχει ο καταναλωτής με το προσωπικό του οργανισμού (Bitner, 1990). Για να είναι επιτυχημένη μια υπηρεσία και ο φορέας που την παρέχει, πρέπει να προσανατολίζεται στους συμμετέχοντες. Έτσι, για την επιβίωση τους οι οργανισμοί προσπαθούν να παράγουν ποιοτικά προϊόντα και υπηρεσίες, τα οποία με τη σειρά τους θα επιφέρουν ικανοποίηση και αφοσίωση των πελατών τους (Gilbert, 2000).

Η φύση των παρεχόμενων υπηρεσιών των διαφόρων προγραμμάτων επηρεάζονται σε μεγάλο ποσοστό από την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών αλλά και από το βαθμό ικανοποίησης των συμμετεχόντων (Afthinos, Theodorakis & Nassis, 2005; Bigne, Andreau & Gnoth, 2005). Έχει σημειωθεί ότι

η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και η ικανοποίηση των συμμετεχόντων συνδέονται άρρηκτα με την πιστότητα των πελατών και την πιθανή χρησιμοποίηση των υπηρεσιών στο μέλλον. Πάνω σε αυτό βασίστηκε και η χρήση της ποιότητας ως στρατηγική της διοίκησης και η ενσωμάτωση της στην επιχειρησιακή τακτική. Εξάλλου η ποιότητα των υπηρεσιών θεωρείται ένας από τους σημαντικότερους συντελεστές επιρροής της επιθυμίας των καταναλωτών για επανάληψη της υπηρεσίας και την παραμονή τους στον Οργανισμό (Zeithaml & Bitner, 2000).

Αξίζει να αναφερθεί ότι οι οργανισμοί πρέπει να προσφέρουν ποιοτικά προϊόντα και αποδοτικές υπηρεσίες με βασικό στόχο την ικανοποίηση των πελατών τους για να μπορέσουν να εξασφαλίσουν έτσι την επιβίωσή τους στα πλαίσια του έντονου ανταγωνισμού. Για το λόγο αυτό η σωστή οργάνωση των Οργανισμών πρέπει να συντελεί στην ικανοποίηση και αφοσίωση των υπαλλήλων τους, ώστε αυτοί να παρέχουν ποιοτικότερες και ανταγωνιστικότερες υπηρεσίες στους καταναλωτές (Gilbert, 2000).

Η ποιότητα αποτελεί σημαντική πηγή ανταγωνιστικού πνεύματος στον τομέα των υπηρεσιών (Burton, 2002). Οι εταιρίες σήμερα για να ικανοποιήσουν τις σύγχρονες καταναλωτικές ανάγκες των πελατών τους προωθούν υπηρεσίες με τέτοιο τρόπο ώστε να ανταποκρίνονται πλήρως στις ανάγκες του καταναλωτή, παράγουν δηλαδή υπηρεσίες με αποτελεσματικότητα. Βασικός στόχος των υπευθύνων υλοποίησης προγραμμάτων είναι να δίνουν ευκαιρίες στους καταναλωτές να μένουν ευχαριστημένοι από τις παρεχόμενες υπηρεσίες (Harris & Harrington, 2000).

Με την παρούσα έρευνα γίνεται μια μελέτη των δημοτικών οργανισμών σε ότι αφορά τις υπηρεσίες που προσφέρουν στο χώρο άθλησης και δραστηριοτήτων των παρεχόμενων υπηρεσιών. Πιο συγκεκριμένα θα γίνει μια προσέγγιση των λειτουργικών σημείων των οργανισμών, κάτι το οποίο θα συμβάλλει και στην εξέλιξη τους. Με τη διερεύνηση αυτή μελετώνται οι αντιλήψεις των ατόμων που συμμετέχουν σε αυτά τα προγράμματα με σκοπό να καλυφθούν τυχόν κενά και παραλήψεις. Επιπλέον θα γίνει και μία αναφορά στον κανονισμό λειτουργίας των Δημοτικών και Κοινοτικών χώρων άθλησης της χώρας, όπως αυτός καταγράφεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως. Θα γίνει έτσι μια προσπάθεια για συνεισφορά στην κατανόηση της λειτουργίας των οργανισμών αυτών.

Βασικά στοιχεία της παρούσας έρευνας ήταν η αξιολόγηση των κριτηρίων από πλευράς πολιτών για την επιλογή του προγράμματος, η άποψη τους για τη λειτουργία του Δ.Ο.Ν.Α., η στάση τους απέναντι στην άσκηση καθώς επίσης και η αύξηση των συμμετεχόντων κάθε ηλικίας.

Αξίζει να σημειωθεί ότι ήταν η πρώτη έρευνα που πραγματοποιήθηκε στα προγράμματα του Δ.Ο.Ν.Α. Ξάνθης και έγινε μία προσπάθεια μέσω αυτής για μελλοντικά καλύτερο σχεδιασμό στην υλοποίηση των ήδη υπαρχόντων προγραμμάτων άθλησης και πιθανότατα να συνέβαλλε στη δημιουργία νέων.

Σκοπός

Σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν να καταγράψει και να διερευνήσει τη δράση του δημοτικού οργανισμού Ξάνθης με στόχο τη βελτίωση και τη μεγιστοποίηση της απόδοσής του.

Στόχος της εργασίας ήταν να καταγράψει το σύνολο των δραστηριοτήτων του δημοτικού οργανισμού καθώς επίσης και τη σπουδαιότητα των παραγόντων που χαρακτηρίζουν τις υπηρεσίες αυτές.

Ένας πρόσθετος σκοπός της έρευνας ήταν:

Η διερεύνηση της αντίληψης των ασκουμένων απέναντι στα προγράμματα, στους χώρους άθλησης, στο προσωπικό καθώς επίσης και τους λόγους συμμετοχής ή μη στα παρεχόμενα προγράμματα του Δ.Ο.Ν.Α. Ξάνθης. Επίσης να προσφέρει μελλοντικά κάποιες κατευθυντήριες γραμμές στους υπευθύνους υλοποίησης αντίστοιχων προγραμμάτων για την ποιοτικότερη υλοποίηση τέτοιων προγραμμάτων.

Υποθέσεις

Ερευνητικές υποθέσεις. α) Η συμμετοχή στα προγράμματα άθλησης σχετίζεται θετικά με όλους τους παράγοντες. β) Η άσκηση στα προγράμματα άθλησης του Δ.Ο.Ν.Α. σχετίζεται περισσότερο θετικά με τον παράγοντα της υγείας παρά με τους παράγοντες εξωτερική εμφάνιση, μείωση σωματικού βάρους, body building, αναψυχή και κοινωνικότητα.

Στατιστικές υποθέσεις. α) *Μηδενικές υποθέσεις.*

1) Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στη συνολική αντίληψη των δημοτών για τους παράγοντες συμμετοχής στα προγράμματα άσκησης ανάμεσα στα δύο φύλα.

- 2) Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στη συνολική αντίληψη των δημοτών για τους παράγοντες συμμετοχής στα προγράμματα άσκησης ανάμεσα στις ηλικιακές ομάδες των δημοτών και του μορφωτικού επιπέδου.
- 3) Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στη συνολική αντίληψη των δημοτών για τους παράγοντες συμμετοχής στα προγράμματα άσκησης ανάμεσα στις κατηγορίες της εβδομαδιαίας συχνότητας άσκησης και της μηνιαίας διάρκειας άσκησης.
- 4) Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στη συνολική αντίληψη των δημοτών για τους παράγοντες συμμετοχής στα προγράμματα άσκησης ανάμεσα στις κατηγορίες παλαιότητας των μελών.
- 5) Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στη συνολική αντίληψη των δημοτών για τους παράγοντες συμμετοχής στα προγράμματα άσκησης ανάμεσα στις κατηγορίες του εισοδήματός τους.
- 6) Δεν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές στις αιτίες επιλογής ενός προγράμματος άσκησης ανάμεσα στις ηλικιακές κατηγορίες.
- 7) Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στο συνολικό λόγο προτροπής άσκησης ανάμεσα στο φύλο και στην ηλικία.

β) Εναλλακτικές υποθέσεις.

- 1) Υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στη συνολική αντίληψη των δημοτών για τους παράγοντες συμμετοχής στα προγράμματα άσκησης ανάμεσα σε άντρες και γυναίκες.
- 2) Υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στη συνολική αντίληψη των δημοτών για τους παράγοντες συμμετοχής στα προγράμματα άσκησης ανάμεσα στις ηλικιακές ομάδες των δημοτών και του μορφωτικού επιπέδου.
- 3) Υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στη συνολική αντίληψη των δημοτών για τους παράγοντες συμμετοχής στα προγράμματα άσκησης ανάμεσα στις κατηγορίες της εβδομαδιαίας συχνότητας άσκησης και της μηνιαίας διάρκειας άσκησης.
- 4) Υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στη συνολική αντίληψη των δημοτών για τους παράγοντες συμμετοχής στα προγράμματα άσκησης ανάμεσα στις κατηγορίες παλαιότητας των μελών.

- 5) Υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στη συνολική αντίληψη των δημοτών για τους παράγοντες συμμετοχής στα προγράμματα άσκησης ανάμεσα στις κατηγορίες του εισοδήματός τους.
- 6) Υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές στα αίτια επιλογής ενός προγράμματος άσκησης ανάμεσα στις ηλικιακές κατηγορίες.
- 7) Υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στο συνολικό λόγο προτροπής άσκησης ανάμεσα στο φύλο και την ηλικία.

Οριοθετήσεις

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε το χρονικό διάστημα από το Φεβρουάριο του 2009 έως και το πέρας των προγραμμάτων του Δ.Ο.Ν.Α. για το καλοκαίρι, περίπου τις 15 Ιουλίου. Η έρευνα αντιπροσωπεύει τα προγράμματα ενός μόνο Δ.Ο.Ν.Α., του Δήμου Ξάνθης. Τέλος, μέρος στην έρευνα έλαβαν οι ασκούμενοι συμμετέχοντες των αθλητικών προγραμμάτων του Δ.Ο.Ν.Α. Ξάνθης. Τα προγράμματα στα οποία συμμετείχαν είναι: *Άσκηση στην παιδική ηλικία, Άσκηση στην προσχολική ηλικία, Άσκηση στην εφηβική ηλικία, Άσκηση στην Τρίτη ηλικία, Άθληση και γυναίκα, Άσκηση παλινοστούντων, Α.Μ.Ε.Α., Άσκηση τσιγγάνων.*

Περιορισμοί

Η έρευνα διεξήχθη σε προγράμματα του Δ.Ο.Ν.Α. Ξάνθης με πιθανή συμμετοχή ατόμων προερχόμενα από άλλους δήμους. Άρα τα αποτελέσματα αφορούν τα προγράμματα του Δ.Ο.Ν.Α. ενός μόνο Δήμου, χωρίς να μπορούμε να βγάλουμε κάποια γενικά συμπεράσματα για όλη την ελληνική επικράτεια και να τα συγκρίνουμε με μεγάλα αστικά κέντρα. Ο Δήμος της Ξάνθης ναι μεν είναι μικρός, αλλά έχει ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα προγραμμάτων Άσκησης για Όλους και έτσι μπορεί να μελετηθεί. Έναν επιπλέον περιορισμό της έρευνας αποτέλεσε η πιθανή έλλειψη ικανότητας ανάγνωσης του ερωτηματολογίου από τα άτομα τρίτης ηλικίας που συμμετείχαν στα προγράμματα. Επίσης η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων από τα παιδιά κι όχι από τους γονείς πιθανώς να αλλοίωσε τα αποτελέσματα της έρευνας. Η διανομή και κατόπιν η συλλογή των ερωτηματολογίων έγινε πριν ή μετά την ολοκλήρωση του κάθε προγράμματος ή ακόμα και κατά τη διάρκεια υλοποίησης των προγραμμάτων.

II. ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ

Τα τελευταία χρόνια έχει παρουσιαστεί ως κύριο μέλημα των φορέων που παρέχουν οργανωμένη μορφή άσκησης να φανούν αντάξιοι των προσδοκιών των πελατών τους αλλά και να προσελκύσουν μεγαλύτερο αριθμό αυτών μέσω της βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών τους.

Δεδομένου ότι τα τελευταία χρόνια η βιομηχανία της άσκησης έχει μία ραγδαία ακμή και μία ταυτόχρονη αύξηση στην προσφορά υπηρεσιών και δεδομένου το γεγονός ότι σημαντική μερίδα των ασκουμένων καταφεύγει σε προγράμματα άσκησης των Δημοτικών οργανισμών δημιουργείται ένα νέο ερευνητικό πεδίο για μελέτη, αυτό των Δημοτικών Οργανισμών Νεολαίας και Άσκησης.

Ορισμός του μαζικού αθλητισμού

Με τον όρο μαζικό αθλητισμό εννοούμε οποιαδήποτε συστηματική σωματική άσκηση που προάγεται αυτόβουλα και εκούσια στη διάρκεια του ελεύθερου χρόνου, για την ανανέωση των δυνάμεων που έχουν καταβληθεί στην εργασία, για τη διατήρηση και ανάπτυξη της σωματικής, ψυχικής και πνευματικής κατάστασης, τη στερέωση της υγείας καθώς και την ευχάριστη και πληρέστερη κάλυψη του ελεύθερου χρόνου (Γενική Γραμματεία Αθλητισμού, 1998).

Σκοπός και λειτουργία των δημοτικών χώρων άθλησης

Όπως αναγράφεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως (2001) σκοπός και λειτουργία των δημοτικών ή κοινοτικών χώρων άθλησης είναι:

- α) Η υποστήριξη του Μαζικού αθλητισμού.
- β) Η υποστήριξη του Σωματειακού αθλητισμού.
- γ) Η υποστήριξη και ανάπτυξη του Σχολικού αθλητισμού όλων των βαθμίδων του Πανεπιστημιακού, Στρατιωτικού και Εργοστασιακού αθλητισμού.
- δ) Η υποστήριξη ψυχαγωγικών, πολιτιστικών, επιστημονικών, συνεδριακών εκδηλώσεων Διεθνούς, Εθνικού, Περιφερειακού,

Νομαρχιακού επιπέδου και φορέων τοπικού χαρακτήρα καθώς και η υποστήριξη ατόμων με ειδικές ανάγκες.

Επιπλέον, οι Δημοτικοί οργανισμοί νεολαίας και άθλησης συντελούν στη βελτίωση του βιοτικού επιπέδου των δημοτών, στην καλλιέργεια του αθλητικού τους χαρακτήρα αλλά και της αθλητικής τους συνείδησης με την ταυτόχρονη αξιοποίηση του ελεύθερου τους χρόνου και αύξηση της ψυχαγωγίας τους.

Αρχές οργάνωσης των αθλητικών οργανισμών

Η εύρυθμη λειτουργία των αθλητικών οργανισμών συντελείται μέσα από ένα σύνολο κανόνων τηρώντας τις βασικές αρχές οργάνωσης. Η κυριαρχική θέση του ανθρώπου σε κάθε μορφή οργάνωσης, όπως και η οργάνωση σε κάθε ομαδική δραστηριότητα αποτελούν δύο από τα σημαντικότερα δομικά στοιχεία του κάθε αθλητικού οργανισμού. Η εργασιακή κατανομή πρέπει να είναι ισομερώς κατανομημένη ανάμεσα στα μέλη και ο καθορισμός των λειτουργιών των τομέων να είναι σαφής. Ακόμη ένα σημαντικό στοιχείο σε μια επιτυχημένη οργάνωση ενός αθλητικού οργανισμού είναι η επαρκής περιγραφή του έργου κάθε θέσης εργασίας, το οποίο συντελεί στην επιτυχή αξιολόγηση των υπαλλήλων.

Επιπλέον οι διοικητικές και επιτελικές θέσεις των μελών πρέπει να καταλαμβάνονται ανάλογα με τα τυπικά και τα ουσιαστικά προσόντα του καθενός. Μερικά από τα απαιτούμενα προσόντα είναι: αθλητική παιδεία, αντίληψη της λειτουργίας του οργανισμού, τεχνοκρατικές γνώσεις καθώς επίσης η ικανότητα οργάνωσης και υλοποίησης του σχεδιασμού. Επειδή με βάση την ισχύουσα νομοθεσία στη χώρα μας η ορθολογική επιλογή του προσωπικού των δημοτικών αθλητικών οργανισμών δεν είναι πάντα εφικτή αποτελεί πρόκληση για τα διοικητικά στελέχη η σωστή κατανομή των εργασιακών καθηκόντων στους υπαλλήλους και η ορθή αξιοποίηση των εργαζομένων σε όλες τις βαθμίδες της ιεραρχίας.

Η ομαδική εργασία για να έχει συνοχή απαιτείται συστηματοποίηση, προγραμματισμός και έλεγχος των ενεργειών. Για την εκπλήρωση των σκοπών των αθλητικών οργανισμών απαιτείται χρήση τεχνικών μέσων και υλικών σε σχέση με τον επιδιωκόμενο σκοπό. Ένας ζωτικός παράγοντας στην οργάνωση κάθε αθλητικού οργανισμού είναι η οικονομική αυτάρκεια σε κάθε προγραμματιζόμενη ενέργεια. Για να επιτευχθεί αυτός ο σκοπός χρειάζεται ορθολογική διαχείριση προσωπικού, μέσων και πόρων καθώς επίσης και

κατάρτιση προγράμματος που θα καθορίζει τις ενέργειες για την οικονομική ενίσχυση του αθλητικού οργανισμού, π.χ. κατάρτιση προγράμματος χορηγίας. Το τμήμα διοίκησης είναι αυτό που καθορίζει τους στόχους του οργανισμού και την πολιτική που θα ακολουθηθεί. Ακόμη, είναι υπεύθυνο για το συντονισμό των τμημάτων του αθλητικού οργανισμού καθώς επίσης και για το συντονισμό και την επίβλεψη του προσωπικού. Τέλος, τα διοικητικά στελέχη των αθλητικών οργανισμών πρέπει να έχουν ως στόχο τους τη συνεχή βελτίωση των συνθηκών εργασίας των υπαλλήλων, του κόστους και του μεγέθους των προγραμμάτων του οργανισμού καθώς επίσης και του τόπου εγκατάστασης του οργανισμού (Αυθίνος, 2007). Ωστόσο στην πράξη, η διοίκηση δίνει μεγαλύτερο βάρος στην κατανομή των διαθέσιμων οικονομικών πόρων παρά στην επίτευξη των προγραμματισμένων στόχων (Παπαδημητρίου, 2000).

Όργανα διοίκησης

Το διοικητικό συμβούλιο το οποίο είναι υπεύθυνο για τη λειτουργία των Δημοτικών ή κοινοτικών χώρων άθλησης αποτελείται από πέντε ως δεκαπέντε μέλη, τα οποία μαζί με τους αναπληρωτές ορίζονται από το Δημοτικό ή Κοινοτικό Συμβούλιο. Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου είναι δημοτικοί ή κοινοτικοί σύμβουλοι καθώς επίσης και δημότες ή κάτοικοι με ανάλογη επαγγελματική και κοινωνική δράση. Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου είναι ο Δήμαρχος ή ο Πρόεδρος ή άλλο μέλος αιρετό, το οποίο ορίζεται από αυτούς (Εφημερίς Της Κυβερνήσεως, 2001). Το Διοικητικό Συμβούλιο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος τόσο του οργανισμού, όσο και του περιβάλλοντός του. Στο εσωτερικό περιβάλλον είναι υπεύθυνο για τη χάραξη και την υλοποίηση των στόχων. Καλείται να κάνει αξιολόγηση των στόχων και των υπηρεσιών του με ταυτόχρονη ενίσχυση της οργανωτικής του απόδοσης. Στο εξωτερικό περιβάλλον διατηρεί διασυνδέσεις με ομάδες ενδιαφερόντων αφού προέρχεται ή επιλέγεται από αυτές. Ως γενική αρχή, πρέπει να τονιστεί ότι ένα Διοικητικό Συμβούλιο Αθλητικού Οργανισμού θα είναι αποτελεσματικό όταν αυτό έχει πρόσβαση σε πολλές εξωτερικές ομάδες συμφερόντων και έχει κοινωνική ποικιλομορφία. (Παπαδημητρίου, 1997).

Η αξιολόγηση των Αθλητικών οργανισμών πολλές φορές παραμελείται αν και πρέπει να είναι αναπόσπαστο κομμάτι της λειτουργίας τους και πρωτίστης σημασίας για τις αρχές της διοίκησης. Ο βαθμός εκπλήρωσης των στόχων ενός

φορέα που υλοποιεί αθλητικά προγράμματα αξιολογείται τόσο από τη διοίκηση του Οργανισμού όσο και από τους συμμετέχοντες στα προγράμματα αυτού (Τζέτζης, 2000). Η Παπαδημητρίου (2000) αναφέρει ότι τα αποτελέσματα της αξιολόγησης για την απόδοση των προγραμμάτων ενός αθλητικού οργανισμού πρέπει να γίνονται με τέτοιο τρόπο, ώστε να παρέχουν βασικές πληροφορίες τόσο για τη διαδικασία προγραμματισμού όσο και για τη διαδικασία απόδοσης και υλοποίησής τους. Κύριος σκοπός πρέπει να είναι η ανίχνευση τρόπων και πρακτικών βελτίωσης της απόδοσής τους μελλοντικά.

Δυστυχώς δεν υπάρχουν πολλά στοιχεία από μελέτες για το θέμα αυτό εκτός από λίγες έρευνες οι οποίες έχουν γίνει σε ορισμένους μόνο Δήμους. Το μεγαλύτερο μέρος της βιβλιογραφίας στηρίζεται σε ιδιωτικά κέντρα άθλησης. Έτσι η μελέτη των Δημοτικών οργανισμών χρίζει περαιτέρω μελέτης για νέα στοιχεία που θα βοηθήσουν στην ανάπτυξη, στη βελτίωση και τέλος, στον καλύτερο σχεδιασμό των προγραμμάτων από τους υπευθύνους.

Ποιότητα υπηρεσιών

Σύμφωνα με το Yong (2000), η υπηρεσία είναι μία απόδοση που βασίζεται στην αλληλεπίδραση μεταξύ των φορέων παροχής υπηρεσιών και των καταναλωτών, ενώ αποτελεί απαίτηση των καταναλωτών η παροχή ορισμένων λειτουργιών, π.χ. η επίλυση κάποιου προβλήματος. Σημαντικό στοιχείο στο στάδιο της παραγωγής και της κατανάλωσης των υπηρεσιών θεωρούνται οι φυσικοί πόροι.

Σε έρευνα των Parasuraman, Zeithaml και Berry (1985), οι υπηρεσίες ξεχωρίζουν από τα προϊόντα καθώς είναι υποκειμενικές, άυλες ενώ παράγονται και καταναλώνονται ταυτόχρονα. Συμπληρώνουν ότι η ποιότητα υπηρεσιών «είναι το αποτέλεσμα σύγκρισης των προσδοκιών των καταναλωτών με τις αντιλήψεις τους για την απόδοση της παρεχόμενης υπηρεσίας» (Chia-Ming Chang, Chin Tsu Chen & Chin-Hsien Hsu, 2001).

Αργότερα, ο Parasuraman και συν. (1994) ανέφεραν δύο πρωταρχικές διαστάσεις σύμφωνα με τις οποίες χωρίζεται η ποιότητα:

α) Κατάλληλη προς χρήση, αν δηλαδή ανταποκρίνεται η υπηρεσία σε αυτό που υποτίθεται ότι πρέπει να ανταποκρίνεται κι αν διαθέτει τα χαρακτηριστικά εκείνα που καλύπτει τις ανάγκες των πελατών.

β) Η αξιοπιστία, σε ποιο δηλαδή βαθμό η υπηρεσία απέχει από αυτό που επιθυμούν οι συμμετέχοντες-πελάτες κάθε φορά από το προϊόν της υπηρεσίας.

Τρία χαρακτηριστικά των υπηρεσιών πρέπει να είναι αναγνωρίσιμα για την κατανόηση της ποιότητας υπηρεσιών: απροσδιοριστικότητα, ανομοιότητα και αδιαχωριστικότητα.

Απροσδιοριστικότητα: Οι περισσότερες υπηρεσίες είναι άπιαστες, μη προσδιορίσιμες, δεν είναι μετρήσιμες και δε μπορεί κάποιος να τις υπολογίσει. Εξαιτίας των παραπάνω είναι αρκετά δύσκολο να καταλάβουν οι οργανισμοί το πώς οι καταναλωτές αντιλαμβάνονται την ποιότητα των υπηρεσιών (Zeithaml, 1981).

Ανομοιότητα: Η παρουσίαση των υπηρεσιών παρουσιάζει διαφορές ανάμεσα στους παραγωγούς τους, ανάμεσα στους καταναλωτές και με την πάροδο του χρόνου (Boom & Bitner, 1981).

Αδιαχωριστικότητα: Η παραγωγή και η κατανάλωση πολλών υπηρεσιών είναι αδιαχώριστη. Η υπηρεσία δεν παραδίδεται άμεσα στον καταναλωτή όπως πολλά προϊόντα, αλλά αντίθετα γίνεται αισθητή κατά τη διάρκεια διαφόρων αλληλεπιδράσεων μεταξύ καταναλωτών και φορέων του οργανισμού.

Τα χαρακτηριστικά εκείνα που διαφοροποιούν τις υπηρεσίες άθλησης και άσκησης σε σχέση με όλες τις άλλες συνοψίζονται στα εξής: α) είναι άυλες, εφήμερες και υποκειμενικές, β) ασταθείς και απρόβλεπτες, γ) η παραγωγή γίνεται ταυτόχρονα με την κατανάλωση δ) δεν αποθηκεύονται και έτσι πρέπει να προπωλούνται και ε) η κατανάλωσή τους γίνεται δημόσια και συνδέεται με την κοινωνικότητα (Mull, Bayless, Ross & Jamieson, 1997).

Σε έρευνα των Zeithaml και Bitner (2003), ορίστηκαν τα ειδικά χαρακτηριστικά των αθλητικών υπηρεσιών. Αρχικά, είναι δύσκολο να δοθεί ένας συγκεκριμένος ορισμός καθώς είναι ένα προϊόν άυλο και μη χειροπιαστό. Επίσης, δεν υπάρχει δυνατότητα αποθήκευσης των υπηρεσιών, ενώ παράλληλα δε μπορεί να γίνεται έλεγχος στην ποιότητα γιατί αυτή επηρεάζεται από πολλούς παράγοντες. Η ποιότητα των αθλητικών υπηρεσιών είναι σε πολλές περιπτώσεις υποκειμενική κι αυτό γιατί εξαρτάται από τις προσδοκίες και τις προτιμήσεις των ασκουμένων.

Επιπλέον, η παραγωγή και η κατανάλωση των υπηρεσιών γίνονται ταυτόχρονα κάτι το οποίο κάνει ακόμη δυσκολότερη την ικανοποίηση και την ευχαρίστηση των συμμετεχόντων από το τελικό προϊόν. Η περιοδικότητα είναι

ένα ακόμη χαρακτηριστικό που σχετίζεται με τη ζήτηση των υπηρεσιών και επηρεάζεται από εξωτερικούς παράγοντες. Έτσι οι υπεύθυνοι υλοποίησης των προγραμμάτων δεν έχουν πλήρη έλεγχο στην τελική ποιότητα των υπηρεσιών στα διάφορα προγράμματα του οργανισμού, παρά μόνο ένα μικρό κομμάτι ελέγχου σε παράγοντες όπως για παράδειγμα οι γυμναστές που τα υλοποιούν.

Τέλος, αναφέρουν την κοινωνική διάσταση του αθλητισμού και το πώς επηρεάζει την καθημερινή ζωή. Στόχος των Δημοτικών Αθλητικών Οργανισμών δεν πρέπει να είναι το μόνο το κέρδος αλλά και η αυξημένη μαζική συμμετοχή των δημοτών.

Εξάλλου, λόγος ύπαρξης των προγραμμάτων μαζικού αθλητισμού είναι η βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών (Ταξιλδάρης, Γουλιμάρης & Ματσούκα, 2000). Για αυτόν το λόγο ζητούμενο των προγραμμάτων θα πρέπει να είναι η ποιοτική αναβάθμιση των υπηρεσιών που παρέχουν και όχι μόνο η μαζική και ποσοτική τους εξάπλωση (Θεοδωράκης & Γουλιμάρης, 2003).

Οι Παπαδόπουλος, Θεοδωράκης και Αλεξανδρή (2004) αναφέρουν ότι η παρεχόμενη ποιότητα υπηρεσιών επηρεάζει τη συμπεριφορά των καταναλωτών σχετικά με την ευχαρίστησή τους και την επανάληψη της υπηρεσίας. Σημαντικό κομμάτι της συμμετοχής σε προγράμματα είναι η θετική προφορική επικοινωνία, σε συνδυασμό με την πρόθεση που έχουν οι συμμετέχοντες. Βρέθηκε επίσης πως μόνο οι παράγοντες αξιοπιστία, προσωπικό και ανταπόκριση συνέβαλαν στη θετική προφορική επικοινωνία μεταξύ των πελατών.

Σύμφωνα με τον Kandampully (2000) η διάρκεια των αλληλεπιδράσεων των καταναλωτών με τον φορέα (πάροχο) των υπηρεσιών είναι το πιο σημαντικό διάστημα για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών. Ο καταναλωτής έχει την ευκαιρία να έρθει σε επαφή με το προσωπικό του οργανισμού, τις εγκαταστάσεις καθώς και διάφορα στοιχεία της υπηρεσίας στην οποία συμμετέχει. Η συμπεριφορά του προσωπικού όπως έχει προκύψει από σχετική έρευνα ασκεί σημαντική επίδραση στους συμμετέχοντες όσον αφορά την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται (Bitner, 1990).

Λίγο νωρίτερα οι Sasser, Olsen και Wyckoff (1978) ανέφεραν πως η επαφή μεταξύ του υπαλλήλου και του πελάτη είναι κρίσιμη για τις διαδικασίες κρίσης των υπηρεσιών. Η επικοινωνία-επαφή είναι αυτή που καθορίζει τη φύση της υπηρεσίας.

Αντίθετα, οι υπηρεσίες δεν είναι χειροπιαστές και ετερογενείς ενώ η παραγωγή, η διανομή και η κατανάλωσή τους είναι ταυτόχρονες και παίρνουν αξία από την αλληλεπίδραση μεταξύ πωλητή και καταναλωτή. Έτσι με τις παραπάνω ιδιότητες των υπηρεσιών οι αλληλεπιδράσεις μεταξύ συμμετεχόντων και υπαλλήλων του φορέα είναι κρίσιμες για την παραγωγή και κατανάλωση μιας υπηρεσίας (Chelladurai & Chang, 2000).

Οι καταναλωτές έχοντας στο μυαλό τους συγκεκριμένες προσδοκίες και αντιλήψεις, διαμορφώνουν ανάλογα τη συμπεριφορά τους απέναντι στις υπηρεσίες. Σαφώς όμως υπάρχει και η περίπτωση που οι καταναλωτές κρίνουν αρνητικά την οργάνωση και τη λειτουργία των υπηρεσιών, επηρεαζόμενοι από τυχόν μειονεκτήματα που έχουν παρατηρήσει (Scotland, 1991).

Τη σπουδαιότητα των προσδοκιών επισημαίνουν και οι Papadimitriou και Taylor (2000), ότι δηλαδή οι αθλητικοί οργανισμοί πρέπει να αναγνωρίσουν τους σημαντικούς πελάτες τους και να προσδιορίσουν τα προϊόντα τους. Πιο συγκεκριμένα, οι δημοτικοί αθλητικοί οργανισμοί πρέπει να αναπτύξουν στρατηγικές και μεθόδους οι οποίες με τη σειρά τους θα επιφέρουν και αντίστοιχες συμπεριφορές.

Η γνώση λοιπόν, καθώς και η πείρα του προσωπικού παίζει σημαντικότερο ρόλο στην παροχή υπηρεσιών ενός Δ.Ο.Ν.Α. Ο σημαντικός ρόλος των πτυχιούχων φυσικής αγωγής ως ενεργό στοιχείο της άσκησης έχει αποδειχθεί σε έρευνες, γεγονός το οποίο φανερώνει την ανάγκη για τη συνεχή επιμόρφωσή τους. Οι γνώσεις και η εκπαίδευση των πτυχιούχων φυσικής αγωγής είναι σημαντικοί παράγοντες για τη συνολική εκγύμναση στα προγράμματα Άθλησης για Όλους, ενώ τονίζεται η σπουδαιότητα της επιμόρφωσής τους ανάλογα με τα μοναδικά χαρακτηριστικά των ασκουμένων (Σταύρου & Κάκκος, 2002).

Σε έρευνα των Τόλκα, Τζέτζη και Θεοδωράκη (2002) για την ποιότητα υπηρεσιών των γυμναστηρίων, προέκυψε ότι η ανταπόκριση του προσωπικού, τα υλικά στοιχεία-εξοπλισμός, η φιλικότητα, η αξιοπιστία και η ασφάλεια αξιολογήθηκαν ως αρκετά σημαντικά κριτήρια για τους πελάτες των γυμναστηρίων. Προφανώς η κρίση της ποιότητας δε βασίζεται μόνο στο αποτέλεσμα της υπηρεσίας, αλλά και στη συμπεριφορά των υπαλλήλων και του περιβάλλοντος στο οποίο παρέχεται η υπηρεσία. Πολλοί είναι οι παράγοντες που συμμετέχουν στην αξιολόγηση της ποιότητας μιας υπηρεσίας (Graaf & Van der, 1994).

Οι Γκιουζελιάν, Θεοδωράκης, Κώστα και Γαργαλιάνος (2002), σε έρευνα τους σε ιδιωτικό γυμναστήριο της Αθήνας επισημαίνουν τις αντιλήψεις των πελατών σχετικά με το χώρο-εξοπλισμό, το προσωπικό, το ωράριο των προγραμμάτων, την ακρίβεια, την εξυπηρέτηση, τα αποτελέσματα και τέλος, την εμπιστοσύνη. Οι πελάτες φαίνεται να είναι περισσότερο ευχαριστημένοι από την εξυπηρέτηση και τα αποτελέσματα, παρά από το χώρο, τον εξοπλισμό και το προσωπικό. Αξίζει να σημειωθεί πως τα αποτελέσματα της έρευνας δε μπορούν να γενικευτούν διότι χρησιμοποίησε ως δείγμα ένα μόνο ιδιωτικό γυμναστήριο μίας συγκεκριμένης περιοχής. Ωστόσο τα αποτελέσματά της έρευνας αυτής ίσως είναι μια ένδειξη για την ποιότητα παροχής υπηρεσιών στην ευρύτερη περιοχή.

Σε έρευνα των Lam, Zhang και Jensen (2005) σχετικά με την ποιότητα υπηρεσιών σε αθλητικά κέντρα μέσα από 46 ερωτήσεις τα αποτελέσματα έδειξαν τους εξής έξι παράγοντες ως τους σημαντικότερους: α) το προσωπικό, β) το πρόγραμμα, γ) τις φυσικές δραστηριότητες, δ) τα αποδυτήρια, ε) τις εξωτερικές δραστηριότητες και τέλος, στ) τη φροντίδα και τη φύλαξη των παιδιών.

Οι Alexandris, Zahariadis, Tzormbatzoudis και Grouios (2004) αναφέρουν ότι συγκεκριμένα στη βιομηχανία των σπορ όπου η ενεργή συμμετοχή είναι βασικό κομμάτι, η ποιότητα είναι καθοριστικός παράγοντας για την ικανοποίηση των συμμετεχόντων. Η ικανοποίηση είναι δυνατόν να επηρεάζεται και από άλλους παράγοντες είτε περιστασιακούς (καιρός) είτε προσωπικούς (ψυχαγωγία). Στην ίδια έρευνα αναφέρονται οι πέντε πιο σημαντικοί παράγοντες για την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών: α) ανταπόκριση του προσωπικού, β) το αντιληπτό αποτέλεσμα, γ) τα υλικά στοιχεία-εξοπλισμός, δ) τα απτά σημεία και ε) η αξιοπιστία. Οι τρεις βασικές διαστάσεις του ερωτηματολογίου της έρευνας ήταν η αλληλεπίδραση, το φυσικό περιβάλλον και τα προσδοκώμενα αποτελέσματα. Το ερωτηματολόγιο αυτό συνέβαλε στην αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών στον τομέα του αθλητισμού.

Οι Αυθίνος, Θεοδωράκης και Νάσσης (2005) σε έρευνα τους σε αθλητικά κέντρα στην Ελλάδα αναφέρουν ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων επιθυμεί το πρόγραμμα άσκησης να προσαρμόζεται στις ανάγκες και στις επιθυμίες του. Το φύλο είναι ένα βασικό συστατικό των δημογραφικών στοιχείων που συλλέγονται κατά την έρευνα αγοράς και διαχωρίζουν τους καταναλωτές σε αγορές-στόχους. Επίσης, αναφέρουν ότι το φύλο και το εάν το αθλητικό κέντρο

είναι ιδιωτικό ή δημόσιο επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό τις επιθυμίες των καταναλωτών-συμμετεχόντων.

Σχετικά με τη διατύπωση προσδοκιών οι γυναίκες φαίνονται πιο απαιτητικές από τους άντρες σχετικά με την ποιότητα υπηρεσιών (Kniveton, 2005).

Ένας παράγοντας που επίσης επηρεάζει τη συμμετοχή των ατόμων σε προγράμματα άθλησης και που διαμορφώνει τις προσδοκίες τους είναι και η ηλικία. Ο Kniveton (2005) επισημαίνει ότι τα κίνητρα για τη συμμετοχή σε δραστηριότητες άθλησης και αναψυχής επηρεάζονται σε σημαντικό βαθμό από την ηλικία, η οποία με τη σειρά της επηρεάζει την παραμονή ή όχι των συμμετεχόντων στα προγράμματα.

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

Έχει σημειωθεί το ενδιαφέρον της πολιτείας, των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης αλλά και των ασκούμενων προσωπικά για την αξία της φυσικής δραστηριότητας και γενικότερα της άσκησης. Για την αποδοτικότερη οργάνωση των προγραμμάτων άθλησης γενικού πληθυσμού προϋπόθεση είναι η παροχή σωστά καταρτιζομένων υπηρεσιών, οι οποίες συνδυάζουν την κινητική αναψυχή και τη συμμετοχή των ασκούμενων στα προγράμματα με τη ψυχική ευεξία, την κοινωνικοποίηση και την αξιοποίηση του ελεύθερου χρόνου (Αυθίνος, 1998).

Σήμερα, η καλή λειτουργία προγραμμάτων των Δ.Ο.Ν.Α. στηρίζεται στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών προς τους συμμετέχοντες οι οποίοι αναζητούν τέτοιες υπηρεσίες και πληρώνουν γι' αυτές. Δυστυχώς όμως, παρατηρείται το φαινόμενο της άγνοιας και της αδιαφορίας σε ζωτικά σημεία γνώσης της επιστήμης του management και marketing και από το προσωπικό που στελεχώνει τα προγράμματα αλλά και από τους υπευθύνους υλοποίησης των προγραμμάτων. Οι εργαζόμενοι στα προγράμματα αυτά, κυριότερα οι γυμναστές, είναι αυτοί που έρχονται σε άμεση επαφή, με τους ασκούμενους και εντοπίζουν τυχόν προβλήματα. Επομένως είναι αυτοί που πρέπει να μεταφέρουν στον οργανισμό προτάσεις ή θετικά σχόλια δεδομένου ότι τα σχόλια των ασκούμενων αποτελούν

διαφήμιση όταν είναι ευχαριστημένοι και δυσφήμιση όταν είναι δυσαρεστημένοι (Lentell, 2000).

Τέλος, οι γυμναστές και πρωτίστως οι ασκούμενοι πρέπει να καταλάβουν πως ο ρόλος της άσκησης έχει πολλαπλή αξία (βιολογική, ψυχολογική, κοινωνιολογική) για τη ζωή του ανθρώπου δεδομένου του άσχημου σύγχρονου τρόπου ζωής. Η επιστήμη επικεντρώνει τα φώτα της στα ευεργετικά αποτελέσματα της άσκησης στο τομέα της υγείας και πιο συγκεκριμένα, στην πρόληψη και την αντιμετώπιση ασθενειών που σχετίζονται άμεσα με τον σύγχρονο τρόπο ζωής (Γενική Γραμματεία Αθλητισμού, 1999).

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

Έρευνες έχουν δείξει ότι οι ιδιωτικοί φορείς υπηρεσιών είναι πιο σωστά οργανωμένοι σε σχέση με τους δημόσιους. Οι διαφορές έχουν σημειωθεί κυρίως στις εγκαταστάσεις και στην εξειδίκευση του προσωπικού (Alexandris, Papadopoulos, Palialia & Vasiliadis, 1999).

Συνοψίζοντας, σύμφωνα με το Αμερικάνικο Κολλέγιο Αθλητιατρικής οι εξωτερικές εγκαταστάσεις θα πρέπει να συνυπολογίσουν τα μοναδικά χαρακτηριστικά των ατόμων και τέλος, οι κανόνες χρήσης πρέπει να διατυπωθούν καθαρά σε παρακείμενο κατάλληλο χώρο. Ο σχεδιασμός των εγκαταστάσεων πρέπει να γίνει με βάση την ασφάλεια του χρήστη και πρέπει να τηρούνται κανόνες και κανονισμοί που αφορούν τη πρόσβαση Ατόμων με Ειδικές Ανάγκες (A.M.E.A.) (ACSM, 1992).

Διατήρηση και προσέλκυση ασκούμενων

Η σωστή οργάνωση όλων των υπηρεσιών δημιουργεί ικανοποίηση των ασκούμενων και συμβάλλει στη διατήρησή τους αλλά και στην εισροή νέων. Σύμφωνα με το Lentell (2000), η διοίκηση των αθλητικών οργανισμών εστιάζει περισσότερο στην ποιότητα των υπηρεσιών απ' ό τι στην ικανοποίηση από την παροχή της υπηρεσίας. Η παροχή αθλητικών υπηρεσιών από τους Δημοτικούς Αθλητικούς Οργανισμούς συμβάλλει σημαντικά στη διατήρηση και προσέλκυση των ασκούμενων. Πιο συγκεκριμένα, σε έρευνα των Σταύρου και Κάκκος (2004) βρέθηκε ότι αποτελούν σημαντικές υπηρεσίες: α) η προσβασιμότητα στις αθλητικές εγκαταστάσεις, β) το κόστος συμμετοχής και η ποικιλία των

προγραμμάτων, γ) η ενημέρωση για την υλοποίηση των προγραμμάτων και τις γενικότερες προσφερόμενες αθλητικές υπηρεσίες.

Έχει αποδειχθεί ότι γενικότερα οι επιχειρήσεις μπορούν να κερδίσουν πολλαπλά οφέλη έχοντας πιστούς πελάτες. Η αύξηση των κερδών είναι από τα πιο βασικά οφέλη καθώς φαίνεται πως είναι μεγαλύτερο το κόστος για την προσέλκυση νέων καταναλωτών παρά για τη διατήρηση των ήδη συμμετεχόντων (Reicheld & Sasser, 1990; Rosenberg & Czepial, 1984).

Οι Zeithaml και Bitner (2003) σε έρευνά τους προσπάθησαν να μελετήσουν τα κενά που υπάρχουν στις αντιλήψεις των καταναλωτών πριν και μετά τη χρήση των υπηρεσιών. Επικεντρώθηκαν σε τέσσερα βασικά κενά τα οποία αφορούσαν: α) τις διαφορές μεταξύ των προσδοκιών των καταναλωτών και της διοίκησης, β) τη διαφορά απόψεων μεταξύ καταναλωτών και στελεχών για τον ορισμό της ποιότητας, γ) την αντίθεση μεταξύ τρόπου διανομής των υπηρεσιών και της ποιότητας αυτών και δ) το κενό που υπάρχει μεταξύ της εξωτερικής επικοινωνίας με τους καταναλωτές και της διανομής των υπηρεσιών.

Άλλο σημαντικό όφελος για την επιχείρηση είναι η συνεργασία των πιστών πελατών με τη διοίκηση. Η επικοινωνία αυτή είναι αρκετά σημαντική για το μάρκετινγκ του αθλητικού οργανισμού. Ακόμη, οι σταθεροί συμμετέχοντες στα προγράμματα του οργανισμού συντελούν στην παραμονή του προσωπικού. Η θέση αυτή βασίζεται στις καλές διαπροσωπικές σχέσεις μεταξύ συμμετεχόντων και προσωπικού οι οποίες αυξάνουν την εργασιακή ικανοποίηση. Τέλος, είναι πολύ σημαντικό για την επιχείρηση να γνωρίζει μέσω των πιστών συμμετεχόντων τις ανάγκες και τα ενδιαφέροντά τους.

Για την διατήρηση αλλά και την προσέλκυση νέων ασκούμενων από τις σημαντικότερες παραμέτρους σύμφωνα με έρευνα της Υφαντίδου (2004) είναι η προώθηση των προγραμμάτων και η μηνιαία συνδρομή. Εξίσου σημαντικό είναι η απόσταση του χώρου άθλησης, δεδομένου ότι η μεγάλη απόσταση είναι αποτρεπτικός παράγοντας. Τέλος, σημαντικότερο απ' όλα φαίνεται να είναι η ποικιλία και η παροχή προγραμμάτων. Πιο συγκεκριμένα, η ποιότητα και η ποικιλία έχει αποδειχθεί ότι είναι σημαντικά κριτήρια για την παραμονή ενός ατόμου σε κάποιο πρόγραμμα άσκησης.

Σε διάφορες έρευνες που πραγματοποιήθηκαν σχετικές με τα στοιχεία συμμετοχής των ασκούμενων σημαντικότερα είναι: α) η εκπαίδευση γυμναστών, β) η λειτουργικότητα χώρου, γ) η ποικιλία των προγραμμάτων, δ) άλλες

υπηρεσίες, ε) ο χώρος υλοποίησης του προγράμματος. Η ύπαρξη βολικού και ευέλικτου ωραρίου, η ποιότητα του προγράμματος και το χαμηλό κόστος συμμετοχής είναι εξίσου βασικά στοιχεία για τη συμμετοχή στα προγράμματα.

Σημαντική επίδραση στις μελλοντικές προθέσεις των καταναλωτών αποτελεί ο κατάλληλος χειρισμός της αποδοτικότητας των υπηρεσιών καθώς και η διεύθυνση του αθλητικού χώρου (Theodorakis & Kambitsis, 1998). Επίσης, οι Σταύρου και Κάκκος (2004), παρατήρησαν ότι οι ασκούμενοι οι οποίοι δεν συμμετείχαν στο είδος της άσκησης που θα επιθυμούσαν να συμμετέχουν, συντέλεσε στη συμμετοχή τους στο πρόγραμμα για συντομότερο χρονικό διάστημα. Η μελέτη αυτή έδειξε την αναγκαιότητα διερεύνησης των προτιμήσεων των ασκούμενων από τους Δημοτικούς αθλητικούς οργανισμούς, ώστε το είδος των προγραμμάτων να ανταποκρίνεται πλήρως σε αυτούς.

Οι Reichheld και Sasser (1990) σε έρευνά τους παρατήρησαν ότι οι αφοσιωμένοι και ευχαριστημένοι καταναλωτές δεν αλλάζουν καταναλωτικές προθέσεις συχνά σε σχέση με τους μη αφοσιωμένους καταναλωτές. Επιπλέον συμμετέχουν στην προώθηση της υπηρεσίας με τη θετική επικοινωνία τους με άλλους καταναλωτές κάνοντας θετικά σχόλια, ενώ παράλληλα αποτελούν και μία ανέξοδη πηγή διαφήμισης.

Ο Oliver (1997) αναφέρει ότι η υψηλή ποιότητα υπηρεσιών σχετίζεται με τους ικανοποιημένους πελάτες, ενώ η χαμηλή ποιότητα με τους δυσαρεστημένους πελάτες. Η άποψη αυτή δεν είναι ο κανόνας καθώς βασίζεται σε προσωπικές προσδοκίες. Έτσι λοιπόν προκύπτει ότι το μάνατζμεντ των υποσχέσεων είναι πολύ σημαντικό για τους αθλητικούς οργανισμούς. Η σωστή διαφήμιση δεν πρέπει να αυξάνει κατά πολύ τις προσδοκίες. Επίσης, έχει παρατηρηθεί πως οι συμμετέχοντες με υψηλές προσδοκίες μένουν συχνά δυσαρεστημένοι.

Συνοψίζοντας, αξίζει να αναφερθεί ότι τα οφέλη που απορρέουν από τη συμμετοχή στα προγράμματα άθλησης και το πώς τα αντιλαμβάνονται οι πολίτες είναι παράγοντες που συμβάλλουν στο σωστό σχεδιασμό των προγραμμάτων. Η ικανοποίηση των αναγκών και των επιθυμιών των ασκούμενων μέσω συγκεκριμένων δραστηριοτήτων είναι μία διαδικασία η οποία αποτελεί αντικείμενο του αθλητικού μάρκετινγκ (Mullin, Hardy & Sutton, 1993).

Το αθλητικό μάρκετινγκ που χρησιμοποιείται στους Δημοτικούς αθλητικούς οργανισμούς είναι μόνο ένα μέρος του γενικού αθλητικού μάρκετινγκ. Το συγκεκριμένο κομμάτι του μάρκετινγκ αναφέρεται σε υπηρεσίες

και προγράμματα συμμετοχής. Ωστόσο μοναδικό χαρακτηριστικό των οργανισμών αυτών είναι ότι μπορούν να γίνουν ένα σημαντικό μέσο προβολής αλλά και επικοινωνίας της Δημοτικής αρχής. Κάποιοι γενικότεροι στόχοι είναι: α) η κάλυψη των αναγκών των δημοτών, β) η προσέλκυση νέων συμμετεχόντων, γ) η διατήρηση των συμμετεχόντων, δ) η δημιουργία νέων προγραμμάτων (Αυθίνος, 2007).

Διαδίκτυο

Ένα από τα πιο σημαντικά μέσα του μάρκετινγκ, όπως έχει εξελιχθεί αυτό τα τελευταία χρόνια είναι το διαδίκτυο. Έχει αρχίσει να γίνεται πλέον ένα δυναμικό μέσο επικοινωνίας των αθλητικών οργανισμών με το κοινό των ασκουμένων. Ιδιαίτερο χαρακτηριστικό του αποτελεί η αμφίδρομη επικοινωνία μεταξύ του οργανισμού και των δημοτών. Η παρουσία ενός αθλητικού οργανισμού στο διαδίκτυο εξαρτάται από το πόσο εκσυγχρονισμένη είναι η διοίκηση του οργανισμού και αν έχει δυνατότητες να προσαρμοστεί στις σύγχρονες απαιτήσεις της οικονομίας.

Παράλληλα, το διαδίκτυο είναι σε θέση να αντικαταστήσει παλαιότερα μέσα προβολής όπως ένα φυλλάδιο παρουσίασης ή ένα γραφείο πληροφοριών κι αυτό γιατί είναι προσβάσιμο όλο το εικοσιτετράωρο (Ηλίας & Τζιβανάκη, 2001). Είναι λοιπόν στην ευχέρεια των Δημοτικών Οργανισμών να δημιουργήσουν μία ιστοσελίδα και να παρέχουν πληροφορίες σχετικά με τα προγράμματα, τους συμμετέχοντες, τις εγκαταστάσεις κ.ά. Οι χρήστες έχουν άμεση πρόσβαση σε οποιαδήποτε πληροφορία και παράλληλα η επιστήμη του μάρκετινγκ αναπτύσσει νέες τεχνικές μέσω της τεχνολογίας του διαδικτύου για την προώθηση των προγραμμάτων και την προσέλκυση ασκουμένων. Οι Δημοτικοί Αθλητικοί Οργανισμοί και γενικότερα οι αθλητικές εταιρίες οφείλουν να συμβάλουν στην πλήρη ενσωμάτωση του διαδικτύου στο σχεδιασμό του μάρκετινγκ και όχι να το χρησιμοποιήσουν απλά ως ένα μέσο διαφήμισης (Τσίτσκαρη, Κώστα, Τζέτζης & Κιουμουρτζόγλου, 2004).

Δημόσιες σχέσεις

Για τη διατήρηση αλλά και την προσέλκυση νέων συμμετεχόντων στα προγράμματα άθλησης ιδιαίτερα σημαντικό ρόλο έχουν και οι δημόσιες σχέσεις που αναπτύσσουν οι οργανισμοί.

Οι δημόσιες σχέσεις στον αθλητισμό αποτελούν ένα ολόκληρο πλέγμα κανόνων ανάμεσα στον Οργανισμό και το κοινό του, εσωτερικό (τους εργαζομένους και τους αθλητές) και εξωτερικό (δημοσίους και ιδιωτικούς φορείς, κοινό) (Τσίτσαρη & συν., 2002). Συμβάλουν έτσι σημαντικά στην αρμονική σύνδεση του οργανισμού με το περιβάλλον του. Ειδικευμένα άτομα ή εκπρόσωποι του οργανισμού προσπαθούν να προβάλουν τις δραστηριότητές του με στόχο να διαμορφώσουν μία θετική εικόνα στους συμμετέχοντες ή στους κυβερνητικούς παράγοντες (Παπαδημητρίου, 1997).

Τα στελέχη δημοσίων σχέσεων έχουν δημιουργήσει νέα τμήματα κοινού προσαρμοσμένα στη νέα πραγματικότητα με τα εξής χαρακτηριστικά: α) τα τμήματα κοινού συνδέονται με τους οργανισμούς, β) σύνδεση των μελών μεταξύ τους και γ) άμεση πρόσβαση του κοινού μέσα σε λίγα δευτερόλεπτα σε άλλες διάφορες πληροφορίες (Brown, 1998; Ranchhod, Gurau & Lace, 2002).

Στόχοι των δημοσίων σχέσεων είναι να πληροφορήσουν το κοινό, να δημιουργήσουν μία καλή εικόνα του οργανισμού και να συμβάλουν στην προώθηση των υπηρεσιών του. Επιπλέον, οι δημόσιες σχέσεις συντελούν στη βελτίωση των σχέσεων μεταξύ των στελεχών του οργανισμού, στη δημιουργία μιας αμφίδρομης σχέσης με το κοινό και τα Μ.Μ.Ε. αλλά και στη σωστή αντιμετώπιση μιας αρνητικής δημόσιας γνώμης (Τζέτζης, 2001).

Ο Jobber (2004), αναφέρει τις βασικές λειτουργίες του τμήματος των δημοσίων σχέσεων οι οποίες είναι: α) η διαχείριση των σχέσεων του οργανισμού με τα Μ.Μ.Ε., β) η αύξηση της δημοσιότητας, γ) η δημιουργία δεσμών με το κράτος και τους τοπικούς φορείς, δ) η ανάπτυξη εσωτερικής επικοινωνίας μεταξύ του προσωπικού του οργανισμού και τέλος, ε) η προώθηση και η ανάπτυξη νέων προϊόντων. Μερικά από τα εργαλεία που χρησιμοποιεί το τμήμα δημοσίων σχέσεων είναι οι δημοσιεύσεις στον τύπο, η σωστή οργάνωση εκδηλώσεων με ομιλίες και παρουσιάσεις καθώς και η συνεργασία με τους φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης.

Η επικοινωνία και πιο συγκεκριμένα η εφαρμογή των δημοσίων σχέσεων σε αθλητικούς οργανισμούς είναι ένας τομέας του αθλητικού μάρκετινγκ που ελάχιστα έχει ερευνηθεί και αξιολογηθεί.

III. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Δείγμα

Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν οι ασκούμενοι συμμετέχοντες των αθλητικών προγραμμάτων του Δ.Ο.Ν.Α. Ξάνθης. Πιο συγκεκριμένα, διανεμήθηκε ερωτηματολόγιο στους συμμετέχοντες των προγραμμάτων άσκησης στην παιδική ηλικία, άσκησης στην προσχολική ηλικία, άσκησης στην εφηβική ηλικία, άσκησης στην Τρίτη ηλικία, άθλησης και γυναίκα, άσκησης παλιννοστούντων, άσκησης σε Α.Μ.Ε.Α., άσκησης τσιγγάνων. Συλλέχθηκαν 190 ερωτηματολόγια στο σύνολο των προγραμμάτων με τη μέθοδο με τη μέθοδο της τυχαίας δειγματοληψίας με βάση το φύλο, την ηλικία, την εκπαίδευση, το επάγγελμα, την οικογενειακή κατάσταση, το μηνιαίο οικογενειακό εισόδημα, την περιοχή διαμονής, τα συνολικά έτη συμμετοχής, τους μήνες συμμετοχής, την εβδομαδιαία συχνότητα άσκησης, τις ημέρες άσκησης, την απόσταση από το χώρο άσκησης, το μέσο μεταφοράς και το χρόνο ως εκεί και τέλος, την προτιμώμενη ώρα άσκησης. Κατόπιν υποβλήθηκαν σε στατιστική ανάλυση.

Διαδικασία συλλογής δεδομένων

Τα ερωτηματολόγια μοιράστηκαν στους ασκούμενους κατά την είσοδό τους στο χώρο άθλησης και τους ζητήθηκε να συμπληρωθούν αμέσως, αφού πρώτα τους δόθηκαν οι απαραίτητες εξηγήσεις. Σε ορισμένες περιπτώσεις όπου τα χρονικά περιθώρια ήταν στενά ή η ηλικία περιόριζε τη συμπλήρωση αυτών, η συλλογή των ερωτηματολογίων έγινε κάποιες ημέρες αργότερα από το γυμναστή του προγράμματος, ο οποίος τα παρέδιδε αμέσως μετά.

Αρχικά γινόταν μία ενημέρωση στους συμμετέχοντες σχετικά με το σκοπό της έρευνας και της διαδικασίας που θα ακολουθούσε. Έγινε σαφής αναφορά ότι η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων θα γινόταν ανώνυμα για τη διεξαγωγή ειλικρινέστερων και αληθινών απόψεων. Έτσι οι συμμετέχοντες ήταν ελεύθεροι να αναφέρουν τις πραγματικές τους απόψεις σχετικά με τα προγράμματα και το φορέα υλοποίησης αυτών.

Όργανα μέτρησης

Ερωτηματολόγιο. Οι ασκούμενοι συμπλήρωσαν ερωτηματολόγιο που αξιολογεί τις προσφερόμενες υπηρεσίες του Δ.Ο.Ν.Α. Ξάνθης. Για τη διερεύνηση των απόψεων των μελών χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο των Μιχαλοπούλου, Αργυροπούλου, Κώστα, Τζέτζη και Ντούλου (1998), το οποίο περιέχει 29 κλειστές ερωτήσεις πολλαπλών επιλογών, και που έχει χρησιμοποιηθεί στο παρελθόν σε ανάλογες έρευνες (Υφαντίδου, Κώστα, Μιχαλοπούλου & Ταξιλδάρης, 2004). Μέσω της παραγοντικής ανάλυσης (κυρίων συνιστωσών και ορθογώνια περιστροφή των αξόνων) αποκαλύφθηκαν έξι παράγοντες οι οποίοι αφορούν στα κριτήρια συμμετοχής: α) αξιοπιστία, β) υπηρεσίες εγκατάστασης, γ) προγράμματα, δ) προσωπικό, ε) συμπεριφορά/περιβάλλον και στ) λειτουργικότητα. Το συνολικό ποσοστό ερμηνείας των έξι αυτών παραγόντων είναι 66,62%. Τα αποτελέσματα φαίνεται ότι επιβεβαιώνουν τη δομική εγκυρότητα του ερωτηματολογίου της Μιχαλοπούλου και συν. (1998). Η αξιοπιστία όλου του ερωτηματολογίου ελέγχθηκε υπολογίζοντας το Cronbach α για όλα τα ερωτήματα και κρίθηκε ικανοποιητική ($\alpha = .78$).

Τα ερωτηματολόγια αφορούσαν:

- α) γενικά χαρακτηριστικά συμμετοχής στα προγράμματα
- β) ειδικά χαρακτηριστικά συμμετοχής σε προγράμματα, λόγοι που θεωρούνται σημαντικοί και καθορίζουν τη συμμετοχή
- γ) το περιεχόμενο των προγραμμάτων και δραστηριοτήτων του Δ.Ο.Ν.Α.
- δ) την οργάνωση των προγραμμάτων
- ε) τις επιμέρους πληροφορίες, όπως η συμμετοχή παιδιών
- στ) τα βιογραφικά χαρακτηριστικά.

Όλες οι ερωτήσεις –εκτός της περιοχής- ήταν κλειστού τύπου και ανάλογα με τα υποτήματα δινόταν και η απάντηση. Πιο συγκεκριμένα, στην απάντηση που τους αντιπροσώπευε τοποθετούσαν ένα ‘χ’. Στις περιπτώσεις που ο γονέας συμπλήρωνε το ερωτηματολόγιο για το παιδί του, οι απαντήσεις δινόταν με ένα ‘ο’. Όσον αφορά τις ερωτήσεις σχετικά με τους λόγους άσκησης, υπήρχε μία εφταβάθμια κλίμακα από το 1 (καθόλου σημαντικό) έως και το 7 (πολύ σημαντικό). Κατά τη διάρκεια συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου δινόταν διευκρινήσεις και περαιτέρω εξηγήσεις σε τυχόν απορίες που προέκυπταν.

Συνέντευξη. Για την καταγραφή των προγραμμάτων πραγματοποιήθηκε μία προφορική συνέντευξη με 20 ερωτήσεις ανοιχτού τύπου με τους υπευθύνους υλοποίησης προγραμμάτων του Δ.Ο.Ν.Α. Ξάνθης, για τη συλλογή πληροφοριών σχετικά με τα προγράμματα του Δήμου, τα μέλη, τους εργαζόμενους, τα οικονομικά, τα προβλήματα που αντιμετωπίζει, τον τρόπο προώθησης των προγραμμάτων καθώς επίσης και την αξιολόγηση αυτών.

Οι ερωτήσεις ήταν οι ακόλουθες:

1. Ποια είναι τα προγράμματα-δραστηριότητες άθλησης που προσφέρει ο δήμος σας;
2. Ποιος είναι ο βασικός πληθυσμός (ομάδα στόχου) στον οποίο απευθύνεστε και σε τι ποσοστό του γενικού πληθυσμού του δήμου σας αντιστοιχεί;
3. Πόσα άτομα και τι ειδικότητες απασχολούνται στα προγράμματα φυσικής δραστηριότητας;
4. Η χρηματοδότηση των προγραμμάτων από πού γίνεται και πόσο επηρεάζει αυτό την ποιότητα παροχής υπηρεσιών;
5. Με ποια μορφή γίνεται η διαφήμιση-προώθηση-γνωστοποίηση των προγραμμάτων άσκησης που παρέχει ο δήμος;
6. Γνωρίζετε τι παρέχουν οι υπόλοιποι δήμοι του νομού στον τομέα της φυσικής δραστηριότητας; Υπάρχει κάτι στο οποίο να διαφέρετε στον τομέα αυτό;
7. Τι νομίζετε ότι κερδίζουν οι συμμετέχοντες και τι ο δήμος, μέσα από την υλοποίηση τέτοιων προγραμμάτων;
8. Ποια είναι τα βασικότερα προβλήματα που αντιμετωπίζετε, για την υλοποίηση των προγραμμάτων; Πώς τα ιεραρχείτε;
9. Πώς φαντάζεστε την ιδανική μορφή λειτουργίας του προγράμματος; (εννοώ πως θα ήταν τα πράγματα στην ιδανική τους μορφή, χωρίς κανένα πρόβλημα)
10. Οι εκπαιδευτές και οι υπόλοιποι εργαζόμενοι που ασχολούνται με το πρόγραμμα είναι οι ίδιοι κάθε χρόνο ή αλλάζουν; Το θεωρείτε αυτό καλό ή κακό;
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;

12. Πώς θα περιγράφατε τη συνεργασία σας με τους γυμναστές του προγράμματος; Υπάρχουν προβλήματα;
13. Έχετε αλλάξει κάτι στα προγράμματα που παρέχετε σε σχέση με το παρελθόν;
14. Ποιος ο τρόπος που επικοινωνείτε με τους συμμετέχοντες (ως προς τα ενδιαφέροντά τους, τις παρατηρήσεις τους, τις προτάσεις τους);
15. Για ποιο λόγο να προτιμήσουν εσάς και όχι έναν ιδιωτικό φορέα π.χ. ιδιωτικό γυμναστήριο (είναι καθαρά και μόνο οικονομικοί οι λόγοι;)
16. Γνωρίζει ο δήμαρχος το πρόγραμμα ως προς τις δραστηριότητες, τα προβλήματα, συμμετέχει στην αναζήτηση λύσεων, συνεργάζεται και με ποιον τρόπο μαζί σας;
17. Ασχολείστε με το πρόγραμμα εκούσια ή ακούσια και για ποιο λόγο;
18. Υπάρχουν κάποια λάθη που νομίζετε ότι έχει κάνει στο παρελθόν ή κάνει στο παρόν ο Δήμος ως προς την οργάνωση και λειτουργία των προγραμμάτων; Εάν ναι, ποια;
19. Με ποιον τρόπο αξιολογείτε το πρόγραμμα (ως προς τα αποτελέσματα, τα προβλήματα, τους στόχους της εκάστοτε χρονιάς)
20. Υπάρχουν κάποια σχέδια για το μέλλον;

Στατιστική ανάλυση

Για τη στατιστική ανάλυση των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πρόγραμμα (SPSS, 17). Ανεξάρτητες μεταβλητές ήταν το δημογραφικό προφίλ, το φύλο και η οικονομική κατάσταση ενώ εξαρτημένη μεταβλητή οι παρεχόμενες υπηρεσίες σε σχέση με τις δραστηριότητες που παρέχονται στα προγράμματα του Δ.Ο.Ν.Α. Ξάνθης. Πιο συγκεκριμένα, πραγματοποιήθηκε συγκρίσεις των μέσων όρων (t-test) για να εντοπιστούν τυχόν διαφορές μεταξύ των ατόμων διαφορετικού φύλου, στους παράγοντες κριτηρίων συμμετοχής (εξαρτημένες μεταβλητές) και έγινε ανάλυση διακύμανσης ως προς δύο ανεξάρτητους παράγοντες (two-way Anova) καθώς και πολλαπλές αναλύσεις τα διακύμανσης (MANOVA), για να εξεταστούν οι διαφορές στους παράγοντες της ποιότητας υπηρεσιών που παρέχεται στις διάφορες ηλικιακές ομάδες, το μορφωτικό επίπεδο, την εβδομαδιαία συχνότητα άσκησης, τη μηνιαία διάρκεια, στις κατηγορίες παλαιότητας των μελών και στις κατηγορίες εισοδήματος, ώστε να διαπιστωθεί

αν υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση στη συνολική αντίληψη των δημοτών για τους παράγοντες συμμετοχής στα προγράμματα άσκησης.

IV. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Ανάλυση συχνοτήτων (Frequencies)

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται αναλυτικά το είδος των προγραμμάτων άσκησης, καθώς και ο αριθμός των συμμετεχόντων σε αυτά.

Πίνακας 1. Προγράμματα άθλησης και αριθμός συμμετεχόντων.

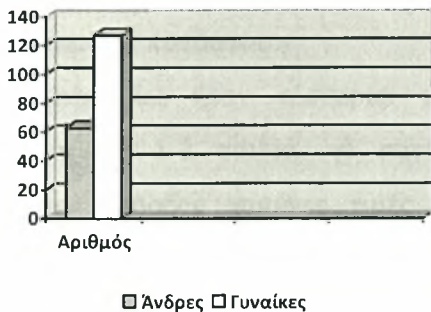
| Είδος Προγράμματος | Αριθμός συμμετεχόντων | Ποσοστό % |
|----------------------------------|--------------------------|------------|
| Τρίτη Ηλικία | 50 | 26.3 |
| Άσκηση Τσιγγάνων | 14 | 7.4 |
| Άσκηση και Γυναίκα | 45 | 23.7 |
| Άσκηση Στην προσχολική Ηλικία | 11 | 5.8 |
| Άσκηση Παλινοστούντων | 18 | 9.5 |
| A.M.E.A. | 17 | 8.9 |
| Άσκηση στην Παιδική ηλικία | 2 | 1.1 |
| Άσκηση στην Εφηβική Ηλικία | 26 | 13.7 |
| Ώρες κοινού κολύμβηση | 7 | 3.7 |
| Σύνολο | 190 | 100 |

Από τα αποτελέσματα της έρευνας φαίνεται ότι τα προγράμματα με τις περισσότερες συμμετοχές ήταν αυτά για την Τρίτη ηλικία (26.3%) και ακολουθούν άσκηση και γυναίκα (23.7%) και άσκηση στην εφηβική ηλικία. Διαπιστώνουμε μία στροφή της νεολαίας προς τα Δημοτικά προγράμματα, όπως επίσης και των γυναικών. Η αυξημένη συμμετοχή στα προγράμματα της Τρίτης ηλικίας ίσως και να οφείλεται στην προσωπική εργασία του εκπονητή σε αυτά και

της δυνατότητας να διανέμει περισσότερα ερωτηματολόγια. Στον πίνακα 1 φαίνεται αναλυτικά το είδος των προγραμμάτων και ο αριθμός των συμμετεχόντων σε αυτά.

Φύλο

Οι κατηγορίες του φύλου ήταν δύο: 63 άνδρες (33,2%) και 127 γυναίκες (66,8%).



Σχήμα 1. Φύλο.

Οι συμμετέχοντες στα προγράμματα ήταν 63 άνδρες (33,2%) και 127 γυναίκες (66,8%). Επιβεβαιώνεται έτσι η αυξημένη συμμετοχή των γυναικών στα προγράμματα του Δημοτικού Οργανισμού.

Ηλικιακή ομαδοποίηση

Οι κατηγορίες των ηλικιών ήταν τέσσερις. Στον πίνακα (2) που ακολουθεί φαίνονται οι κατηγορίες των ηλικιών, ο αριθμός των συμμετεχόντων και τα ποσοστά αυτών. Υπήρξαν χαμένες τιμές της τάξης του 2,6%.

Πίνακας 2. Κατηγορίες ηλικίας.

| Ηλικίες | Αριθμός Συμμετεχόντων | Ποσοστό % |
|---------------|--------------------------|-----------|
| 15-25 | 49 | 25,8 |
| 26-35 | 32 | 16,8 |
| 36-45 | 38 | 20,0 |
| 46+ | 66 | 34,7 |
| Χαμένες τιμές | 5 | 2,6 |

Σύνολο**190****100**

Η ηλικιακή κατηγορία με τις περισσότερες συμμετοχές ήταν αυτή των 46+ (25,8%), ακολουθεί των 15-25 (25,8%) και έπεται αυτή των 36-45 (20%). Φαίνεται καθαρά μία στροφή των μεσηλίκων αλλά και της νεολαίας προς τα προγράμματα του Δήμου, κάτι που οφείλεται και στο κόστος των προγραμμάτων αλλά και στην ποιότητα αυτών.

Οικογενειακή κατάσταση

Οι κατηγορίες ήταν τέσσερις: α) παντρεμένος/η χωρίς παιδιά, β) παντρεμένος/η με 1-2 παιδιά, γ) παντρεμένος/η με 3-4+ παιδιά και δ) ανύπαντρος/η. Υπήρξαν χαμένες τιμές της τάξης του 1,1%. Στον πίνακα παρακάτω φαίνονται αναλυτικά οι κατηγορίες της οικογενειακής κατάστασης, ο αριθμός των συμμετεχόντων και τα ποσοστά αυτών.

Πίνακας 3. Οικογενειακή κατάσταση.

| Οικογενειακή κατάσταση | Αριθμός Συμμετεχόντων | Ποσοστό % |
|-------------------------------|------------------------------|------------------|
| Παντρεμένοι χωρίς | 10 | 5,3 |
| Παντρεμένοι με 1-2 | 95 | 50,0 |
| Παντρεμένοι με 3-4+ | 22 | 11,7 |
| Ανύπαντροι | 61 | 32,4 |
| Χαμένες Τιμές | 2 | 1,1 |
| Σύνολο | 190 | 100,0 |

Παρατηρείται ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες και μάλιστα το 50% του δείγματός ήταν παντρεμένοι με 1-2 παιδιά και ακολουθούν οι ανύπαντροι χωρίς καθόλου παιδιά (32,4%). Στον πίνακα 3 φαίνονται αναλυτικά οι κατηγορίες της οικογενειακής κατάστασης και τα ποσοστά που αυτές συγκέντρωσαν.

Επίπεδο Μόρφωσης

Οι κατηγορίες ήταν τέσσερις: α) Δημοτικό-Γυμνάσιο, β) Λύκειο, γ) Τ.Ε.Ι.-Α.Ε.Ι., δ) μεταπτυχιακό. Στον πίνακα 4 φαίνονται οι κατηγορίες του επιπέδου

μόρφωσης καθώς επίσης και ο αριθμός των συμμετεχόντων στην κάθε μία ξεχωριστά με τα ποσοστά που συγκέντρωσαν.

Πίνακας 4. Μορφωτικό επίπεδο.

| Επίπεδο μόρφωσης | Αριθμός Συμμετεχόντων | Ποσοστό % |
|-------------------|--------------------------|------------|
| Δημοτικό-Γυμνάσιο | 48 | 25,3 |
| Λύκειο | 72 | 37,9 |
| Α.Ε.Ι.-Τ.Ε.Ι. | 63 | 33,2 |
| Μεταπτυχιακό | 6 | 3,2 |
| Χαμένες Τιμές | 1 | 0,5 |
| Σύνολο | 190 | 100 |

Από τους συμμετέχοντες παρατηρείται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό ήταν απόφοιτοι Λυκείου (37,9%), με πολύ μικρή διαφορά ακολουθούν οι απόφοιτοι από κάποιο Α.Ε.Ι.-Τ.Ε.Ι. (33,2%), ενώ αρκετοί είχαν μορφωτικό επίπεδο Δημοτικού-Γυμνασίου (25,3%). Ενδεικτικά να αναφερθεί ότι οι κάτοχοι κάποιου μεταπτυχιακού τίτλου ήταν μόλις 6 (3,2%). Το αυξημένο ποσοστό αποφοίτων Δημοτικού-Γυμνασίου οφείλεται στο υψηλό ποσοστό συμμετοχής ατόμων Τρίτης Ηλικίας στην έρευνα.

Επαγγελματική απασχόληση

Οι κατηγορίες ήταν πέντε: α) υπάλληλοι, β) φοιτητές, γ) οικιακά-συνταξιούχοι, δ) αγρότης-επαγγελματίας, ε) άνεργος-άλλο. Στον πίνακα 5 φαίνονται αναλυτικά οι κατηγορίες απασχόλησης, ο αριθμός των συμμετεχόντων και τα ποσοστά αυτών. Υπήρξαν χαμένες τιμές της τάξης του 10,0%.

Πίνακας 5. Επαγγελματική απασχόληση.

| Κατηγορία | Αριθμός Συμμετεχόντων | Ποσοστό % |
|-----------|--------------------------|-----------|
| Υπάλληλοι | 52 | 27,4 |
| Φοιτητές | 19 | 10,0 |

| | | |
|---------------------------|------------|--------------|
| Οικιακά-Συνταξιούχοι | 51 | 26,8 |
| Αγρότης- Επαγγελματίας | 39 | 20,5 |
| Άνεργος-Άλλο | 10 | 5,3 |
| Χαμένες Τιμές | 19 | 10,0 |
| Σύνολο | 190 | 100,0 |

Το μισό περίπου ποσοστό από το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν οι υπάλληλοι (είτε ιδιωτικοί, είτε δημόσιοι, 27,4%) και οι συνταξιούχοι με αυτούς που ασχολούνται με οικιακά (26,8%). Ένα σημαντικό ποσοστό της τάξης του 20% περίπου δήλωσε ότι είναι ελεύθεροι επαγγελματίες-αγρότες ενώ μόλις 5% περίπου δήλωσαν άνεργοι ή ότι ασχολούνται με κάτι άλλο εκτός επιλογών του ερωτηματολογίου.

Εισόδημα

Οι κατηγορίες του εισοδήματος ήταν τρεις: α) χωρίς-κάτω 400€, β) 400-1200€ και γ) 1200+. Στον πίνακα φαίνονται οι κατηγορίες του εισοδήματος, ο αριθμός των συμμετεχόντων και τα ποσοστά αυτών. Υπήρξαν χαμένες τιμές της τάξης του 1,1%.

Πίνακας 6. Κατηγορίες εισοδήματος.

| Εισόδημα | Αριθμός Συμμετεχόντων | Ποσοστό % |
|-----------------|----------------------------------|------------------|
| Χωρίς-κάτω 400€ | 26 | 13,7 |
| 400-1200€ | 89 | 46,8 |
| 1200+ | 73 | 38,4 |
| Χαμένες Τιμές | 2 | 1,1 |
| Σύνολο | 190 | 100,0 |

Τα αποτελέσματα του εισοδήματος φαίνεται ότι συμφωνούν και με τα αποτελέσματα του επαγγέλματος, καθώς οι μισοί από τους συμμετέχοντες του δείγματος δηλώσαν εισόδημα 400-1200€ (46,8%, υπάλληλοι - συνταξιούχοι) και 38,4% δήλωσαν εισόδημα μεγαλύτερο των 1200€ (υπάλληλοι). Το ποσοστό των

συμμετεχόντων που δήλωσαν εισόδημα μηδενικό ή κάτω των 400€ ήταν μαθητές και φοιτητές.

Παλαιότητα ασκουμένων και μη

Οι κατηγορίες που χωρίστηκαν οι συμμετέχοντες σύμφωνα με την παλαιότητά τους στον οργανισμό ήταν τρεις: α) 0 χρόνια συμμετοχής, β) 1-6 χρόνια συμμετοχής και γ) 7+ χρόνια συμμετοχής. Στον πίνακα 7 φαίνονται οι κατηγορίες παλαιότητας και μη, ο αριθμός των συμμετεχόντων και τα ποσοστά αυτών.

Πίνακας 7. Παλαιότητα ασκουμένων.

| Κατηγορία | Αριθμός Συμμετεχόντων | Ποσοστό % |
|------------------|----------------------------------|------------------|
| 0 χρόνια | 35 | 18,4 |
| 1-6 χρόνια | 142 | 74,7 |
| 7+ χρόνια | 11 | 5,9 |
| Χαμένες τιμές | 2 | 1,1 |
| Σύνολο | 190 | 100 |

Από τα αποτελέσματα παρατηρείται ότι ένα πολύ μεγάλο ποσοστό των συμμετεχόντων (74,7%) συμμετέχει στα προγράμματα άσκησης του Δήμου από ένα ως και έξι χρόνια. Το ποσοστό των ασκούμενων που συμμετέχουν για λιγότερο από ένα χρόνο αγγίζει το 18,4%, ενώ ακόμη λιγότεροι είναι οι ασκούμενοι που συμμετέχουν για 7 χρόνια και πάνω (5,9%). Υπήρξαν 2 μόλις χαμένες τιμές (1,1%). Παρατηρείται η έλλειψη και η αδυναμία του Οργανισμού να κρατήσει πιστούς και μόνιμους συμμετέχοντες στα προγράμματά του.

Περιοχές διαμονής

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται οι περιοχές διαμονής των συμμετεχόντων, ο αριθμός και τα ποσοστά αυτών:

Πίνακας 8. Περιοχή διαμονής.

| Περιοχή | Αριθμός συμμετεχόντων | Ποσοστό % |
|---------------------|--------------------------|------------|
| Βόρεια | 28 | 14,74 |
| Νότια | 36 | 18,95 |
| Κέντρο | 43 | 22,63 |
| Ανατολικά | 32 | 16,84 |
| Δυτικά | 20 | 10,53 |
| Ευρύτερη περιφέρεια | 31 | 16,31 |
| Σύνολο | 190 | 100 |

Από τα αποτελέσματα προκύπτει ότι στα προγράμματα συμμετέχουν περισσότερο δημότες που κατοικούν στο κέντρο της πόλης (22,63%) και ακολουθούν αυτοί που κατοικούν νότια (18,95%), ενώ πολύ κοντά σε ποσοστό βρίσκονται οι κάτοικοι της ανατολικής (16,84%) και λιγότερο αυτοί της δυτικής (10,53%) πλευράς της πόλης. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι ένα αρκετά σημαντικό ποσοστό έρχεται για να συμμετάσχει στα προγράμματα από την ευρύτερη περιφέρεια του νομού (16,31%). Αυτό δηλώνει την έλλειψη αντιστοίχων προγραμμάτων σε άλλους δήμους του Νομού, την ύπαρξη κάποιων ειδικών εγκαταστάσεων π.χ. κολυμβητήριο -μόνο στην πρωτεύουσα του νομού- και την ανάγκη δημιουργίας αντιστοίχων προγραμμάτων και σε άλλους δήμους του νομού.

Συχνότητες με μεγαλύτερα ποσοστά

Επίσης μελετήθηκαν οι συχνότητες των ερωτήσεων 1-3, 5, 7-9, 16-29 παρουσιάζονται οι ερωτήσεις που συγκέντρωσαν τα μεγαλύτερα ποσοστά.

Πίνακας 9. Συχνότητες που συγκέντρωσαν μεγαλύτερα ποσοστά.

| Ερωτήσεις | Απαντήσεις | Ποσοστό % |
|---|-----------------------|--------------|
| Για ποιους λόγους επιλέξατε εσείς μη το παιδί σας να συμμετέχει στα προγράμματα άθλησης και αναψυχής του ΔΟΝΑ Ξάνθης: | Ποιότητα Προγραμμάτων | 21,1 |

Θα ήσαστε διατεθειμένοι να πληρώσετε μηνιαία συνδρομή για την καλύτερη προσφορά υπηρεσιών στα προγράμματα άθλησης και αναψυχής:

Θα σας ενοχλούσε να συμμετέχουν δημότες άλλων δήμων:

Ποιο πιστεύετε είναι το πιο σημαντικό όφελος που σας προτρέπει να ασκηθείτε:

Σε ποιο πρόγραμμα συμμετέχετε εσείς ή το παιδί σας και ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες χρησιμοποιείτε:

Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες θα θέλατε να χρησιμοποιείτε:

Ποια κατά τη γνώμη σας είναι η πιο σπουδαία κατεύθυνση δράσης του ΔΟΝΑ Ξάνθης:

Συμμετέχω σε προγράμματα άθλησης και αναψυχής του ΔΟΝΑ Ξάνθης εδώ και:

Συμμετέχω/ θα ήθελα να συμμετέχω στα προγράμματα άθλησης και αναψυχής συνήθως τους παρακάτω μήνες:

Συμμετέχω/ θα ήθελα να συμμετέχω στα προγράμματα άθλησης και αναψυχής εβδομαδιαία:

Συμμετέχω/ θα ήθελα να συμμετέχω στα προγράμματα άθλησης και αναψυχής τις ημέρες:

Η απόσταση από το χώρο που ξεκινώ στο χώρο άθλησης είναι περίπου:

Στο χώρο άθλησης πηγαίνω με :

| | |
|--|------|
| Ναι, ως 20€ | 43,7 |
| Όχι | 64,7 |
| Υγεία | 71,6 |
| Τρίτη Ηλικία | 26,3 |
| Όργανα Fitness (ποδήλατα, διαδρόμους βάδισης) | 26,3 |
| Ποιότητα Προγραμμάτων άθλησης για όλους | 77,4 |
| 1-6 έτη | 74,7 |
| 1-9 μήνες | 29,5 |
| 1-3 φορές | 37,4 |
| Δευτέρα- Τετάρτη- Παρασκευή | 48,4 |
| 2 χιλιόμετρα | 29,5 |
| Ιδιωτικό μέσο | 54,7 |

| | | |
|---|------------------------|------|
| Για να πάω στο χώρο άθλησης χρειάζομαι περίπου σε λεπτά: | 10 λεπτά (10') | 41,1 |
| Συμμετέχω/ θα ήθελα να συμμετέχω στα προγράμματα άθλησης και αναψυχής ή να χρησιμοποιώ τον αθλητικό χώρο της περιοχής μου συνήθως τις ώρες: | 8-12 πρωί | 37,9 |
| Θα θέλατε να πηγαίνετε περισσότερες φορές; | Ναι | 77,4 |
| Συνήθως συμμετέχω/ θα ήθελα να συμμετέχω στα προγράμματα άθλησης και αναψυχής: | Με φίλο/ η μου | 60,0 |
| Τι κάνετε πριν έλθετε στο χώρο άθλησης; | Ξεκουράζομαι | 33,2 |
| Τι κάνετε αφού φύγετε από το χώρο άθλησης; | Ξεκουράζομαι | 37,9 |
| Πώς πληροφορηθήκατε την ύπαρξη των προγραμμάτων άθλησης και αναψυχής; | Μου το συνέστησε φίλος | 62,1 |

Δομική εγκυρότητα και αξιοπιστία

Η εξέταση της δομικής εγκυρότητας των ερωτηματολογίων έγινε μέσω της διερευνητικής παραγοντικής ανάλυσης και με τη βοήθεια του στατιστικού πακέτου SPSS. Η διερευνητική παραγοντική ανάλυση έγινε με τη μέθοδο της ανάλυσης σε κύριες συνιστώσες (principal components analysis) και ακολούθησε η ορθογώνια (varimax) περιστροφή των αξόνων. Έγινε ανάλυση αξιοπιστίας Cronbach α . Η μικρότερη φόρτιση που χρησιμοποιήθηκε για να μοιραστούν οι ερωτήσεις στους παράγοντες ήταν 0,40. Με την παραγοντική ανάλυση αποκαλύφθηκαν έξι παράγοντες που αφορούν στα κριτήρια συμμετοχής και είναι: α) αξιοπιστία, β) υπηρεσίες εγκατάστασης, γ) προγράμματα, δ) προσωπικό, ε) συμπεριφορά/περιβάλλον και στ) λειτουργικότητα.

Πίνακας 10. Αποτελέσματα παραγοντικής ανάλυσης.

| Μεταβλητές | Παράγοντες | | | | | |
|---|------------|------|------|------|------|------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Αξιοπιστία | | | | | | |
| Στο δημοτικό γυμναστήριο πραγματοποιούν ότι υπόσχονται | .678 | | | | | |
| Τα προσφερόμενα προγράμματα ανανεώνονται τακτικά | .533 | | | | | |
| Υπάρχει ποιότητα στον εξοπλισμό | .868 | | | | | |
| Υπάρχει ποιότητα στον οργανισμό | .810 | | | | | |
| Υπηρεσίες εγκατάστασης | | | | | | |
| Τοποθεσία δημοτικού γυμναστηρίου | | .783 | | | | |
| Το προσωπικό ενδιαφέρεται για την πρόοδο των μελών | | .471 | | | | |
| Οι δραστηριότητες αρχίζουν και τελειώνουν στην ώρα τους | | .771 | | | | |
| Διαχειρίζονται καταστάσεις άμεσης ανάγκης και πληροφορούν | | .463 | | | | |
| Προγράμματα | | | | | | |
| Εμφάνιση και λειτουργικότητα χώρου | | | .469 | | | |
| Ποικιλία προγραμμάτων και οργάνων | | | .607 | | | |
| Βολικό ωράριο προγραμμάτων | | | .810 | | | |
| Προσωπικό | | | | | | |
| Έλλειψη συνωστισμού στα όργανα/προγράμματα | | | | .566 | | |
| Το προσωπικό ανταποκρίνεται στα παράπονα των μελών | | | | .744 | | |
| Το προσωπικό διατηρεί καλό αρχείο πελατών | | | | .724 | | |
| Συμπεριφορά-περιβάλλον | | | | | | |
| Ευγένεια προσωπικού | | | | | .590 | |
| Κοινωνικότητα/γνωριμίες | | | | | .759 | |
| Ενημέρωση από το προσωπικό για προβλήματα/αλλαγές | | | | | .738 | |
| Λειτουργικότητα | | | | | | |
| Καθαριότητα χώρων-αποδυτηρίων | | | | | | .683 |
| Γνώσεις προσωπικού | | | | | | .732 |

| | | | | | | |
|----------------------------------|--------|------|------|------|------|------|
| Ιδιοτιμή (Eigenvalue) | 2,68 | 2,14 | 2,05 | 1,89 | 1,75 | 1,65 |
| Ποσοστό Διακύμανσης (Pct of Var) | 14,1 | 11,3 | 10,7 | 9,97 | 9,21 | 8,70 |
| Ποσοστό Ερμηνείας (Cum Pct) | 64,067 | | | | | |

Σημείωση: φορτίσεις μικρότερες του 0.40 δεν αναφέρονται.

Η αξιοπιστία του ερωτηματολογίου ελέγχθηκε υπολογίζοντας το Cronbach α για όλα τα ερωτήματα και κρίθηκε ικανοποιητική ($\alpha = .78$). Το δείγμα παρουσιάστηκε έγκυρο και αξιόπιστο.

Μέσοι όροι ερωτηματολογίου

Στη συνέχεια της έρευνας μελετήθηκαν οι μέσοι όροι καθενός από τα υποερωτήματα των ερωτήσεων 4 και 6 του ερωτηματολογίου. Από τα αποτελέσματα μπορούμε να διαπιστώσουμε τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία του δημοτικού οργανισμού και να προβούμε μελλοντικά στις απαραίτητες διορθώσεις. Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται αυτοί οι μέσοι όροι των κριτηρίων συμμετοχής στα προγράμματα άσκησης του Δημοτικού Οργανισμού με τη σειρά που εμφανίζονται στο ερωτηματολόγιο.

Πίνακας 11. Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις 7-βάθμιας κλίμακας Likert για τους παράγοντες και τα κριτήρια συμμετοχής των δημοτών.

| Ερωτήσεις | M.O. | T.A. |
|--|-------------|-------------|
| Εμφάνιση και λειτουργικότητα χώρου | 6,07 | 1,17 |
| Καθαριότητα χώρων-αποδυτηρίων | 6,53 | 0,82 |
| Ευγένεια προσωπικού | 6,47 | 0,82 |
| Ποικιλία προγραμμάτων και οργάνων | 6,02 | 1,07 |
| Βολικό ωράριο προγραμμάτων | 5,89 | 1,03 |
| Έλλειψη συνωστισμού στα όργανα/ προγράμματα | 5,92 | 1,10 |
| Γνώσεις προσωπικού | 6,48 | 0,61 |
| Τοποθεσία δημοτικού γυμναστηρίου | 5,01 | 2,03 |
| Κοινωνικότητα, γνωριμίες | 5,24 | 1,33 |
| Ενημέρωση από το προσωπικό για προβλήματα-αλλαγές | 5,73 | 0,99 |
| Στο δημοτικό γυμναστήριο πραγματοποιούν ότι υπόσχονται | 5,74 | 0,93 |

| | | |
|---|------|------|
| Το προσωπικό ανταποκρίνεται στα παράπονα των μελών | 5,87 | 1,11 |
| Το προσωπικό ενδιαφέρεται για την πρόοδο των μελών | 5,78 | 1,02 |
| Το προσωπικό διατηρεί καλό αρχείο πελατών | 5,32 | 1,14 |
| Τα προσφερόμενα προγράμματα ανανεώνονται τακτικά | 5,38 | 1,09 |
| Υπάρχει ποιότητα στον εξοπλισμό | 5,60 | 1,34 |
| Υπάρχει ποιότητα στον οργανισμό | 5,45 | 1,24 |
| Οι δραστηριότητες αρχίζουν και τελειώνουν στην ώρα τους | 5,43 | 1,54 |
| Διαχειρίζονται καταστάσεις άμεσης ανάγκης και πληροφορούν | 5,82 | 1,04 |
| Διατήρηση, βελτίωση υγείας | 6,54 | 0,78 |
| Βελτίωση εξωτερικής εμφάνισης (γράμμωση μυών) | 5,08 | 1,63 |
| Μείωση σωματικού βάρους | 5,51 | 1,15 |
| Body Building | 1,80 | 1,31 |
| Αναψυχή και ψυχαγωγία | 5,54 | 1,30 |
| Κοινωνικότητα, γνωριμίες | 5,23 | 1,42 |

Παράγοντες διαφοροποίησης της συνολικής αντίληψης των ασκουμένων για τις υπηρεσίες.

Παράγοντας «αξιοπιστίας» σε σχέση με την ηλικία και την εκπαίδευση. Από την ανάλυση πολυδιακύμανσης ως προς δύο ανεξάρτητους παράγοντες (manova) «ηλικία» και «εκπαίδευση» όσον αφορά τους παράγοντες κριτηρίων συμμετοχής διαπιστώθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική αλληλεπίδραση στην αντίληψη των ασκουμένων στον παράγοντα «αξιοπιστία» με $F_{(8,174)}=2,641$, $p=.010<0.05$. Στον εντοπισμό των στατιστικά σημαντικών διαφορών εφαρμόστηκε το τεστ πολλαπλών συγκρίσεων Sidak και διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των αποφοίτων λυκείου ηλικίας: α) 26-35 (M.O.=5,06) με 46+ (M.O.=6,22) και β) 36-45 (M.O.=4,96) με 46+ (M.O.=6,22).

Όσον αφορά τις κύριες επιδράσεις της «ηλικίας» και της «εκπαίδευσης» δεν εντοπίστηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές.

Παράγοντας «υπηρεσίες εγκατάστασης» σε σχέση με το εισόδημα. Από την ανάλυση διακύμανσης ως προς έναν παράγοντα διαπιστώθηκε στατιστικά

σημαντική επίδραση του εισοδήματος στον παράγοντα «υπηρεσίες εγκατάστασης» με $F_{(2,178)}=22,25$, $p=.000<0,05$. Για τον εντοπισμό των στατιστικά σημαντικών διαφορών εφαρμόστηκε το τεστ πολλαπλών συγκρίσεων Bonferroni και διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των κατηγοριών εισοδήματος: α) 0-400€ (M.O.=4,57) με 400-1200€ (M.O.=5,46) και β) 0-400€ (M.O.=4,57) με 1200+ (M.O.=5,98).

Παράγοντας «υπηρεσίες εγκατάστασης» σε σχέση με την ηλικία και την εκπαίδευση. Από την ανάλυση πολυδιακύμανσης για ανεξάρτητα δείγματα ως προς δύο ανεξάρτητους παράγοντες «ηλικία» και «εκπαίδευση» όσον αφορά τους παράγοντες κριτηρίων συμμετοχής διαπιστώθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική αλληλεπίδραση στην αντίληψη των ασκουμένων στον παράγοντα «υπηρεσίες εγκατάστασης» με $F_{(8,174)}=7,843$, $p=.000<0,05$. Στον εντοπισμό των στατιστικά σημαντικών διαφορών εφαρμόστηκε το τεστ πολλαπλών συγκρίσεων Sidak και βρέθηκε ότι η διαφορά είναι ανάμεσα στους αποφοίτους δημοτικού-γυμνασίου ηλικίας 15-25 (M.O.=3,68) με 26-35 (M.O.=5,25) και 15-25 (M.O.=3,68) και 46+ (M.O.=5,85). Στατιστικά σημαντική διαφορά σημειώθηκε μεταξύ των αποφοίτων λυκείου ηλικίας: α) 15-25 (M.O.=5,07) με 26-35 (M.O.=4,37), β) 15-25 (M.O.=5,07) με 36-45 (M.O.=5,96) και γ) 15-25 (M.O.=5,07) με 46+ (M.O.=6,43). Στατιστικά σημαντική διαφορά σημειώθηκε επίσης μεταξύ των αποφοίτων Τ.Ε.Ι.-Α.Ε.Ι ηλικίας 15-25 (M.O.=5,25) με 36-45 (M.O.=5,94) και 15-25 (M.O.=5,25) με 46+ (M.O.=6,19).

Για τον εντοπισμό των στατιστικά σημαντικών διαφορών στη συνολική αντίληψη των ασκουμένων για τους σημαντικότερους λόγους συμμετοχής στα προγράμματα άσκησης μεταξύ των δύο φύλων εφαρμόστηκε t-test για ανεξάρτητα δείγματα. Από την ανάλυση διακύμανσης βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στον παράγοντα «υπηρεσίες εγκατάστασης» μεταξύ ανδρών (M.O.=4,83) και γυναικών (M.O.=5,86) με $t=7,113$, $p<0,05$.

Όσον αφορά την κύρια επίδραση της ηλικίας στον παράγοντα «υπηρεσίες εγκατάστασης» βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά με $F_{(3,174)}=29,075$, $p=.000<0,05$. Πιο συγκεκριμένα η διαφορά εντοπίζεται στις ηλικίες: α) 15-25 (M.O.=4,67) με 26-35 (M.O.=5,46), β) 15-25 (M.O.=4,67) με 36-45 (M.O.=6,08) και γ) 15-25 (M.O.=4,67) με 46+ (M.O.=6,06).

Όσον αφορά την κύρια επίδραση της εκπαίδευσης στον παράγοντα «υπηρεσίες εγκατάστασης» βρέθηκε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά.

Παράγοντας «προγράμματα» σε σχέση με την εκπαίδευση και το φύλο. Από την ανάλυση πολυδιακύμανσης ως προς δύο παράγοντες «εκπαίδευση» και «φύλο» όσον αφορά τους παράγοντες κριτηρίων συμμετοχής διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική αλληλεπίδραση στον παράγοντα «προγράμματα» Για τον εντοπισμό των στατιστικά σημαντικών διαφορών στη συνολική αντίληψη των ασκουμένων για τους σημαντικότερους λόγους συμμετοχής στα προγράμματα άσκησης μεταξύ των δύο φύλων εφαρμόστηκε t-test για ανεξάρτητα δείγματα.

Όσον αφορά την κύρια επίδραση της εκπαίδευσης στον παράγοντα «προγράμματα» σημειώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά με $F_{(3,174)}= 3,948$, $p=.009<0,05$. Στον εντοπισμό των στατιστικά σημαντικών διαφορών εφαρμόστηκε το τεστ πολλαπλών συγκρίσεων Sidak και διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ του Δημοτικού-Γυμνασίου (Μ.Ο.=6,42) και του λυκείου (Μ.Ο.=5,80) με $t=2,802$, $p<0,05$.

Όσον αφορά την κύρια επίδραση του φύλου στον παράγοντα «προγράμματα» βρέθηκε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά.

Παράγοντας «συμπεριφορά/ περιβάλλον» σε σχέση με την ηλικία και την εκπαίδευση. Από την ανάλυση πολυδιακύμανσης ως προς δύο ανεξάρτητους παράγοντες (manova) «ηλικία» και «εκπαίδευση» όσον αφορά τους παράγοντες κριτηρίων συμμετοχής διαπιστώθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική αλληλεπίδραση στην αντίληψη των ασκουμένων για τον παράγοντα «συμπεριφορά/ περιβάλλον» με $F_{(8,174)}=3,132$, $p=.003<0.05$. Στον εντοπισμό των στατιστικά σημαντικών διαφορών εφαρμόστηκε το τεστ πολλαπλών συγκρίσεων Sidak και διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των αποφοίτων λυκείου ηλικίας: α) 15-25 (Μ.Ο.=5,43) με 46+ (Μ.Ο.=6,32), β) 26-35(Μ.Ο.=5,27) με 46+ (Μ.Ο.=6,32) και τέλος, γ) 36-45 (Μ.Ο.=5,53) με 46+ (Μ.Ο.=6,32). Στατιστικά σημαντική διαφορά σημειώθηκε επίσης στους αποφοίτους Τ.Ε.Ι-Α.Ε.Ι. της ηλικίας: α) 15-25 (Μ.Ο.=5,21) με 26-35 (Μ.Ο.=6,13) και β) 15-25 (Μ.Ο.=5,21) με 36-45 (Μ.Ο.=6,17).

Όσον αφορά την κύρια επίδραση της ηλικίας στον παράγοντα «συμπεριφορά/περιβάλλον» σημειώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά με $F_{(3,174)}=4,797$, $p=.003<0.05$. Στον εντοπισμό των στατιστικά σημαντικών διαφορών εφαρμόστηκε το τεστ πολλαπλών συγκρίσεων Sidak και διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των ηλικιών 15-25 (M.O.=5,37) με 26-35 (M.O.=6,02) και 15-25 (M.O.=5,37) με 46+ (M.O.=6,07).

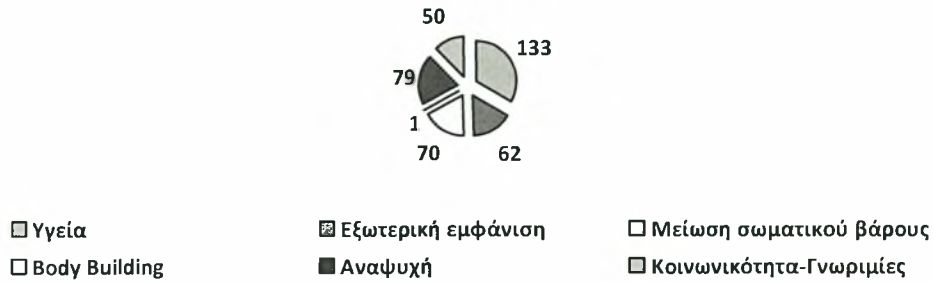
Όσον αφορά την κύρια επίδραση της εκπαίδευσης στον παράγοντα «συμπεριφορά/περιβάλλον» βρέθηκε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά.

Ηλικία με αιτίες επιλογής άσκησης. Από την ανάλυση διακύμανσης για ανεξάρτητα δείγματα ως προς έναν ανεξάρτητο παράγοντα διαπιστώθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση της ηλικίας στις αιτίες επιλογής άσκησης $F_{(3,185)}=5,73$, $p=.001<0,05$. Οι διαφορές παρουσιάστηκαν μεταξύ των ηλικιών: α) 15-25 (M.O.=2,96) με 36-45 (M.O.=4,74) και β) 15-25 (M.O.=2,96) με 46+ (M.O.=4,20).

Λόγοι προτροπής σε σχέση με την ηλικία και το φύλο. Από την ανάλυση διακύμανσης για ανεξάρτητα δείγματα ως προς δύο ανεξάρτητους παράγοντες (two-way anova) διαπιστώθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική αλληλεπίδραση μεταξύ της ηλικίας και του φύλου όσον αφορά τους λόγους προτροπής άσκησης $F_{(3,185)}=4,24$, $p=.006<0,05$. Για τον εντοπισμό των στατιστικά σημαντικών διαφορών εφαρμόστηκε το τεστ πολλαπλών συγκρίσεων Sidak και διαπιστώθηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ αντρών και γυναικών μεταξύ ανδρών (M.O.=1,18) και γυναικών (M.O.=2,48) ηλικίας 18-25.

Επίσης, δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική κύρια επίδραση ούτε της ηλικίας $F_{(3,174)}=2,34$, $p=.075>0,05$, ούτε του φύλου $F_{(3,174)}=2,70$, $p=.102>0,05$ στους λόγους προτροπής άσκησης.

Σημαντικότεροι Λόγοι Άσκησης



Σχήμα 2. Σημαντικότεροι λόγοι άσκησης.

Όπως φαίνεται και από τον πίνακα παραπάνω ο σημαντικότερος λόγος που οι Δημότες συμμετέχουν σε προγράμματα άσκησης είναι η διατήρηση και η βελτίωση της υγείας (N=133, 70%), η αναψυχή (N=79, 41,6%) και ακολουθεί η μείωση του σωματικού βάρους (N=70, 36.8%). Να αναφερθεί ότι κανένας από τους συμμετέχοντες δεν ασκείται για λόγους σωματικής και μυϊκής διάπλασης. Σημειώθηκε μόνο μία απάντηση από όλο το δείγμα, η οποία να οφείλεται πιθανώς σε λανθασμένη κατανόηση της ερώτησης.

Απαντήσεις από τη συνέντευξη του υπευθύνου υλοποίησης των προγραμμάτων.

1. Ο δημοτικός οργανισμός νεολαίας και άθλησης του Δήμου Ξάνθης προσφέρει τα εξής προγράμματα: άσκηση στη παιδική ηλικία, άσκηση στην εφηβική ηλικία, άθληση και γυναίκα, άσκηση στην τρίτη ηλικία, άσκηση στην προσχολική ηλικία, άσκηση τσιγγάνων, άσκηση παλιννοστούντων και ΑΜΕΑ.
2. Η ομάδα στόχου στην οποία απευθυνόμαστε είναι η νεαρή και εφηβική ηλικία με στόχο τη δια βίου άσκηση, όπως επίσης και προγράμματα που αφορούν ειδικές πληθυσμιακές ομάδες όπως οι καρδιοπαθείς, οι διαβητικοί, οι παχύσαρκοι, άτομα με οστεοπόρωση με στόχο την βελτίωση της ποιότητας ζωής των ατόμων αυτών.
3. Οι ειδικότητες που απασχολούνται στα προγράμματα είναι ποικίλες και οι γυμναστές περίπου 30 με 35.
4. Η χρηματοδότηση των προγραμμάτων γίνεται 85% από τη ΓΓΑ και 15% από το Δήμο. Η ποιότητα παροχής υπηρεσιών επηρεάζεται αρκετά για το

λόγο ότι οι επιδοτήσεις αργούν τις περισσότερες φορές κι έτσι οι γυμναστές μένουν απλήρωτοι πράγμα το οποίο συντελεί στη μείωση του ζήλου τους για δουλειά

5. Η γνωστοποίηση των προγραμμάτων γίνεται κυρίως από στόμα σε στόμα μεταξύ των συμμετεχόντων. Υπάρχουν κάποιες διαφημίσεις και ανακοινώσεις στα τοπικά Μ.Μ.Ε. (εφημερίδες, τηλεόραση, ραδιόφωνο).
6. Οι υπόλοιποι δήμοι του νομού παρέχουν πολύ λιγότερα προγράμματα με μικρότερες συμμετοχές. Λόγω της πόλης της Ξάνθης παρέχουμε περισσότερα προγράμματα με μεγαλύτερη πληρότητα εγκαταστάσεων και προσωπικού.
7. Οι συμμετέχοντες κερδίζουν βελτίωση του βιοτικού τους επιπέδου και της ποιότητας ζωής τους, ενώ ο Δήμος προβάλλεται θετικά. Παράλληλα, οι συμμετέχοντες αξιοποιούν θετικά και ενεργητικά τον ελεύθερο χρόνο τους με ταυτόχρονη ψυχαγωγία.
8. Το μοναδικό πρόβλημα το οποίο αντιμετωπίζουμε είναι η έλλειψη πόρων. Ενώ υπάρχει πληρότητα εγκαταστάσεων ο εξοπλισμός δεν είναι ο ιδανικότερος και χρίζει βελτίωσης. Δυστυχώς δεν υπάρχουν χρήματα και ο κόσμος συχνά διαμαρτύρεται.
9. Η ιδανική μορφή θα ήταν σε σύγχρονες εγκαταστάσεις με επαρκή υλικοτεχνικό και σύγχρονο εξοπλισμό, ακόμη περισσότερες αίθουσες και πληρωμένους γυμναστές.
10. Οι εκπαιδευτές σε γενικές γραμμές είναι οι ίδιοι κάθε χρόνο με μικρές αλλαγές κι αυτό γιατί νέοι άνθρωποι κάνουν τα χαρτιά τους όταν βγει η προκήρυξη με μεταπτυχιακούς ή διδακτορικούς τίτλους και περισσότερο ζήλο για δουλειά.
11. Ο τρόπος πρόσληψης είναι με μοριοδότηση. Η προϋπηρεσία σε παλιότερα αντίστοιχα προγράμματα μετράει θετικά για την επαναπρόσληψη των γυμναστών και των υπολοίπων εργαζομένων. Το προσωπικό είναι εποχιακό και δεν μπορεί να γίνει μόνιμο για καθαρά οικονομικούς λόγους. Επηρεάζονται κυρίως οι γυμναστές που μένουν άνεργοι μετά τη λήξη των προγραμμάτων αλλά κι εμείς προσπαθούμε να τους δώσουμε κάποιο οικονομικό όφελος και προϋπηρεσία για να τη χρησιμοποιήσουν μελλοντικά

12. Οι σχέσεις με τους γυμναστές είναι άψογες. Κατανοούν το οικονομικό αδιέξοδο και προσπαθούν να συνεισφέρουν τα μέγιστα.
13. Η διαφορά των προγραμμάτων που παρέχουμε τώρα σε σχέση με το παρελθόν είναι τα περισσότερα τμήματα, νέος κόσμος με συνεπακόλουθη αυξημένη συμμετοχή. Βαδίζουμε πάνω σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο της Γ.Γ.Α. Σήμερα προσφέρουμε όχι μόνο περισσότερα προγράμματα αλλά και ποιοτικότερα. Αυτό φαίνεται και από την αυξημένη συμμετοχή των δημοτών της πόλης μας.
14. Η Ξάνθη είναι ένας μικρός δήμος που όλοι γνωρίζομαστε μεταξύ μας και ο τρόπος επικοινωνίας με τους συμμετέχοντες είναι είτε μέσω των γυμναστών είτε με απευθείας προσωπική επαφή με μας.
15. Πολλοί δημότες επιλέγουν να έρθουν σε μας λόγω του χαμηλού οικονομικού κόστους της μηνιαίας συνδρομής. Ναι μεν ένα ιδιωτικό γυμναστήριο προσφέρει καλύτερες και πιο οργανωμένες υπηρεσίες αλλά η μηνιαία συνδρομή είναι 40-50 ευρώ. Εξάλλου στα δημοτικά προγράμματα μπορούν και συνδυάζουν διαφορετικές εγκαταστάσεις (γήπεδα, κλειστές αίθουσες, πισίνα). Ένας ακόμη λόγος που προτιμούν το δήμο είναι η απόκτηση προσωπικών επαφών με τους γυμναστές και το υπόλοιπο προσωπικό.
16. Ο Δήμαρχος βεβαίως και γνωρίζει τα προγράμματα του οργανισμού αλλά υπεύθυνο για την υλοποίηση των προγραμμάτων είναι το Δ.Σ. του οργανισμού. Ο Δήμαρχος έχει αφήσει τις αρμοδιότητες στο Δ.Σ. Ενημερώνεται για τυχόν προβλήματα και μέσω συσκέψεων συμμετέχει στην αναζήτηση λύσεων.
17. Ασχολούμαι με το πρόγραμμα εκούσια. Θέλω να έχω άμεση επαφή για έλεγχο και αξιολόγηση των υπηρεσιών που προσφέρουμε.
18. Στο παρελθόν δεν υπήρχε ο απαραίτητος εξοπλισμός, είχαμε έλλειψη χώρων και ήταν χαμηλό το ενδιαφέρον του κόσμου. Ευτυχώς τώρα αυτά τα προβλήματα έχουν λυθεί και πλέον προσφέρουμε προγράμματα εξειδικευμένα για καρδιοπαθείς, διαβητικούς, άτομα με προβλήματα στη μέση κ.ά.
19. Η αξιολόγηση των προγραμμάτων γίνεται με έλεγχο και άμεση επαφή με τους γυμναστές. Κατά τη διάρκεια της χρονιάς γίνονται συσκέψεις του Δ.Σ. για τυχόν προβλήματα και επίλυσή τους. Επιπλέον, τα γραφεία μας

είναι ανοιχτά για την ακρόαση και εύρεση λύσεων για τα προβλήματα των αθλουμένων δημοτών μας.

20. Τα σχέδια για το μέλλον είναι να παρέχουμε προγράμματα για ιδιαίτερες πληθυσμιακές ομάδες -παχύσαρκοι, διαβητικοί, καρδιοπαθείς- γενικότερα άτομα με χρόνιες παθήσεις.

V. ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν να συλλέξει όσο το δυνατόν περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις στάσεις και τις απόψεις των συμμετεχόντων σε διάφορα θέματα που αφορούσαν τις υπηρεσίες άθλησης και αναψυχής του Δημοτικού Οργανισμού Ξάνθης. Η εξέταση της δομικής εγκυρότητας και αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου, είχε επαληθευτεί στο παρελθόν από την Υφαντίδου και συν. (2004) και απλώς επιβεβαιώθηκε.

Στο χώρο της τοπικής Αυτοδιοίκησης η έρευνα βρήκε ότι η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών αποτελείται από έξι διαστάσεις που αφορούν στα κριτήρια συμμετοχής: α) αξιοπιστία, β) υπηρεσίες εγκατάστασης, γ) προγράμματα, δ) προσωπικό, ε) συμπεριφορά/ περιβάλλον και στ) λειτουργικότητα. Το συνολικό ποσοστό ερμηνείας των έξι αυτών παραγόντων είναι 66,62%. Τα αποτελέσματα φαίνεται ότι επιβεβαιώνουν τη δομική εγκυρότητα του ερωτηματολογίου της Μιχαλοπούλου και συν. (1998). Η αξιοπιστία όλου του ερωτηματολογίου ελέγχθηκε υπολογίζοντας το Cronbach α για όλα τα ερωτήματα και κρίθηκε ικανοποιητική.

Κρίνεται πλέον αναγκαία επιχειρησιακή τακτική ο καθορισμός της ποιότητας ως στρατηγική της διοίκησης των Οργανισμών γιατί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και η ικανοποίηση των συμμετεχόντων συνδέονται άμεσα με την επανάληψη χρήσης μιας υπηρεσίας και της αφοσίωσης των συμμετεχόντων απέναντι στον οργανισμό (Παπαδημητρίου, 1997).

Οι αντιλήψεις που οι συμμετέχοντες σχηματίζουν σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών και την ικανοποίησή τους επηρεάζουν άμεσα την επανάληψη της αθλητικής συμμετοχής. Εξάλλου οι δημότες-πελάτες είναι ένα αναπόσπαστο κομμάτι για την κερδοφορία των Οργανισμών (Zeithaml & Bitner, 2000).

Τα αποτελέσματα συμφωνούν με αυτά της Υφαντίδου και συν. (2004) και τονίζουν την άμεση ανάγκη για τον προσανατολισμό των Οργανισμών στην ανίχνευση τρόπων και μεθόδων για την βελτίωση της απόδοσής τους και των προγραμμάτων που προσφέρουν κι αυτό γιατί ο λόγος ύπαρξης των προγραμμάτων μαζικού αθλητισμού θα πρέπει να είναι η βελτίωση της ποιότητας

ζωής των συμμετεχόντων (Ταξιλάρης & συν. 2000), με μία ταυτόχρονη ποιοτικότερη αναβάθμιση των υπηρεσιών που αυτοί προσφέρουν. Στόχος δε θα πρέπει να είναι μόνο η προσέλκυση νέων συμμετεχόντων αλλά η διατήρηση των ήδη υπάρχοντων και η προσέλκυση νέων με την παροχή ποιοτικότερων και αποδοτικότερων προγραμμάτων (Θεοδωράκης & Γουλιμάρης, 2003). Τα κέντρα άθλησης και άσκησης ανάλογα με τις εμπειρίες που προσφέρουν στα μέλη τους συνδέονται υποσυνείδητα με ευχάριστες ή δυσάρεστες αναμνήσεις, τα οποία με τη σειρά τους οδηγούν στην επανάληψη χρήσης μιας υπηρεσίας (Theodwrakis & Kambitsis, 1998).

Από τη στιγμή που ένα πρόγραμμα κρίνεται από τους συμμετέχοντες σε αυτό και το μοναδικό κομμάτι του οργανισμού που έρχονται σε επαφή είναι οι γυμναστές και οι εγκαταστάσεις, η επικοινωνία-επαφή μεταξύ των γυμναστών που υλοποιούν τα προγράμματα και των συμμετεχόντων σε αυτά είναι αυτή που καθορίζει τη φύση της υπηρεσίας (Bitner, 2000). Οι γυμναστές είναι αυτοί που έρχονται σε επαφή με τους συμμετέχοντες και θα πρέπει να μεταβιβάζουν στη διοίκηση των οργανισμών πληροφορίες πολύτιμες για την έγκυρη εκτίμηση συμπεριφορών ούτως ώστε να προλάβουν καταστάσεις που μπορεί να φθείρουν τον Οργανισμό (Lentell, 2000).

Η γνώση λοιπόν, καθώς και η πείρα του προσωπικού φυσικής αγωγής ως ενεργό στοιχείο της άσκησης παίζει σημαντικότερο ρόλο στην παροχή υπηρεσιών ενός Δ.Ο.Ν.Α. Οι γνώσεις και η εκπαίδευση των πτυχιούχων φυσικής αγωγής είναι σημαντικοί παράγοντες για την επιτυχία των προγραμμάτων Άθλησης για Όλους, καθώς επίσης και πολύ σημαντική η επιμόρφωσή τους ώστε να μπορούν να ανταπεξέρχονται στα μοναδικά χαρακτηριστικά των ασκουμένων (Σταύρου & Κάκκος, 2002).

Από τα αποτελέσματα της έρευνας, προκύπτει ότι ο σημαντικότερος παράγοντας που οι περισσότεροι πελάτες-δημότες συμμετέχουν στα προγράμματα του Δημοτικού Οργανισμού είναι η ποιότητα των προγραμμάτων που παρέχονται (21,1%). Βασικός συντελεστής της ποιότητας αυτής είναι οι γνώσεις των γυμναστών που τα υλοποιούν, ενώ ο βασικότερος λόγος που συμμετέχουν είναι η διατήρηση και η βελτίωση της υγείας (71,6%). Ακολουθούν στη συνέχεια η αναψυχή (41,6%) και μετά η μείωση του σωματικού βάρους (36,8%).

Παρατηρείται μία αυξημένη συμμετοχή στα προγράμματα για άτομα Τρίτης Ηλικίας και φαίνεται πως τα άτομα αυτά ασκούνται για βελτίωση του βιοτικού τους επιπέδου μαζί με φίλους τους πετυχαίνοντας με αυτό τον τρόπο μία παράλληλη αύξηση της κοινωνικότητάς τους. Το πρόγραμμα που στη συνέχεια συγκεντρώνει τους περισσότερους συμμετέχοντες είναι το Άσκηση και γυναίκα (23,7%) και ακολουθεί το πρόγραμμα Άσκηση στην εφηβική ηλικία (13,7%). Διαπιστώνουμε μία στροφή των γυναικών και της νεολαίας προς τα Δημοτικά προγράμματα όσον αφορά την άσκηση τους κάτι το οποίο μπορεί να οφείλεται στο χαμηλό κόστος συμμετοχής στα προγράμματα και στην ποιότητα αυτών σύμφωνα με τα παραπάνω αποτελέσματα.

Όσον αφορά τα δημογραφικά χαρακτηριστικά της έρευνας, το δείγμα μας αποτέλεσαν 190 ασκούμενοι στα προσφερόμενα προγράμματα άσκησης του Δήμου Ξάνθης και από αυτούς οι 127 ήταν γυναίκες και μόλις οι 63 άνδρες. Επαληθεύεται έτσι η αυξημένη συμμετοχή των γυναικών στα δημοτικά προγράμματα άσκησης.

Οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες ήταν ηλικίας άνω των 46 ετών (34,7%), ακολουθούν οι συμμετέχοντες ηλικίας 15-25 (25,8%), ενώ επόμενοι στην κατάταξη είναι οι συμμετέχοντες ηλικίας 36-45 (20%). Παρατηρείται μία στροφή όσον αφορά την άσκηση της νεολαίας προς τους Δημοτικούς Οργανισμούς, ίσως για το χαμηλότερο κόστος συμμετοχής σε σχέση με τα ιδιωτικά κέντρα άθλησης.

Από το σύνολο των συμμετεχόντων παρατηρείται ότι ενώ οι μισοί από τους συμμετέχοντες (50%) είναι παντρεμένοι με 1-2 παιδιά, αυτό δεν τους περιορίζει από το να διαθέσουν κάποιο κομμάτι από τον προσωπικό τους χρόνο για να ασκηθούν. Ιδιαίτερα εδώ πρέπει να τονιστεί ότι στα προγράμματα του Δημοτικού Κολυμβητηρίου, πολλοί από τους συμμετέχοντες φέρνουν και τα παιδιά τους μαζί για παράλληλες εκμαθήσεις με τις ώρες κοινού και ασκούνται έτσι και τα παιδιά από τον Δημοτικό Οργανισμό. Αυτό δηλώνει την ανάγκη δημιουργίας και νέων προγραμμάτων -εκτός κολυμβητηρίου- για παράλληλη άσκηση γονιών και παιδιών ή ενδεχομένως κάποια υπηρεσία φύλαξης των πολύ μικρών παιδιών για τους γονείς που δεν έχουν που να αφήσουν τα παιδιά τους (Lam et al., 2005). Αυτό αποτελεί μία καινοτόμα κατεύθυνση η οποία θα οδηγήσει και σε αύξηση των συμμετεχόντων αλλά θα ανοίξει και νέες θέσεις εργασίες σε πολλούς Δήμους ολόκληρης της επικράτειας με την απασχόληση ακόμη περισσότερων

εργαζομένων. Η συμμετοχή των ανύπαντρων συμμετεχόντων χωρίς καθόλου παιδιά είναι και αυτή αυξημένη φτάνοντας σε ποσοστό το 32,4%.

Η μορφωτική κατάσταση των περισσότερων ασκουμένων ήταν Γυμνασίου-Λυκείου (37,9%) και στη συνέχεια απόφοιτοι Α.Ε.Ι.-Τ.Ε.Ι. (33,2%). Το μορφωτικό επίπεδο δε φαίνεται να επηρεάζει τη συμμετοχή σε προγράμματα άθλησης. Η συμμετοχή στα προγράμματα Τρίτης ηλικίας είναι η πιο αυξημένη, ενώ αντίθετα οι συμμετέχοντες σε αυτά έχουν στο σύνολο το χαμηλότερο μορφωτικό επίπεδο. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι μόλις ένα ποσοστό της τάξης του 3,2% από το σύνολο των συμμετεχόντων κατείχε κάποιον μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών, ο οποίος βέβαια δε φαίνεται να επηρεάζει τη συμμετοχή σε κάποιο από τα προγράμματα.

Το εισόδημα και η επαγγελματική κατάσταση δε φαίνεται να επιδρούν στη συμμετοχή, ίσως και για το λόγο της πολύ χαμηλής χρηματικής συνδρομής. Πάντως, οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες φάνηκαν διατεθειμένοι να πληρώσουν ως και 20€ για τη συμμετοχή τους σε κάποιο από τα προγράμματα του οργανισμού (43,7%), ενώ ταυτόχρονα δήλωσαν ότι δε θα τους ενοχλούσε η συμμετοχή και άλλων δημοτών από άλλους Δήμους (64,7%).

Αναφορικά με την οικονομική τους κατάσταση οι μισοί σχεδόν από τους συμμετέχοντες είχαν εισόδημα 400-1200€ (46,8%) και ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό του δείγματος (38,4%) είχε εισόδημα 1200€ και περισσότερο. Ένα μικρό ποσοστό 13,7% δήλωσε ότι δεν έχει καθόλου εισόδημα ή έχει κάποιο εισόδημα μικρότερο των 400€. Αυτοί οι συμμετέχοντες είναι είτε μαθητές, είτε φοιτητές που συμμετέχουν στα προγράμματα Άσκηση στην εφηβική Ηλικία ή στα προγράμματα του κολυμβητηρίου λόγω ύπαρξης κάποιας ειδικής εγκατάστασης.

Οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες είναι δημόσιοι ή ιδιωτικοί υπάλληλοι (27,4%) και ένα σημαντικό ποσοστό (26,8%) είναι συνταξιούχοι ή ασχολούνται με οικιακά. Το μεγάλο αυτό ποσοστό των συνταξιούχων οφείλεται στο μεγάλο δείγμα ατόμων Τρίτης Ηλικίας που αποτέλεσε κομμάτι της έρευνας και δηλώνει τη σημασία της άσκησης και της ενεργητικής συμμετοχής για τα άτομα της Τρίτης ηλικίας.

Η ποιότητα των προγραμμάτων φαίνεται και από τη συχνότητα συμμετοχής που είναι τρεις φορές τη βδομάδα (37,4%) με τις πιο επικρατέστερες ημέρες συμμετοχής να είναι οι: Δευτέρα-Τετάρτη-Παρασκευή (48,4%).

Παράλληλα, οι συμμετέχοντες δηλώνουν ότι θα ήθελαν να χρησιμοποιούν όργανα fitness όπως διαδρόμους βιάδισης και ποδήλατα (26,3%) για την καλύτερη λειτουργία και τη βελτίωση του καρδιοαναπνευστικού συστήματος. Δείχνουν έτσι το δρόμο για κάποιες νέες κατευθύνσεις που θα πρέπει να ακολουθήσουν οι δημοτικοί οργανισμοί για να προσελκύσουν νέους συμμετέχοντες και να γίνουν ανταγωνιστικότεροι έναντι των ιδιωτικών κέντρων άθλησης. Συνεπάγεται ότι η διατήρηση και η προσέλκυση νέων συμμετεχόντων θα πρέπει να κινηθεί σε άξονες για τη δημιουργία προγραμμάτων που θα βελτιώνουν το βιοτικό επίπεδο των συμμετεχόντων και θα προάγουν τη δια βίου άσκηση. Εξάλλου ο λόγος που οι περισσότεροι δημότες συμμετέχουν είναι η διατήρηση και η βελτίωση της υγείας.

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος δήλωσε ότι διαμένει σε μία απόσταση σχετικά κοντινή από το χώρο άσκησης –περίπου 2χλμ.- και πηγαίνει με ιδιωτικό μέσο (54,7%). Κανένας τους δε χρησιμοποιεί αστική συγκοινωνία ενώ ο χρόνος που χρειάζονται για να μεταβούν στο χώρο άσκησης είναι περίπου 10'. Οι περισσότεροι συμμετέχουν μαζί με κάποιο φίλο τους (60%) και δηλώνουν ότι πριν και μετά το πρόγραμμα ξεκουράζονται (33,2% & 37,9%).

Οι επικρατέστερες από τις ώρες του 24ώρου που οι δημότες δήλωσαν ότι θέλουν να συμμετέχουν είναι από τις 08.00 το πρωί ως και τις 12.00 το μεσημέρι (37,9%). Οι απαντήσεις αντιπροσωπεύουν κυρίως συνταξιούχους ή γυναίκες οι οποίες ασχολούνται με οικιακά.

Από τα αποτελέσματα παρατηρείται ότι ένα πολύ μεγάλο ποσοστό του δείγματος (74,7%) συμμετέχει στα προγράμματα άσκησης του δημοτικού Οργανισμού από ένα ως και έξι χρόνια. Φαίνεται μία τάση για πιστούς συμμετέχοντες η οποία ίσως να οφείλεται στην ύπαρξη κάποιων ειδικών εγκαταστάσεων (κολυμβητήριο), την ποιότητα των προγραμμάτων και τέλος, το χαμηλό κόστος συμμετοχής. Δυστυχώς η τάση αυτή δεν επαληθεύεται κι αυτό γιατί οι ασκούμενοι που συμμετέχουν για 7 χρόνια και πάνω αγγίζουν μόλις το 5,9%. Το ποσοστό των ασκούμενων που συμμετέχουν για λιγότερο από ένα χρόνο αγγίζει το 18,4%. Στόχος των δημοτικών οργανισμών πρέπει να είναι η διατήρηση των ήδη συμμετεχόντων και η προσέλκυση ακόμη περισσότερων νέων με σωστές αναπτύξεις στρατηγικών αναγνωρίζοντας τους σημαντικούς πελάτες τους (Papadimitriou & Taylor, 2000) και βελτιώνοντας παράλληλα την απόδοσή τους (Παπαδημητρίου, 2000).

Όσον αφορά την περιοχή διαμονής των ασκουμένων προκύπτει ότι στα προγράμματα συμμετέχουν περισσότερο οι δημότες που κατοικούν στο κέντρο της πόλης (22,63%) και ακολουθούν αυτοί που κατοικούν στο νότιο τμήμα της πόλης (18,95%), ενώ πολύ κοντά σε ποσοστό βρίσκονται οι κάτοικοι της ανατολικής (16,84%) και λιγότερο αυτοί της δυτικής (10,53%) πλευράς της πόλης. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι ένα αρκετά σημαντικό ποσοστό (16,31%) είναι διατεθειμένο να διανύσει κάποια απόσταση για να συμμετάσχει στα προγράμματα ερχόμενο από την ευρύτερη περιφέρεια του νομού.

Τελειώνοντας, πρέπει να αναφερθεί ότι η πληροφόρηση των συμμετεχόντων σχετικά με τα προγράμματα άσκησης του Δήμου έγινε από κάποιον φίλο τους (62,1%) και όχι μετά από διαφήμιση σε κάποιο από τα τοπικά Μ.Μ.Ε. Η προβολή και η προώθηση των προγραμμάτων είναι ένας τομέας πάνω στον οποίο οι δημοτικοί οργανισμοί και περισσότερο οι υπεύθυνοι υλοποίησης των προγραμμάτων θα πρέπει να επενδύσουν για την ενημέρωση του κοινού σχετικά με τα προγράμματα και την προσέλκυση νέων συμμετεχόντων. Η διαδικασία αυτή προϋποθέτει βασικές γνώσεις και σπουδές πάνω στην επιστήμη του marketing και του management. Τονίζεται η αναγκαιότητα πλέον της προβολής των προγραμμάτων των αθλητικών οργανισμών μέσω του διαδικτύου και τη χρήση του στο σχεδιασμό του μάρκετινγκ και όχι να το χρησιμοποιήσουν απλά ως μέσο διαφήμισης (Τσίτσκαρη, Κώστα, Τζέτζης & Κιουμουρτζόγλου, 2004).

Όσον αφορά την πρώτη στατιστική υπόθεση οι παράγοντες «υπηρεσίες εγκατάστασης, προγράμματα» παρουσίασαν διαφορές λόγω φύλου για τους παράγοντες συμμετοχής στα προγράμματα άσκησης, ενώ οι παράγοντες «αξιοπιστία, προσωπικό, συμπεριφορά/περιβάλλον, λειτουργικότητα» δεν παρουσίασαν διαφορές.

Όσον αφορά την δεύτερη στατιστική υπόθεση οι παράγοντες «υπηρεσίες εγκατάστασης, συμπεριφορά/περιβάλλον» παρουσίασαν διαφορές ανάμεσα των ηλικιακών ομάδων των δημοτών και του μορφωτικού επιπέδου για τους παράγοντες συμμετοχής στα προγράμματα άσκησης, ενώ οι παράγοντες «αξιοπιστία, προσωπικό, προγράμματα, λειτουργικότητα» δεν παρουσίασαν διαφορές.

Όσον αφορά την πέμπτη στατιστική υπόθεση οι παράγοντας «υπηρεσίες εγκατάστασης» παρουσίασε διαφορές ανάμεσα στις κατηγορίες του εισοδήματός

τους για τους παράγοντες συμμετοχής στα προγράμματα άσκησης, ενώ οι παράγοντες «αξιοπιστία, προγράμματα, προσωπικό, συμπεριφορά/ περιβάλλον, λειτουργικότητα» δεν παρουσίασαν διαφορές.

Όσον αφορά την έκτη στατιστική υπόθεση υπήρξαν στατιστικά σημαντικές διαφορές στις αιτίες επιλογής ενός προγράμματος άσκησης ανάμεσα στις ηλικιακές κατηγορίες. Πιο συγκεκριμένα οι διαφορές εντοπίστηκαν μεταξύ των ηλικιών 15-25 (μείωση σωματικού βάρους) με 36-45 (κοινωνικότητα, γνωριμίες) και 15-25 με 46+ (βελτίωση εξωτερικής εμφάνισης). Οι περισσότεροι από τους ασκούμενους δήλωσαν ότι ασκούνται για λόγους υγείας (70%). Ακολουθεί η αναψυχή-ψυχαγωγία (41,6%) και η μείωση σωματικού βάρους (36,8%).

Όσον αφορά την έβδομη στατιστική υπόθεση κανένας παράγοντας δεν παρουσίασε διαφορές στο συνολικό λόγο προτροπής άσκησης ανάμεσα στο φύλο και στην ηλικία.

VI. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Συμπεράσματα

Από την ανάλυση των αποτελεσμάτων για τη διερεύνηση των υπηρεσιών άθλησης και αναψυχής του Δημοτικού Οργανισμού Ξάνθης δίνεται η δυνατότητα στα μέλη του Δημοτικού Οργανισμού τα οποία είναι υπεύθυνα για την υλοποίηση των προγραμμάτων αυτών, να κάνουν καλύτερο προγραμματισμό και να βελτιώσουν έτσι την αποδοτικότητα του Οργανισμού. Από την έρευνα προκύπτουν τα εξής συμπεράσματα:

- η διατήρηση και βελτίωση της υγείας αποτελεί το σημαντικότερο λόγο για άσκηση
- μεγαλύτερη συμμετοχή παρουσίασαν τα προγράμματα για την Τρίτη ηλικία και την άσκηση γυναικών
- αποτελεί επιθυμία των συμμετεχόντων η άσκησή τους με όργανα fitness (διαδρόμους βάδισης, ποδήλατα)
- ιδιαίτερα σημαντική είναι η τακτική αξιολόγηση των προγραμμάτων
- αναγκαία η διαρκής εξειδίκευση και εκπαίδευση των γυμναστών
- κρίνεται αναγκαία η διαφήμιση για την προβολή των προγραμμάτων
- ιδιαίτερα σημαντικές στη διαμόρφωση της κοινής γνώμης και της προβολής των προγραμμάτων αποτελούν οι δημόσιες σχέσεις, οι οποίες δημιουργούν θετική εικόνα στους δημότες για τον οργανισμό και τα προσφερόμενα προγράμματά του
- οι δημοτικοί οργανισμοί πρέπει να παρέχουν σύγχρονες και ανταγωνιστικές υπηρεσίες έναντι αυτών των ιδιωτικών κέντρων άθλησης
- οι συμμετέχοντες δεν έχουν πρόβλημα για χρέωση των υπηρεσιών, ως και την τιμή των 20€
- επίσης, δεν έχουν πρόβλημα με τη συμμετοχή και άλλων δημοτών από άλλους δήμους
- η μετακίνηση από και προς τους χώρους άθλησης γίνεται με ιδιωτικό μέσο
- η μετακίνηση διαρκεί περίπου 10'
- η απόσταση από το χώρο άθλησης είναι μικρή

- η σημαντικότερη κατεύθυνση του Δημοτικού Οργανισμού αποτελεί η ποιότητα των προγραμμάτων του
- η συμμετοχή στα προγράμματα γίνεται μαζί με κάποιον φίλο
- πριν και μετά τη συμμετοχή τους σε κάποιο πρόγραμμα οι ασκούμενοι ξεκουράζονται
- η συχνότητα άσκησης είναι τρεις φορές την εβδομάδα, με επικρατέστερες τις ημέρες Δευτέρα-Τετάρτη-Παρασκευή
- υπάρχει ζήτηση για προγράμματα ειδικών πληθυσμιακών ομάδων (καρδιοπαθών, διαβητικών, άτομα με οστεοπόρωση κ.ά.)
- υπάρχει ζήτηση για προγράμματα που προσφέρουν παράλληλη άσκηση γονέων και παιδιών ή ακόμη και υπηρεσίες φύλαξης παιδιών (Lam et al., 2005).

Μελλοντικές προτάσεις και έρευνες

Μελλοντικά προτείνεται η δημιουργία προγραμμάτων που σα στόχο θα έχουν τη δια βίου άσκηση και τη δημιουργία προγραμμάτων για ειδικές πληθυσμιακές ομάδες όπως π.χ. καρδιοπαθείς, άτομα με οστεοπόρωση, πάρκινσον. Ιδιαίτερα σημαντική είναι η δημιουργία χώρων με επαρκή υλικοτεχνικό εξοπλισμό, η αξιοποίηση των ήδη υπαρχόντων -κλειστά γυμναστήρια σε αυλές σχολείων-, όλα προσαρμοσμένα στις σύγχρονες ανάγκες της κοινωνίας μας, με μία παράλληλη πάντα αξιολόγηση των προγραμμάτων τόσο από τους συμμετέχοντες όσο και από τους γυμναστές που τα υλοποιούν.

Οι γυμναστές είναι αυτοί που θα πρέπει να μεταβιβάζουν τυχόν παράπονα των ασκουμένων στη διοίκηση και αυτή με τη σειρά της να προβεί σε διορθωτικές κινήσεις και αλλαγές. Για να αποδίδουν σωστά οι γυμναστές πρέπει να πληρώνονται στην ώρα τους και να μη καθυστερεί η πληρωμή τους. Προτείνεται έτσι ένα σύστημα χρηματοδότησης των προγραμμάτων και από τις Δημοτικές Αρχές αλλά και από τη Γ.Γ.Α. με μία ταυτόχρονη χρέωση των υπηρεσιών που οι Δ.Ο.Ν.Α. παρέχουν κι αυτό γιατί η συμμετοχή σε ορισμένα προγράμματα -όπως π.χ. άσκηση στην Τρίτη ηλικία, άσκηση γυναικών- είναι εντελώς δωρεάν ή έχουν μία ελάχιστη ετήσια χρέωση της τάξης των 30€. Είναι ξεκάθαρο ότι έτσι είναι ακόμη πιο δύσκολη η ανεύρεση πόρων για την έγκαιρη αποπληρωμή των γυμναστών που υλοποιούν τα προγράμματα αυτά. Ένα σταθερό

πρόγραμμα αμοιβής δίνει κίνητρο και θέληση για μεγαλύτερη απόδοση και δημιουργεί ζήλο, σε αντίθεση με το παρών ισχύων σύστημα αποπληρωμής των υπηρεσιών που οι γυμναστές προσφέρουν, όπου η αποπληρωμή για τις υπηρεσίες που παρέχουν μπορεί να καθυστερήσει αρκετά φτάνοντας ορισμένες φορές και τον έναν χρόνο.

Τονίζεται ιδιαίτερα η ανάγκη για διαρκή επιμόρφωση και εξειδίκευση των γυμναστών που υλοποιούν τα προγράμματα αυτά, ούτως ώστε να μπορούν να ανταπεξέλθουν στις νέες και σύγχρονες απαιτήσεις της κοινωνίας και προτείνεται η μελέτη του επιπέδου των γνώσεων όλων των γυμναστών που εργάζονται σε παρόμοια προγράμματα. Σύγκριση κατόπιν των αποτελεσμάτων της έρευνας αυτής με άλλους επαρχιακούς Δήμους αρχικά, και κατόπιν με μεγάλα αστικά κέντρα. Ενδεχομένως οι μεγάλοι σε πληθυσμό Δήμοι να παρέχουν ποιοτικότερα και ανταγωνιστικότερα προγράμματα σε σχέση με άλλους μικρότερους Δήμους και να απασχολούν γυμναστές με περισσότερες γνώσεις, νεότερους σε ηλικία εφοδιασμένους με σύγχρονες τεχνολογίες και τεχνογνωσίες και περισσότερη όρεξη για δουλειά.

Οι Δημοτικοί Οργανισμοί θα πρέπει να αξιολογούν συνεχώς τα προγράμματά τους και να προσπαθούν να παρέχουν όσον το δυνατόν ανταγωνιστικότερες υπηρεσίες σε σχέση με τα ιδιωτικά κέντρα άσκησης. Κάτι τέτοιο είναι δύσκολο βέβαια να γίνει αλλά με σωστό οικονομικό προγραμματισμό και την ανεύρεση επαρκών πόρων όλα είναι δυνατά. Τα προγράμματα για παράλληλη άσκηση παιδιών και γονέων είναι μία καινοτομία που θα πρέπει όλοι οι οργανισμοί να επιδιώξουν αυξάνοντας έτσι και το πλήθος των συμμετεχόντων αλλά βελτιώνοντας και την ποιότητα ζωής των δημοτών, ενισχύοντας την άσκηση από μικρή κιόλας ηλικία με στόχο τη δια βίου άσκηση.

Εξίσου σημαντικό και καθοριστικό ρόλο θα πρέπει να διαδραματίσουν και οι δημόσιες σχέσεις του οργανισμού από ανθρώπους με γνώσεις και σπουδές πάνω στην επιστήμη του marketing και του management, ενισχύοντας την εικόνα του οργανισμού προς τα έξω, δημιουργώντας έτσι θετική εικόνα στο σύνολο των δημοτών και στους τοπικούς παράγοντες.

Ολοκληρώνοντας, να αναφερθεί ότι η προβολή και η ενημέρωση του κοινού για τα προγράμματα θα πρέπει από δω και στο εξής να γίνεται μέσα και από ολοκληρωμένες ιστοσελίδες των Δημοτικών οργανισμών, οι οποίες θα είναι σχεδιασμένες έτσι ώστε να είναι διαθέσιμες και προσβάσιμες για το κοινό όλο το

24ωρο -παρέχοντας έτσι επαρκείς πληροφορίες για τα προγράμματα- αλλά και μέσω διαφημίσεων από τα τοπικά Μ.Μ.Ε.

VII. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- ACSM (1992). *Health/fitness facility standards and guidelines*. Illinois: Human Kinetic Books.
- Afthinos, Y., Theodorakis, N.D. & Nassis, P. (2005). Customer's expectations of services in Greek fitness centers. Gender, age, type of sport center and motivation differences. *Managing Service Quality*, 15 (3), 245-258.
- Alexandris, K., Dimitraïdis, N. & Kasiara, A. (2001). The behavioral consequences of perceived service quality: An exploratory study in the context of private fitness clubs in Greece. *European Sport Management Quarterly*, 4, 251-280.
- Alexandris, K., Dimitraïdis, 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.
- Alexandris, K., Papadopoulou, P., Palialia, E. & Vasiliadis, T., (1999). Customer satisfaction: A comparison between public and private sport and fitness clubs in Greece. *European Journal of Sport Management*, 6, 1-14.
- Alexandris, K., Zahariadis, P., Tzormbatzoudis, CH. & Grouios, G (2004). An empirical investigation into the role of the outcome dimension in measuring perceived service quality in a health club context. *International Journal of Sport Management*, 5, 281-294.
- Αυθίνος, Ι.(1998). *Άσκηση-άθληση-κινητική αναψυχή: Οργανωτική διάσταση*. Αθήνα: Πανεπιστήμιο Αθηνών.
- Αυθίνος, Ι.(2007). *Διάρθρωση και λειτουργία δημοτικών αθλητικών οργανισμών*. Αθήνα: Εκδόσεις Χαραλάμπους.
- Baker, D. & Crompton, J. (2000). Quality, satisfaction and behavioral intentions. *Annals of Tourism Research*, 27, 785-804.

- Bigne, J.E., Andreu, L. & Gnoth, J. (2005). The theme park experience: An analysis of pleasure, arousal and satisfaction. *Tourism Management*, 26, 833-844.
- Bitner, M.J. (1990). Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee responses. *Journal of Marketing*, 54, 69-82.
- Bogenhold, D. (2001). Social inequality and the sociology of life style: Material and cultural aspects of life satisfaction. *The American Journal of Economics and Sociology*, 60 (4), 829-847.
- Booms, B.H. & Bitner, M.J. (1981). Marketing strategies and organization structures for service firms. In Donnelly, J.H., George, W.R. (Eds.), *Marketing of Services* (pp.47-51). Chicago, IL: American Marketing.
- Brown, T.M. (1998). An examination of the context of official major league baseball team sites on the World Wide Web. *Cyber Journal of Sport Marketing*. fulltext.ausport.gov.au/fulltext/1998/cjism/v2n1/brown.htm.
- Burton, D. (2002). Consumer education and service quality: Issues and practical implications. *Journal of Services Marketing*. 16 (2), 125-142.
- Γενική Γραμματεία Αθλητισμού (1998). *Η Ελλάδα σε κίνηση*. Πρώτη Περιοδική Έκδοση της Ε.Ε.Π.Α.
- Γενική Γραμματεία Αθλητισμού (1999). *Η Ελλάδα σε κίνηση*. Δεύτερη Περιοδική Έκδοση της Ε.Ε.Π.Α.
- Γενική Γραμματεία Αθλητισμού (1998). *Οδηγός προγραμμάτων μαζικού αθλητισμού*. Αθήνα: Γενική Γραμματεία Αθλητισμού.
- Chelladurai, P. & Chang, K. (2000). Targets and standards of quality in sport Services. *Sport Management Review*, 3, 1-22.

Chia-Ming Chang, Chin Tsu Chen & Chin-Hsien Hsu (2001). A review of service quality in corporate and recreational sport/fitness programs. *The Sport Journal*.
www.thesportjournal.org

Γκιουζελιάν, Π., Θεοδωράκης, Ν., Κώστα, Γ. & Γαργαλιάνος, Δ. (2002). Η διερεύνηση της ποιότητας υπηρεσιών σε γυμναστήρια. *Πρακτικά 3^ο Πανελληνίου Συνεδρίου Ελληνικής Εταιρίας Διοίκησης Αθλητισμού*. Θεσσαλονίκη: Ελληνική Εταιρία Διοίκησης Αθλητισμού.

Γούναρης, Σ. (2003). *Μάρκετινγκ υπηρεσιών*. Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.

Εφημερίς της Κυβερνήσεως (2001). Τεύχος 2^ο, ΦΕΚ Β 1362/ 2001.

Gilbert, R. (2000). Measuring internal customer satisfaction. *Managing Service Quality*, 10 (3), 178-186.

Graff, A.J. Van der (1994). VDG management consultants, Groningen, the Netherlands, service quality and sport centers. *Journal of Sport Management*. 1 (1), 42-57.

Groth, M., Gutek, B. A. & Douma, B. (2001). Effects of service mechanisms and modes on customers' attributions about service delivery. *Journal of Quality Management*, 6 (2), 331-348.

Harris, M. & Harrington, H.J. (2000). Service quality in the knowledge age: Huge opportunities for the twenty-first century. *Measuring Business Excellence*, 4, 31-36.

Θεοδωράκης, Ν. & Γουλιμάρης, Δ. (2003). Δημογραφικά χαρακτηριστικά και παράμετροι άθλησης ως παράγοντες διαφοροποίησης των προθέσεων συμπεριφοράς των συμμετεχόντων στο πρόγραμμα «Άθληση και Γυναίκα». *Γυναίκα και Άθληση*, 2 (1), 37-49.

Jobber, D. (2004). *Principles and practice of marketing*. NY: McGraw-Hill.

- Kandampally, F. (2000). The impact of the demand fluctuation on the demand of service: A tourism industry example. *Managing Service quality*, 10 (1), 10-18.
- Kniveton, B. (2005). Training leisure centre instructors: client motivational profiles examined. *Journal of European Industrial Training*, 29 (8), 627-640.
- Κουθούρης, Χ., Κατσιμάνης, Γ. & Κώστα, Γ. (2001). Εκτίμηση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών σε προγράμματα αναψυχής ενεργητικών διακοπών. *Πρακτικά 9^ο Διεθνούς Συνεδρίου Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού*. Κομοτηνή: ΤΕΦΑΑ, Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης.
- Κώστα Γ. (2000). Αθλητική αναψυχή, Σημειώσεις ΔΠΘ.
- Lam, C., Zhang, E. & Jensen, B. (2005). Service quality assessment scale (SQAS): An instrument for evaluating service quality of health-fitness clubs. *Measurement in Physical Education and Exercise Science*, 9 (2), 79-111.
- Lentell, R. (2000). Untangling the tangibles 'physical evidence' and customer satisfaction in local authority leisure centers. *Journal of Managing Leisure*, 5, 1-16.
- Massam, B. H. (2002). Quality of life: public planning and private living. *Progress in Planning*, 58 (3), 141-227.
- Μιχάλης, Η., Μ.Α. & Τζιβανάκη, Α. (2001). Η συμβολή της πληροφορικής στην οργάνωση και διοίκηση του αθλητισμού. Στο αθλητικό μάνατζμεντ, *Διεπιστημονική προσέγγιση* (208-214). Θεσσαλονίκη: University Studio Press.
- Μιχαλοπούλου, Μ., Αργυροπούλου, Τ., Κώστα, Γ., Τζέτζης, Γ. & Ντούλος, Δ. (1998). Participation in recreation activities in Greece. *6th Congress of Sports Management*, Portugal.

- Mullin, B.J., Hardy, S.H. & Sutton, W. A. (1993). *Sport marketing*. Champaign, IL: Human Kinetics.
- Νικηταράς, Ν. (1980). *Μαζικός αθλητισμός, θεωρητικό πλαίσιο*. Αθήνα: Εκδόσεις ΤΕΛΕΘΡΙΟΝ.
- Oliver, R. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. New York: McGraw-Hill.
- Παπαδημητρίου, Δ. & Γαργαλιάνος, Δ. (1997). Εισαγωγή σε βασικά θέματα οργάνωσης και διοίκησης αθλητικών οργανισμών. Στο Παπαδημητρίου Δ. & Γαργαλιάνος Δ. (Επιμ.), *Το μάνατζμεντ του αθλητισμού* (σελ. 27,106, 110). Αθήνα: Αθλότυπο.
- Παπαδημητρίου, Δ. (2000). Η διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης των δημοτικών αθλητικών φορέων. *Πρακτικά από το 2^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Δημοτικών Αθλητικών Οργανισμών*. Αθήνα: Γενική Γραμματεία Αθλητισμού.
- Papadimitriou, D. & Taylor, P. (2000). Organizational effectiveness of Hellenic sports organizations: A multiple constituency approach. *Sport Management Review*, 3, 23-46.
- Παπαδόπουλος, Π., Θεοδωράκης, Ν. & Αλεξανδρή, Κ. (2004). Αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών σε γυμναστήρια: Διερεύνηση της σχέσης με τη θετική προφορική επικοινωνία. *Περιοδικό Διοίκησης Αθλητισμού και Αναψυχής*, 1 (1), 30-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A.V. & Berry (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A.V. & Berry (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality. Implication for further research. *Journal of Marketing*, 58 (1), 111-124.

- Πυλιανίδης, Θ., Βιτσικάνου, Φ., Ταξιλδάρης, Κ. & Τοκμακίδης, Σ. (2002). Οργάνωση του δημοτικού οργανισμού νεολαίας και άθλησης Κομοτηνής (Δ.Ο.Ν.Α.) -Προγράμματα άθλησης για όλους. *Πρακτικά 10^{ου} Διεθνούς Συνεδρίου Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού*. Κομοτηνή: ΤΕΦΑΑ, Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης.
- Reichheld, F.F. & Sasser, W.E.(1990). Zero defections: Quality comes to services. *Harvard Business Review*, 68(5), 105-111.
- Rosenberg, M.J. & Czepial, J. (1984). A marketing approach for customer retention. *Journal of Consumer Marketing*, 1, 45-51.
- Sasser, W., Earl, Jr., Olsen, P. & Wyckoff, D.D. (1978). *Management of service operations: Text, cases and readings*. Boston: Allyn & Bacon.
- Scotland & Randy (1991). Customer service: A waiting game. *Marketing*, 1-3.
- Σταύρου, Ν.Α. & Κάκκος, Β. (2002). Αξιολόγηση απόψεων, στάσεων, προτιμήσεων και ικανοποίησης πολιτών από τη συμμετοχή τους σε αθλητικές δραστηριότητες: Προκαταρκτική μελέτη σε προγράμματα άθλησης ενήλικων γυναικών. *Πρακτικά 1^{ου} Συνεδρίου για τον Αθλητισμό στην Τοπική Αυτοδιοίκηση «Άσκηση, Ευρωστία και Ποιότητα Ζωής»*. Αθήνα: Ελλάδα.
- Σταύρου, Ν.Α. & Κάκκος, Β. (2004). Ικανοποίηση πολιτών από τις αθλητικές υπηρεσίες: Διαφορές μεταξύ δημοτικών αθλητικών οργανισμών. Στο Δ. Παπαδημητρίου (Επιμ.). *Πρακτικά 5^{ου} Πανελληνίου Συνεδρίου Αθλητικής Διοίκησης*, Πάτρα: Ελλάδα.
- Ταξιλδάρης, Κ., Γουλιμάρης, Δ. & Ματσούκα, Ο. (2000). Τα προγράμματα «Άθλησης για Όλους» του Δ.Ο.Ν.Α. Κομοτηνής και η συνεργασία της τοπικής κοινωνίας με την πανεπιστημιακή κοινότητα. *Η Ελλάδα σε Κίνηση*, 3, 27-29.
- Theodorakis, N. & Kambitsis, C. (1998). The effect of service quality on sport

consumers' behavioral intentions. *Proceedings of the 6th Congress of the European Association for Sport Management*. Madeira: Portugal.

Τζέτζης, Γ. (2000). Οργάνωση και διοίκηση αθλητικών προγραμμάτων των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης. *Πρακτικά από το 2^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Δημοτικών Αθλητικών Οργανισμών*. Αθήνα: Γενική Γραμματεία Αθλητισμού.

Τζέτζης, Γ. (2001). Η συμβολή των δημοσίων σχέσεων στην οργάνωση και διοίκηση του αθλητισμού. Στο *Αθλητικό Μάνατζμεντ, Διεπιστημονική προσέγγιση* (215-224). Θεσσαλονίκη: University Studio Press.

Τόλκα, Β., Τζέτζης, Γ. & Θεοδωράκης, Ν. (2002). Αξιολόγηση της ποιότητας υπηρεσιών, και μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών στο χώρο των γυμναστηρίων. *Πρακτικά 10^{ου} Διεθνούς Συνεδρίου Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού*. Κομοτηνή: ΤΕΦΑΑ, Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης.

Τσίτσκαρη, Ε., Κώστα, Γ., Τζέτζης, Γ. & Κιουμουρτζόγλου, Ε. (2004). Παράγοντες αξιολόγησης του διαδικτύου ως εργαλείου μάρκετινγκ και δημοσίων σχέσεων στον αθλητισμό. *Αναζητήσεις στη Φυσική Αγωγή & τον Αθλητισμό*, 2 (1), 1-11.

Τσίτσκαρη, Ε., Πυλιανίδης, Θ., Γλυνιά, Ε. & Καλαϊτζίδης, Β., Παπαγεωργίου, Π. & Κώστα, Γ., (2002). Εφαρμογή των δημοσίων σχέσεων σε αθλητικούς οργανισμούς: Ανασκόπηση βιβλιογραφίας. *Πρακτικά 10^{ου} Διεθνούς Συνεδρίου Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού*. Κομοτηνή: ΤΕΦΑΑ, Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης.

Υφαντίδου, Γ., Κώστα, Γ., Μιχαλοπούλου, Μ. & Ταξιλδάρης, Κ. (2004). Καταγραφή, διερεύνηση και αξιολόγηση των υπηρεσιών του ΔΟΝΑ Κομοτηνής. *Πρακτικά 12^{ου} Διεθνούς Συνεδρίου Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού*. Κομοτηνή: ΤΕΦΑΑ, Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης.

- Wong, C. (2001). The relationship between quality of life and local economic development: An empirical study of local authority areas in England. *Cities*, 18 (1), 25-32.
- Wisniewski, M. (2001). Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services. *Managing Service Quality*, 11 (6), 380-388.
- Zeithaml, A.V. (1981). How consumer evaluation processes differ between goods and services. In Donnelly, J.H., George, W.R. (Eds.). *Marketing of services* (pp.186-190). Chicago, IL: American Marketing.
- Zeithaml, V.A. & Bitner, M.J. (2000). *Services marketing*. N.Y: McGraw-Hill.
- Zeithaml, V.A. & Bitner, M.J. (2003). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*, 3rd ed. N.Y: McGraw-Hill.

VIII. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

Παράρτημα 1: Εγκαταστάσεις χώρων άθλησης των προγραμμάτων του δημοτικού οργανισμού.

| α/α τμήματος | Πρόγραμμα | Ονομασία | Διεύθυνση |
|--------------|-----------|----------------------------------|--|
| 1 | Α.Γ. | Αίθουσα 4 ^ο Δημοτ. | Περικλέους 1 |
| 2 | Α.Γ. | Αίθουσα 14 ^ο Δημ. | Κλεμανσώ |
| 3 | Α.Γ. | Αίθουσα 5 ^ο Δημ. | Μεσολογγίου |
| 4 | Α.Γ. | Αίθουσα 5 ^ο Δημ | Μεσολογγίου |
| 5 | Α.Γ. | Αίθουσα 11 ^ο Δημ | Εκτενεπόλ |
| 6 | Α.Γ. | Δημ. Κολυβητήριο | Κολυμβητήριο Ξάνθης |
| 7 | Α.Γ. | Δημ. Κολυβητήριο | Κολυμβητήριο Ξάνθης |
| 8 | Α.Γ. | Αίθουσα Αρίων | Κολυμβητήριο Ξάνθης |
| 9 | Α.Γ. | Αίθουσα Αρίων | Κολυμβητήριο Ξάνθης |
| 10 | Α.Γ. | Αίθουσα Αρίων | Κολυμβητήριο Ξάνθης |
| 1 | Α.Τ.Η. | ΚΑΠΗ | Καπνεργατών |
| 2 | Α.Τ.Η. | ΚΑΠΗ | Καπνεργατών |
| 3 | Α.Τ.Η. | ΚΑΠΗ | Καπνεργατών |
| 4 | Α.Τ.Η. | Γηροκομείο | 1 ^ο χλμ. Ξάνθης- Καβάλας |
| 5 | Α.Τ.Η. | ΚΑΠΗ | Χρύσα |
| 1 | Α.Ε.Η. | ΔΑΚ | Συνοικισμός Γυμναστήριο |
| 2 | Α.Ε.Η. | ΔΑΚ | Συνοικισμός |

| | | | |
|---|----------------|---------------------------|-----------------------------|
| | | | Γυμναστήριο |
| 3 | Α.Ε.Η. | ΔΑΚ | Συνοικισμός Γυμναστήριο |
| 4 | Α.Ε.Η. | ΔΑΚ | ΔΑΚ |
| 1 | Α.Πδ.η. | Αλεξ. Μπαλτατζής | ΕΚΤΕΝΕΠΟΛ |
| 2 | Α.Πδ.η. | Αλεξ. Μπαλτατζής | ΕΚΤΕΝΕΠΟΛ |
| 3 | Α.Πδ.η. | Αίθ. Αμοιρίδιο | Κλειστό Φιλ. Αμοιρίδης |
| 4 | Α.Πδ.η. | Αίθ. Αμοιρίδιο | Κλειστό Φιλ. Αμοιρίδης |
| 5 | Α.Πδ.η. | 9 ^ο Δημοτικό | Ηλιουπόλεως 9 |
| 1 | Α.Πρ.Η. | 3 ^ο ς Παιδικός | Συνοικισμός Γυμναστ. |
| 2 | Α.Πρ.Η. | 1 ^ο ς Παιδικός | 12 Αποστόλων |
| 3 | Α.Πρ.Η. | 1 ^ο ς Παιδικός | 12 Αποστόλων |
| 4 | Α.Πρ.Η. | 4 ^ο ς Παιδικός | Ταχυδρομείο |
| 5 | Α.Πρ.Η. | 5 ^ο ς Παιδικός | Πλατεία Μητροπόλεως |
| 1 | Α.Μ.Ε.Α. | Αίθουσα Ψυχολογικού | Ψυχολογικό Κέντρο Ξάνθης |
| 2 | Α.Μ.Ε.Α. | Αίθουσα Ψυχολογικού | Ψυχολογικό Κέντρο Ξάνθης |
| 3 | Α.Μ.Ε.Α. | Αίθουσα Ψυχολογικού | Ψυχολογικό Κέντρο Ξάνθης |
| 4 | Α.Μ.Ε.Α. | Αίθουσα Ψυχολογικού | Ψυχολογικό Κέντρο Ξάνθης |
| 5 | Α.Μ.Ε.Α. | Αίθουσα Ψυχολογικού | Ψυχολογικό Κέντρο Ξάνθης |
| 6 | Α.Μ.Ε.Α. | Κολυμβητήριο | Κολυμβητήριο Ξάνθης |
| 7 | Α.Μ.Ε.Α. | Κολυμβητήριο | Κολυμβητήριο Ξάνθης |
| 1 | Παλινοστούντων | 11 ^ο Δημοτικό | Εκτενεπόλ |
| 2 | Παλινοστούντων | 17 ^ο Δημοτικό | Καλλιθέα |
| 3 | Παλινοστούντων | 17 ^ο Δημοτικό | Καλλιθέα |

| | | | |
|---|----------------|--------------------------|---------------------------|
| 4 | Παλινοστούντων | Αμοιρίδιο | Κλειστό Φιλ. Αμοιρίδης |
| 1 | Τσιγγάνοι | Γήπεδο Κιμμερίων | Κιμμέρια Ξάνθης |
| 2 | Τσιγγάνοι | Γήπεδο Κιμμερίων | Κιμμέρια Ξάνθης |
| 3 | Τσιγγάνοι | Γήπεδο Δροσερού | Περιοχή Δροσερού |
| 4 | Τσιγγάνοι | 15 ^ο Δημοτικό | Περιοχή Δροσερού |
| 5 | Τσιγγάνοι | 15 ^ο Δημοτικό | Περιοχή Δροσερού |

Παράρτημα 2: Στοιχεία δημοτικού φορέα.

| ΦΟΡΕΑΣ | ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΑΘΛΗΣΗΣ ΔΗΜΟΥ ΞΑΝΘΗΣ | | | | |
|------------------|--|-------------|-------------------------|-------------|-------------------------|
| ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ | ΜΑΥΡΟΜΙΧΑΛΗ 6 | ΠΟΛΗ | ΞΑΝΘΗ | Τ.Κ. | 67100 |
| | | ΤΗΛ. | 25410- 63350 | FAX | 25410- 25533 |