

**ΑΝΤΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ
ΚΑΙ ΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΦΟΡΕΩΝ ΣΕ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΧΟΡΟΥ**

της
Ευτέρπης Ρόζου

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

Κομοτηνή
2012

Εγκεκριμένο από το Καθηγητικό σώμα:

1ος Επιβλέπων: Λέκτορας Ματσούκα Ουρανία

2ος Επιβλέπων: Επίκουρος Καθ. Κώστα Γεώργιος

3ος Επιβλέπων: Επίκουρος Καθ. Λάιος Αθανάσιος

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Ευτέρπη Ρόζου: Αντιλαμβανόμενη ποιότητα παροχής υπηρεσιών δημόσιων και ιδιωτικών φορέων σε προγράμματα χορού.

(Με την επίβλεψη της κας. Ματσούκα Ουρανίας, Λέκτορα)

Ο χορός ως κινητική δραστηριότητα αναψυχής έχει εδώ και πολλά χρόνια βρει την θέση του στην φυσική αγωγή και την άθληση. Παρόλο που, οι υπηρεσίες αξιολογούνται από τους πελάτες, η ποιότητα μπορεί να επηρεαστεί οποιαδήποτε στιγμή κατά τη διάρκεια της σχέσης μεταξύ του καταναλωτή και ενός οργανισμού υπηρεσιών. Στην προσπάθεια διερεύνησης του συγκεκριμένου προβληματισμού δόθηκε και συμπληρώθηκε ερωτηματολόγιο από 125 άτομα διαφόρων ηλικιακών κατηγοριών, τα οποία συμμετείχαν σε προγράμματα χορού που παρέχονται από δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς, στην ευρύτερη γεωγραφική περιοχή της Ελλάδας. Χρησιμοποιώντας τη στατιστική μέθοδο ανάλυσης δεδομένων, SPSS για windows, διαπιστώθηκε πως η πλειοψηφία των χορευτών σε ιδιωτικούς φορείς (63%) και συγκεκριμένα σε σχολές χορού και γυμναστήρια εξέφρασαν τα υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης. Επιπρόσθετα, ένα σημαντικό ποσοστό (42%) ανδρών και γυναικών ηλικίας 25-35 αναφέρει πως, ο υλικός εξοπλισμός, οι αίθουσες διδασκαλίας, και οι κλιματικές συνθήκες που επικρατούν κατά τη διάρκεια των μαθημάτων χορού στους δημόσιους οργανισμούς, δεν είναι κατάλληλες και χρήζουν άμεσης βελτίωσης και ανανέωσης. Όσον αφορά τα προγράμματα, χαρακτηρίζονται αξιόπιστα με καλά σχεδιασμένο περιεχόμενο και οι υπεύθυνοι των δραστηριοτήτων, φαίνονται να ικανοποιούν τις απαιτήσεις και να έχουν επαρκή γνώση του αντικειμένου. Συμπερασματικά, προέκυψαν χρήσιμες πληροφορίες που, θα βοηθήσουν στη σωστή αξιολόγηση των αναγκών των διαφόρων κοινωνικών ομάδων που συμμετέχουν σε δραστηριότητες χορού και θα υπογραμμίσουν τις προτεραιότητες που θα πρέπει να δοθούν σε δημόσιο και ιδιωτικό τομέα, εφόσον η ποιότητα θα πρέπει να αποτελεί κοινό γνώμονα των εκάστοτε επιχειρήσεων. Κρίνεται αναγκαία μία συστηματική ενημέρωση για τα οφέλη της συμμετοχής σε προγράμματα αναψυχής μέσω του χορού, ώστε να αυξηθεί η συμμετοχή σε ανάλογες δραστηριότητες.

Λέξεις - κλειδιά: χορευτές, αναψυχή, χοροδιδάσκαλος

ABSTRACT

Efterpi Rozou: Perceived service quality of public and private programs in dance.

(Under the supervision of Matsouka Ourania, Lecturer)

Dance as a recreational activity of motion has found its place in sport and recreation in recent years. The purpose of this research was the service quality evaluation of public and private authorities to dancing training programs. In an effort to investigate this specific concern a questionnaire was handed out and completed by 125 individuals of different age groups, who participated in dance programs that were provided by public and private institutions in the wider geographical area of Greece. Using the statistical method of data analysis, SPSS for windows, it was found that the majority of dancers in private institutions (63%) and particularly in dance schools and gyms have expressed the highest levels of satisfaction. Furthermore, a significant number of aged 25-35 men and women (42%) emphasize that the equipment, classrooms, and temperature conditions during the dance courses in public institutions are not adequate and need immediate improvement and refurbishment. As far as the programs are concerned, they are rated reliable with well-designed content and activities, while those responsible seem to meet the requirements and have sufficient knowledge according to the personal assessments of participants. In conclusion, useful information was drawn, which will help properly assess the needs of various social groups participating in dance and will draw attention to the priorities of the public and private sector, given that quality is a common concern of each business. It is necessary to provide systematic information about the benefits of participating in recreational programs through dance in order to increase participation in such activities.

Key words: dancers, recreation, dance teacher

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	ii
ABSTRACT.....	iii
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....	iv
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ.....	vi
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ.....	vii
I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	1
Πρόβλημα και ερευνητική προσέγγιση.....	1
Βιβλιογραφική ανασκόπηση.....	2
Περιορισμοί-οριοθετήσεις.....	3
Υποθέσεις.....	4
Ορισμοί.....	5
II. ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ	6
Ποιότητα παροχής υπηρεσιών.....	6
Δημόσιοι και ιδιωτικοί αθλητικοί οργανισμοί.....	10
Αθλητικό προϊόν και χορός ως μέσο κινητικής αναψυχής.....	12
III. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ.....	14
Δείγμα.....	14
Όργανο μέτρησης	14
Διαδικασία συλλογής δεδομένων.....	15
Στατιστική ανάλυση	15
IV. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ.....	17
Περιγραφικά στατιστικά και διαφορές μέσωσ όρων	17
Δηλώσεις των χορευτών σε ερωτήσεις για την ποιότητα υπηρεσιών	21
Ανάλυση διακύμανσης ως προς ένα παράγοντα.....	24
Διαφορές μέσωσ όρων των μεταβλητών.....	29
V. ΣΥΖΗΤΗΣΗ.....	32

Το προφίλ των συμμετεχόντων.....	32
Διάρκεια συμμετοχής.....	35
Λόγοι συμμετοχής.....	36
Ποιότητα υπηρεσιών.....	37
VI. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	38
Υποθέσεις.....	38
Γενικά.....	38
Προτάσεις για πρακτική εφαρμογή.....	40
Προτάσεις για μελλοντικές έρευνες.....	40
VII. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	42
VIII. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....	47
Παράρτημα Α :Ερωτηματολόγιο.....	47
Παράρτημα Β :Φωτογραφίες	52

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1.	Δηλώσεις των χορευτών σε ερωτήσεις σχετικά με τον υλικό εξοπλισμό.....	21
Πίνακας 2.	Δηλώσεις των χορευτών σε ερωτήσεις σχετικά με το διοικητικό προσωπικό.....	21
Πίνακας 3.	Δηλώσεις των χορευτών σε ερωτήσεις σχετικά με τα προγράμματα χορού.....	22
Πίνακας 4.	Δηλώσεις των χορευτών σε ερωτήσεις σχετικά με την αξιοπιστία του οργανισμού.....	22
Πίνακας 5.	Δηλώσεις των χορευτών σε ερωτήσεις σχετικά με τους υπεύθυνους των δραστηριοτήτων.....	23
Πίνακας 6.	Δηλώσεις των χορευτών σχετικά με προσωπικές εκτιμήσεις.....	23
Πίνακας 7.	Δήλωση των χορευτών σχετικά με την ποιότητα παροχής υπηρεσιών χορού.....	24

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

Σχήμα 1.	Περιγραφικά στατιστικά του δείγματος σε σχέση με την ηλικία.....	17
Σχήμα 2.	Περιγραφικά στατιστικά του δείγματος σε σχέση με το επάγγελμα.....	18
Σχήμα 3.	Περιγραφικά στατιστικά του δείγματος σε σχέση με τον οργανισμό παροχής υπηρεσιών χορού.....	18
Σχήμα 4.	Περιγραφικά στατιστικά του δείγματος σε σχέση με το είδος χορού που συμμετείχαν.....	19
Σχήμα 5.	Περιγραφικά στατιστικά του δείγματος σε σχέση με τη διάρκεια συμμετοχής στις δραστηριότητες χορού.....	20
Σχήμα 6.	Περιγραφικά στατιστικά του δείγματος σε σχέση με τη χορευτική εμπειρία.....	20
Σχήμα 7.	Επίδραση της «ηλικίας» στην αντιλαμβανόμενη από τους συμμετέχοντες ποιότητα παροχής υπηρεσιών.....	25
Σχήμα 8.	Επίδραση της «οικονομικής κατάστασης» στην αντιλαμβανόμενη ποιότητα παροχής υπηρεσιών.....	27
Σχήμα 9.	Επίδραση του «μορφωτικού επιπέδου» στην αντιλαμβανόμενη ποιότητα παροχής υπηρεσιών.....	28
Σχήμα 10.	Διαφορές μέσω των όρων του φύλου σε σχέση με την ποιότητα και το περιεχόμενο των προγραμμάτων χορού.....	29
Σχήμα 11.	Διαφορές μέσω των όρων του φύλου σε σχέση με την αντιμετώπισή τους από τους υπεύθυνους των δραστηριοτήτων.....	30
Σχήμα 12.	Διαφορές μέσω των όρων του φύλου σε σχέση με τις προσωπικές τους εκτιμήσεις.....	30
Σχήμα 13.	Διαφορές μέσω των όρων της οικογενειακής κατάστασης σε σχέση με τις προσωπικές τους εκτιμήσεις.....	31
Σχήμα 14.	Ποσοστά συμμετοχής γυναικών και αντρών στις δραστηριότητες χορού.....	33
Σχήμα 15.	Ποσοστά συμμετεχόντων-χορευτών σύμφωνα με την ηλικία τους.....	33
Σχήμα 16.	Ποσοστά συμμετεχόντων στις δραστηριότητες χορού σύμφωνα με το επίπεδο εκπαίδευσής τους.....	35
Σχήμα 17.	Ποσοστά διάρκειας συμμετοχής των χορευτών στα μαθήματα χορού.....	36

Σχήμα 18	Λόγοι συμμετοχής των χορευτών στα προγράμματα χορού.....	37
-----------------	--	----

ΑΝΤΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΚΑΙ ΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΦΟΡΕΩΝ ΣΕ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΧΟΡΟΥ

Καθώς η συνεχιζόμενη τεχνολογική ανάπτυξη δημιουργεί ένα περιβάλλον που απαιτεί χαμηλό επίπεδο φυσικής δραστηριοποίησης και η καθημερινότητα του μέσου εργαζόμενου πολίτη αλλάζει ταχύτατα ρυθμούς, ο τρόπος της αξιοποίησης του ελεύθερου χρόνου ποικίλει και προσαρμόζεται σύμφωνα με τις ανάγκες και τα ενδιαφέροντα του κάθε ανθρώπου.

Γι' αυτό το λόγο, τα τελευταία χρόνια παρατηρείται πιο έντονα μια προσπάθεια προώθησης της άσκησης και της εναλλακτικής φυσικής δραστηριότητας ως τρόπος ζωής. Σχετικά με τον αθλητισμό και γενικότερα με την αναψυχή, η ποιότητα είναι σχετική και για τα αγαθά και για τις υπηρεσίες.

Πρόβλημα και ερευνητική προσέγγιση

Τα τελευταία χρόνια, τόσο στο εξωτερικό όσο στην Ελλάδα αναπτύσσονται και εξελίσσονται εναλλακτικές μορφές άσκησης που συνδυάζουν την ψυχαγωγία με την άθληση και την ευεξία. Τέτοια προγράμματα είναι και τα διάφορα είδη χορού σε όλες τις μορφές του (κοινωνικός χορός, παραδοσιακός, κλασσικός και μοντέρνος, χορευτική γυμναστική).

Ο χορός είναι ένα φαινόμενο, το οποίο συναντάται σε όλες τις εποχές και τους πολιτισμούς. Αποτελεί μια συγκεκριμένη μορφή της ανθρώπινης κίνησης η οποία χαρακτηρίζεται από μουσική και ρυθμό. Η μουσική και ο ρυθμός είναι οι πηγές τόσο της αυθόρμητης κίνησης, όσο και των προκαθορισμένων κινητικών συνδυασμών. Οι αιτίες που γενούν το χορό είναι πολύπλευρες. Οι άνθρωποι όταν χορεύουν, δεν ενδιαφέρονται για τον τελικό στόχο, χορεύουν απλά γιατί η φύση τους οδηγεί προς αυτή την εκδήλωση.

Στην Ελλάδα, ο χορός δραστηριοποιείται τα τελευταία χρόνια σε τοπικούς αθλητικούς οργανισμούς, μορφωτικούς παραδοσιακούς συλλόγους, δημοτικές σχολές χορού αλλά και ιδιωτικού χαρακτήρα, σε γυμναστήρια, όπως επίσης και σε προγράμματα μαζικής άθλησης ως μέσο κινητικής αναψυχής. Η συμμετοχή σε τέτοιου είδους προγράμματα προάγει την πνευματική, ψυχική και σωματική υγεία του

ατόμου. Οι οργανισμοί αυτοί προσφέρουν ποικίλα προγράμματα άθλησης τα οποία προσπαθούν να καλύψουν όλες τις ανάγκες και τις προτιμήσεις των πολιτών και έτσι να συμβάλουν στην αύξηση της αθλητικής συμμετοχής, με σκοπό την προάσπιση της υγείας και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής τους.

Τα παραπάνω δείχνουν την ανάγκη για σωστή αξιολόγηση των αναγκών των διαφόρων κοινωνικών ομάδων και υπογραμμίζουν τις προτεραιότητες που πρέπει να δοθούν σε δημόσιο και ιδιωτικό τομέα, εφόσον η ποιότητα αποτελεί κοινό γνώμονα των εκάστοτε επιχειρήσεων.

Βιβλιογραφική ανασκόπηση

Σύμφωνα με τις μελέτες που έχουν πραγματοποιηθεί στο χώρο, ο όρος «ποιότητα υπηρεσιών» έχει απασχολήσει πολλούς ερευνητές. Το περιεχόμενο της έρευνάς τους, αφορά τη φυσική δραστηριότητα που πραγματοποιείται σε ιδιωτικούς φορείς, αθλητικά κέντρα δήμων και αθλητικούς συλλόγους και αξιολογείται η προσφερόμενη ποιότητα υπηρεσιών. Μελετώντας την υπάρχουσα βιβλιογραφία, υπάρχει έλλειψη αντίστοιχων ερευνών που, να σχετίζονται με την ποιότητα υπηρεσιών των χορευτικών προγραμμάτων άθλησης και αναψυχής που προσφέρουν οι συγκεκριμένοι φορείς (δημόσιοι και ιδιωτικοί).

Στο χώρο της αναψυχής και του αθλητισμού η ποιότητα υπηρεσιών πρόσφατα έγινε αντικείμενο έρευνας, καθώς τις τελευταίες δυο δεκαετίες παρατηρείται στην αντίστοιχη βιβλιογραφία. Όπως αναφέρει ο Houlihan (2001), πραγματοποιούνται έρευνες για την καλύτερη διαχείριση και διοίκηση των δημοτικών αθλητικών οργανισμών με σκοπό την καλύτερη ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών. Σε παγκόσμια συνέδρια τονίζεται η σημασία της άσκησης και των δραστηριοτήτων αναψυχής, ως κοινωνικού αγαθού και προτείνονται πρακτικές για αύξηση της συμμετοχής των πολιτών σε προγράμματα άσκησης καθώς επίσης δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στην αύξηση των αθλητικών εγκαταστάσεων και στην ευρεία χρήση αυτών από τους πολίτες (World Leisure and Recreation Association, 2003). Σύμφωνα με τον Crompton (2000), επισημαίνεται η ανάγκη για αναθεώρηση του πλαισίου των υπηρεσιών των αθλητικών δημοτικών οργανισμών προς μια περισσότερο κοινωνική διάσταση.

Σημασία της έρευνας

Στο συγκεκριμένο κλάδο, η καταγραφή και διερεύνηση της ποιότητας χρησιμοποιείται για να διαφοροποιήσει και να προσθέσει αξία στις παρεχόμενες υπηρεσίες, ως μέσο για την απόκτηση στρατηγικού ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

Η αξιολόγηση των δεδομένων της παρούσας έρευνας, ευελπιστεί να ενισχύσει τη γνώση στον τομέα της ποιότητας παροχής υπηρεσιών και να δώσει αρτιότερες κατευθυντήριες γραμμές στους δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς, σχετικά με την διεξαγωγή των προγραμμάτων χορού. Επιπρόσθετα, σημαντικό θα ήταν να προκύψουν χρήσιμες πληροφορίες που, θα βοηθήσουν στην περαιτέρω βελτίωση των υπηρεσιών με απώτερο σκοπό πιθανά, να οδηγήσουν στην αύξηση της επισκεψιμότητας στους αντίστοιχους χώρους.

Σκοπός

Ο σκοπός της παρούσας έρευνας εστιάζεται στη διερεύνηση της αντιλαμβανόμενης ποιότητας παροχής υπηρεσιών, των δημόσιων και ιδιωτικών φορέων σε προγράμματα χορού. Οι υπηρεσίες αξιολογούνται από τους πελάτες ανάλογα με τις ανάγκες και τις επιδιώξεις τους. Γι' αυτό το λόγο, επιπρόσθετος σκοπός της έρευνας είναι, να διαπιστώσει τη συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών, του φύλου, της οικονομικής κατάστασης και του επιπέδου μόρφωσης, με την διάθρωση των πέντε διαστάσεων του επιπέδου της ποιότητας παροχής υπηρεσιών (την αξιοπιστία, την εμπιστοσύνη, την ανταπόκριση, τη φροντίδα, την εμφάνιση).

Περιορισμοί-οριοθετήσεις

Απαραίτητη κρίνεται η πλήρης κατανόηση του ερωτηματολογίου από τα άτομα τα οποία θα συμμετέχουν στην έρευνα. Συνεπώς, από το δείγμα της έρευνας, θα εξαιρεθούν παιδιά που βρίσκονται στην παιδική ηλικία. Επίσης η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων θα γίνεται με τη βοήθεια και τη συγκατάθεση των γονέων. Ακόμη, σημαντικός περιορισμός της έρευνας θα μπορούσε να είναι η μη επιστροφή ερωτηματολογίων από τους ερωτηθέντες καθώς και η ψυχολογική κατάσταση και η ειλικρίνεια αυτών, η οποία δεν μπορεί να ελεγχθεί.

Η έρευνα διεξήχθη σε δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς χορού της Κομοτηνής, της Ξάνθης, της Κοζάνης, των Τρικάλων και της Θεσσαλονίκης, και οπωσδήποτε τα αποτελέσματα της για την ποιότητα υπηρεσιών χορού έχουν ισχύ και αφορούν μόνο

τις συγκεκριμένες περιοχές. Οπότε υπάρχει αδυναμία γενίκευσης των αποτελεσμάτων σε μια ευρεία γεωγραφική περιοχή ή στο σύνολο της χώρας. Μπορούν όμως, να χρησιμοποιηθούν για την σύγκριση με τα αποτελέσματα σχετικών ερευνών που αφορούν άλλες περιοχές της χώρας.

Υποθέσεις

Βασική ερευνητική υπόθεση της έρευνας είναι, να διερευνηθεί η αντιλαμβανόμενη ποιότητα παροχής υπηρεσιών εκ μέρους των ιδιωτικών και δημόσιων φορέων. Επίσης, διαφορές ως προς την αντιλαμβανόμενη ποιότητα παροχής υπηρεσιών στα γυμναστήρια, στους αθλητικούς συλλόγους και στις σχολές χορού, οι οποίες θα πρέπει να διερευνηθούν σε σχέση με το φύλο, την ηλικία, την οικογενειακή κατάσταση, το οικονομικό και το μορφωτικό επίπεδο, των συμμετεχόντων.

Οι παρακάτω μηδενικές υποθέσεις με τις αντίστοιχες εναλλακτικές τους εξετάστηκαν για τη μελέτη της συγκεκριμένης έρευνας:

α) Μηδενική υπόθεση: Δεν θα υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του φύλου (άνδρες-γυναίκες) στους παράγοντες της αντιλαμβανόμενης ποιότητας παροχής υπηρεσιών από τους συμμετέχοντες στις δραστηριότητες χορού.

Εναλλακτική υπόθεση: Θα υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του φύλου (άνδρες-γυναίκες) στους παράγοντες της αντιλαμβανόμενης ποιότητας παροχής υπηρεσιών από τους συμμετέχοντες.

β) Μηδενική υπόθεση: Δεν θα υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση της ηλικίας στους παράγοντες της αντιλαμβανόμενης ποιότητας παροχής υπηρεσιών, από τους συμμετέχοντες.

Εναλλακτική υπόθεση: Θα υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση της ηλικίας στους παράγοντες της αντιλαμβανόμενης ποιότητας παροχής υπηρεσιών, από τους συμμετέχοντες.

γ) Μηδενική υπόθεση: Δεν θα υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση της οικογενειακής κατάστασης στους παράγοντες της αντιλαμβανόμενης ποιότητας παροχής υπηρεσιών, από τους συμμετέχοντες.

Εναλλακτική υπόθεση: Θα υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση της οικογενειακής κατάστασης στους παράγοντες της αντιλαμβανόμενης ποιότητας παροχής υπηρεσιών, από τους συμμετέχοντες.

δ) Μηδενική υπόθεση: Δεν θα υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του οικονομικού επιπέδου στους παράγοντες της αντιλαμβανόμενης ποιότητας παροχής υπηρεσιών, από τους συμμετέχοντες.

Εναλλακτική υπόθεση: Θα υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του οικονομικού επιπέδου στους παράγοντες της αντιλαμβανόμενης ποιότητας παροχής υπηρεσιών, από τους συμμετέχοντες.

ε) Μηδενική υπόθεση: Δεν θα υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του μορφωτικού επιπέδου στους παράγοντες της αντιλαμβανόμενης ποιότητας παροχής υπηρεσιών, από τους συμμετέχοντες.

Εναλλακτική υπόθεση: Θα υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του μορφωτικού επιπέδου στους παράγοντες της αντιλαμβανόμενης ποιότητας παροχής υπηρεσιών, από τους συμμετέχοντες.

Ορισμοί

Θεωρητικοί και λειτουργικοί ορισμοί. Σχετικά με την ποιότητα παροχής υπηρεσιών, οι Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) όρισαν την ποιότητα υπηρεσιών ως τον βαθμό και την κατεύθυνση της διαφοράς μεταξύ της αντίληψης των καταναλωτών για την ποιότητα της υπηρεσίας, και των προσδοκιών τους για την ποιότητα της υπηρεσίας.

Οι Chia-Ming Chang, Chin-Tsu Chen, & Chin-Hsien Hsu (2001), περιγράφουν την υπηρεσία ως την επιχειρησιακή αλληλεπίδραση που συμβαίνει μεταξύ του παρόχου μιας υπηρεσίας και του αποδέκτη (καταναλωτή), με σκοπό την παραγωγή μιας εκροής που ικανοποιεί τον πελάτη.

Ως αναψυχή αναφέρεται η σωματική, πνευματική και ψυχική ανάπαυση-ξεκούραση. Ψυχική ευχαρίστηση (ηλεκτρονικό λεξικό komvos).

Δραστηριότητες αναψυχής είναι εκείνες οι δραστηριότητες που πραγματοποιούνται κατά τον ελεύθερο χρόνο και δεν απαιτούν πληροφορίες ή υποστηρικτικές υπηρεσίες για τη διασφάλιση υψηλής ποιότητας εμπειρίας (Sun και Walsh, 1998).

Ο χορός είναι ένα μέσο αισθητικής αγωγής, για να μπορέσει κάποιος να προσφέρει στο σώμα του ομορφιά, στην ψυχή του αρμονία και να εκφράσει με κίνηση τα αισθήματά του (Bohme, 1967).

II ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ

Ποιότητα παροχής υπηρεσιών

Για πρώτη φορά στη διεθνή βιβλιογραφία, εμφανίστηκε από τον Gronroos (1984) η αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών (perceived service quality), κατά τον οποίο είναι η συνολική εκτίμηση ή στάση των καταναλωτών σχετικά με την ανωτερότητα μιας υπηρεσίας. Έκτοτε σειρά ερευνητών έχει προτείνει κατά καιρούς διάφορα θεωρητικά μοντέλα αξιολόγησης της παρεχόμενης ποιότητας με πλέον διαδεδομένο το μοντέλο των Parasuraman, Zeithaml και Berry (1988). Μετά από σειρά εκτεταμένων μελετών κατέληξαν στη δημιουργία του ερευνητικού εργαλείου SERVQUAL, αποδίδοντας μια δέσμη πέντε παραγόντων ποιότητας μέσα από 22 ζευγάρια ερωτήσεων. Το ερωτηματολόγιο SERVQUAL μετρά τις προσδοκίες και τις αντιλήψεις των πελατών σε κάθε μία από τις πέντε διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών και κατασκευάστηκε με βάση το «Μοντέλο των Κενών», που παρουσίασαν οι ίδιοι ερευνητές στα αρχικά στάδια της έρευνας τους (Parasuraman, Zeitham, & Berry, 1985).

Πιο συγκεκριμένα αναφέρουν:

- α) την αξιοπιστία (reliability), ο βαθμός στον οποίο τηρούνται οι υποσχέσεις από τη διοίκηση,
- β) την εμπιστοσύνη (assurance), ο βαθμός στον οποίο το προσωπικό εμπνέει εμπιστοσύνη με τις γνώσεις του,
- γ) την ανταπόκριση (responsiveness), την προθυμία και τη διάθεση των εργαζομένων της επιχείρησης να προσφέρουν στους πελάτες,
- δ) τη φροντίδα (empathy), η προσοχή και κατανόηση που δείχνει το προσωπικό στα ιδιαίτερα προβλήματα αλλά και στις απαιτήσεις των πελατών τους και τέλος,
- ε) την εμφάνιση (tangibles), δηλαδή την εξωτερική εικόνα της επιχείρησης.

Οι παραπάνω παράγοντες, αποτελούν τις πέντε διαστάσεις της αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών, οι οποίες συνέθεσαν το αρχικό ερωτηματολόγιο SERVQUAL.

Χαρακτηριστική είναι η έρευνα των Ekinçi, Prokoraki, και Cobanoglu (2003), που μέσω του SERVQUAL, αξιολόγησαν την ποιότητα υπηρεσιών, όσον αφορά στον τομέα της φιλοξενίας στην Κρήτη, καθώς και η έρευνα των Chelladurai, Scott, &

Haywood-Farmer, (1987) που μέσω της Κλίμακας Απόδοσης Υπηρεσιών Φυσικής Κατάστασης (Scale of Attributes of Fitness Services / SAFS) προσδιόρισαν πέντε διαστάσεις των υπηρεσιών φυσικής κατάστασης.

Βέβαια, παρά την ευρεία χρησιμοποίηση του ερωτηματολογίου SERVQUAL, είτε τροποποιημένο είτε ως έχει, για την αξιολόγηση της ποιότητας ταξιδιωτικών γραφείων, πάρκων αναψυχής, αθλητικών κέντρων, γυμναστήριων, ξενοδοχείων κλπ., πολλοί ήταν εκείνοι που διαφώνησαν με την επίδραση των «προσδοκιών» στη διαμόρφωση της «αντίληψης» των καταναλωτών αναφορικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και πρότειναν την εφαρμογή διαφόρων άλλων θεωρητικών εργαλείων.

Πιο συγκεκριμένα, οι Cronin και Taylor (1992), υποστηρίζοντας αυτή τη νέα αντίληψη και διαφωνώντας με την προσέγγιση του Parasuraman et al., (1985), σκιαγράφησαν την ποιότητα των υπηρεσιών ως αντίστοιχη έννοια της στάσης των καταναλωτών, δημιουργώντας το ερωτηματολόγιο SERVPERF. Η αλληλεπίδραση, το φυσικό περιβάλλον και τα προσδοκώμενα αποτελέσματα από τη συμμετοχή, συνθέτουν τις τρεις βασικές διαστάσεις του συγκεκριμένου ερωτηματολογίου, το οποίο έχει χρησιμοποιηθεί για να αξιολογήσει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και στον αθλητικό τομέα τα τελευταία χρόνια (Alexandris, Zahariadis, Tsorbatzoudis, & Grouios, 2004).

Ωστόσο, παρά την εξάπλωση του SERVPERF, ο εντοπισμός των κενών που αφορούν στις αντιλήψεις των καταναλωτών πριν και μετά από τη χρήση των υπηρεσιών παρέχεται ολοκληρωμένα από τους Zeithaml και Bitner (2003) αρκετά χρόνια αργότερα μετά την παρουσίαση της αρχικής θεωρίας των Κενών, πραγματεύοντας τέσσερα βασικά κενά που αφορούν:

α) στις διαφορές μεταξύ των προσδοκιών των πελατών και των αντίστοιχων αντιλήψεων της διοίκησης,

β) στην αντίθεση μεταξύ καταναλωτών και διοικητικών στελεχών αναφορικά με τον ορισμό της ποιότητας,

γ) στην απόσταση μεταξύ ορισμού ποιότητας παροχής υπηρεσιών και τρόπου διανομής αυτών και

δ) στα κενά μεταξύ της διανομής των υπηρεσιών και της εξωτερικής επικοινωνίας με τους πελάτες.

Για κάθε χάσμα που δημιουργείται μεταξύ προσδοκώμενης και αντιλαμβανόμενης ποιότητας, προτείνεται η εφαρμογή αντίστοιχης στρατηγικής με στόχο να κλείσουν τα κενά.

Σύμφωνα με τους Lim και Cromartie (2001) η ηγεσία και οι παράμετροι που αυτή θέτει σε έναν οργανισμό τον καθιστά αποτελεσματικό και συμβάλλει σημαντικά στην ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών με άμεσο αποτέλεσμα την ικανοποίηση των πελατών και την προσκόλληση τους στον οργανισμό.

Ο χαρακτήρας των αθλητικών κέντρων που ο Chelladurai (1999) αναφέρει πελατοκεντρικό, στοχεύει στην ικανοποίηση των αναγκών και των απαιτήσεων των αθλητικών καταναλωτών, περιορίζοντας τις προσπάθειες από θεωρητικής πλευράς ώστε να διερευνηθεί το ζήτημα της ικανοποίησης των πελατών σε αθλητικούς οργανισμούς. Γεγονός που ίσως να οφείλεται στα ειδικά χαρακτηριστικά των παρεχόμενων αθλητικών προϊόντων και υπηρεσιών, τα οποία καθιστούν τη μέτρηση ικανοποίησης των καταναλωτών εξαιρετικά δύσκολη και απαιτητική διαδικασία.

Σύμφωνα με τον Αλεξανδρή (2006) η ποιότητα υπηρεσιών είναι δύσκολο να μετρηθεί. Είναι κατά μεγάλο ποσοστό μια υποκειμενική εκτίμηση βασισμένη στην εμπειρία από τη χρήση της υπηρεσίας. Για το λόγο αυτό στην περίπτωση των υπηρεσιών αναφερόμαστε στην αντιλαμβανόμενη ποιότητα. Αντιλαμβανομένη ποιότητα, ορίζεται ως μια συνολική εκτίμηση ή στάση σχετικά με την ανωτερότητα μιας υπηρεσίας. Στην περίπτωση των αθλητικών υπηρεσιών χρησιμοποιείται πάντα ο όρος "αντιλαμβανόμενη ποιότητα". Καθώς το υποκειμενικό στοιχείο των εκτιμήσεων είναι έντονο και οι εκτιμήσεις βασίζονται στις αντιλήψεις των πελατών.

Η ποιότητα υπηρεσιών μπορεί να επηρεαστεί οποιαδήποτε στιγμή κατά τη διάρκεια της σχέσης μεταξύ του καταναλωτή και ενός οργανισμού υπηρεσιών (Zeithaml et al., 1996). Πολύ σημαντική είναι η επίδραση που ασκούν οι προηγούμενες εμπειρίες των καταναλωτών. Συγκεκριμένα, οι Howat, Murray, & Crilley (1999) στην έρευνά τους για τα δημόσια αθλητικά κέντρα και κέντρα αναψυχής της Αυστραλίας, βρήκαν ότι αυτοί οι οποίοι δεν είχαν βιώσει ανάλογες εμπειρίες στο παρελθόν, εξέφρασαν τα υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης όσον αφορά στην ποιότητα υπηρεσιών. Από την άλλη μεριά, αυτοί που είχαν βιώσει ανάλογες εμπειρίες, απλά εξέφρασαν υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης από αυτούς που είχαν ζήσει κάτι αντίστοιχο στο παρελθόν και δεν επιλύσανε τα προβλήματά τους και ούτε ικανοποίησαν τις προσδοκίες τους, στις προς εξέταση καταστάσεις.

Η ποιότητα των υπηρεσιών χρησιμοποιείται για να διαφοροποιήσει και να προσθέσει αξία στις παρεχόμενες υπηρεσίες, ως μέσο για την απόκτηση στρατηγικού ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος (Burton, 2002). Προκειμένου λοιπόν να είναι ανταγωνιστικές, οι επιχειρήσεις στη σύγχρονη εποχή τείνουν στην καλύτερη αντίληψη των αναγκών των καταναλωτών και στην παραγωγή ποιοτικών υπηρεσιών, τις οποίες διανέμουν με αποτελεσματικό τρόπο (Παπαδόπουλος, Θεοδωράκης και Αλεξανδρής, 2001).

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

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

Γενικά από τη συμμετοχή σε κάποια δραστηριότητα αναψυχής / αθλητισμού ή από την απόκτηση εμπειριών από κάποιον εξωτερικό παράγοντα, συνεπάγεται μια ικανοποίηση, θετική ή αρνητική. Η έρευνα στη συμπεριφορά του καταναλωτή αποβλέπει στην κατανόηση της συμπεριφοράς όσον αφορά στη διαδικασία επιλογής, ύστερα από την κατανάλωση του προϊόντος ή της υπηρεσίας. Οι πελάτες αξιολογούν το προϊόν/υπηρεσία σύμφωνα με τις ανάγκες τους και τις προσδοκίες τους. Το αποτέλεσμα αυτού είναι η ικανοποίηση ή μη ικανοποίηση. Η ικανοποίηση από την πλευρά της ενισχύει την πίστη του αγοραστή και την επανάληψη της εμπειρίας, ενώ η μη ικανοποίηση προωθεί μία αρνητική συμπεριφορά προς το προϊόν / υπηρεσία και συνήθως ο καταναλωτής οδηγείται σε απομάκρυνση από αυτό (Alexandris & Paliailia, 1999).

Δημόσιοι και ιδιωτικοί αθλητικοί οργανισμοί

Ο αθλητισμός με την ευρύτερη έννοια, συμπεριλαμβανομένης και της αναψυχής, αποτελεί μια μεγάλη και αναπτυσσόμενη βιομηχανία με μεγάλη οικονομική δραστηριότητα. Οι οργανισμοί αθλητισμού και αναψυχής ποικίλουν ως προς το μέγεθος τους, από τις τεράστιες πολυεθνικές εταιρίες, ως τους μικρούς τοπικούς συλλόγους/σωματεία (μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς) και τις πιο μικρές επιχειρήσεις ιδιωτικού χαρακτήρα, όπως είναι οι σχολές χορού και τα γυμναστήρια.

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

Οι Alexandris, Zahariadis, Tzorbatzoudis, και Grouios, (2003) σε έρευνα που πραγματοποίησαν για την διερεύνηση της διάστασης «έκβασης» (outcome) στη μέτρηση της αντιληπτής ποιότητας υπηρεσιών σε γυμναστήρια (health clubs), προσπάθησαν να ενσωματώσουν τη διάσταση έκβασης της ποιότητας υπηρεσιών μέσα στο πρότυπο SERVQUAL, και να εξετάσουν την σχέση της με την δέσμευση των πελατών για τα προγράμματα άσκησης. Από την ανάλυση προέκυψαν υψηλές τιμές για όλες τις ποιοτικές διαστάσεις. Η αξιοπιστία και οι αντιληπτές διαστάσεις έκβασης είχαν τα υψηλότερα μέσα αποτελέσματα, ενώ ακολούθησε το διοικητικό προσωπικό, η ανταπόκριση (responsiveness), και τα απτά σημεία (tangibles).

Σύμφωνα με τους Alexandris και Palialia, (1999), τα κρατικά προγράμματα μαζικού αθλητισμού (εκφρασμένα από τους αθλητικούς οργανισμούς των δήμων) υστερούν έναντι των προγραμμάτων των ιδιωτικών γυμναστηρίων. Επίσης, σύμφωνα με τους Λόντο, Ματσούκα, και Τσουνή (2003), σε έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε εννέα δήμους στη Δυτική Αθήνα διεξάχθηκε το συμπέρασμα ότι η ελλιπής λειτουργία

των αθλητικών οργανισμών οφείλεται τόσο στην κακή κατάσταση των εγκαταστάσεων, όσο και στην έλλειψη χώρων άθλησης. Ο αθλητικός εξοπλισμός και τα απαραίτητα μέσα για την ομαλή διεξαγωγή των δραστηριοτήτων ήταν ανεπαρκή. Το γενικό συμπέρασμα όμως που προκύπτει, σύμφωνα με την άποψη των υπευθύνων των αθλητικών οργανισμών, είναι ότι η βελτίωση των προσφερόμενων προγραμμάτων μπορεί να συμβάλλει στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών.

Οι Τόλκα, Τζέτζης, και Θεοδωράκης (2002) μέτρησαν την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν τα γυμναστήρια, χρησιμοποιώντας το SERVQUAL των Parasuramna, Zeithaml και Berry (1988). Στην έρευνα συμμετείχαν 250 πελάτες γυμναστηρίων. Από την ανάλυση διακύμανσης, που χρησιμοποιήθηκε για να βρεθούν σημαντικές διαφορές ως προς το φύλλο, την ηλικία, το είδος συνδρομής στο γυμναστήριο, και την συσχέτιση των παραγόντων της ποιότητας υπηρεσιών, προέκυψε ότι οι παράγοντες της ποιότητας υπηρεσιών, με κύρια την ανταπόκριση του προσωπικού, και στη συνέχεια τα υλικά στοιχεία, την φιλικότητα, την αξιοπιστία, και την ασφάλεια, θεωρήθηκαν σημαντικοί για τους πελάτες, με την συγκεκριμένη σειρά.

Οι Γκιουζελιάν, Θεοδωράκης, Κώστα και Γαργαλιάνος (2002) πραγματοποίησαν έρευνα σε γυμναστήριο της Αθήνας, στην οποία συμμετείχαν 200 ασκούμενοι. Από τα αποτελέσματα προκύπτει ότι οι πελάτες είναι ιδιαίτερα ευχαριστημένοι από το επίπεδο εξυπηρέτησης, αλλά και από τα αποτελέσματα (οφέλη για τους ίδιους από τη συμμετοχή στα προγράμματα του γυμναστηρίου), ενώ σε μικρότερο βαθμό είναι ικανοποιημένοι από τον χώρο και τον εξοπλισμό, και τους γυμναστές. Επιπλέον οι συσχετίσεις μεταξύ των διαστάσεων της ποιότητας ήταν θετικές και στατιστικά σημαντικές.

Οι Παπαδόπουλος, Θεοδωράκης και Αλεξανδρής (2001) στην έρευνα που έκαναν για την διερεύνηση της σχέσης μεταξύ της ποιότητας υπηρεσιών και της θετικής προφορικής επικοινωνίας των πελατών στο χώρο των γυμναστηρίων συμπεριέλαβαν 100 γυναίκες οι οποίες ήταν μέλη ενός ιδιωτικού γυμναστηρίου. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική θετική συσχέτιση μεταξύ όλων των διαστάσεων της ποιότητας υπηρεσιών με τη θετική προφορική επικοινωνία. Όμως, η ανάλυση παλινδρόμησης έδειξε ότι μόνο οι διαστάσεις αξιοπιστία, προσωπικό και ανταπόκριση συνεισέφεραν στην πρόβλεψη της θετικής προφορικής επικοινωνίας μεταξύ των πελατών.

Αθλητικό προϊόν και χορός ως μέσο κινητικής αναψυχής

Τα κυριότερα χαρακτηριστικά γνωρίσματα των αθλητικών προϊόντων κατά τους Mullin, Hardy και Sutton, (1993), τα οποία καθιστούν μοναδικά και διαφορετικά τα αθλητικά προϊόντα από τα υπόλοιπα βιομηχανικά - υλικά προϊόντα είναι:

- Το αθλητικό προϊόν είναι ασταθές και απρόβλεπτο
- Το αθλητικό προϊόν είναι μη χειροπιαστό
- Το αθλητικό προϊόν είναι υποκειμενικό
- Το αθλητικό προϊόν παράγεται και καταναλώνεται ταυτόχρονα
- Ο αθλητισμός περιλαμβάνει έντονα συναισθήματα.

Ένα αθλητικό προϊόν είναι και ο χορός. Τόσο στο εξωτερικό όσο στη χώρα μας, δεν είναι πολλές οι έρευνες που ασχολούνται με το αντικείμενο. Ωστόσο, οι Tomas και Nelson, (1985) ασχολήθηκαν σχετικά με την έρευνα ενός εγχειρίδιου στη στατιστική μεθοδολογία για μετρήσεις στην υγεία σχετικά με τη φυσική αγωγή, την ψυχολογία, την ψυχαγωγία και το χορό. Ξεκίνησαν με την παραδοχή ότι κάθε ψυχική κατάσταση εκφράζεται με μία συγκεκριμένη στάση του σώματος. Κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι, αλλαγές στην κίνηση και το μυϊκό τόνο έχουν στενή σχέση με την ψυχική διάθεση, η οποία επηρεάζει δυναμικά τις σωματικές κινήσεις. Συνεπώς, η στάση του σώματος, δεν πρέπει να ερμηνεύεται με βάση το συνηθισμένο ή το τυχαίο, αλλά να αντιμετωπίζεται σαν αποτέλεσμα, μιας συγκεκριμένης συναισθηματικής κατάστασης. Ακόμη, επικεντρώθηκαν στην τεχνική πλευρά της κίνησης και συμπέραναν πως ο χορός ως μέσο κινητικής αναψυχής προσφέρει αρμονία στο σώμα μέσω της άσκησης, επιδιώκοντας έτσι να πετύχει μεταβολή της ψυχικής διάθεσης. Η διαδικασία αυτή αποδίδει την κίνηση και την ικανότητα να εκφορτίζει τις ψυχικές εντάσεις και να δίνει διέξοδο στη συσσωρευμένη ενέργεια με στόχο την απελευθέρωση.

Για το παιδί, το να χορεύει είναι τόσο σημαντικό όσο το να μιλήσει, να αριθμήσει ή να μάθει γεωγραφία. Για τον ενήλικα, είναι ένας τρόπος απόδρασης από την καθημερινότητα και την επαγγελματική ρουτίνα, το στρες και το άγχος. Είναι μία ευχάριστη διέξοδος, ευκαιρία για κοινωνική συναναστροφή και γνωριμία με τον εσωτερικό κόσμο του ατόμου. Για τον ηλικιωμένο, αποτελεί μέσω ψυχαγωγίας ακόμη και ως θεατής αλλά και ως συμμετέχοντας είναι η πιο διασκεδαστική και απλή μορφή άσκησης, ψυχικής και σωματικής εκτόνωσης, υγείας και ευεξίας. Ο χορός είναι έκφραση της αυθόρμητης χαράς για ζωή, μια ευεργεσία για το σώμα και την ψυχή και το πνεύμα (Higgins, 2001).

Ο χορός δίνει τη δυνατότητα για σύναψη σχέσεων και απόκτηση νέων γνωριμιών. Αυτό που χρειάζεται είναι θάρρος και αυτοπεποίθηση αναφέρει ο Billmann (1998). Η γνώση του σώματος διευκολύνει πολύ αυτή τη διαδικασία. Όταν χορεύει κανείς με άλλα άτομα κατά κάποιο τρόπο επικοινωνεί μαζί τους και με το περιβάλλον του και προδιαγράφει την αποδοχή του από το συγκεκριμένο κοινωνικό σύνολό καθώς ανήκει ήδη στην ομάδα. Πιστεύει ακόμη, πως χορευτές ή και θεατές έχουν τη δυνατότητα να λάβουν και να κατανοήσουν μηνύματα που μεταφέρονται μέσα από το χορό χωρίς να χρειάζεται να μεσολαβήσει προφορικός λόγος. Είναι σχεδόν αδύνατο να μετατραπεί σε λόγο η «εκμυστήρευση» που γίνεται με την άσκηση.

III ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Δείγμα

Το δείγμα της έρευνας που πραγματοποιήθηκε, αποτελείται από άτομα διαφόρων ηλικιακών κατηγοριών (από 12 ετών και άνω), αστικών και ημιαστικών τμημάτων της ευρύτερης γεωγραφικής περιοχής της Ελλάδας. Ο τρόπος επιλογής του δείγματος έγινε με τυχαία δειγματοληψία. Στην προσπάθεια να διατηρηθεί η αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος σε όσο το δυνατό μεγαλύτερη έκταση, επιλέχθηκε ένα μέρος του πληθυσμού από την Αθήνα και την Θεσσαλονίκη (μεγάλο αστικό κέντρο), ένα μέρος από την Κομοτηνή (μικρό αστικό κέντρο) και ένα μέρος από τα Κουφάλια Θεσσαλονίκης και την Καλαμπάκα Τρικάλων (κωμόπολη). Επίσης, η παρούσα έρευνα ασχολήθηκε με άτομα πολλών ηλικιακών κατηγοριών που παρουσιάζουν ιδιαιτερότητες τόσο στον φυσιολογικό όσο και στον ψυχολογικό τομέα. Για το λόγο αυτό, προκειμένου να υπάρξει μια πραγματική εικόνα της κατάστασης που επικρατεί, επιλέχθηκε η προσωπική ιεραρχημένη συνέντευξη με τη μορφή ερωτηματολογίου. Το ερωτηματολόγιο δόθηκε και συμπληρώθηκε από 125 άτομα διαφόρων ηλικιακών κατηγοριών, τα οποία συμμετείχαν σε προγράμματα χορού που παρέχονται από δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς. Τα τμήματα στις εκάστοτε επιχειρήσεις ήταν μεικτά και αποτελούνταν από χορευτές και των δύο φύλων.

Όργανο μέτρησης

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε για την διερεύνηση του επιπέδου της ποιότητας υπηρεσιών, ήταν η κλίμακα ποιότητας υπηρεσιών του Alexandris (2002), η οποία περιλαμβάνει έξι διαστάσεις της ποιότητας υπηρεσιών: υλικός εξοπλισμός (6 μεταβλητές), διοικητικό προσωπικό (7 μεταβλητές), προγράμματα (5 μεταβλητές), αξιοπιστία (5 μεταβλητές), υπεύθυνοι δραστηριοτήτων (5 μεταβλητές), και προσωπικές εκτιμήσεις των ασκούμενων (6 μεταβλητές). Οι Γκιουζελιάν, Θεοδωράκης, Κώστα, Γαργαλιάνος (2002), αναφέρουν υψηλή αξιοπιστία της κλίμακας Alexandris (2002), με συντελεστή α του Cronbach 0.87 για τους γυμναστές, 0.84 για την αξιοπιστία και 0.70 για τα προγράμματα.

Διαδικασία συλλογής δεδομένων

Το πρώτο στάδιο της έρευνας περιλάμβανε έρευνα σχετικά με το ποιους οργανισμοί εντάσσουν στο πρόγραμμά τους μαθήματα χορού. Στη συνέχεια ακολουθούσε η εξασφάλιση άδειας από τους υπευθύνους του κάθε φορέα-ιδιοκτήτη για την δυνατότητα πραγματοποίησης της έρευνας και της διανομής των ερωτηματολογίων.

Στο επόμενο στάδιο μετά την αποπεράτωση των μαθημάτων χορού, οι συμμετέχοντες ολοκλήρωναν τη διαδικασία, συμπληρώνοντας τα ερωτηματολόγια, η διανομή των οποίων γινόταν από τον ίδιο τον ερευνητή, ο οποίος και συμμετείχε στη εκάστοτε δραστηριότητα. Ο απαιτούμενος χρόνος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου ήταν 10 με 15 λεπτά.

Σχεδιασμός της έρευνας

Η έρευνα που διεξήχθη προς τους ασκούμενους χορευτές περιλάμβανε την α) περιγραφή των δημογραφικών τους στοιχείων για να καθοριστεί το κοινωνικό-οικονομικό προφίλ τους, β) την περιγραφή της χορευτικής τους εμπειρίας σχετικά με τα είδη που παρακολουθούσαν.

Όσον αφορά την έρευνα του ερωτηματολογίου σχετικά με τις υπηρεσίες που πρόσφερε ο εκάστοτε δημόσιος ή ιδιωτικός φορέας χορού, περιλάμβανε ερωτήσεις με σκοπό την ανεύρεση στοιχείων όπως, α) η ποιότητα υλικού εξοπλισμού και οι συνθήκες που επικρατούν κατά τη διεξαγωγή των μαθημάτων, β) η περιγραφή του προφίλ του διοικητικού προσωπικού και της συμπεριφοράς του απέναντί τους, γ) η διάρθρωση και το περιεχόμενο σχεδιασμού των μαθημάτων, δ) το προφίλ των υπευθύνων των δραστηριοτήτων και των χοροδιδασκάλων και δ) δηλώσεις, προσωπικές εκτιμήσεις και παρατηρήσεις σχετικά με την ενασχόλησή τους με την τέχνη του χορού, αλλά και την ποιότητα παροχής υπηρεσιών του οργανισμού που είναι μέλη .

Στατιστική ανάλυση

Η ανάλυση των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με την χρήση του Στατιστικού προγράμματος SPSS for Windows, χρησιμοποιώντας τις παρακάτω μεθόδους ανάλυσης.

Ανάλυση Διασποράς για έναν παράγοντα (ONEWAY). Τεστ Scheffe πραγματοποιήθηκαν για να βρεθούν οι διαφορές στα επίπεδα του κάθε παράγοντα που μελετήθηκε.

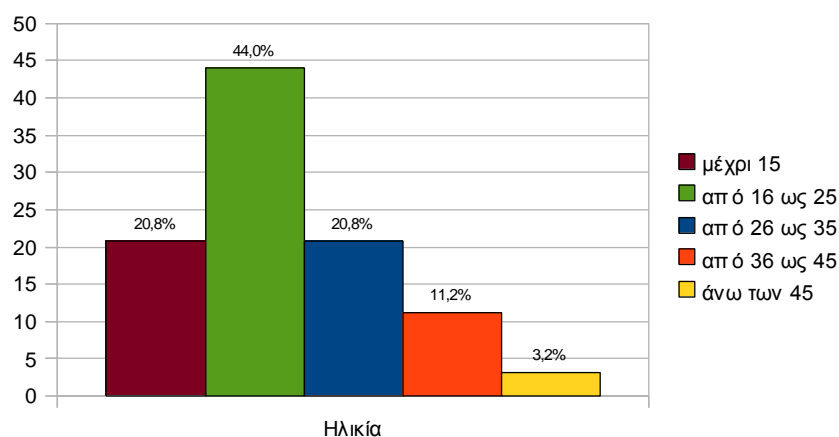
Επίσης, χρησιμοποιήθηκαν οι αναλύσεις συχνοτήτων (Frequencies), για να ελεγχθεί η συχνότητα εμφάνισης στοιχείων, και η περιγραφική στατιστική (Descriptives) για ποσοτική ανάλυση των μεταβλητών.

IV ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Περιγραφικά στατιστικά και διαφορές μέσω των όρων

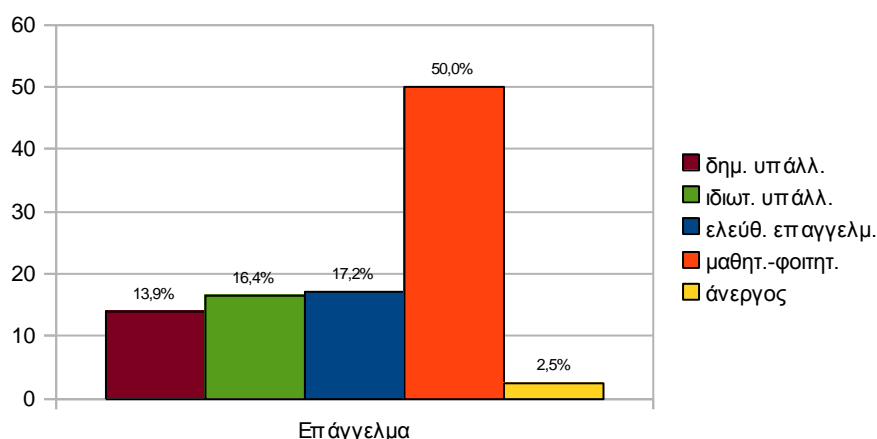
Για την καταγραφή των ποσοστών σε κάθε επίπεδο των μεταβλητών, φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, μορφωτικό επίπεδο, οικονομική κατάσταση, επάγγελμα, χρησιμοποιήθηκε η Ανάλυση Συχνοτήτων (Frequencies).

Οι άνδρες αποτελούσαν το 35,2% του συνολικού δείγματος της παρούσας έρευνας, ενώ οι γυναίκες το υπόλοιπο 64,8%. Όσον αφορά την ηλικία τους σύμφωνα με τις κατηγορίες που είχαν να επιλέξουν, το 20,8% ήταν μέχρι 15 ετών, το 44% ήταν από 16-25 ετών, το 20,8% ανήκαν στην ηλικιακή κατηγορία των 25-35 ετών, το 11,2% ήταν από 35 έως 45, ενώ μόλις το 3,2% ήταν πάνω από 45 χρονών (Σχήμα 1).



Σχήμα 1. Περιγραφικά στατιστικά του δείγματος σε σχέση με την ηλικία.

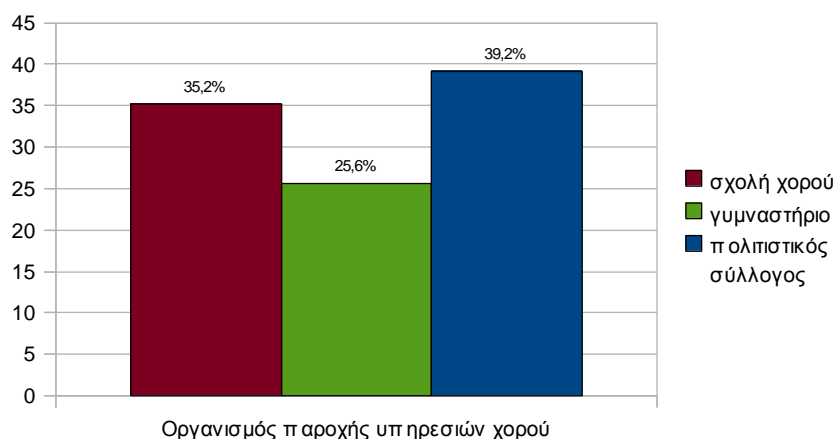
Σχετικά με την οικογενειακή τους κατάσταση μόνο το 17,4% δήλωσαν παντρεμένοι ενώ, το 82,6% ήταν ελεύθεροι. Στην ερώτηση πώς θα χαρακτήριζαν την οικονομική κατάσταση της οικογένειάς τους, το 33,1% απάντησε μέτρια, το 53,2% καλή και το 13,7% πολύ καλή, ενώ κανείς δεν έκρινε την οικονομική του κατάσταση κακή η πολύ κακή. Σχετικά με το επάγγελμα που ασκούν, το 13,9% ήταν δημόσιοι υπάλληλοι ενώ το 16,4% ιδιωτικοί, το 17,2% ελεύθεροι επαγγελματίες ενώ το 50% του δείγματος είτε πήγαινε ακόμη σχολείο, είτε ήταν φοιτητές και μόλις το 2,5% άνεργοι (Σχήμα 2).



Σχήμα 2. Περιγραφικά στατιστικά του δείγματος σε σχέση με το επάγγελμα.

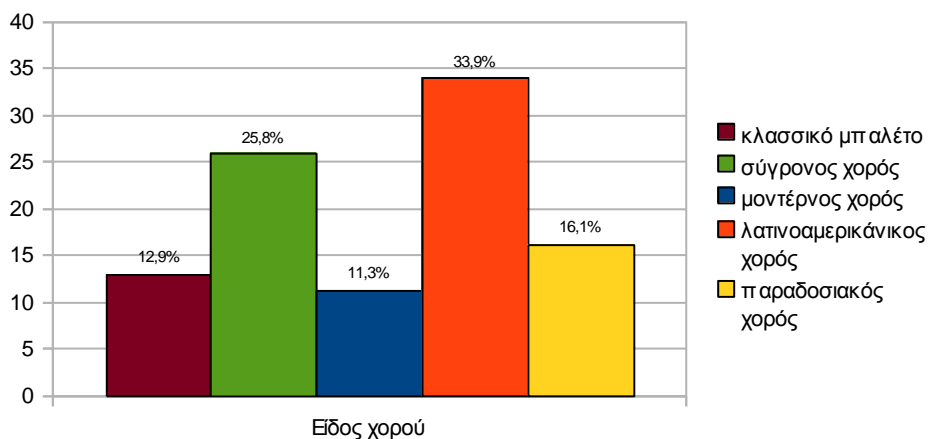
Το μορφωτικό επίπεδο των χορευτών ήταν στο μεγαλύτερο ποσοστό 51,6% δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (γυμνάσιο-λύκειο), το 31,5% είχε τελειώσει ανώτατο εκπαιδευτικό ίδρυμα (Α.Ε.Ι.) και το 12,9% κάποιο Τ.Ε.Ι. είτε Εργαστήριο Ελευθέρων Σπουδών ενώ μόλις το 4% ανήκε στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση.

Οι χορευτές-τριες που ήταν μέλη σε οργανισμούς που παρείχαν υπηρεσίες χορού δημόσιου χαρακτήρα ανήκαν στο 14,4% του δείγματος ενώ η πλειοψηφία (85,6%) συμμετείχε σε δραστηριότητες χορού ιδιωτικών φορέων. Οι συμμετέχοντες που παρακολουθούσαν μαθήματα σε σχολή χορού κάλυπταν το 35,2%, σε γυμναστήριο το 25,6% και σε πολιτιστικό σύλλογο το 39,2% (Σχήμα 3).



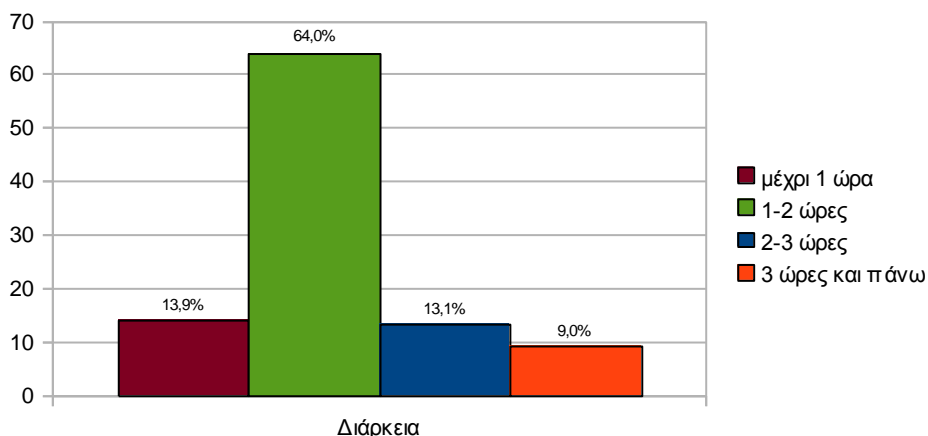
Σχήμα 3. Περιγραφικά στατιστικά του δείγματος σε σχέση με τον οργανισμό παροχής υπηρεσιών χορού.

Σχετικά με το είδος του χορού που είχαν επιλέξει να διδάσκονται, το 12,9% του δείγματος έκανε κλασσικό μπαλέτο, το 25,8% σύγχρονο χορό, το 11,3% μοντέρνο χορό, το 33,9% Λατινοαμερικάνικους χορούς και 16,1% παραδοσιακούς χορούς (Σχήμα 4).



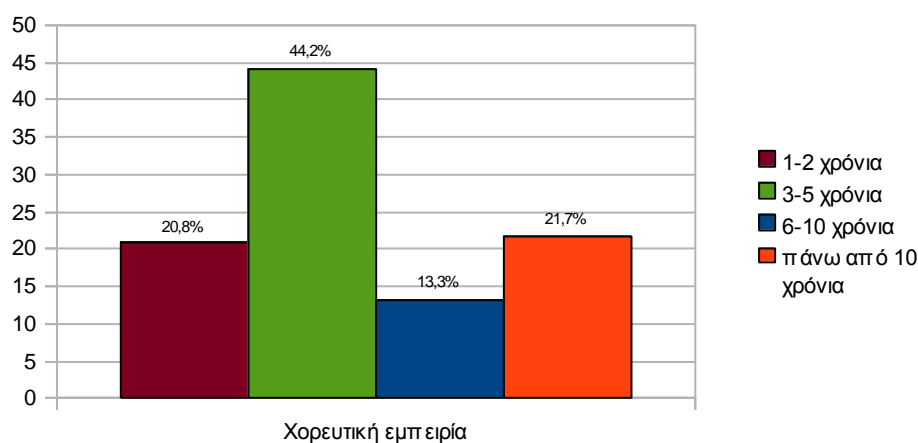
Σχήμα 4. Περιγραφικά στατιστικά του δείγματος σε σχέση με το είδος χορού που συμμετείχαν.

Κατά μέσο όρο συμμετείχαν στα παραπάνω είδη πάνω από έξι φορές την εβδομάδα το 11,2%, τέσσερις με έξι φορές το 48,6%, δύο με τρεις φορές την εβδομάδα το 28,8% και μόνο μία φορά το 11,2%. Η διάρκεια της συμμετοχής τους ήταν σε ποσοστό 13,9% μέχρι μία ώρα κάθε φορά, περισσότεροι από τους μισούς το 63,9% έκαναν μία με δύο ώρες, το 13,1% του δείγματος χόρευε δύο με τρεις ώρες τη φορά και ένα μικρό ποσοστό των συμμετεχόντων, μόλις το 9%, παρακολουθούσε τα μαθήματα για πάνω από τρεις ώρες (Σχήμα 5).



Σχήμα 5. Περιγραφικά στατιστικά του δείγματος σε σχέση με τη διάρκεια της συμμετοχής στις δραστηριότητες χορού.

Επιπρόσθετα, σχετικά με τη χορευτική τους εμπειρία το 20,8% δήλωσε ότι ασχολείται 1 με 2 χρόνια, το 44,2% 3 με 5 χρόνια, το 13,3% 6 με 10 χρόνια, ενώ το 21,7% συμμετείχε σε μαθήματα χορού πάνω από 10 χρόνια (Σχήμα 6).



Σχήμα 6. Περιγραφικά στατιστικά του δείγματος σε σχέση με τη χορευτική εμπειρία.

Δηλώσεις των χορευτών σε ερωτήσεις για την ποιότητα υπηρεσιών

Για να ελεγχθεί η ποιότητα παροχής υπηρεσιών των δημόσιων ή ιδιωτικών φορέων χορού (σχολή χορού, γυμναστήριο, πολιτιστικός σύλλογος), οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν σε κάποιες συγκεκριμένες δηλώσεις οι οποίες αναφέρονται στον υλικό εξοπλισμό, στο διοικητικό προσωπικό, στα προγράμματα χορού, στην αξιοπιστία, στους υπεύθυνους των δραστηριοτήτων και σε κάποιες προσωπικές εκτιμήσεις.

Πίνακας 1. Δηλώσεις των χορευτών σε ερωτήσεις σχετικά με τον υλικό εξοπλισμό.

Υλικός εξοπλισμός	Συμφωνώ			Διαφωνώ			
	απόλυτα	αρκετά	λίγο	συμφωνώ	λίγο	αρκετά	απόλυτα
Το περιβάλλον είναι όμορφο	1,6%	4%	12%	12,8%	21,6%	27,2%	20,8%
Το περιβάλλον διατηρείται καθαρό	3,2%	4%	7,3%	8,1%	24,2%	34,7%	18,5%
Οι χώροι είναι άνετοι	-	1,6%	5,6%	12,9%	24,2%	33,1%	22,6%
Ο εξοπλισμός είναι σύγχρονος	3,3%	4,1%	7,3%	13,8%	29,3%	26,8%	15,4%
Οι κλιματικές συνθήκες είναι κατάλληλες	-	4,8%	8,8%	9,6%	24,8%	21,6%	30,4%
Υπάρχουν επαρκείς βοηθητικοί χώροι	8,9%	11,3%	10,5%	12,9%	16,9%	25%	14,5%

Πίνακας 2. Δηλώσεις των χορευτών σε ερωτήσεις σχετικά με το διοικητικό προσωπικό.

Διοικητικό προσωπικό	Διαφωνώ			Συμφωνώ			
	απόλυτα	αρκετά	λίγο	συμφωνώ	λίγο	αρκετά	απόλυτα
Το προσωπικό ανταποκρίνεται άμεσα	1,6%	1,6%	3,2%	11,3%	21%	29,8%	31,5%
Το προσωπικό είναι πάντα ευγενικό	3,4%	3,4%	0,8%	2,4%	15,2%	32%	44,8%
Τα προβλήματα αντιμετωπίζονται άμεσα	0,8%	4%	2,4%	10,4%	15,2%	29,6%	37,6%
Η διεύθυνση λαμβάνει υπόψη τις προτάσεις των μελών	1,6%	5,6%	2,4%	9,7%	21%	28,2%	31,5%
Το προσωπικό ενημερώνει έγκαιρα για τυχόν αλλαγές	4,1%	2,4%	1,6%	8,9%	10,6%	26%	46,3%
Το προσωπικό είναι πάντα πρόθυμο	-	0,8%	5,7%	4,1%	12,3%	25,4%	51,6%

να εξυπηρετήσει

Η εμφάνιση του προσωπικού είναι επαγγελματική	2,4%	1,6%	-	9,8%	18,7	24,4%	42,3%
--	------	------	---	------	------	-------	-------

Πίνακας 3. Δηλώσεις των χορευτών σε ερωτήσεις σχετικά με τα προγράμματα χορού.

Προγράμματα	Διαφωνώ				Συμφωνώ		
	απόλυτα	αρκετά	λίγο	συμφωνώ	λίγο	αρκετά	απόλυτα
Προσφέρεται ποικιλία δραστηριοτήτων	0,8%	3,2%	4%	11,2%	12,8%	34,4%	32,8%
Ανανεώνονται τα προγράμματα	1,7%	5%	7,5%	11,7%	20,8%	35%	18,3%
Τα μαθήματα ανταποκρίνονται στις ανάγκες σας	0,8%	4,8%	5,6%	9,6%	20%	30,4%	28,8%
Το ωράριο και η συχνότητα σας εξυπηρετεί	0,8%	1,6%	5,7%	6,5%	18,7%	29,3%	37,4%
Το περιεχόμενο των μαθημάτων είναι καλά σχεδιασμένο	0,8%	-	6,5%	7,3%	18,5%	31,5%	35,5%

Πίνακας 4. Δηλώσεις των χορευτών σε ερωτήσεις σχετικά με την αξιοπιστία του οργανισμού.

Αξιοπιστία	Διαφωνώ				Συμφωνώ		
	απόλυτα	αρκετά	λίγο	συμφωνώ	λίγο	αρκετά	απόλυτα
Όλα τα μαθήματα αρχίζουν στην ώρα τους	1,6%	1,6%	4%	8%	20,8%	31,2%	32,8%
Οι πληροφορίες που παρέχονται είναι ακριβείς	1,6%	2,4%	4%	3,2%	17,6%	36%	35,2%
Υπάρχει καλή ενημέρωση για τις ώρες έναρξης	0,8%	1,6%	5,6%	4%	16,1%	33,1%	38,7%
Η διοίκηση πραγματοποιεί ότι υπόσχεται	0,8%	2,4%	4,9%	6,5%	22%	32,5%	30,9%
Η συμπεριφορά της διεύθυνσης εμπνέει εμπιστοσύνη	1,6%	3,2%	4,8%	9,7%	11,3%	28,2%	41,1%

Πίνακας 5. Δηλώσεις των χορευτών σε ερωτήσεις σχετικά με τους υπεύθυνους των δραστηριοτήτων.

Υπεύθυνοι δραστηριοτήτων	Διαφωνώ				Συμφωνώ		
	απόλυτα	αρκετά	λίγο	συμφωνώ	λίγο	αρκετά	απόλυτα
Δίνουν ιδιαίτερη προσοχή στο κάθε μέλος	1,6%	1,6%	4,8%	4,8%	22,6%	29%	35,5%
Γνωρίζουν τις ανάγκες του κάθε μέλους	1,6%	0,8%	-	6,4%	24%	35,2%	32%
Σχεδιάζουν το πρόγραμμα σύμφωνα με τις ανάγκες σας	1,6%	0,8%	5,6%	10,5%	16,1%	36,3%	29%
Σας κάνουν να νιώθετε άνετα στα μαθήματα	0,8%	1,6%	2,4%	7,3%	9,8%	26,8%	51,2%
Έχουν επαρκή γνώση του αντικειμένου	-	0,8%	2,4%	1,6%	8%	32,8%	54,4%

Πίνακας 6. Δηλώσεις των χορευτών σχετικά με προσωπικές εκτιμήσεις.

Προσωπικές εκτιμήσεις	Διαφωνώ				Συμφωνώ		
	απόλυτα	αρκετά	λίγο	συμφωνώ	λίγο	αρκετά	απόλυτα
Τα μαθήματα χορού με βοηθούν να γίνομαι καλύτερος-η	1,6%	0,8%	3,2%	3,2%	13,7%	27,4%	50%
Τα μαθήματα χορού βελτιώνουν την υγεία μου	1,6%	3,2%	3,2%	5,6%	13,6%	25,6%	47,2%
Βελτιώνουν τη φυσική μου κατάσταση	1,6%	-	4,8%	7,2%	9,6%	21,6%	55,2%
Με κάνουν να αισθάνομαι καλύτερα	1,6%	-	2,4%	2,4%	9,6%	25,6%	58,4%
Έχω την ευκαιρία να αναπτύξω κοινωνικές σχέσεις	0,8%	0,8%	0,8%	4%	11,3%	23,4%	58,9%
Τα μαθήματα χορού βελτιώνουν την εμφάνισή μου	1,6%	1,6%	5,6%	6,4%	12,8%	20,8%	51,2%

Πίνακας 7. Δήλωση των χορευτών σχετικά με την ποιότητα παροχής υπηρεσιών χορού.

Ποιότητα παροχής υπηρεσιών	Διαφωνώ				Συμφωνώ		
	απόλυτα	αρκετά	λίγο	συμφωνώ	λίγο	αρκετά	απόλυτα
Η ποιότητα των υπηρεσιών χορού είναι πολύ υψηλή	-	1,7%	1,7%	7,6%	23,5%	37,8%	27,7%

Ανάλυση διακύμανσης ως προς έναν παράγοντα

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

Ηλικία – ποιότητα παροχής υπηρεσιών.

Υλικός εξοπλισμός. Από την ανάλυση διακύμανσης ως προς έναν παράγοντα διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική επίδραση στην αντιλαμβανόμενη από τους συμμετέχοντες ποιότητα παροχής υπηρεσιών, όσον αφορά στον υλικό εξοπλισμό, του παράγοντα «ηλικία», με $F_{(4,117)} = 6.856$, $p=0.00 < .05$. Για να διαπιστωθούν τυχόν διαφοροποιήσεις, εφαρμόστηκε το τεστ πολλαπλών συγκρίσεων Scheffe post hoc και διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στις ηλικιακές κατηγορίες "μέχρι 15 ετών" (M.O. = 5,30) και "35-45 ετών" (M.O. = 4,10), "15-25 ετών" (M.O. = 5,51) και "35-45 ετών" (M.O. = 4,10), "25-35 ετών" (M.O. = 4,67) και "15-25 ετών" (M.O. = 5,51).

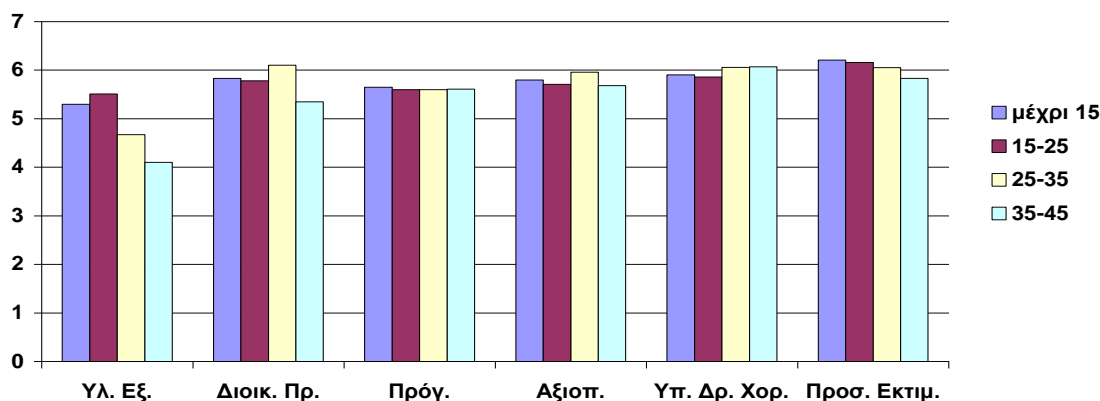
Διοικητικό προσωπικό. Από την ανάλυση διακύμανσης ως προς έναν παράγοντα διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του παράγοντα «ηλικία» στην αντιλαμβανόμενη από τους συμμετέχοντες ποιότητα παροχής υπηρεσιών, όσον αφορά στο διοικητικό προσωπικό, με $F_{(4,111)} = 1,17$, $p=0.32 > .05$.

Προγράμματα. Η αντιλαμβανόμενη από τους συμμετέχοντες ποιότητα παροχής υπηρεσιών, όσον αφορά στα προγράμματα χορού, με $F_{(4,113)}= 0.92$, $p=0,98>.05$ δεν επηρεάστηκε από τον παράγοντα «ηλικία».

Αξιοπιστία. Από την ανάλυση διακύμανσης ως προς έναν παράγοντα διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του παράγοντα «ηλικία» στην αντιλαμβανόμενη από τους συμμετέχοντες ποιότητα παροχής υπηρεσιών, όσον αφορά στην αξιοπιστία των εκάστοτε φορέων χορού, με $F_{(4,116)}= 0,35$, $p= 0.83>.05$.

Υπεύθυνοι δραστηριοτήτων χορού. Η αντιλαμβανόμενη από τους συμμετέχοντες ποιότητα παροχής υπηρεσιών, όσον αφορά στους Υπεύθυνους των Δραστηριοτήτων χορού δεν επηρεάστηκε από τον παράγοντα «ηλικία» με $F_{(4,116)}= 0,36$, $p= 0.83>.05$.

Προσωπικές εκτιμήσεις. Όπως φάνηκε από την ανάλυση των αποτελεσμάτων, οι προσωπικές εκτιμήσεις των συμμετεχόντων σχετικά με την ποιότητα παροχής υπηρεσιών με $F_{(4,118)}= 0,61$, $p= 0.65>.05$, δεν επηρεάστηκε από τον παράγοντα «ηλικία».



Υλικός Εξοπλισμός : Υλ. Εξ.

Διοικητικό Προσωπικό : Διοικ. Πρ.

Πρόγραμμα : Πρόγ.

Αξιοπιστία : Αξιοπ.

Υπεύθυνοι Δραστηριοτήτων χορού : Υπ. Δρ. Χορ.

Προσωπικές Εκτιμήσεις : Προσ. Εκτιμ.

Σχήμα 7. Επίδραση της «ηλικίας» στην αντιλαμβανόμενη από τους συμμετέχοντες ποιότητα παροχής υπηρεσιών.

Οικονομική κατάσταση – ποιότητα παροχής υπηρεσιών

Υλικός εξοπλισμός. Από την ανάλυση διακύμανσης ως προς έναν παράγοντα δεν διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική επίδραση στην αντιλαμβανόμενη από τους συμμετέχοντες-χορευτές ποιότητα παροχής υπηρεσιών, όσον αφορά στον υλικό εξοπλισμό, του παράγοντα «οικονομική κατάσταση», με $F_{(2,118)} = 0,02, p = 0,97 > 0,05$.

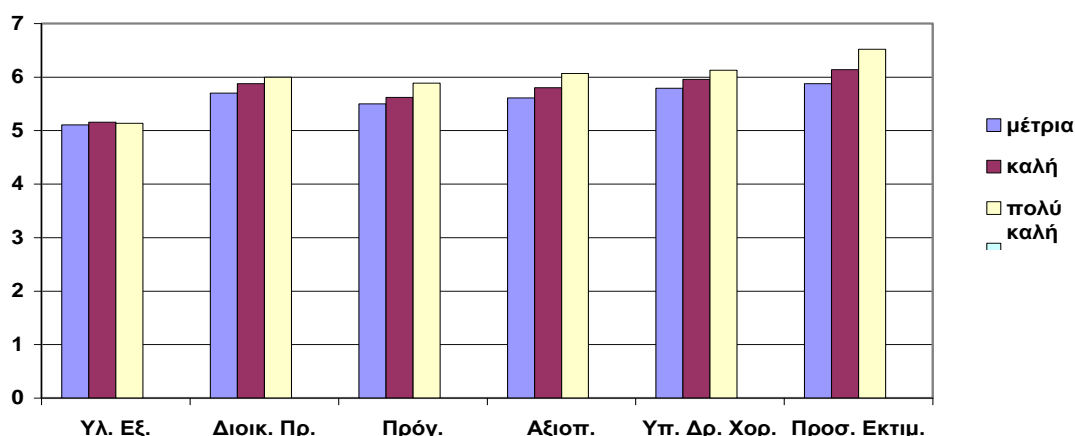
Διοικητικό προσωπικό. Από την ανάλυση διακύμανσης ως προς έναν παράγοντα διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του παράγοντα «οικονομική κατάσταση» στην αντιλαμβανόμενη από τους συμμετέχοντες ποιότητα παροχής υπηρεσιών, όσον αφορά στο διοικητικό προσωπικό, με $F_{(2,112)} = 0,52, p = 0,59 > 0,05$.

Πρόγραμμα. Η αντιλαμβανόμενη από τους συμμετέχοντες ποιότητα παροχής υπηρεσιών, όσον αφορά στο πρόγραμμα των μαθημάτων χορού, με $F_{(2,114)} = 0,72, p = 0,48 > 0,05$ δεν επηρεάστηκε από τον παράγοντα «οικονομική κατάσταση».

Αξιοπιστία. Επίσης δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του παράγοντα «οικονομική κατάσταση» σχετικά με την αντιλαμβανόμενη ποιότητα παροχής υπηρεσιών των συμμετεχόντων όσον αφορά στην αξιοπιστία των εκάστοτε φορέων χορού, με $F_{(2,118)} = 1,19, p = 0,30 > 0,05$.

Υπεύθυνοι δραστηριοτήτων χορού. Η αντιλαμβανόμενη από τους πελάτες-χορευτές ποιότητα παροχής υπηρεσιών, όσον αφορά στην αντιμετώπιση τους από τους υπεύθυνους των δραστηριοτήτων χορού δεν επηρεάστηκε από τον παράγοντα «οικονομική κατάσταση», με $F_{(2,118)} = 0,88, p = 0,41 > 0,05$.

Προσωπικές εκτιμήσεις. Όπως φάνηκε από την ανάλυση, η προσωπική εκτίμηση των συμμετεχόντων με $F_{(2,119)} = 2,58, p = 0,08 > 0,05$ δεν επηρεάστηκε από τον παράγοντα «οικονομική κατάσταση».



Υλικός Εξοπλισμός : Υλ. Εξ.

Διοικητικό Προσωπικό : Διοικ. Πρ.

Πρόγραμμα : Πρόγ.

Αξιοπιστία : Αξιοπ.

Υπεύθυνοι Δραστηριοτήτων χορού : Υπ. Δρ. Χορ.

Προσωπικές Εκτιμήσεις : Προσ. Εκτιμ.

Σχήμα 8. Επίδραση της «οικονομικής κατάστασης» στην αντιλαμβανόμενη ποιότητα παροχής υπηρεσιών.

Μορφωτικό επίπεδο – ποιότητα παροχής υπηρεσιών

Υλικός εξοπλισμός. Από την ανάλυση διακύμανσης ως προς έναν παράγοντα δεν διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική επίδραση στην αντιλαμβανόμενη από τους πελάτες-χορευτές ποιότητα παροχής υπηρεσιών, όσον αφορά στον υλικό εξοπλισμό, του παράγοντα «μορφωτικό επίπεδο», με $F_{(3,117)}= 0,39, p= 0.75>.05$.

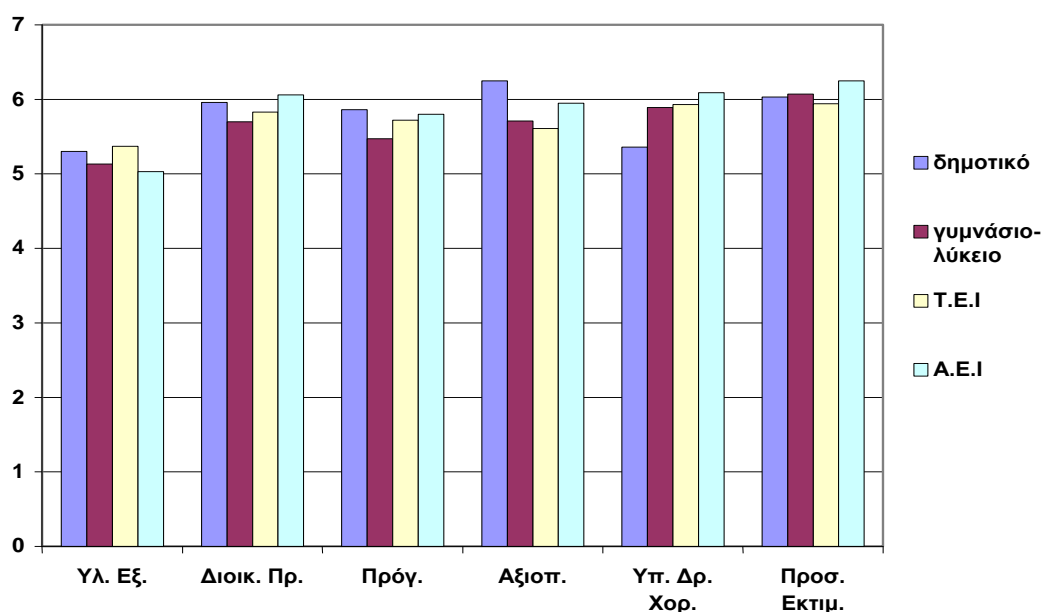
Διοικητικό προσωπικό. Από την ανάλυση διακύμανσης ως προς έναν παράγοντα διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του παράγοντα «μορφωτικό επίπεδο» στην αντιλαμβανόμενη από τους συμμετέχοντες ποιότητα παροχής υπηρεσιών, όσον αφορά στο διοικητικό προσωπικό, με $F_{(3,111)}=0,89, p= 0.44>.05$.

Πρόγραμμα. Η αντιλαμβανόμενη από τους συμμετέχοντες ποιότητα παροχής υπηρεσιών, όσον αφορά στο πρόγραμμα των μαθημάτων χορού, με $F_{(3,113)}= 0,83, p= 0.47>.05$ δεν επηρεάστηκε από τον παράγοντα «μορφωτικό επίπεδο».

Αξιοπιστία. Επίσης δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του παράγοντα «μορφωτικό επίπεδο» σχετικά με την αντιλαμβανόμενη ποιότητα παροχής υπηρεσιών των συμμετεχόντων όσον αφορά στην αξιοπιστία των εκάστοτε φορέων χορού, με $F_{(3,116)}=0,84, p=0,47>.05$,

Υπεύθυνοι δραστηριοτήτων χορού. Η αντιλαμβανόμενη από τους συμμετέχοντες ποιότητα παροχής υπηρεσιών, όσον αφορά στην αντιμετώπισή τους από τους υπεύθυνους των δραστηριοτήτων χορού δεν επηρεάστηκε από τον παράγοντα «μορφωτικό επίπεδο», με $F_{(3,116)}=1,08, p=0,35>.05$.

Προσωπικές εκτιμήσεις. Όπως φάνηκε από την ανάλυση, οι προσωπικές εκτιμήσεις-απόψεις των συμμετεχόντων, με $F_{(3,118)}=0,40, p=0,75>.05$ δεν επηρεάστηκαν από τον παράγοντα «μορφωτικό επίπεδο».



Υλικός Εξοπλισμός : Υλ. Εξ.

Διοικητικό Προσωπικό : Διοικ. Πρ.

Πρόγραμμα : Πρόγ.

Αξιοπιστία : Αξιοπ.

Υπεύθυνοι Δραστηριοτήτων χορού : Υπ. Δρ. Χορ.

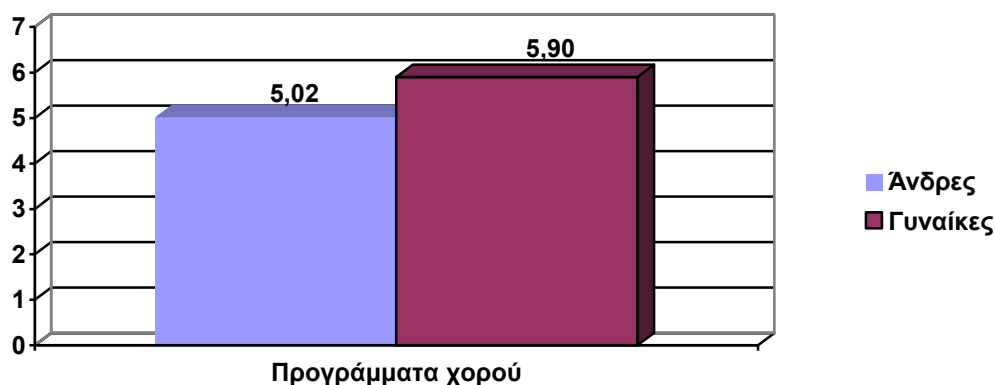
Προσωπικές Εκτιμήσεις : Προσ. Εκτιμ.

Σχήμα 9. Επίδραση του «μορφωτικού επιπέδου» στην αντιλαμβανόμενη ποιότητα παροχής υπηρεσιών.

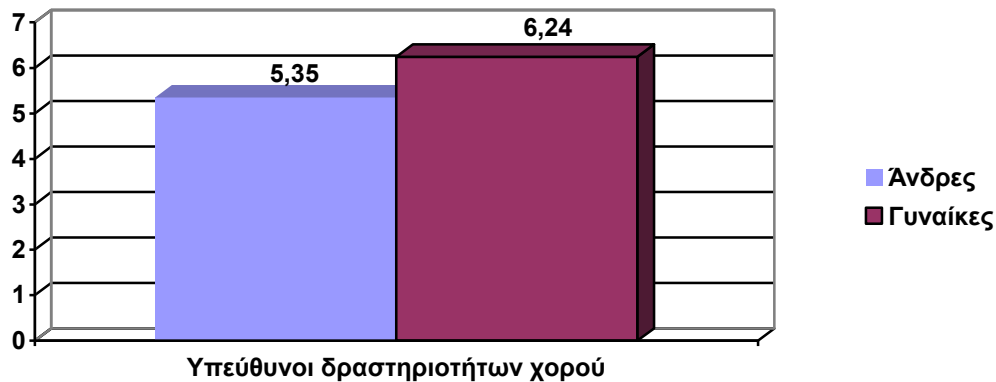
Διαφορές μέσω των όρων των μεταβλητών

Για να ελεγχθεί αν το φύλο των χορευτών (άνδρες – γυναίκες), η οικογενειακή κατάσταση (παντρεμένοι – ανύπαντροι), ο χαρακτήρας του οργανισμού (δημόσιος ή ιδιωτικός φορέας χορού) διέφεραν ως προς την αντίληψή τους σχετικά με την ποιότητα παροχής υπηρεσιών, πραγματοποιήθηκε t-test για ανεξάρτητα δείγματα.

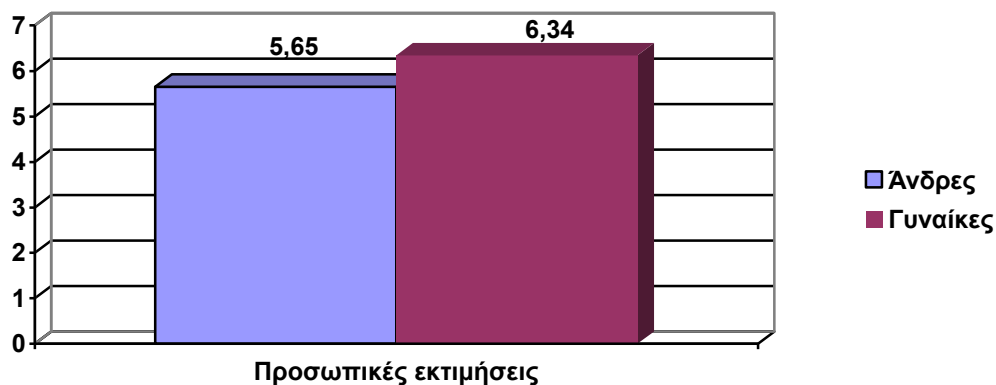
Φύλο – Ποιότητα παροχής υπηρεσιών. Όπως προέκυψε από τις αναλύσεις, το φύλο των χορευτών έπαιξε σημαντικό ρόλο ως προς την άποψή τους σχετικά με την ποιότητα παροχής υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, όσον αφορά στην ποιότητα και το περιεχόμενο των προγραμμάτων χορού ($t=-4,554$, $p<0,001$), στην συμπεριφορά των υπεύθυνων των δραστηριοτήτων χορού ($t=-5,613$, $p<0,001$), όπως επίσης και στις προσωπικές εκτιμήσεις των συμμετεχόντων ($t=-3,808$, $p<0,001$) παρατηρήθηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές. Έτσι, οι γυναίκες χορεύτριες ήταν εκείνες που πίστευαν ότι οι χοροδιδάσκαλοι ($M=6,24$, $SD\pm 0,641$) προσφέρουν ένα αρκετά ποιοτικό πρόγραμμα χορού ($M=5,90$, $SD\pm 0,826$) που τους βοηθά να αναπτύξουν θετικά την προσωπική τους εκτίμηση ($M=6,34$, $SD\pm 0,770$), σε αντίθεση με τους άνδρες που έκριναν χαμηλότερα την ποιότητα για τις παραπάνω αντίστοιχες παραμέτρους ($M=5,35$, $SD\pm 1,099$) ($M=5,02$, $SD\pm 1,261$) ($M=5,65$, $SD\pm 1,252$). Όσον αφορά τον υλικό εξοπλισμό ($t=-1,107$, $p=0,205$), το διοικητικό προσωπικό ($t=-3,718$, $p=0,071$), όπως και την αξιοπιστία του εκάστοτε οργανισμού χορού ($t=-3,996$, $p=0,006$), οι αναλύσεις δεν έδειξαν καμία στατιστικά σημαντική διαφορά σε σχέση με το φύλο (Σχήματα 10, 11, 12).



Σχήμα 10. Διαφορές μέσω των όρων του φύλου των συμμετεχόντων σε σχέση με την ποιότητα και το περιεχόμενο των προγραμμάτων χορού.

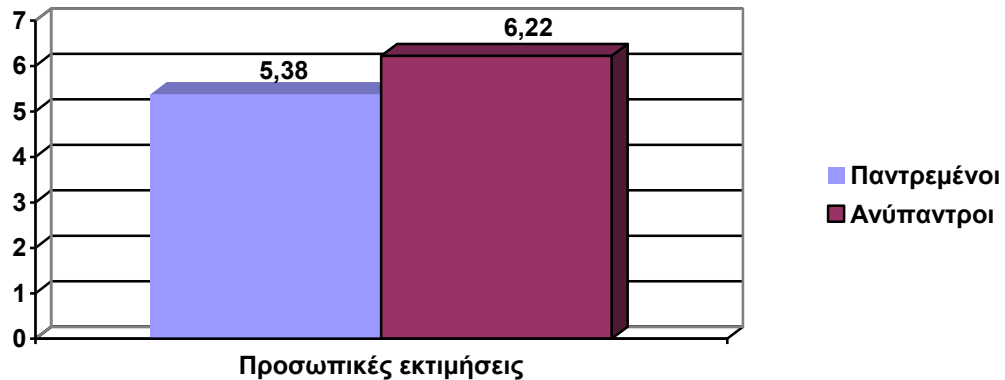


Σχήμα 11. Διαφορές μέσω των όρων του φύλου σε σχέση με την αντιμετώπισή τους από τους υπεύθυνους των δραστηριοτήτων.



Σχήμα 12. Διαφορές μέσω των όρων του φύλου σε σχέση με τις προσωπικές τους εκτιμήσεις.

Οικογενειακή Κατάσταση – Ποιότητα παροχής υπηρεσιών. Όπως προέκυψε από την ανάλυση των αποτελεσμάτων, η οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων στατιστικά σημαντικά την αντιλαμβανόμενη ποιότητα παροχής υπηρεσιών ($t=-3,421$, $p=0,02$). Συγκεκριμένα, όσον αφορά στις προσωπικές τους εκτιμήσεις οι ανύπαντροι χορευτές πίστευαν ότι η εικόνα και η υγεία τους βελτιώνεται σημαντικά μέσω των μαθημάτων χορού ($M=6,22$, $SD\pm 0,847$) περισσότερο από τους χορευτές που δήλωναν παντρεμένοι ($M=5,38$, $SD\pm 1,530$). Σε όλες τις άλλες παραμέτρους της ποιότητας παροχής υπηρεσιών (υλικός εξοπλισμός, διοικητικό προσωπικό, προγράμματα, αξιοπιστία και υπεύθυνοι δραστηριοτήτων χορού) που μετρήθηκαν, δεν παρουσιάστηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές σε σχέση με την οικογενειακή κατάσταση των χορευτών (Σχήμα 13).



Σχήμα 13. Διαφορές μέσων όρων της οικογενειακής κατάστασης σε σχέση με τις προσωπικές τους εκτιμήσεις.

Οργανισμός χορού – Ποιότητα παροχής υπηρεσιών. Για να διαπιστωθεί αν ο χαρακτήρας του οργανισμού χορού (δημόσιος – ιδιωτικός) στον οποίο συμμετείχαν οι χορευτές, διαφοροποιούσε την αντιλαμβανόμενη ποιότητα παροχής υπηρεσιών, πραγματοποιήθηκε t-test για ανεξάρτητα δείγματα. Συγκεκριμένα, για τον υλικό εξοπλισμό ($t=-2,094$, $p=0,468$), για το διοικητικό προσωπικό ($t=-1,989$, $p=0,549$), για τα προγράμματα χορού ($t=-1,405$, $p=0,828$), για την αξιοπιστία ($t=-0,977$, $p=0,553$), για τους υπεύθυνους των δραστηριοτήτων χορού ($t=-1,466$, $p=0,607$) και για τις προσωπικές εκτιμήσεις ($t=-3,421$, $p=0,801$). Όπως προέκυψε από την ανάλυση, καμία από τις έξι διαστάσεις της ποιότητας, δεν επηρέαζε στατιστικά σημαντικά την επιλογή τους να συμμετέχουν σε προγράμματα χορού δημόσιου ή ιδιωτικού χαρακτήρα.

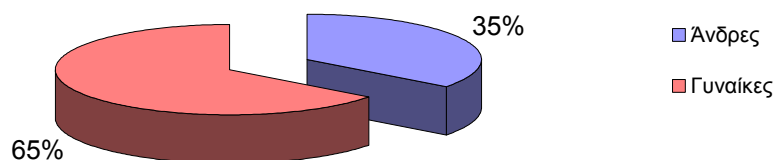
V ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Σκοπός της έρευνας ήταν η διερεύνηση της ποιότητας υπηρεσιών που προσφέρουν οι δημόσιοι και οι ιδιωτικοί οργανισμοί χορού και πως αυτή επηρεάζεται από διάφορους παράγοντες, όπως η ηλικία, το φύλο, η οικονομική και οικογενειακή κατάσταση και το επίπεδο εκπαίδευσης των χορευτών που συμμετείχαν. Επίσης, μέσα από τη παρούσα μελέτη εξετάστηκε η εγκυρότητα και η αξιοπιστία του ερωτηματολογίου που χρησιμοποιήθηκε. Η παραγοντική ανάλυση αποκάλυψε τους πέντε παράγοντες που είδαμε παραπάνω. Η αξιοπιστία τους ελέγχθηκε για κάθε ένα ξεχωριστά, υπολογίζοντας τον Cronbach α για όλα τα ερωτήματα, και αποδείχθηκε ικανοποιητικά υψηλή σε όλα. Συμπεραίνεται λοιπόν ότι η κλίμακα ποιότητας υπηρεσιών του Alexandris (2002) μπορεί να χρησιμοποιηθεί εξίσου στους δημόσιους και στους ιδιωτικούς οργανισμούς, όσον αφορά το κομμάτι του χορού ως μία εναλλακτική δραστηριότητα αναψυχής.

Προφίλ συμμετεχόντων

Εφαρμόστηκε Ανάλυση Συχνοτήτων (frequencies), από τη οποία προέκυψε ότι οι γυναίκες ήταν περισσότερες από τους άντρες (Σχ.14). Στη χώρα μας, ο χορός ως μέσο αναψυχής και άσκησης θεωρείται ότι είναι πιο κοντά στις προτιμήσεις των γυναικών παρά των αντρών. Έρευνες επιβεβαιώνουν πως ο χορός αντιμετωπίζεται συνήθως από τους εμπλεκόμενους ως μια υπερ-θηλυκοποιημένη δραστηριότητα. Ως ενασχόληση είναι συνδεδεμένος αποκλειστικά με τη γυναικεία δράση, δεν είναι τυχαίο ότι ακόμα και το αντρικό σώμα στον κλασικό χορό θεωρείται ότι διέπεται από μια υπερβολική θηλυπρέπεια. Ο άντρας, είναι αδύνατο να λάβει μέσα σε ένα τέτοιο πλαίσιο τις παραδοσιακές ιδιότητες που του προσδίδει ο πατριαρχικός λόγος. Δεδομένης της προκατάληψης, που ισχύει μεν αλλά τα τελευταία χρόνια έχει αρχίσει να αναδιαμορφώνεται, ο χορός αν και γένους αρσενικού φαίνεται να είναι σε αρκετά μεγάλο ποσοστό μία περισσότερο γυναικεία επιλογή (Gorely, Holroyd και Kirk, 2003).

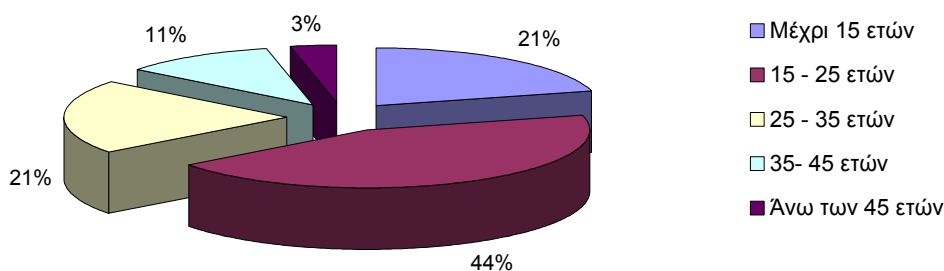
Φύλο



Σχήμα 14. Ποσοστά συμμετοχής γυναικών και αντρών στις δραστηριότητες χορού.

Σχετικά με την ηλικία των συμμετεχόντων (Σχ.15), η ηλικιακή κατηγορία που εμφανίζει το μεγαλύτερο ποσοστό είναι αυτή των «15 μέχρι 25 ετών». Επίσης, αρκετά υψηλό ποσοστό φαίνεται να εμφανίζουν και οι κατηγορίες των «μέχρι 15 ετών» και «25 μέχρι 35 ετών». Για το παιδί, το να χορέψει είναι τόσο σημαντικό όσο το να μιλήσει, να αριθμήσει ή να μάθει γεωγραφία. Για τον ενήλικα, είναι ένας τρόπος απόδρασης από την καθημερινότητα και την επαγγελματική ρουτίνα, το στρες και το άγχος. Για τον ηλικιωμένο, είναι η πιο διασκεδαστική και απλή μορφή άσκησης, ψυχικής υγείας και ευεξίας, ένα «παράθυρο ζωής» (Haboush, Caron και Krisann, 2005). Μια ανάλογη έρευνα στα μεγάλα αστικά κέντρα θα ήταν χρήσιμη για να καταγράψει την συμμετοχή μεγάλων σε ηλικία ανθρώπων σε προγράμματα χορού καθώς και τους λόγους που τους προτρέπουν ή τους αποτρέπουν να συμμετέχουν.

Ηλικία



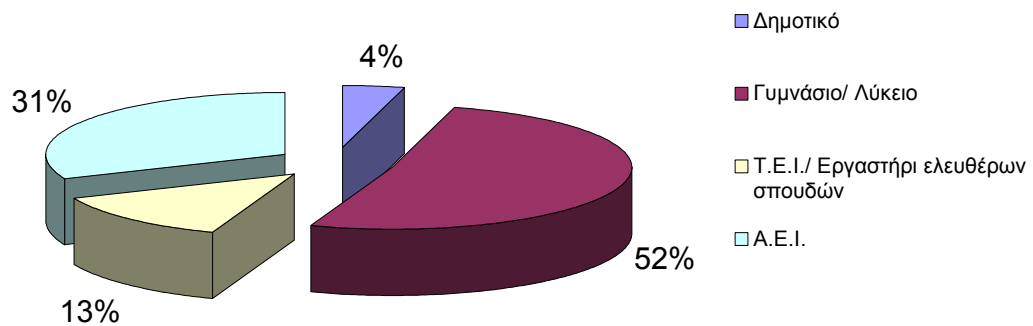
Σχήμα 15. Ποσοστά συμμετεχόντων-χορευτών σύμφωνα με την ηλικία τους.

Στη συνέχεια, όσον αφορά τη μεταβλητή «οικογενειακή κατάσταση», οι κατηγορίες ήταν δύο, παντρεμένος (17.4%) και ανύπαντρος (82.6%). Ο ελεύθερος χρόνος που μπορεί να διαθέσει κάποιος που δεν έχει δημιουργήσει οικογενειακές υποχρεώσεις και ευθύνες, σίγουρα είναι περισσότερος από αυτόν που έχει ένας παντρεμένος. Η σημαντική διαφορά που παρατηρήθηκε ανάμεσα στις δύο κατηγορίες συμπίπτει με τα αποτελέσματα παρόμοιων ερευνών στα οποία φάνηκε ότι η οικογενειακή κατάσταση και η ύπαρξη παιδιών σχετίζεται αρνητικά με τη συμμετοχή σε αθλητικές δραστηριότητες (Alexandris και Carroll, 1997).

Ένα πολύ ενδιαφέρον στοιχείο φαίνεται να είναι αυτό που έδειξαν τα αποτελέσματα σχετικά με την οικονομική κατάσταση των χορευτών που συμμετείχαν στα συγκεκριμένα προγράμματα. Η πλειοψηφία του δείγματος (52,8%) δήλωσε πως η οικογένειά του βρίσκεται σε καλή οικονομική κατάσταση. Αυτό ίσως οφείλεται στο γεγονός ότι ο χορός τόσο στην Ελλάδα όσο και στις περισσότερες χώρες του εξωτερικού, θεωρείται είδος πολυτελούς ενασχόλησης και σπουδής. Είναι μια μορφή τέχνης που έχει ένα, σχετικά, υψηλό κόστος οπότε είναι λογικό ένας χαμηλόμισθος να δυσκολεύεται να διαθέσει τα ανάλογα ποσά αν συνυπολογίσουμε και την οικονομική κατάσταση που επικρατεί στη χώρα μας.

Όσον αφορά το μορφωτικό επίπεδο, το μεγαλύτερο ποσοστό του συνόλου των χορευτών, πάνω από τους μισούς (51,6%), ήταν μαθητές-τριες γυμνασίου / λυκείου. Αποτέλεσμα αναμενόμενο εφόσον οι περισσότεροι συμμετέχοντες στην έρευνα ανήκαν στην ηλικιακή κατηγορία των 15 έως 25 ετών. Τα αποτελέσματα των περισσότερων ερευνών όμως προτείνουν ότι η κοινωνική τάξη είναι ένας σημαντικός παράγοντας πρόβλεψης της αθλητικής συμμετοχής (Alexandris και Carol, 1997) (Σχ.16).

Εκπαίδευση

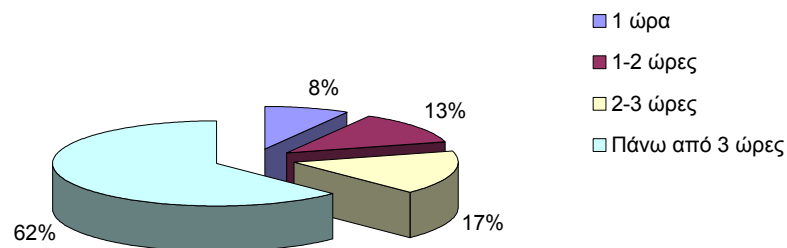


Σχήμα 16. Ποσοστά συμμετεχόντων στις δραστηριότητες χορού σύμφωνα με το επίπεδο εκπαίδευσής τους.

Διάρκεια συμμετοχής

Ο χορός ως ένα εναλλακτικό μέσο κινητικής αναψυχής αλλά και ως ένας διαφορετικός τρόπος άσκησης έχει αρχίσει τα τελευταία χρόνια να γίνεται πιο διαδεδομένη μορφή εκγύμνασης στη χώρα μας. Ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό (48,8%) παρακολουθούσε μαθήματα χορού τέσσερις με έξι φορές εβδομαδιαίως για τουλάχιστον δύο ώρες κάθε φορά (Σχ. 17). Όσον αφορά την χορευτική τους εμπειρία, το 42,4% του δείγματος συμμετείχε στα μαθήματα της σχολής χορού, του γυμναστηρίου ή του πολιτιστικού συλλόγου από τρεις έως πέντε συνεχόμενες χρονιές, ενώ το 20,8% για πάνω από 10 χρόνια. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα που έδειξαν μεγάλη συμμετοχή τόσο σε συχνότητα όσο και σε βάθος χρόνου ενασχόληση σε δραστηριότητες χορού, μπορούμε να συμπεράνουμε πόσο συνειδητή είναι η επιλογή τους.

Διάρκεια Συμμετοχής

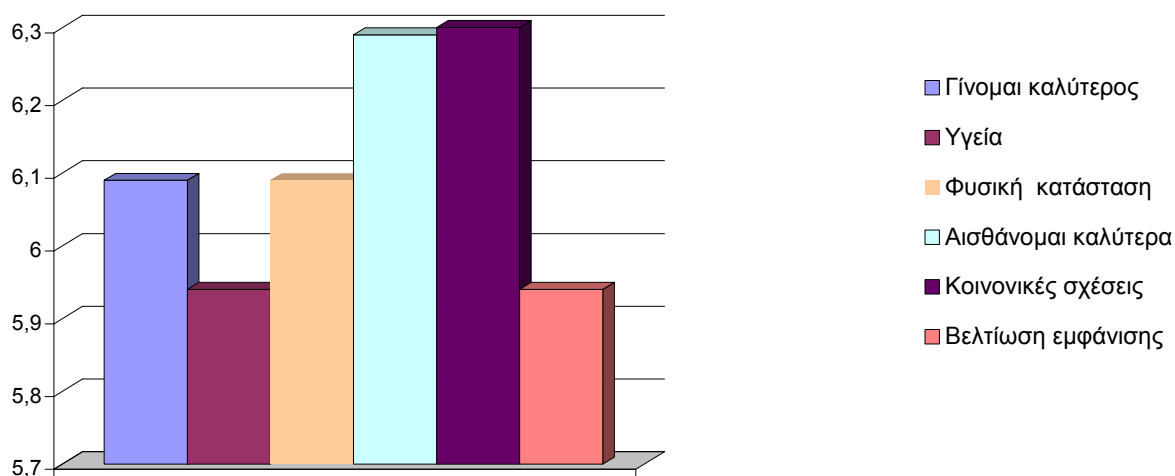


Σχήμα 17. Ποσοστά διάρκειας συμμετοχής των χορευτών στα μαθήματα χορού.

Λόγοι Συμμετοχής

Από τα αποτελέσματα φάνηκε ότι δύο από τους πιο σημαντικούς λόγους συμμετοχής των χορευτών στα προγράμματα χορού ήταν ότι τους έκαναν να αισθάνονται καλύτερα και το γεγονός πως τους δινόταν η ευκαιρία να αναπτύξουν τις κοινωνικές τους σχέσεις γνωρίζοντας άλλους ανθρώπους (Σχ.18). Σε μία κλίμακα από 1 μέχρι 7, οι παραπάνω παράμετροι συγκέντρωσαν μέσο όρο 6,29 και 6,30 αντίστοιχα, σε αντίθεση με τον παράγοντα που αναφερόταν στη βελτίωση της εμφάνισης, ο οποίος αξιολογήθηκε με μέσο όρο 5,92. Μέσω του χορού γνωρίζουμε πολλά καινούργια πρόσωπα με τα οποία μοιραζόμαστε ένα κοινό ενδιαφέρον. Διευρύνουμε τον κοινωνικό μας κύκλο, αυξάνουμε τη δημοτικότητα μας, βελτιώνουμε τις διαπροσωπικές μας σχέσεις και αποκτούμε φίλους.

Λόγοι Συμμετοχής



Σχήμα 18. Λόγοι συμμετοχής των χορευτών στα προγράμματα χορού.

Ποιότητα Υπηρεσιών

Ως τελικό συμπέρασμα σε ότι αφορά την αξιολόγηση της ποιότητας υπηρεσιών που προσέφερε ο εκάστοτε φορέας, ζητήθηκε από τους χορευτές να απαντήσουν σε μία γενική ερώτηση, στο τέλος του ερωτηματολογίου. Σε μια κλίμακα από το 1 (χαμηλή) μέχρι το 7 (υψηλή), η ποιότητα των υπηρεσιών που παρείχαν στα προγράμματά τους οι δημόσιοι και οι ιδιωτικοί οργανισμοί χορού βαθμολογήθηκε με 5,77 και συγκέντρωσε το μεγαλύτερο ποσοστό (37,8%) του δείγματος στο 6.

VI ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Υποθέσεις

Με την εφαρμογή του t-test για ανεξάρτητα δείγματα διαπιστώθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του φύλου (άνδρας-γυναίκα) στους παράγοντες της αντιλαμβανόμενης από τους συμμετέχοντες ποιότητας παροχής υπηρεσιών όσον αφορά τα προγράμματα χορού, επιβεβαιώνοντας έτσι την πρώτη εναλλακτική υπόθεση.

Είναι αξιοσημείωτο ότι επαληθεύτηκε η δεύτερη εναλλακτική υπόθεση η οποία αναφέρει ότι θα υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση της ηλικίας στους παράγοντες της αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών από τους συμμετέχοντες στις δραστηριότητες χορού.

Επίσης, επαληθεύτηκε και η τρίτη εναλλακτική υπόθεση, εφόσον τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η οικογενειακή κατάσταση επιδρά στους παράγοντες της αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών από τους χορευτές, και συγκεκριμένα στη διαμόρφωση των προσωπικών τους εκτιμήσεων γύρω από τη συμμετοχή τους στα μαθήματα χορού.

Σχετικά με την τέταρτη υπόθεση η οποία αναφέρεται στην οικονομική κατάσταση των συμμετεχόντων, η έρευνα έδειξε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση στους παράγοντες της αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών. Οπότε επιβεβαιώνεται η τέταρτη μηδενική υπόθεση και απορρίπτεται η τέταρτη εναλλακτική.

Το ίδιο συνέβη και όσον αφορά στο μορφωτικό επίπεδο στο οποίο ανήκαν οι χορευτές, όπου με την εφαρμογή της One Way Anova για ανεξάρτητα δείγματα διαπιστώθηκε ότι δεν υπήρξε στατιστικά σημαντική επίδραση, επιβεβαιώνοντας και την πέμπτη μηδενική υπόθεση.

Γενικά

Με κριτήριο, τις απαντήσεις των συμμετεχόντων, μέσω της επταβάθμιας κλίμακας, από το διαφωνώ απόλυτα (1) έως το συμφωνώ απόλυτα (7), του ερωτηματολογίου που χρησιμοποιήθηκε για να αξιολογηθεί η ποιότητα υπηρεσιών

που προσφέρουν οι δημόσιοι και ιδιωτικοί οργανισμοί χορού, διαμορφώθηκαν τα παρακάτω:

Τις ψηλότερες τιμές συγκέντρωσαν οι προτάσεις :

- Οι χώροι του γυμναστηρίου / σχολής χορού / συλλόγου, είναι άνετοι. (5,49)
- Το διοικητικό προσωπικό του γυμναστηρίου / σχολής χορού / συλλόγου, είναι πάντα πρόθυμο να εξυπηρετήσει. (6,11)
- Το περιεχόμενο των μαθημάτων χορού είναι καλά σχεδιασμένο. (5,79)
- Υπάρχει καλή ενημέρωση από το προσωπικό για τις ώρες έναρξης των μαθημάτων-δραστηριοτήτων χορού. (5,87)
- Οι χοροδιδάσκαλοι έχουν επαρκή γνώση του αντικειμένου. (6,33)
- Η συμμετοχή μου στα μαθήματα χορού του γυμναστηρίου/σχολής χορού / συλλόγου μου δίνει την ευκαιρία να αναπτύξω τις κοινωνικές μου σχέσεις (να κάνω φίλους, να γνωρίσω άλλους ανθρώπους). (6,30)

Ενώ οι χαμηλότερες τιμές παρατηρήθηκαν στις εξής προτάσεις :

- Ο εξοπλισμός που χρησιμοποιείται για τις δραστηριότητες του χορού είναι σύγχρονος. (5,04)
- Η διεύθυνση λαμβάνει υπόψη της, τις προτάσεις των μελών. (5,53)
- Το γυμναστήριο / σχολή χορού / σύλλογος ανανεώνει τα προγράμματά του συχνά. (5,23)
- Στο γυμναστήριο / σχολή χορού / σύλλογο πραγματοποιούν ότι υπόσχονται. (5,67)
- Οι χοροδιδάσκαλοι σχεδιάζουν το πρόγραμμα σύμφωνα με τις ανάγκες του κάθε μέλους. (5,64)
- Η συμμετοχή μου στα μαθήματα χορού του γυμναστηρίου / σχολής χορού / συλλόγου, βελτιώνει την εμφάνισή μου. (5,92)

Από τις παραπάνω δηλώσεις, μπορούμε εύκολα να συμπεράνουμε σε ποια καίρια σημεία υστερούν οι εκάστοτε οργανισμοί χορού, τι πρέπει να προσέξουν στο μέλλον για να έχουν ικανοποιημένους πελάτες και ποιες είναι οι παράμετροι που επιδέχονται άμεση βελτίωση προκειμένου να ενισχυθεί η ποιότητα παροχής υπηρεσιών.

Προτάσεις για πρακτική εφαρμογή

Ο χορός στην Ελλάδα, ως αντικείμενο επιστημονικού ενδιαφέροντος, έχει μελετηθεί σχεδόν αποκλειστικά από τη σκοπιά της λαογραφίας, μιας επιστήμης βασισμένης στο ρομαντικό εθνικισμό. Ωστόσο, ο χορός εξελίσσεται σε μία από τις ταπεινότερες αλλά πλουσιότερες και πολυπλοκότερες μορφές καλλιτεχνικής δράσης. Ένα μεγάλο μέρος της πρακτικής γνώσης των ατόμων και της εμπειρίας τους σχετικά με το χορό, διαφεύγει του ερευνητικού ενδιαφέροντος. Είναι μία εναλλακτική μορφή άσκησης, που συνδυάζει την εκγύμναση του σώματος αλλά και του πνεύματος με ένα πιο ψυχαγωγικό τρόπο. Χαρακτηρίζεται πλέον, ως ένα μέσο κινητικής αναψυχής για όλες τις ηλικίες. Για τον ενήλικα, είναι ένας τρόπος απόδρασης από την καθημερινότητα και την επαγγελματική ρουτίνα, το στρες και το άγχος. Για τον ηλικιωμένο, είναι η πιο διασκεδαστική και απλή μορφή άσκησης, ψυχικής υγείας και ευεξίας. (Haboush et al., 2005)

Οι βασικές στρατηγικές προώθησης και επικοινωνίας είναι τέσσερις όπως αναφέρει ο Αλεξανδρής, (2006) σε έρευνά του, σχετικά με την ομαλή λειτουργία των αθλητικών οργανισμών. Η διαφήμιση, της οποίας βασικός στόχος είναι η ανάπτυξη αποτελεσματικής επικοινωνίας με τους υπάρχοντες πελάτες ή με τους δυνητικούς πελάτες. Οι δημόσιες σχέσεις, οι οποίες είναι ένα εργαλείο του μάρκετινγκ με στόχο την ανάπτυξη δικτύων επικοινωνίας με μία ή περισσότερες ομάδες κοινού με βασικό στόχο την ανάπτυξη θετικής εικόνας για την εταιρεία και τα προϊόντα της. Η πιο αποτελεσματική μέθοδος επικοινωνίας όμως είναι οι προσωπικές πωλήσεις, αφού σχετίζονται άμεσα με τη διαδικασία πώλησης των προϊόντων. Πριν από μερικά χρόνια οι πωλήσεις ήταν μια άγνωστη έννοια στις αθλητικές υπηρεσίες, αλλά σήμερα έχουν αρχίσει να εφαρμόζονται από διάφορους αθλητικούς οργανισμούς, όπως αλυσίδες γυμναστηρίων και επαγγελματικές αθλητικές ομάδες και στην Ελλάδα. Τέλος, οι χορηγίες είναι ένα πολύ μεγάλο και συνεχώς αναπτυσσόμενο κεφάλαιο στον αθλητισμό. Χορηγία είναι κάθε επένδυση σε χρήματα ή εξοπλισμό ως αντάλλαγμα για την παραχώρηση του δικαιώματός της εμπορικής αξιοποίησης ενός αθλητικού γεγονότος και ότι συνδέεται με αυτό (Αλεξανδρής 2006).

Προτάσεις για μελλοντικές έρευνες

Ενδιαφέρουσα πιθανή μελλοντική έρευνα θα μπορούσε να είναι και η καταγραφή των απόψεων και των επιθυμιών των συμμετεχόντων σε προγράμματα χορού, που ανήκουν σε διάφορους οργανισμούς άθλησης (γυμναστήρια, σχολές

χορού, πολιτιστικούς συλλόγους) των μεγάλων αστικών κέντρων. Έτσι, θα γινόταν μια πιο εμπειριστατωμένη μελέτη σύγκρισης, σχετικά με τις ανάγκες και τις προτεραιότητες που θέτουν οι πελάτες των μεγάλων πόλεων σε σχέση με αυτούς που ζουν στην επαρχία. Αυτό θα βοηθήσει στην εφαρμογή πιο αποτελεσματικών και άρτιων προγραμμάτων χορού στις επιχειρήσεις, ανάλογα με τις ιδιαιτερότητες που παρουσιάζονται στην δομή και λειτουργία της κάθε γεωγραφικής και κοινωνικοπολιτικής περιοχής.

Επίσης, μία ιδιαίτερα χρήσιμη έρευνα θα ήταν αυτή που θα διερευνούσε λεπτομερέστερα, την επίδραση της χορευτικής άσκησης, τόσο στην σωματική υγεία όσο και στην πνευματική χαλάρωση και ευεξία των συμμετεχόντων. Υπάρχουν πολλά διαφορετικά είδη χορού που ο καθένας θα μπορούσε να βρει ποιο είναι κατάλληλο και ταιριάζει στα ενδιαφέροντα και στην ιδιοσυγκρασία του. Ο χορός ακόμη και με την ερασιτεχνική του μορφή ως μια εναλλακτική αθλητική δραστηριότητα αναψυχής, μπορεί να βελτιώσει τη φυσική κατάσταση και πιθανά να συμβάλει στην αλλαγή των επιβλαβών συνηθειών και στην υιοθέτηση υγιεινότερων συμπεριφορών. Είναι μια ήπιας μορφής αερόβια άσκηση κατά την οποία αυξάνονται οι καρδιαγγειακές λειτουργίες, το σώμα αποκτά αρμονία στις κινήσεις, ευλυγισία, έλεγχο, ταχύτητα, ισορροπία και σωστότερη στάση. Επιστημονικές μελέτες χρόνων έχουν δείξει πως στο άκουσμα δυνατών ήχων ο εγκέφαλος προσπαθεί να ισορροπήσει το σώμα, δίνοντας εντολή για κίνηση. Ο οργανισμός πλημμυρίζει με ορμόνες ευχαρίστησης, μέσω των οποίων αποβάλλουμε το άγχος και τη ρουτίνα της καθημερινότητας ενισχύοντας την αυτοπεποίθηση και την αυτοεκτίμηση μας.

Τέλος, προτείνεται έρευνα σε σχέση με το νομοθετικό καθεστώς, σχετικά με την οργάνωση και εφαρμογή αθλητικών δραστηριοτήτων στους δημόσιους αλλά και στους ιδιωτικούς φορείς χορού που ασφαλώς και δεν θα έπρεπε να διαφέρουν σε ποιότητα παροχής υπηρεσιών. Επίσης, αν και κατά πόσο εφαρμόζονται οι συνθήκες υγιεινής και ασφάλειας των εργαζομένων και των πελατών στις επιχειρήσεις.

Ο χορός λοιπόν, είναι ολοκληρωμένος τρόπος να ζεις τον κόσμο, είναι γνώση, επιστήμη και τέχνη ταυτόχρονα. Γεννιέται από την ανάγκη να πεις αυτό που δε λέγεται, από την ανάγκη να γνωρίσεις το άγνωστο. Η κίνηση είναι που καθιστά υπαρκτή αυτή την ενότητα. Γιατί ο χορός δεν είναι μονάχα τέχνη, αλλά και τρόπος ζωής.

VII ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Alexandris K. & Carroll B. (1997). An analysis of leisure constraints based on different recreational sport participation levels: results from a study in Greece. *Leisure Studies*, 19, 1-15.
- Alexandris, K., Papadopoulos, P., Palialia, E. & Vasiliadis, T. (1999). Customer satisfaction: A comparison between public and private sport and fitness clubs in Greece. *European Journal for Sport Management*, 6, 40-54.
- Alexandris, K., Zahariadis, P., Tzorbatzoudis, C. & Grouios, G. (2003). An empirical investigation into the role of the outcome dimension in measuring perceived service quality in a health club context. *European Journal for Sport Management*, 9, 13-22.
- Alexandris, K., & Palialia, E. (1999). Measuring customer satisfaction in fitness centres in Greece: an exploratory study. *Managing Leisure*, 4, 218-228.
- Alexandris, K., Zahariadis, P., Tzorbatzoudis, C., & 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.
- Αλεξανδρή, Κ. (2006). *Αρχές Μάνατζμεντ και Μάρκετινγκ*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Χριστοδουλίδη.
- Αυθίνος, Γ. (1998). *Άσκηση – άθληση κινητική αναψυχή - οργανωτική διάσταση*. Αθήνα: Εκδόσεις Πανεπιστημίου Αθηνών.
- Burton, D. (2002). Consumer education and service quality: issues and practical implications. *Journal of Services Marketing*, 16, 125-142.

- Crompton, J. (2000). Repositioning leisure services. *Journal of Managing Leisure*, 5, 65-75.
- Chelladurai, P., Scott, F., L. & Haywood - Faramer, J. (1987). Dimensions of fitness services: Development of a model, *Journal of Sport Management*, 1, 159-172.
- Chelladurai, P. (1999). *Human resource management in sport and recreation*. Champaign, IL: Human Kinetics.
- Cronin, J.J., & Taylor, S.A. (1992). Measuring service quality: A re-examination and extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- Γκιουζελιάν, Α. Θεοδωράκης, Ν., Κώστα, Γ., & Γαργαλιάνος, Δ. (2002). Η διερεύνηση της ποιότητας υπηρεσιών σε γυμναστήρια. *Πρακτικά 3ου Πανελληνίου Συνεδρίου Ελληνικής Εταιρείας Διοίκησης Αθλητισμού*. Θεσσαλονίκη: Δημοτικό αθλητικό κέντρο Ευόσμου.
- Ekinci, Y., Prokopaki, P. & Cobanoglu, C. (2003). Service quality in Cretan accommodations: Marketing strategies for the UK holiday market, *Hospitality Management*, 22, 47-66.
- Gorely, T., Holroyd R. & Kirk D. (2003), Muscularity, the habitus and the social construction of gender: towards a gender-relevant education, *British Journal of Sociology of Education*, 24, 429-448.
- Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18, 36-44.
- Ηλεκτρονικό λεξικό komvos. Ημερομηνία ανάκτησης: 13-4-2011
<http://www.komvos.edu.gr>

- Haboush A., Caron J. & Krisann M. (2005). Ballroom dance lessons for geriatric depression: An exploratory study. *The arts in Psychotherapy*, 2, 4-13.
- Higgins, L. (2001). On the value of conducting dance movement therapy research. *The arts in Psychotherapy*, 28, 3-22.
- Howat, G., Murray, D. & Crilley, G. (1999). The relationships between service problems and perceptions of service quality, satisfaction, and behavioural intentions of Australian public sports and leisure center customers, *Journal of Park and Recreation Administration*, 17, 42-64.
- Houlihan B. (2001). Citizenship, civil society and the sport and recreation professions. *Journal of Managing Leisure*, 6, 1-14.
- Kim, D., & Kim, S.Y. (1995). QUESC: An instrument for assessing the service quality of sport centers in Korea. *Journal of Sport Management*, 9, 208-220.
- Kang Gi-du, James, J., & Alexadris, K. (2002). Measurement of internal service quality: application of the SERVQUAL battery to internal service quality. *Managing service Quality*, 12, 278-291.
- Lim, J. & Cromartie, F. (2001). Transformational leadership, organizational culture and organizational effectiveness in sport organizations. *The Sport Journal*, 4, 202-232.
- Λόντος Δ., Ματσούκα Ο. & Τσουνής Ι. (2003). Καταγραφή της αθλητικής υποδομής και δραστηριοποίησης των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.) της γεωγραφικής ενότητας της Δυτικής Αθήνας. *Πρακτικά 11ου Διεθνούς Συνεδρίου Φυσικής Αγωγής & Αθλητισμού*. Κομοτηνή: ΤΕΦΑΑ, Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης.
- Mullin, B.J., Hardy, S., & Sutton, W.A. (1993). *Sport Marketing*. Champaign IL: Human Kinetics Publishers.

- Nassis P. (1996). An analysis of sports policy in Greece (1980-92). In M. Collins, (Ed.), *Leisure in industrial and post industrial societies* (pp.31-41). London: Leisure Studies Association.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research, *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 13-40.
- Παπαδόπουλος, Π., Θεοδωράκης, Ν., & Αλεξανδρής, Κ. (2001). Αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών σε γυμναστήρια: Διερεύνηση της σχέσης με τη θετική προφορική επικοινωνία. *Περιοδικό Διοίκησης Αθλητισμού και Αναψυχής*, 1, 30-40.
- Theodorakis N., Kambitsis C., Laios A. & Tzetzis G. (1992). Behavioral consequences of service quality: The applicability of a model in Greece. A first assessment. *Proceedings of the 7th Congress of the European Association for Sport Management*. Thessaloniki: Aristotle University of Thessaloniki.
- Tomas, J., & Nelson, J (1985). Introduction to research in health, physical education, recreation, and dance. *Human Kinetics*, 22, 132-147.
- Τόλκα, Β., Τζέτζης, Γ., & Θεοδωράκης, Ν. (2002). Αξιολόγηση της ποιότητας υπηρεσιών, και μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών στο χώρο των γυμναστηρίων. *Πρακτικά 10ου Διεθνούς Συνεδρίου Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού*. Κομοτηνή: ΤΕΦΑΑ, Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης.
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60, 31-46.

Zeithaml, V.A. & Bitner, M.J. (2003). *Services Marketing. Focus across the firm.*
Boston: University of Pretoria Hill Publishing.

VIII ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: Ερωτηματολόγιο



ΔΗΜΟΚΡΙΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΦΥΣΙΚΗΣ ΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ



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

Σας ευχαριστούμε για τη βοήθειά σας.

Φύλο: Άρσενικό

Θηλυκό

Ηλικία :
άνω των 45

μέχρι

15

15

25

25

35

35

45

Οικογενειακή
Ανύπαντρος / η

Κατάσταση

Παντρεμένος

/

η

Πώς θα χαρακτηρίζατε την οικονομική κατάσταση της οικογένειάς σας;

πολύ κακή

κακή

μέτρια

καλή

πολύ καλή

Ποιο είναι το επάγγελμά σας;

Εκπαίδευση:
Εργ.Ελευθ.Σπουδών

δημοτικό

γυμνάσιο/λύκειο

T.E.I.

/

A.E.I.

Ο οργανισμός που σας παρέχει τις υπηρεσίες χορού είναι δημόσιου ή ιδιωτικού χαρακτήρα;

Παρακολουθείτε μαθήματα χορού σε: σχολή χορού γυμναστήριο
 πολιτιστικό σύλλογο

Σε ποιο ή ποια είδη χορού συμμετέχετε; Κλασσικό μπαλέτο
Σύγχρονος χορός

Μοντέρνος χορός
Λατινοαμερικάνικος χορός

Παραδοσιακός χορός

Κατά μέσο όρο πόσο συχνά συμμετέχετε σε δραστηριότητες χορού, την εβδομάδα;

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

Πόσες ώρες διαρκεί η συμμετοχή σας στις δραστηριότητες χορού κάθε φορά;

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

Από πότε συμμετέχετε στα μαθήματα της σχολής χορού/ του γυμναστηρίου/ του πολιτιστικού συλλόγου?

.....

Σας παρουσιάζουμε κάποιες δηλώσεις οι οποίες αναφέρονται στις υπηρεσίες της σχολής χορού ή του γυμναστηρίου ή του πολιτιστικού συλλόγου, σχετικά με τις δραστηριότητες χορού. Βάλτε σε κύκλο ένα από τα επτά νούμερα που δείχνουν το βαθμό που συμφωνείτε ή διαφωνείτε με την κάθε διατύπωση. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο.

Σας ευχαριστούμε για τη βοήθειά σας.

Συμφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ						απόλυτα
Υλικός εξοπλισμός							
Το περιβάλλον (η αίθουσα) που γίνονται τα μαθήματα χορού είναι όμορφο	1	2	3	4	5	6	7
Το περιβάλλον (η αίθουσα) που γίνονται τα μαθήματα χορού διατηρείται καθαρό	1	2	3	4	5	6	7
Οι χώροι του γυμναστηρίου/σχολής χορού/συλλόγου είναι άνετοι	1	2	3	4	5	6	7
Ο εξοπλισμός που χρησιμοποιείται για τις δραστηριότητες του χορού είναι σύγχρονος	1	2	3	4	5	6	7
Οι κλιματικές συνθήκες (αερισμός, θερμοκρασία, φωτισμός) που επικρατούν κατά τη διάρκεια των μαθημάτων χορού είναι οι κατάλληλες	1	2	3	4	5	6	7
Υπάρχουν επαρκείς χώροι (αποδυτήρια, παιδικές τουαλέτες, χώρος αναμονής) για την ολοκληρωμένη εξυπηρέτησή σας	1	2	3	4	5	6	7
Διοικητικό προσωπικό							
Το προσωπικό του γυμναστηρίου/σχολής χορού/συλλόγου ανταποκρίνεται άμεσα στις λογικές απαιτήσεις των συμμετεχόντων	1	2	3	4	5	6	7
Το προσωπικό του γυμναστηρίου/σχολής χορού/συλλόγου είναι πάντα ευγενικό	1	2	3	4	5	6	7
Τα προβλήματα που προκύπτουν κατά τη διάρκεια των μαθημάτων χορού αντιμετωπίζονται από το προσωπικό του γυμναστηρίου/σχολής χορού/συλλόγου γρήγορα και αποτελεσματικά	1	2	3	4	5	6	7
Η διεύθυνση λαμβάνει υπόψη της τις προτάσεις των μελών	1	2	3	4	5	6	7
Το προσωπικό του γυμναστηρίου/σχολής χορού/συλλόγου ενημερώνει τους συμμετέχοντες στα προγράμματα χορού για τις αλλαγές ή τα προβλήματα	1	2	3	4	5	6	7

που προκύπτουν							
Το προσωπικό του γυμναστηρίου/σχολής χορού/συνόλου είναι πάντα πρόθυμο να σας εξυπηρετήσει	1	2	3	4	5	6	7
Η εμφάνιση του προσωπικού του γυμναστηρίου/σχολής χορού είναι επαγγελματική	1	2	3	4	5	6	7
Προγράμματα							
Το γυμναστήριο/σχολή χορού/σύνολος προσφέρει ποικιλία δραστηριοτήτων στα μέλη του	1	2	3	4	5	6	7
Το γυμναστήριο/σχολή χορού/σύνολος ανανεώνει τα προγράμματά του συχνά	1	2	3	4	5	6	7
Το περιεχόμενο των μαθημάτων ανταποκρίνεται στις ανάγκες των συμμετεχόντων	1	2	3	4	5	6	7
Το ωράριο και η συχνότητα των μαθημάτων χορού, σας εξυπηρετεί	1	2	3	4	5	6	7
Το περιεχόμενο των μαθημάτων χορού είναι καλά σχεδιασμένο	1	2	3	4	5	6	7
Αξιοπιστία							
Όλα τα μαθήματα χορού αρχίζουν στην ώρα τους	1	2	3	4	5	6	7
Οι πληροφορίες που παρέχονται από το προσωπικό του γυμναστηρίου/σχολής χορού είναι ακριβείς	1	2	3	4	5	6	7
Υπάρχει καλή ενημέρωση από το προσωπικό για τις ώρες έναρξης των μαθημάτων-δραστηριοτήτων χορού	1	2	3	4	5	6	7
Στο γυμναστήριο/σχολή χορού πραγματοποιούν ότι υπόσχονται	1	2	3	4	5	6	7
Η συμπεριφορά της διεύθυνσης του γυμναστηρίου/σχολής χορού εμπνέει εμπιστοσύνη	1	2	3	4	5	6	7
Υπεύθυνοι δραστηριοτήτων							
Οι χοροδιδάσκαλοι δίνουν ιδιαίτερη προσοχή στο κάθε μέλος ξεχωριστά	1	2	3	4	5	6	7
Οι χοροδιδάσκαλοι γνωρίζουν τις ανάγκες του κάθε μέλους	1	2	3	4	5	6	7
Οι χοροδιδάσκαλοι σχεδιάζουν το πρόγραμμα σύμφωνα με τις ανάγκες του κάθε μέλους	1	2	3	4	5	6	7
Οι χοροδιδάσκαλοι με τη συμπεριφορά τους, σας βοηθούν να νιώθετε άνετα κατά τη διάρκεια των μαθημάτων	1	2	3	4	5	6	7
Οι χοροδιδάσκαλοι έχουν επαρκή γνώση του αντικειμένου	1	2	3	4	5	6	7
Προσωπικές εκτιμήσεις							
Η συμμετοχή μου στα μαθήματα χορού του	1	2	3	4	5	6	7

γυμναστηρίου/σχολής χορού, με βοήθά να γίνομαι καλύτερος/η							
Η συμμετοχή μου στα μαθήματα χορού του γυμναστηρίου/σχολής χορού, βελτιώνει την υγεία μου	1	2	3	4	5	6	7
Η συμμετοχή μου στα μαθήματα χορού του γυμναστηρίου/σχολής χορού, βελτιώνει τη φυσική μου κατάσταση	1	2	3	4	5	6	7
Η συμμετοχή μου στα μαθήματα χορού του γυμναστηρίου/σχολής χορού, με κάνει να αισθάνομαι καλύτερα	1	2	3	4	5	6	7
Η συμμετοχή μου στα μαθήματα χορού του γυμναστηρίου/σχολής χορού, μου δίνει την ευκαιρία να αναπτύξω τις κοινωνικές μου σχέσεις (να κάνω φίλους, να γνωρίσω άλλους ανθρώπους)	1	2	3	4	5	6	7
Η συμμετοχή μου στα μαθήματα χορού του γυμναστηρίου/σχολής χορού, βελτιώνει την εμφάνισή μου	1	2	3	4	5	6	7

1. Η ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν οι δραστηριότητες χορού του γυμναστηρίου/σχολής χορού/πολιτιστικού συλλόγου είναι πολύ υψηλή.

Διαφωνώ απόλυτα Συμφωνώ

απόλυτα

1 2 3 4 5 6 7

ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β : Φωτογραφίες



