



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
ΓΕΝΙΚΟ ΤΜΗΜΑ, ΛΑΡΙΣΑ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ»**

**Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΑΡΧΩΝ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
ΣΤΙΣ ΑΘΛΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ: Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ
ΗΜΙΜΑΡΑΘΩΝΙΟΥ ΚΑΛΑΜΠΑΚΑ-ΤΡΙΚΑΛΑ**

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΠΕΤΡΟΠΟΥΛΟΣ ΙΩΑΝΝΗΣ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΚΟΥΚΟΥΜΙΑΛΟΣ ΣΤΥΛΙΑΝΟΣ

**ΛΑΡΙΣΑ
ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟ ΕΤΟΣ: 2019-2020**

Βεβαίωση εκπόνησης εργασίας

Δηλώνω υπεύθυνα ότι η συγκεκριμένη μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία για τη λήψη του μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών του ΠΜΣ Πλήρους Φοίτησης του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας: «Δημόσια Διοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση» έχει συγγραφεί από εμένα προσωπικά και δεν έχει υποβληθεί ούτε έχει εγκριθεί στο πλαίσιο κάποιου άλλου μεταπτυχιακού ή προπτυχιακού τίτλου σπουδών, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό. Η εργασία αυτή έχοντας εκπονηθεί από εμένα, αντιπροσωπεύει τις προσωπικές μου απόψεις επί του θέματος και το κείμενο είναι γραμμένο με τα δικά μου λόγια και δεν αποτελεί προϊόν λογοκλοπής από τρίτες πηγές. Οι πηγές στις οποίες ανέτρεξα για την εκπόνηση της συγκεκριμένης διπλωματικής αναφέρονται στο σύνολό τους, δίνοντας πλήρεις αναφορές στους συγγραφείς, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο.

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Φτάνοντας, λοιπόν στο τέλος της διαδρομής, της εκπόνησης της ερευνητικής μελέτης, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους ανθρώπους που με στήριξαν καθ' όλη τη διάρκεια αυτής της δύσκολης διαδικασίας.

Αρχικά θέλω να ευχαριστήσω τα μέλη της τριμελούς επιτροπής, καθώς και τα μέλη της εξεταστικής επιτροπής για το χρόνο τους που διέθεσαν για την αξιολόγηση, τις συμβουλές, αλλά και τις παρατηρήσεις τους για την μεταπτυχιακή μου εργασία.

Συγκεκριμένα, θέλω να εκφράσω τις ευχαριστίες μου στον κύριο Κουκούμιαλο Στυλιανό Αναπληρωτή Καθηγητή Επιχειρησιακής Έρευνας και Διοίκησης Λειτουργιών του Γενικού Τμήματος του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας, ως επιβλέποντα της εργασίας μου. Τον ευχαριστώ για την εμπιστοσύνη που έδειξε στις ικανότητές μου, καθώς και τη φιλική του στάση απέναντί μου.

Ιδιαίτερως θέλω να εκφράσω ένα μεγάλο ευχαριστώ και την ευγνωμοσύνη μου στην κυρία Αναστασίου Ευγενία, διδάκτωρ του Τμήματος Μηχανικών Χωροταξίας, Πολεοδομίας και Περιφερειακής Ανάπτυξης της Πολυτεχνικής Σχολής του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας, για τη συνεχή και απεριόριστη υποστήριξή της. Η συνεχής διαθεσιμότητά της, αλλά και η διάθεσή της να συμβάλλει στη δουλειά μου με νέες ιδέες και προοπτικές, ως αστείρευτη πηγή έμπνευσης, καθώς και η εμπύχωση που μου παρείχε κατά τη διάρκεια της ερευνητικής προσπάθειας, αποτέλεσαν ουραγός στη συνέχιση και στην παρουσίασή της στη τελική της μορφή.

Θέλω να ευχαριστήσω όλους τους συναδέλφους και φίλους μου, που στάθηκαν κοντά μου, για την ενθάρρυνση και τη συμπαράσταση που μου παρείχαν, επιδεικνύοντας πάνω απ' όλα ανθρωπιά, ιδιαίτερα στις δύσκολες στιγμές της όλης πορείας της διατριβής.

Ευχαριστώ, επίσης όλους τους ανθρώπους που συμμετείχαν στη παρούσα μελέτη, τους εθελοντές, τους δρομείς και ιδιαίτερα τον κύριο Διβάνη Ευάγγελο, ως

ηγετικό στέλεχος της αρμόδιας οργανωτικής αρχής του Ημιμαραθωνίου Καλαμπάκα - Τρίκαλα, που αποτελεί και Πρόεδρος του Συλλόγου Δρομέων Τρικάλων. Τον ευχαριστώ, για τη άψογη συνεργασία και επικοινωνία που υπήρξε μεταξύ μας, τόσο για την τεχνική, όσο και την ουσιαστική συμβολή του στην ερευνητική μου μελέτη.

Τέλος, εκφράζω την ευγνωμοσύνη και την αγάπη μου για την οικογένειά μου, που στέκεται δίπλα μου, ως πηγή χαράς και ηρεμίας σε όλη μου τη ζωή. Ευχαριστώ τα παιδιά μου, Νικόλα και Μάριο για την κατανόηση και την υπομονή τους, για το χρόνο που μου διέθεσαν, αλλά και συγχρόνως στερήθηκαν από εμένα, λόγω της πολύωρης ενασχόλησής μου με τη διπλωματική μου διατριβή. Ένα μεγάλο ευχαριστώ στη σύζυγο μου Παυλίνα Τζουβάρα που αποτελεί για εμένα πηγή έμπνευσης, χαράς, ελπίδας και υπομονής όλα αυτά τα χρόνια που είμαστε μαζί. Συγκεκριμένα κατά τη διάρκεια της συγγραφής της διπλωματικής διατριβής αποτέλεσε για εμένα στήριγμα ενθάρρυνσης και εμπύχωσης, έως το τελευταίο στάδιο, της παρουσιάσής της. Την ευχαριστώ γι' αυτό που είναι...

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στις μέρες μας ο κόσμος συνεχώς αλλάζει, γίνεται όλο και περισσότερο πολύπλοκος αβέβαιος, λόγω της αδιάκοπης εξέλιξης της τεχνολογικής επιστήμης, καθώς και των προκλήσεων και απαιτήσεων της κοινωνίας. Ο αθλητισμός και συγκεκριμένα οι αθλητικές υπηρεσίες δε θα μπορούσαν να μείνουν ανεπηρέαστες από αυτές τις εξελίξεις και γενικότερα απ' αυτό το διαρκώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον. Επιβάλλεται, λοιπόν η εφαρμογή διαδικασιών και συστημάτων που θα ακολουθούν τις βασικές αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, με τη προσδοκία να παραχθούν υπηρεσίες και προϊόντα σύμφωνα με τις απαιτήσεις για ικανοποίηση των πελατών. Η σχέση μου με τον αθλητισμό καθώς και η διαπίστωση ότι η ποιότητα μπορεί να ανυψώσει την αθλητική υπηρεσία και συγκεκριμένα τη διοργάνωση του Ημιμαραθωνίου Καλαμπάκα - Τρίκαλα, αποτέλεσε το έναυσμα της μεταπτυχιακής μου διατριβής.

Η ποιότητα και η διαχείρισή της, στα πλαίσια εφαρμογής συγκεκριμένων συστημάτων και μοντέλων, προσδίδουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα σε όλο το φάσμα των υπηρεσιών και κατ' επέκταση στις υπηρεσίες που παρέχουν οι αθλητικές διοργανώσεις. Με τη παρούσα μελέτη έγινε μια προσπάθεια να προσδιοριστεί, εάν οι αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας μπορούν να συμβάλλουν στην βελτίωση της αθλητικής διοργάνωσης του «Ημιμαραθωνίου Καλαμπάκα - Τρίκαλα». Επιπλέον, εξετάσθηκε κατά πόσο η διοργάνωση ακολουθεί κάποια εργαλεία μέτρησης ποιότητας και εάν θα μπορούσαν να εφαρμοστούν τέτοιου είδους εργαλεία, με την προοπτική η αθλητική διοργάνωση του Ημιμαραθωνίου να βραβευτεί μελλοντικά με ένα από τα παγκοσμίως εμβέλειας βραβεία ποιότητας.

Για την διερεύνηση του θέματος επιλέχθηκε η ποιοτική έρευνα. Πραγματοποιήθηκαν μια ημι-δομημένη συνέντευξη, με το ηγετικό στέλεχος της διοργάνωσης του Ημιμαραθωνίου Καλαμπάκα - Τρίκαλα και δύο (2) ομάδες εστίασης (focus groups) με τους πελάτες - δρομείς και εθελοντές και στις δύο περιπτώσεις με ερωτήσεις ανοιχτού τύπου, ώστε να τους δοθεί η δυνατότητα να εκφράσουν ελεύθερα τις απόψεις τους. Η ανάλυση των δεδομένων ανέδειξε την αναγκαιότητα της εφαρμογής ενός πλαισίου συγκεκριμένων διαδικασιών, που θα συμβάλει στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, με απώτερο σκοπό την ικανοποίηση των προσδοκιών των πελατών - δρομέων, αλλά και την

αλλαγή της φιλοσοφίας της διοργάνωσης στα πλαίσια των αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας. Τέλος γίνεται αναφορά σε προτάσεις για την πραγματοποίηση νέων ερευνών με τις οποίες θα γίνει εφαρμογή των όσων ανέδειξε η παρούσα ερευνητική μελέτη.

Λέξεις-κλειδιά: ποιότητα, διοίκηση ποιότητας, διοίκηση ολικής ποιότητας, εργαλεία μέτρησης ποιότητας, αθλητικές υπηρεσίες, ημιμαραθώνιος.

ABSTRACT

Nowadays, the world is constantly changing, becoming more and more uncertain due to the constant evolution of technological science as well as the challenges and demands of society. Sport and in particular sports services, could not be unaffected by these developments and, in general, by this ever-changing environment. Therefore, it is essential to implement processes and systems that follow the basic principles of Total Quality Management, with the expectation to provide services and products in accordance with customer satisfaction requirements. My relationship with sport and the finding that quality may enhance the sporting service, and in particular the organization of the Half-marathon Kalambaka - Trikala, has been the stimulus of my postgraduate thesis.

Quality and its management, within the context of applying specific systems and models, give a competitive advantage to the whole range of services and therefore to the services provided by sporting events. This study sought to determine whether Total Quality Management principles can help to improve the sporting event of the Half-marathon Kalambaka - Trikala. In addition, it was examined whether the event followed some quality measurement tools and whether such tools could be applied, with the prospect that the Half Marathon sports event would be awarded one of the world-wide quality awards in the future.

Qualitative research was chosen to investigate the issue. A semi-structured interview was conducted with the head of the Half-marathon Kalambaka - Trikala and two (2) focus groups with clients - runners and volunteers in both cases with open-ended questions to give them the opportunity to express their views freely. The analysis of the data highlighted the necessity to apply a framework of specific procedures, which will contribute to improve the quality of the services provided. So that the expectations of the clients - runners will be satisfied and there will be a change of the organization philosophy, within the context Total Quality Management. Finally, there is reference to suggestions as far as realization of new research is concerned, through which data highlighted in the present research study will be implemented.

Key- words: quality, quality management, total quality management, quality measuring tools, sports services, semi-marathon.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	3
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	5
ABSTRACT.....	7
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ.....	11
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ.....	11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο : ΕΙΣΑΓΩΓΗ - ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΣΥΝΟΨΗ.....	12
1.1. ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	14
1.2. ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	14
1.3. ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ.....	14
1.4. Η ΔΟΜΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	15
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο : ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ.....	16
2.1. ΠΟΙΟΤΗΤΑ.....	16
2.2. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	19
2.2. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	21
2.2.1. Ιστορική Εξέλιξη.....	21
2.2.2. Ορισμός.....	22
2.2.3. Αρχές και Σκοποί της Δ.Ο.Π.....	22
2.2.4. Οι απόψεις των γκουρού για τη Διαχείριση της Ποιότητας.....	26
Deming.....	26
Crosby.....	29
Juran	30
Ishikawa.....	31
EFQM.....	32
Six Sigma.....	34
2.3. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ & ΠΟΙΟΤΗΤΑ.....	35

2.4. ΑΘΛΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	37
2.5. Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΤΙΣ ΑΘΛΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	40
2.5.1. Η Ποιότητα των Υπηρεσιών στο χώρο των Γυμναστηρίων.....	40
2.5.2. Η Ποιότητα των Υπηρεσιών στις Αθλητικές Διοργανώσεις.....	43
2.6. ΜΑΡΑΘΩΝΙΟΣ.....	45
2.6.1. Ιστορική Εξέλιξη.....	45
2.6.2. Ο Ημιμαραθώνιος Δρόμος Καλαμπάκα - Τρίκαλα.....	47
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο : ΕΡΕΥΝΑ ΠΕΔΙΟΥ.....	49
3.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	49
3.2. Η ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΜΕΘΟΔΟΥ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	49
3.2.1. Συνέντευξη.....	51
3.2.2. Ομάδες Εστίασης (focus groups).....	52
3.3. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ.....	53
Το Δείγμα.....	53
Τα Ερευνητικά Εργαλεία.....	54
Η Ανάλυση των Δεδομένων.....	55
Οι Διαδικασίες Ελέγχου της Ποιότητας της Έρευνας.....	56
Η Δεοντολογία της Έρευνας.....	57
3.4. ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	58
3.4.1. Η Εκπαίδευση - Ενημέρωση στον Ημιμαραθώνιο Καλαμπάκα - Τρίκαλα	60
3.4.2. Η Διαφήμιση - Προβολή του Ημιμαραθωνίου Καλαμπάκα-Τρίκαλα.....	61
3.4.3. Οι Εγκαταστάσεις και ο Περιβάλλον Χώρος του Ημιμαραθωνίου Καλαμπάκα - Τρίκαλα.....	62
3.4.4. Οι Βελτιώσεις στα πλαίσια της Ποιότητας του Ημιμαραθωνίου Καλαμπάκα - Τρίκαλα.....	64
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4ο : ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	66

4.1. ΣΥΖΗΤΗΣΗ.....	67
4.2. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	70
4.3. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....	71
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	72
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....	78
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α.....	78
Ερωτήσεις Ποιοτικής Έρευνας.....	78
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β.....	81
Χάρτης Διαδρομής Ημιμαραθωνίου Καλαμπάκα - Τρίκαλα.....	81

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

Σχήμα 2.1 Οι τρεις βασικές συνιστώσες της διοίκησης ποιότητας.....	18
Σχήμα 2.2 Οι πέντε βασικές συνιστώσες της ποιότητας στο πλαίσιο της επιχείρησης.....	19
Σχήμα 2.3 Οι βασικοί σκοποί της Δ.Ο.Π.....	24
Σχήμα 2.4 Ο «κύκλος του Deming».....	26
Σχήμα 2.5 Η τριλογία της ποιότητας του Juran (1989).....	29
Σχήμα 2.6 Το διάγραμμα αιτίου - αποτελέσματος («διάγραμμα Ishikawa» ή «Fishbone Diagram»).....	30
Σχήμα 2.7 EFQM Excellence Model.....	33
Σχήμα 2.8 Six Sigma.....	34
Σχήμα 2.9 Μοντέλο SERVQUAL.....	35
Σχήμα 2.10 Model of Sportscape.....	44

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Διάγραμμα 2.1 Η εξέλιξη του Ημιμαραθωνίου.....	48
--	----

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 2.1 Τα 7 βήματα στο σχέδιο δράσης του Deming.....	27
Πίνακας 2.2 Οι «Τέσσερις Απόλυτες Θέσεις» του Crosby.....	28
Πίνακας 2.3 Αναλυτική σύγκριση μεταξύ της ποσοτικής και ποιοτικής έρευνας στις κοινωνικές επιστήμες σε σχέση με τα βασικά στάδια της έρευνας.....	50

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1° : ΕΙΣΑΓΩΓΗ - ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΣΥΝΟΨΗ

Η Διοργάνωση του «Ημιμαραθωνίου Καλαμπάκα - Τρίκαλα» αποτελεί τα τελευταία χρόνια ένα σημαντικό γεγονός τόσο για τα Τρίκαλα όσο και για τον Ελληνικό αθλητισμό. Ως αθλητική διοργάνωση, χρόνο με το χρόνο γίνεται ολοένα και πιο γνωστή, με αποτέλεσμα να παρουσιάζει αύξηση τόσο σε συμμετέχοντες όσο και σε θεατές. Κρίνεται, λοιπόν αναγκαίο να εξετασθεί αν διενεργείται σύμφωνα με τα ελληνικά αλλά και τα παγκόσμια πρότυπα διοργάνωσης αθλητικών δραστηριοτήτων.

Όπως αναφέρει ο Slack (2002) ο αθλητισμός είναι μια δραστηριότητα οργανωμένη και δομημένη πάνω σε προκαθορισμένα πλαίσια και σκοπούς, οι οποίοι την υποκινούν και οδηγούν στην ανάπτυξη υπηρεσιών. Ο Παπαδημητρίου (2005), ισχυρίζεται ότι ο αθλητισμός είναι ένα εμπορικό προϊόν, αφού ως επί το πλείστον αποτελείται από υπηρεσίες. Η ποιότητα που δίνει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα σε όλο αυτό το φάσμα των υπηρεσιών, δεν θα μπορούσε να μην επηρεάσει και την αθλητική βιομηχανία.

Πολλοί ήταν οι ορισμοί που δόθηκαν για την Ποιότητα, από τους γκουρού του είδους, όλοι όμως καταλήγουν και αναφέρονται στην Ποιότητα, ως η αντίληψη του βαθμού, στον οποίο το προϊόν ή η υπηρεσία ανταποκρίνεται στις προσδοκίες του πελάτη.

Απαραίτητη προϋπόθεση για την στήριξη και την ανάπτυξη κάθε επιχειρηματικής δραστηριότητας αποτελεί η Διοίκηση Ποιότητας, η οποία χαρακτηρίζεται ως το σύνολο των μεθόδων διαχείρισης των διαδικασιών για την παροχή προϊόντων, υπηρεσιών, σύμφωνα με τις απαιτήσεις των πελατών (Κέφης, 2005). Παράλληλα η εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, έδωσε μια άλλη διάσταση στη βελτίωση της Ποιότητας, αφού αποτελεί μια ολιστική φιλοσοφία διαχείρισης, με σκοπό τη συνεχή βελτίωση σε όλες τις λειτουργίες ενός οργανισμού (Καυνακ, 2003).

Πάρα πολλοί υπήρξαν οι υποστηρικτές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, ο Deming, ο Crosby, ο Juran, ο Ishikawa, ο καθένας από την πλευρά του ανέπτυξαν διαφορετικά συστήματα βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών / προϊόντων. Με την παρούσα ερευνητική μελέτη γίνεται μια προσπάθεια ανάλυσης των πιο σημαντικών ποιοτικών συστημάτων, του EFQM, του Six Sigma, που η εφαρμογή τους έχει αποδείξει ότι έχει συμβάλλει σε μέγιστο βαθμό στην παραγωγή «υψηλής ποιότητας» υπηρεσιών / προϊόντων, σύμφωνα με τα χαρακτηριστικά που προσδίδει ο Δερβιτσιώτης (2005), για τον παραπάνω χαρακτηρισμό:

- 1) να καλύπτει τις ανάγκες και τις προσδοκίες των πελατών,
- 2) να υπάρχει ευνοϊκή προσφερόμενη αξία σε σχέση με το κόστος του προϊόντος,
- 3) να υπάρχει στον κατάλληλο χρόνο και τόπο που χρειάζεται και
- 4) να υπάρχει διάρκεια σε σχέση με το κύκλο ζωής του προϊόντος.

Επιπρόσθετα, γίνεται αναφορά στο SERVQUAL, που αποτελεί εργαλείο μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών, κυρίως στο τομέα της ικανοποίησης και προσδοκίας των πελατών. Οι Parasuraman, Zeithaml και Berry (1988), ως δημιουργοί του συγκεκριμένου εργαλείου, έδωσαν ιδιαίτερη σημασία στα εξής στοιχεία: την απτότητα, την αξιοπιστία, την ανταπόκριση, τη διασφάλιση και την εν συναίσθηση. Επίσης, γίνεται ανάλυση και του SSQRS το οποίο εξειδικεύεται κυρίως στις αθλητικές υπηρεσίες. Παρόλο αυτά το SERVQUAL θεωρείται το πιο διαδεδομένο εργαλείο μέτρησης ποιότητας στις αθλητικές υπηρεσίες και βρίσκει εφαρμογή στις περισσότερες από τις μελέτες των ερευνητών. Χαρακτηριστικές είναι οι μελέτες που πραγματοποιήθηκαν σε διάφορες χώρες και σε διαφορετικούς χώρους με διαφορετική δραστηριότητα (γυμναστήρια, αθλητικές διοργανώσεις κλπ.).

Σημαντικές έρευνες έλαβαν μέρος και στην Ελλάδα, τόσο στον τομέα των γυμναστηρίων, όσο και σε αθλητικές διοργανώσεις, προσδίδοντας ως αποτέλεσμα και στις δυο περιπτώσεις ότι η ποιότητα των αθλητικών υπηρεσιών, επηρεάζει θετικά την ικανοποίηση των προσδοκιών των συμμετεχόντων.

Παρόλο τις αξιόλογες έρευνες που έχουν κατά καιρούς παρουσιαστεί στη διεθνή και ελληνική βιβλιογραφία, καμία έρευνα δεν έχει πραγματοποιηθεί στα πλαίσια

της διαχείρισης της ποιότητας για τον «Ημιμαραθώνιο Καλαμπάκα - Τρίκαλα» ως αθλητική υπηρεσία.

1.1. ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Με τη παρούσα έρευνα επιδιώκεται να προσδιοριστεί, εάν η φιλοσοφία και οι αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας μπορούν να συμβάλλουν στην βελτίωση της αθλητικής διοργάνωσης του «Ημιμαραθωνίου Καλαμπάκα - Τρίκαλα».

1.2. ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Με βάση το κεντρικό σκοπό της έρευνας, προκύπτουν επιπλέον στόχοι, ώστε να προσεγγιστεί με πληρότητα η συμβολή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στη συγκεκριμένη αθλητική υπηρεσία. Πιο συγκεκριμένα, θα εξεταστεί, εάν η διοργάνωση εφαρμόζει κάποια από τα στοιχεία του θεωρητικού μοντέλου της Διοίκησης Ποιότητας ή εάν χρησιμοποιεί κάποια από τα εργαλεία μέτρησης της ποιότητας. Επίσης τέθηκε ως στόχος να διερευνηθεί σε ποιο βαθμό η ποιότητα, ή η φιλοσοφία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας μπορεί να εφαρμοστεί στο μοντέλο του Ημιμαραθωνίου και τέλος εάν η ποιότητα και η βελτίωσή της μπορεί να επηρεάσει την διοργάνωση του Ημιμαραθωνίου προς όφελός της.

1.3. ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ

Στα πλαίσια λοιπόν, της έρευνας και μελετώντας τη διεθνή και ελληνική βιβλιογραφία προέκυψαν επιπρόσθετα ερωτήματα και προβληματισμοί, όπως αναφέρονται παρακάτω, οι οποίοι συνέβαλλαν σε μέγιστο βαθμό, ώστε η συγκεκριμένη ερευνητική μελέτη να πραγματοποιηθεί σε βάθος και με ιδιαίτερη προσοχή και επιμέλεια.

1. Ο «Ημιμαραθώνιος Καλαμπάκα - Τρίκαλα» είναι μια αθλητική υπηρεσία, που μπορεί να υπακούσει και να ακολουθήσει αρχές βελτίωσης ποιότητας;
2. Οι αρχές της φιλοσοφίας της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας έχουν εφαρμογή στη συγκεκριμένη αθλητική διοργάνωση;
3. Η εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας θα επιφέρει θετικά οφέλη στην διοργάνωση;
4. Είναι πραγματοποιήσιμη η χρησιμοποίηση των διαφόρων εργαλείων μέτρησης βελτίωσης ποιότητας στον «Ημιμαραθώνιο Καλαμπάκα - Τρίκαλα»;
5. Υπάρχει η ανάλογη διάθεση και η επιθυμία από τους διοργανωτές να ακολουθήσουν ένα πρότυπο διαδικασιών βελτίωσης ποιότητας;

1.4. Η ΔΟΜΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Στο παρόν κεφάλαιο περιγράφονται το ερευνητικό πλαίσιο, ο σκοπός της παρούσας μεταπτυχιακής διατριβής, καθώς και οι επιμέρους στόχοι της βελτίωσης της ποιότητας της αθλητικής διοργάνωσης του «Ημιμαραθωνίου Καλαμπάκα - Τρίκαλα», σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα διοργάνωσης αθλητικών υπηρεσιών.

Στο δεύτερο κεφάλαιο πραγματοποιείται μια εκτενής αναφορά στην ελληνική και ξένη βιβλιογραφία, σχετικά με την Ποιότητα, τη διαχείριση της Ποιότητας, καθώς και τη Διοίκηση της Ολικής Ποιότητας. Συγκεκριμένα γίνεται μια ιστορική αναδρομή σχετικά με τις απόψεις των ελίτ του είδους, καθώς και των συστημάτων που υποστήριξαν και εφάρμοσαν, ώστε να πετύχουν τη βελτίωση της ποιότητας.

Στη συνέχεια γίνεται ανάλυση των μοντέλων μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών και συγκεκριμένα του μοντέλου SERVQUAL και του SSQRS, που αναφέρονται ως τα μοντέλα με τη μεγαλύτερη εφαρμογή στο χώρο των υπηρεσιών και πιο συγκεκριμένα στο χώρο των αθλητικών υπηρεσιών. Η βιβλιογραφική ανασκόπηση ολοκληρώνεται με τη μελέτη ερευνών που πραγματοποιήθηκαν από ξένους και Έλληνες μελετητές και οι οποίες πραγματεύονται τη μέτρηση της ποιότητας των αθλητικών υπηρεσιών σε διάφορες χώρες και σε διαφορετικούς χώρους, με διαφορετική δραστηριότητα (γυμναστήρια, αθλητικές διοργανώσεις κλπ.).

Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η μέθοδος της ερευνητικής μελέτης, καθώς και τα επιμέρους στάδια που ακολουθήθηκαν. Γίνεται αναφορά σχετικά με τη μέθοδο που εφαρμόστηκε και συγκεκριμένα της μεθόδου της ποιοτικής έρευνας. Επίσης παρουσιάζονται οι διαδικασίες συγκέντρωσης των δεδομένων, το δείγμα των συμμετεχόντων που χρησιμοποιήθηκε, η ανάλυση των δεδομένων, ο έλεγχος της ποιότητας, καθώς και τα δεοντολογικά ζητήματα της έρευνας. Επιπλέον, πραγματοποιείται η ανάλυση των ευρημάτων της έρευνας. Ειδικότερα περιγράφονται αναλυτικά οι ερωτήσεις που τέθηκαν και οι απαντήσεις που δόθηκαν από το ηγετικό στέλεχος της διοργάνωσης, καθώς και από τους δρομείς και τους εθελοντές, σχετικά με τις εμπειρίες και απόψεις τους για τον «Ημιμαραθώνιο Καλαμπάκα - Τρίκαλα», ως αθλητική υπηρεσία.

Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η συζήτηση, καθώς και η ερμηνεία των ευρημάτων της μεταπτυχιακής διατριβής. Επίσης, γίνεται αναφορά στα συμπεράσματα του ερευνητή, όπως και οι προτάσεις του για μελλοντική έρευνα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2° : ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

2.1. ΠΟΙΟΤΗΤΑ

Η Ποιότητα αποτελεί μία έννοια που αποκτά ολοένα και μεγαλύτερη σημασία στη σύγχρονη κοινωνική και οικονομική πραγματικότητα και επηρεάζει τόσο την καταναλωτική όσο και την επιχειρηματική συμπεριφορά. Η Ποιότητα δεν συμβαίνει κατά τύχη, αλλά πρέπει να προσχεδιαστεί (Juran and Gryna 1993). Η έννοια της ποιότητας σύμφωνα με την American Society of Quality (2008), ορίζεται ως συνδυασμός των ποσοτικών και ποιοτικών προοπτικών για τις οποίες κάθε άνθρωπος έχει τη δικιά του αντίληψη πρόκειται, λοιπόν για μια υποκειμενική κρίση.

Οι πιο γνωστοί ορισμοί και οι οποίοι είναι και οι πιο αποδεκτοί σχετικά με την ποιότητα προέρχονται από τους ειδικούς της διοίκησης ολικής ποιότητας.

Ο Crosby (1979) ορίζει την Ποιότητα ως συμμόρφωση του προϊόντος σύμφωνα με τις απαιτήσεις των πελατών. Οι απαιτήσεις αυτές μπορεί να μην αντιπροσωπεύουν πλήρως τις προσδοκίες των πελατών, γι' αυτό και στον ορισμό αυτό αντιμετωπίζονται ως ένα ξεχωριστό πρόβλημα.

Ο Deming (1986) αναφέρεται στην Ποιότητα ως την ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη. Η ικανοποίηση εκφράζεται από την παρακάτω σχέση:

$$\text{Ικανοποίηση} = \text{Τωρινή απόδοση} - \text{Αναμενόμενη απόδοση.}$$

Όταν η τωρινή απόδοση είναι μεγαλύτερη από την αναμενόμενη, τότε η ικανοποίηση του πελάτη μεγαλώνει (Ζαβλανός, 2003). Επίσης συνέδεσε την ποιότητα με τη διαχείριση υποστηρίζοντας ότι η βελτίωση της ποιότητας επιτυγχάνεται με την καλύτερη διαχείριση του σχεδιασμού, της μηχανικής, των ελέγχων και βελτιώσεων των διαδικασιών, με άμεσο αποτέλεσμα τη μείωση του κόστους και την αύξηση της παραγωγικότητας.

Σύμφωνα με τον Drucker (1985), η Ποιότητα σε ένα προϊόν ή μια υπηρεσία δεν είναι ένα χαρακτηριστικό που προσδιορίζεται από τη μεριά του επιχειρηματία-προμηθευτή του προϊόντος αυτού ή της υπηρεσίας, αλλά είναι το όπως το αντιλαμβάνεται ο πελάτης και είναι πρόθυμος να πληρώσει γι' αυτό ή γι' αυτή.

Κατά τον Juran ποιότητα είναι η καταλληλότητα προς χρήση και η καταλληλότητα ορίζεται από τον πελάτη.

Ποιότητα κατά το Feigenbaum είναι το σύνολο των χαρακτηριστικών του προϊόντος και των υπηρεσιών, μέσα από αποτελεσματικές, ολοκληρωμένες τεχνικές και διευθυντικές διαδικασίες, για τη σωστή καθοδήγηση των ενεργειών των ανθρώπων, των μηχανών και των πληροφοριών, που θα διασφαλίσουν την ικανοποίηση του πελάτη (Λογοθέτης, 1992).

Ένας άλλος ορισμός που διατυπώθηκε από τον Noriaki Kano (1984), ο οποίος αναφέρεται σε ένα δισδιάστατο μοντέλο της ποιότητας: την «ελκυστική ποιότητα» και την «υποχρεωτική ποιότητα». Η πρώτη συνιστώσα του μοντέλου αναφέρεται στη ποιότητα που ο πελάτης θα ήθελε να είχε το προϊόν ή η υπηρεσία που αγοράζει αλλά δεν έχει ακόμη αποφασίσει για την αγορά του, ενώ η δεύτερη συνιστώσα αναφέρεται στην «καταλληλότητα της χρήσης του προϊόντος ή της υπηρεσίας». Οι υποστηρικτές αυτής της θεωρίας χαρακτηρίζουν αυτό το μοντέλο ως «τα προϊόντα και υπηρεσίες που ικανοποιούν ή υπερβαίνουν τις προσδοκίες των πελατών».

Κατά τον Taguchi, «ποιότητα είναι η ομοιογένεια γύρω από έναν επιθυμητό στόχο». Στόχος είναι να μειωθεί η τυπική απόκλιση στα προϊόντα, και να διατηρηθεί το εύρος των προϊόντων σε μία συγκεκριμένη τυπική απόκλιση με λίγες εξαιρέσεις. Επίσης ο Taguchi τονίζει ότι «η απώλεια ενός προϊόντος γίνεται αντιληπτή από την κοινωνία μετά την κυκλοφορία του».

Κατά τον J. Oakland:

Η ποιότητα βρίσκεται στην ικανοποίηση των απαιτήσεων.

Ένας άλλος ορισμός που δίνεται από το πρότυπο ποιότητας ISO 9000:2005. Με βάση το πρότυπο αυτό ποιότητα είναι «ο βαθμός στον οποίο ένα σύνολο εγγενών χαρακτηριστικών πληροί κάποιες συγκεκριμένες απαιτήσεις». Το πρότυπο αυτό ορίζει επίσης τις απαιτήσεις αυτές ως «μία ανάγκη ή προσδοκία».

Με βάση τον ορισμό του Elias (2015), «η ποιότητα είναι η ικανότητα της απόδοσης, σε κάθε τμήμα της επιχείρησης, να εκτελεί μια συγκεκριμένη στρατηγική».

Τέλος το πρότυπο EN ISO 8402 «Διαχείριση της Ποιότητας και Διασφάλιση της Ποιότητας –Λεξιλόγιο», δίνει ως ορισμό και ο οποίος έχει υιοθετηθεί και από τον Ελληνικό Οργανισμό Τυποποίησης (ΕΛ.Ο.Τ.), Ποιότητα είναι το σύνολο των χαρακτηριστικών μιας οντότητας που της αποδίδουν την ικανότητα να ικανοποιεί εκφρασμένες και συνεπαγόμενες ανάγκες (Στεφανάτος, 2000).

Το κοινό στοιχείο πάντως των πιο πάνω ορισμών που δόθηκαν είναι ότι η Ποιότητα ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας αναφέρεται στην αντίληψη του βαθμού στον οποίο το προϊόν ή η υπηρεσία ανταποκρίνεται στις προσδοκίες του πελάτη. Η ποιότητα δεν έχει καμία συγκεκριμένη σημασία, εκτός αν σχετίζεται με μια συγκεκριμένη λειτουργία ή/και αντικείμενο.

Παρόλο το πρωτεύοντα ρόλο που διαδραματίζει η Ποιότητα ανάμεσα στους οργανισμούς και τις επιχειρήσεις η προσπάθεια να δοθεί ένας ενιαίος και αποδεκτός ορισμός κρίνεται μάταια και αυτό γιατί η αϋλότητα, αλλά και η υποκειμενικότητα της αντίληψης του καταναλωτή ως προς το παραγόμενο προϊόν ή την υπηρεσία παίζει σημαντικό ρόλο. Αντίθετα ο Δερβιτσιώτης (2005) θεωρεί την παραπάνω άποψη ως μύθο, γιατί η ποιότητα είναι πολυδιάστατη, μετρήσιμη και προσαρμόσιμη στις ανάγκες του καταναλωτή. Ταυτόχρονα καθορίζει την «υψηλή ποιότητα για ένα προϊόν» όταν (Δερβιτσιώτης, 2005):

- 1) καλύπτει τις ανάγκες και τις προσδοκίες των πελατών,
- 2) υπάρχει ευνοϊκή προσφερόμενη αξία σε σχέση με το κόστος του προϊόντος,
- 3) υπάρχει στον κατάλληλο χρόνο και τόπο που χρειάζεται και
- 4) υπάρχει διάρκεια σε σχέση με το κύκλο ζωής του προϊόντος.

2.2. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η Διοίκηση Ποιότητας (Quality Management) αποτελεί ένα σημαντικό παράγοντα για τη εξέλιξη κάθε επιχειρηματικής δραστηριότητας καθώς και απαραίτητη για τη επιβίωση των επιχειρήσεων και των οργανισμών. Αν θέλαμε να δώσουμε ένα ορισμό για τη Διοίκηση Ποιότητας θα λέγαμε ότι είναι ως μια μέθοδος διαχείρισης για την παροχή προϊόντων, υπηρεσιών ή διαδικασιών με χαρακτηριστικά σύμφωνα με τα πρότυπα και τις προσδοκίες των πελατών, με ταυτόχρονη και συνεχή βελτίωση των ποιοτικών χαρακτηριστικών (Κέφης, 2005).

Η Διοίκηση Ποιότητας έχει τρεις βασικούς άξονες:

- Ποιοτικός έλεγχος (Quality Control), όπου επανεξετάζεται η ποιότητα όλων των συντελεστών κατά τη διάρκεια της παραγωγικής διαδικασίας,
- Διασφάλιση ποιότητας (Quality Assurance), όπου η ποιότητα παρακολουθείται και αξιολογείται για να εξασφαλιστεί ότι πληρούνται τα πρότυπα ποιότητας και
- Βελτίωση της ποιότητας (Quality Improvement), που συμβάλλει στην επίτευξη καλύτερων χαρακτηριστικών των προϊόντων, υπηρεσιών ή διαδικασιών.



Σχήμα 2.1 Οι τρεις βασικές συνιστώσες της διοίκησης ποιότητας (Κέφης, 2005)

Σύμφωνα με τον Beasley (2014) η Διοίκηση Ποιότητας και ιδιαίτερα στο πλαίσιο της επιχείρησης επεκτείνεται σε πέντε βασικές συνιστώσες:

- Παραγωγή (Producing), το στάδιο που παράγεται το επιθυμητό προϊόν,
- Έλεγχος (Checking), το στάδιο όπου επιβεβαιώνεται ότι όλα έχουν γίνει με τον προβλεπόμενο τρόπο,
- Ποιοτικός έλεγχος (Quality Control), το στάδιο που ελέγχεται η διαδικασία, ώστε να εξασφαλιστεί ότι τα αποτελέσματα είναι τα επιθυμητά,
- Διαχείριση Ποιότητας (Quality Management), το στάδιο στο οποίο μέσω της ανάλυσης και της βελτίωσης των διαδικασιών βελτιστοποιείται η απόδοση και
- Διασφάλιση Ποιότητας (Quality Assurance), το στάδιο που συμβάλλει στην απόκτηση της εμπιστοσύνης ότι ένα προϊόν ή μια υπηρεσία θα είναι ικανοποιητικό/ή σύμφωνα με τις αρχικές προδιαγραφές του/της.



Σχήμα 2.2 Οι πέντε βασικές συνιστώσες της ποιότητας στο πλαίσιο της επιχείρησης (Beasley, 2014)

2.2. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

2.2.1. Ιστορική Εξέλιξη

Ο Αριστοτέλης ήταν ο πρώτος που όρισε την ποιότητα ως την ειδοποιό διαφορά της ουσίας τονίζοντας τη ρευστότητα της ποιότητας ως κατάστασης των πραγμάτων, ως την ικανότητά τους να μετατρέπονται στο αντίθετό τους.

Περί τα τέλη της δεκαετίας του '20 ο Walter Shewhart εστίαστηκε αρχικά στη μείωση της μεταβλητότητας και παρουσιάστηκε γραφικά σε ένα διάγραμμα που το ονόμασε διάγραμμα στατιστικού ελέγχου (Statistical Control Chart). Ο Shewhart ήταν αυτός που παρουσίασε στον Deming την κυκλική διαδικασία των τριών βημάτων: τις προδιαγραφές, την παραγωγή και την επιθεώρηση. Οι ιδέες του Shewhart αποτέλεσαν τη βάση των αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας του Deming.

Όπως μας αναφέρει ο Λογοθέτης (1992) ο Deming δεν έγινε δεκτός από την Αμερική, γιατί κατά την περίοδο 1950-1960 στην Αμερική δινόταν σημασία στην ποσότητα παρά στην ποιότητα.

Σε αντίθεση στην Ιαπωνία το 1949 ο Deming έγινε αμέσως αποδεκτός, λόγω της οικονομικής καταστροφής που υπέστη μετά τον πόλεμο, αφού τα προϊόντα που παράγονταν ήταν κακής ποιότητας σε σχέση με αυτά της Αμερικής και της Ευρώπης. Το «βραβείο Deming» αποτελεί το μεγαλύτερο βραβείο που απονέμεται κάθε χρόνο στην Ιαπωνία στην επιχείρηση ή στο άτομο που παρουσιάζει πρωτοπόρες τεχνικές ανάπτυξης και βελτίωσης.

Στη συνέχεια και με καθυστέρηση 30 περίπου χρόνων και συγκεκριμένα στη δεκαετία του 1980 και αφού τα ιαπωνικά προϊόντα είχαν κατακλύσει την αγορά, οι Αμερικάνικες επιχειρήσεις κάλεσαν τον Deming και υιοθέτησαν τη φιλοσοφία του.

Στις μέρες μας η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας αποτελεί σημαντική καινοτομία και συνέβαλε αποτελεσματικά στη βελτίωση και ανάπτυξη της βιομηχανικής παραγωγής καθώς και στη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών σύμφωνα με τις ανάγκες των πολιτών.

2.2.2. Ορισμός

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) (Total Quality Management, TQM), είναι «η ολιστική φιλοσοφία διαχείρισης με σκοπό τη συνεχή βελτίωση σε όλες τις λειτουργίες ενός οργανισμού» (Καγνιάκ, 2003, π. 406).

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας αποτελείται από τρεις όρους (Witcher, 1990):

- Διοίκηση σημαίνει ότι όλα τα ανώτερα στελέχη δεσμεύονται για την τήρηση των αρχών της ποιότητας.
- Ολική σημαίνει ότι εμπλέκεται κάθε πρόσωπο, συμπεριλαμβανομένων των πελατών και των προμηθευτών.
- Ποιότητα σημαίνει ότι οι απαιτήσεις των πελατών ικανοποιούνται πλήρως.

«Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας περιλαμβάνει την εφαρμογή ποσοτικών μεθόδων και την χρησιμοποίηση ανθρωπίνων πηγών με σκοπό να βελτιώσει την ποιότητα των υλικών μέσων και των υπηρεσιών του οργανισμού, να βελτιώσει την ποιότητα στις διαδικασίες μέσα στον οργανισμό και παράλληλα να αυξήσει την ικανοποίηση των πελατών» (Ζαβλανός, 2002, σελ. 482)

Επίσης η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας είναι η «Αμοιβαία συνεργασία όλων των ατόμων μέσα στον οργανισμό με στόχο την παραγωγή προϊόντων και υπηρεσιών που ικανοποιούν τις ανάγκες και τις προσδοκίες των πελατών» (Ζαβλανός, 2006, σελ. 30).

2.2.3. Αρχές και Σκοποί της Δ.Ο.Π.

Σύμφωνα με τα στοιχεία που παρουσιάζει ο Δερβιτσιώτης (2001) η Δ.Ο.Π. διέπεται από κάποιες βασικές αρχές:

- Συγκριτική αξιολόγηση (benchmarking),
- Σχεδιασμός προϊόντων,
- Σχεδιασμός διαδικασιών,
- Διαδικασίες προμηθειών,
- Υπολογιστικά μέσα επίλυσης προβλημάτων,
- Ικανοποίηση των πελατών,
- Ενεργή συμμετοχή των εργαζομένων,

- Συνεχή προσπάθεια στην κατεύθυνση βελτίωσης της ποιότητας των προϊόντων.

Ο Κέφης (2005), από τη πλευρά του αναφέρει ότι η Δ.Ο.Π. βασίζεται στις ακόλουθες αρχές:

- Πελατοκεντρική προσέγγιση (Customer Focus),
- Συμμετοχή Εργαζομένων (Employee Involvement),
- Συνεχής Βελτίωση (Continuous Improvement),
- Στρατηγική προσέγγιση για τη βελτίωση (Strategic Approach to Improvement),
- Ολοκληρωμένο Σύστημα (Integrated System),
- Λήψη Αποφάσεων (Decision Making) και
- Επικοινωνία (Communication).

Επίσης κατά τον Ζαβλανό (2002, σελ. 483) τρεις (3) είναι οι βασικές αρχές της Δ.Ο.Π.:

1. Η εστίαση στις ανάγκες του πελάτη, διότι αυτό θα προσδώσει το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα τόσο στο εξωτερικό περιβάλλον, στους πελάτες δηλαδή, όσο και στο εσωτερικό, τους εργαζομένους.
2. Η συνεχής βελτίωση των διαδικασιών είναι αυτή που δίνει το κίνητρο για την καλύτερη ποιότητα, καθώς οι ανάγκες των πελατών συνεχώς μεταβάλλονται όπως και η ποιότητα των αναγκών τους.
3. Η πλήρης συμμετοχή αφορά την επιχείρηση ή τον οργανισμό ως σύνολο διότι όλοι είναι συμμετοχοί για την παραγωγή του τελικού προϊόντος ή της υπηρεσίας.

Τέλος, θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή στους εξής έξι παράγοντες, οι οποίοι παίζουν καθοριστικό ρολό για την κατανόηση της Δ.Ο.Π.:

Η ηγεσία που παρέχει το κίνητρο και την έμπνευση στους εργαζόμενους μέσω του οράματος που διαχέει.

Η εκπαίδευση που αποτελεί καταλύτη στην προαναφερθείσα φιλοσοφία και οδηγεί στην συνεχή βελτίωση μέσω των εργαζομένων και την αλληλεπίδραση τους με τους πελάτες.

Η επικοινωνία, και κυρίως η επικοινωνία με τους εξωτερικούς πελάτες για την γνωστοποίηση νέων αναγκών.

Οι αμοιβές και η επιβράβευση ως μέσω επιβράβευσης των εργαζομένων.

Η μέτρηση διότι τα μετρήσιμα αποτελέσματα είναι αυτά που θα οδηγήσουν στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών (Ζαβλανός, 2002, σελ. 484-485).

Είναι φανερό ότι υπάρχει μια επανάληψη πολλών στοιχείων-συστατικών της Δ.Ο.Π., σε πολλά από τα αντίστοιχα μοντέλα Ολικής Ποιότητας, τα οποία μπορούν να κατηγοριοποιηθούν σε δύο διαφορετικές ομάδες: τα "soft TQM" και τα "hard TQM" στοιχεία (Powell, 1995; Dow *et al*, 1999).

Στα "**soft TQM**" κατατάσσονται τα εξής στοιχεία (Powell, 1995; Dow *et. al.*, 1999):

- Ηγεσία της ανώτατης διοίκησης (top management leadership).
- Ανάμιξη των εργαζομένων (employee involvement).
- Βελτίωση των δυνατοτήτων των εργαζομένων (employee empowerment).
- Εκπαίδευση εργαζομένων (employee training).
- Ομαδικότητα εργασίας και επικοινωνία (teamwork and communication).
- Στρατηγική διοίκηση ποιότητας (strategic quality management).
- Προσανατολισμός στον πελάτη (customer focus).
- Συνεχής βελτίωση (continual improvement).

Στα "**hard TQM**" κατατάσσονται τα εξής στοιχεία (Powell, 1995; Dow *et al*, 1999):

- Χρήση σύγχρονων μεθόδων παραγωγής (use advanced manufacturing systems).
- Εφαρμογή μεθόδων "just in time" (JIT usage).
- Διαχείριση διεργασιών (process management).
- Δεδομένα ποιότητας και αναφορές (quality data and reporting).
- Σχεδιασμός ποιότητας (design quality management).
- Στατιστικός έλεγχος διεργασίας (SPC usage).
- Σύγκριση επιδόσεων (benchmarking).
- Νοοτροπία μηδέν ελαττωμάτων (zero defect mentality).

Σε κάθε περίπτωση, σκοπός της Δ.Ο.Π. είναι να παρέχει σε έναν οργανισμό ή σε επιχείρηση την δυνατότητα να εστιάζει τους στόχους του/της μέσα από ένα

σύστημα ποιότητας και να πετυχαίνει τη βέλτιστη ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη σε σχέση με την υπηρεσία ή το προϊόν. Είναι λοιπόν κάτι περισσότερο από μια φιλοσοφία, είναι ένα απαραίτητο και χρήσιμο εργαλείο που χρησιμοποιείται από τους οργανισμούς ή επιχειρήσεις με σκοπό τη μόνιμη βελτιστοποίηση της προστιθέμενης αξίας της υπηρεσίας/προϊόντος, προκειμένου να μεγιστοποιήσει την απόδοση των πόρων τους. Έτσι, λοιπόν όλες οι διαδικασίες πρέπει να σχεδιάζονται έτσι ώστε να διασφαλίζεται η βέλτιστη ποιότητα για τους πελάτες, τους υπαλλήλους και τα άλλα ενδιαφερόμενα μέρη.

να παρέχει σε έναν οργανισμό την δυνατότητα να εσπάζει τους στόχους του

να πετυχαίνει τη βέλτιστη ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη

να συμβάλλει στη διατήρηση και βελτίωση του επιπέδου ποιότητας των παρεχομένων αγαθών ή προσφερομένων υπηρεσιών

να συμβάλλει ώστε να πληρούνται οι απαιτήσεις του πελάτη με τον έλεγχο των διαδικασιών

να εμπλέκει όλα τα στελέχη και τους εργαζόμενους στην διαρκή βελτίωση των διαδικασιών μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού

να συμβάλλει στη μείωση του κόστους τους

να προωθεί την ομαδική εργασία

να πετύχει υψηλότερες αποδόσεις για τις πωλήσεις και τις επενδύσεις και αύξηση των κερδών

να δώσει καλύτερη πρόσβαση στις παγκόσμιες αγορές

να αυξήσει την αφοσίωση στους πελάτες

να πετύχει μια ευρύτερη αναγνώριση της εταιρείας ως ένα εμπορικό σήμα ποιότητας

Σχήμα 2.3 Οι βασικοί σκοποί της Δ.Ο.Π.

2.2.4. Οι απόψεις των γκουρού για τη Διαχείριση της Ποιότητας

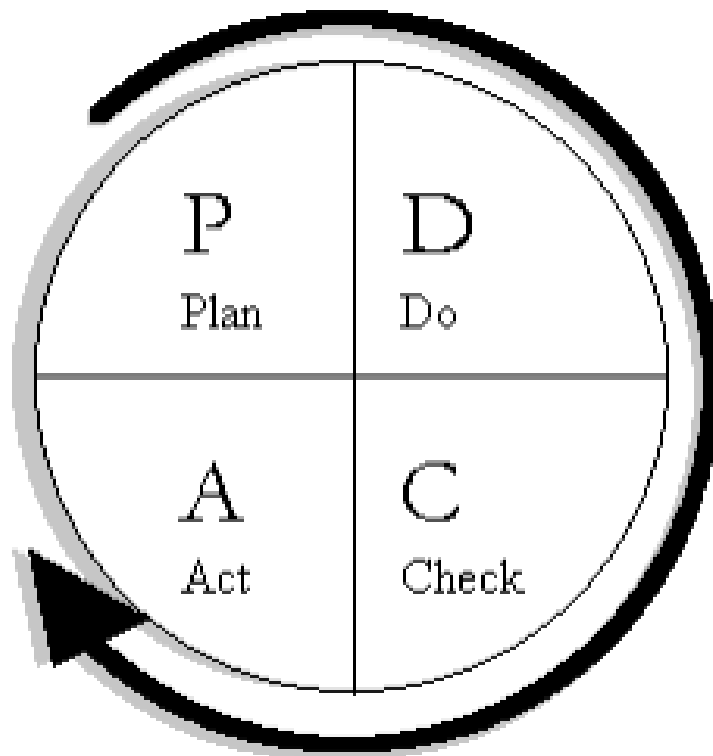
Deming

Ο Deming (1986) στο βιβλίο του *Out of the Crisis* παρουσίασε τα **14 σημεία**, τα οποία θα πρέπει να ακολουθήσουν οι επιχειρήσεις / οργανισμοί για να πετύχουν τη βελτίωση της ποιότητας:

1. Συνεχής προσπάθεια με σκοπό τη βελτίωση των προϊόντων - υπηρεσιών.
2. Νέα φιλοσοφία της Διοίκησης, η οποία θα έχει τη ευθύνη της διαχείρισης, αλλά και τη δεκτικότητα για οποιαδήποτε αλλαγή.
3. Εξάλειψη του έτοιμου προϊόντος από την απλή επιθεώρηση και ενσωμάτωση της ποιότητας στην παραγωγή.
4. Μείωση των προμηθευτών και προσανατολισμός σε έναν μόνο, με σκοπό να αναπτυχθεί το αίσθημα πίστης και εμπιστοσύνης.
5. Συνεχής έρευνα σε σχέση με τον τρόπο παραγωγής με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας και της παραγωγικότητας.
6. Εφαρμογή νέων μεθόδων εκπαίδευσης στα πλαίσια της στατιστικής.
7. Ηγεσία η οποία θα παρέχει στους εργαζόμενους όλες τις απαραίτητες τεχνικές και εργαλεία για την καλύτερη εκτέλεση των καθηκόντων τους.
8. Εξάλειψη του φόβου και ενδυνάμωση της αμοιβαίας επικοινωνίας.
9. Λύση όλων των προβλημάτων μεταξύ των διαφόρων τμημάτων εφαρμόζοντας το σύστημα της ομαδικής εργασίας.
10. Μείωση της χρήσης των αριθμητικών στόχων και προτροπών προς το εργατικό δυναμικό.
11. Εφαρμογή νέων μεθόδων για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας, οι οποίοι θα είναι απαλλαγμένοι από ποσοστώσεις.
12. Κατάργηση όλων των διαδικασιών, που οδηγούν σε στέρηση της υπερηφάνειας των εργαζομένων για την εργασία τους.
13. Συνεχείς κατάρτιση ολόκληρου του ανθρώπινου δυναμικού με σύγχρονα εκπαιδευτικά προγράμματα σχετικά με τα καθήκοντα του.
14. Κοινή συμμετοχή όλου του προσωπικού ανεξαρτήτως βαθμίδας με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας.

Ο Deming έγινε γνωστός για τον «κύκλο του Deming» (ή «κύκλο του Shewhart»), ο οποίος περιγράφει μια κυκλική διαδικασία διαρκούς βελτίωσης, βασισμένη σε τέσσερα στάδια (Στεφανάτος, 2000, σελ. 102):

1. σχεδιασμός (plan)
2. εφαρμογή του σχεδίου (do)
3. έλεγχοι και δοκιμές (check)
4. διορθωτικές ενέργειες (act)



Σχήμα 2.4 Ο «κύκλος του Deming» (Ακριβός και Ψαρόπουλος, 2008, σελ. 9)

Ο Deming, επίσης έκανε αναφορά για τις «θανατηφόρες ασθένειες» και για τις οποίες προτείνει την θεραπεία τους, ώστε να είναι αποτελεσματική οποιαδήποτε προσπάθεια για αυξημένη ποιότητα (Ακριβός και Ψαρόπουλος, 2008):

1. Έλλειψη σταθερότητας σκοπού
2. Έμφαση σε βραχυπρόθεσμα κέρδη
3. Αξιολόγηση απόδοσης
4. Κινητικότητα ανώτατων διευθυντικών στελεχών
5. Λειτουργία της επιχείρησης βάσει ορατών μόνο μεγεθών

Σύμφωνα με τα στοιχεία που παρουσιάζει ο Deming για τη βελτίωση της ποιότητας, θα πρέπει να υιοθετηθεί ένα **Σχέδιο Δράσης**, το οποίο να περιλαμβάνει όλες τις παραπάνω θεωρίες του για τα «14 σημεία», τον «κύκλο του Deming» και τις «θανατηφόρες ασθένειες» (Στεφανάτος, 2000) και το οποίο απεικονίζεται στον Πίνακα 1.

Πίνακας 2.1 Τα 7 βήματα στο σχέδιο δράσης του Deming (Στεφανάτος, 2000, σελ. 103)

Βήμα 1ο	Τήρηση 14 σημείων
Βήμα 2ο	Ύπαρξη αισθήματος υπερηφάνειας της Διοίκησης και μετάδοσή του στους εργαζόμενους της επιχείρησης
Βήμα 3ο	Αιτιολόγηση αλλαγών στους εργαζομένους. Κατανόηση και εκτίμηση 14 σημείων θανάσιμων νοσημάτων και εμποδίων από όλους
Βήμα 4ο	Διαχωρισμός δραστηριοτήτων σε στάδια
Βήμα 5ο	Υιοθέτηση οργάνωσης η οποία διασφαλίζει τη διαρκή βελτίωση μέσω της χρήσης του «κύκλου του Deming»
Βήμα 6ο	Συμμετοχή όλων των εργαζομένων
Βήμα 7ο	Ύπαρξη οργανωτικής δομής προσανατολισμένη στην ποιότητα

Crosby

Σύμφωνα με τον Crosby (1984), ο οποίος ήταν εκφραστής της ιδέας «μηδέν ελαττώματα», πίστευε ότι οι επιχειρήσεις / οργανισμοί θα πρέπει να εφαρμόζουν διαδικασίες που θα στοχεύουν σε προϊόντα / υπηρεσίες χωρίς ελαττώματα και προβλήματα από την πρώτη στιγμή. Η φιλοσοφία του Crosby εκφράζεται μέσα από τα «**τέσσερα απόλυτα**» που αναφέρονται στον Πίνακα 2 (Δερβιτσιώτης, 1993).

Πίνακας 2.2 Οι «Τέσσερις Απόλυτες Θέσεις» του Crosby (Λογοθέτης, 1992, σελ. 126-127)

Απόλυτο 1ο	Ο ορισμός της ποιότητας είναι η συμμόρφωση με τις προδιαγραφές
Απόλυτο 2ο	Το σύστημα της ποιότητας είναι η πρόληψη
Απόλυτο 3ο	Το πρότυπο απόδοσης είναι τα μηδέν ελαττώματα (zero defects)
Απόλυτο 4ο	Το μέτρο της ποιότητας είναι το κόστος της μη- συμμόρφωσης

Ο Crosby πρότεινε επίσης ένα πρόγραμμα βελτίωσης της ποιότητας βασισμένο στα εξής **14 βήματα** (Evans and Lindsay, 2002):

1. Δέσμευση της διοίκησης.
2. Ομάδα Βελτίωσης της Ποιότητας.
3. Μέτρηση των μη συμμορφώσεων.
4. Μέτρηση του κόστους Ποιότητας.
5. Ευαισθητοποίηση σχετικά με την Ποιότητα.
6. Διορθωτικές ενέργειες.
7. Σχεδιασμός για Μηδενικά Ελαττώματα.
8. Εκπαίδευση των υπαλλήλων.
9. Ημέρα των Μηδενικών Ελαττωμάτων.
10. Προσδιορισμός των στόχων.

11. Εξάλειψη των αιτιών των σφαλμάτων.
12. Αναγνώριση.
13. Συμβούλια Ποιότητας.
14. Επανάληψη όλων των ανωτέρων βημάτων από την αρχή (κάνε το ξανά για συνεχή βελτίωση).

Juran

Ο Juran από την πλευρά του έκανε την εμφάνιση του τη δεκαετία του 1980, υποστηρίζοντας ότι η ποιότητα δε μπορεί να αφηθεί στην τύχη της, αλλά θα πρέπει να ακολουθήσει ένα προγραμματισμένο σχεδιασμό. Ο σχεδιασμός αυτός της ποιότητας, η βελτίωση και ο έλεγχος της, αποτελούν στοιχεία αλληλένδετα και αλληλοεξαρτώμενα με κοινό στόχο τη διασφάλιση της ποιότητας (Λογοθέτης, 1992). Έγινε γνωστός για τη θεωρία του «η **τριλογία της ποιότητας του Juran**», “**Juran’s Quality Trilogy**”



Σχήμα 2.5 Η τριλογία της ποιότητας του Juran (1989)

<https://www.whatissixsigma.net/jurans-quality-trilogy/>

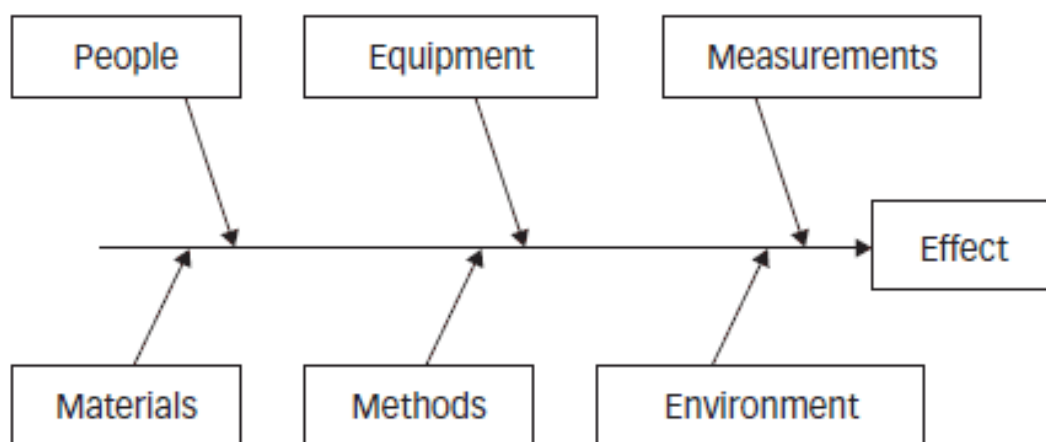
Σύμφωνα με τη θεωρία του, οι τρεις κορυφές του τριγώνου συνδέονται όπως αναφέρθηκε μεταξύ τους, ώστε να επιτευχθεί η διασφάλιση της ποιότητας και κατά συνέπεια να παραχθούν υπηρεσίες / προϊόντα, που θα ικανοποιούν τους πελάτες και εφαρμόζουν απόλυτα της αρχές της Δ.Ο.Π. (Γιαννοπούλου, 2004).

Ishikawa

Ο Ishikawa (1985) ήταν ένας από τους πρωτοπόρους, που έδωσε έμφαση στις στατιστικές τεχνικές για να πετύχει τη βελτίωση της ποιότητας. Σύμφωνα με τον Ishikawa, ο οποίος έγινε γνωστός για τη χρήση του διαγράμματος Αιτίου - Αποτελέσματος, η βελτίωση της ποιότητας είναι μια συνεχής διαδικασία, που σημαίνει ότι ένας πελάτης θα συνεχίζει να λαμβάνει υπηρεσίες ακόμη και μετά την παραλαβή του προϊόντος.

Το διάγραμμα Αιτίου - Αποτελέσματος, το οποίο ονομάζεται «**διάγραμμα Ishikawa**» ή «**Fishbone Diagram**» αποτελεί ένα εργαλείο το οποίο μπορεί να βοηθήσει στην εμφάνιση όλων των υπαρκτών αιτιών που συμβάλουν στο επιθυμητό αποτέλεσμα, αλλά και αυτών των αιτιών που δημιουργούν ατέλειες και σφάλματα.

Cause and effect diagram / ONLINE FIGURE 1



Σχήμα 2.6 Το διάγραμμα αιτίου - αποτελέσματος («διάγραμμα Ishikawa» ή «Fishbone Diagram») (Ishikawa, 1985)

Ο Ishikawa ταξινόμησε τις Στατιστικές Τεχνικές Ελέγχου Ποιότητας σε σχέση με τη θέση που κατέχει ο κάθε εργαζόμενος στην επιχείρηση / οργανισμό (Στεφανάτος, 2000):

1. Τα 7 εργαλεία ποιότητας (διάγραμμα ελέγχου, διάγραμμα εκτέλεσης, ιστόγραμμα, διάγραμμα διασποράς, γράφημα Pareto και διαγράμματα ροής), τα οποία θα πρέπει να τα γνωρίζουν όλοι οι εργαζόμενοι.
2. Εργαλεία που επιβάλλεται να χρησιμοποιούν τα ηγετικά στελέχη μιας επιχείρησης / οργανισμού (δειγματοληπτικές επιθεωρήσεις, στατιστικές εκτιμήσεις, βασικός σχεδιασμός πειραμάτων κ.α.).
3. Εργαλεία που πρέπει να χρησιμοποιούνται από ειδικούς - στατιστικούς, γνώστες των εξειδικευμένων στατιστικών προγραμμάτων, τα οποία συμβάλλουν στη βελτίωση της ποιότητας (πολυμεταβλητή ανάλυση, τεχνικές επιχειρησιακής έρευνας κ.α.).

EFQM

Το EFQM (European Foundation for Quality) δημιουργήθηκε το 1989 από 14 μεγάλες ευρωπαϊκές εταιρείες. Το EFQM ή Μοντέλο Διοικητικής Αριστείας, το οποίο στις μέρες μας απαριθμεί περισσότερα από 800 μέλη επιχειρήσεις και οργανισμούς του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα σε 55 χώρες και από 50 διαφορετικούς κλάδους. Στον οργανισμό συγκεντρώνονται οι καλύτερες επιχειρηματικές ιδέες και καινοτομίες και διαμοιράζονται στα μέλη του. Το EFQM είναι ο δημιουργός του Μοντέλου Επιχειρηματικής Αριστείας EFQM (EFQM Excellence Model) και του Βραβείου Επιχειρηματικής Αριστείας (EFQM Excellence Award).

Οι επιχειρήσεις / οργανισμοί, αποτελούν αντικείμενο αξιολόγησης από πολλές πλευρές όπως: οι πελάτες, οι εργαζόμενοι, οι ιδιοκτήτες, οι μέτοχοι, οι προμηθευτές, το κράτος και η κοινότητα (Δερβιτσιώτης, 2005). Το EFQM βασίζεται σε εννέα στοιχεία, τα οποία αποτελούν και κριτήρια αξιολόγησης που χρησιμοποιούνται από τα παραπάνω μέρη. Οι διαμορφωτές (enablers), αποτελούν τα πέντε πρώτα κριτήρια, τα λεγόμενα κριτήρια των προϋποθέσεων (EFQM, 2013):

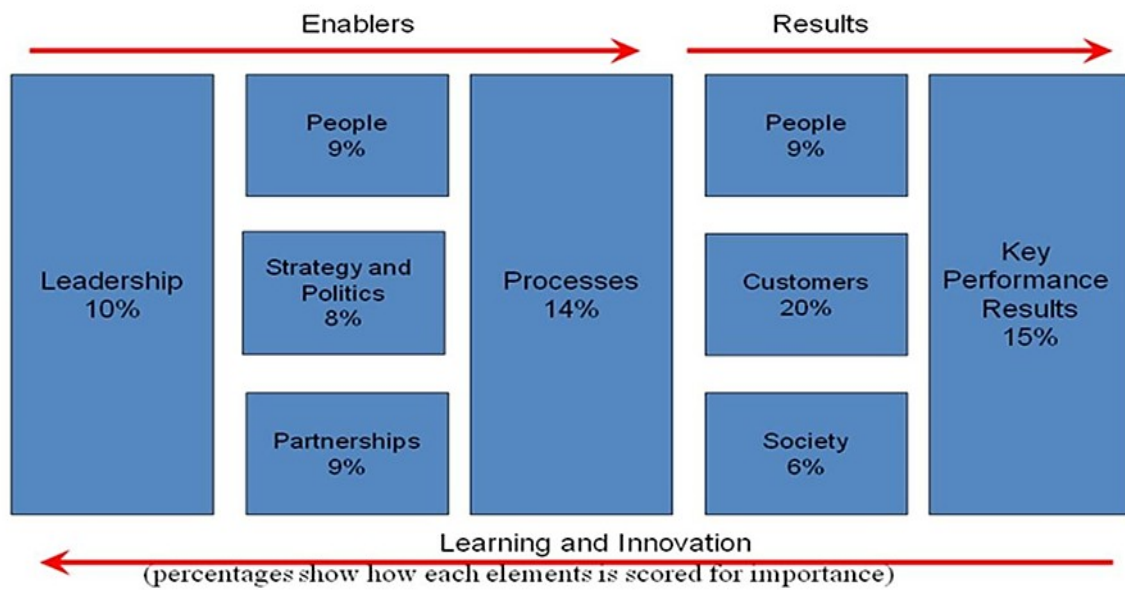
1. Η ηγεσία, η οποία καθορίζει την αποστολή της επιχείρησης / οργανισμού, καθώς και την κουλτούρα που θα ακολουθήσει στα πλαίσια της Δ.Ο.Π.

2. Η πολιτική και στρατηγική, καθώς και οι στόχοι που θα τεθούν για να επιτευχθεί η Δ.Ο.Π.
3. Οι άνθρωποι και γενικότερα οι ιδιαίτερες ικανότητες του ανθρώπινου δυναμικού και η αξιοποίησή τους για το καλό της επιχείρησης / οργανισμού.
4. Οι πόροι, που αποτελούν το μέσο για την επίτευξη των στόχων.
5. Οι διαδικασίες είναι ο τρόπος με τον οποίο διαχειρίζονται οι πόροι, με σκοπό την επίτευξη των επιθυμητών αποτελεσμάτων.

Και τα επόμενα τέσσερα κριτήρια των αποτελεσμάτων (results) (EFQM, 2013):

1. Η ικανοποίηση ανθρώπων – εργαζομένων, αναφέρεται στις ανάγκες των ίδιων των εργαζομένων, στα πλαίσια της παραγωγικής διαδικασίας.
2. Η ικανοποίηση πελατών από το παραγόμενο προϊόν / υπηρεσία.
3. Η επίδραση στην κοινωνία, που έχει η επιχείρηση / οργανισμός, όπως και η συμβολή της στο φυσικό περιβάλλον και κατ' επέκταση στη ποιότητα ζωής.
4. Οι βασικοί δείκτες απόδοσης, «σχετίζονται με το τι επιτυγχάνει ο οργανισμός σε σχέση με τους προκαθορισμένους στόχους του. Συγκεκριμένα, το κριτήριο αυτό ερευνά τους συνολικούς δείκτες του οργανισμού που αναφέρονται στην παραγωγικότητα, στα οφέλη, στο μερίδιο της αγοράς κ.τ.λ.» (Ζαβλανός, 2006, σελ. 312).

Το μοντέλο EFQM έχει εφαρμοστεί σε πολλές επιχειρήσεις και φαίνεται ότι έχουν αποκομίσει αρκετά οφέλη από τη χρήση του, ιδιαίτερα στα πλαίσια της οργάνωσης. Σε ευρωπαϊκό επίπεδο, το EFQM Excellence Model θεωρείται ότι αποτελεί άξιος εκπρόσωπος της Δ.Ο.Π. (Ghobadian and Woo, 1996; Eskildsen, 1998, Van der Wiele et al, 2000, Westlund, 2001).



Σχήμα 2.7 EFQM Excellence Model (Wongrassamee et al., 2003, p. 16)

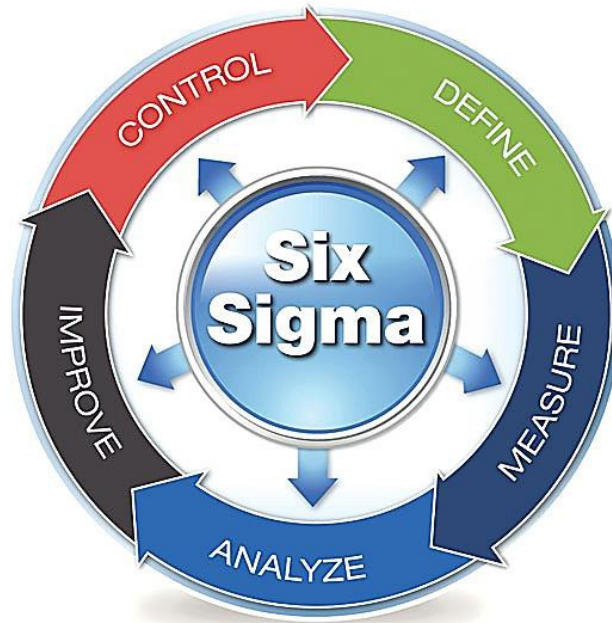
Six Sigma

Η μεθοδολογία Six Sigma έκανε την εμφάνισή της και αναπτύχθηκε τη δεκαετία του 1980 πρώτα στην Motorola και αργότερα στην American Express και στην City Bank. Κύριος σκοπός αυτής της στρατηγικής είναι η βελτίωση των διαδικασιών, ώστε όλα να γίνονται καλύτερα, γρηγορότερα και οικονομικότερα.

Η εφαρμογή της μεθόδου Six Sigma προϋποθέτει ότι για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας σε προϊόντα και υπηρεσίες, θα πρέπει να μειώνονται συνεχώς τα ελαττώματα. Η βελτίωση, λοιπόν της ποιότητας μιας τυπικής υπηρεσίας πραγματοποιείται με τη μέτρηση και ποσοτικοποίηση της μεταβλητότητας και στη πορεία στην ανάπτυξη μεθόδων και στρατηγικών για τη μείωση της διακύμανσης της απόδοσης ενός προϊόντος / υπηρεσίας (Antony, 2006).

Είναι ένα σύστημα που αποτελείται από ένα σύνολο μετρήσεων, που γίνονται με τη χρησιμοποίηση εργαλείων ανάλυσης δεδομένων και εργαλείων διαχείρισης έργου. Σύμφωνα με τον Anbari (2002), η μεθοδολογία Six Sigma, ως πιο ολοκληρωμένη προσέγγιση της Δ.Ο.Π. και σε συνδυασμό με την εφαρμογή της μεθοδολογίας DMAIC (Define, Measure, Analyse, Improve, Control) - (ορισμός, μέτρηση, ανάλυση, βελτίωση και έλεγχος) (DOOR Greece Training & Consulting,

2015) θα πρέπει να ενσωματωθεί στην νοοτροπία και στη κουλτούρα των οργανισμών (Pepper & Spedding, 2010).



Σχήμα 2.8 Six Sigma (DOOR Greece Training & Consulting, 2015)

<http://www.six-sigma.gr/Default.aspx?tabid=93>

2.3. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ & ΠΟΙΟΤΗΤΑ

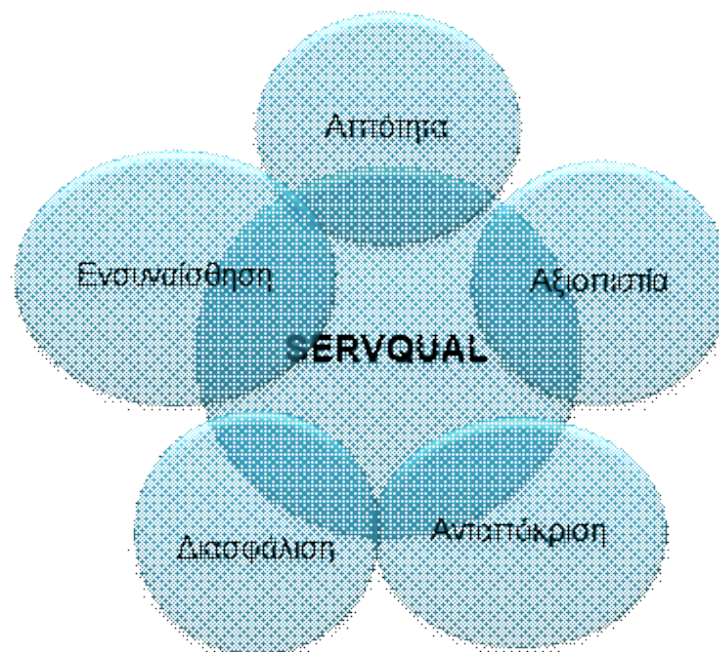
Η παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών αποτελεί καθοριστικός παράγοντας για τη επιβίωση και την ανάπτυξη των επιχειρήσεων που ασχολούνται με την παροχή υπηρεσιών (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988).

Σε σχέση με την ποιότητα των προϊόντων που μπορεί να μετρηθεί με αντικειμενικά κριτήρια, η ποιότητα των υπηρεσιών, δεν μπορεί να γίνει εύκολα αντιληπτή και να καθοριστεί με σαφήνεια, λόγω της απροσδιοριστίας, της ετερογένειας και του αδιαχώριστου της παραγωγής - κατανάλωσης. Ο Grönroos (2007), αναφέρει ότι ο πελάτης σε σχέση με το πώς αντιλαμβάνεται την ποιότητα, καθορίζει αν θα επιτευχθεί η υψηλή ποιότητα υπηρεσιών. Σύμφωνα με τον ερευνητή υπάρχουν δύο διαστάσεις της ποιότητα υπηρεσιών: η τεχνική και η λειτουργική. Η πρώτη συνδέεται με το αποτέλεσμα της παραγόμενης υπηρεσίας, ενώ η δεύτερη ασχολείται με το περιβάλλον και τους εργαζόμενους της υπηρεσίας. Επίσης οι Yoshida και James (2011) αναφέρονται και την αισθητική ποιότητα, δηλαδή η

εντύπωση και τι είναι αυτό που μένει σε κάθε πελάτη από τη παρεχόμενη υπηρεσία. Τέλος ο Grönroos (2007) προσθέτει και την οικονομική ποιότητα, θέλοντας να προσδιορίσει την ποιότητα υπηρεσιών προσμετρώντας και τα οικονομικά αποτελέσματα, που απορρέουν από την παροχή της.

Σε σχέση, λοιπόν με την παραπάνω ανάλυση οι Parasuraman, Zeithaml και Berry (1988) θεώρησαν απαραίτητο τη δημιουργία ενός μοντέλου μέτρησης της ποιότητας υπηρεσιών. Έτσι, προχώρησαν στην ανάπτυξη του μοντέλου **SERVQUAL**, το οποίο μπορεί να προσδιοριστεί από τα ακόλουθα πέντε (5) βασικά χαρακτηριστικά:

1. Απτότητα (ενσώματα υλικά, εγκαταστάσεις, εξοπλισμός, εμφάνιση προσωπικού).
2. Αξιοπιστία (ικανότητα να εκτελείται αξιόπιστα και με ακρίβεια η υπηρεσία).
3. Ανταπόκριση (προθυμία να βοηθήσει και να ανταποκριθεί στις ανάγκες των πελατών).
4. Διασφάλιση (ικανότητα του προσωπικού να εμπνέει εμπιστοσύνη).
5. Ενσυναίσθηση (ο βαθμός στον οποίο δίνεται η φροντίδα εξατομικευμένης υπηρεσίας).



Σχήμα 2.9 Μοντέλο SERVQUAL

Ο Brady και Cronin (2001) ανέπτυξαν και αυτοί με τη σειρά τους ένα άλλο μοντέλο μέτρησης της ποιότητας υπηρεσίας, που αποτελεί εφαρμογή και προσαρμογή του μοντέλου SERVQUAL και το οποίο όμως μπορεί να εφαρμοστεί με μεγαλύτερη επιτυχία σε υπηρεσίες αναψυχής. Αυτό που χαρακτηρίζει το μοντέλο είναι οι παρακάτω τρεις (3) παράγοντες:

1. Η ποιότητα αλληλεπίδρασης, η οποία αναπτύσσεται μεταξύ πελατών και προσωπικού.
2. Η ποιότητα του φυσικού περιβάλλοντος (εγκαταστάσεις, εξοπλισμός, συνθήκες περιβάλλοντος, καθαριότητα, κοινωνικό περιβάλλον - σχέσεις μεταξύ πελατών).
3. Η ποιότητα του αποτελέσματος, η οποία αναφέρεται στην ικανοποίηση ή όχι των πελατών από τη παρεχόμενη υπηρεσία (ευχαρίστηση, μείωση του στρες, υγεία).

Ένα άλλο μοντέλο μέτρησης ποιότητας υπηρεσιών παρουσιάστηκε από τους Ko και Pastore (2005). Το μοντέλο αυτό, το οποίο ονομάστηκε **SSQRS(Service Quality of Sports Participants)** αποτελούνταν από ένα σύνολο 49 παραμέτρων, οι οποίες ήταν κατανομημένες σε 11 κατηγορίες, που τελικά παρέμειναν τέσσερις (4):

1. Την ποιότητα του προγράμματος, που αναφέρεται στο πως αντιλαμβάνεται ο πελάτης την κάθε ποιοτική υπηρεσία.
2. Την ποιότητα της αλληλεπίδρασης μεταξύ πελάτη - εργαζομένων, καθώς και η συμπεριφορά και η γνώση του προσωπικού για την υπηρεσία που παρέχεται.
3. Την ποιότητα του αποτελέσματος, τόσο του ίδιου του πελάτη, αλλά και του γενικότερου κοινωνικού συνόλου.
4. Την ποιότητα του υλικού περιβάλλοντος (χώροι, εξοπλισμός, εγκαταστάσεις).

2.4. ΑΘΛΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Ο αθλητισμός και οι αθλητικές υπηρεσίες που προσφέρονται από τους διάφορους αθλητικούς οργανισμούς έχουν ως σκοπό να προσφέρουν στο κοινό, αναψυχή, διατήρηση και βελτίωση της υγείας και σωματική εξάσκηση. Ο Slack (2002), αμερικανός συγγραφέας και ειδικός στους αθλητικούς οργανισμούς, αναφέρει τον αθλητισμό ως μια οντότητα οργανωμένη, δομημένη, που έχει όρια ευδιάκριτα και σκοπούς συγκεκριμένους, οι οποίοι την υποκινούν και παρέχουν υπηρεσίες.

Καθώς λοιπόν η ποιότητα δίνει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα σε όλο το φάσμα των υπηρεσιών, η αθλητική βιομηχανία, που ως επί το πλείστον αποτελείται από υπηρεσίες, δεν θα μπορούσε να μείνει ανεπηρέαστη. Θα μπορούσαμε να πούμε, λοιπόν ότι στις μέρες μας, ο αθλητισμός και κατ' επέκταση και οι αθλητικές υπηρεσίες αποτελούν ένα εμπορικό προϊόν, που χαρακτηρίζεται από τα εξής στοιχεία (Παπαδημητρίου, 2005):

1. Εγκαταστάσεις, χώροι και υλικός εξοπλισμός.
2. Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του τόπου και του χρόνου.
3. Συναγωνισμός, τόσο κατά τη διάρκεια του αγώνα, όσο και στην προπόνηση.
4. Φυσική δύναμη και προπόνηση.
5. Συμμόρφωση βάση κανονισμών.

Σύμφωνα με τα στοιχεία του παραθέτει ο Masterman (2004), οι αθλητικές υπηρεσίες προσέφεραν αρκετά θετικά στις κοινωνίες, με αποτέλεσμα οι μικρές αθλητικές διοργανώσεις με τη πάροδο του χρόνου να εξελιχθούν σε παγκοσμίως εμβέλειας αθλητικά γεγονότα. Επίσης, αθλητική υπηρεσία μπορεί να είναι η άθληση σε ένα γυμναστήριο, η συμμετοχή σε ένα αθλητικό κέντρο ευεξίας και υγείας, ακόμη και η παρακολούθηση ενός αθλητικού γεγονότος.

Βάσει των ισχυρισμών του Αλεξανδρή (2011), οι αθλητικές υπηρεσίες ακολουθούν κάποια ιδιαίτερα χαρακτηριστικά, τα οποία αναφέρονται παρακάτω:

1. Οι αθλητικές υπηρεσίες, ως έννοιες δεν είναι εύκολο να οριστούν.
2. Μία αθλητική υπηρεσία δε μπορεί να αποθηκευτεί και να αναπαραχθεί μελλοντικά.
3. Μία αθλητική υπηρεσία είναι δύσκολο να ακολουθεί ένα συγκεκριμένο πρότυπο.
4. Μία αθλητική υπηρεσία παρασκευάζεται και καταναλώνεται την ίδια στιγμή.
5. Η προσωπική εμπειρία και κατά συνέπεια η υποκειμενικότητα, αποτελεί σημαντικός παράγοντας της αξιολόγησης της παρεχόμενης αθλητικής υπηρεσίας.
6. Οι αθλητικές υπηρεσίες, ως προϊόν μπορεί να καταναλωθεί οπουδήποτε, ακόμη και σε δημόσιο χώρο.
7. Οι αθλητικές υπηρεσίες απαιτούν τη συνεργασία πολλών ακόμη και ανταγωνιστικών επιχειρήσεων / οργανισμών, ώστε να επιτευχθεί το

αναμενόμενο ποιοτικό προϊόν.

8. Οι αθλητικές υπηρεσίες, σε σχέση με τη ζήτηση τους, έχουν την τάση να επαναλαμβάνονται.
9. Το τμήμα μάρκετινγκ ενός αθλητικού οργανισμού συχνά έχει περιορισμένη πρόσβαση στη διαμόρφωση του κύριου προϊόντος,
10. Οι παρεχόμενες αθλητικές υπηρεσίες, εκτός από το πρωταρχικό σκοπό της αύξησης του οικονομικού κέρδους, θα πρέπει να έχουν ως στόχο την ανάταση της σωματικής και ψυχικής υγείας των εμπλεκομένων.

Σε συνέχεια και κατά την άποψη της Παπαδημητρίου (2005), οι αθλητικές υπηρεσίες ως προϊόν, ακολουθούν τα ίδια ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών: την αϋλότητα, την ετερογένεια, την ταυτόχρονη παράγωγη και κατανάλωση και την μη αναλωσιμότητα και τις διαχωρίζει σε έξι (6) κατηγορίες, τη λεγόμενη «**Τυπολογία**»:

- 1. Υπηρεσίες μελών:** οι οποίες αναφέρονται στα άτομα τα οποία συμμετέχουν στη υπηρεσία για κάποιο συγκεκριμένο λόγο (αναψυχή, υγεία, αποκατάσταση - θεραπεία).
- 2. Υπηρεσίες θεατών:** έχουν σχέση με τη ψυχαγωγία των θεατών που παρακολουθούν ένα αθλητικό γεγονός, τις υπηρεσίες που του παρέχονται πριν, κατά τη διάρκεια και μετά το γεγονός, καθώς και η κοινωνικοποίηση που συντελείται μεταξύ των φιλάθλων.
- 3. Χορηγικές υπηρεσίες:** οι υπηρεσίες των χορηγών - εταιρειών, οι οποίες έχουν ως σκοπό τη προώθηση του ονόματός τους μέσω του αθλητικού γεγονότος.
- 4. Αθλητικά προϊόντα:** είναι ο υλικοτεχνικός εξοπλισμός της αθλητικής υπηρεσίας, αλλά και τα διαφημιστικά προϊόντα (μπλουζάκια, καπελάκια, κασκόλ κτλ.).
- 5. Τα ψυχολογικά οφέλη:** που απολαμβάνουν οι εθελοντές, οι χορηγοί, οι προσφέροντες, που συνέβαλαν από τη μεριά τους για την πραγματοποίηση του αθλητικού γεγονότος.
- 6. Οι κοινωνικές ιδέες:** αναφέρονται στη διαμόρφωση της νοοτροπίας και της κουλτούρας μιας κοινωνίας και γενικότερα ενός κράτους, σε σχέση με την προώθηση του αθλητισμού και των αθλητικών υπηρεσιών ως μέσο βελτίωσης

υγείας καλής φυσικής κατάστασης και ποιότητας ζωής.

Επίσης, σύμφωνα με την ανάλυση της Παπαδημητρίου (2005), οι αθλητικές υπηρεσίες μπορούν να διαχωριστούν με βάση τους καταναλωτές σε δυο (2) κατηγορίες: στους αθλούμενους, οι οποίοι μπορεί να είναι οποιοσδήποτε το επιθυμεί και η κατηγορία των καταναλωτών που περιλαμβάνει τους θεατές (φιλάθλους, οπαδούς).

2.5. Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΤΙΣ ΑΘΛΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Λαμβάνοντας λοιπόν υπόψη όλα τα παραπάνω μπορεί κάποιος να κατανοήσει, ότι η αξιολόγηση της παρεχόμενης ποιότητας των αθλητικών υπηρεσιών εξαρτάται από πολλούς παράγοντες, οι οποίοι θα πρέπει να λαμβάνονται σοβαρά υπόψη, ώστε το παρεχόμενο προϊόν να πληροί όλες τις προδιαγραφές της υψηλής ποιότητας, καθώς και να ακολουθεί τα δεδομένα και χαρακτηριστικά της Δ.Ο.Π. (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990). Ύστερα από μια εκτεταμένη έρευνα στη βιβλιογραφία, θα μπορούσε να πει κανείς ότι οι ερευνητές - συγγραφείς δείχνουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον στην ανάλυση και στη μέτρηση της ποιότητας των αθλητικών υπηρεσιών. Οι έρευνες έχουν πραγματοποιηθεί σε διάφορες χώρες και σε διαφορετικούς χώρους με διαφορετική δραστηριότητα (γυμναστήρια, αθλητικές διοργανώσεις κλπ.).

2.5.1. Η Ποιότητα των Υπηρεσιών στο χώρο των Γυμναστηρίων

«Ο Chelladurai (1987) συμπεριέλαβε πέντε (5) διαστάσεις για τη δημιουργία του Scale of Attributes of Fitness Services (SAFS) για υπηρεσίες υψηλής ποιότητας σε γυμναστήρια: κορυφαίους επαγγελματίες, τους πελάτες, περιμετρικές εγκαταστάσεις και υπηρεσίες πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας έκτασης» (Romo et al., 2010; Tsitskari et al., 2006).

«Ενώ οι Chelladurai και Chang (2000) πρότειναν διαφορετικές διαστάσεις σε τρία διαφορετικά πεδία για την παροχή υπηρεσιών σε γυμναστήρια. Κατά την **έναρξη**: δέσμευση της διοίκησης σε ποιοτικές υπηρεσίες, περιβάλλον ανάπτυξης υπηρεσιών και τον σχεδιασμό των βασικών υπηρεσιών. Κατά την **απόδοση**: αλληλεπίδραση μεταξύ των εργαζομένων, κοινές δραστηριότητες των εργαζομένων, σωματική ανάπτυξη, επαφή με τον πελάτη, σφάλματα της

υπηρεσίας και ανάκτηση τους. Κατά την **έξοδο**: την αντιληπτή για τον πελάτη ποιότητα» (Romo et al., 2010; Tsitskari et al., 2006).

Ένα άλλο μοντέλο μέτρησης ποιότητας στα γυμναστήρια, που έγινε από τους Lam, Zhang and Jenser (2005) είναι το λεγόμενο Service Quality Assessment Scale (SQAS) και περιλαμβάνει τις πέντε (5) διαστάσεις: το προσωπικό, το πρόγραμμα, τα αποδυτήρια, τις εγκαταστάσεις εκγύμνασης και τις εγκαταστάσεις διασκέδασης (Romo et al., 2010).

Επίσης οι Alexandris, Zahariadis, Tsorbatzoudis και Grouios (2004a) προχώρησαν σε έρευνα, ώστε να διαπιστώσουν κατά πόσο ακολουθούνται οι αρχές της ποιότητας των υπηρεσιών σε γυμναστήρια της Ελλάδας. Στην έρευνά τους χρησιμοποίησαν τις πέντε διαστάσεις του μοντέλου SERVQUAL, αφού πρόσθεσαν και έξι επιπλέον στοιχεία: την υγεία, τη φυσική κατάσταση, την εμφάνιση, τη αυξημένη ενέργεια, την ψυχολογική ευεξία και την βελτιωμένη διάθεση.

Βάσει της έρευνας των Alexandris et al. (2004a) διαφαίνεται ότι το νέο μοντέλο που προκύπτει για τη μέτρηση της ποιότητας των αθλητικών υπηρεσιών συμφωνεί με το μοντέλο SERVQUAL σχετικά με τις τρεις διαστάσεις απτότητα, αξιοπιστία, ανταπόκριση. Οι παράγοντες διασφάλιση και εν συναίσθηση ενσωματώνονται στον παράγοντα προσωπικό, ενώ δημιουργείται ένας νέος παράγοντας που αναφέρεται ως αντιλαμβανόμενο αποτέλεσμα. Παρακάτω αναλύεται το νέο τελικό μοντέλο των Alexandris, Zahariadis, Tsorbatzoudis και Grouios, (2004b) σύμφωνα με τους νέους παράγοντες:

1. Απτότητα, αποτελεί το χειροπιαστό στοιχείο, που περιλαμβάνει οτιδήποτε έχει σχέση με το υλικό περιβάλλον (εγκαταστάσεις, όργανα γυμναστικής, σχεδιασμός αιθουσών, αποδυτήρια, εμφάνιση προσωπικού κτλ.).
2. Αξιοπιστία, αναφέρεται στη τήρηση των υποσχέσεων από πλευράς των ιδιοκτητών των γυμναστηρίων (συμβόλαια, η τήρηση ωραρίων κτλ.).
3. Ανταπόκριση, τη θέληση και την προθυμία του προσωπικού και των ιδιοκτητών να ανταπεξέρθουν στις ανάγκες των πελατών, ώστε να λύσουν άμεσα τα προβλήματα που μπορεί να παρουσιαστούν.
4. Το προσωπικό, αναφέρεται σε χαρακτηριστικά του προσωπικού (οι γνώσεις, οι

ικανότητες οι δεξιότητες, αλλά και η συμπεριφορά).

5. Το αντιλαμβανόμενο αποτέλεσμα, δηλαδή οι προσδοκίες των πελατών, σχετικά με τη συμμετοχή τους στη παρεχόμενη αθλητική υπηρεσία (ευεξία, υγεία, αναψυχή, ψυχολογική ανάταση, κοινωνικοποίηση κτλ.).

Σε συνέχεια οι Alexandris et al (2004b) προχώρησαν σε έρευνα, κατά πόσο το μοντέλο των Brady και Cronin (2001) μπορεί να εφαρμοστεί στα γυμναστήρια. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι το μοντέλο αυτό έχει εφαρμογή σε μεγάλο βαθμό στις αθλητικές υπηρεσίες. Οι Alexandris et al (2004b) υποστήριξαν επίσης πως ο παράγοντας ποιότητα αποτελέσματος πρέπει να προσαρμόζεται στο ειδικά χαρακτηριστικά του τομέα των αθλητικών υπηρεσιών στον οποίο εφαρμόζεται, καθώς τα προσδοκώμενα οφέλη ενός πελάτη διαφέρουν πολλές φορές ανάλογα με τον τομέα (άλλες προσδοκίες έχει κάποιος πελάτης γυμναστηρίου και άλλες ένας πελάτης εταιρίας δραστηριοτήτων αναψυχής).

Ο Αλεξανδρής (2011) υπογραμμίζει τη σημαντικότητα των τριών βασικών διαστάσεων της μέτρησης της ποιότητας στις αθλητικές υπηρεσίες:

1. Η αλληλεπίδραση, που αναφέρεται στη σχέση μεταξύ προσωπικού και πελατών, η οποία μπορεί να επηρεαστεί από τις γνώσεις, τη συμπεριφορά και την ανταπόκριση - προθυμία του προσωπικού.
2. Το φυσικό περιβάλλον το οποίο περιλαμβάνει τον εξοπλισμό και τις εγκαταστάσεις, τόσο σε επίπεδο ποιότητας, όσο και σε σχέση με τη συντήρηση - καθαριότητα τους, καθώς και το κοινωνικό περιβάλλον και τη διαμόρφωσή του, λόγω της ύπαρξης διαφορετικών πελατών.
3. Τα αναμενόμενα αποτελέσματα, τα οποία προσδοκούν οι πελάτες, ότι θα έχουν ύστερα από τη χρησιμοποίηση των υπηρεσιών των γυμναστηρίων.

Τέλος οι Tsitskari, Tsiotras και Tsiotras (2006) σε έρευνα τους αναφέρουν ως ένα ακόμη εργαλείο από τους Kim & Kim (1995), το οποίο ονομάζεται QUESC (Quality Excellence of Sport Centers) και περιλαμβάνει έντεκα (11) διαστάσεις: την ατμόσφαιρα, την συμπεριφορά των εργαζομένων, την αξιοπιστία, τις πληροφορίες, τον προγραμματισμό, την προσωπική εκτίμηση, τα προνομία, τις τιμές, την ευκολία, την ευχαρίστηση και τέλος την ευκολία της σκέψης.

2.5.2. Η Ποιότητα των Υπηρεσιών στις Αθλητικές Διοργανώσεις

Από τη άλλη πλευρά, σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών των αθλητικών διοργανώσεων, οι περισσότερες έρευνες έχουν πραγματοποιηθεί από τη σκοπιά των θεατών. Σύμφωνα με τους Shonk and Chelladurai (2008), οι θεατές αποδέχονται την ποιότητα των αθλητικών υπηρεσιών διαφορετικά.

Οι Shonk και Chelladurai (2008) έκαναν λόγο για ένα μοντέλο μέτρησης ποιότητας των τουριστικών αθλητικών διοργανώσεων. Τα αποτελέσματα της έρευνάς τους, επιβεβαιώνουν τα στοιχεία που υποστηρίζουν ότι οι πελάτες του τουριστικού αθλητισμού, έχουν τη τάση να επιστρέφουν μελλοντικά στην ίδια διοργάνωση ή και στον ίδιο τόπο της διοργάνωσης. Οι τέσσερις (4) διαστάσεις που όρισαν οι ερευνητές είναι οι ακόλουθες:

1. Ποιότητα της προσβασιμότητας, που αναφέρεται στην δυνατότητα των θεατών να φτάσουν γρήγορα και εύκολα στον προορισμό τους, είτε αυτός είναι η τοποθεσία της διοργάνωσης, είτε οι αθλητικές εγκαταστάσεις, ή ακόμη και η τοποθεσία του καταλύματος.
2. Ποιότητα των καταλυμάτων, η οποία προσδιορίζεται από την ποιότητα των ξενοδοχειακών μονάδων σε σχέση με το ποιοτικό προσωπικό τους, τις ανέσεις - υπηρεσίες τους, αλλά και το κόστος τους.
3. Ποιότητα εγκαταστάσεων, σε αλληλεπίδραση με το προσωπικό της διοργάνωσης, το περιβάλλον (άνεση, καθαριότητα) και την αξία των εγκαταστάσεων σε σχέση με την ποιότητα.
4. Ποιότητα του ίδιου του αγωνίσματος, αναφέρεται στην ποιότητα της διοργάνωσης, της υλοποίησης, αλλά και την ποιότητα και ικανότητες των αθλητών - συμμετεχόντων.

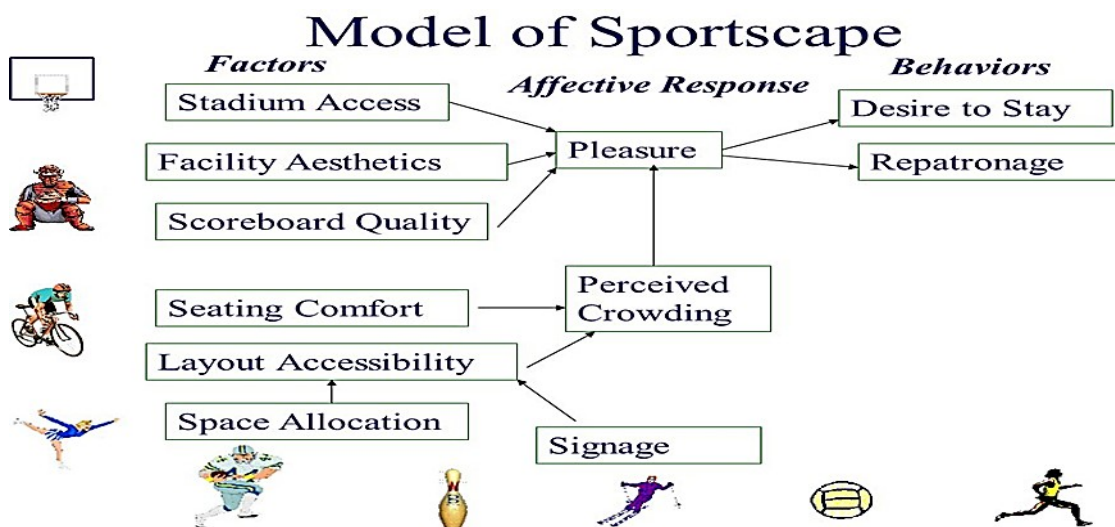
Έπειτα από εφαρμογή του μοντέλου στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής και σε θεατές μεγάλου αθλητικού γεγονότος, το αρχικό μοντέλο των Shonk and Chelladurai άλλαξε μορφή το 2009 περιλαμβάνοντας τις τρεις (3) μόνο διαστάσεις: α) την ποιότητα της προσβασιμότητας, β) την ποιότητα των εγκαταστάσεων και γ) την διαγωνιστική ποιότητα. Το τελικό μοντέλο συνέβαλε σε μεγάλο βαθμό στην αναβάθμιση της ποιότητας του συγκεκριμένου αθλητικού γεγονότος και γενικότερα στις αθλητικές διοργανώσεις. Παρόμοια προσπάθεια πραγματοποιήθηκε στην Ελλάδα από τους Tzetzis, Alexandris and Kapsampeli (2014) και ύστερα από την εφαρμογή του μοντέλου Shonk and Chelladurai (2008) σε αθλητικές διοργανώσεις

μικρής κλίμακας, κατέληξαν στο ίδιο συμπέρασμα, ότι η υψηλή ποιότητα μιας αθλητικής διοργάνωσης, επηρεάζει την ικανοποίηση των πελατών - θεατών.

Το SEQSS (Scale of Event Quality in Spectators Sports) παρουσιάστηκε από τους Ko, Zhang, Cattani and Pastore (2011) και αφορούσε κι αυτό τη διερεύνηση της ποιότητας των υπηρεσιών των αθλητικών διοργανώσεων από τη πλευρά των θεατών. Το μοντέλο βασίζεται σε πέντε (5) βασικά σημεία:

1. Την ποιότητα του παιχνιδιού.
2. Την προστιθέμενη ποιότητα υπηρεσιών (ψυχαγωγία, διασκέδαση, διατροφή).
3. Την ποιότητα αλληλεπίδρασης, που αφορά την αλληλεπίδραση με το προσωπικό και την μεταξύ σχέση των φιλάθλων.
4. Την ποιότητα του αποτελέσματος.
5. Την ποιότητα του φυσικού περιβάλλοντος.

Σύμφωνα με τα αναφερόμενα των Tsitskari et al. (2006) έρευνες, οι οποίες πραγματοποιήθηκαν σε θεατές από τους Wakefield and Sloan (1995) και Wakefield, Blodgett and Sloan (1996), χρησιμοποίησαν, για την μέτρηση της ποιότητας των αθλητικών διοργανώσεων, το sportscapε και τους εξής παράγοντες: «είσοδος στο στάδιο, θέσεις στάθμευσης, εγκαταστάσεις αισθητικής και καθαριότητα, ποιότητα του πίνακα αποτελεσμάτων, άνετα καθίσματα, προσβασιμότητα διάταξης, κατανομή χώρου, συνωστισμός, σηματοδότηση, υπηρεσίες φαγητού και έλεγχος των ανεμιστήρων».



Σχήμα 2.10 Model of Sportscapε (<https://slideplayer.com/slide/8209172/>)

Το EFQM, επίσης είναι ένα μοντέλο που ακολουθεί συγκεκριμένες διαδικασίες αξιολόγησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και το οποίο βρίσκει εφαρμογή σε πολλούς δήμους της Ισπανίας. Σύμφωνα με τους Romo et al. (2010) το EFQM εφαρμόζεται σε ποσοστό 23% για την βελτίωση των αθλητικών δραστηριοτήτων στο σύνολο τους.

Οι Theodorakis, Karlanidou και Karabaxoglou (2015) στην έρευνα τους, για να εξακριβώσουν κατά πόσο η ποιότητα διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην ικανοποίηση των συμμετεχόντων και μπορεί να επηρεάσει θετικά μια αθλητική διοργάνωση, απευθύνθηκαν στους ίδιους τους συμμετέχοντες. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε στη Βόρεια Ελλάδα, σε αθλητική διοργάνωση αγώνων δρόμου. Το δείγμα της έρευνάς τους ήταν οι συμμετέχοντες των αγώνων των 10 και των 5 χιλιομέτρων. Ως εργαλείο μέτρησης της ποιότητας χρησιμοποίησαν τις τρεις (3) τρεις διαστάσεις του μοντέλου των Alexandris et al (2004): την ποιότητα της αλληλεπίδρασης, την ποιότητα του φυσικού περιβάλλοντος και την ποιότητα του αποτελέσματος. Τα αποτελέσματα ήταν τα αναμενόμενα, δηλαδή ότι η ποιότητα των αθλητικών υπηρεσιών επηρεάζει θετικά την ικανοποίηση των συμμετεχόντων και κατ' επέκταση το γενικότερο όφελος της αθλητικής διοργάνωσης.

2.6. ΜΑΡΑΘΩΝΙΟΣ

2.6.1. Ιστορική Εξέλιξη

Η Ελλάδα αποτελεί η γενέτειρα του πολιτισμού και κατ' επέκταση του αθλητισμού. «Η ιστορία του αρχαίου παγκόσμιου αθλητισμού είναι ιστορία του ελληνικού αθλητισμού και τούτο διότι το ελληνικό έθνος ήταν το μοναδικό αθλητικό έθνος της αρχαιότητας» (Gardiner, 1930, p.1). Πολλοί ήταν οι αγώνες που διοργανώνονταν στα αρχαία χρόνια στην Ελλάδα, οι οποίοι πραγματοποιούνταν προς τιμήν των θεών (τα Παναθήναια προς τιμήν της θεάς Αθηνάς, τα Ίσθμια προς τιμήν του Ποσειδώνα, τα Πύθια προς τιμήν του θεού Απόλλωνα, τα Ηραία προς τιμήν της Ήρας κτλ.). Οι σημαντικότεροι όμως όλων των αγώνων ήταν οι Ολυμπιακοί Αγώνες που τελούνταν κάθε τέσσερα χρόνια στην Ολυμπία προς τιμήν του Δία. Το σημαντικότερο αγώνισμα των σύγχρονων Ολυμπιακών Αγώνων δίκαια αναφέρεται ότι είναι ο Μαραθώνιος δρόμος. Ο πρώτος αγώνας Μαραθώνιου δρόμου

πραγματοποιήθηκε το 1896 ύστερα από εισήγηση του Michel Breal, φίλο του Γάλλου Pierre de Coubertin ιδρυτή της Διεθνούς Ολυμπιακής Επιτροπής και αναβιωτή των σύγχρονων Ολυμπιακών Αγώνων. Ο αγώνας πήρε το όνομά του από τον αγγελιοφόρο Φειδιππίδη που διένυσε την απόσταση του μαραθωνίου, για να φέρει στους Αθηναίους το μήνυμα της νίκης κατά των Περσών (490 π.Χ).

Η συμμετοχή στο Μαραθώνιο αποτελεί όνειρο ζωής για κάθε δρομέα μεγάλων αποστάσεων, αλλά και για οποιοδήποτε άλλο ερασιτέχνη δρομέα. Η συμμετοχή σε ένα τέτοιο γεγονός συμβάλει, τόσο στη σωματική άσκηση, όσο και στην ψυχική αποφόρτιση των συμμετεχόντων (Yair, 1990). Ο Μαραθώνιος εκτός από μια μεγάλη αθλητική διοργάνωση, αποτελεί συγχρόνως και ένα σημαντικό κοινωνικό - οικονομικό γεγονός για την πόλη για την οποία τον διοργανώνει. Τα οφέλη που μπορεί να αποκομίσει η διοργανώτρια πόλη από τη διεξαγωγή ενός μαραθωνίου είναι πολλά και σε πολλούς τομείς. Κάποια από αυτά μπορεί να είναι τα έσοδα από τις συμμετοχές, τη διατροφή, τις μετακινήσεις, τη διαμονή, αλλά και τις επισκέψεις σε μουσεία και αρχαιολογικούς χώρους, τόσο από την πλευρά των αθλητών – δρομέων, όσο και από τους θεατές που συγκεντρώνονται σε ένα τέτοιο σημαντικό αθλητικό γεγονός.

Πολλοί είναι οι Μαραθώνιοι που διοργανώνονται κάθε χρόνο σε ολόκληρο τον κόσμο. Κάποιοι από τους πιο σημαντικούς είναι αυτός της Ν. Υόρκης, του Σικάγο, του Παρισιού, του Λονδίνου και του Βερολίνου (HPRC, 2016) και βέβαια ο αυθεντικός Μαραθώνιος της Αθήνας, ο λεγόμενος ως «Κλασικός», αφού ακολουθεί τη κλασική διαδρομή από τον Μαραθώνα μέχρι και το Καλλιμάρμαρο Στάδιο της Αθήνας, όπου είναι ο τερματισμός.

Στην Ελλάδα, η ανάπτυξη του ερασιτεχνικού τρεξίματος και η διοργάνωση τέτοιων αθλητικών διοργανώσεων καθυστέρησε σε σχέση με τον υπόλοιπο κόσμο. Αυτό γίνεται σαφές από την ιστορική αναδρομή του «κλασικού» Μαραθωνίου της Αθήνας. Ο Σ.Ε.Γ.Α.Σ. η αθλητική ομοσπονδία Κλασικού Αθλητισμού το 1983 έκανε τις πρώτες προσπάθειες αναδιοργάνωσης του αγώνα. Με την πάροδο του χρόνου, αλλά και τη συμβολή του ιδιωτικού τομέα, ως χορηγοί, ο Μαραθώνιος της Αθήνας άρχισε να εμφανίζεται πιο ανταγωνιστικός σε σχέση με τις άλλες

διοργανώσεις. Έτσι, λοιπόν, από το 2001 και μετά, ο Μαραθώνιος άρχισε να απευθύνεται, όχι μόνο σε αθλητές, οι οποίοι είχαν ως στόχο το πρωταθλητισμό, αλλά και σε απλούς πολίτες μικρούς και μεγάλους, που θεωρούν το τρέξιμο ως αναψυχή.

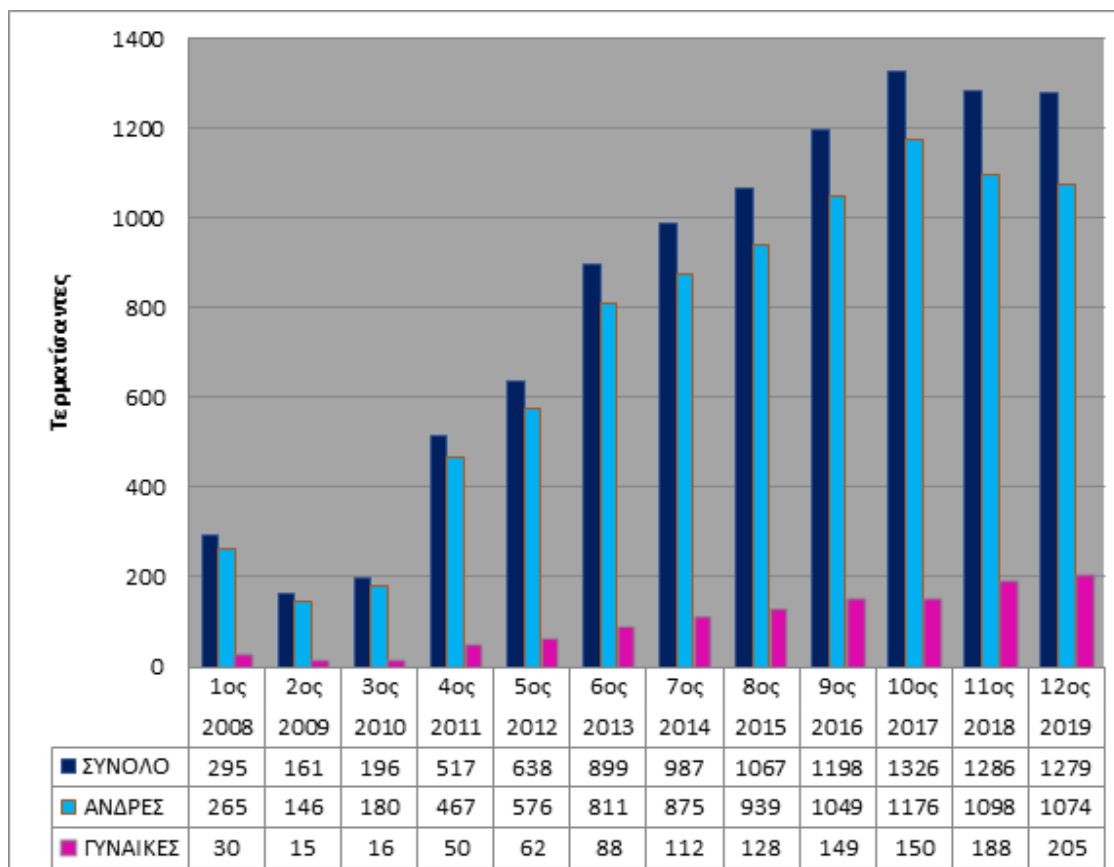
2.6.2. Ο Ημιμαραθώνιος Δρόμος Καλαμπάκα - Τρίκαλα

Στα πλαίσια του ερασιτεχνικού τρεξίματος, οι αγώνες που διοργανώνονται στην Ελλάδα αυξάνονται κάθε χρόνο, με ταυτόχρονη αύξηση των συμμετεχόντων. Παράλληλα, μεγάλη αύξηση παρουσιάζεται στην ίδρυση συλλόγων που ασχολούνται με το ερασιτεχνικό τρέξιμο, καθώς και των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται σε αθλητικά προϊόντα και αθλητικό εξοπλισμό. Έτσι φαίνεται ότι κάθε πόλη της Ελλάδας έχει το δικό της αγώνα, διοργανώνοντας παράλληλα αγώνες με διαφορετικές χιλιομετρικές αποστάσεις πιο προσιτές στους πολίτες ακόμη και αποστάσεις για μικρά παιδιά.

Ο Ημιμαραθώνιος Δρόμος Καλαμπάκα - Τρίκαλα, διοργανώνεται κάθε χρόνο στη μνήμη του δρομέα Θανάση Σταμόπουλου και αποτελεί έναν από τους μεγαλύτερους ημιμαραθωνίους στην Ελλάδα με τη συμμετοχή πολλών δρομέων από την Ελλάδα και από το εξωτερικό.

Όπως αναφέρεται στην ηλεκτρονική σελίδα της διοργάνωσης¹ το 2008 ο Σύλλογος Δρομέων Τρικάλων, που ιδρύθηκε το 2003 από φίλους δρομείς του Νομού Τρικάλων διοργάνωσε τον πρώτο ημιμαραθώνιο αγώνα δρόμου από την Καλαμπάκα στα Τρίκαλα. Ο αγώνας διοργανώθηκε με σκοπό να τιμήσουν τη μνήμη του ιδρυτικού μέλους του συλλόγου και δρομέα Θανάση Σταμόπουλο. Η συμμετοχή στον πρώτο αγώνα που πραγματοποιήθηκε την Κυριακή 30 Μαρτίου του 2008 έφτασε περίπου στους 330 δρομείς, ενώ στο δεύτερο υπήρξαν 200 συμμετοχές. Από το 2011 και μετά ο Ημιμαραθώνιος Δρόμος Καλαμπάκα - Τρίκαλα εμφάνισε σημαντική ανάπτυξη, με αποτέλεσμα χρόνο με το χρόνο οι συμμετοχές να εμφανίζουν σημαντική άνοδο. Ανάλογη ανοδική πορεία έχει και ο αριθμός των δρομέων που τερματίζει κάθε χρονιά, όπως εμφανίζεται στο Διάγραμμα 2.1

1 <https://www.trikalahalfmarathon.org/event/history>



Διάγραμμα 2.1 Η εξέλιξη του Ημιμαραθωνίου

Την ημέρα του αγώνα οι δρομείς συγκεντρώνονται στην εκκίνηση του αγώνα κάτω από τους επιβλητικούς βράχους των Μετεώρων, που περιλαμβάνονται στον Κατάλογο Μνημείων Παγκόσμιας Κληρονομιάς της UNESCO και διανύοντας 21,1 χλμ. τερματίζουν στην κεντρική πλατεία των Τρικάλων. Παράλληλα πραγματοποιούνται ο αγώνας δρόμου 5 χλμ. και ο παιδικός αγώνας 1 χλμ.

Ο Ημιμαραθώνιος Καλαμπάκα - Τρίκαλα, ο Αγώνας Δρόμου 5 χλμ. και ο παιδικός αγώνας 1 χλμ. παρουσιάζουν κάθε χρόνο σημαντική άνθηση, αφού στόχος της διοργανωτικής επιτροπής είναι να προσφέρονται υπηρεσίες αντάξιες με τη φήμη του αγώνα. Θα μπορούσαμε να πούμε, λοιπόν ότι ο Ημιμαραθώνιος Καλαμπάκα - Τρίκαλα συμπεριλαμβάνει όλα τα χαρακτηριστικά των αθλητικών υπηρεσιών όπως αυτά αναφέρθηκαν σε προηγούμενο κεφαλαίο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο : ΕΡΕΥΝΑ ΠΕΔΙΟΥ

3.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο Ημιμαραθώνιος Καλαμπάκα - Τρίκαλα, αποτελεί τα τελευταία χρόνια μια σημαντική αθλητική διοργάνωση τόσο για τα Τρίκαλα όσο και για τον Ελληνικό αθλητισμό. Καθώς λοιπόν, η διοργάνωση διογκώνεται τόσο από τους συμμετέχοντες όσο και από τους θεατές κρίνεται σημαντικό να ερευνηθεί σε βάθος το κατά ποσό αυτή ακολουθεί τα ελληνικά αλλά και τα παγκόσμια πρότυπα.

Σκοπός της παρούσας ερευνητικής μελέτης είναι να διαπιστωθεί σε ποιο βαθμό η ποιότητα, ή η φιλοσοφία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας μπορεί να εφαρμοστεί στο τομέα των αθλητικών διοργανώσεων και συγκεκριμένα στον Ημιμαραθώνιο Καλαμπάκα - Τρίκαλα.

Η μεθοδολογία, αναφέρουν οι Ίσαρη και Πουρκός (2015), «είναι ένα εργαλείο σκέψης που καθοδηγεί το πώς ένας ερευνητής θα μπορούσε να πλαισιώσει τα ερευνητικά του ερωτήματα και για το τι επιλογές θα κάνει σχετικά με τις τεχνικές ή μεθόδους έρευνας συλλογής δεδομένων και αργότερα ανάλυσης και ερμηνείας τους». Αντίθετα με τον όρο μέθοδο, εννοούμε τα εργαλεία, τα οποία χρησιμοποιούνται για να γίνει η συλλογή και ανάλυση των ερευνητικών μας δεδομένων.

Στο κεφάλαιο αυτό, γίνεται μια ανάλυση σχετικά με τις μεθόδους συλλογής των δεδομένων που ακολουθήθηκαν, το δείγμα των συμμετεχόντων που χρησιμοποιήθηκε, την ανάλυση των δεδομένων, τον έλεγχο της ποιότητας, καθώς και τη δεοντολογία της έρευνας.

3.2. Η ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΜΕΘΟΔΟΥ ΕΡΕΥΝΑΣ

Απαραίτητο στοιχείο για την εκπόνηση μιας ερευνητικής μελέτης είναι επιλογή της κατάλληλης μεθόδου συλλογής των δεδομένων, που είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με το θεωρητικό πλαίσιο, με τα ερευνητικά ερωτήματα, αλλά και με τους ερευνητικούς στόχους που έχουν τεθεί (Oppenheim, 1966). Οι βασικότερες μεθοδολογικές προσεγγίσεις διαχωρίζονται σε ποσοτικές και ποιοτικές. Σύμφωνα με τις απόψεις Dilthey, η ποσοτική μέθοδος, χρησιμοποιείται στις φυσικές

επιστήμες και στην εξήγηση των φαινομένων, ενώ αποστολή της ποιοτικής μεθόδου, που χρησιμοποιείται κυρίως στις κοινωνικές επιστήμες, είναι η κατανόηση των φαινομένων. Είναι σημαντικό να τονίσουμε ότι η επιλογή της μιας μεθόδου δεν αποκλείει την άλλη, αλλά ο συνδυασμός των δυο συνεισφέρει σε καλύτερα αποτελέσματα (Holsti, 1969). Η σημαντικότερη διαφορά μεταξύ ποιοτικής και ποσοτικής έρευνας έγκειται στον τρόπο συλλογής, ανάλυσης των δεδομένων και παραγωγής των αποτελεσμάτων.

Στον παρακάτω πίνακα αναφέρονται οι βασικότερες διαφορές μεταξύ ποσοτικής και ποιοτικής έρευνας (Ίσαρη και Πουρκός, 2015):

Πίνακας 2.3 Αναλυτική σύγκριση μεταξύ της ποσοτικής και ποιοτικής έρευνας στις κοινωνικές επιστήμες σε σχέση με τα βασικά στάδια της έρευνας (Ίσαρη και Πουρκός, 2015)

Στάδια της έρευνας	Ποσοτική έρευνα	Ποιοτική έρευνα
Συλλογή των δεδομένων	Ο ερευνητικός σχεδιασμός είναι οργανωμένος, δομημένος και κλειστός.	Ο ερευνητικός σχεδιασμός είναι μη δομημένος, ανοικτός.
	Το δείγμα της έρευνας είναι στατιστικά αντιπροσωπευτικό.	Η κατανόηση μικρού δείγματος και υποκειμένων .
	Τα εργαλεία της έρευνας είναι τυποποιημένα για όλα τα υποκείμενα (π.χ. τα ερωτηματολόγια) ή τείνουν να γίνουν ομοιόμορφα (π.χ. γίνεται χρήση καθορισμένων εκ των προτέρων οδηγιών στην περίπτωση των ανοικτών ερωτήσεων).	Τα εργαλεία της έρευνας ποικίλλουν ανάλογα με τα υποκείμενα.
	Τα δεδομένα της έρευνας είναι αξιόπιστα, ακριβή, αυστηρά και μονοφωνικά. Είναι αντικειμενικά και τυποποιημένα με την έννοια ότι τα δεδομένα που καταγράφηκαν από διάφορα υποκείμενα (ακόμη και από διαφορετικούς ερευνητές) πρέπει να μπορούν να συγκριθούν.	Τα δεδομένα της έρευνας είναι διαφορετικά, χαρακτηρίζονται από την ιδιαιτερότητα και μοναδικότητά τους.

	Ποσοτική έρευνα	Ποιοτική έρευνα
Ανάλυση των δεδομένων	Το αντικείμενο της ανάλυσης είναι απρόσωπο και φυσιοκρατικό και αφορά την ανάλυση των μεταβλητών.	Το αντικείμενο της ανάλυσης είναι το άτομο, η ανάλυση της συμπεριφοράς και γι' αυτό δεν μπορεί να είναι απρόσωπη.
	Η στατιστική και η χρήση των νέων υπολογιστικών τεχνολογιών της πληροφορίας και επικοινωνίας, θεωρούνται απαραίτητα εργαλεία της επιστήμης.	Η χρήση των νέων τεχνολογιών της πληροφορίας και επικοινωνίας χρησιμοποιείται για την οργάνωση των δεδομένων.
Παραγωγή των αποτελεσμάτων	Τα δεδομένα παρουσιάζονται σε πίνακες (οι σχέσεις μεταξύ μεταβλητών), σε γραφικές παραστάσεις, ιστογράμματα κ.λπ.	Τα δεδομένα που προκύπτουν από συνεντεύξεις, αφηγήσεις και παρατηρήσεις των υποκειμένων παρουσιάζονται με διάφορους περιγραφικούς τρόπους.
	Ο στόχος των αποτελεσμάτων της έρευνας είναι η γενίκευση, η ανεύρεση νόμων.	Ο στόχος των αποτελεσμάτων της έρευνας είναι η εμβάθυνση σε μικρό αριθμό περιπτώσεων αποκαλύπτοντας την ιδιαιτερότητα και εστίαση στο ιδιαίτερο και ανεπανάληπτο.

Η επιλογή της ποιοτικής έρευνας για τη συγκεκριμένη ερευνητική μελέτη, έγινε μετά από σύγκριση των δύο μεθόδων. Η ποιοτική έρευνα θεωρήθηκε ως η πιο κατάλληλη μέθοδος για τη πιο αναλυτική προσέγγιση του θέματος. Συγκεκριμένα, χρησιμοποιήθηκαν η ημι-δομημένη συνέντευξη, με ερωτήσεις ανοιχτού τύπου με το ηγετικό στέλεχος της διοργάνωσης του Ημιμαραθωνίου Καλαμπάκα - Τρίκαλα και οι ομάδες εστίασης (focus groups) με τους πελάτες - δρομείς και εθελοντές, ώστε να τους δοθεί η δυνατότητα να εκφράσουν ελεύθερα τις απόψεις τους στα πλαίσια μιας ανοιχτής συζήτησης σχετικά με τα θέματα της ερευνητικής μελέτης.

3.2.1. Συνέντευξη

Ο όρος «ποιοτική συνέντευξη» αφορά τις συνεντεύξεις που πραγματοποιούνται σε βάθος και αποτελούν την πιο γνωστή και αποτελεσματική μέθοδο συλλογής/παραγωγής ποιοτικών ερευνητικών δεδομένων στην ψυχολογική, κοινωνική και εκπαιδευτική έρευνα (Ίσαρη και Πουρκός, 2015). Βάσει των

ισχυρισμών των ερευνητών η χρήση της ποιοτικής συνέντευξης στην έρευνα δεν θα πρέπει να λαμβάνεται με προχειρότητα, αλλά επιβάλλεται η καλή προετοιμασία και ο σωστός σχεδιασμός. Οι συνεντεύξεις διακρίνονται **σε δομημένες, μη δομημένες και ημι-δομημένες**.

Συγκεκριμένα η **δομημένη συνέντευξη** αποτελείται από ένα ερωτηματολόγιο με προκαθορισμένες ερωτήσεις και απαντήσεις ως προς το περιεχόμενο, τη διατύπωση και τη σειρά με την οποία τίθενται. Η συγκεκριμένη μέθοδος δε χρησιμοποιείται σχεδόν καθόλου στην ποιοτική έρευνα, αφού δε συμβάλλει ιδιαίτερα στην σε βάθος έρευνα (Robson, 2007).

Η **μη δομημένη συνέντευξη** είναι ανοικτή και δεν περιλαμβάνει προκαθορισμένες ερωτήσεις. Οι συμμετέχοντες στην έρευνα καλούνται να αναπτύξουν ελεύθερα τις δικές τους απόψεις σχετικά με το ερευνητικό θέμα, που θέτει ο μελετητής. Στη πορεία μιας μη δομημένης συνέντευξης αναδεικνύονται θέματα, τα οποία δεν έχουν προκαθοριστεί από την αρχή, γι' αυτό και χρησιμοποιούνται πιο συχνά από ερευνητές, οι οποίοι γνωρίζουν ελάχιστα πράγματα για το ερευνητικό ερώτημα (Robson, 2007).

Η **ημι-δομημένη συνέντευξη** χρησιμοποιείται σε μεγάλο βαθμό από τους μελετητές οι οποίοι έχουν ως στόχο να προσδιορίσουν με πιο εύκολο τρόπο τα ερευνητικά ερωτήματα, αλλά και να προσδώσουν μεγαλύτερο βάθος στην έρευνά τους. Η μέθοδος αυτή παρουσιάζει μεγαλύτερη ευελιξία. Συγκεκριμένα αποτελείται από ένα σύνολο προκαθορισμένων ερωτήσεων, οι οποίες τροποποιούνται ανάλογα με τον ερωτώμενο, τη σειρά με την οποία γίνονται οι ερωτήσεις, αλλά και με πρόσθεση ή αφαίρεση κάποιων ερωτήσεων.

3.2.2. Ομάδες Εστίασης (focus groups)

Οι ομάδες εστίασης (focus groups) αποτελούν μια συνηθισμένη μέθοδο συλλογής ποιοτικών δεδομένων, όπου πραγματοποιείται μέσα από μια διαδικασία διάδρασης των συμμετεχόντων σε μια καθορισμένη περιοχή ερευνητικού ενδιαφέροντος. Συγκεκριμένα αποτελείται από μια ομάδα ατόμων που συζητά για ένα συγκεκριμένο ερευνητικό θέμα υπό την εποπτεία, την οργάνωση και την καθοδήγηση ενός συντονιστή (moderator). Δεν είναι μια ομαδική συνέντευξη στην οποία τίθενται ερωτήσεις και οι ερωτώμενοι απλώς απαντούν, αλλά οι

συμμετέχοντες καλούνται να συμμετέχουν σε μία συζήτηση για ένα συγκεκριμένο θέμα (Wilkinson, 1998).

Ιδιαίτερα σημαντικό στοιχείο αποτελεί η επιλογή των κατάλληλων συμμετεχόντων για τη σύνθεση της ομάδας. Βασικός στόχος είναι η δημιουργία μιας ομάδας, η οποία θα έχει ως αποτέλεσμα την παραγωγή ποιοτικών δεδομένων μέσα από τη διεξαγωγή αποδοτικών συζητήσεων. Σύμφωνα με τα στοιχεία που παρουσιάζει ο Morgan (1998), οι συμμετέχοντες θα πρέπει να είναι ενεργοί, να αλληλεπιδρούν μεταξύ τους και να αισθάνονται άνετα να συζητούν σχετικά με τα θέματα τα οποία αφορούν την έρευνα. Σε συνέχεια ο Morgan (1998) αναφέρει ότι ο αριθμός των ατόμων που πρέπει να απαρτίζουν ένα focus group, θα πρέπει να είναι τέτοιος, ώστε να υπάρχει η δυνατότητα ουσιαστικής συζήτησης και αλληλεπίδρασης. Ο αριθμός, συνήθως των συμμετεχόντων κυμαίνεται από 6 άτομα έως 12 άτομα για ένα σχετικά μεγάλο focus group.

Εξίσου σημαντικός θεωρείται και ο ρόλος του συντονιστή (moderator) για τη πιο αποτελεσματική διαδικασία ενός focus group. Ο συντονιστής θα πρέπει να διακατέχεται από κύρος, αλλά και να δείχνει σεβασμό προς τους συμμετέχοντες, αδιαφορώντας για το επίπεδο εκπαίδευσης, εμπειρίας ή και την κοινωνική τους θέση (Krueger, 1998). Θα έλεγε κανείς, ότι ο συντονιστής θα πρέπει να έχει ικανότητες επικοινωνίας, ανοιχτές ιδέες, χιούμορ και ουσιαστικό ενδιαφέρον για το θέμα της ερευνητικής μελέτης.

3.3. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

Η συγκεκριμένη ερευνητική μελέτη διεξήχθη κατά την περίοδο των μηνών Ιουλίου - Δεκεμβρίου 2019. Οι συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκαν κατά το διάστημα του Νοεμβρίου 2019. Κατά το χρονικό διάστημα αυτό έγιναν συνεντεύξεις με τρεις (3) κατηγορίες συμμετεχόντων, που αποτέλεσε και το δείγμα της συγκεκριμένης μελέτης: το ηγετικό στέλεχος της διοργάνωσης, τους εθελοντές και τους δρομείς.

Το Δείγμα

Σύμφωνα με τους Κυριαζόπουλο και Σαμαντά (2011), δείγμα είναι ο αριθμός των ατόμων που επιλέγεται κάθε φορά, που θα εξυπηρετήσει τους σκοπούς και τους στόχους της ερευνητικής μελέτης. Η Marshall (1996, p. 523) υπογραμμίζει «το

κατάλληλο μέγεθος δείγματος για μια ποιοτική μελέτη είναι αυτό που απαντάει επαρκώς στην ερευνητική ερώτηση». Επίσης ο Patton (2002, p. 244) αναφέρει ότι το μέγεθος του δείγματος προσαρμόζεται για «το τι θέλουμε να μάθουμε, γιατί θέλουμε να το μάθουμε, πώς θα χρησιμοποιηθούν τα ευρήματα καθώς και από τους πόρους (συμπεριλαμβανομένου του χρόνου) που διαθέτουμε στη μελέτη».

Τα δείγματα που χρησιμοποιήθηκαν για την υλοποίηση της μελέτης ήταν τρία (3). Το πρώτο δείγμα ήταν η συνέντευξη που δόθηκε από ηγετικό στέλεχος της διοργανώτριας αρχής και συγκεκριμένα του Συλλόγου Δρομέων Τρικάλων. Το δεύτερο δείγμα αποτελούνταν από μια ομάδα εστίασης (focus group) έξι (6) εθελοντών και οι οποίοι είχαν ανάλογη εμπειρία από διοργανώσεις παλαιότερων ετών. Το δεύτερο focus group απαρτίζονταν από δέκα (10) δρομείς, οι οποίοι ήταν γνώστες της διοργάνωσης, αφού οι ίδιοι είχαν συμμετοχή στους περισσότερους από τους ημιμαραθωνίους που έχουν διοργανωθεί στο παρελθόν. Η επιλογή του δείγματος έγινε με τέτοιο τρόπο, ώστε να καταγραφούν οι εμπειρίες και οι απόψεις από ανθρώπους που έχουν μια συστηματική συνέχεια στη συγκεκριμένη διοργάνωση του Ημιμαραθωνίου Καλαμπάκα - Τρίκαλα.

Τα Ερευνητικά Εργαλεία

Όπως ήδη έχει αναφερθεί για τη συγκεκριμένη ερευνητική μελέτη χρησιμοποιήθηκαν ως επιστημονικά εργαλεία η συνέντευξη για το στέλεχος της διοργάνωσης και τα focus groups για τους εθελοντές και τους δρομείς. Η συνέντευξη με το ηγετικό στέλεχος πραγματοποιήθηκε στον επαγγελματικό του χώρο έπειτα από προηγούμενη επικοινωνία και ενημέρωση σχετικά με την επιθυμία του ερευνητή να προχωρήσει στη συγκεκριμένη μελέτη. Τα focus groups οργανώθηκαν σε χώρο που εδρεύει η διοργανώτρια αρχή, που και σ' αυτή τη περίπτωση υπήρξε η σχετική ενημέρωση. Οι ερωτήσεις που τέθηκαν ήταν δέκα (10) για κάθε κατηγορία και ανοιχτού τύπου, με το σκεπτικό να γίνει μια συζήτηση ελεύθερη και χωρίς ενδοιασμούς και να επιτρέψουν στους συμμετέχοντες να εκφράσουν την εμπειρία τους με το δικό του μοναδικό τρόπο. Οι ερωτήσεις σχεδιάστηκαν με βάση της υπάρχουσας βιβλιογραφίας, με παράδειγμα τις ερωτήσεις που χρησιμοποιεί και προτείνει η Κουλοχέρη (2014) σε μια δική της μελέτη σχετικά με την εφαρμογή των αρχών της Δ.Ο.Π. στα πλαίσια του

Μαραθωνίου της Αθήνας. Για την καλύτερη ανάλυση και ερμηνεία των αποτελεσμάτων οι ερωτήσεις ομαδοποιήθηκαν σε τέσσερις (4) τομείς:

1. Ενημέρωση, εκπαίδευση και καθοδήγηση των εθελοντών και των δρομέων.
2. Διαφήμιση και προώθηση της αθλητικής υπηρεσίας.
3. Εγκαταστάσεις, περιβάλλον και θέση στον ευρύτερο χώρο της διοργάνωσης.
4. Διαπιστώσεις - προτάσεις με σκοπό την ποιοτική βελτίωση της διοργάνωσης.

Η συλλογή των δεδομένων μπορεί να πραγματοποιηθεί με τη χρησιμοποίηση πολλών μέσων όπως συνεντεύξεις, ταινίες, φωτογραφικό υλικό, σημειώσεις πεδίου για την αξιοποίηση και τη διαμόρφωση της θεωρίας (Charmaz, 2006). Τόσο η συνέντευξη, όσο και τα focus groups καταγράφηκαν μέσω κινητού μαγνητοφώνου και αποθηκεύτηκαν σε ψηφιακά αρχεία στον υπολογιστή του ερευνητή. Η καταγραφή των συνεντεύξεων ή των ομάδων εστίασης είναι συνήθως με μαγνητοφώνηση, εκτός ορισμένων εξαιρέσεων, λόγω του νόμου περί προσωπικών δεδομένων, οι συνεντευκτές κρατούν γραπτές σημειώσεις (Ισαρη και Πουρκός, 2015). Τέλος οι ώρες που χρειάστηκαν για τη διεξαγωγή της όλης διαδικασίας ήταν περίπου τέσσερις (4).

Η Ανάλυση των Δεδομένων

Η ανάλυση των δεδομένων θεωρείται ως το βασικότερο στάδιο της ερευνητικής μελέτης (Ματζούκας, 2007). Είναι η διαδικασία, στην οποία πραγματοποιούνται η αρχική διαλογή των στοιχείων που έχουν συγκεντρωθεί σε συγκεκριμένες κατηγορίες, η αναγνώριση της σχέσης μεταξύ των κατηγοριών, η ανάπτυξη των υποθέσεων και τελικά η παραγωγή των συμπερασμάτων (Κυριαζόπουλος και Σαμαντά, 2011).

Σύμφωνα με τους περισσότερους ερευνητές η καλύτερη μέθοδος ανάλυσης δεδομένων ποιοτικών ερευνών είναι η εμπειρικά θεμελιωμένη θεωρία. Στη συγκεκριμένη μέθοδο η διαδικασία της συλλογής και επεξεργασίας των δεδομένων γίνονται ταυτόχρονα, καθώς ταυτόχρονα πραγματοποιείται και η παραγωγή θεωριών (Charmaz, 2006). Επίσης, βάσει των ισχυρισμών της Ανδρεάτου (2007) η εμπειρική θεωρία είναι μια διαδικασία που μπορεί να οδηγεί σε συχνή αναμόχλευση των δεδομένων, που προκύπτει ύστερα από την ανάλυση τους, αλλά και από τη συλλογή νέων δεδομένων.

Στις ποιοτικές έρευνες, ο όγκος των δεδομένων που παράγεται είναι πολύ μεγάλος και σύμφωνα με τις απόψεις του Strauss και Corbin (1990) θα πρέπει να κατηγοριοποιηθούν και να μετατραπούν σε θεωρία. Η διαδικασία αυτή της κατηγοριοποίησης ονομάζεται κωδικοποίηση. Όπως αναφέρει ο Strauss και Corbin (1990, p. 3) «κωδικοποίηση καλείται εκείνη η αναλυτική διαδικασία μέσω της οποίας τα δεδομένα (κείμενα, μεταγραμμένες συνεντεύξεις και συνομιλίες, καταγραφές παρατήρησης, οπτικά τεκμήρια) τεμαχίζονται, ονοματίζονται, ταξινομούνται, εννοιολογούνται και ενσωματώνονται εντός ενός θεωρητικού πλαισίου». Συνεχίζοντας οι ερευνητές διαχωρίζουν την κωδικοποίηση σε τρία (3) στάδια, αυτή της ανοιχτής κωδικοποίησης, της κατά άξονα κωδικοποίησης και της επιλεκτικής κωδικοποίησης.

Στην παρούσα έρευνα ακολουθήθηκε η εμπειρικά θεμελιωμένη θεωρία, καθώς και η ανοιχτή κωδικοποίηση των δεδομένων. Η συγκεκριμένη μορφή κωδικοποίησης αποτελεί το αρχικό στάδιο της κωδικοποίησης, κατά το οποίο γίνεται η αρχική παραγωγή των εννοιών και ταυτόχρονα η έναρξη της διαπραγμάτευσης του εξεταζομένου ερευνητικού θέματος. Λαμβάνοντας υπόψη τους ισχυρισμούς του Τσιώλη (2014), η ανοιχτή κωδικοποίηση συντελείται μέσα από μια συστηματική και εντατική ανάλυση των δεδομένων «σειρά προς σειρά (line by line)». Σ' αυτό το στάδιο της έρευνας, πρωταρχικός στόχος της ανάλυσης ήταν η καταγραφή των δεδομένων και η αποφυγή της οποιασδήποτε ερμηνείας και κατάταξης σε κατηγορίες και εννοιολογικά σχήματα. Στην πορεία και ενώ προχωρούσε η ανάλυση των δεδομένων ανακαλύπτονταν παρόμοιες έννοιες, οι οποίες σχημάτιζαν κατηγορίες με διαφορετικά χαρακτηριστικά, που στη συνέχεια αυτές οι κατηγορίες με τη σειρά τους δημιουργούσαν θεωρίες.

Οι Διαδικασίες Ελέγχου της Ποιότητας της Έρευνας

Οι διαδικασίες ελέγχου της ποιότητας των ερευνών που ακολουθούν τη ποιοτική μέθοδο είναι σημαντικές και απαραίτητες, τόσο για την ίδια τη διαδικασία της έρευνας, όσο και για να θεωρηθούν οι ίδιες οι έρευνες αξιόπιστες και έγκυρες. Στη ποιοτική μέθοδο τα κριτήρια ελέγχου ποιότητας δεν μπορούν εύκολα να προσδιοριστούν, γι' αυτό και πολλοί ερευνητές θεωρούν ότι μπορούν να εφαρμοστούν τα ίδια τα κριτήρια που εφαρμόζονται στις ποσοτικές έρευνες

(Lincoln and Guba, 2000). Αντίθετα η Morrow (2005) ισχυρίζεται ότι και οι ποιοτικές μέθοδοι θα πρέπει να διακατέχονται από κάποια κριτήρια ελέγχου ποιότητας και συγκεκριμένα αυτά της ακεραιότητας των δεδομένων, η ισορροπία ανάμεσα στην αναστοχαστικότητα του συμμετέχοντα και στην υποκειμενικότητα του ερευνητή και η σαφής επικοινωνία των ευρημάτων.

Στην παρούσα έρευνα, η επάρκεια, η καταλληλότητα και η φερεγγυότητα των δεδομένων όπως χαρακτηρίζουν την ακεραιότητα των δεδομένων οι Williams και Morrow (2009) εφαρμόστηκε σε μεγάλο βαθμό. Η χρήση της εμπειρικά θεμελιωμένης θεωρίας, καθώς και των μεθόδων και των διαδικασιών που ακολουθήθηκαν, αλλά και του τρόπου της συλλογής των δεδομένων, αποδεικνύουν με σαφήνεια την εφαρμογή της ακεραιότητας των δεδομένων. Επίσης, η ισορροπία ανάμεσα στην αναστοχαστικότητα του συμμετέχοντα και στην υποκειμενικότητα του ερευνητή, επιτεύχθηκε σε μεγάλο βαθμό, λόγω της ύπαρξης ξεκάθαρων και υποκειμενικών ερωτήσεων που ακολουθήθηκαν στη συνέντευξη και στα focus groups. Τέλος, η σαφής επικοινωνία των ευρημάτων, καθώς και η παραγωγή ξεκάθαρης θεωρίας, είναι στοιχεία απαραίτητα, ώστε να θεωρηθεί η εμπειρικά θεμελιωμένη θεωρία αξιόπιστη και τα οποία φαίνεται ότι εφαρμόστηκαν με επιτυχία στη συγκεκριμένη ερευνητική μελέτη (Williams and Morrow, 2009). Επιπρόσθετα, η αξιοπιστία της μελέτης μπορεί να θεωρηθεί ισχυρή, αφού καθοριστικές υπήρξαν οι παρεμβάσεις και οι υποδείξεις του επιβλέποντα καθηγητή στα πλαίσια της ποιότητας της όλης διαδικασίας.

Η Δεοντολογία της Έρευνας

Στην παρούσα έρευνα ακολουθήθηκαν τα βασικά δεοντολογικά στοιχεία που χαρακτηρίζουν κάθε ακαδημαϊκή εργασία. Έγινε μια προσεγμένη προσπάθεια να αποτυπωθούν οι απόψεις και οι ισχυρισμοί των διακεκριμένων μελετητών και ερευνητών, ώστε από τη μια πλευρά να αποφευχθεί η λογοκλοπή, αλλά συγχρόνως να αποτελέσουν οδηγός και πηγή δημιουργίας για τη συγκεκριμένη ερευνητική μελέτη.

Επίσης καταβλήθηκε προσπάθεια να εφαρμοστούν οι βασικές αρχές δεοντολογίας, οι οποίες και συνέβαλλαν στο μέγιστο στην ομαλή διεξαγωγή και

αποπεράτωση της παρούσας μελέτης. Όπως αναφέρει ο Τσιώλης (2014), η παροχή πληροφόρησης από τη πλευρά του ερευνητή προς τους συμμετέχοντες για το σκοπό της έρευνας, τις μεθόδους συλλογής δεδομένων και τους μελλοντικούς τρόπους αξιοποίησης των ευρημάτων και η χορήγηση συγκατάθεσης από η πλευρά των συμμετεχόντων μπορεί είναι μια «αμοιβαία διαπραγματεύσιμη διαδικασία που βρίσκεται σε εξέλιξη καθ' όλη τη διάρκεια της έρευνας».

Επιπρόσθετα, ο ερευνητής έδωσε ιδιαίτερη προσοχή, ώστε να μην αποκαλυφτούν προσωπικές πληροφορίες σχετικά με την ταυτότητα, τον τόπο διαμονής των συμμετεχόντων και γενικότερα πληροφορίες οι οποίες θίγουν τα προσωπικά τους δεδομένα, εφαρμόζοντας με σαφήνεια την αρχή της ανωνυμίας και της εμπιστευτικότητας. Η εμπιστευτικότητα αναφέρεται στη σχέση εμπιστοσύνης που αναπτύσσεται ανάμεσα στον ερευνητή και στους συμμετέχοντες, δίνοντας τη δυνατότητα στον συμμετέχοντα να εκφραστεί ελεύθερα και μοναδικά (Τσιώλης, 2014).

3.4. ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η επιλογή της ποιοτικής μεθόδου θεωρήθηκε η καταλληλότερη μέθοδος για την ανάλυση και την κατανόηση της συγκεκριμένης ερευνητικής μελέτης. Αναλυτικότερα χρησιμοποιήθηκε η ημι-δομημένη συνέντευξη, με ερωτήσεις ανοιχτού τύπου που απευθύνθηκαν στο ηγετικό στέλεχος της αρμόδιας διοργανωτικής αρχής του Ημιμαραθωνίου Καλαμπάκα - Τρίκαλα. Όσον αφορά, τους πελάτες - δρομείς και εθελοντές ο τρόπος προσέγγισης τους και διεκπεραίωσης της παρούσας μελέτης πραγματοποιήθηκε με τις ομάδες εστίασης (focus groups) και μέσα από οργανωμένες ερωτήσεις ανοιχτού τύπου, τους δόθηκε η ευκαιρία να εκφράσουν ελεύθερα τις απόψεις τους, σύμφωνα με την προσωπική τους εμπειρία και λόγω της πολυετούς συμμετοχής τους στη συγκεκριμένη αθλητική διοργάνωση, αλλά και σε άλλους διάσημους, παραπλήσιους, διεθνής αγώνες.

Στη συνέχεια η ανάλυση των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με τη συμβολή της ανοιχτής κωδικοποίησης και η οποία αποτελεί το πρωταρχικό στάδιο της κωδικοποίησης. Στα πλαίσια αυτής της διαδικασίας οι ερωτήσεις που τέθηκαν στο

επιλεγμένο δείγμα ομαδοποιήθηκαν σε τέσσερις βασικές κατηγορίες - τομείς. Σύμφωνα με μοντέλο των Alexandris, Zahariadis, Tsorbatzoudis και Grouios, (2004b), τις τρεις (3) τρεις διαστάσεις του μοντέλου των Alexandris et al (2004): την ποιότητα της αλληλεπίδρασης, την ποιότητα του φυσικού περιβάλλοντος και την ποιότητα του αποτελέσματος και καθώς ο Ημιμαραθώνιος Καλαμπάκα - Τρίκαλα συγκαταλέγεται στις αθλητικές υπηρεσίες οι ερωτήσεις που τέθηκαν στους εθελοντές και στους δρομείς - πελάτες εστιάστηκαν κυρίως στο τομέα της ενημέρωσης και της εκπαίδευσης που παρείχε, καθ' όλη τη διάρκεια της αθλητικής διοργάνωσης, η διοργανώτρια αρχή. Ερωτήματα σχετικά με τη διαφήμιση της διοργάνωσης, καθώς και τα κίνητρα συμμετοχής τους ήταν ζητήματα που απασχόλησαν την συγκεκριμένη μελέτη. Επίσης οι εγκαταστάσεις και ο περιβάλλον χώρος στον οποίο πραγματοποιήθηκε ο αγώνας αποτέλεσε πεδίο έρευνας για τον μελετητή. Και τέλος ερωτήσεις κυρίως προς το ηγετικό στέλεχος ήταν σχετικές με τα περιθώρια βελτίωσης που μπορεί να υπάρξουν στη συγκεκριμένη διοργάνωση.

Πιο συγκεκριμένα η πρώτη παράμετρος που δόθηκε έμφαση ήταν η εκπαίδευση, η οποία αποτελεί σημαντικό παράγοντα στον τομέα των υπηρεσιών και συγκεκριμένα των αθλητικών υπηρεσιών. Η εκπαίδευση και η ενημέρωση του προσωπικού επιβάλλεται να είναι σφαιρική και ολοκληρωτική, ώστε να μπορεί να ανταπεξέλθει στις επιθυμίες και απαιτήσεις των πελατών. Από την άλλη πλευρά, η ενημέρωση των δρομέων - πελατών, με τις απαραίτητες πληροφορίες, θεωρείται σημαντική, ώστε οι ίδιοι οι πελάτες να μπορούν να νοιώσουν ασφάλεια και ικανοποίηση για τη συγκεκριμένη υπηρεσία.

Η δεύτερη παράμετρος που εξετάστηκε ήταν η διαφήμιση, η προβολή της διοργάνωσης, οι δυσκολίες και οι περιορισμοί της εφαρμογής της καθώς και τα κίνητρα των εθελοντών και των δρομέων για τη συμμετοχή τους στη συγκεκριμένη αθλητική διοργάνωση.

Η τρίτη παράμετρος που δόθηκε έμφαση ήταν οι εγκαταστάσεις, που περιλαμβάνουν τους χώρους προθέρμανσης, αποθεραπείας καθώς και τους χώρους της διαδρομής του αγώνα και τις παροχές που υπήρξαν κατά μήκος της.

Αναλυτικότερα οι εγκαταστάσεις και ο περιβάλλον χώρος περιλαμβάνει όλες εκείνες τις παροχές που σχετίζονται με την προσβασιμότητα, την αισθητική, την άνεση και τη διάταξη του χώρου, καθώς και τις διάφορες παράλληλες δραστηριότητες στον ευρύτερο χώρο της διοργάνωσης.

Η τέταρτη και τελευταία παράμετρος που εξετάσθηκε ήταν οι διαπιστώσεις κυρίως από τη πλευρά του διοργανωτή στο τομέα της βελτίωσης της ποιότητας της διοργάνωσης του Ημιμαραθωνίου Καλαμπάκα - Τρίκαλα, ως αθλητική υπηρεσία. Επίσης εξετάσθηκαν οι βελτιώσεις που μπορούν να προκύψουν στο μέλλον, ώστε ο Ημιμαραθώνιος Καλαμπάκα - Τρίκαλα να αποτελέσει μια αθλητική διοργάνωση που θα βασίζεται στα πρότυπα των αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, αλλά τη δημιουργία και εφαρμογή ενός μόνιμου μηχανισμού μέτρησης της ποιότητας, με σκοπό τη βράβευση του Ημιμαραθωνίου με πιστοποιημένα βραβεία ποιότητας.

3.4.1. Η Εκπαίδευση - Ενημέρωση στον Ημιμαραθώνιο Καλαμπάκα - Τρίκαλα

Η εκπαίδευση αποτελεί σημαντικό παράγοντα στο τομέα των υπηρεσιών και συγκεκριμένα των αθλητικών υπηρεσιών. Η εκπαίδευση και η ενημέρωση του προσωπικού επιβάλλεται να είναι σφαιρική και ολοκληρωτική, ώστε να μπορεί να ανταπεξέλθει στις επιθυμίες και απαιτήσεις των πελατών.

Στον τομέα της εκπαίδευσης, το σημείο που επικεντρώθηκαν οι εθελοντές ήταν η έλλειψη επαρκούς ενημέρωσης από πλευράς της διοργανώτριας αρχής και η όποια εκπαίδευση υπήρχε ήταν της τελευταίας στιγμής και κατά τη διάρκεια του αγώνα, «δε μπορείς να έχεις απαιτήσεις, από εθελοντές που συμμετέχουν στη διοργάνωση για πρώτη φορά και ενημερώνονται γι' αυτή τη τελευταία στιγμή». Επιπλέον αναφέρουν ότι η όποια εκπαίδευση υπάρχει από μερικούς είναι λόγω της πολυετής πείρας που διαθέτουν στη διοργάνωση. «Αυτοί είναι που καθοδηγούν τους υπόλοιπους την ώρα του αγώνα», συνεχίζουν οι εθελοντές δημιουργώντας όμως ένταση και πανικό εκείνη τη στιγμή, λόγω του αυξημένου όγκου των δρομέων που συμμετέχουν στον αγώνα.

Η άποψη των δρομέων στα πλαίσια της ενημέρωσής τους σχετικά με τον Ημιμαραθώνιο Καλαμπάκα - Τρίκαλα, αποτελεί ισχυρή απόδειξη κατά πόσο

ακολουθείται μια συγκεκριμένη εκπαίδευση - ενημέρωση από τη διοργανώτρια αρχή. Αυτό έρχεται να ενισχυθεί από τη πολυετή εμπειρία και συμμετοχή των δρομέων στον Ημιμαραθώνιο, αλλά και σε παρόμοιες αθλητικές διοργανώσεις της Ελλάδας και του εξωτερικού. Οι απαντήσεις τους ήταν διαφορετικές. Κάποιοι ανέφεραν ότι η ενημέρωσή τους ήταν επαρκείς και ότι ένιωθαν ασφαλείς, λόγω αυτής της ενημέρωσης. Αντίθετα κάποιοι άλλοι εξέφρασαν την επιθυμία ότι θα ήθελαν να έχουν μια άλλου είδους ενημέρωση πιο εξειδικευμένη, λέγοντας χαρακτηριστικά ότι «θα θέλαμε να λειτουργεί μια εφαρμογή, ένα application που θα μπορούσε να παρέχει μια πιο αναλυτική ενημέρωση και πληροφορίες κατά τη διάρκεια του αγώνα». Επιπλέον, αρνητικά ήταν τα σχόλια για το ρόλο των εθελοντών για την ενημέρωση, την εκπαίδευσή τους και τη βοήθεια που παρείχαν καθ' όλη τη διάρκεια του αγώνα.

Όλα τα παραπάνω έρχονται να επιβεβαιωθούν από το ηγετικό στέλεχος, το οποίο από τη μεριά του, ανέφερε ότι «δεν υπάρχει μια συγκεκριμένη εκπαιδευτική κατάρτιση του προσωπικού που αναλαμβάνει να φέρει εις πέρας τη διοργάνωση και όλα γίνονται με βάση την εμπειρία πάνω στο συγκεκριμένο αγώνα, αλλά και τη συμμετοχή των μελών μας σε ανάλογους αγώνες του εξωτερικού ως δρομείς πλέον και όχι σαν διοργανωτές». Επιπρόσθετα, τόνισε ότι θα ήθελε να υπάρχει μια μεγαλύτερη εξειδίκευση στο τομέα της οργάνωσης και των διαδικασιών, καθώς θεωρεί ότι υπάρχει ένα σημαντικό περιθώριο βελτίωσης σ' αυτό τον τομέα.

3.4.2. Η Διαφήμιση - Προβολή του Ημιμαραθωνίου Καλαμπάκα-Τρίκαλα

Η διαφήμιση και η προβολή της διοργάνωσης ήταν η δεύτερη παράμετρος που διερευνήθηκε με τη παρούσα μελέτη καθώς αποτελεί από τα σπουδαιότερα κίνητρα των εθελοντών και των δρομέων για τη συμμετοχή τους στη συγκεκριμένη αθλητική διοργάνωση.

Όσον αφορά για τους εθελοντές τα κίνητρα που οδηγούν τη συμμετοχή τους στον Ημιμαραθώνιο Καλαμπάκα - Τρίκαλα είναι η αγάπη για το ίδιο το αγώνισμα, η επιθυμία να αναδείξουν το τόπο τους και την πολιτιστική κληρονομιά, με απώτερο σκοπό την ανάπτυξη του τουρισμού και του οικονομικού επιπέδου της πόλης. Η συμμετοχή των εθελοντών επηρεάζεται κυρίως από τη «στόμα σε στόμα»

ενημέρωση για τον αγώνα και τονίζουν ότι δεν υπήρχε κάποια ιδιαίτερη διαφήμιση για τη προσέλκυση εθελοντών. Ένας μεγάλος αριθμός εθελοντών καλύπτεται από το στρατό και τους φοιτητές του Τ.Ε.Φ.Α.Α. Θεσσαλίας, οι οποίοι έχουν τελείως διαφορετικά κίνητρα και έρχονται να πλαισιώσουν τους έμπειρους εθελοντές, με όλες τις αρνητικές συνέπειες που επιφέρει αυτό, λόγω της έλλειψης της επαρκούς εκπαίδευσης, που τους παρέχεται.

Αναφορικά με τους δρομείς, τα κίνητρα συμμετοχής τους στον Ημιμαραθώνιο Καλαμπάκα - Τρίκαλα ήταν κυρίως προσωπικά. Ορισμένοι συμμετέχουν στον αγώνα προς τιμή του ιδρυτικού μέλους του Συλλόγου Δρομέων Τρικάλων και δρομέα Θανάση Σταμόπουλο. Άλλοι θεωρούν τον αγώνα έναν εύκολο αγώνα που μπορεί κάποιος να τρέξει, που θα ήθελε να κάνει μια αρχή, ώστε να συμμετέχει μελλοντικά σε αγώνες δρόμου, «είναι ένας αγώνας στόχος για έναν αρχάριο». Όλοι όμως συμφώνησαν ότι δεν επηρεάστηκαν από τη διαφήμιση και τη προβολή του αγώνα και ότι η διαδικασία mouth to mouth αποτελεί ισχυρό κίνητρο για τη συμμετοχή τους.

Από τη πλευρά του το ηγετικό στέλεχος αναφέρθηκε στον οικονομικό περιορισμό που αντιμετωπίζουν στο τομέα της διαφήμισης και της προώθησης του Ημιμαραθωνίου Καλαμπάκα - Τρίκαλα. Συγκεκριμένα αναφέρθηκε ότι η μοναδική οικονομική στήριξη που τους παρέχεται είναι από τους χορηγούς, οι οποίοι είναι και οι κυρίως διαφημιστές της διοργάνωσης. Επιθυμία του διοργανωτή αποτελεί η πιο ενεργή συμμετοχή του κράτους και ειδικότερα της Δημοτικής Αρχής προς το τομέα της διαφήμισης. Χαρακτηριστικά αναφέρει ότι «η καλύτερη προβολή για τον Ημιμαραθώνιο Καλαμπάκα - Τρίκαλα είναι η προηγούμενη διοργάνωση. Βασικός στόχος και κίνητρο είναι οι συμμετέχοντες κάθε χρονιάς να φεύγουν με το αίσθημα της ικανοποίησης, έτσι ώστε ως ικανοποιημένοι πελάτες να αποτελούν για εμάς την καλύτερη διαφήμιση για τον επόμενο χρόνο».

3.4.3. Οι Εγκαταστάσεις και ο Περιβάλλον Χώρος του Ημιμαραθωνίου Καλαμπάκα - Τρίκαλα

Η τρίτη παράμετρος που απασχόλησε τον ερευνητή αφορά τις εγκαταστάσεις, τον εξοπλισμό και τον περιβάλλοντα χώρο της διοργάνωσης. Πιο συγκεκριμένα η

έρευνα εστίασε σε όλους τους χώρους διεξαγωγής της διοργάνωσης από την αφετηρία έως και τον τερματισμό. Επιπλέον τα ερωτήματα αφορούσαν σχετικά με τον περιβάλλοντα χώρο του αγώνα, αλλά και με όλες τις σχετικές δραστηριότητες γύρω από αυτόν.

Όσον αφορά τους εθελοντές, οι απόψεις παρουσιάζουν ανομοιογένεια. Κάποιοι πιστεύουν ότι η κατανομή τους στο χώρο υπήρξε επαρκής και ότι σε κάθε σημείο υπήρχαν αρκετοί εθελοντές, που μπορούσαν να εξυπηρετήσουν τους δρομείς. Αντίθετα ορισμένοι έδειξαν να δυσανασχετούν, αφού αναγκάστηκαν να παραμένουν στον ίδιο χώρο για πολλές ώρες, με αποτέλεσμα να χάνουν τη διάθεσή τους και την ίδια αρχική τους ζωντάνια. Κάποιοι άλλοι εκφράζουν τη δυσανασχέτηση λέγοντας χαρακτηριστικά ότι «υπήρξαν εθελοντές που αποχωρούσαν από το πόστο τους και από τον αγώνα, αλλά θα μπορούσαν να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους και σε κάποιο άλλο πόστο μέχρι το τέλος της διοργάνωσης».

Από τη πλευρά των δρομέων διαφορετικές ήταν οι απόψεις σχετικά με τους χώρους των εγκαταστάσεων. Πολλοί ήταν αυτοί που ανέφεραν ότι δεν τους δυσκόλεψε κάτι καθ' όλη τη διάρκεια του αγώνα, λέγοντας ότι «σε σχέση με άλλους αγώνες όλα είναι υπέρ αρκετά». Αντίθετα κάποιοι άλλοι εξέφρασαν δυσαρέσκεια σχετικά με τους χώρους των εγκαταστάσεων. Συγκεκριμένα αναφέρθηκαν ότι δεν υπάρχει συγκεκριμένος χώρος προθέρμανσης και αποθεραπείας. Αυτό έχει ως συνέπεια να παρατηρείται μια αναστάτωση στους χώρους της εκκίνησης και του τερματισμού. Επίσης, συνεχίζουν τονίζοντας ότι «απουσιάζουν οι χώροι αποδυτηρίων στην εκκίνηση, οι οποίοι θεωρούνται απαραίτητοι κυρίως για τις γυναίκες» και ότι αποτελεί σημαντικός παράγοντας για τη συμμετοχή τους στο συγκεκριμένο αγώνα. Έγινε αναφορά ακόμη, ότι πολλοί ήταν εκείνοι που εξέφρασαν παράπονα για την μεταφορά τους στην εκκίνηση του αγώνα, στην Καλαμπάκα. Επιπλέον, αναφέρθηκε ότι θα επιθυμούσαν ως δρομείς να τερματίζουν σε έναν χώρο που θα υπήρχαν περισσότεροι θεατές. Αυτό όμως που τόνισαν και συμφώνησαν οι περισσότεροι ήταν ότι ο Ημιμαραθώνιος Καλαμπάκα - Τρίκαλα σε σχέση με τα προηγούμενα χρόνια έχει βελτιωθεί σε

μεγάλο βαθμό στον τομέα των εγκαταστάσεων και ιδιαίτερα στην τεχνολογική υποστήριξη του περιβάλλοντα χώρου της διοργάνωσης.

Το ηγετικό στέλεχος σχετικά με τις εγκαταστάσεις και τον περιβάλλοντα χώρο της διεξαγωγής του Ημιμαραθωνίου Καλαμπάκα - Τρίκαλα, τόνισε τη προσπάθεια που καταβάλλουν κάθε χρόνο να παρουσιάζεται ο αγώνας όλο και πιο ποιοτικός στον τομέα αυτό. Συγκεκριμένα αναφέρθηκε στην αισθητική του χώρου σε ολόκληρη τη διαδρομή, αλλά πιο συγκεκριμένα στην αφετηρία και κυρίως στον τερματισμό και στο χώρο των απονομών. Χαρακτηριστικά ανέφερε «είναι πολύ σημαντικό να δώσουμε αξία στον τερματισμό», χρησιμοποιώντας μια έκφραση του εκφωνητή του Μαραθωνίου τη Αθήνας «η συμμετοχή είναι νίκη, ο τερματισμός είναι θρίαμβος». Ιδιαίτερη αναφορά έγινε στο ότι η διαδρομή του αγώνα είναι πιστοποιημένη από τη παγκόσμια ομοσπονδία μέτρησης αποστάσεων αγώνων δρόμου την AIMS (Association of International Marathons and Distance Races) και στη χρησιμοποίηση του πιστοποιημένου συστήματος χρονομέτρησης και εξαγωγής αποτελεσμάτων από την MYLAPS (Association of International Marathons and Distance Races), το οποίο κάνει από μόνο του τον αγώνα πιο ποιοτικό.

3.4.4. Οι Βελτιώσεις στα πλαίσια της Ποιότητας του Ημιμαραθωνίου Καλαμπάκα - Τρίκαλα

Στον τομέα των βελτιώσεων, που μπορεί να υπάρξουν, όσον αφορά την ποιότητα του Ημιμαραθωνίου Καλαμπάκα - Τρίκαλα, τα ερευνητικά υποκείμενα παρουσίασαν ομοφωνία στις απόψεις τους. Όλοι θεωρούν τον Ημιμαραθώνιο μια από τις καλύτερες αθλητικές διοργανώσεις, ως αγώνας δρόμου, στην Ελλάδα. Όλοι όμως θέλουν να δουν τον Ημιμαραθώνιο την κορυφαία διοργάνωση στην Ελλάδα. Όλα τα υποκείμενα, ο καθένας από τη πλευρά του, εξέφρασαν την άποψη ότι η διοργάνωση χρήζει κάποιων σημαντικών βελτιώσεων. Αυτό βέβαια προσκρούεται κατευθείαν με ότι τα οικονομικά στοιχεία της διοργανώτριας αρχής, τα οποία βρίσκονται σε πολύ χαμηλό επίπεδο και αποτελούν τροχοπέδη στην όλη προσπάθεια.

Οι εθελοντές εξέφρασαν την άποψη ότι ο Ημιμαραθώνιος Καλαμπάκα - Τρίκαλα είναι μια αθλητική υπηρεσία που από χρόνο σε χρόνο γίνεται και πιο ανταγωνιστική. Οι βελτιώσεις στο τομέα του εθελοντισμού που έχουν παρατηρηθεί από τους ίδιους, υπήρξαν πολλές. Αρχικά εθελοντές ήταν μόνο κάποιοι εθελοντές του Δήμου Τρικκαίων, σήμερα υπάρχει ένα οργανωμένο δίκτυο εθελοντών, το οποίο επεκτείνεται κάθε χρόνο, μέσω της ηλεκτρονικής εγγραφής, που έχει δημιουργηθεί για το σκοπό αυτό. Σύμφωνα με την άποψή τους η βελτίωση που θα πρέπει να επέλθει στη διοργάνωση για τους εθελοντές αφορά τον τομέα της εκπαίδευσης και της ενημέρωσής τους. Συγκεκριμένα, θα ήθελαν καλύτερο συντονισμό και περισσότερες επιμορφωτικές συναντήσεις από τη πλευρά των διοργανωτών πολύ καιρό πριν την ημέρα της διοργάνωσης και όχι τη τελευταία στιγμή. Επίσης, η έγκαιρη κοινοποίηση της διοργάνωσης και η συνεχής προβολή της, από πλευράς διοργανωτή, θα αποτελέσει ισχυρό κίνητρο για τον εθελοντή να δηλώσει συμμετοχή από πολύ νωρίς. Όπως τονίζουν οι εθελοντές τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης μπορούν να συμβάλλουν θετικά προς σ' αυτό τον τομέα. Επιπρόσθετα η αύξηση του αριθμού των εθελοντών θεωρείται επιβεβλημένη, ώστε σε κάθε σημείο να υπάρχουν αρκετοί εθελοντές, για να υπάρχει συνεχής αλλαγή βάρδιας αλλά και συνεχής όρεξη και διάθεση από τους ίδιους τους εθελοντές.

Οι δρομείς από τη μεριά τους εκφράζουν την ευχαρίστησή τους ότι «χρόνο με το χρόνο η διοργάνωση γίνεται όλο και μεγαλύτερη. Ο Ημιμαραθώνιος ξεκίνησε σαν τοπικός αγώνας και σήμερα θεωρείται ο καλύτερος περιφερειακός αγώνας στην Ελλάδα». Οι βελτιώσεις που υπήρξαν όλα αυτά τα χρόνια της διοργάνωσης ήταν πολλές. Οι παροχές που δίνονται πλέον στους δρομείς είναι ανάλογες των αγώνων στο εξωτερικό. Οι παροχές αναφέρονται τόσο πριν τον αγώνα, όσο και κατά τη διάρκεια και τη λήξη του αγώνα. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η άποψη των δρομέων σχετικά με τη βελτίωση που επήλθε στον τομέα της ασφάλειας και της υγειονομικής περίθαλψης. Επίσης, η ευκολία πρόσβασης, ηλεκτρονικής εγγραφής, αλλά και γενικότερα της ενημέρωσης που λαμβάνουν οι δρομείς μέσω του ηλεκτρονικού site του αγώνα, αποτελεί σημαντική βελτίωση. Υπάρχουν βέβαια σύμφωνα με τους δρομείς και τομείς που πρέπει να βελτιωθούν. Η καλύτερη ενημέρωση και εκπαίδευση των εθελοντών αποτελεί μια πρόταση των

δρομέων. Θα ήθελαν τους εθελοντές πιο ενεργούς μέσα στη διαδρομή και να γνωρίζουν τις απαιτήσεις που μπορεί να έχουν οι δρομείς. Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω η ύπαρξη αποδυτηρίων κατά την εκκίνηση και τουαλετών κατά τη διαδρομή κρίνεται απαραίτητη από τους περισσότερους δρομείς. Τέλος αυτό που εκφράστηκε εντονότερα ήταν η δημιουργία μιας εφαρμογής που θα καλύπτει όλες τις ηλεκτρονικές απαιτήσεις των δρομέων, τη ζωντανή μετάδοση του αγώνα, την άμεση αποτύπωση των αποτελεσμάτων, την εύκολη πρόσβαση και αποτύπωση φωτογραφιών από τον αγώνα και γενικότερα ότι έχει να κάνει με την ενημέρωση του δρομέα για τον αγώνα.

Η βελτίωση της ποιότητας του Ημιμαραθωνίου Καλαμπάκα - Τρίκαλα αποτελεί προσωπικό στοίχημα και για το ηγετικό στέλεχος «θα θέλαμε ο Ημιμαραθώνιος Καλαμπάκα - Τρίκαλα να γίνει ο καλύτερος στην Ελλάδα με τις περισσότερες συμμετοχές και τις καλύτερες ποιοτικές υπηρεσίες». Οι βελτιώσεις, όπως αναφέρει, μπορούν να υπάρξουν σε όλους τους τομείς και κυρίως με την εφαρμογή κάποιων συστημάτων βελτίωσης ποιότητας, θα μπορούσε η διοργάνωση να εξελιχθεί και να γίνει πιο ποιοτική. Σε ερώτημα αν θα ήθελαν ως οργανωτική επιτροπή της συγκεκριμένης αθλητικής υπηρεσίας να βραβευτεί ο Ημιμαραθώνιος Καλαμπάκα - Τρίκαλα από κάποιο διεθνή οργανισμό ήταν απόλυτα θετικός, τονίζοντας ότι «έτσι ο αγώνας μας θα αποτελεί ένα σήμα κατατεθέν και επιπλέον πιστοποιημένος από ένα αναγνωρισμένο οργανισμό για τις υπηρεσίες που παρέχουμε». Επιπλέον το ηγετικό στέλεχος ανέφερε ότι δε χρησιμοποιείται κάποιο εργαλείο μέτρησης ποιότητας, σε σχετική ερώτηση εάν χρησιμοποιείται το sportscape. Έδειξε όμως ιδιαίτερο ενδιαφέρον στη δημιουργία και στην εφαρμογή ενός μοντέλου μέτρησης ποιότητας, λέγοντας «θέλουμε να δούμε πόσο σκοράρουμε σαν διοργάνωση και αν πληρούμε τις προϋποθέσεις και τις προδιαγραφές, ώστε να μπορεί να χαρακτηριστεί ο αγώνας υψηλού επιπέδου».

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4° : ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η παρούσα έρευνα ολοκληρώθηκε στο τέλος του 2019, ύστερα από μια συστηματική μελέτη και πολύπλευρη ερευνητική διαδικασία της φιλοσοφίας των αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας σε σχέση με τον «Ημιμαραθώνιο Καλαμπάκα - Τρίκαλα». Στόχος της έρευνας αποτέλεσε να διερευνηθεί εάν η

φιλοσοφία και οι αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας μπορούν να συμβάλλουν στην βελτίωση της αθλητικής διοργάνωσης του Ημιμαραθωνίου. Τα βασικά ερωτήματα που έχουν διερευνηθεί είναι πέντε: Το πρώτο αναφέρεται, εάν ο Ημιμαραθώνιος είναι μια αθλητική υπηρεσία, που μπορεί να ακολουθήσει αρχές βελτίωσης ποιότητας. Το δεύτερο ερώτημα διερευνά, εάν οι αρχές της φιλοσοφίας της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας έχουν εφαρμογή στη συγκεκριμένη αθλητική διοργάνωση. Το τρίτο ερώτημα αναφέρεται, εάν η εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας θα επιφέρει θετικά οφέλη στην διοργάνωση. Το τέταρτο ερώτημα διερευνά, εάν είναι εφικτή η χρησιμοποίηση εργαλείων μέτρησης βελτίωσης ποιότητας στον «Ημιμαραθώνιο Καλαμπάκα - Τρίκαλα» και τέλος το πέμπτο ερώτημα αναφέρεται, εάν υπάρχει η επιθυμία από τους διοργανωτές να ακολουθήσουν ένα πρότυπο διαδικασιών βελτίωσης ποιότητας. Σ' αυτό το κεφάλαιο γίνεται η συζήτηση και ο σχολιασμός των αποτελεσμάτων και η σύγκρισή τους με βάση τη διεθνή βιβλιογραφία. Επιπλέον γίνεται αναφορά σχετικά με τα συμπεράσματα του ερευνητή, καθώς και οι προτάσεις για επιπλέον ανάλυση και μελλοντικές ερευνητικές κατευθύνσεις.

4.1. ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Σε σχέση με το βασικό στόχο της έρευνας και σε ερώτημα προς το ηγετικό στέλεχος αναφέρθηκε, ότι δεν έχουν ακολουθηθεί στο παρελθόν κάποιες συγκεκριμένες αρχές βελτίωσης ποιότητας για τον Ημιμαραθώνιο. Σύμφωνα με τη διεθνή βιβλιογραφία, γίνεται φανερό ότι η χρησιμοποίηση συγκεκριμένων συστημάτων βελτίωσης ποιότητας είναι απαραίτητη και αποτελεί βασικό παράγοντα επιτυχίας κάθε αθλητικής υπηρεσίας σε όλους τους αθλητικούς χώρους. Σε έρευνες σε γυμναστήρια και σε κέντρα αναψυχής, οι ερευνητές προχώρησαν στο συμπέρασμα ότι σε όλες αυτές τις αθλητικές υπηρεσίες είναι εφικτή η χρήση ενός εργαλείου μέτρησης ποιότητας. Ανάλογα υπήρξαν και τα αποτελέσματα των ερευνών σε αθλητικές διοργανώσεις παρόμοιες του Ημιμαραθωνίου. Ο «Ημιμαραθώνιος Καλαμπάκα - Τρίκαλα» ως αθλητική υπηρεσία έχει τη δυνατότητα να ενσωματώσει στις οργανωτικές του διαδικασίες τη χρήση ενός εργαλείου μέτρησης ποιότητας.

Άποψη λοιπόν του ερευνητή, είναι ότι επιβάλλεται η χρησιμοποίηση ή η κατασκευή ενός νέου εργαλείου μέτρησης ποιότητας για τον Ημιμαραθώνιο, το οποίο θα είναι προσαρμοσμένο στις ιδιαίτερες συνθήκες της συγκεκριμένης αθλητικής διοργάνωσης, όπως είναι η διαδρομή, οι εγκαταστάσεις, η συνεχής αύξηση του αριθμού των δρομέων, των εθελοντών αλλά και η επιθυμία του διοργανωτή να δει τον Ημιμαραθώνιο «την καλύτερη διοργάνωση στην Ελλάδα». Όλοι αυτοί οι παράγοντες θα πρέπει να είναι σύμφωνοι με τις απαιτήσεις και τις συνεχείς ανάγκες των πελατών - δρομέων που αναπροσαρμόζονται συνεχώς.

Τα δύο focus group αποτελούνταν από τους δρομείς και τους εθελοντές, οι οποίοι έχουν συμμετάσχει στη συγκεκριμένη διοργάνωση αρκετά χρόνια, ώστε να μπορούν να εκφράσουν μια πιο εμπειριστατωμένη άποψη για τον Ημιμαραθώνιο Καλαμπάκα - Τρίκαλα. Συγκεκριμένα οι εθελοντές φανερώθηκαν αρκετά συγκινημένοι λέγοντας χαρακτηριστικά ότι «προσπαθούμε να είμαστε εκεί για κάθε δρομέα χωριστά, ώστε να φέρει εις πέρας αυτό το εγχείρημά του». Και οι δυο πλευρές πάντως εξέφρασαν τη θέληση ο Ημιμαραθώνιος Καλαμπάκα - Τρίκαλα να υπάρξει ένα από τα κορυφαία αθλητικά γεγονότα στην Ελλάδα.

Σε ερώτημα που τέθηκε από τον ερευνητή, για την εφαρμογή της φιλοσοφίας της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στη συγκεκριμένη αθλητική υπηρεσία, το ηγετικό στέλεχος εμφανίστηκε θετικό, λέγοντας ότι «η επιτυχία της διοργάνωσης αποτελεί για εμάς προσωπικό στοίχημα και μόνο μέσα από την ποιότητα των υπηρεσιών, τις οποίες παρέχουμε μπορεί να πραγματοποιηθεί αυτό».

Σύμφωνα με τον Κέφη (2005), οι βασικές αρχές που θα πρέπει να ικανοποιούνται στα πλαίσια της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας είναι η πελατοκεντρική προσέγγιση, η συμμετοχή των εργαζομένων, η συνεχής βελτίωση, η στρατηγική προσέγγιση, το ολοκληρωμένο σύστημα, η λήψη αποφάσεων και η επικοινωνία.

Σε σχέση, λοιπόν με τη θεωρία, η άποψη του ερευνητή είναι ότι παρόλο που το ηγετικό στέλεχος δε γνωρίζει τη φιλοσοφία της Δ.Ο.Π., η διοργάνωση του Ημιμαραθωνίου Καλαμπάκα - Τρίκαλα, ακολουθεί κάποιες από τις βασικές αρχές της. Συγκεκριμένα, η υπηρεσία απευθύνεται στον πελάτη - δρομέα με στόχο την

ικανοποίηση του και τη μελλοντική συμμετοχή του στον συγκεκριμένο αγώνα. Η πλήρης συμμετοχή των εργαζομένων, καθώς και η εφαρμογή ενός ολοκληρωμένου συστήματος διαφαίνεται σε σχετικό ερώτημα προς το διοργανωτή, λέγοντας ότι «όλοι από τη πλευρά τους βάζουν το λιθαράκι τους για την επίτευξη του κοινού αποτελέσματος». Επίσης η συνεχής βελτίωση της υπηρεσίας αποδεικνύεται από απαντήσεις όλων των πλευρών ότι «από τη πρώτη διοργάνωση του Ημιμαραθωνίου, που ήταν ένας λαϊκός τοπικός αγώνας, υπάρχει μια συνεχής βελτίωση». Η στρατηγική προσέγγιση και η επικοινωνία είναι τομείς οι οποίοι χρειάζονται ιδιαίτερη προσοχή, γιατί είναι τομείς που υστερούν και είναι πιθανό να οφείλεται, στην έλλειψη των οικονομικών πόρων της διοργανώτριας αρχής και γενικότερα της οικονομικής ύφεσης της Ελλάδας.

Ανάλογη ήταν η πρόθεση του ηγετικού στελέχους για τη χρήση ενός πρότυπου διαδικασιών βελτίωσης ποιότητας όπως το EFQM. Ο διοργανωτής απάντησε χαρακτηριστικά «θέλουμε την εφαρμογή ενός συστήματος για τη βελτίωση των διαδικασιών οργάνωσης των υπηρεσιών μας, έτσι ο Ημιμαραθώνιος θα γίνει μια πιστοποιημένη ποιοτικά αθλητική διοργάνωση».

Το ποιοτικό σύστημα EFQM χρησιμοποιεί ως αντικείμενο αξιολόγησης τους πελάτες, τους εργαζόμενους, τους ιδιοκτήτες, τους μετόχους, τους προμηθευτές, το κράτος και την κοινότητα (Δερβιτσιώτης, 2005). Το EFQM βασίζεται σε εννέα στοιχεία, τα πέντε πρώτα κριτήρια, των προϋποθέσεων και τα επόμενα τέσσερα κριτήρια των αποτελεσμάτων. Το συγκεκριμένο μοντέλο εφαρμόζεται στην Ισπανία σε ποσοστό 23% του συνόλου των αθλητικών δραστηριοτήτων σε δήμους της.

Προσωπική άποψη του ερευνητή είναι ότι θα μπορούσε να εφαρμοστεί ένα παρόμοιο μοντέλο και στον Ημιμαραθώνιο Καλαμπάκα - Τρίκαλα, καθώς αποτελεί επιθυμία - πρόκληση του ηγετικού στελέχους. Προϋπόθεση βέβαια είναι η συμμετοχή και η υποστήριξη όλων των φορέων και σε όλους τους τομείς, που συμμετέχουν στην υλοποίηση της συγκεκριμένης αθλητικής υπηρεσίας.

4.2. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Από την ανάλυση των ευρημάτων προκύπτουν κάποια συμπεράσματα, τα οποία αναδεικνύουν κάποια θετικά στοιχεία, αλλά και δυσλειτουργίες όσον αφορά τη διοργάνωση του Ημιμαραθωνίου Καλαμπάκα - Τρίκαλα, ως αθλητική υπηρεσία.

Συγκεκριμένα ο ρόλος της ποιότητας, μέσω της εφαρμογής των αρχών της Δ.Ο.Π. μπορεί να δώσει ένα πιο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στη διοργάνωση. Σε συνδυασμό με τις απόψεις τόσο του ηγετικού στελέχους, όσο και των δρομέων και εθελοντών, καθώς και όλων των εμπλεκόμενων φορέων, ο Ημιμαραθώνιος μπορεί να υπάρξει μελλοντικά ο κορυφαίος αγώνας δρόμου στην Ελλάδα, ύστερα από τον Κλασικό Μαραθώνιο της Αθήνας. Η χρησιμοποίηση ενός συστήματος αξιολόγησης ποιοτικών υπηρεσιών, το οποίο αντιπροσωπεύει τη φιλοσοφία της Δ.Ο.Π., μπορεί να συμβάλει στην εξέλιξη και στην ανάδειξη της διοργάνωσης. Η εφαρμογή της Δ.Ο.Π. προϋποθέτει χρονοβόρες συστηματικές διαδικασίες, που θα επιφέρουν βραχυπρόθεσμα αποτελέσματα. Η εφαρμογή τέτοιων συστημάτων πραγματοποιείται στην Ισπανία, σε αθλητικές διοργανώσεις, έχοντας θετικά αποτελέσματα ως προς την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, γιατί άλλωστε να μη μπορεί να γίνει και στην Ελλάδα και συγκεκριμένα στον Ημιμαραθώνιο Καλαμπάκα - Τρίκαλα σε μια αναπτυσσόμενη διοργάνωση που κάθε χρόνο προσελκύει όλο και περισσότερους δρομείς - πελάτες.

Η κατασκευή ή η χρήση ενός εργαλείου μέτρησης της ποιότητας κρίνεται απαραίτητη και επιθυμητή από τους φορείς της διοργάνωσης. Η δημιουργία ενός εργαλείου μέτρησης κρίνεται επιπλέον απαραίτητη, διότι όπως αναφέρει και ο Grönroos (2007), ο πελάτης είναι αυτός και σε σχέση με το πώς αντιλαμβάνεται την ποιότητα, καθορίζει αν θα επιτευχθεί η υψηλή ποιότητα υπηρεσιών. Το SERVQUAL των Berry, Parasuraman και Zeitham (1980) είναι ένα εργαλείο μέτρησης ποιότητας, το οποίο έχει χρησιμοποιηθεί αυτούσιο οι και με παραλλαγές από πολλούς ερευνητές για την εξαγωγή αποτελεσμάτων σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών σε αθλητικούς χώρους. Η χρήση του SERVQUAL ή η κατασκευή ενός άλλου μοντέλου μέτρησης ποιότητας αποτελεί επιθυμία του ηγετικού στελέχους, ώστε να μπορεί να έχει μετρήσιμα και πιο συγκεκριμένα αποτελέσματα για τις ποιοτικές υπηρεσίες που παρέχει ο Ημιμαραθώνιος. Αυτή η άποψη του

στελέχους έρχεται να συμφωνήσει με την προσωπική άποψη του ερευνητή, ότι η εφαρμογή ενός εργαλείου μέτρησης ποιότητας, αποτελεί το πρώτο βήμα, ώστε ο Ημιμαραθώνιος Καλαμπάκα - Τρίκαλα να συμβαδίσει μελλοντικά με τη φιλοσοφία και τις αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.

4.3. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Πρόταση του ερευνητή αποτελεί η έναρξη διεξαγωγής περισσότερων ερευνητικών μελετών στον Ελληνικό χώρο και ιδιαίτερα στα πλαίσια των αθλητικών διοργανώσεων, καθώς ελάχιστες είναι οι μελέτες σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών στις αθλητικές υπηρεσίες. Καθώς, λοιπόν ο αθλητισμός μέσα από τις διάφορες δράσεις του, αναπτύσσεται και εξελίσσεται, αποτελεί πλέον ένα εμπορικό προϊόν, ακολουθώντας όλα τα χαρακτηριστικά των προϊόντων. Επιβάλλεται λοιπόν η διεξαγωγή ερευνών στον τομέα του αθλητισμού σε σχέση με την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχει.

Συγκεκριμένα για τον Ημιμαραθώνιο Καλαμπάκα - Τρίκαλα, ως πρόταση του ερευνητή είναι η πραγματοποίηση μιας ερευνητικής μελέτης με σκοπό την κατασκευή ενός εργαλείου μέτρησης ποιότητας, προσαρμοσμένο στα δεδομένα και τις απαιτήσεις της διοργάνωσης. Μια τέτοια μελέτη θα αποτελούσε την ώθηση για την υιοθέτηση και την εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, την ανάδειξη και την καθιέρωση της διοργάνωσης, ως αθλητικού γεγονότος υψηλού επιπέδου.

Επιπλέον, στα πλαίσια μιας ποσοτικής μελέτης προτείνεται η εφαρμογή του συγκεκριμένου μοντέλου μέτρησης ποιότητας, με την προϋπόθεση να χρησιμοποιηθούν τα αποτελέσματα προς όφελος της διοργάνωσης. Κάτω από αυτό το πρίσμα, η διοργάνωση Ημιμαραθώνιος Καλαμπάκα - Τρίκαλα, μπορεί να διεκδικήσει μελλοντικά τη βράβευσή της με ένα βραβείο ποιότητας, που θα την κάνει μια πιστοποιημένη διοργάνωση, για τις ποιοτικές υπηρεσίες που παρέχει.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ξενόγλωσση

- Alexandris, K., Zahariadis, P., Tsorbatzoudis, C., & Grouios, G. (2004a). An empirical investigation of the relationships among service quality, customer satisfaction and psychological commitment in a health club context. *European Sport Management Quarterly*, 4(1), σσ. 36-52.
- Alexandris, K., Zahariadis, P., Tsorbatzoudis, C., & Grouios, G. (2004b). An empirical investigation of the relationships among service quality, customer satisfaction and psychological commitment in a health club context. *European Sport Management Quarterly*(4), σσ. 36-52.
- American Society of Quality. (2008). Ανάκτηση από <http://asq.org/glossary/q.html>
- Anbari, F. (2002). Six sigma method and its applications in project management. *Proceedings of the Project Management Institute Annual Seminars and Symposium*. San Antonio, Texas Project Management Institute, Newtown Square, PA.
- Antony, J. (2006). Six Sigma for service processes. *Business Process Management Journal*, 12(2), σσ. 234-248.
- Beasley, R. (2014). *The Definitive Guide to Becoming a World Class Global Buyer*. XLIBRIS.
- Brady, M., & Cronin, J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65, σσ. 34-49.
- Charmaz, K. (2006). *Constructing grounded theory: A practical guide through qualitative research*. London: Sage Publications Ltd.
- Chelladurai, P. (1987). Multidimensionality and multiple perspectives of organizational effectiveness. *Journal of Sport Management*, 1(1), σσ. 37-47.
- Chelladurai, P., & Chang, K. (2000). Targets and Standards of Quality in Sport Services. *Sport Management Review*, 3, σσ. 1-22.
- Crosby, P. (1979). *Quality is Free*. New York: McGraw-Hill.
- Crosby, P. (1984). *Quality Without Tears: The Art of Hassle-Free Management*. Milwaukee: WI: Quality Press.

- Deming, E. (1986). *Out of the Crisis*. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology.
- DOOR Greece Training & Consulting. (2019). *Six Sigma.gr: Τι είναι η μεθοδολογία Six Sigma*. Ανάκτηση από <http://www.six-sigma.gr/Default.aspx?tabid=93>
- Dow, D., Samson, D., & Ford, S. (1999). Exploding the myth: do all quality management practices contribute to superior quality performance? *Production and Operations Management*, 8, σσ. 1-27.
- Drucker, P. (1985). *Innovation and entrepreneurship*. New York: Harper & Row.
- EFQM. (2013). Ανάκτηση από EFQM Excellence Model: <https://www.efqm.org/index.php/efqm-model/>
- Elias, V. (2015). *The Quest for Ascendant Quality: An Introduction to Contemporary Philosophy and Methods for Strategically Orchestrating the Transformation Towards & Beyond Quality Excellence in Everything you do*. Sparta, NJ U.S.A: On QUEST.
- Eskildsen, J. (1998). Identifying the vital few using the European Foundation for Quality Management Model. *Total Quality Management*, 9(4/5), σσ. 92-95.
- Evans, J., & Lindsay, W. (2002). *The Management and Control of Quality*. USA-Ohio: South-Western.
- Gardiner, E. (1930). *Athletics to the Ancient World*. New York: Dover Publication.
- Ghobadian, A., & Woo, H. (1996). Characteristics, benefits and shortcomings of four major quality awards. *International Journal of Quality*, 13(2), σσ. 10-44.
- Grönroos, C. (1990). Service Management: A Management Focus for Service Competition. *International Journal of Service Industry Management*, 1(1), σσ. 6-14.
- Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing*. England: John Wiley & Sons Ltd.
- Holsti, R. (1969). *Content analysis for the social sciences and humanities*. U.S.A.: Addison- Wesley.
- Ishikawa, K. (1985). *What is total quality control?* USA: Prentice-Hall.
- Juran, J., & Gryna, F. (1993). *Quality Planning and Analysis: From Product Development Through Use* (3η εκδ.). New York: McGraw- Hill.
- Kano, N. (1984). Attractive Quality and must-be quality. *Journal of Japanese Society for Quality Control*, 14(2), σσ. 39-48.

- Kaynak, H. (2003). The relationship between total quality management practices and their effects on firm performance. *Journal of Operations Management*, 21(4), σσ. 405-435.
- Kim, D., & Kim, S. (1995). QUESK: An Instrument for Assessing the Service Quality of Sport Centers in Korea. *Journal of Sport Management*, 9(2), σσ. 208-220.
- Ko, Y., & Pastore, D. (2005). A Hierarchical Model of Service Quality for the Recreational Sport Industry. *Sport Marketing Quarterly*, 14, σσ. 84-97.
- Ko, Y., Zhang, J., & Pastore, D. (2011). Assessment of event quality in major spectator sports. *Managing Service Quality: An International Journal*, σσ. 304-32.
- Krueger, R. (1998). *Moderating focus groups: Focus group*. London: Sage.
- Lam, E., Zhang, J., & Jensen, B. (2005). Service Quality Assessment Scale (SQAS): An Instrument for Evaluating Service Quality of Health- fitness Clubs. *Measurement in Physical Education & Exercise Science*, 9(2), σσ. 79-111.
- Lincoln, Y., & Guba, E. (2000). The only generalization is: There is no generalization. *Case study method*, σσ. 27-44.
- Marshall, M. (1996). Sampling for qualitative research. *Family Practice*, 13(6), σσ. 522-525.
- Masterman, G. (2004). *Strategic Sports Event Management*. U.S.A: Elsevier.
- Morgan, D. (1998). *The focus group guidebook: Focus group*. London: Sage.
- Morrow, S. (2005). Quality and trustworthiness in qualitative research in counseling psychology. *Journal of counseling psychology*, 52(2), σ. 250.
- Oppenheim, A. (1966). *Questionnaire Design and Attitude Measurement*. London: Heinemann.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: Multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), σσ. 12-40.
- Patton, M. (2002). *Qualitative research and evaluation methods* (3η εκδ.). Thousand Oaks: Sage.
- Pepper, M., & Spedding, T. (2010). The evolution of lean Six Sigma. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 27(2), σσ. 138-155.

- Powell, T. (1995). Total quality management as competitive advantage: a review and empirical study. *Strategic Management Journal*, 16(1), σσ. 15-37.
- Robson, C. (2007). *Η έρευνα του πραγματικού κόσμου*. (Κ. Μιχαλοπούλου, Επιμ., Β. Νταλάκου, & Κ. Βασιλικού, Μεταφρ.) Αθήνα: Gutenberg.
- Romo, V., Chinchilla, J., & Garcia, M. (2010). Sport Management Services: The dimensions of Quality. *Journal of Human Sport and Exercise*, 5(2), σσ. 295-306.
- Shonk, D., & Chelladurai, P. (2008). Service quality, Satisfaction and intention to return in Event sport tourism. *Journal of Sport Management*, 22, σσ. 587-602.
- Slack, T. (1997). *Understating sport organization: The Application of Organization Theory*. Illinois, U.S.A: Human Kinetics.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1990). *Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*. Newbury Park: Sage.
- Theodorakis, N., Kaplanidou, K., & Karabaxoglou, I. (2015). Effect of Event Service Quality and Satisfaction on Happiness Among Runners of a Recurring. *Sport Event Leisure Sciences*, σσ. 87-107.
- Tsitskari, E., Tsiotras, D., & Tsiotras, G. (2006). Measuring Service Quality in Sport Services. *Total Quality Management*, 17(5), σσ. 623-631.
- Tzetzis, G., Alexandris, K., & Kapsampeli, S. (2014). Predicting visitors' satisfaction and behavioral intentions from service quality in the context of a small-scale outdoor sport event. *International Journal of Event and Festival Management*, σσ. 4-21.
- Van der Wiele, A., Williams, A., & Dale, B. (2000). ISO 9000 series registration to business excellence: the migratory path. *Business Process Management*, 6(5), σσ. 417-427.
- Wakefield, K., & Sloan, H. (n.d.). The effects of team loyalty & selected stadium factor a spectator's attendance. *Journal of Sport Management*, 9, σσ. 153-172.
- Wakefield, K., Blodgett, J., & Sloan, H. (1996). Measurement and Management of the sportscape. *Journal of Sport Management*, 10, σσ. 15-31.
- Westlund, A. (2001). Measuring environmental impact on society in the EFQM system. *Total Quality Management*, 12(1), σσ. 125-135.

- Wilkinson, S. (1998). Focus groups in feminist research: power, interaction and co-construction of meaning. *Women's Studies International Forum*, 21, σσ. 111-125.
- Williams, E., & Morrow, S. (2009). Achieving trustworthiness in qualitative research: A pan-paradigmatic perspective. *Psychotherapy Research*, 19(4/5), σσ. 576-582.
- Witcher, B. (1990). Total marketing: total quality and the marketing concept. *The Quarterly Review of Marketing*.
- Wongrassamee, S., Simmons, J., & Gardiner, P. (2003). Performance measurement tools: the Balanced Scorecard and the EFQM Excellence Model. *Measuring Business Excellence*, 7(1), σ. 16.
- Yair, G. (1990). The commitment to long distance running and levels of activity: Personal or structural? *Journal of Leisure Research*, 22, σσ. 227-231.
- Yoshida, M., & James, J. (2011). Service Quality at sporting events: Is aesthetic quality a missing dimension. *Sport Management Review*, 14, σσ. 13-24.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). *Delivering quality service*. New York: The Free Press.

Ελληνική

- Αλεξανδρή, Κ. (2011). *Αρχές Μάνατζμεντ και Μάρκετινγκ Οργανισμών και Επιχειρήσεων Αθλητισμού και Αναψυχής*. Θεσσαλονίκη: Χριστοδουλίδη.
- Ανδρεάτου, Α. (2007). *Συστήματα Διαχείρισης Βιώσιμης Ανάπτυξης*. (Διδακτορική Διατριβή, Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο, 2007).
- Αριστοτέλης. έργο «Κατηγορίαι».
- Γιαννοπούλου, Γ. (2004). *Η Ολική Ποιότητα στον Τουρισμό*. Αθήνα: Έλλην.
- Δερβιτσιώτης, Κ. (1993). *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*. Αθήνα: Σταμούλη.
- Δερβιτσιώτης, Κ. (2001). *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*. Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη.
- Δερβιτσιώτης, Κ. (2005). *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*. Αθήνα: Οικονομική Βιβλιοθήκη.
- Ζαβλανός, Μ. (2002). *Μάνατζμεντ*. Αθήνα: Σταμούλη.
- Ζαβλανός, Μ. (2003). *Η Ολική Ποιότητα στην Εκπαίδευση*. Αθήνα: Σταμούλη.
- Ζαβλανός, Μ. (2006). *Η Ποιότητα στις παρεχόμενες Υπηρεσίες και τα Προϊόντα*. Αθήνα: Σταμούλη.

- Ίσαρη, Φ., & Πουρκός, Μ. (2015). *Ποιοτική Μεθοδολογία Έρευνας*. Αθήνα: Ελληνικά Ακαδημαϊκά Ηλεκτρονικά Συγγράματα και Βοηθήματα.
- Κέφης, Β. (2005). *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας-Θεωρία και Πρότυπα*. Αθήνα: Κριτική.
- Κουλοχέρη, Μ. (2014). *Η Εφαρμογή των Αρχών Διοίκησης Ποιότητας στις Αθλητικές Υπηρεσίες: Η Περίπτωση του Μαραθωνίου της Αθήνας*. Σπάρτη: Μεταπτυχιακή Διπλωματική Διατριβή.
- Κυριαζόπουλος, Π., & Σαμαντά, Ε. (2011). *Μεθοδολογία Εκπόνησης Διπλωματικών Εργασιών*. Αθήνα: Σύγχρονη Εκδοτική.
- Κυριαζόπουλος, Π., & Σαμαντά, Ε. (2011). *Μεθοδολογία Εκπόνησης Διπλωματικών Εργασιών*. Αθήνα: Σύγχρονη Εκδοτική.
- Λογοθέτης, Ν. (1992). *Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας*. Αθήνα: Interbooks.
- Ματζούκας, Σ. (2007). Ποιοτική Έρευνά σε έξι εύκολα βήματα. Η επιστημολογία, οι μέθοδοι και η παρουσίαση. *Νοσηλευτική*, 46(1), σσ. 88-98.
- Παπαδημητρίου, Δ. (2005). *Διοίκηση Αθλητικών Οργανισμών και Επιχειρήσεων*. Αθήνα: Κλειδάριθμος.
- Στεφανάτος, Σ. (2000). *Προγραμματισμός για την Ποιότητα*. Πάτρα: Ε.Α.Π.
- Τσιώλης, Γ. (2006). *Ιστορίες ζωής και βιογραφικές αφηγήσεις: Η βιογραφική προσέγγιση στην κοινωνιολογική ποιοτική έρευνα*. Αθήνα: Κριτική.
- Τσιώλης, Γ. (2014). *Μέθοδοι και τεχνικές ανάλυσης στην ποιοτική κοινωνική έρευνα*. Αθήνα: Κριτική.
- Χριστόδουλος, Α., & Ψαρόπουλος, Χ. (2008). Ανάκτηση από Ψηφιακή Βιβλιοθήκη: <http://repository.edulll.gr/edulll/handle/10795/1336?locale=en>
- <http://repository.edulll.gr/edulll/handle/10795/1336?locale=en> (ανακτήθηκε στις 05-11-2019)
- <http://www.six-sigma.gr/Default.aspx?tabid=93> (ανακτήθηκε στις 12-11-2019)
- <https://www.whatissixsigma.net/jurans-quality-trilogy/> (ανακτήθηκε στις 15-11-2019)
- <https://slideplayer.com/slide/8209172/> (ανακτήθηκε στις 30-11-2019)
- <https://www.trikalahalfmarathon.org/event/history> (ανακτήθηκε στις 02-12-2019)
- <https://www.trikalahalfmarathon.org/races/half-marathon> (ανακτήθηκε στις 20-12-2019)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

Ερωτήσεις Ποιοτικής Έρευνας

Ερωτήσεις Εθελοντών

1. Έχετε πάρει μέρος στον Ημιμαραθώνιο Καλαμπάκα – Τρίκαλα, ως εθελοντής και παλιότερα; Ποια ήταν τα τότε κίνητρά σας;
2. Έχετε επισημάνει αλλαγές στη διαδικασία της διοργάνωσης; Ποιες εντοπίσατε;
3. Η καθοδήγηση από τους διοργανωτές ήταν ικανοποιητική;
4. Οι παροχές που σας δόθηκαν ήταν αρκετές ή μπορούν και να γίνουν και περισσότερες;
5. Η διαφήμιση του Ημιμαραθωνίου Καλαμπάκα - Τρίκαλα ήταν το κύριο κίνητρο ή υπάρχουν άλλα προσωπικά κίνητρα;
6. Ποιοι τομείς της διοργάνωσης θεωρείται ότι μπορούν να βελτιωθούν περισσότερο;
7. Πιστεύεται ότι ο εθελοντισμός θα έπρεπε να διαφημιστεί και να προωθηθεί περισσότερο;
8. Θεωρείται ότι η κατανομή σας στο χώρο ήταν επαρκής;
9. Πιστεύεται ότι εκπαιδευθήκατε κατάλληλα για να ανταποκριθείτε στις απαιτήσεις της διοργάνωσης;
10. Πως θα χαρακτηρίζατε την συμμετοχή σας στον Ημιμαραθώνιο Καλαμπάκα - Τρίκαλα;

Ερωτήσεις Δρομέων

1. Ποια ήταν τα κίνητρα της συμμετοχής σας;
2. Πόσα χρόνια αγωνίζεστε στην διοργάνωση;

3. Οι παροχές της διοργάνωσης θεωρείται ότι είναι ικανοποιητικές;
4. Έχουν υπάρξει αλλαγές στη διαδικασία της διοργάνωσης κατά την πολυετή συμμετοχή σας;
5. Υπήρχε κάποιος τομέας, που θεωρείται ότι βελτιώθηκε ή ότι χρειάζεται βελτίωση;
6. Υπήρχε κάποιο ιδιαίτερο κίνητρο εκτός από την διαφήμιση του Ημιμαραθωνίου Καλαμπάκα – Τρίκαλα. που σας ώθησε να συμμετέχετε;
7. Θεωρείται πως η ενημέρωση από τους αρμοδίους ήταν επαρκής;
8. Τι πιστεύεται, ως συμμετέχοντες της διοργάνωσης ότι πρέπει να βελτιωθεί;
9. Θεωρείται τις εγκαταστάσεις της διοργάνωσης ικανοποιητικές (χώρος προθέρμανσης, χώρος αποθεραπείας, ιατρική περίθαλψη);
10. Ποια είναι η γνώμη σας για την συνολική εικόνα της διοργάνωσης;

Ερωτήσεις Στελέχους της Διοργάνωσης

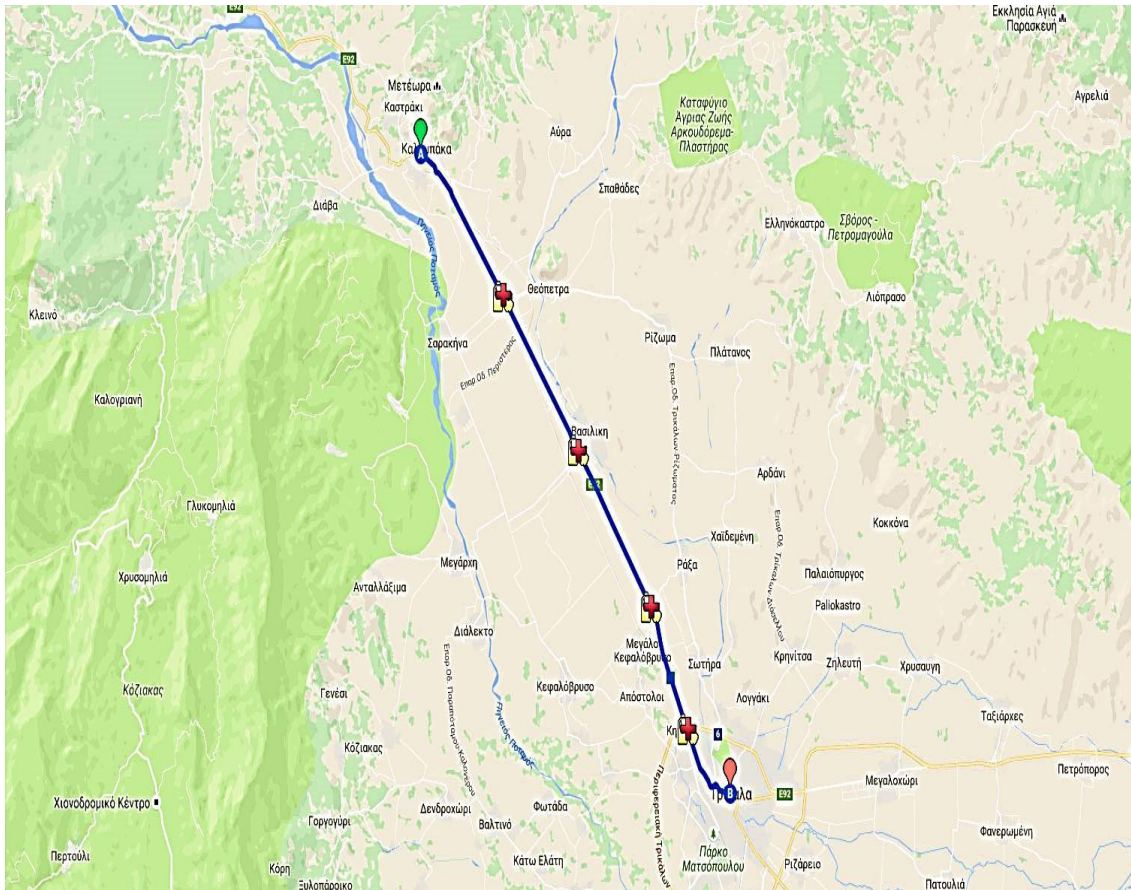
1. Το παγκόσμιο συγγραφικό ενδιαφέρον είναι στραμμένο στην ποιότητα των υπηρεσιών, θεωρείται πως η ποιότητα μπορεί να συμβάλει στην αρτιότερη διεξαγωγή της διοργάνωσης;
2. Αρκετοί συγγραφείς και ερευνητές προτείνουν την εφαρμογή ποιοτικών συστημάτων για την βελτίωση των διαδικασιών στις υπηρεσίες, όπως το SIX SIGMA και το EFQM, πιστεύετε ότι η διοργάνωση μέσω αυτών των συστημάτων μπορεί να εξελιχθεί περισσότερο;
3. Θεωρείται ότι η Δ.Ο.Π. μπορεί να αποτελέσει μοχλό ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος για την διοργάνωση;
4. Θα σας ενδιέφερε η βράβευση της διοργάνωσης με κάποιο ποιοτικό σύστημα, όπως το EFQM;
5. Οι ερευνητές ασχολούνται με την ποιότητα των υπηρεσιών δημιουργώντας μοντέλα μέτρησης. Θα σας ενδιέφερε η δημιουργία ενός τέτοιου εργαλείου για τα μετρήσιμα αποτελέσματα της διοργάνωσης;
6. Στην διοίκηση υπηρεσιών γίνεται συχνά αναφορά για την κατάρτιση του προσωπικού. Θεωρείται πως το προσωπικό της διοργάνωσης είναι άρτια

καταρτισμένο και ευέλικτο ώστε να προσαρμοστεί σε νέες υπηρεσίες εάν προκύψουν;

7. Που πιστεύετε ότι μπορεί να φτάσει ο Ημιμαραθώνιος Καλαμπάκα - Τρίκαλα;
8. Καθώς οι συμμετοχές αυξάνονται ραγδαία ανά έτος, θεωρείται, είτε με την βοήθεια του κράτους ή των χορηγών ότι μπορεί η διοργάνωση να ανταπεξέλθει στην πλήρη ικανοποίηση όλων των συμμετεχόντων;
9. Ως φορείς είστε ικανοποιημένοι από την προβολή της διοργάνωσης ή υπάρχουν λόγοι π.χ. οικονομικοί που σας περιορίζουν;
10. Το sportscape ως εργαλείο έχει χρησιμοποιηθεί; Αν ναι, βοήθησε στην βελτίωση του χώρου;

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

Χάρτης Διαδρομής Ημιμαραθωνίου Καλαμπάκα - Τρίκαλα



Πηγή: <https://www.trikalahalfmarathon.org/races/half-marathon>