

**ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ,
ΣΤΗΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΑΝΑΨΥΧΗΣ
«ΠΟΔΟΣΦΑΙΡΟ ΣΕ ΓΗΠΕΔΑ ΜΙΚΡΩΝ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ»
(5 ΕΠΙ 5).**

της
Μαρίνας Μπουντόλου

Μεταπτυχιακή διατριβή που υποβάλλεται στο καθηγητικό σώμα για τη μερική εκπλήρωση των υποχρεώσεων για την απόκτηση του μεταπτυχιακού τίτλου του Διατμηματικού Μεταπτυχιακού Προγράμματος «Άσκηση και Ποιότητα Ζωής» των Τμημάτων Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού του Δημοκρίτειου Πανεπιστημίου Θράκης και του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας.

Τρίκαλα
2004

Εγκεκριμένο από το Καθηγητικό σώμα:

Επιβλέπων: Κουθούρης Χαρίλαος, Λέκτορας

Μέλος: Αλεξανδρής Κωνσταντίνος, Λέκτορας

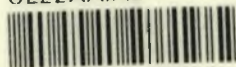
Μέλος: Χατζηγεωργιάδης Αντώνης, Λέκτορας



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

Αριθ. Εισ.: 4325/1
Ημερ. Εισ.: 01-03-2005
Δωρεά:
Ταξιδετικός Κωδικός: Δ
796.334 019
ΜΠΟ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ



004000077919

© 2004

Μαρίνα Μπουντόλου
ALL RIGHTS RESERVED

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

ΜΑΡΙΝΑ ΜΠΟΥΝΤΟΛΟΥ : Παράγοντες που επηρεάζουν την συμμετοχή, στην δραστηριότητα αθλητισμού αναψυχής «ποδόσφαιρο σε γήπεδα μικρών διαστάσεων» (5 επί 5). (Υπό την επίβλεψη του Λέκτορα κ. Κουθούρη Χαρίλαου)

Ο σκοπός της παρούσας εργασίας ήταν να βρεθούν οι παράγοντες που επηρεάζουν την συμμετοχή στην δραστηριότητα αθλητισμού αναψυχής «ποδόσφαιρο σε γήπεδα μικρών διαστάσεων» και να δοθούν στοιχεία για αυτή τη νέα αγορά αφού σχετικές έρευνες είναι περιορισμένες. Το δείγμα αποτέλεσαν 164 συμμετέχοντες από τα 3 κέντρα 5x5 της πόλης της Καρδίτσας. Η επιλογή των συμμετεχόντων ήταν τυχαία. Για τη συλλογή των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο που αξιολογούσε τις μεταβλητές της παρακίνησης, της αφοσίωσης, της ικανοποίησης και της ποιότητας, ενώ κατέγραφε δημογραφικά στοιχεία. Πραγματοποιήθηκαν περιγραφικές αναλύσεις και συσχετισμού παραγόντων, ενώ εκτελέστηκαν αναλύσεις για την εύρεση σημαντικών διαφορών μεταξύ δημογραφικών ομάδων. Από τα αποτελέσματα φάνηκε ότι οι συμμετέχοντες έχουν υψηλή εσωτερική αλλά και εξωτερική παρακίνηση, δηλώνουν αρκετά αφοσιωμένοι και ικανοποιημένοι και πιστεύουν ότι τα κέντρα προσφέρουν υψηλής ποιότητας υπηρεσίες. Τα δυνατά συναισθήματα και η άσκηση βρέθηκαν ως οι κύριοι λόγοι που οδηγούν στη συμμετοχή. Δεν βρέθηκαν σημαντικές διαφορές στα επίπεδα της ηλικίας και της οικογενειακής κατάστασης για τους τύπους της παρακίνησης και της αφοσίωση με $p > .05$. Από το δημογραφικό προφίλ των μελών των κέντρων συμπεραίνουμε ότι οι συμμετέχοντες στο 5x5 είναι αποκλειστικά άνδρες, μέσης ηλικίας 25 ετών και ελεύθεροι, όσο αναφορά την οικογενειακή τους κατάσταση. Τα αποτελέσματα της εργασίας αποτελούν σημαντικά στοιχεία για τις διοικήσεις των κέντρων μίνι ποδοσφαίρου, ενώ ταυτόχρονα ανοίγουν το δρόμο για μελλοντικές έρευνες στη συγκεκριμένη αγορά.

Λέξεις-Κλειδιά : *μίνι-ποδόσφαιρο, αναψυχή, παρακίνηση, αφοσίωση, ποιότητα.*

ABSTRACT

**Marina Bountolou : Factors which influence the participation in the recreational sport activity “mini-soccer” (5on5)
(Under the supervision of Lector Kouthouris Xarilaos)**

The purpose of this study was to examine the factors which influence participation in the recreational sport activity “mini-soccer” and to provide with clues this new market especially because relevant research in this particular area is very limited. The sample was consisted of 164 participants from the 3 centres 5 on 5 located in Karditsa, Greece. A questionnaire was used to measure motivation, loyalty, satisfaction and quality, while demographic characteristics were asked. Descriptive statistics, factors’ correlations, t-test, analysis of variance, and MANOVA were used in this study. The results indicated that participants had high intrinsic and extrinsic motivation. Also, users of the centres declare loyal to the specific sport activity and very satisfied with their decision to participate. As refer to the quality of service, participants answered that the centres offer high quality of services. Emotional and exercise were found as main reasons that influence men to participate in this sport activity. Age and marital status don’t influence motivation or loyalty variables, $p>.05$. Results from the demographic profile showed that clients are exclusively men, age average 25 years old and single. The information of this study is very important to the administrators of the 5 on 5 centres because provides evidence about their clients’ profile, participation motives while write down several opinions. Finally, these findings show the way for future research in the specific market.

Key-Words: *mini soccer, recreation, motivation, loyalty, quality.*

Αφιερωμένη στον Κωνσταντίνο...

που με ανέχτηκε όλο τον καιρό που έγραφα την μεταπτυχιακή διατριβή !!!

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Σελίδα

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	iii
ABSTRACT	iv
ΠΡΟΛΟΓΟΣ	v
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	vi
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ	viii
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ	ix

Κεφάλαιο

I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
Εμφάνιση και εξέλιξη του αθλήματος	3
Η αγορά του 5 επί 5 στην Ελλάδα	4
Ερευνητικές Υποθέσεις	4
Στατιστικές Υποθέσεις	5
Περιορισμοί της έρευνας	6
II. ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ	8
Ορισμοί Παρακίνησης	8
Οι τύποι της Παρακίνησης	9
Παρακίνηση και Συμμετοχή	10
Παρακίνη-Ηλικία-Φύλο	11
Ικανοποίηση από την Συμμετοχή	12
Ποιότητα Υπηρεσιών	14
Αφοσίωση	15
III. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	18
Δείγμα	18
Όργανα Μέτρησης	18

Διαδικασία Μέτρησης	19
IV. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	20
Δημογραφικά Χαρακτηριστικά	20
Λόγοι Συμμετοχής	22
Ανάλυση των τύπων παρακίνησης	22
Περιγραφικά στατιστικά μεταβλητών έρευνας	26
Συσχετισμοί παραγόντων	27
Διαφορές δημογραφικών ομάδων	28
V. ΣΥΖΗΤΗΣΗ	32
VI. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	35
VII. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	37
VIII. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	39

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1. Δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος	21
Πίνακας 2. Θέματα παρακίνησης ως σημαντικότεροι λόγοι συμμετοχής	22
Πίνακας 3. Περιγραφικά στατιστικά των μεταβλητών	26
Πίνακας 4. Περιγραφικά στατιστικά της αφοσίωσης	26
Πίνακας 5. Συσχετισμοί μεταξύ των μεταβλητών	27

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

Σχήμα 1. Γράφημα αξιολόγησης της εσωτερικής παρακίνησης	23
Σχήμα 2. Γράφημα αξιολόγησης της εξωτερικής παρακίνησης	24
Σχήμα 3. Γράφημα αξιολόγησης της έλλειψης παρακίνησης	25
Σχήμα 4. Επίδραση της οικογενειακής κατάστασης στην αφοσίωση	28
Σχήμα 5. Επίδραση της ηλικίας στην αφοσίωση	29
Σχήμα 6. Επίδραση της οικογενειακής κατάστασης στην παρακίνηση	30
Σχήμα 7. Επίδραση της ηλικίας στην παρακίνηση	31

Παράγοντες που επηρεάζουν την συμμετοχή, στην δραστηριότητα αθλητισμού αναψυχής «ποδόσφαιρο σε γήπεδα μικρών διαστάσεων» (5 επί 5).

Το ποδόσφαιρο αναμφισβήτητα κράτα τον τίτλο του βασιλιά των αθλημάτων για χρόνια και όπως φαίνεται το ίδιο θα συνεχίσει να ισχύει και στο προσεχές μέλλον. Την τελευταία δεκαετία μάλιστα, μια νέα αθλητική δραστηριότητα που συνδυάζει την αναψυχή με την άσκηση και συγκεκριμένα το ποδόσφαιρο, έκανε την εμφάνισή της στον Ελλαδικό χώρο. Ο λόγος για το ποδόσφαιρο σε γήπεδα μικρών διαστάσεων ή 5x5 όπως έχει καθιερωθεί να αποκαλείται, εξαιτίας του αριθμού των παικτών της κάθε ομάδας.

Αυτή η νέα αθλητική δραστηριότητα έφερε επανάσταση στον χώρο των αθλητικών δραστηριοτήτων αναψυχής λόγω της μεγάλης ζήτησης από πλευράς ασκουμένων αλλά και της μεγάλης προσφοράς από την πλευρά της ιδιωτικής πρωτοβουλίας. Μεγάλα χρηματικά ποσά επενδύονται από επιχειρηματίες για την κατασκευή γηπέδων και τη λειτουργία κέντρων μίνι ποδοσφαίρου. Το άθλημα 5 επί 5 ως δραστηριότητα αναψυχής παρουσιάζει ραγδαίους ρυθμούς ανάπτυξης.

Το φαινόμενο αυτό που ξεσήκωσε μικρούς και μεγάλους ονομάζεται 5 επί 5 και σημαίνει ποδόσφαιρο σε γήπεδο μικρών διαστάσεων. Συγκεκριμένα, λαμβάνει χώρα σε ειδικά κατασκευασμένα γήπεδα, μικρών διαστάσεων, μήκους 38-42 μέτρων και πλάτους 18-22 μέτρων, με συνθετικό χλοοτάπητα. Λάτρεις του ποδοσφαίρου κάθε ηλικίας μπορούν να συμμετέχουν, παίζοντας το αγαπημένο τους άθλημα, κατόπιν ενοικίασης του χώρου (με καταβολή κάποιου χρηματικού ποσού) ή σύμφωνα με τους κανόνες λειτουργίας του εκάστοτε κέντρου μίνι ποδοσφαίρου.

Η ραγδαία ανάπτυξη της δραστηριότητας αναψυχής «ποδόσφαιρο σε γήπεδα μικρών διαστάσεων» και η εξάπλωσή της στον ελλαδικό χώρο, φανερώνει την μεγάλη αποδοχή των Ελλήνων για τη νέα αυτή αθλητική δραστηριότητα. Η ύπαρξη πολλών ιδιωτικών χώρων για ποδόσφαιρο 5 επί 5 και

η συνεχής δημιουργία νέων, δείχνει ότι υπάρχει μεγάλη ζήτηση στην συγκεκριμένη αγορά.

Το εντυπωσιακό είναι ότι όσοι εμπλέκονται στη δραστηριότητα αυτή, εμφανίζουν μεγάλο ενθουσιασμό και αποφασιστικότητα για συμμετοχή, ενώ έχουν αποδεχθεί το 5x5 ως αναπόσπαστο κομμάτι της ζωής τους. Η συγκεκριμένη δραστηριότητα θα μπορούσε να θεωρηθεί ως η «σύγχρονη αλάνα», καθώς οι καιροί έχουν αλλάξει και οι αλάνες της γειτονιάς, όπου μπορούσε κάποιος να παίξει μπάλα με την παρέα του, έχουν πλέον εκλείψει.

Το ποδόσφαιρο των 5 παικτών αποτελεί την πιο δημοφιλή δραστηριότητα αναψυχής μεταξύ των νέων σήμερα, ενώ έχει ξεπεράσει σε δημοτικότητα ακόμη και αυτή των γυμναστηρίων. Οι λόγοι είναι κυρίως γιατί είναι ένα δυνατό, εντυπωσιακό, ομαδικό παιχνίδι, αλλά χωρίς τις απαιτήσεις του κλασικού ποδοσφαίρου.

Οι τρεις μεγάλες διαφορές από το κλασικό ποδόσφαιρο είναι ο αριθμός των παικτών (5 αντί για 11), οι διαστάσεις του γηπέδου (20x40 αντί για 68x105) και ο συνθετικός χλοοτάπητας έναντι του φυσικού χόρτου. Οι παραπάνω διαφορές διευκολύνουν και ευνοούν τη συμμετοχή. Πρώτα από όλα, το γεγονός ότι είναι ένα ομαδικό άθλημα που παίζεται, σε σχέση με το κλασικό ποδόσφαιρο, σε μικρό χώρο το κάνει πιο γρήγορο, πιο ανταγωνιστικό και άρα πιο θεαματικό. Δεύτερον, το ότι δεν απαιτεί μεγάλο αριθμό παικτών, κάνει πιο εύκολη τη συγκέντρωση των ατόμων για την διεξαγωγή ενός παιχνιδιού. Τέλος, η ειδική κατασκευή του αγωνιστικού χώρου και ο συνθετικός χλοοτάπητας που απορροφάει τους κραδασμούς, μειώνουν τους τραυματισμούς που προκαλούνται από το ακατάλληλο έδαφος, δίνουν τη δυνατότητα διεξαγωγής των αγώνων κάτω από οποιεσδήποτε καιρικές συνθήκες και συντελούν σε ασφαλή, ευχάριστη και συχνή συμμετοχή.

Άλλοι παράγοντες που ευνοούν την ανάπτυξη του αθλήματος, είναι η συναναστροφή, οι νέες γνωριμίες και γενικά οι κοινωνικές σχέσεις που δημιουργούνται αλλά και τα κοινά ενδιαφέροντα που αποκτούν οι αθλούμενοι, μέσα από τη συμμετοχή τους στην δραστηριότητα 5x5. Στην κατεύθυνση αυτή βοηθούν επίσης οι εγκαταστάσεις των κέντρων, με την ειδική διαμόρφωση των χώρων, μέσα και έξω από τα γήπεδα, την ύπαρξη αποδυτηρίων, χώρων αναμονής, κυλικίων και στάθμευσης. Αυτή η παροχή υπηρεσιών και

διευκολύνσεων, πιθανότατα αποτελεί έναν από τους βασικούς παράγοντες που οδηγούν στην συχνή ενασχόληση με το άθλημα του μίνι-ποδοσφαίρου.

Στη συγκεκριμένη έρευνα θα μελετηθούν οι παράγοντες που επηρεάζουν τη συμμετοχή στο 5 επί 5, τα δημογραφικά χαρακτηριστικά, καθώς και οι συνήθειες όσων εμπλέκονται στη δραστηριότητα αυτή, ώστε να υπάρξει μια αρτιότερα οργανωμένη υπαίθρια αθλητική δραστηριότητα που τόσο έλειπε από τη ζωή όσων λαχταρούσαν να αθλούνται έξω.

Ο ομαδικός αλλά και ανταγωνιστικός χαρακτήρας του αθλήματος σε σχέση με την παρακίνηση και την συμμετοχή θα συντελέσουν στην ανάπτυξη της αγοράς των αθλητικών δραστηριοτήτων γενικότερα. Τέλος, η έρευνα θα αποτελέσει ένα πολύτιμο βοήθημα για όσους ασχολούνται με την οργάνωση και λειτουργία των αθλητικών αυτών επιχειρήσεων, ώστε να παρέχουν υψηλής ποιότητας υπηρεσίες και να ικανοποιούν τις ανάγκες και επιθυμίες των πελατών τους.

Εμφάνιση και εξέλιξη του αθλήματος.

Η ιστορία του μίνι ποδοσφαίρου ξεκινάει από την Αμερική και συγκεκριμένα την Ουρουγουάη το 1930, όπου μικρές ομάδες των 5 παικτών έπαιζαν ποδόσφαιρο στις εγκαταστάσεις των γηπέδων μπάσκετ. Πολύ γρήγορα η ευκολία και ο διασκεδαστικός χαρακτήρας του παιχνιδιού το έκαναν να αποκτήσει πολλούς πιστούς οπαδούς και να εξελιχθεί σε οργανωμένο άθλημα με δικούς του κανόνες, εγκαταστάσεις και πρωταθλήματα. Σήμερα το μίνι ποδόσφαιρο, έχοντας αποκτήσει πολλούς φίλους και οπαδούς σε ολόκληρο τον κόσμο, έχει τη δική του ταυτότητα σαν το εύκολο, φθινό άθλημα για ανθρώπους που τους αρέσει να "παίζουν μπάλα", ενώ ταυτόχρονα γυμνάζονται αεροβικά και βρίσκονται παρέα με τους φίλους τους.

Στην Ελλάδα η πρώτη κατασκευή γηπέδου με συνθετικό χλοοτάπητα έγινε το 1992 στο Δήμο των Άνω Λιοσίων από την εταιρεία Olympic Sports.

Το 1993 τα εκπαιδευτήρια «Ο Πλάτων» κατασκεύασαν τρία γήπεδα 5x5 για τις ανάγκες των μαθητών και αναφέρονται ως το πρώτο σχολείο που έφερε το τεχνητό χορτάρι στην Ελλάδα. Στις συγκεκριμένες εγκαταστάσεις πραγματοποιήθηκε το 1^ο πειραματικό πρωτάθλημα σάλας της ΕΠΟ. Το άθλημα του μίνι ποδοσφαίρου αν και έχει αναγνωριστεί από την εθνική ποδοσφαιρική ομοσπονδία και έχει πλέον το δικό του εθνικό πρωτάθλημα δεν κατάφερε να

αναπτυχθεί σε υψηλό βαθμό λόγω διοικητικών, οργανωτικών και κυρίως οικονομικών προβλημάτων. Τα τελευταία τέσσερα χρόνια διεξάγεται Εθνικό Πρωτάθλημα με δέκα ομάδες, οι οποίες προέρχονται αποκλειστικά από το λεκανοπέδιο της Αττικής. Παρόλα αυτά η χώρα μας με την Εθνική Ομάδα Ποδοσφαίρου Σάλας συμμετέχει σε διεθνείς διοργανώσεις.

Η άμεση σχέση και η επίδραση του μικρού ποδοσφαίρου για την ανάπτυξη του κλασικού αλλά και τα πλεονεκτήματα του συνθετικού χόρτου οδήγησαν την ΕΠΟ στην απόφαση να κατασκευάσει γήπεδα τέτοιου είδους σε ολόκληρη την Ελλάδα. Συγκεκριμένα, η ΕΠΟ προκειμένου να αντιμετωπίσει πολλά προβλήματα που παρουσιάζονται λόγω των ακατάλληλων γηπέδων και της έλλειψης χώρου αποφάσισε να κατασκευάσει γήπεδα με συνθετικό χλοοτάπητα και γήπεδα 5x5 σε 42 νομούς της χώρας στις αντίστοιχες ενώσεις.

Μια νέα αγορά γεννιέται στο χώρο των αθλητικών δραστηριοτήτων αναψυχής.

Ως δραστηριότητα αναψυχής το ποδόσφαιρο των 5 παικτών έχει λάβει πανελλαδικό χαρακτήρα αφού δεν υπάρχει πόλη της Ελλάδας στην οποία να μην λειτουργούν εγκαταστάσεις για ποδόσφαιρο 5x5. Μάλιστα σε καταγραφή του ετήσιου αθλητικού οδηγού “agenda mini football” που έγινε το 2001 βρέθηκαν 153 κέντρα μίνι ποδοσφαίρου σε όλη την Ελλάδα.

Τα κέντρα αυτά οργανώνουν και διεξάγουν κάθε χρόνο πολλά εσωτερικά, τοπικά αλλά και πανελλήνια τουρνουά. Ενδεικτικά αναφέρουμε το Πανελλήνιο Τουρνουά Μίνι Ποδοσφαίρου Ανεξαρτήτων Ομάδων με τη συμμετοχή 6000 αθλητών και 60 ομίλων σε όλη την Ελλάδα για το έτος 2004 σύμφωνα με στοιχεία του περιοδικού “mini football news”. Ένα στοιχείο που θα πρέπει επίσης να τονιστεί είναι η διοργάνωση τουρνουά μεταξύ εταιρειών κάτι που θεωρείται αρκετά πρωτότυπο και πρωτοποριακό για τη χώρα μας.

Την τελευταία δεκαετία τα κέντρα μίνι ποδοσφαίρου έχουν πολλαπλασιαστεί. Οι λόγοι που έκαναν το ποδόσφαιρο των 5 παικτών τόσο δημοφιλές είναι πολλοί. Πιο σημαντικοί θεωρούνται ο ανταγωνιστικός και διασκεδαστικός χαρακτήρας του αθλήματος αλλά και η ιδιωτική πρωτοβουλία. Επίσης, η έλλειψη ποδοσφαιρικών γηπέδων και αθλητικών εγκαταστάσεων για ελεύθερη χρήση, αλλά και η έντονη επιθυμία του Έλληνα να παίξει «μπάλα». Όλοι οι παραπάνω λόγοι οδήγησαν στην επένδυση πολλών χρημάτων για την κατασκευή γηπέδων και

εγκαταστάσεων 5x5. Οι ιδιοκτήτες των κέντρων αυτών είναι στην πλειοψηφία τους πρώην ποδοσφαιριστές αλλά και γυμναστές. Τα ιδιωτικά πλέον κέντρα μίνι ποδοσφαίρου άνοιξαν το δρόμο για καλύτερη ποιότητα υπηρεσιών και οργανωμένη γύμναση.

Η εμφάνιση αυτού του νέου αθλήματος έφερε πολλά κέρδη σε αθλητικές και άλλες επιχειρήσεις γιατί δημιούργησε μια νέα αγορά με φανατικούς οπαδούς. Ως αποτέλεσμα της τεχνολογίας και του αθλητικού μάρκετινγκ το ποδόσφαιρο 5x5 αναπτύχθηκε ραγδαία και συνεχίζει να εξελίσσεται. Η προώθηση που γίνεται στο συγκεκριμένο άθλημα ως δραστηριότητα αναψυχής είναι μεγάλη λόγω της ιδιωτικής πρωτοβουλίας και του κέρδους που αποφέρει.

Η διαφήμιση του αθλήματος γίνεται με όλα τα σύγχρονα μέσα επικοινωνίας (ραδιοφωνικές εκπομπές, μηνιαίο περιοδικό αποκλειστικά για το μίνι ποδόσφαιρο) και κυρίως με το διαδίκτυο όπου υπάρχουν πολλές σχετικές ελληνικές και διεθνείς ιστοσελίδες.

Σκοπός της έρευνας :

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η διαλεύκανση της σχέσης βασικών εννοιών του ψυχολογικού προφίλ πελατών γηπέδων διαστάσεων 5x5, όπως διαφορές μεταξύ φύλων και ηλικιών, ώστε να βοηθηθεί το μάρκετινγκ των κέντρων αυτών στην σωστή εξυπηρέτηση και παροχή ανάλογων υπηρεσιών που θα καταστήσουν τους πελάτες ικανοποιημένους.

Ερευνητικές υποθέσεις :

1^η υπόθεση : Οι έννοιες της παρακίνησης, της ικανοποίησης, της ποιότητας υπηρεσιών και της αφοσίωσης συσχετίζονται μεταξύ τους.

2^η υπόθεση : Ο μεγαλύτερος συσχετισμός βρίσκεται μεταξύ της ικανοποίησης και της αφοσίωσης.

3^η υπόθεση : Υπάρχει επίδραση της ηλικίας στην μεταβλητή της παρακίνησης στο αντικείμενο του αθλητισμού αναψυχής 5x5.

4^η υπόθεση : Υπάρχει επίδραση της οικογενειακής κατάστασης στην μεταβλητή της παρακίνησης στο αντικείμενο του αθλητισμού αναψυχής 5x5.



5^η υπόθεση : Υπάρχει επίδραση της ηλικίας στην μεταβλητή της αφοσίωσης στο αντικείμενο του αθλητισμού αναψυχής 5x5.

6^η υπόθεση : Υπάρχει επίδραση της οικογενειακής κατάστασης στην μεταβλητή της αφοσίωσης στο αντικείμενο του αθλητισμού αναψυχής 5x5.

Στατιστικές υποθέσεις :

Μηδενική Υπόθεση : Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των μέσων όρων των 3 επιπέδων της ηλικίας στην μεταβλητή της παρακίνησης.

Εναλλακτική Υπόθεση : Υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των μέσων όρων των 3 επιπέδων της ηλικίας στην μεταβλητή της παρακίνησης.

Μηδενική Υπόθεση : Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των μέσων όρων των 2 επιπέδων της οικογενειακής κατάστασης στην μεταβλητή της παρακίνησης.

Εναλλακτική Υπόθεση : Υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των μέσων όρων των 2 επιπέδων της οικογενειακής κατάστασης στην μεταβλητή της παρακίνησης.

Μηδενική Υπόθεση : Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των μέσων όρων των 3 επιπέδων της ηλικίας στην μεταβλητή της πίστης.

Εναλλακτική Υπόθεση : Υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των μέσων όρων των 3 επιπέδων της ηλικίας στην μεταβλητή της πίστης.

Μηδενική Υπόθεση : Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των μέσων όρων των 2 επιπέδων της οικογενειακής κατάστασης στην μεταβλητή της πίστης.

Εναλλακτική Υπόθεση : Υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των μέσων όρων των 2 επιπέδων της οικογενειακής κατάστασης στην μεταβλητή της πίστης.

Περιορισμοί της έρευνας

Η επιλογή των ημερών και ωρών διανομής των ερωτηματολογίων καθώς και των ερωτηθέντων ήταν τυχαία για την αντιπροσωπευτικότερη συμμετοχή στην διαδικασία και στο αποτέλεσμα της έρευνας.

Η έρευνα διενεργήθηκε τους μήνες Μάρτιο και Απρίλιο μήνες μέσης συμμετοχής στην συγκεκριμένη δραστηριότητα αλλά και άστατων κλιματολογικών συνθηκών γεγονός που πιθανόν επηρεάζει τη συμμετοχή των ατόμων στη

δραστηριότητα αυτή, καθώς η συγκεκριμένη δραστηριότητα γίνεται σε ανοιχτό χώρο.

Ως περιορισμός στην συγκεκριμένη έρευνα μπορεί να θεωρηθεί η έκταση του ερωτηματολογίου (3 σελίδες χαρτιού A4), όπως και ο χρόνος συμπλήρωσής του που κυμαινόταν στα δέκα λεπτά. Για ψυχολογικούς λόγους η εκτύπωση του ερωτηματολογίου έγινε σε ένα φύλλο A4 (μπρος και πίσω πλευρά) με μικρά γράμματα ώστε να αποφευχθούν οι 3 σελίδες που ήταν αρχικά. Κάποιοι από τους ερωτηθέντες σχολίασαν αρνητικά το μικρό μέγεθος των γραμμάτων καθώς και τον αριθμό των συναφών ερωτήσεων του ερωτηματολογίου.

Το γεγονός ότι κάποιοι από αυτούς που συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο είχαν πίεση χρόνου, είτε επειδή ερχόταν λίγα λεπτά πριν την ώρα έναρξης του αγώνα τους, είτε επειδή έπρεπε να φύγουν βιαστικά μετά τον αγώνα αποτελεί ίσως μια απειλή λόγω της γρήγορης και ίσως απρόσεκτης απάντησης των ερωτήσεων. Αρκετοί ήταν αυτοί που αρνήθηκαν να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο λόγω έλλειψης χρόνου ή έκτασης του ερωτηματολογίου.

Ανασκόπηση Βιβλιογραφίας

Οι δυνατότητες ή οι ευκαιρίες συμμετοχής, οι προσδοκίες της κοινωνίας και οι αντιλήψεις για τον ρόλο του άντρα και της γυναίκας στο κοινωνικό σύνολο, η αντίληψη του εαυτού μας, οι ανάγκες για διασκέδαση και ψυχαγωγία, το οικογενειακό ή φιλικό περιβάλλον, οι προκλήσεις, η οικονομική κατάσταση, η πρόσβαση, αποτελούν μερικούς μόνο από τους παράγοντες που καθορίζουν την επιλογή και συμμετοχή ή όχι σε δραστηριότητες αναψυχής κατά τον ελεύθερο χρόνο.

Παρακίνηση

Ενώ, όλοι αποδέχονται το σημαντικό ρόλο που παίζει η άσκηση στη ζωή τους και τα οφέλη αυτής, δεν περιλαμβάνεται στην καθημερινότητά τους. Η γνώση, ότι η ψυχική υγεία και η καλή φυσική κατάσταση είναι κύρια αποτελέσματα της συμμετοχής των ατόμων σε αθλητικές δραστηριότητες, δεν είναι αρκετή για να οδηγήσει στη συμμετοχή σε αυτές. Για να συμμετέχουν τα άτομα σε αθλητικές δραστηριότητες ή υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής χρειάζεται παρακίνηση.

Τι είναι παρακίνηση;

Πολλοί ορισμοί έχουν δοθεί ώστε να εξηγήσουν αυτό το πολυδιάστατο φαινόμενο. Σύμφωνα με τον Hoy & Miskel (1982), η παρακίνηση ορίζεται ως η σύνθεση δυνάμεων, ορμών, αναγκών, τάσεων ή άλλων μηχανισμών που ξεκινούν και διατηρούν μια εθελοντική δραστηριότητα για την επίτευξη προσωπικών στόχων. Ο Robbins (1997), ορίζει την παρακίνηση ως την προθυμία καταβολής επίμονων προσπαθειών για την επίτευξη στόχων και την ικανοποίηση προσωπικών αναγκών.

Οι παραπάνω ορισμοί προτείνουν ότι η παρακίνηση είναι μια συμπεριφορά που κατευθύνεται από την εκπλήρωση αναγκών, κινήτρων ή επιθυμιών. Ο Iso-Ahola (1999), αναφέρεται στην παρακίνηση ως τις δυνάμεις που προκαλούν

άμεσες και μόνιμες συμπεριφορές του ατόμου και προέρχεται από τη διαδικασία ικανοποίησης των φυσικών και ψυχολογικών αναγκών.

Έρευνες (Deci, 1975; Deci & Ryan, 1985;) αναφέρουν δύο τύπους παρακίνησης την εσωτερική και την εξωτερική, καθώς και τη μη-παρακίνηση. Επίσης, οι ερευνητές αναφέρουν ότι η παρακίνηση σχετίζεται άμεσα με τη συμμετοχή σε δραστηριότητεςσχόλης και έμμεσα με τους περιορισμούς που δρουν απαγορευτικά και εμποδίζουν την ενεργή ενασχόληση με αυτές. Για το λόγο αυτό η συμμετοχή και οι περιορισμοί μελετούνται και εξετάζονται σε σχέση με την παρακίνηση.

Εσωτερική παρακίνηση είναι όταν κάνω κάτι για να το κάνω, για την ίδια τη δραστηριότητα, για τη χαρά και την ικανοποίηση που μου προσφέρει και το κάνω εθελοντικά, χωρίς εξωτερικές ανταμοιβές (Deci, 1975; Deci & Ryan 1985). Πρόσφατες έρευνες (Fortier et al., 1995; Pelletier et al., 1995; Vallerand & Losier, 1994, 1999) πρότειναν τρεις περαιτέρω διαστάσεις της εσωτερικής παρακίνησης. Η πρώτη διάσταση αφορά τη μάθηση, την εξερεύνηση και τη δοκιμή νέων πραγμάτων. Η δεύτερη αφορά την πραγματοποίηση, την επιτυχία, την ικανότητα. Τέλος, η τρίτη διάσταση αφορά την διέγερση, τη χαρά, την αισθητική εμπειρία, τη διασκέδαση, τον ενθουσιασμό.

Κατά τον ίδιο τρόπο οι Deci & Ryan (1985), πρότειναν ότι η **εξωτερική παρακίνηση** μπορεί επίσης να διαιρεθεί σε τρία επίπεδα. Το πρώτο αναφέρεται στην υποσυνείδητη ρύθμιση της συμπεριφοράς, όπως εσωτερικές πιέσεις, ενοχές, φόβος, κτλ, το δεύτερο αφορά τη ρύθμιση σύμφωνα με τον προσδιορισμό της ταυτότητας του ατόμου, όπως προσωπικές εκτιμήσεις, ενώ το τρίτο έχει σχέση με την εξωτερική ρύθμιση, δηλαδή, ανταμοιβές, κοινωνική αναγνώριση, αποδοχή από το κοινωνικό περιβάλλον.

Για να γίνει ακόμη πιο κατανοητό το περιεχόμενο της παρακίνησης οι Deci and Ryan (1985) ανέπτυξαν τη θεωρία του **αυτό-προσδιορισμού** (self-determination). Η θεωρία εισηγείται ότι η συμπεριφορά ενός ατόμου είναι αποτέλεσμα εσωτερικής ή εξωτερικής παρακίνησης ή μη-παρακίνησης, δηλαδή, έλλειψη παρακίνησης (amotivation). Τα άτομα παρακινούνται εσωτερικά ή εξωτερικά σε υψηλά ή χαμηλά επίπεδα ή δεν παρακινούνται καθόλου και σαν επακόλουθο εγκαταλείπουν τη δραστηριότητα. Οι παραπάνω ερευνητές θεωρούν ότι οι ενέργειες του ατόμου είναι αποτέλεσμα της αλληλεπίδρασης ψυχολογικών αναγκών και κοινωνικών παραγόντων. Οι ψυχολογικές αυτές ανάγκες

επηρεάζουν την παρακίνηση μέσα από μια γνωστική διαδικασία. Οι Iwasaki & Mannell, (1999) ονόμασαν αυτές τις ψυχολογικές ανάγκες, γνωστικούς μεσολαβητές (cognitive mediators). Η θεωρία του αυτό-προσδιορισμού αναφέρει ότι το κοινωνικό περιβάλλον επηρεάζει θετικά ή αρνητικά κάποιους από τους ψυχολογικούς μεσολαβητές. Οι Vallerand and Losier εισηγούνται ότι υπάρχει μια παρακινήτική ακολουθία (motivational sequence). Οι κοινωνικοί παράγοντες δηλαδή, επηρεάζουν τους ψυχολογικούς μεσολαβητές και αυτοί με τη σειρά τους επιδρούν στην παρακίνηση.

Άλλη μια διάσταση της παρακίνησης σε δραστηριότητες αναψυχής αποτελεί η σχέση της με τους περιορισμούς.

Λέγοντας **περιορισμούς** εννοούμε τα εμπόδια που παρουσιάζονται και τα οποία χωρίζονται σύμφωνα με τους Crawford & Godbey (1987), σε τρεις κατηγορίες.

Ενδοπροσωπικοί περιορισμοί (intrapersonal) που προέρχονται από το ίδιο το άτομο, όπως ψυχολογικές καταστάσεις, ατομικές συμπεριφορές. Διαπροσωπικοί περιορισμοί (interpersonal) που αφορούν την αλληλεπίδραση διαφόρων ομάδων, όπως τη δυσκολία να βρούμε παρέα και τέλος δομικοί περιορισμοί (structural) που είναι οι εξωτερικοί περιορισμοί όπως η έλλειψη πόρων για συμμετοχή σε δραστηριότητες κατά τον ελεύθερο χρόνο.

Παρακίνηση-Συμμετοχή

Σύμφωνα με τον Αλεξανδρή και τους συνεργάτες του (2002), δεν υπάρχει άμεση σχέση μεταξύ περιορισμών και συμμετοχής σε δραστηριότητες αναψυχής. Σκοπός της έρευνας ήταν α) να βρει το βαθμό στον οποίο οι ενδοπροσωπικοί, διαπροσωπικοί και δομικοί περιορισμοί επηρεάζουν την εσωτερική, εξωτερική παρακίνηση ή τη μη-παρακίνηση και β) να βρεθεί η σχέση μεταξύ παρακίνησης και συχνότητας συμμετοχής σε σπορ. Ο όρος σπορ αναφερόταν σε αθλητικές δραστηριότητες κατά τον ελεύθερο χρόνο. Το δείγμα αποτέλεσαν 257 κάτοικοι του νομού Θεσσαλονίκης, οι οποίοι συμμετείχαν σε κάποια δραστηριότητα τους προηγούμενους 12 μήνες και επιλέχθηκαν με τυχαία δειγματοληψία. Για την έρευνα χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο. Για τη μέτρηση των περιορισμών χρησιμοποιήθηκε η κλίμακα περιορισμών αναψυχής από τους Carroll και Αλεξανδρός (1997). Ενώ, για τη μέτρηση της παρακίνησης χρησιμοποιήθηκε η

κλίμακα παρακίνησης αθλημάτων (Pelletier et al., 1995). Και στις δυο περιπτώσεις για την αξιολόγηση των ερωτήσεων χρησιμοποιήθηκε η 7-βαθμη κλίμακα του Likert. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι ενδοπροσωπικοί περιορισμοί επηρεάζουν την μη-παρακίνηση σε ποσοστό 38%, ενώ επιδρούν στην εσωτερική παρακίνηση μόνο κατά 15%. Η εξωτερική παρακίνηση δεν επηρεάζεται από τους ενδοπροσωπικούς περιορισμούς. Οι διαπροσωπικοί και δομικοί περιορισμοί δεν φάνηκε να έχουν σχέση με την παρακίνηση. Επίσης, η έρευνα έδειξε ότι η απουσία παρακίνησης είναι ο πιο ισχυρός παράγοντας πρόβλεψης της συμμετοχής. Θετική ήταν η επίδραση της εσωτερικής παρακίνησης και της συμμετοχής στα σπορ, όπως και της εξωτερικής.

Σύμφωνα με την έρευνα των Frederick & Ryan (1993), οι σχέσεις μεταξύ παρακίνησης και φυσικής δραστηριότητας, καθώς και τα επίπεδα συμμετοχής εξετάστηκαν σε 376 ενήλικες. Σκοπός της έρευνας ήταν να βρει εάν υπήρχαν διαφορές στα κίνητρα ανάμεσα σε μια ομάδα που συμμετείχε σε ατομικά αθλήματα και σε όσους γυμναζόταν για καλή φυσική κατάσταση. Το δείγμα επιλέχθηκε τυχαία και η μέτρηση έγινε με τη συμπλήρωση ερωτηματολογίου. Εξετάστηκαν 3 παράγοντες παρακίνησης για συμμετοχή σε φυσικές δραστηριότητες. Για τη μέτρηση χρησιμοποιήθηκε η κλίμακα της παρακίνησης για φυσικές δραστηριότητες. Η αξιολόγηση των ερωτήσεων έγινε με την 7-βαθμη κλίμακα του Likert. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι συμμετέχοντες σε ατομικά αθλήματα παρακινούνται κυρίως από την ευχαρίστηση/ενδιαφέρον και την ικανότητα. Από την άλλη πλευρά όσοι συμμετείχαν για λόγους φυσικής κατάστασης παρακινούνται από παράγοντες που είχαν σχέση με το σώμα τους. Θετικά ψυχολογικά οφέλη παρουσιάστηκαν μόνο σε αυτούς που αθλούνταν από ευχαρίστηση και ικανότητα, ενώ οι υπόλοιποι παρουσίασαν υψηλά ποσοστά κατάθλιψης και άγχους. Οι δείκτες του επιπέδου συμμετοχής σχετίστηκαν με τα αισθήματα για καλή φυσική κατάσταση, αλλά όχι με την ψυχική υγεία.

Παρακίνηση - Ηλικία - Φύλο

Τα άτομα παρακινούνται να συμμετέχουν σε δραστηριότητες που θεωρούν σημαντικές. Αυτό όμως που είναι σημαντικό σε κάποιον δεν είναι σε κάποιον άλλο. Η ηλικία και το φύλο είναι δύο παράγοντες που επηρεάζουν την επιλογή των δραστηριοτήτων. Για παράδειγμα, οι ηλικιωμένοι και οι γυναίκες δεν θεωρούν

τον συναγωνισμό τόσο σημαντικό όσο τον θεωρούν οι άντρες και οι έφηβοι. Αντίθετα τα κοινωνικά κίνητρα είναι σημαντικότερα μεταξύ των γυναικών και των ηλικιωμένων για συμμετοχή από ότι στους άνδρες και τους έφηβους.

Σε πολλές μελέτες έχουν βρεθεί διαφορές στα κίνητρα μεταξύ των δύο φύλων. Οι κοινωνικοί παράγοντες και αυτοί που σχετίζονται με το σώμα αποτελούν ισχυρά κίνητρα συμμετοχής σε αθλητικές δραστηριότητες μεταξύ των γυναικών, ενώ ο συναγωνισμός και η ικανότητα θεωρούνται σημαντικά για τους άντρες.

Ικανοποίηση από την Συμμετοχή

Η ικανοποίηση του πελάτη έχει αναφερθεί ως κύριος παράγοντας για την επιτυχία των οργανισμών. Επίσης, είναι δυνατό να καλλιεργήσει την αφοσίωση στον πελάτη, ώστε αυτός να επαναλάβει την εμπειρία. Οι Engel et al., (1995), προσδιορίζουν την ικανοποίηση ως μια αξιολόγηση μετά την κατανάλωση. Όταν οι προσφερόμενες υπηρεσίες καλύπτουν ή υπερβαίνουν τις προσδοκίες, τότε οι πελάτες είναι ικανοποιημένοι. Οι πιο πάνω ερευνητές αναφέρουν πως είναι αναμφισβήτητο γεγονός πως η ικανοποίηση του πελάτη είναι το κλειδί για την παραμονή του, στη συγκεκριμένη κατανάλωση.

Η ικανοποίηση αναψυχής καθορίζεται ως μια θετική αντίληψη συναισθημάτων που το άτομο αναπτύσσει, αποσπά ή αποκτά ως αποτέλεσμα της συμμετοχής του σε δραστηριότητες αναψυχής. Είναι ο βαθμός που κάποιος είναι ικανοποιημένος ή ευχαριστημένος με τις γενικές εμπειρίες και καταστάσεις. Αυτό το θετικό συναίσθημα της ευχαρίστησης προκύπτει από την ικανοποίηση της αισθητής ή μη αισθητής ανάγκης του ατόμου (Beard and Ragheb, 1980).

Κάθε άτομο έχει διαφορετικές ανάγκες και προσδοκίες. Σύμφωνα με τον Chelladurai (1999) οι ανάγκες των συμμετεχόντων σε δραστηριότητες αναψυχής χωρίζονται σε τέσσερις κατηγορίες ως εξής : ανάγκες ευχαρίστησης, δεξιοτήτας, υπεροχής και υγείας. Για τον κάθε συμμετέχοντα, η κάθε μία από τις παραπάνω κατηγορίες έχει διαφορετική σημασία και οδηγεί σε διαφορετικά επίπεδα ικανοποίησής του.

Η ικανοποίηση του πελάτη δεν έγκειται αποκλειστικά στον οργανισμό, όπως η ποιότητα, γιατί συμμετέχει σ' αυτή το συναίσθημα του πελάτη, κάτι στο οποίο δε μπορεί να επέμβει ο αθλητικός μάρκετερ. Όσον αφορά τα αθλητικά κέντρα, ο Gerson (1999), σημειώνει πως ο πελάτης είναι ικανοποιημένος όταν οι ανάγκες του, αληθινές ή αντιλαμβανόμενες, ικανοποιούνται ή υπερκαλύπτονται. Ειδικότερα, ενώ το προϊόν στα αθλητικά κέντρα είναι οι εγκαταστάσεις και οι προσφερόμενες δραστηριότητες, στην πραγματικότητα, αυτά είναι τα μέσα, για να φτάσει κανείς στο αληθινό προϊόν, από τη στιγμή που η εμπειρία της συμμετοχής είναι η μονάδα της συναλλαγής με τους πελάτες. Εάν οι τελευταίοι νιώσουν ικανοποιημένοι μέσω της συμμετοχής, θα «αγοράσουν» ξανά (Alexandris and Palialia, 1999).

Αντίθετα, ένας δυσαρεστημένος πελάτης που θεωρεί ότι οι ανάγκες του δεν καλύπτονται και οι προσφερόμενες υπηρεσίες είναι κατώτερες των αναμενόμενων, εγκαταλείπει την επιχείρηση ή ξοδεύει λιγότερα σ' αυτή. Επακόλουθο της δυσαρέσκειας του, είναι τα αρνητικά σχόλια και η αρνητική διαφήμιση της επιχείρησης. Από έρευνα των Solnick & Hemenway (1992), βρέθηκε ότι οι δυσαρεστημένοι πελάτες είναι τέσσερις και μισή φορά πιο πιθανό να εγκαταλείψουν τη δραστηριότητα.

Συνοψίζοντας, η ικανοποίηση αναφέρεται στο συναίσθημα μετά τη συμμετοχή στη δραστηριότητα και αποτελεί τον σημαντικότερο παράγοντα διατήρησης του πελατειακού δυναμικού των κέντρων αναψυχής. Ένας ικανοποιημένος πελάτης είναι πολύ πιθανό να επαναλάβει τη συγκεκριμένη δραστηριότητα, ενώ ένας δυσαρεστημένος πελάτης θα εγκαταλείψει. Όπως αναφέρουν οι Cronin & Taylor (1992), η ικανοποίηση έχει δυνατότερη και συνεχή επίδραση στις μελλοντικές προθέσεις για συναλλαγή με την επιχείρηση από ότι η ποιότητα υπηρεσιών. Επιπλέον, η ικανοποίηση σχετίζεται άμεσα με την αφοσίωση. Η υψηλή ικανοποίηση οδηγεί στην υψηλή αφοσίωση του πελάτη, με αντίστοιχα θετικά αποτελέσματα για την επιχείρηση, όπως θα δούμε παρακάτω.

Παρόλα αυτά, η ικανοποίηση ως πολυδιάστατη έννοια, είναι πολύ δύσκολο να μετρηθεί. Ακόμη πιο δύσκολη γίνεται η αξιολόγησή της, όταν η μέτρηση αφορά υπηρεσίες και όχι προϊόντα, που ως γνωστό δεν είναι χειροπιαστές, δεν αποθηκεύονται, αλλάζουν εύκολα και δεν είναι προβλέψιμες.

Ποιότητα Υπηρεσιών

Η ποιότητα των υπηρεσιών αναφέρεται στην αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα της επιχείρησης. Η αποδοτικότητα σχετίζεται με την χρήση των πηγών της επιχείρησης, ενώ η αποτελεσματικότητα μετρά τις προσδοκίες των πελατών σε σχέση με τις αντιλήψεις τους για την απόδοση λειτουργίας των κέντρων. Η αποτελεσματικότητα με άλλα λόγια έχει να κάνει με την ικανοποίηση του πελάτη.

Η κάλυψη των προσδοκιών και επιθυμιών, καθώς και η ικανοποίηση των αναγκών των πελατών θεωρούνται ως τα σημεία κλειδιά για την επιτυχημένη λειτουργία μιας επιχείρησης. Οι πελάτες μετρούν την ποιότητα των προσφερομένων υπηρεσιών σύμφωνα πάντα με τις προσδοκίες τους, με αυτό δηλαδή που επιθυμούν και περιμένουν, συγκρίνοντάς το με αυτό που αντιλαμβάνονται ότι προσφέρει η επιχείρηση (Parasuraman et al., 1991).

Οι προσδοκίες των πελατών διαμορφώνονται από την επίδραση πολλών παραγόντων όπως είναι οι προηγούμενες εμπειρίες, η άποψη κάποιου τρίτου, οι προσωπικές ανάγκες, αλλά και η τιμή. Όσο υψηλότερη είναι η τιμή, τόσο περισσότερες είναι και οι προσδοκίες των πελατών.

Οι Berry & Parasuraman (1991), θεωρούν ως σημαντικότερη διάσταση, για την ικανοποίηση των πελατών, από πλευράς προσφερόμενων υπηρεσιών, την αξιοπιστία των κέντρων, δηλαδή την πραγματοποίηση των υποσχέσεων, χωρίς την ύπαρξη δυσάρεστων εκπλήξεων. Σύμφωνα με τους ίδιους ερευνητές οι άλλες διαστάσεις είναι η υπευθυνότητα, δηλαδή η προθυμία των υπευθύνων του κέντρου να βοηθήσουν τους πελάτες και να ανταποκριθούν σωστά στα προβλήματά τους, η ασφάλεια που σχετίζεται με τις ικανότητες και τις γνώσεις του προσωπικού και η συμπάθεια, με την έννοια του «συμπάσχω», δηλαδή την κατανόηση προς τον πελάτη. Ως τελευταία διάσταση αναφέρουν τις χειροπιαστές υπηρεσίες, όπως η ποιότητα του εξοπλισμού, η εμφάνιση του προσωπικού, τα προγράμματα, η διακόσμηση, η συντήρηση των εγκαταστάσεων, η καθαριότητα, κ.α.

Σύμφωνα με τον Urquhart (1991), συχνά τα μικρά πράγματα κάνουν τις μεγάλες διαφορές, ενώ δίνουν μια εντύπωση που διαρκεί. Τη δήλωση αυτή επιβεβαιώνει έρευνα (Νάσσης, 2004) που μέτρησε την εικόνα που έχουν οι

επισκέπτες σε αθλητικές εγκαταστάσεις μίνι ποδοσφαίρου μέσω της ποιότητας παροχής υπηρεσιών όπου διαπιστώθηκε ότι η εντύπωση των επισκεπτών διαμορφώθηκε κυρίως από την επαφή τους με τα μη προσωπικά στοιχεία των εγκαταστάσεων, όπως τα αποδυτήρια και ο χώρος εισόδου. Οι πρώτες εντυπώσεις λειτουργούν λοιπόν αθροιστικά για την ποιότητα όλων των υπόλοιπων δραστηριοτήτων του κέντρου.

Οι Howat et al., 1996, σε έρευνα που μέτρησε την ποιότητα υπηρεσιών αθλητικών κέντρων αναψυχής στην Αυστραλία, κατάληξαν στο συμπέρασμα ότι ένα καθαρό και καλά συντηρημένο κέντρο είναι αυτό που προσδοκούν οι πελάτες και αντιλαμβάνονται ότι προσφέρει υψηλής ποιότητας υπηρεσίες. Άλλες προσδοκίες των πελατών ήταν ο υψηλής ποιότητας εξοπλισμός, η καλή οργάνωση, το υψηλής ποιότητας προσωπικό (εμφάνιση, γνώσεις, συμπεριφορά), το πάρκινγκ και η καθαριότητα.

Η εκτίμηση της ποιότητας των υπηρεσιών βασίζεται στις προσδοκίες και αντιλήψεις των καταναλωτών, οι οποίες επηρεάζονται από κοινωνικούς (π.χ. ανάγκες του ατόμου), ψυχολογικούς (π.χ. διάθεση) και εξωτερικούς παράγοντες (π.χ. καιρός). Οι παραπάνω παράγοντες είναι πέρα από τον έλεγχο του προμηθευτή της εκάστοτε αθλητικής δραστηριότητας και φυσικά δεν μπορεί να επέμβει. Είναι όμως σημαντικό να προσπαθήσει να επικεντρώσει την προσοχή του πελάτη σ' αυτές καθ' αυτές ποιοτικές υπηρεσίες του κέντρου.

Η ποιότητα λοιπόν των υπηρεσιών αποτελεί ουσιαστικό παράγοντα για την διατήρηση και την αύξηση των πελατών, που έχει ως αποτέλεσμα το κέρδος της επιχείρησης, το οποίο όμως δεν μπορεί να προσδιοριστεί άμεσα. Επίσης, υπάρχει μια ζώνη ανοχής, όπου κυμαίνεται από αυτό που επιθυμεί ο καταναλωτής ως αυτό που ανέχεται.

Αφοσίωση

Ως αφοσίωση μπορεί να θεωρηθεί η ψυχολογική δέσμευση του πελάτη, η σταθερότητα στις προτιμήσεις του και η αντίστασή του στην αλλαγή. Διαφορετικές απόψεις έχουν διατυπωθεί σε έρευνες που έχουν γίνει για την μέτρηση της αφοσίωσης. Πολλοί ερευνητές συμφωνούν ότι για την μέτρηση της αφοσίωσης θα πρέπει να ληφθούν υπόψη δυο διαστάσεις της αφοσίωσης, δηλαδή ως επίμονη-σταθερή συμπεριφορά και ως ψυχολογική προσκόλληση.

Οι Allen & Meyer (1990), για την κατανόηση της αφοσίωσης ως σταθερή συμπεριφορά, προτείνουν 3 επιπλέον διαστάσεις, την αφοσίωση της επένδυσης (investment loyalty), την κανονιστική αφοσίωση (normative loyalty) και την αφοσίωση της στοργής (affective loyalty). Θεωρούν ότι η έλλειψη εναλλακτικών δραστηριοτήτων και η επένδυση χρημάτων σε ένα συγκεκριμένο πρόγραμμα οδηγούν στην αφοσίωση της επένδυσης. Η επίγνωση των κοινωνικών προσδοκιών ή η πίεση από τους σημαντικούς τρίτους οδηγεί σε υψηλά επίπεδα αφοσίωσης και αυτή θεωρούν ως κανονιστική αφοσίωση οι πιο πάνω ερευνητές. Ως αφοσίωση στοργής ορίζουν την ψυχολογική προσκόλληση του ατόμου, την επιθυμία του να συνεχίσει ένα συγκεκριμένο πρόγραμμα και την ταύτισή του με αυτό.

Η σημασία και η ευχαρίστηση από τη συμμετοχή σε ένα πρόγραμμα γύμνασης, η επιθυμία της έκφρασης του εαυτού του συμμετέχοντος μέσω του προγράμματος, η ταύτιση με τη δραστηριότητα, η πίεση από τους σημαντικούς άλλους και η επένδυση χρημάτων τείνουν να οδηγούν στην συνέχιση της συμμετοχής λόγω συναισθηματικής προσκόλλησης (Se-Hyuk Park, 1996).

Επίσης, η αφοσίωση του ατόμου σε μια δραστηριότητα ή ένα προϊόν μπορεί να εκφραστεί με πολλούς τρόπους. Για παράδειγμα, εκφράζοντας προτίμηση σε μια εταιρία έναντι των υπολοίπων, με τη συνέχιση της αγοράς από αυτή ή με την αύξηση των δραστηριοτήτων στο μέλλον.

Σύμφωνα με τον Gerson (1999), για το χτίσιμο της αφοσίωσης μεταξύ πελάτη και επιχείρησης, θα πρέπει να προσεχθούν τα εξής : άσχημη συμπεριφορά των υπαλλήλων στους πελάτες, μη κατανόηση των αναγκών, επιθυμιών και προσδοκιών των πελατών, αυστηρές πολιτικές και διαδικασίες που αφορούν τις υπηρεσίες, έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ προσωπικού και πελατών, έλλειψη προσωπικών παροχών, έλλειψη ανατροφοδότησης, συμβουλών και υποδείξεων.

Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων σε δραστηριότητες αναψυχής αποτελούν σημαντικό παράγοντα πρόβλεψης της αφοσίωσης. Η ηλικία για παράδειγμα, βρέθηκε ότι επηρεάζει το βαθμό της αφοσίωσης, με τα μεγαλύτερα σε ηλικία άτομα να παρουσιάζουν υψηλότερα επίπεδα αφοσίωσης.

Η αφοσίωση ή αλλιώς το «δέσιμο» σύμφωνα με τον Zeithaml et al., (1996), είναι ένας εξίσου σημαντικός παράγοντας για μια επιτυχημένη επιχείρηση, εφόσον η υψηλή αφοσίωση έχει ως αποτέλεσμα, μεταξύ άλλων, την μελλοντική επανάληψη, την μεγαλύτερη ανοχή στην άνοδο των τιμών και την καλή φήμη, η οποία είναι η καλύτερη και φθηνότερη (δωρεάν-από στόμα σε στόμα) διαφήμιση της επιχείρησης.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Δείγμα

Στην έρευνα πήραν μέρος 164 άτομα από τα τρία διαφορετικά κέντρα αναψυχής, γήπεδα ποδοσφαίρου μικρών διαστάσεων (5Χ5) που υπάρχουν στην πόλη της Καρδίτσας.

Η διανομή των ερωτηματολογίων έγινε τις καθημερινές αλλά και τα Σαββατοκύριακα κατά τη διάρκεια της λειτουργίας των κέντρων που ήταν κυρίως μετά τις 7.00 το απόγευμα. Η επιλογή των ημερών και ωρών καθώς και των ερωτηθέντων για τη διανομή των ερωτηματολογίων ήταν τυχαία ώστε να αποφευχθεί τυχόν λάθος από μεροληψία. Μεγαλύτερη κίνηση στα κέντρα παρουσιάζονταν τις καθημερινές κατά τις βραδινές ώρες. Μικρότερη ήταν η κίνηση τα Σαββατοκύριακα, ενώ τα κέντρα έκλειναν πριν τις 10.00μ.μ. τα βράδια του Σαββάτου.

Όργανα Μέτρησης

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στην έρευνα, αξιολογεί και καταμετρά τις μεταβλητές της παρακίνησης, της ικανοποίησης, της αφοσίωσης, της ποιότητας υπηρεσιών που προσφέρουν τα κέντρα 5 επί 5, καθώς και κάποιων δημογραφικών στοιχείων του δείγματος. Η αξιοπιστία και η εγκυρότητα των οργάνων μέτρησης είναι επιβεβαιωμένη, εφόσον αναφέρονται και έχουν χρησιμοποιηθεί από τους ερευνητές των δημοσιευμένων ερευνών που αναφέρονται παρακάτω. Τα όργανα αυτά χρησιμοποιούνται κατόπιν προσαρμογής του περιεχομένου τους στην συγκεκριμένη αγορά της αναψυχής.

Όργανα μέτρησης:

Χρησιμοποιήθηκαν τα εξής όργανα μέτρησης :

- Recreation Experience Preferences Scale ΚΙΝΗΤΡΑ / ΛΟΓΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Manfredo, M., Driver, B., Tarrant, M. (1996). Measuring Leisure Motivation: A Meta-Analysis of the recreation experience preference scale. *Journal of Leisure Research*, 28, 188-213

- Loyalty ΑΦΟΣΙΩΣΗ



Zeithaml, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (1996).
The Behavioral Consequences of Service Quality.
Journal of Marketing, 60, 31-46

- Satisfaction ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

Για την μέτρηση της ικανοποίησης χρησιμοποιήθηκε κλίμακα με μια μεταβλητή.

- Quality ΠΟΙΟΤΗΤΑ

Για την μέτρηση της ποιότητας υπηρεσιών των κέντρων χρησιμοποιήθηκε κλίμακα με μια μεταβλητή.

Διαδικασία Μέτρησης

Τα ερωτηματολόγια μοιράσθηκαν στους συμμετέχοντες πριν ή μετά την συμμετοχή τους στην δραστηριότητα. Γενικές οδηγίες για τον τρόπο συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων δόθηκαν σε όλους. Διευκρινίσεις δινόταν κατά περίπτωση, όπου είχαν ζητηθεί. Τα ερωτηματολόγια συμπληρωνόταν και επιστρεφόταν επιτόπου.

Από τους ερωτηθέντες ζητήθηκε να αξιολογήσουν 28 δηλώσεις ως λόγους συμμετοχής τους στο 5x5, μία δήλωση για την ποιότητα υπηρεσιών των κέντρων, μία δήλωση για την ικανοποίηση τους για συμμετοχή και 4 δηλώσεις για την αφοσίωσή τους στο σπορ.

Επίσης, σε δύο σημεία του ερωτηματολογίου ζητήθηκε από τους ερωτηθέντες να καταγράψουν δημογραφικές πληροφορίες που αφορούσαν το φύλο, την ηλικία, την οικογενειακή κατάσταση, τον αριθμό των παιδιών, το επάγγελμα και το επίπεδο εκπαίδευσης. Άλλες πληροφορίες που ζητήθηκαν ήταν για τα χρόνια που ασχολούνται με το 5x5 και πόσο συχνά, με πόσες μέρες ποδοσφαίρου 5x5 θα ήταν ευχαριστημένοι, εάν ασκούνται με άλλον τρόπο και αν ναι, με τι δραστηριότητες.

Για την αξιολόγηση των δηλώσεων της παρακίνησης, της ικανοποίησης και της ποιότητας χρησιμοποιήθηκε η επτα-βάθμια κλίμακα Likert που κυμαίνεται από διαφωνώ απόλυτα (1) ως συμφωνώ απόλυτα (7). Για την αξιολόγηση των 4 δηλώσεων της αφοσίωσης στο σπορ του 5x5 χρησιμοποιήθηκε η πεντα-βάθμια κλίμακα του Likert που κυμαίνεται από καθόλου (1) ως πάρα πολύ (5).

Αποτελέσματα

Στατιστική Ανάλυση

Οι στατιστικές αναλύσεις που χρησιμοποιήθηκαν για την εξαγωγή των αποτελεσμάτων περιλάμβαναν συσχετίσεις μεταξύ των μεταβλητών παρακίνησης, ποιότητας και ικανοποίησης. Ακόμη, για την ανάδειξη τυχόν διαφορών μεταξύ πληθυσμιακών ομάδων έγινε χρήση των μεθόδων t-test, ANOVA και MANOVA μέσω του στατιστικού πακέτου SPSS 10.1.

Δημογραφικά Στοιχεία

Τα αποτελέσματα έδειξαν, όπως ήταν αναμενόμενο, ότι όλοι όσοι συμμετέχουν στην δραστηριότητα ποδόσφαιρο σε γήπεδα μικρών διαστάσεων είναι αποκλειστικά άνδρες.

Οι ηλικίες κυμαίνονται από 14 έως 46 ετών, με μέσο όρο ηλικίας 25,5 χρόνια. Οι ηλικίες των ερωτηθέντων κωδικοποιήθηκαν σε 3 κατηγορίες ως ακολούθως : από τη μικρότερη έως 22 χρονών, 23 έως 28 και από 29 και πάνω.

Όσο αναφορά την οικογενειακή τους κατάσταση η συντριπτική πλειοψηφία, το 80,5% των συμμετεχόντων στην έρευνα ήταν ελεύθεροι. Σε σχέση με την εργασία το 18,3% ήταν φοιτητές, το 11% δημόσιοι υπάλληλοι, το 14% ιδιωτικοί υπάλληλοι, το 43,9% απάντησαν άλλο, το οποίο συμπεριλαμβάνει και τους ελεύθερους επαγγελματίες, ενώ μόνο 1,2% δήλωσαν άνεργοι και με το ίδιο ποσοστό ήταν και οι επιχειρηματίες.

Στην ερώτηση ποιο είναι το επίπεδο εκπαίδευσής σας, το 12,2% απάντησε απόφοιτος δημοτικού (περιλαμβάνονται και οι μαθητές λυκείου), το 34,8% είναι απόφοιτοι λυκείου, το 22% είναι φοιτητές και το 18,9% είναι απόφοιτοι πανεπιστημίου. Ένα μικρό ποσοστό (1,8%) απάντησε ότι κατέχει μεταπτυχιακό τίτλο, ενώ το 4,9% και το 5,5% είναι απόφοιτοι ΙΕΚ και ΤΕΙ αντίστοιχα.

Τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος παρουσιάζονται παρακάτω (Πίνακας 1).

Πίνακας 1

Δημογραφικά Χαρακτηριστικά του Δείγματος

Φύλο	Ηλικία	Επίπεδο Εκπ/σης	Οικογενειακή Κατάσταση
Ανδρες 100%	< 22 36,0%	Απόφοιτος Δημοτικού	12,2% Ελεύθεροι 80,5%
	23-28 31,1%	Απόφοιτος Λυκείου	34,8% Παντρεμένοι 19,5%
	29 > 32,9%	Απόφοιτος Παν/μίου	18,9%
		Απόφοιτος ΤΕΙ/ΜΕΚ	10,4%
		Φοιτητές	22%

Στην ερώτηση πόσο συχνά ασχολείστε με το 5x5 οι περισσότεροι από τους ερωτηθέντες, σε ποσοστό 47,6%, απάντησαν ότι συμμετέχουν συχνά σε αγώνες ποδοσφαίρου σε γήπεδα μικρών διαστάσεων. Αρκετοί (25%) δήλωσαν ότι συμμετέχουν συστηματικά, ενώ το 20,1% δήλωσε ότι συμμετέχει κάποιες φορές. Μικρό ήταν το ποσοστό (6,7%) αυτών που απάντησαν ότι συμμετέχουν μόνο ευκαιριακά.

Ανάλυση της κλίμακας της παρακίνησης

Η συνολική παρακίνηση μετρήθηκε με 28 θέματα. Αναλυτικότερα, μετρήθηκαν οι τρεις τύποι παρακίνησης, η εσωτερική με 13 θέματα, η εξωτερική με 11 θέματα και η έλλειψη παρακίνησης με 4 θέματα. Η εσωτερική συνοχή για όλη την κλίμακα αλλά και τις υποκλίμακες ήταν ικανοποιητική αφού το Cronbach's alpha κυμάνθηκε από 0,74 – 0,89.

Παρακίνηση

Για την αξιολόγηση των δηλώσεων ζητήθηκε από τους ερωτηθέντες να επιλέξουν από το 1-7 σύμφωνα με την επτα-βάθμια κλίμακα Likert που κυμαινόταν από διαφωνώ απόλυτα (1) ως συμφωνώ απόλυτα (7). Από την αξιολόγηση των δηλώσεων για τους λόγους που συμμετέχει κάποιος στο 5x5, οι υψηλότεροι μέσοι όροι σημειώθηκαν στις εξής δηλώσεις : α) για την ευχαρίστηση

που νιώθω όταν ζω συναρπαστικές εμπειρίες παίζοντας ποδόσφαιρο 5x5, β) γιατί είναι απολύτως απαραίτητο να ασκείται κάποιος αν θέλει να παραμείνει σε φόρμα, γ) για τα δυνατά συναισθήματα που νιώθω όταν παίζω 5x5, δ) γιατί πρέπει να ασκούμε τακτικά και ε) για την διέγερση που νιώθω όταν συμμετέχω ολοκληρωτικά σε ένα ποδοσφαιρικό παιχνίδι 5x5. Οι τρεις από τις παραπάνω δηλώσεις (α, γ, ε) μετρούν την εσωτερική παρακίνηση των αθλουμένων, ενώ οι δύο (β, δ) την εξωτερική παρακίνηση. Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται οι μέσοι όροι και οι τυπικές αποκλίσεις των θεμάτων με τον υψηλότερο μέσο όρο.

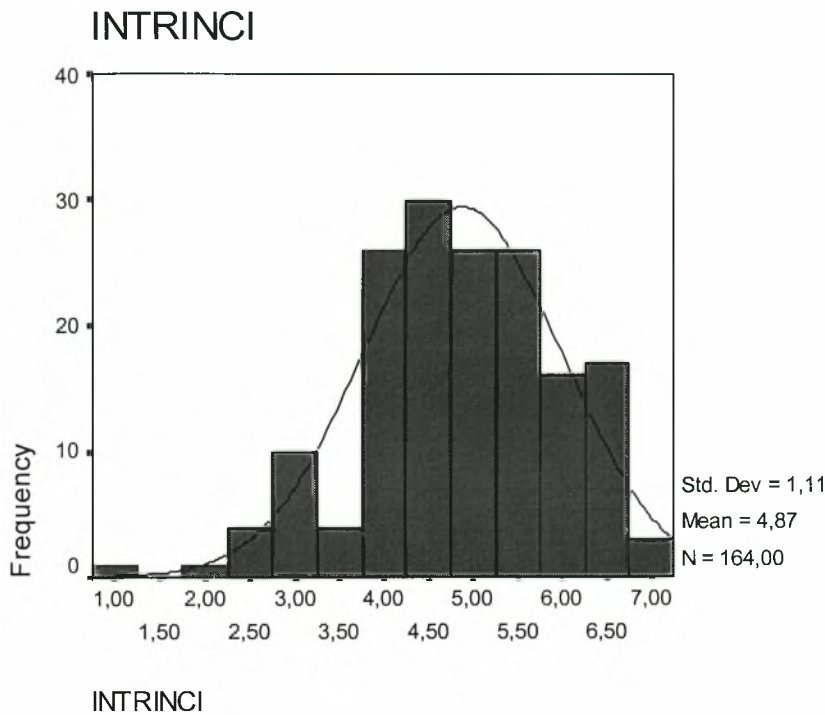
Πίνακας 2

Θέματα Παρακίνησης, μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις (κλίμακα 1-7)

Θέματα	Mean	SD
Για την ευχαρίστηση που νιώθω όταν ζω συναρπαστικές εμπειρίες παίζοντας ποδόσφαιρο 5x5	5.51	1.36
Γιατί είναι απολύτως απαραίτητο να ασκείται κάποιος αν θέλει να παραμείνει σε φόρμα.	5.50	1.44
Για τα δυνατά συναισθήματα που νιώθω όταν παίζω 5x5	5.34	1.51
Γιατί πρέπει να ασκούμε τακτικά	5.15	1.54
Για την διέγερση που νιώθω όταν συμμετέχω ολοκληρωτικά σε ένα ποδοσφαιρικό παιχνίδι 5x5	5.11	1.66

Εσωτερική Παρακίνηση

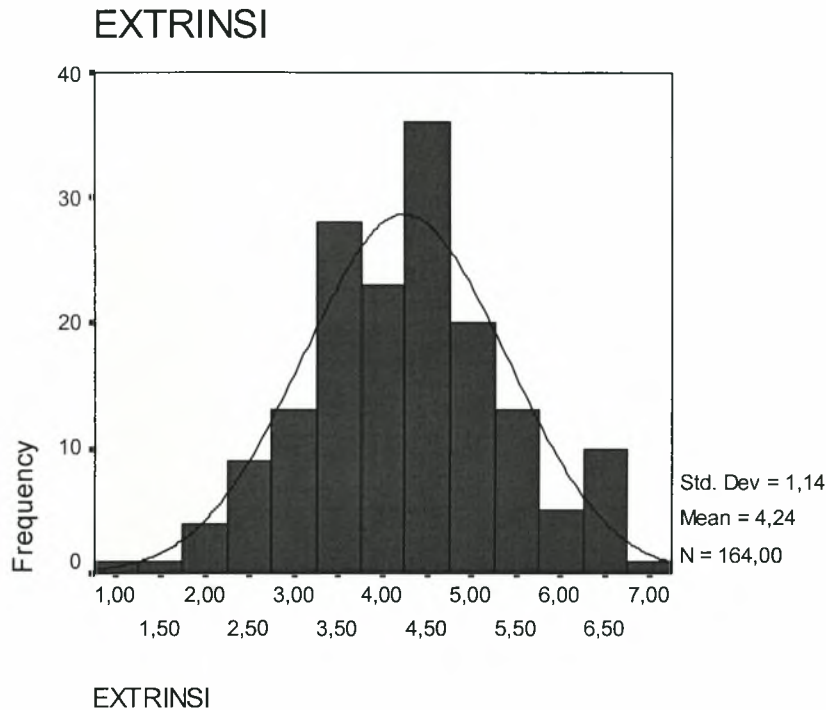
Η εσωτερική παρακίνηση των ατόμων μετρήθηκε από 13 ερωτήσεις. Για την διερεύνηση της εσωτερικής συνοχής των μεταβλητών διενεργήθηκε στατιστική ανάλυση με το Cronbach's alpha, όπου $\alpha=0,89$. Ο μέσος όρος της εσωτερικής παρακίνησης ήταν 4.87 ± 1.11 . Όπως φαίνεται και στο παρακάτω ιστόγραμμα υπάρχει αρκετά υψηλή εσωτερική παρακίνηση στα άτομα που συμμετέχουν στο 5x5.



Σχήμα 1: Αξιολόγηση της Εσωτερικής Παρακίνησης σε επταβάθμια κλίμακα.

Εξωτερική Παρακίνηση

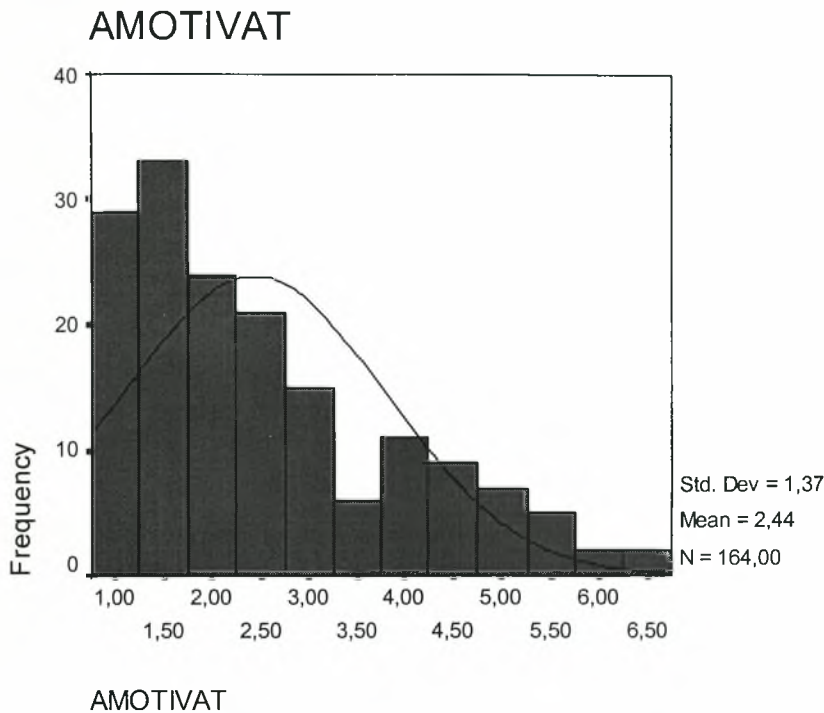
Η εξωτερική παρακίνηση μετρήθηκε με 11 ερωτήσεις στην ίδια κλίμακα όπως παραπάνω. Επίσης, για την διερεύνηση της εσωτερικής συνοχής των μεταβλητών διενεργήθηκε στατιστική ανάλυση με το Cronbach's alpha, όπου $\alpha=0,84$. Ο μέσος όρος βρέθηκε 4.24 ± 1.14 . Δηλαδή, ο μέσος όρος των συμμετεχόντων εκφράζει μια ουδέτερη στάση απέναντι στην εξωτερική παρακίνηση. Καταλήγουμε ότι η εξωτερική παρακίνηση μπορεί να μην παίζει πρωταρχικό ρόλο ως παράγοντας παρακίνησης για όσους συμμετέχουν στο άθλημα του 5x5, ωστόσο λαμβάνεται υπόψη. Παρακάτω παρουσιάζονται τα αποτελέσματα με τη μορφή ιστογράμματος.



Σχήμα 2: Αξιολόγηση της Εξωτερικής Παρακίνησης σε επταβάθμια κλίμακα.

Έλλειψη Παρακίνησης

Ο παράγοντας έλλειψη παρακίνησης μετρήθηκε κατά τον ίδιο τρόπο με τα άλλα είδη παρακίνησης με 4 ερωτήσεις. Για την διερεύνηση της εσωτερική συνοχής των μεταβλητών διενεργήθηκε στατιστική ανάλυση με το Cronbach's alpha, όπου $\alpha=0,74$. Βρέθηκε μέσος όρος 2.44 ± 1.37 Αυτό δείχνει ότι η μεγάλη πλειοψηφία έχει κίνητρα για τη συμμετοχή της στο συγκεκριμένο άθλημα. Τα αποτελέσματα αναπαριστούνται γραφικά παρακάτω.



Σχήμα 3: Αξιολόγηση της Έλλειψης Παρακίνησης σε επταβάθμια κλίμακα.

Ποιότητα Υπηρεσιών

Στην ερώτηση πως χαρακτηρίζετε συνολικά το επίπεδο της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται στο συγκεκριμένο κέντρο γηπέδων 5x5 που είστε σήμερα, ο μέσος όρος ήταν 5.21 ± 1.16 . Από τα παραπάνω συμπεραίνουμε ότι το επίπεδο υπηρεσιών βρίσκεται σε υψηλά επίπεδα, σύμφωνα πάντα με την άποψη των συμμετεχόντων στην έρευνα.

Ικανοποίηση

Αρκετά ικανοποιημένοι έως πολύ ικανοποιημένοι δήλωσαν οι περισσότεροι από τους ερωτηθέντες, με μέσο όρο 5.70 ± 1.14 , για την απόφαση που έλαβαν την συγκεκριμένη μέρα να παίξουν ποδόσφαιρο 5x5.

Αφοσίωση

Για να βρεθεί πόσο αφοσιωμένοι είναι οι συμμετέχοντες στο σπορ του 5x5 απάντησαν σε 4 ερωτήσεις, σε πενταβάθμια κλίμακα, με 1 πάρα πολύ έως 5 καθόλου. Για την διερεύνηση της εσωτερική συνοχής των μεταβλητών

διενεργήθηκε στατιστική ανάλυση με το Cronbach's alpha, όπου $\alpha=0.82$. Ο μέσος όρος ήταν 3.79 ± 0.76 .

Συνολικά φαίνεται ότι τα άτομα είναι αρκετά αφοσιωμένα στο άθλημα του 5x5 και θα συνεχίσουν να ασχολούνται και στο μέλλον.

Στους πίνακες που ακολουθούν παρουσιάζονται όλοι οι μέσοι όροι, οι τυπικές αποκλίσεις και το Cronbach's alpha για όλες τις μεταβλητές του ερωτηματολογίου.

Πίνακας 3

Περιγραφικά Στατιστικά. Μέσοι όροι, τυπικές αποκλίσεις και Cronbach's alpha.

Μεταβλητές	Αριθμός Θεμάτων	Μέσος Όρος (1-7)	Τυπική Απόκλιση	Alpha
Εσωτερική Παρακίνηση	13	4.87	1.11	.89
Εξωτερική Παρακίνηση	11	4.24	1.14	.84
Έλλειψη Παρακίνησης	4	2.44	1.37	.74
Ικανοποίηση	1	5.70	1.14	-
Ποιότητα	1	5.21	1.16	-

Πίνακας 4

Αφοσίωση (κλίμακα 1-5). Μέσος όρος, τυπική απόκλιση και Cronbach's alpha.

	Αριθμός Θεμάτων	Μέσος Όρος	Τυπική Απόκλιση	Alpha
Αφοσίωση	4	3.79	0.76	.82

Συσχετισμός παραγόντων

Έγινε ανάλυση συσχετισμού παραγόντων για να βρεθεί εάν υπάρχει σημαντικός ή όχι συσχετισμός μεταξύ των διαφόρων τύπων παρακίνησης, της ικανοποίησης, της ποιότητας υπηρεσιών και της αφοσίωσης.

Από τα αποτελέσματα συμπεραίνουμε ότι υπάρχει σημαντικός βαθμός συσχέτισης της εσωτερικής παρακίνησης με την εξωτερική παρακίνηση ($r = .658$), την ικανοποίηση ($r = .280$) και την αφοσίωση ($r = .436$), ενώ δεν βρέθηκε συσχετισμός με την ποιότητα ($r = .110$) και την έλλειψη παρακίνησης ($r = .090$).

Η εξωτερική παρακίνηση παρουσιάζει σημαντικό βαθμό συσχέτισης εκτός από την εσωτερική παρακίνηση που αναφέραμε παραπάνω, με την μεταβλητή έλλειψη παρακίνησης ($r = .327$) και με την αφοσίωση ($r = .291$), ενώ δεν συσχετίζεται με την ποιότητα ($r = .101$) και την ικανοποίηση ($r = .074$).

Η έλλειψη παρακίνησης παρουσίασε σημαντικό βαθμό συσχέτισης με την εξωτερική παρακίνηση ($r = .327$). Αρνητικό σημαντικό βαθμό συσχέτισης παρουσίασε με την αφοσίωση ($r = -.188$), ενώ δεν σχετίζεται με την ποιότητα ($r = -.136$) και την ικανοποίηση ($r = -.135$).

Η ποιότητα υπηρεσιών παρουσίασε σημαντικό βαθμό συσχέτισης με την ικανοποίηση ($r = .502$) και την αφοσίωση ($r = .281$).

Η ικανοποίηση παρουσίασε σημαντικό βαθμό συσχέτισης με την αφοσίωση ($r = .427$).

Πίνακας 5

Συσχετισμοί Παραγόντων

	Εσωτερική Παρακίνηση	Εξωτερική Παρακίνηση	Έλλειψη Παρακίνησης	Ποιότητα	Ικανοποίηση	Αφοσίωση
Εσωτερική Παρακίνηση	1					
Εξωτερική Παρακίνηση	,658**	1				
Έλλειψη Παρακίνησης	,090	,327**	1			
Ποιότητα	,110	,101	-,136	1		
Ικανοποίηση	,280**	,074	-,135	,502**	1	
Αφοσίωση	,436**	,291**	-,188*	,281**	,427**	1

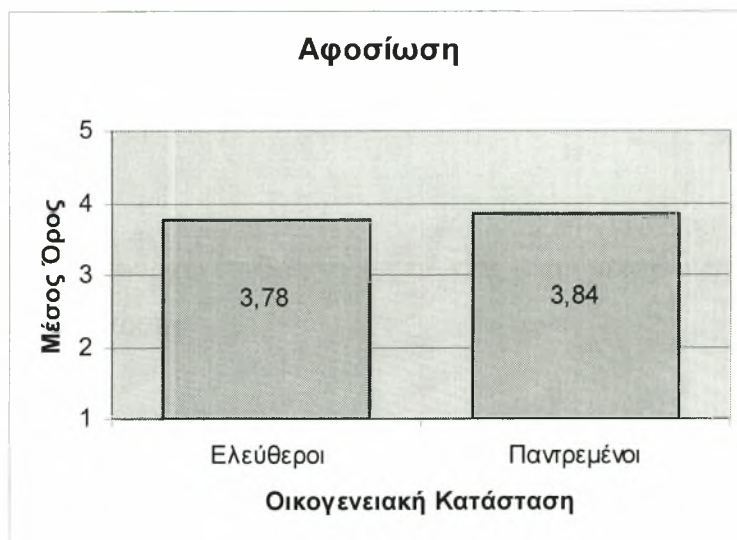
Στατιστικά Σημαντικές Διαφορές

Για να βρεθεί εάν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές στα 3 επίπεδα της ηλικίας, καθώς και στα 2 της οικογενειακής κατάστασης για τις μεταβλητές της

αφοσίωσης και των τριών τύπων παρακίνησης (εσωτερική, εξωτερική και έλλειψη παρακίνησης) πραγματοποιήθηκαν οι πιο κάτω στατιστικές αναλύσεις.

Εκτελέστηκε ανάλυση με t-test για ανεξάρτητα δείγματα για την εύρεση τυχόν στατιστικά σημαντικών διαφορών μεταξύ των δύο τύπων οικογενειακής κατάστασης (ελεύθεροι - παντρεμένοι) για την μεταβλητή της αφοσίωσης.

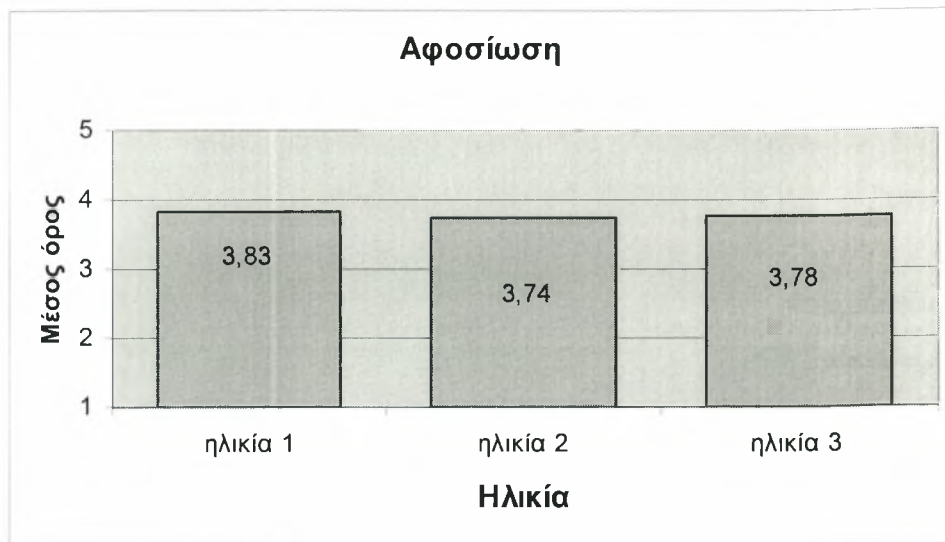
Από τα αποτελέσματα φάνηκε ότι ο μέσος όρος των παντρεμένων ($M = 3.84$, $SD = 0.84$) και ο μέσος όρος των ελεύθερων ($M = 3.78$, $SD = 0.75$) δεν παρουσίασαν στατιστικά σημαντικές διαφορές για τη μεταβλητή της αφοσίωσης με $t_{(161)} = -0.41$, $p = .68$.



Σχήμα 4 : Δεν υπάρχει επίδραση της οικογενειακής κατάστασης στην μεταβλητή της αφοσίωσης.

Για να εξεταστεί εάν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ των τριών ηλικιακών ομάδων (<22, 23-28, >29) για την μεταβλητή της αφοσίωσης πραγματοποιήθηκε ανάλυση διακύμανσης (one-way ANOVA) για ανεξάρτητα δείγματα.

Η ανάλυση έδειξε ότι δεν υπήρχαν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ των επιπέδων των ηλικιών για τη μεταβλητή της αφοσίωσης με $F_{(2,161)} = 0.19$, $p = .83$.



Σχήμα 5 : Δεν υπάρχει επίδραση της ηλικίας στην μεταβλητή της αφοσίωσης.

Για να εξεταστούν εάν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ των δύο τύπων οικογενειακής κατάστασης (ελεύθεροι - παντρεμένοι) για τους τρεις τύπους της μεταβλητής της παρακίνησης (εσωτερική, εξωτερική, έλλειψη) πραγματοποιήθηκε ανάλυση διακύμανσης πολλαπλών μεταβλητών για ανεξάρτητα δείγματα.

Η ανάλυση έδειξε μη στατιστικά σημαντική πολυμεταβλητή επίδραση της παρακίνησης στους δύο τύπους οικογενειακής κατάστασης με $F_{(3,158)} = 1.27$, $p = .29$.

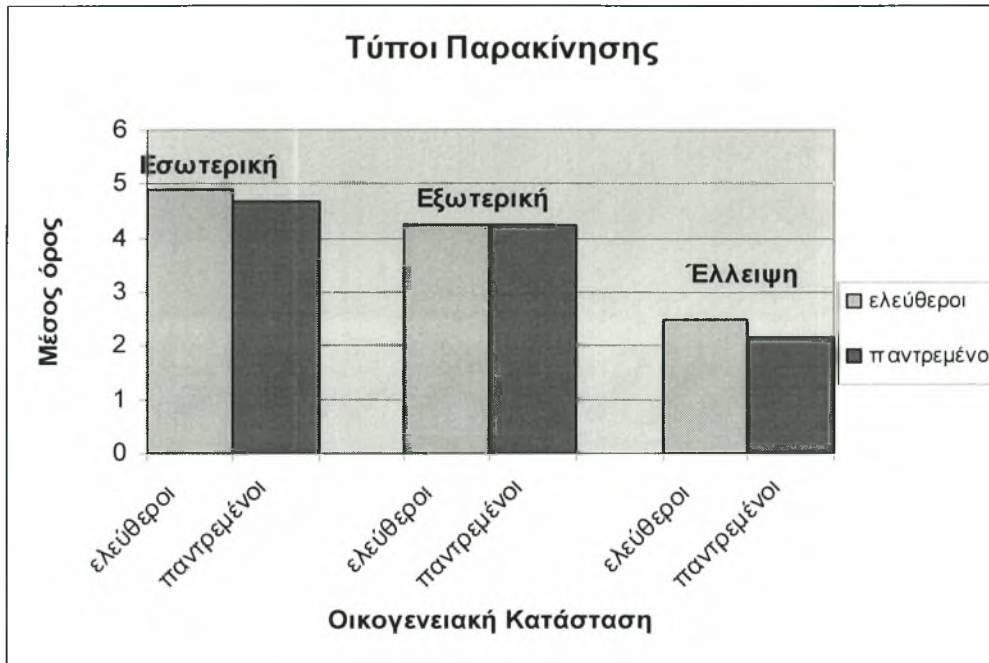
Tests of Between-Subjects Effects

Εσωτερική Παρακίνηση με $F_{(1,160)} = 1.15$, $p = .29$

Εξωτερική Παρακίνηση με $F_{(1,160)} = 0.01$, $p = .93$

Έλλειψη Παρακίνησης με $F_{(1,160)} = 1.22$, $p = .27$

Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται γραφικά παρακάτω.



Σχήμα 6 : Δεν υπάρχει επίδραση της οικογενειακής κατάστασης στους τρεις τύπους της παρακίνησης.

Για να εξεταστούν εάν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ των τριών επιπέδων της ηλικίας στις μεταβλητές της παρακίνησης (εσωτερική, εξωτερική, έλλειψη) εκτελέστηκε ανάλυση διακύμανσης πολλαπλών μεταβλητών για ανεξάρτητα δείγματα (MANOVA).

Η ανάλυση έδειξε μη στατιστικά σημαντική πολυμεταβλητή επίδραση $F_{(6,320)} = 1.60$, $p = .15$ της μεταβλητής της παρακίνησης στα τρία επίπεδα της ηλικίας.

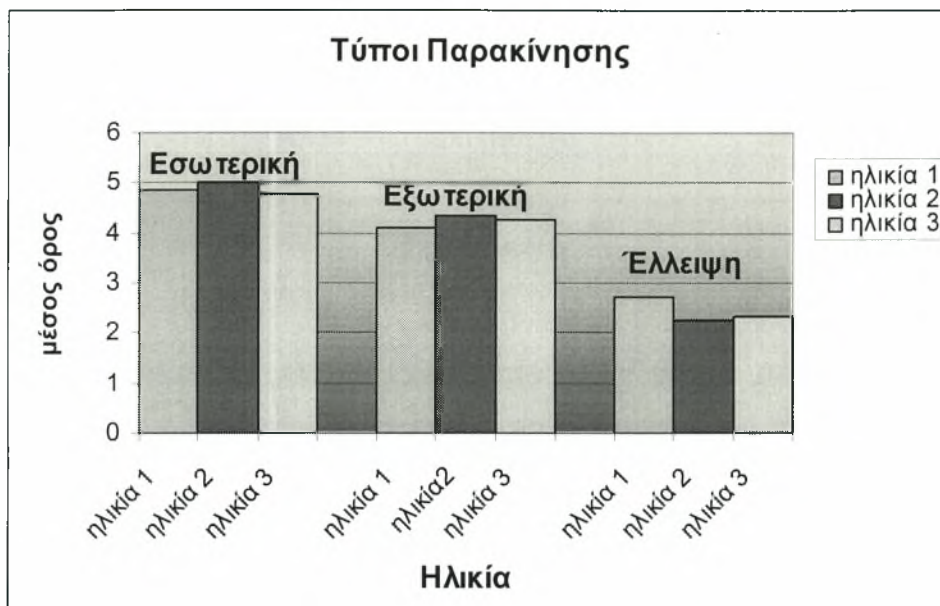
Tests of Between-Subjects Effects

Εσωτερική Παρακίνηση με $F_{(2,161)} = 0.71$, $p = .50$

Εξωτερική Παρακίνηση με $F_{(2,161)} = 0.57$, $p = .57$

Έλλειψη Παρακίνησης με $F_{(2,161)} = 1.82$, $p = .17$

Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται γραφικά παρακάτω.



Σχήμα 7 : Δεν υπάρχει επίδραση της ηλικίας στους τρεις τύπους της παρακίνησης.

Συζήτηση

Τα αποτελέσματα της έρευνας συμφωνούν με μία από τις αρχικές μας υποθέσεις, ενώ βρέθηκαν διαφορετικά αποτελέσματα για τις υπόλοιπες. Πιο συγκεκριμένα, βρέθηκε ότι οι παράγοντες της παρακίνησης, της ικανοποίησης, της ποιότητας και της αφοσίωσης συσχετίζονται μεταξύ τους. Αντίθετα με την αρχική μας υπόθεση, μεγαλύτερος ήταν ο βαθμός συσχέτισης μεταξύ εσωτερικής και εξωτερικής παρακίνησης και ο συσχετισμός ποιότητας - ικανοποίησης. Η αρχική μας υπόθεση ήταν ότι ο υψηλότερος βαθμός συσχέτισης θα βρεθεί μεταξύ της ικανοποίησης και της αφοσίωσης.

Σε σχέση με την επίδραση της ηλικίας και της οικογενειακής κατάστασης στις μεταβλητές της παρακίνησης και της αφοσίωσης, από τα αποτελέσματα δεν φάνηκε ότι οι παράγοντες ηλικία και οικογενειακή κατάσταση επηρεάζουν την παρακίνηση ή την αφοσίωση. Τα αποτελέσματα ήταν αντίθετα από την αρχική μας υπόθεση και τα ευρήματα της βιβλιογραφίας. Βέβαια, όσο αναφορά την οικογενειακή κατάσταση τα αποτελέσματα ίσως να μην είναι τόσο αξιόπιστα λόγω του μικρού αριθμού των παντρεμένων (N=31) του δείγματος. Επίσης, για τον παράγοντα της ηλικίας, ο διαχωρισμός των ομάδων έγινε με βάση ποσοτικά κριτήρια και όχι τόσο κοινά χαρακτηριστικά μεταξύ των ομάδων.

Τελικά, πολλοί είναι οι παράγοντες που επηρεάζουν τη συμμετοχή στη δραστηριότητα «ποδόσφαιρο σε γήπεδα μικρών διαστάσεων». Στην παρούσα εργασία μελετήθηκε η έννοια της παρακίνησης και στις τρεις διαστάσεις της, σύμφωνα με προηγούμενες μελέτες. Βρέθηκε ότι οι συμμετέχοντες στο 5 επί 5 έχουν υψηλή εσωτερική και εξωτερική παρακίνηση, ενώ σε χαμηλό ποσοστό μετρήθηκε η έλλειψη παρακίνησης. Το συγκεκριμένο αποτέλεσμα είναι πολύ σημαντικό για την πρόβλεψη της μελλοντικής συμμετοχής στη δραστηριότητα, αλλά και της αφοσίωσης των πελατών στο άθλημα του 5x5 σύμφωνα με τα συμπεράσματα πολλών ερευνών.

Η εσωτερική παρακίνηση θεωρείται απαραίτητη για τη συνέχιση μιας δραστηριότητας, ενώ αντίθετα η έλλειψη παρακίνησης οδηγεί στην διακοπή της συμμετοχής. Ο υψηλότερος μέσος όρος βρέθηκε για την εσωτερική παρακίνηση, ενώ ο χαμηλότερος για την έλλειψη παρακίνησης. Χαρακτηριστικά, από τις δεκατρείς δηλώσεις για την αξιολόγηση της εσωτερικής παρακίνησης οι τρεις παρακάτω παρουσίασαν τον υψηλότερο μέσο όρο :

- Για την ευχαρίστηση που νιώθω όταν ζω συναρπαστικές εμπειρίες παίζοντας ποδόσφαιρο 5x5.
- Για τα δυνατά συναισθήματα που νιώθω όταν παίζω 5x5.
- Για την διέγερση που νιώθω όταν συμμετέχω ολοκληρωτικά σε ένα ποδοσφαιρικό παιχνίδι 5x5.

Αντίστοιχα από τις έντεκα δηλώσεις για την αξιολόγηση της εξωτερικής παρακίνησης οι παρακάτω παρουσίασαν τον υψηλότερο μέσο όρο :

- Γιατί είναι απολύτως απαραίτητο να ασκείται κάποιος αν θέλει να παραμείνει σε φόρμα.
- Γιατί πρέπει να ασκούμε τακτικά.

Συμπεραίνουμε λοιπόν ότι η ευχαρίστηση, τα δυνατά συναισθήματα και η διέγερση που νιώθουν όσοι συμμετέχουν στην αθλητική δραστηριότητα αναψυχής 5 επί 5 αποτελούν τους κύριους λόγους συμμετοχής στη δραστηριότητα. Επίσης, η επιλογή της δραστηριότητας ως τρόπου άσκησης θεωρείται αρκετά σημαντικός παράγοντας. Οι δηλώσεις της εσωτερικής παρακίνησης προκαλούν, ενισχύουν και προβλέπουν την συμμετοχή, δεν συμβαίνει το ίδιο όμως για τις δηλώσεις της εξωτερικής παρακίνησης.

Το γεγονός ότι η εσωτερική παρακίνηση είναι υψηλότερη από τους άλλους δυο τύπους και ο μέσος όρος της έλλειψης παρακίνησης είναι χαμηλός σημαίνει ότι οι συγκεκριμένοι συμμετέχοντες θα συνεχίσουν να συμμετέχουν στη δραστηριότητα 5x5.

Μελετήθηκαν επίσης, οι έννοιες της ικανοποίησης από τη συμμετοχή, η αφοσίωση και η ποιότητα των προσφερομένων υπηρεσιών. Οι πελάτες των κέντρων δήλωσαν πολλοί ικανοποιημένοι από τη συμμετοχή τους, θεωρούν ότι τα κέντρα 5 επί 5 προσφέρουν υψηλής ποιότητας υπηρεσίες και είναι αρκετά αφοσιωμένοι στο άθλημα.

Οι τρεις παραπάνω μεταβλητές σημείωσαν αρκετά υψηλούς μέσους όρους, πράγμα που είναι πολύ σημαντικό γιατί σύμφωνα με μελέτες, η υψηλή ικανοποίηση οδηγεί σε υψηλά επίπεδα αφοσίωσης και άρα μελλοντικής συμμετοχής. Από την άλλη πλευρά η υψηλή ποιότητα υπηρεσιών ενώ σχετίζεται σημαντικά με την ικανοποίηση, δεν οδηγεί πάντα σ' αυτή, γιατί στην ικανοποίηση συμμετέχει το συναίσθημα του πελάτη, στο οποίο επιδρούν κοινωνικοί, ψυχολογικοί και άλλοι εξωτερικοί παράγοντες.

Τέλος, καταγράφηκαν δημογραφικές πληροφορίες του δείγματος σύμφωνα με τις οποίες οι συμμετέχοντες είναι κατά αποκλειστικότητα άνδρες, μέσης ηλικίας 25 ετών και στην πλειοψηφία τους ελεύθεροι, όσο αναφορά την οικογενειακή κατάσταση. Οι περισσότεροι είναι απόφοιτοι λυκείου, ενώ μεγάλο ήταν και το ποσοστό των φοιτητών.

Το γεγονός ότι στη συγκεκριμένη δραστηριότητα συμμετέχουν μόνο άνδρες, μέσης ηλικίας 25 ετών, μπορεί να οφείλεται σύμφωνα με τη βιβλιογραφία στο ότι το φύλο και η ηλικία παίζουν καθοριστικό ρόλο στην επιλογή της δραστηριότητας αναψυχής κατά τον ελεύθερο χρόνο. Οι γυναίκες για παράδειγμα και οι ηλικιωμένοι, δεν θεωρούν σημαντικό παράγοντα επιλογής τον συναγωνισμό, ενώ αντίθετα οι άνδρες το θεωρούν ως το σημαντικότερο στοιχείο για την δραστηριότητα που θα επιλέξουν. Επιπλέον, κοινωνικοί λόγοι, όπως οι αντιλήψεις για τον ρόλο του άντρα και της γυναίκας, ιδιαίτερα στην Ελλάδα, ίσως αποκλείουν πολλές από τις γυναίκες να επιλέξουν την συγκεκριμένη δραστηριότητα αναψυχής.

Γενικά, οι πληροφορίες που συλλέχθηκαν από την παρούσα εργασία μπορούν να αποτελέσουν σημαντικό βοήθημα για τις διοικήσεις των κέντρων μίνι ποδοσφαίρου, καθώς παρέχουν πληροφορίες για τους πελάτες και τα πιστεύω τους σχετικά με το άθλημα, αλλά και την επιχείρηση. Με τον τρόπο αυτό μπορούν να προσφέρουν υψηλότερης ποιότητας υπηρεσίες, να επεκταθούν και σε άλλες πληθυσμιακές ομάδες, να προσφέρουν προγράμματα ανάλογα με την ομάδα στόχο, να διατηρήσουν και να αυξήσουν το πελατειακό δυναμικό επικεντρώνοντας την προσοχή τους στο συναίσθημα και την αφοσίωση των συμμετεχόντων με την δημιουργία για παράδειγμα, εντύπων που θα παρουσιάζουν τα σημαντικότερα γεγονότα της εβδομάδας, την καλύτερη ομάδα, τον πιο πολύτιμο παίκτη, κ.α.

Συμπεράσματα

Η αρχική υπόθεση ότι οι έννοιες που μελετήθηκαν συσχετίζονται μεταξύ τους επιβεβαιώθηκε από τα αποτελέσματα. Συγκεκριμένα ο υψηλότερος βαθμός συσχέτισης βρέθηκε μεταξύ της εσωτερικής και εξωτερικής παρακίνησης ($r = .658$), αλλά και της ικανοποίησης με την ποιότητα ($r = .502$). Επίσης, η εσωτερική παρακίνηση σχετίζεται σε σημαντικό βαθμό με την ικανοποίηση και την αφοσίωση, αλλά όχι με την ποιότητα. Η έλλειψη παρακίνησης σχετίζεται αρνητικά σημαντικά με την αφοσίωση, ενώ οι μεταβλητές της ικανοποίησης, της ποιότητας και της αφοσίωσης σχετίζονται σε σημαντικό βαθμό μεταξύ τους.

Τα αποτελέσματα για τις συσχετίσεις των μεταβλητών της παρούσας εργασίας συμφωνούν με άλλες προηγούμενες εργασίες που εξέτασαν το θέμα.

Αντίθετα από την αρχική υπόθεση ότι η ηλικία επιδρά στην μεταβλητή της παρακίνησης και της αφοσίωσης, δεν βρέθηκε επίδραση της ηλικίας στην μεταβλητή της παρακίνησης με $F_{(6,320)} = 1.60$ και $p > .05$ και της αφοσίωσης με $F_{(2,161)} = 0.19$ και $p > .05$.

Επίσης, δεν βρέθηκε επίδραση της οικογενειακής κατάστασης στην μεταβλητή της παρακίνησης με $F_{(3,158)} = 1.27$ και $p > .05$ και της αφοσίωσης με $t_{(161)} = -0.41$ και $p > .05$ στο αντικείμενο του αθλητισμού αναψυχής 5x5.

Οι σημαντικότεροι λόγοι συμμετοχής, σύμφωνα με την αξιολόγηση των δηλώσεων για τη μέτρηση της παρακίνησης, ήταν η ευχαρίστηση, τα δυνατά συναισθήματα, η διέγερση και η άσκηση. Οι τρεις πρώτοι λόγοι αφορούν την εσωτερική παρακίνηση, ενώ ο παράγοντας άσκηση αφορά την εξωτερική παρακίνηση. Βλέπουμε λοιπόν ότι οι συμμετέχοντες στο 5 επί 5 έχουν υψηλή εσωτερική παρακίνηση, αρκετά υψηλή εξωτερική παρακίνηση, ενώ σε χαμηλά ποσοστά μετρήθηκε η έλλειψη παρακίνησης. Το συγκεκριμένο αποτέλεσμα είναι πολύ σημαντικό για την πρόβλεψη της μελλοντικής συμμετοχής στη δραστηριότητα γιατί άτομα που παρακινούνται εσωτερικά να συμμετέχουν σε κάποια αθλητική δραστηριότητα αναψυχής, τείνουν να επαναλαμβάνουν τη δραστηριότητα, ενώ όσοι παρακινούνται εξωτερικά κάποια στιγμή εγκαταλείπουν, το ίδιο συμβαίνει και με αυτούς που δεν παρακινούνται.



Επίσης, από την καταγραφή των δημογραφικών χαρακτηριστικών των συμμετεχόντων στη δραστηριότητα 5 επί 5, φάνηκε ότι η συγκεκριμένη αγορά απευθύνεται προς το παρόν, στον ανδρικό πληθυσμό, νεαρής ηλικίας και χωρίς συζυγικές υποχρεώσεις.

Καταλήγοντας, η παρακίνηση, η ικανοποίηση από τη συμμετοχή, η αφοσίωση και η ποιότητα των προσφερομένων υπηρεσιών αποτελούν τους κύριους λόγους που επηρεάζουν πολύπλευρα, την απόφαση για συμμετοχή στην αθλητική δραστηριότητα αναψυχής «ποδόσφαιρο σε γήπεδα μικρών διαστάσεων», αλλά επίσης είναι και οι βασικοί παράγοντες για μια επιτυχημένη και κερδοφόρα επιχείρηση.

Προτάσεις :

Αφού τελικά η ικανοποίηση είναι ο σημαντικότερος παράγοντας για την επανάληψη της δραστηριότητας στο μέλλον και είναι κάτι στο οποίο δεν μπορεί να επέμβει ο υπεύθυνος του κέντρου αναψυχής, θα μπορούσε να επικεντρώσει την προσοχή των πελατών στις υπηρεσίες που προσφέρει το κέντρο αναψυχής.

Για παράδειγμα, οι υπεύθυνοι των κέντρων αναψυχής μπορούν να τοποθετήσουν μια πινακίδα όπου θα λέει : δεν μπορούμε να ελέγξουμε τη διάθεσή σας ή τον καιρό, μπορούμε όμως να προσφέρουμε τις πιο υψηλές σε ποιότητα υπηρεσίες σε οτιδήποτε μπορούμε να ελέγξουμε.

Επίσης, τα κέντρα θα μπορούσαν να ικανοποιήσουν τις κοινωνικές ανάγκες των συμμετεχόντων με τη οργάνωση κοινωνικών, εορταστικών και άλλων εκδηλώσεων, να παροτρύνουν τη συμμετοχή νέων ομάδων στα κέντρα, όπως γυναίκες και παιδιά, με την καθιέρωση για παράδειγμα «της ημέρας της οικογένειας», κτλ.

Τέλος, η διοργάνωση πρωταθλημάτων μεταξύ ομάδων με κοινά χαρακτηριστικά, όπως πρωτάθλημα εργαζομένων ή εταιριών, αποτελεί μια καλή τεχνική για την δημιουργία δεσμού μεταξύ του πελάτη και του κέντρου και την αύξηση της κατανάλωσης.

Η νέα αυτή αγορά του 5 επί 5 αποτελεί πρόσφορο έδαφος για μελλοντική έρευνα, αφού προς το παρόν ανάλογες εργασίες είναι περιορισμένες. Η μελέτη των εμποδίων που παρουσιάζονται και της διαπραγμάτευσης αυτών, καθώς και οι τάσεις των διαφορετικών δημογραφικών ομάδων, θα μπορούσαν να αποτελέσουν αντικείμενα μελλοντικών ερευνών.

Βιβλιογραφία

- Alexandridis, K., Tsorbatzoudis, Ch., and Grouios, G., (2002). Perceived Constraints on Recreational Sport Participation: Investigating their Relationship with Intrinsic Motivation, Extrinsic Motivation, Extrinsic Motivation and Amotivation. *Journal of Leisure Research*, 34, 233-252.
- Alexandris, K., and Plialia, E., (1999). Measuring customer satisfaction in fitness centres in Greece: an exploratory study. *Managing Leisure*, 4, 218-228.
- Alexandris, K., Dimitriadis, D., and Kasiara, A. (2001). Behavioral consequences of perceived service quality: An exploratory study in the context of private fitness clubs in Greece. *European Sport Management Quarterly*, 1 (4), 251-280.
- Baker, D., and Crompton, J. (2000). Quality, satisfaction and behavioral intentions. *Annals of Tourism Research*, 27 (3), 785-804.
- Carroll, B., and Alexandris, K., (1997). Perception of constraints and strength of motivation: Their relation to recreational sport participation. *Journal of Leisure Research*, 29, 279-299.
- Fortier, M., Vallerand, R., Briere, N., and Provencher, P. (1995). Competitive and recreational sport structures and gender: A test of their relationship with sport motivation. *International Journal of Sports Psychology*, 26, 24-39.
- Gerard Kyle, Garry Chick, (2002). The Social Nature of Leisure Involvement. *Journal of Leisure Research*, 34, 426-448.
- Hills Peter, Argyle Michael, Reeves Rachel (2000). Individual Differences in Leisure Satisfaction: an Investigation of Four Theories of Leisure Motivation. *Journal of Personality and Individual Differences*, 28, 763-779
- Howat, G., Crilley, G., Absher, J., and Milne, L. (1996). Measuring customer service quality in sport and leisure centers. *Managing Leisure*, 1 (2), 77-89.
- Hubbard, J. and Mannell, R., (2001). Testing Competing Models of the Leisure Constraint Negotiation Process in a Corporate Employee Recreation Setting. *Leisure Sciences*, 23, 145-163.
- Iwasaki Y., Mark E. Havitz, (2004). Examining Relationships between Leisure Involvement, Psychological Commitment and Loyalty to a Recreation Agency. *Journal of Leisure Research*, 36, 45-72.
- Iwasaki, Y., and Mannell, R. (1999). Situational and personality influences on intrinsically motivated leisure behavior: Interaction effects and cognitive processes. *Leisure Sciences*, 21, 287-306.

- Koivula Nathalie (1999). Sport Participation: Differences in Motivation and Actual Participation Due to Gender Typing. *Journal of Sport Behavior*, 22, 360-380.
- Lee Jin-Hyung, Scott David, Floyd F. Myron (2001). Structural Inequalities in Outdoor Recreation Participation: A Multiple Hierarchy Stratification Perspective. *Journal of Leisure Research*, 33, 427-449.
- Mathes S., McGivern, A., and Schneider, C. (1992). The influence of participation and gender on employees' motives for involvement in a corporate exercise program. *Journal of Sport Management*, 6, 1-14.
- Park, Se-Hyuk, (1996). Relationships Between Involvement and Attitudinal Loyalty Constructs in Adult Fitness Programs. *Journal of Leisure Research*, 28, 233-250.
- Passmore Anne, French Davina (2001). Development and Administration of a Measure to Assess Adolescents' Participation in Leisure Activities. *Journal of Adolescence*, 36, 67-75.
- Pelletier, L., Fortier, M., Vallerand, R., Tuson, K., Briere, N., and Blais, M. (1995). Toward a new measure of intrinsic motivation, extrinsic motivation, and amotivation in sports: The sport motivation scale (SMS). *Journal of Sport and Exercise Psychology*, 17, 35-53.
- Pritchard, M., Howard, D., and Havitz, M. (1992). Loyalty measurement: A critical examination and theoretical extension. *Leisure Sciences*, 14 (2), 155-164.
- Raedeke, T. D., and Burton, D. (1997). Personal investment perspective on leisure-time physical activity participation: Role of incentives, program compatibility, and constraints. *Leisure Sciences*, 19, 201-228.
- Shogan Debra (2002). Characterizing constraints of Leisure: A Foucaultian Analysis of Leisure Constraints. *Journal of Leisure Studies*, 21, 27-38.
- Vallerand, R., and Losier, G (1999). An integrative analysis of intrinsic and extrinsic motivation in sport. *Journal of Applied Sport Psychology*, 11, 142-169.
- Weissinger, E., and Bandalos, D. (1995). Development, reliability and validity of a scale to measure intrinsic motivation in leisure. *Journal of Leisure Research*, 27, 379-400.
- Wiley, C., Shaw, S. and Havitz, M. (2000). Men's and Women's Involvement in Sports: An Examination of the Gendered Aspects of Leisure Involvement. *Leisure Sciences*, 22, 19-31.
- Zeithaml, V., Berry, L., and Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60 (April), 31-46.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Αγαπητοί μας φίλοι /φίλες, Παρακαλούμε χαρίστε μας 10 λεπτά & συμπληρώστε το παρακάτω ερωτηματολόγιο, που θα μας βοηθήσει να γίνουμε καλύτεροι

Πόσα χρόνια ασχολείσθε με το 5 X 5 ; -----

Πόσο συχνά;

Μόνον ευκαιριακά..... ...Κάποιες φορές ...Συχνά..... ..Συστηματικά

Με πόσες μέρες ποδοσφαίρου 5X5 τον χρόνο θα ήσασταν ευχαριστημένοι;-----

Εκτός του ποδοσφαίρου σε γήπεδα 5X5 ασκήστε με άλλον τρόπο;

Καθόλου.....Μόνον ευκαιριακά.....Κάποιες φορές..... Συχνά..... ..Συστηματικά.....

Αν ΝΑΙ σε τι δραστηριότητες;-----

Υπάρχουν διάφορα προβλήματα που πρέπει να ξεπεράσουμε για να παίξουμε τελικά 5X5. Ποιες από τις παρακάτω ενέργειες έχετε κάνει στο παρελθόν ή κάνετε προκειμένου να σας διευκολύνουν να πάτε να παίξετε ποδόσφαιρο 5X5;

	Ποτέ		Τακτικά			Πάντα	
	1	2	3	4	5	6	7
Προσπαθώ να οργανώσω το εβδομαδιαίο μου πρόγραμμα για να έχω ελεύθερο χρόνο για ποδόσφαιρο σε γήπεδα 5X5	1	2	3	4	5	6	7
Προγραμματίζω όλες μου τις δουλειές και δίνω προτεραιότητα στην αναψυχή μου με ποδόσφαιρο σε γήπεδα 5X5	1	2	3	4	5	6	7
Βάζω το παιγνίδι 5X5 ως κέντρο του προγράμματος της ημέρας μου και μετά κανονίζω όλα τα άλλα.	1	2	3	4	5	6	7
Προσπαθώ να βελτιώσω την τεχνική μου στο ποδόσφαιρο	1	2	3	4	5	6	7
Κάνω κι άλλα σπορ εκτός του ποδοσφαίρου 5X5 για να βελτιωθώ	1	2	3	4	5	6	7
Ακόμα κι αν αισθάνομαι κουρασμένος συμμετέχω στο ποδόσφαιρο σε γήπεδα 5X5	1	2	3	4	5	6	7
Επιζητώ την εμπύχωση των φίλων μου όταν δεν τα καταφέρνω	1	2	3	4	5	6	7
Ακόμα και όταν κουράζομαι δεν το βάζω κάτω	1	2	3	4	5	6	7
Προσπαθώ να βρω παρέα για να πηγαίνουμε για 5X5	1	2	3	4	5	6	7
Προσπαθώ να κάνω παρέα με άτομα που συμμετέχουν συστηματικά	1	2	3	4	5	6	7
Προσπαθώ να πείσω τους φίλους μου να συμμετάσχουμε μαζί	1	2	3	4	5	6	7
Προσπαθώ να εξοικονομήσω χρήματα για να συμμετέχω στο 5X5	1	2	3	4	5	6	7
Σκέφτομαι τι άλλο θα έκανα και κρίνω την συμμετοχή μου ως πιο ωφέλιμη ενέργεια.	1	2	3	4	5	6	7
Έρχομαι στα γήπεδα με τις πιο προσιτές τιμές	1	2	3	4	5	6	7
Παρακολουθώ με ενδιαφέρον άλλους αγώνες πριν ή μετά τον δικό μου για να αποκτώ εικόνες και πρότυπα	1	2	3	4	5	6	7
Συγκεντρώνω πληροφορίες για όλα τα κέντρα 5X5 και ξέρω τι δυνατότητες έχουν και τι προσφέρουν	1	2	3	4	5	6	7
Συζητώ με άλλους χρήστες γηπέδων 5X5 και πληροφορούμε για το επίπεδο της ποιότητας που προσφέρει η συγκεκριμένη αγορά	1	2	3	4	5	6	7
Αντιπαραθέτω το κόστος (ενεργειακό οικονομικό) με τα οφέλη	1	2	3	4	5	6	7
Διαβάζω σχετικά βιβλία για να παρακινήσω τον εαυτό μου	1	2	3	4	5	6	7
Βλέπω σχετικές εκπομπές στην τηλεόραση							

Ενημερώνομαι για δραστηριότητες αναψυχής για να παρακινήσω τον εαυτό μου	1	2	3	4	5	6	7
Θέτω στόχους στον εαυτό μου για να τον παρακινήσω	1	2	3	4	5	6	7
Προσπαθώ να ακολουθήσω έναν υγιεινό τρόπο ζωής	1	2	3	4	5	6	7
Αγοράζω αθλητικά ρούχα για να παρακινήσω τον εαυτό μου	1	2	3	4	5	6	7
Προσπαθώ να βελτιώσω τη φυσική μου κατάσταση	1	2	3	4	5	6	7

Οι παρακάτω προτάσεις δείχνουν τους λόγους που συμμετέχει κάποιος στο 5 X 5

Παρακαλούμε σημείωσε τα δικά σου πιστεύω.....	Διαφωνώ Απόλυτα			Ουδέτερο		Συμφωνώ Απόλυτα	
Για την ευχαρίστηση που νιώθω όταν ζω συναρπαστικές εμπειρίες παίζοντας ποδόσφαιρο 5X5	1	2	3	4	5	6	7
Γιατί ευχαριστιέμαι όταν ξέρω περισσότερα για το 5X5	1	2	3	4	5	6	7
Στην αρχή είχα σοβαρούς λόγους να συμμετέχω σε παιχνίδια 5X5, αλλά τώρα αναρωτιέμαι αν πρέπει να συνεχίσω να ασχολούμαι.	1	2	3	4	5	6	7
Γιατί ευχαριστιέμαι να ανακαλύπτω καινούριες τεχνικές	1	2	3	4	5	6	7
Δεν ξέρω πια. Έχω την εντύπωση ότι είμαι ανίκανος να παίζω 5X5	1	2	3	4	5	6	7
Γιατί έτσι με εκτιμούν περισσότερο οι άνθρωποι που γνωρίζω.	1	2	3	4	5	6	7
Γιατί, κατά τη γνώμη μου, είναι ένας από τους καλύτερους τρόπους να γνωρίσω ανθρώπους.	1	2	3	4	5	6	7
Γιατί νιώθω προσωπική ικανοποίηση όταν μαθαίνω νέες τεχνικές που μου δείχνουν άλλοι ποδοσφαιριστές	1	2	3	4	5	6	7
Γιατί είναι απολύτως απαραίτητο να ασκείται κάποιος αν θέλει να παραμείνει σε φόρμα.	1	2	3	4	5	6	7
Για την αναγνώριση ότι είμαι αθλητικός τύπος.	1	2	3	4	5	6	7
Γιατί το 5X5 είναι ένας από τους καλύτερους τρόπους που επέλεξα για να αναπτυχθώ πολύπλευρα ως άτομο.	1	2	3	4	5	6	7
Για την ευχαρίστηση που νιώθω, όταν βελτιώνω κάποιες από τις αδυναμίες μου.	1	2	3	4	5	6	7
Για την διέγερση που νιώθω όταν συμμετέχω ολοκληρωτικά σε ένα ποδοσφαιρικό παιχνίδι 5X5.	1	2	3	4	5	6	7
Γιατί πρέπει να παίζω ποδόσφαιρο 5X5 για να αισθάνομαι καλά με τον εαυτό μου.	1	2	3	4	5	6	7
Για την ικανοποίηση που νιώθω όταν τελειοποιώ τις ικανότητές μου.	1	2	3	4	5	6	7
Γιατί οι άνθρωποι γύρω μου πιστεύουν ότι είναι σημαντικό να είσαι σε φόρμα.	1	2	3	4	5	6	7
Γιατί είναι ένας καλός τρόπος να μάθω πράγματα που θα ήταν χρήσιμα και σε άλλους τομείς της ζωής μου.	1	2	3	4	5	6	7
Για τα δυνατά συναισθήματα που νιώθω όταν παίζω 5X5 .	1	2	3	4	5	6	7
Δεν το καταλαβαίνω πλέον γιατί παίζω 5X5. Δεν νομίζω, πραγματικά, ότι έχω θέση στο γήπεδο	1	2	3	4	5	6	7
Γιατί ευχαριστιέμαι όταν εκτελώ συγκεκριμένες δύσκολες ποδοσφαιρικές τεχνικές	1	2	3	4	5	6	7
Γιατί θα αισθανόμουν άσχημα αν δεν αφιέρωνα χρόνο για το 5X5	1	2	3	4	5	6	7
Για να δείξω στους άλλους πόσο καλός ποδοσφαιριστής είμαι.	1	2	3	4	5	6	7
Γιατί ευχαριστιέμαι όταν μαθαίνω νέες τακτικές και τεχνικές στο ποδόσφαιρο, και τις οποίες δεν είχα δοκιμάσει ποτέ πριν.	1	2	3	4	5	6	7
Γιατί είναι ένας από τους καλύτερους τρόπους να διατηρήσω καλές σχέσεις με τους φίλους μου.	1	2	3	4	5	6	7
Γιατί μου αρέσει το συναίσθημα να είμαι εντελώς απορροφημένος σε ένα ποδοσφαιρικό παιχνίδι.	1	2	3	4	5	6	7
Γιατί πρέπει να ασκώμαι τακτικά.	1	2	3	4	5	6	7

Για την ευχαρίστηση να ανακαλύπτω καινούριους τρόπους να αποδίδω στις δραστηριότητες που ασκώμαι.	1	2	3	4	5	6	7
Συχνά αναρωτιέμαι. Δε φαίνεται να πετυχαίνω τους στόχους που θέτω για στον εαυτό μου.	1	2	3	4	5	6	7

Άρρεν Θύλη Ηλικία:

Ελεύθερος -η Παντρεμένος-η Αριθμός παιδιών-----

Το επάγγελμά σας & την θέση που έχετε-----

Εκτιμήστε το κατά πόσο Συμφωνείτε ή Διαφωνείτε με τις παρακάτω δηλώσεις

Πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τα ακόλουθα ;	Διαφωνώ				Συμφωνώ		
	Απόλυτα						
	1	2	3	4	5	6	7
Η συμμετοχή στο 5Χ5 είναι από τις πιο συναρπαστικές δραστηριότητες	1	2	3	4	5	6	7
Η συμμετοχή στο 5Χ5 ένα από τα πράγματα που με ικανοποιούν περισσότερο	1	2	3	4	5	6	7
Οι δραστηριότητες που σχετίζονται με ποδόσφαιρο 5Χ5 με χαλαρώνουν από την πίεση της καθημερινής ζωής	1	2	3	4	5	6	7
Μου αρέσει να συζητάω για ποδοσφαιρικά θέματα γύρω από το 5Χ5 με τους φίλους μου	1	2	3	4	5	6	7
Δεν ενδιαφέρομαι και πολύ για τα ποδοσφαιρικά θέματα	1	2	3	4	5	6	7
Τα ποδοσφαιρικά θέματα είναι πολύ σημαντικά για μένα	1	2	3	4	5	6	7
Το να παίζεις ποδόσφαιρο σε γήπεδο 5Χ5 σου λείπει πολλά για το ποιος ΕΙΣΑΙ	1	2	3	4	5	6	7
Η συμμετοχή σε παιχνίδια 5Χ5 με εκφράζει	1	2	3	4	5	6	7
Όταν συμμετέχω σε παιχνίδια 5Χ5 είμαι ο εαυτός μου	1	2	3	4	5	6	7
Μπορείς να πεις πολλά για έναν άνθρωπο όταν τον βλέπεις να παίζει ποδόσφαιρο 5Χ5	1	2	3	4	5	6	7
Νομίζω ότι πολλά πράγματα στη ζωή μου είναι οργανωμένα γύρω από το σπορ του ποδοσφαίρου σε γήπεδο 5Χ5	1	2	3	4	5	6	7
Οι περισσότεροι από τους φίλους μου είναι με κάποιο τρόπο συνδεδεμένοι με το 5Χ5.	1	2	3	4	5	6	7

Πως χαρακτηρίζετε συνολικά με το επίπεδο της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται στο συγκεκριμένο κέντρο γηπέδων 5Χ5 που είστε σήμερα;

Φτωχό	Ανεκτό	Μέτριο	Δεν έχω άποψη	Ικανοποιητικό	Υψηλό επίπεδο	Άριστο
-------	--------	--------	---------------	---------------	---------------	--------

Πόσο ικανοποιημένος / ευχαριστημένος συνολικά αισθάνεστε με την απόφασή που λάβατε σήμερα να παίξετε ποδόσφαιρο 5X5;

Καθόλου	Σχετικά	Μέτρια Ικανοποιημένος	Δεν έχω άποψη	Αρκετά Ικανοποιημένος	Πολύ	Πάρα πολύ
---------	---------	--------------------------	---------------------	--------------------------	------	--------------

Τέλος παρακαλώ εμπιστευθείτε μας την άποψή σας κατά

Πόσο αφοσιωμένος δηλώνετε να συμμετέχετε και στο μέλλον στο σπορ του 5X5;

Πάρα πολύ	Πολύ	ούτε λίγο ούτε πολύ	Ελάχιστα	Καθόλου
-----------	------	------------------------	----------	---------

Πόσο αποφασισμένος είστε να παραμείνετε πελάτης σε γήπεδα 5X5;

Πάρα πολύ	Πολύ	ούτε λίγο ούτε πολύ	Ελάχιστα	Καθόλου
-----------	------	------------------------	----------	---------

Πόσο δύσκολο θα ήταν για εσάς να παραιτηθείτε από το σπορ του ποδοσφαίρου 5X5;

Πάρα πολύ	Πολύ	Ούτε λίγο ούτε πολύ	Ελάχιστα	Καθόλου
-----------	------	------------------------	----------	---------

Τι θα ήσασταν πρόθυμος να κάνετε για να παραμείνετε παίκτης του 5X5;

Πάρα πολλά	Πολλά	Ούτε λίγα ούτε πολλά	Ελάχιστα	Τίποτα
------------	-------	-------------------------	----------	--------

Ποιο είναι το επίπεδο εκπαίδευσής σας:

Απόφοιτος Δημοτικού Απόφοιτος Λυκείου Απόφοιτος ΙΕΚ Απόφοιτος ΤΕΙ

Απόφοιτος Πανεπιστημίου Κάτοχος Μεταπτυχιακού Φοιτητής