



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ  
ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ  
«ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΘΛΗΤΙΚΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ  
ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ»**

**ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ ΕΝΗΛΙΚΩΝ ΣΤΑ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ «ΑΘΛΗΣΗ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ» ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΑΓΙΑΣ  
ΠΑΡΑΣΚΕΥΗΣ**

**του Πέτρου Διακογιάννη**

Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία που υποβάλλεται  
στο καθηγητικό σώμα για την μερική εκπλήρωση των υποχρεώσεων  
απόκτησης του μεταπτυχιακού τίτλου του Μεταπτυχιακού Προγράμματος  
«Οργάνωση και Διοίκηση Αθλητικών Οργανισμών και Επιχειρήσεων» του Τμήματος  
Οργάνωσης και Διαχείρισης του Παν/μίου Πελοποννήσου στην κατεύθυνση  
«Οργάνωση & Διοίκηση Αθλητικών Οργανισμών & Επιχειρήσεων»

**ΣΠΑΡΤΗ 2014**

Εγκεκριμένο από το Καθηγητικό Σώμα:

---

**Επιβλέπων:** Κυπραίος Γεώργιος, Αν. Καθηγητής Τ.Ο.Δ.Α.

**Μέλος:** Μουντάκης Κωνσταντίνος,  
Ομότιμος Καθηγητής Τ.Ο.Δ.Α.

**Μέλος:** Παπαλουκάς Μάριος, Αν.Καθηγητής Τ.Ο.Δ.Α.

---

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Πέτρος Διακογιάννης: Βαθμός ικανοποίησης συμμετεχόντων ενηλίκων στα προγράμματα «Άθληση για Όλους» του Δήμου Αγίας Παρασκευής  
(με την επίβλεψη του κ. Γ. Κυπραίου, Αν. Καθηγητή Τ.Ο.Δ.Α.)

Ο αθλητισμός αποτελεί ένα βασικό στοιχείο για τον προσδιορισμό της ποιότητας ζωής των πολιτών. Για το λόγο αυτό, πρέπει να αποτελεί μια από τις βασικές προτεραιότητες κάθε δημοτικής αρχής.

Τα προγράμματα μαζικού αθλητισμού, και η υλοποίησή τους ως μια βασική παροχή υπηρεσίας του αθλητισμού αποτελούν μια κοινωνική επένδυση για τη βελτίωση της ποιότητας της ζωής, για την πρόληψη επιβλαβών τάσεων που οδηγούν σε κοινωνικά προβλήματα καθώς και, για την βελτίωση της κοινωνικοποίησης και των διαπροσωπικών σχέσεων.

Οι παραπάνω λόγοι καθιστούν την αξιολόγηση της ικανοποίησης των πολιτών από τα προγράμματα «Άθληση για Όλους» σημαντική και εξαιρετικά κρίσιμη στη σημερινή εποχή λόγω των οικονομικών συνθηκών που επικρατούν στη χώρα και ιδιαίτερα λόγω των μειωμένων δαπανών στην Τοπική Αυτοδιοίκηση.

Σκοπός της έρευνας είναι η καταγραφή της πραγματικότητας των προγραμμάτων, των προβλημάτων που συναντώνται σε αυτά αλλά και των προοπτικών που υπάρχουν μέσα από την αξιολόγηση του βαθμού ικανοποίησης των συμμετεχόντων ενηλίκων στα προγράμματα «Άθλησης για Όλους στο Δήμο Αγίας Παρασκευής.

Για παρούσα μελέτη χρησιμοποιήθηκε συνδυασμός περιγραφικής και συγκριτικής μεθοδολογίας ώστε να διερευνηθούν οι αντιλήψεις των αθλουμένων για το επίπεδο της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Για το σκοπό αυτό χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο των Σταύρου & Κάκκου (2002) σε δείγμα εκατό τριών (N=103) αθλούμενων πολιτών σε ηλικίες από 17 έως 69 ετών και για το χρονικό διάστημα από το Φλεβάρη 2013 έως τον Ιούνιο του 2013

Για την ανάλυση των δεδομένων και την εξαγωγή αποτελεσμάτων χρησιμοποιήθηκαν απλές τεχνικές περιγραφικής ανάλυσης καθώς και t-test analysis για ανεξάρτητα δείγματα, Ανάλυσης Διακύμανσης (ANOVA) καθώς και Tukey's test για τον εντοπισμό των ομάδων που προκαλούν τις σημαντικές διαφορές.

Από την ανάλυση για την ικανοποίηση των αθλουμένων από τους γυμναστές/προπονητές προέκυψε ότι οι αθλούμενοι είναι πολύ ή πάρα πολύ

ικανοποιημένοι σε όλα τα ερωτήματα που τους αφορούν και ιδιαίτερα σε αυτό που αφορά το επίπεδο γνώσεων των γυμναστών/προπονητών.

Αναφορικά με τον βαθμό ικανοποίησης από τα αθλητικά προγράμματα, οι αθλούμενοι εμφανίζονται μέτρια ικανοποιημένοι, αφού αξιολογούν με μέτριο βαθμό την ποικιλία και την ανανέωση των προγραμμάτων και με αρνητικό βαθμό, την δυνατότητα παροχής και υλοποίησης εξειδικευμένων προγραμμάτων, ενώ παράλληλα δεν βρίσκουν διάφορες χρονικές ζώνες υλοποίησης με συνέπεια να συναντούν προβλήματα στη συμμετοχή τους.

Οι αντιλήψεις των συμμετεχόντων στην έρευνα για τις αθλητικές εγκαταστάσεις είναι μάλλον αρνητικές καθώς θεωρούν ότι τα αποδυτήρια και ο αθλητικός εξοπλισμός δεν πληρούν τις αναγκαίες προδιαγραφές, ενώ σε μέτρια επίπεδα κυμαίνεται ο βαθμός ικανοποίησης που αφορά την καθαριότητα, την ευρυχωρία και την άνεση των αθλητικών χώρων.

Τέλος, η διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης των αθλουμένων από τις αθλητικές υπηρεσίες του Δήμου, δείχνει ότι οι Δημότες είναι σχετικά ικανοποιημένοι μόνο σε 3 παραμέτρους (*δυνατότητες άθλησης, προσφερόμενα προγράμματα, ποιότητα προγραμμάτων*), ενώ κινούνται σε μέτρια επίπεδα σε 5 παραμέτρους (*συνέπεια στις υπηρεσίες, ωράριο προγραμμάτων, αριθμό εγκαταστάσεων, διοργάνωση αθλητικών γεγονότων, κόστος υπηρεσιών*). Εξαιρετικά χαμηλά ικανοποίησης παρουσιάζουν η κατασκευή νέων αθλητικών εγκαταστάσεων, η ενημέρωση και προβολή των προγραμμάτων και οι υποστηρικτικές υπηρεσίες.

Λέξεις κλειδιά: Ικανοποίηση πελατών, ποιότητα υπηρεσιών, δημοτικός αθλητικός οργανισμός, προγράμματα άθληση για όλους.

**ABSTRACT**

Petros Diakogiannis: Satisfaction level of participating adults in the programs “Sports for all” in the Municipality of Agia Paraskevi, Athens

(Under the supervision of Mr. George Kipreo, Associate professor)

Sports are an essential element of determent for the quality of people’s life. For this reason, it should be major priority for each municipality government.

“Sport for all” programs and their production as basic supplement for the sports services are a social investment for the improvement of the life quality, the prevention of harmful tenses that drive people to social problems but also for the improvement of socialization and interpersonal relationships.

The reasons described, are putting the review of the satisfaction for the people from “Sports for all” programs, very important and extremely critical because of the economical situation that we meet in country and especially because of the decreased expenses at Local Governments.

Aim of the research is the review of the reality of the programs, the problems that are met and the perspectives that can be found over the evaluation of the participants in programs named “Sports for all at Agia Paraskevi municipality”.

For the particular research, a combination of descriptive and comparative methodology was used, in order to define the perceptions of athletes for the level of services quality. For this cause, the questionnaire Stavrou and Kakkos (2002) was used in a population of one hundred and three citizens involved in sports (N=103), ages between 17 until 69 and from the period of February 2013 until June 2013.

For the analysis of data and the final extract of the results, simple techniques of descriptive analysis were used and also t-test analysis for independent groups, Analysis of Variance (ANOVA) and also Tukey’s test in order to identify the groups that cause important differences.

From the analysis of the satisfaction of participants from trainers/coaches, we saw that are much or very much satisfied for all the questions we submitted and especially when the level of coach knowledge was concerned.

Regarding the satisfaction level from sports programs, the participants are appearing medium satisfied, mainly because of the variety and the refresh o the programs. Also

there is negative evaluation, regarding the offer of special programs and also the timetable of programs that they cause participation problems.

The perceptions of participants for the research about sports venues is negative, as they think that locker rooms and sports equipment are not enough cared and proper. Also the satisfaction level for cleaning service, empty spaces – rooms and comfort is medium.

In conclusion, the research about the satisfaction level of individuals for the sports services in the particular municipality, shows that the citizens are satisfied only in 3 parameters (opportunities of sports, offered programs, quality of programs). Also they contribute in 5 more parameters (correctly timed services, timetable of programs, numbers of venues, sports events organization, cost of service). Extremely low are the levels of satisfaction about the construction of new sports venues, information and show of programs – supporting services.

Keywords: Satisfaction of customers, service quality, municipality sports organization, Sports for all programs

## **ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ**

Αρχικά, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον κύριο Γιώργο Κυπραίο, Αναπληρωτή Καθηγητή Τ.Ο.Δ.Α για την καθοριστική συμβολή του στην επίβλεψη και συγγραφή της ερευνητικής μου εργασίας .

Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον κύριο Κωνσταντίνο Μουντάκη, Ομότιμο Καθηγητή Τ.Ο.Δ.Α. για την συμβολή του στην ολοκλήρωση αυτής της ερευνητικής εργασίας, καθώς και για τις αρχές και τις γνώσεις που μου έχει διδάξει όλα τα ακαδημαϊκά μου χρόνια ως προπτυχιακός και μεταπτυχιακός φοιτητής.

## **ΑΦΙΕΡΩΣΗ**

Θα ήθελα να αφιερώσω την παρούσα έρευνα στους γονείς μου Γιάννη και Ιωάννα, για την αμέριστη συμπαράσταση τους σε όλες τις προσωπικές μου επιλογές, όπως και αυτή της φοίτησης και ολοκλήρωσης των μεταπτυχιακών μου σπουδών.

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι

#### ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1	Ο αθλητισμός και το αθλητικό προϊόν .....	1
1.2	Διατύπωση του προβλήματος.....	2
1.3	Αναγκαιότητα διεξαγωγής έρευνας.....	2
1.4	Σκοπός έρευνας.....	3
1.5	Επιμέρους στόχοι.....	3
1.6	Ερευνητικές Υποθέσεις.....	4
1.7	Στατιστικές Υποθέσεις.....	4
1.8	Περιορισμοί και Οριοθετήσεις.....	6
1.9	Λειτουργικοί ορισμοί.....	7

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙ

#### ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ

2.1	Ο αθλητισμός και οι αθλητικές υπηρεσίες.....	8
2.2	Ποιότητα υπηρεσιών και ικανοποίηση πελατών: Οι ιδιαιτερότητες των αθλητικών οργανισμών.....	11
2.3	Προγράμματα αθλητισμού στην τοπική αυτοδιοίκηση.....	13
2.4	Προγράμματα «Άθλησης για Όλους».....	14

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙΙ

#### ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

3.1	Εισαγωγή.....	19
3.2	Ερευνητικός σχεδιασμός.....	19
3.3	Δείγμα έρευνας.....	20
3.4	Ερευνητικό εργαλείο - Όργανο μέτρησης.....	20
3.5	Διαδικασία συλλογής δεδομένων.....	20



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV

### ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

4.1	Περιγραφική (descriptive) στατιστική ανάλυση δείγματος: Δημογραφικά χαρακτηριστικά συμμετεχόντων.....	21
4.2	Συστηματικότητα συμμετοχής στην Άθληση των ατόμων του δείγματος.....	28
4.3	Τρόπος ενημέρωσης για τη συμμετοχή στα προγράμματα άθλησης.....	42
4.4	Πρόθεση για άθληση, κίνητρα άθλησης, αιτίες εγκατάλειψης άθλησης των συμμετεχόντων.....	44
4.5	Βαθμός Ικανοποίησης Συμμετεχόντων Αθλουμένων από Προπονητές, Εγκαταστάσεις, Προγράμματα και Αθλητικές Υπηρεσίες του Δήμου Αγίας Παρασκευής.....	48
4.6	Βαθμός Ικανοποίησης Συμμετεχόντων Αθλουμένων από την Ενημέρωση για τις Αθλητικές Υπηρεσίες του Δήμου Αγίας Παρασκευής.....	53
4.7	Διαφορές στην ικανοποίηση των αθλουμένων από τους γυμναστές/προπονητές, αθλητικά προγράμματα και υπηρεσίες ανάλογα με το φύλο (t-test analysis independent groups).....	56
4.8	Διαφορές στην ικανοποίηση των αθλουμένων από τους γυμναστές/προπονητές, αθλητικά προγράμματα και υπηρεσίες ανάλογα με την ηλικία (Ανάλυση Διακύμανσης - ANOVA).....	57
4.8.1	Ανάλυση Διακύμανσης (ANOVA) στον παράγοντα ικανοποίηση Αθλουμένων από Γυμναστές/Προπονητές ανάλογα με την ηλικία..	57
4.8.2	Ανάλυση Διακύμανσης (ANOVA) στον παράγοντα ικανοποίηση Αθλουμένων από Αθλητικές Εγκαταστάσεις ανάλογα με την ηλικία.....	59
4.8.3	Ανάλυση Διακύμανσης (ANOVA) στον παράγοντα ικανοποίηση Αθλουμένων από τα Αθλητικά Προγράμματα ανάλογα με την ηλικία.....	60
4.8.4	Ανάλυση Διακύμανσης (ANOVA) στον παράγοντα ικανοποίηση Αθλουμένων από τις Αθλητικές Υπηρεσίες του Δήμου ανάλογα με την ηλικία.....	61
4.9	Διαφορές στην ικανοποίηση των αθλουμένων από τους γυμναστές/προπονητές, αθλητικά προγράμματα και υπηρεσίες ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο (Ανάλυση Διακύμανσης - ANOVA).....	62
4.9.1	Ανάλυση Διακύμανσης (ANOVA) στον παράγοντα ικανοποίηση Αθλουμένων από Γυμναστές/Προπονητές ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.....	62

4.9.2	Ανάλυση Διακύμανσης (ANOVA) στον παράγοντα ικανοποίηση Αθλουμένων από Αθλητικές Εγκαταστάσεις ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.....	63
4.9.3	Ανάλυση Διακύμανσης (ANOVA) στον παράγοντα ικανοποίηση Αθλουμένων από τα Αθλητικά Προγράμματα ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.....	64
4.9.4	Ανάλυση Διακύμανσης (ANOVA) στον παράγοντα ικανοποίηση Αθλουμένων από τις Αθλητικές Υπηρεσίες του Δήμου ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.....	65
4.10	Διαφορές στην ικανοποίηση των αθλουμένων από τους γυμναστές/προπονητές, αθλητικά προγράμματα και υπηρεσίες ανάλογα με τη συστηματικότητα της άθλησης (Ανάλυση Διακύμανσης - ANOVA).....	67
4.10.1	Ανάλυση Διακύμανσης (ANOVA) στον παράγοντα ικανοποίηση Αθλουμένων από Γυμναστές/Προπονητές ανάλογα με τη συστηματικότητα άσκησης των αθλουμένων.....	67
4.10.2	Ανάλυση Διακύμανσης (ANOVA) στον παράγοντα ικανοποίηση Αθλουμένων από Αθλητικές Εγκαταστάσεις ανάλογα με τη συστηματικότητα άσκησης των αθλουμένων.....	68
4.10.3	Ανάλυση Διακύμανσης (ANOVA) στον παράγοντα ικανοποίηση Αθλουμένων από τα Αθλητικά Προγράμματα ανάλογα με τη συστηματικότητα της άσκησης.....	69
4.10.4	Ανάλυση Διακύμανσης (ANOVA) στον παράγοντα ικανοποίηση Αθλουμένων από τις Αθλητικές Υπηρεσίες του Δήμου ανάλογα με τη συστηματικότητα της άσκησης.....	70

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ V**

### **ΣΥΖΗΤΗΣΗ**

5.1	Βαθμός Ικανοποίησης αθλουμένων πολιτών από γυμναστές - προπονητές.....	72
5.2	Βαθμός Ικανοποίησης αθλουμένων πολιτών από αθλητικές εγκαταστάσεις.....	73
5.3	Βαθμός Ικανοποίησης αθλουμένων πολιτών από προγράμματα άθλησης.....	74
5.4	Βαθμός Ικανοποίησης αθλουμένων πολιτών από αθλητικές υπηρεσίες Δήμου.....	75
5.5	Χαρακτηριστικά των αθλουμένων (προφίλ αθλουμένων, συστηματικότητα άθλησης, συχνότητα άθλησης, ενημέρωση για τα προγράμματα).....	76

5.6	Διαφορές στην ικανοποίηση των αθλουμένων από γυμναστές, προγράμματα και υπηρεσίες ανάλογα με το φύλο, την ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο και την συστηματικότητα της άσκησης.....	77
-----	---	----

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ VI ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ**

6.1	Συμπεράσματα.....	80
6.2	Προτάσεις για περαιτέρω έρευνες.....	82
	Βιβλιογραφικές αναφορές.....	84

## **ΠΑΡΑΤΗΜΑ Α**

	Ερωτηματολόγιο έρευνας.....	89
--	-----------------------------	----

## **ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΙΝΑΚΩΝ**

Πίνακας 2.1	Τα μοναδικά χαρακτηριστικά του sports marketing.....	9
Πίνακας 2.2	Είδη Προγραμμάτων Άθλησης για Όλους (Π.Α.γ.Ο).....	16
Πίνακας 2.3	Είδη διαδικασιών και χρηματοδότηση Προγραμμάτων Άθλησης για όλους (Π.Α.γ.Ο).....	17
Πίνακας 4.1	Κατανομή συμμετεχόντων ανά φύλο.....	21
Πίνακας 4.2	Κατανομή συμμετεχόντων ανά ηλικία.....	22
Πίνακας 4.3	Μορφωτικό επίπεδο αθλουμένων.....	23
Πίνακας 4.4	Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με την οικογενειακή τους κατάσταση.....	24
Πίνακας 4.5	Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με την ύπαρξη παιδιών στην οικογένεια.....	25
Πίνακας 4.6	Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με την επαγγελματική τους κατάσταση.....	26
Πίνακας 4.7	Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με το μέσο μηνιαίο οικογενειακό τους εισόδημα.....	27
Πίνακας 4.8	Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με το πόσο συστηματικά αθλούνται κατά τη διάρκεια των δύο τελευταίων ετών.....	28
Πίνακας 4.9	Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με την δια βίου συστηματική άθληση.....	29

Πίνακας 4.10	Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με το πόσο συστηματικά αθλούνται την εβδομάδα.....	30
Πίνακας 4.11	Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με το πόσο συστηματικά θα επιθυμούσαν να αθλούνται την εβδομάδα.....	31
Πίνακας 4.12	Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με το πόσο χρόνο αφιερώνουν κάθε φορά που γυμνάζονται.....	32
Πίνακας 4.13	Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με το πότε συνήθως γυμνάζονται.....	33
Πίνακας 4.14	Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με τις επιθυμητές ώρες άθλησης.....	34
Πίνακας 4.15	Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με τον χώρο που αθλούνται.....	35
Πίνακας 4.16	Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με τον χώρο που θα ήθελαν να αθλούνται.....	36
Πίνακας 4.17	Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με το πραγματικό και το επιθυμητό άθλημα ενασχόλησης.....	37
Πίνακας 4.18	Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με την απόσταση του χώρου άθλησης από το σπίτι.....	39
Πίνακας 4.19	Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με τον τρόπο μετακίνησης από και προς τον χώρο άθλησης.....	40
Πίνακας 4.20	Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με ποιον πάνε για άθληση.....	41
Πίνακας 4.21	Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με ποιον θα θέλανε να πάνε για άθληση.....	41
Πίνακας 4.22	Τρόπος ενημέρωσης για τις αθλητικές υπηρεσίες του Δήμου..	42
Πίνακας 4.23	Επιθυμητός τρόπος ενημέρωσης για τις αθλητικές υπηρεσίες του Δήμου.....	43
Πίνακας 4.24	Πρόθεση συμμετεχόντων για άθληση .....	44
Πίνακας 4.25	Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με τον λόγο που αθλούνται.....	45
Πίνακας 4.26	Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με τον λόγο που πιθανά τους οδηγεί στην εγκατάλειψη της άθλησης.....	46
Πίνακας 4.27	Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με το πόσο ευχαριστημένοι είναι με την τωρινή κατάσταση τους.....	47
Πίνακας 4.28	Ικανοποίηση αθλουμένων από τους γυμναστές/προπονητές...	49

Πίνακας 4.29	Ικανοποίηση αθλουμένων από τις αθλητικές εγκαταστάσεις του Δήμου.....	50
Πίνακας 4.30	Ικανοποίηση αθλουμένων από τα προγράμματα άθλησης του Δήμου.....	51
Πίνακας 4.31	Ικανοποίηση αθλουμένων από τις αθλητικές υπηρεσίες του Δήμου.....	52
Πίνακας 4.32	Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με την ικανοποίηση τους από τον βαθμό ενημέρωσης των προσφερόμενων αθλητικών υπηρεσιών του Δήμου.....	53
Πίνακας 4.33	Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με το πόσο θα τους ενδιέφερε να ζητείται η γνώμη τους για την οργάνωση των αθλητικών προγραμμάτων.....	54
Πίνακας 4.34	Κατανομή του βαθμού επιθυμίας των συμμετεχόντων να λαμβάνονται υπόψη οι παρατηρήσεις των αθλουμένων στην υλοποίηση των αθλητικών προγραμμάτων.....	55
Πίνακας 4.35	Διαφορές στην ικανοποίηση των αθλουμένων ανάλογα με το φύλο (t-test analysis independent groups).....	56
Πίνακας 4.36	Μέσες τιμές ( <i>M</i> ), τυπικές αποκλίσεις ( <i>SD</i> ) στην ικανοποίηση των αθλουμένων από τους γυμναστές/προπονητές ανάλογα με την ηλικία.....	57
Πίνακας 4.37	Μέσες τιμές ( <i>M</i> ), τυπικές αποκλίσεις ( <i>SD</i> ) στην ικανοποίηση των αθλουμένων από τις αθλητικές εγκαταστάσεις ανάλογα με την ηλικία.....	59
Πίνακας 4.38	Μέσες τιμές ( <i>M</i> ), τυπικές αποκλίσεις ( <i>SD</i> ) στην ικανοποίηση των αθλουμένων από τα αθλητικά προγράμματα ανάλογα με την ηλικία.....	60
Πίνακας 4.39	Μέσες τιμές ( <i>M</i> ), τυπικές αποκλίσεις ( <i>SD</i> ) στην ικανοποίηση των αθλουμένων από τις αθλητικές υπηρεσίες ανάλογα με την ηλικία.....	61
Πίνακας 4.40	Μέσες τιμές ( <i>M</i> ), τυπικές αποκλίσεις ( <i>SD</i> ) στην ικανοποίηση των αθλουμένων από τους γυμναστές/προπονητές ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.....	62
Πίνακας 4.41	Μέσες τιμές ( <i>M</i> ), τυπικές αποκλίσεις ( <i>SD</i> ) στην ικανοποίηση των αθλουμένων από τις αθλητικές εγκαταστάσεις ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.....	63
Πίνακας 4.42	Μέσες τιμές ( <i>M</i> ), τυπικές αποκλίσεις ( <i>SD</i> ) στην ικανοποίηση των αθλουμένων από τα αθλητικά προγράμματα ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.....	64
Πίνακας 4.43	Μέσες τιμές ( <i>M</i> ), τυπικές αποκλίσεις ( <i>SD</i> ) στην ικανοποίηση των αθλουμένων από τις αθλητικές υπηρεσίες ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.....	65
Πίνακας 4.44	Μέσες τιμές ( <i>M</i> ), τυπικές αποκλίσεις ( <i>SD</i> ) στην ικανοποίηση των αθλουμένων από τους γυμναστές/προπονητές ανάλογα με τη συστηματικότητα της άσκησης των αθλουμένων.....	67
Πίνακας 4.45	Μέσες τιμές ( <i>M</i> ), τυπικές αποκλίσεις ( <i>SD</i> ) στην ικανοποίηση των αθλουμένων από τις αθλητικές εγκαταστάσεις ανάλογα	

	με τη συστηματικότητα της άσκησης των αθλουμένων.....	68
Πίνακας 4.46	Μέσες τιμές ( <i>M</i> ), τυπικές αποκλίσεις ( <i>SD</i> ) στην ικανοποίηση των αθλουμένων από τα αθλητικά προγράμματα ανάλογα με τη διαφορετική συστηματική άσκηση.....	69
Πίνακας 4.47	Μέσες τιμές ( <i>M</i> ), τυπικές αποκλίσεις ( <i>SD</i> ) στην ικανοποίηση των αθλουμένων από τις αθλητικές υπηρεσίες ανάλογα με τη διαφορετική συστηματική άσκηση.....	70

### ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 4.1	Κυκλικό διάγραμμα κατανομής συμμετεχόντων ανά φύλο.	22
Γράφημα 4.2	Ραβδόγραμμα κατανομής συμμετεχόντων ανά ηλικία.	23
Γράφημα 4.3	Ραβδόγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με το μορφωτικό τους επίπεδο.	24
Γράφημα 4.4	Κυκλικό διάγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με την οικογενειακή τους κατάσταση.	24
Γράφημα 4.5	Κυκλικό διάγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με την ύπαρξη παιδιών.	25
Γράφημα 4.6	Ραβδόγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με την επαγγελματική τους κατάσταση.	26
Γράφημα 4.7	Κυκλικό διάγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με το μέσο μηνιαίο οικογενειακό τους εισόδημα.	27
Γράφημα 4.8	Κυκλικό διάγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με το πόσο συστηματικά αθλούνται κατά τη διάρκεια των δύο τελευταίων ετών.	28
Γράφημα 4.9	Ραβδόγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με την δια βίου συστηματική άθληση .	29
Γράφημα 4.10	Ραβδόγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με την εβδομαδιαία συστηματική άθληση.	30
Γράφημα 4.11	Ραβδόγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με το πόσο συστηματικά θα επιθυμούσαν να αθλούνται την εβδομάδα.	31
Γράφημα 4.12	Ραβδόγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με το πόσο χρόνο αφιερώνουν κάθε φορά που γυμνάζονται.	32
Γράφημα 4.13	Ραβδόγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με το πότε συνήθως γυμνάζονται.	33
Γράφημα 4.14	Ραβδόγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με την επιθυμητή ώρα άθλησης.	34
Γράφημα 4.15	Ραβδόγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με τον χώρο που αθλούνται.	35
Γράφημα 4.16	Ραβδόγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με τον χώρο που θα ήθελαν να αθλούνται.	36
Γράφημα 4.17	Ραβδόγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με το πραγματικό και το επιθυμητό άθλημα ενασχόλησης.	38
Γράφημα 4.18	Ραβδόγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με το πραγματικό και το επιθυμητό άθλημα ενασχόλησης.	38
Γράφημα 4.19	Ραβδόγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με την	39

	απόσταση του χώρου άθλησης από το σπίτι.	
Γράφημα 4.20	Ραβδόγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με τον τρόπο μετακίνησης από και προς το χώρο άθλησης.	40
Γράφημα 4.21	Ραβδόγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με τον ποιον πάνε για άθληση.	41
Γράφημα 4.22	Ραβδόγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με τον ποιον θα θέλανε να πάνε για άθληση.	42
Γράφημα 4.23	Ραβδόγραμμα για τον τρόπο ενημέρωσης για τις αθλητικές υπηρεσίες του Δήμου.	43
Γράφημα 4.24	Ραβδόγραμμα για τον τρόπο ενημέρωσης για τις αθλητικές υπηρεσίες του Δήμου.	44
Γράφημα 4.25	Ραβδόγραμμα πρόθεσης συμμετεχόντων για άθληση	45
Γράφημα 4.26	Ραβδόγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με τον λόγο για τον οποίο αθλούνται.	46
Γράφημα 4.27	Ραβδόγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με τον λόγο που πιθανά θα εγκατέλειπαν την άσκηση.	47
Γράφημα 4.28	Ραβδόγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με το πόσο ευχαριστημένοι είναι με την τωρινή κατάσταση τους.	48
Γράφημα 4.29	Ραβδόγραμμα ικανοποίησης αθλουμένων από τους γυμναστές/προπονητές.	49
Γράφημα 4.30	Ραβδόγραμμα ικανοποίησης αθλουμένων από τις αθλητικές εγκαταστάσεις του Δήμου.	50
Γράφημα 4.31	Ραβδόγραμμα ικανοποίησης αθλουμένων από τα προγράμματα άθλησης του Δήμου.	51
Γράφημα 4.32	Ραβδόγραμμα ικανοποίησης αθλουμένων από τις αθλητικές υπηρεσίες του Δήμου.	52
Γράφημα 4.33	Ραβδόγραμμα βαθμού ενημέρωσης συμμετεχόντων για τις προσφερόμενες αθλητικές υπηρεσίες του Δήμου.	53
Γράφημα 4.34	Ραβδόγραμμα βαθμού ενημέρωσης συμμετεχόντων για τις προσφερόμενες αθλητικές υπηρεσίες του Δήμου.	54
Γράφημα 4.35	Ραβδόγραμμα βαθμού επιθυμίας να λαμβάνονται υπόψη οι παρατηρήσεις των αθλουμένων στην υλοποίηση των αθλητικών προγραμμάτων.	55

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι

### ΕΙΣΑΓΩΓΗ

#### 1.1 Ο αθλητισμός και το αθλητικό προϊόν

Η ιδιαιτερότητα του αθλητισμού είναι ότι το παραγόμενο προϊόν των αθλητικών οργανισμών είναι οι υπηρεσίες με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους, τα οποία προσπάθησαν να προσεγγίσουν πλήθος ερευνητών, εστιάζοντας σε διαφορετικά σημεία ο καθένας. Για τον Chelladurai (1999), οι υπηρεσίες είναι άπιαστες, ποικίλουν, είναι αδιαχώριστες, και δεν αποθηκεύονται. Νωρίτερα, ο Bateson (1979) υποστήριξε πως η άυλη υπόσταση είναι το βασικό χαρακτηριστικό διαφοροποίησης των υπηρεσιών από τα αγαθά ενώ ακόμα πιο παλιά ο Regan (1963) ανέδειξε την αδυναμία διαχωρισμού της κατανάλωσης της υπηρεσίας από την παραγωγή (ενώ στην περίπτωση των αγαθών, αυτά πρώτα παράγονται, μετά πωλούνται και κατόπιν καταναλώνονται).

Έντονες και συνεχείς ακαδημαϊκές αναζητήσεις προκάλεσε και η ετερογένεια ως ιδιαίτερο χαρακτηριστικό των υπηρεσιών. Αυτό συμβαίνει επειδή η ποιότητα παροχής τους διαφέρει από παραγωγό σε παραγωγό, από πελάτη σε πελάτη και από μέρα σε μέρα. Ακόμα και από το ίδιο άτομο, η ποιότητα της υπηρεσίας διαφέρει αφού το επίπεδο της συνέπειας στην απόδοση των ατόμων δεν είναι πάντα κάτι βέβαιο (Knisely, 1979). Ομοίως, η φθαρτότητα χαρακτηρίζει απόλυτα τις υπηρεσίες αφού η ιδιάζουσα φύση τους και δεν μπορεί να αποθηκευτεί και παύει να υφίσταται άπαξ και παραχθούν/καταναλωθούν (Bessom & Jackson, 1975).

Ο καταναλωτής αποκομίζει μια εμπειρία από την κατανάλωση των εκάστοτε υπηρεσιών που χαρακτηρίζεται από υποκειμενικότητα (Kim & Kim, 1995. Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988). Συνεπώς, οι υπηρεσίες αξιολογούνται από τους πελάτες ανάλογα με τις ανάγκες τους και τις προσδοκίες τους και το αποτέλεσμα αυτής της αξιολόγησης είναι η ικανοποίηση ή η δυσαρέσκεια των πελατών.

Είναι κοινά αποδεκτό πως η έννοια της ικανοποίησης των πελατών θεωρείται συχνά το κλειδί για την μακροπρόθεσμη επιτυχία των οργανισμών. Ένας μεγάλος αριθμός ερευνών έχουν καταλήξει πως ο βαθμός ικανοποίησης του πελάτη (και ειδικά του αθλούμενου πολίτη) είναι ένας βασικός - αν όχι ο βασικότερος - δείκτης του



επιπέδου απόδοσης ενός Οργανισμού και των διάφορων πολιτικών που αυτός εφαρμόζει (Lei et al., 2003; Fornell 1992; Edvardsson et al., 2000).

## **1.2 Διατύπωση του προβλήματος**

Ο αθλητισμός, ως βασικό στοιχείο προσδιορισμού της ποιότητας ζωής των πολιτών είναι -ή πρέπει να είναι- στις κύριες προτεραιότητες της εκάστοτε δημοτικής αρχής. Η υλοποίηση της πιο βασικής μορφής παροχής της υπηρεσίας του αθλητισμού στους πολίτες, των *προγραμμάτων μαζικού αθλητισμού*, αποτελεί μια ουσιαστική κοινωνική επένδυση γιατί βελτιώνει την ποιότητα ζωής του ανθρώπου, συμβάλει στην πρόληψη επιβλαβών κοινωνικών φαινομένων και τάσεων, στην ανάπτυξη διαπροσωπικών σχέσεων και σε μία καλύτερη σχέση ανθρώπου και φυσικού περιβάλλοντος. Ο σκοπός των προγραμμάτων αυτών είναι η βελτίωση της ποιότητας ζωής των αθλουμένων μέσω της καλλιέργειας αθλητικού χαρακτήρα και της αθλητικής συνείδησης του πολίτη, την αξιοποίηση του ελεύθερου χρόνου και την ψυχαγωγία των αθλουμένων πολιτών.

Η καταγραφή της πραγματικότητα των προγραμμάτων, των προβλημάτων και των προοπτικών των φορέων που υλοποιούν τέτοια προγράμματα και των αναγκών που προκύπτουν για τους συμμετέχοντες μπορεί να συμβάλει στη διαδικασία περαιτέρω μελέτης και εμβάθυνσης στο συγκεκριμένο θέμα στην Ελλάδα με επίκεντρο πάντα τον ενήλικο-αθλούμενο και την όσο το δυνατόν καλύτερη και πληρέστερη ικανοποίηση των αναγκών του.

## **1.3 Ανάγκη διεξαγωγής της έρευνας**

Ειδικά στην σημερινή εποχή της οικονομικής κρίσης και της συνεχούς μειούμενης δημόσιας δαπάνης και χρηματοδότησης των Οργανισμών της Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α), η αξιολόγηση της ικανοποίησης των πολιτών για μια σειρά από προσφερόμενες υπηρεσίες είναι εξαιρετικά κρίσιμη. Η μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών – στη συγκεκριμένη περίπτωση των αθλούμενων πολιτών ενός Δήμου- μπορεί να βοηθήσει σημαντικά σε αυτή την κατεύθυνση κυρίως στη χάραξη στρατηγικής και στη λήψη αποφάσεων από τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

#### 1.4 Σκοπός της έρευνας

Σκοπός της έρευνας είναι η αξιολόγηση του βαθμού ικανοποίησης των συμμετεχόντων ενηλίκων στα προγράμματα «Άθλησης για όλους» του Δήμου Αγίας Παρασκευής. Έτσι η έρευνα αυτή επιχειρεί να προσδιορίσει τα επίπεδα ικανοποίησης των αθλουμένων, από τους προπονητές, τα αθλητικά προγράμματα, τις αθλητικές εγκαταστάσεις και τις αθλητικές υπηρεσίες του Δήμου και να διερευνήσει τις διαφορές που προκύπτουν στην ικανοποίηση των αθλουμένων με βάση το φύλο, την ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο και τη συστηματικότητα της αθλητικής ενασχόλησης.

#### 1.5 Επιμέρους Στόχοι

Επιμέρους στόχοι της έρευνας είναι:

1. Καταγραφή και παρουσίαση των προγραμμάτων άθλησης και των δραστηριοτήτων που υλοποιούνται στην περιοχή της Αγίας Παρασκευής
2. Έρευνα σχετικά με τον τρόπο που οι οργανισμοί σχεδιάζουν και υλοποιούν προγράμματα αξιοποίησης ελεύθερου χρόνου και πως αυτή πρέπει να συνάδει με τις ανάγκες των αθλουμένων πολιτών
3. Έρευνα σχετικά με τα χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων σε προγράμματα άθλησης και τους λόγους συμμετοχής των ενηλίκων σε τέτοια προγράμματα
4. Η σύγκριση των αποτελεσμάτων της έρευνας με άλλες παρόμοιες έρευνες σε άλλους δήμους ή πληθυσμιακές ομάδες με βάση συγκεκριμένα χαρακτηριστικά των πολιτών που περιλαμβάνονται στο δείγμα.
5. Η διατύπωση προτάσεων περαιτέρω βελτίωσης στο σχεδιασμό και την οργάνωση τέτοιων προγραμμάτων, με βάση πάντα τις ανάγκες και τις προσδοκίες των ενδιαφερόμενων πολιτών και τελικό στόχο το όσο το δυνατό καλύτερο αποτέλεσμα για τους ίδιους τους πολίτες

Η παρούσα έρευνα φιλοδοξεί να συμβάλει στην καλύτερη κατανόηση των αναγκών των αθλούμενων πολιτών, να δώσει έμφαση στην σημασία της αξιολόγησης βάση αυτών των αναγκών καθώς και να προτείνει συμπεράσματα τα οποία θα

συμβάλουν στον καλύτερο και αποδοτικότερο σχεδιασμό προγραμμάτων άθλησης ενηλίκων.

Οι ωφέλειες μιας τέτοιας έρευνας μπορούν να διακριθούν σε πολλά επίπεδα, καταρχήν για τον ενδιαφερόμενο Δήμο, η ύπαρξη στέρεων συμπερασμάτων βασισμένων στις απαντήσεις των ίδιων των δημοτών του μπορεί να αποτελέσει το εφαλτήριο για καλύτερο σχεδιασμό και αποδοτικότητα ολόκληρου του πλέγματος των προγραμμάτων άθλησης αλλά και τον οδηγό για αξιολόγηση ενός ευρύτερου φάσματος δράσεων του δήμου και σε άλλους τομείς.

Επίσης προσφέρεται η δυνατότητα σύγκρισης και αξιολόγησης των προσφερομένων προγραμμάτων με αυτά άλλων δήμων.

### **1.6 Ερευνητικές Υποθέσεις**

1. Οι αντιλήψεις των δημοτών για την ποιότητα των παρεχόμενων αθλητικών υπηρεσιών στα Προγράμματα “Άθλησης για Όλους” διαφέρουν ανάλογα με το φύλο.
2. Οι αντιλήψεις των δημοτών για την ποιότητα των παρεχόμενων αθλητικών υπηρεσιών στα Προγράμματα “Άθλησης για Όλους” διαφέρουν ανάλογα με την ηλικία.
3. Οι αντιλήψεις των δημοτών για την ποιότητα των παρεχόμενων αθλητικών υπηρεσιών στα Προγράμματα “Άθλησης για Όλους” διαφέρουν ανάλογα με το μορφωτικό τους επίπεδο.
4. Η συστηματικότητα συμμετοχής αθλουμένων δημοτών, επηρεάζει τις αντιλήψεις τους για την ποιότητα που τους παρέχεται στα προγράμματα “Άθλησης για Όλους”.

### **1.7 Στατιστικές Υποθέσεις**

H<sub>1</sub>: Το φύλο επηρεάζει στατιστικώς σημαντικά την ικανοποίηση των αθλουμένων από τους γυμναστές/προπονητές.

H<sub>2</sub>: Το φύλο επηρεάζει στατιστικώς σημαντικά την ικανοποίηση των αθλουμένων από τις αθλητικές εγκαταστάσεις.

- H<sub>3</sub>: Το φύλο επηρεάζει στατιστικώς σημαντικά την ικανοποίηση των αθλουμένων από τα αθλητικά προγράμματα.
- H<sub>4</sub>: Το φύλο επηρεάζει στατιστικώς σημαντικά την ικανοποίηση των αθλουμένων από τις αθλητικές υπηρεσίες του Δήμου.
- H<sub>5</sub>: Η ηλικία επηρεάζει στατιστικώς σημαντικά την ικανοποίηση των αθλουμένων από τους γυμναστές/προπονητές.
- H<sub>6</sub>: Η ηλικία επηρεάζει στατιστικώς σημαντικά την ικανοποίηση των αθλουμένων από τις αθλητικές εγκαταστάσεις.
- H<sub>7</sub>: Η ηλικία επηρεάζει στατιστικώς σημαντικά την ικανοποίηση των αθλουμένων από τα αθλητικά προγράμματα.
- H<sub>8</sub>: Η ηλικία επηρεάζει στατιστικώς σημαντικά την ικανοποίηση των αθλουμένων από τις αθλητικές υπηρεσίες του Δήμου.
- H<sub>9</sub>: Το μορφωτικό επίπεδο επηρεάζει στατιστικώς σημαντικά την ικανοποίηση των αθλουμένων από τους γυμναστές /προπονητές.
- H<sub>10</sub>: Το μορφωτικό επίπεδο επηρεάζει στατιστικώς σημαντικά την ικανοποίηση των αθλουμένων από τις αθλητικές εγκαταστάσεις.
- H<sub>11</sub>: Το μορφωτικό επίπεδο επηρεάζει στατιστικώς σημαντικά την ικανοποίηση των αθλουμένων από τα αθλητικά προγράμματα.
- H<sub>12</sub>: Το μορφωτικό επίπεδο επηρεάζει στατιστικώς σημαντικά την ικανοποίηση των αθλουμένων από τις αθλητικές υπηρεσίες του Δήμου.
- H<sub>13</sub>: Η συστηματικότητα συμμετοχής επηρεάζει στατιστικώς σημαντικά την ικανοποίηση των αθλουμένων από τους γυμναστές/προπονητές.
- H<sub>14</sub>: Η συστηματικότητα συμμετοχής επηρεάζει στατιστικώς σημαντικά την ικανοποίηση των αθλουμένων από τις αθλητικές εγκαταστάσεις.
- H<sub>15</sub>: Η συστηματικότητα συμμετοχής επηρεάζει στατιστικώς σημαντικά την ικανοποίηση των αθλουμένων από τα αθλητικά προγράμματα.
- H<sub>16</sub>: Η συστηματικότητα συμμετοχής επηρεάζει στατιστικώς σημαντικά την ικανοποίηση των αθλουμένων από τις αθλητικές υπηρεσίες του Δήμου.

## 1.8 Περιορισμοί και Οριοθετήσεις

Ο βασικός περιορισμός της έρευνας είναι η εστίαση σε έναν μόνο Δήμο, πάντα με την υποσημείωση πάντως πως η μεθοδολογία και τα αποτελέσματά της θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν για μια μεταγενέστερη και πιο εκτενή μελέτη με αντικείμενο άλλους δήμους τόσο της Αττικής όσο και της υπόλοιπης χώρας.

Ένας άλλος περιορισμός που υπήρχε ήταν το γεγονός ότι αρκετοί συμμετέχοντες στα προγράμματα εγκαταλείπουν κατά τη διάρκεια της χρονιάς, με συνέπεια να μην μπορεί να διερευνηθεί αν οι λόγοι είναι μη ικανοποίησης ή άλλοι (έλλειψη ελεύθερου χρόνου, τραυματισμοί κλπ.)

Ο αριθμός των συμμετεχόντων από ένα μόνο δήμο στην παρούσα έρευνα δεν επιτρέπει τη γενίκευση συμπερασμάτων παρά μόνο μέσω της σύγκρισης με άλλες αντίστοιχες περιπτώσεις. Η θετική ή αρνητική στάση των αθλουμένων στη συγκεκριμένη έρευνα δεν αποκλείει την ανάγκη για σημαντικές βελτιώσεις σε όλα τα επίπεδα. Οι δήμοι μπορούν να συλλέξουν σημαντικές πληροφορίες από αντίστοιχες έρευνες, που θα τους βοηθήσουν στην αποτελεσματικότερη οργάνωση των προγραμμάτων τους. Η σωστή αξιολόγηση των δράσεων θα καταστήσει ικανούς τους δήμους στην ανάπτυξη πιο μοντέρνων και ανταγωνιστικών προτάσεων, ώστε να μπορέσουν να παίξουν ουσιαστικό ρόλο στην τοπική κοινωνία όπου δραστηριοποιούνται. (Γραμματικόπουλος, Τσιγγίλης & Κουστέλιος, 2002). Τέλος η έρευνα δεν είναι σε θέση να γνωρίζει την ειλικρίνεια ή όχι των ερωτώμενων καθώς και την ψυχική τους διάθεση, τη νηφαλιότητα ή την κόπωση τους, κατά τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.

Παρόλη την ύπαρξη των προαναφερόμενων περιορισμών, τα αποτελέσματα της εν λόγω διαδικασίας θεωρείται ότι θα προσφέρουν χρήσιμες πληροφορίες και αφορμής ανατροφοδότησης. Με βάση αυτήν την αξιολόγηση, οι μελλοντικές προσπάθειες θα μπορούν να σχεδιάζονται καλύτερα και να βελτιώνονται οι υπάρχουσες.

### **1.9 Λειτουργικοί ορισμοί:**

Μαζικός Αθλητισμός: το ελεύθερο δικαίωμα που έχει ο πολίτης ενός δήμου ή μιας περιφέρειας στην άσκηση και στην άθληση, ανεξάρτητα του φύλου του, της ηλικίας του, της μόρφωσης του, ή της κοινωνικής του τάξης. Πιο συγκεκριμένα, είναι ένας θεσμός που μέσω της οργάνωσης αθλητικών προγραμμάτων και εκδηλώσεων, έχει ως στόχο τη μαζική συμμετοχή των πολιτών, ώστε αυτοί να βελτιώσουν και να αναπτύξουν τις σωματικές και ψυχικές ικανότητες τους (Μανέας, 2013).

Sport for all: Κίνημα που αποφάσισαν οι Υπουργοί Αθλητισμού των κρατών- μελών του Συμβουλίου της Ευρώπης με πρωταρχικό στόχο να εξασφαλίσουν σε όλους τους πολίτες τις απαραίτητες προϋποθέσεις για άθληση αλλά και ίσες ευκαιρίες ενασχόλησης με αθλητικές δραστηριότητες της επιλογής τους, ανεξάρτητα από την ηλικία, το φύλο και τις ικανότητές τους (Cousineau, 1998).

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙ

### ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ

#### 2.1 Ο αθλητισμός και οι αθλητικές υπηρεσίες

Σύμφωνα με τον Grönroos (2000), «οι υπηρεσίες ορίζονται ως ένα σύνολο δραστηριοτήτων που λαμβάνει χώρα μεταξύ ενός πελάτη και ατόμων, αγαθών και άλλων φυσικών πηγών, συστημάτων και/ή δομών που αντιπροσωπεύουν τον πάροχο της υπηρεσίας και πιθανόν να περιλαμβάνουν και άλλους πελάτες και σκοπό έχουν την επίλυση των προβλημάτων άλλων πελατών». Η προαναφερόμενη προσέγγιση του τι κάνει μια υπηρεσία αντικρούστηκε από κατοπινές μελέτες που ανέδειξαν το τι πρέπει να κάνει μια υπηρεσία για τον πελάτη: «Υπηρεσία είναι περισσότερο μια προοπτική της δημιουργίας αξίας παρά μια κατηγορία του μάρκετινγκ» (Edvardsson, Gustafsson, Roos, 2005). Ο LeeDahringer (1991) διατυπώνει τα βασικά χαρακτηριστικά των υπηρεσιών ως εξής:

1. Άυλη φύση: οι υπηρεσίες δεν έχουν υλική υπόσταση, αφορούν σε διαδικασίες και όχι σε ύλη.
2. Αδιαχώριστο: οι υπηρεσίες παράγονται και καταναλώνονται ταυτόχρονα άρα ο καταναλωτής τους εμπλέκεται άμεσα και καταλυτικά.
3. Μεταβλητότητα: η ίδια υπηρεσία δεν παρέχεται ποτέ σχεδόν με τον ίδιο τρόπο, ακόμα και στον ίδιο πελάτη.
4. «Άμεση απαξίωση»: εφόσον η υπηρεσία παράγεται και καταναλώνεται την ίδια στιγμή, «απαξιώνεται» αφού δεν μπορεί ούτε να αποθηκευτεί, ούτε να χρησιμοποιηθεί εκ νέου μελλοντικά. Πρέπει να δημιουργηθεί από την αρχή.

Όλες οι νέες θεωρητικές προσεγγίσεις για το τι πρέπει να είναι μια υπηρεσία για τον πελάτη, εγκαθίδρυσε μια λογική μάρκετινγκ για την έννοια αυτή, τονίζοντας την αξία ως βασικό στοιχείο για το πώς αυτός προσλαμβάνει την παροχή της υπηρεσίας που επιλέγει και τις σχέσεις δημιουργούνται μέσα από αυτή την διαδικασία. Αυτό που χαρακτηρίζει μια υπηρεσία και κατά συνέπεια και το μάρκετινγκ υπηρεσιών είναι μια πρόσκληση προς τους πελάτες της να την χρησιμοποιήσουν με το να υπόσχονται πως αυτή έχει την αξία που αυτοί επιθυμούν.

Συνεπώς, αυτό που χαρακτηρίζει όλη την δομή του μάρκετινγκ σχέσεων είναι η εκπλήρωση υποσχέσεων. Το μάρκετινγκ σχέσεων αναφέρεται στην εγκαθίδρυση, διατήρηση και ενδυνάμωση των σχέσεων τόσο με τους πελάτες όσο και με τους

άλλους εμπλεκόμενους σε μια εμπορική σχέση (Das, 2008). Σύμφωνα με τον Levitt (1981), όταν οι δυνητικοί καταναλωτές-πελάτες δεν μπορούν να δοκιμάσουν από πριν το προϊόν, τους ζητείται να αγοράσουν ουσιαστικά υποσχέσεις. Αυτή η διαχείριση των υποσχέσεων που ανταλλάσσουν οι εμπλεκόμενοι σε μια εμπορική συμφωνία και το χτίσιμο των σχέσεων αποτελεί τον θεωρητικό πυρήνα του μάρκετινγκ υπηρεσιών.

Η πλειοψηφία των υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων και των αθλητικών υπηρεσιών, έχουν οδηγήσει στη δημιουργία πιο απαιτητικών αλλά και πιο ευαίσθητοποιημένων πελατών. Αυτή η αύξηση των προσδοκιών από τις αθλητικές υπηρεσίες με τη σειρά της συνέβαλε σε έναν πιο πελατοκεντρικό προσανατολισμό (customer-based orientation) των αθλητικών μάντζερ, οι οποίοι πλέον λαμβάνουν αντίστοιχες πρωτοβουλίες και δράσεις για να βελτιώσουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών (Robinson, 1995, 1999).

Η έννοια του αθλητικού προϊόντος και η διαχείριση των υπηρεσιών που απορρέουν από αυτό χαρακτηρίζονται από ένα σύνολο ιδιαιτεροτήτων που επιδρούν καταλυτικά και στην διαδικασία του αθλητικού μάρκετινγκ (sports marketing). Συνοπτικά, τα χαρακτηριστικά αυτά είναι τα εξής:

### **Πίνακας 2.1:** Τα μοναδικά χαρακτηριστικά του sports marketing

<p><u>Αγορά αθλητικών προϊόντων και υπηρεσιών (market for sport products and services):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Οι αθλητικοί οργανισμοί συνεργάζονται και ανταγωνίζονται ταυτόχρονα.</li> <li>• Εξαιτίας της αδυναμίας πρόβλεψης του αθλητισμού και της δυνατής προσωπικής ταύτισης, οι καταναλωτές του αθλητικού προϊόντος θεωρούν εαυτούς ως «ειδήμονες».</li> </ul> <p><u>Αθλητικό προϊόν (sport product):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ο αθλητισμός χαρακτηρίζεται από υποκειμενικότητα, ασυνέπεια, αδυναμία πρόβλεψης.</li> <li>• Η έμφαση που δίνει το μάρκετινγκ είναι περισσότερη στις προεκτάσεις του προϊόντος παρά στον πυρήνα του (core product).</li> <li>• Ο αθλητισμός είναι παράλληλα καταναλωτικό και βιομηχανικό προϊόν.</li> <li>• Ο αθλητισμός περιλαμβάνει δυνατή προσωπική ταύτιση και συναισθηματική δέσμευση.</li> <li>• Έχει σχεδόν παγκόσμια απήχηση και αγγίζει όλες τις πτυχές της ανθρώπινης ζωής και δραστηριότητας.</li> </ul> <p><u>Τιμολόγηση (price of sport):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Η τιμή που πληρώνει ο καταναλωτής του αθλητικού προϊόντος είναι κατά πολύ μικρότερη από το συνολικό κόστος του.</li> <li>• Έμμεσα έσοδα (π.χ. τηλεοπτικά) είναι συχνά μεγαλύτερα από άμεσα λειτουργικά έσοδα (π.χ. εισιτήρια).</li> <li>• Τα αθλητικά προγράμματα σπανίως απαιτείται να λειτουργούν σε for-profit βάση.</li> <li>• Η τιμολόγηση συχνά αποφασίζεται με βάση το τι μπορεί να «αντέξει» ο καταναλωτής παρά ποιο είναι το συνολικό κόστος.</li> </ul>
--



Προώθηση (promotion of sport):

- Η παγκόσμια έκθεση των σπορ από τα media έχει ως αποτέλεσμα να δίδεται μικρή έμφαση στο sports marketing.
- Εξαιτίας της μεγάλης προβολής των σπορ, πολλές εταιρίες επιθυμούν να συνδεθούν με τα σπορ.

Σύστημα διανομής (sport distribution system):

- Τα περισσότερα αθλητικά προϊόντα παράγονται, διανέμονται και καταναλώνονται ταυτόχρονα στην ίδια τοποθεσία. Εξαιρέσεις αποτελούν τα αθλητικά αγαθά και τα ραδιοτηλεοπτικά.

Πηγή: *Strategic Sport Marketing(2009), adjusted from Mullin (1985)*

Προκύπτουν έτσι δύο (2) κεντρικές διαστάσεις του αθλητικού μάρκετινγκ:

- **Το μάρκετινγκ των σπορ (marketing of sport):** αναφέρεται στις ενέργειες μάρκετινγκ για τα αθλητικά προϊόντα και υπηρεσίες απευθείας στους καταναλωτές τους
- **Το μάρκετινγκ μέσω των σπορ (marketing through sport):** αναφέρεται στις ενέργειες μάρκετινγκ άλλων καταναλωτικών ή βιομηχανικών προϊόντων ή υπηρεσιών διαμέσου του αθλητισμού.

Για τους Fullerton και Merz (2008) υφίσταται και ένας ακόμα σημαντικός διαχωρισμός:

- Το μάρκετινγκ των αμιγώς αθλητικών προϊόντων
- Το μάρκετινγκ των μη αθλητικών προϊόντων (που χρησιμοποιούν τα σπορ ως πλατφόρμα προώθησης τους)

Η προσπάθεια αποσαφήνισης της έννοιας «αθλητικό προϊόν» έχει οδηγήσει στην διατύπωση 3 ακόμα κατηγοριών αθλητικών προϊόντων:

1. Αθλητικά Προϊόντα Θέασης (Spectator Sports Products):
2. Αθλητικά Προϊόντα Συμμετοχής (Participation Sports Products):
3. Αθλητικά Αγαθά, Ένδυση, Υπόδηση, σχετιζόμενα με το άθλημα άλλα προϊόντα (Sporting Goods, Apparel, Athletic Shoes and Sports-Related Products)

Όλες οι προαναφερόμενες κατηγοριοποιήσεις δεν προσπαθούν να κάνουν τίποτα άλλο παρά να οριοθετήσουν και να συνδράμουν στην κατανόηση των ιδιαιτεροτήτων των αθλητικών υπηρεσιών προς όφελος των αθλητικών μάνατζερ, στην προσπάθειά τους να βελτιώσουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Σύμφωνα με τον Terzoudis (2011), οι sport managers και τα στελέχη του αθλητισμού αντιμετωπίζουν πλέον ένα πλήθος προκλήσεων στο σύγχρονο περιβάλλον, όπως την

μετάβαση από τον ερασιτεχνισμό στον επαγγελματισμό, την πλήρη εμπορευματοποίηση του παγκόσμιου αθλητισμού, το συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον στα σπορ, τις διαρκώς αυξανόμενες ανάγκες του αθλητικού καταναλωτή και τον έντονο ανταγωνισμό της ευρύτερης βιομηχανίας του ελεύθερου χρόνου με τις ποικίλες επιλογές για διασκέδαση και αναψυχή. Όλες αυτές οι προκλήσεις καθιστούν το μέλλον των αθλητικών οργανισμών επισφαλές εφόσον δεν ληφθούν υπόψη και δεν μετουσιωθούν σε αποτελεσματικές πρακτικές που θα οδηγήσουν εκείνες τις συνθήκες λειτουργίας που θα μεγιστοποιήσουν την απόδοση των οργανισμών.

## **2.2 Ποιότητα υπηρεσιών και ικανοποίηση πελατών: οι ιδιαιτερότητες των αθλητικών οργανισμών**

Σύμφωνα με τον Oliver (1997), ο ορισμός της ικανοποίησης του πελάτη (customer satisfaction) είναι «η κρίση ότι χαρακτηριστικά του προϊόντος ή της υπηρεσίας ή το ίδιο το προϊόν ή η υπηρεσία παρέχουν ένα ικανοποιητικό επίπεδο καταναλωτικής ολοκλήρωσης». Οι ικανοποιημένοι πελάτες είναι πιο πιθανό να επαναχρησιμοποιήσουν την υπηρεσία ή να την συστήσουν σε άλλους πιθανούς πελάτες (Patterson & Spreng, 1997), καθιστώντας την έννοια της ικανοποίησης του πελάτη προαπαιτούμενη για τις μελλοντικές αποφάσεις τους, ως προς την χρήση του προϊόντος ή της υπηρεσίας ή και την επαναχρησιμοποίηση τους (repurchasing). Οι Howat, Murray και Crilley (1999) κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι η ικανοποίηση των πελατών των αθλητικών οργανισμών ήταν θετικά σχετική με την πρόθεσή τους να προτείνουν την αθλητική υπηρεσία, να την επαναγοράσουν από τον προμηθευτή και να αυξήσουν, κατά συνέπεια, και τον αριθμό των επισκέψεων σε αυτούς.

Για τους Parasuraman, Berry & Zeithaml (1994), η ικανοποίηση του πελάτη έχει άμεση σχέση με την αντιλαμβανόμενη ποιότητα (perceived quality), θεωρώντας ότι οι αντιλήψεις των πελατών καθορίζονται μέσα από την απόδοση των παρεχομένων υπηρεσιών κυρίως και λιγότερο από τις προσδοκίες τους.

Στο τρέχον εναλλασσόμενο παγκόσμιο περιβάλλον, είναι βασική επιδίωξη κάθε οργανισμού να αναζητά καινοτόμους τρόπους επίτευξης του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, αυξάνοντας την αφοσίωση των πελατών και βελτιώνοντας την αποδοτικότητά του, χωρίς να προβαίνει σε θυσίες που αφορούν στην ποιότητα της υπηρεσίας που αυτός παρέχει (Javalgi & Moberg, 1997).

Υπό αυτό το πρίσμα, πλήθος μελετών και ερευνών εστιάζουν στη σχέση ικανοποίησης πελάτη σε επίπεδο επιχείρησης και απόδοσης, με αποτελέσματα που αναδεικνύουν την ποικιλία των οικονομικών οφελών για μια επιχείρηση από την ικανοποίηση των πελατών της. Ενδεικτικά, αυξάνονται τα έσοδα (Gomez et al., 2004) και μειώνονται οι δαπάνες για νέους πελάτες ενώ μακροπρόθεσμα, βελτιώνεται σημαντικά η χρηματοοικονομική απόδοση της επιχείρησης μακροπρόθεσμα, αυξάνεται η κερδοφορία της και συνεπώς, ενισχύεται η αξία της στην αγορά (Mitta et al, 2005)

Στον τομέα του αθλητισμού, η μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών εξακολουθεί να είναι αντιφατικό θέμα (Williams, 1998) και αυτό γιατί οι αθλητικοί οργανισμοί έχουν ένα σύνολο ιδιαίτερων χαρακτηριστικών που τους διακρίνει από τους υπόλοιπους (Robinson, 2006). Οι περισσότεροι ερευνητές της ποιότητας των αθλητικών υπηρεσιών εστιάζουν στην αθλητική αναψυχή (Afthinos, Theodorakis & Nassis, 2005; Williams, 1998) ενώ μικρό ποσοστό τους ασχολείται με τις ποιοτικές υπηρεσίες στον ερασιτεχνικό και επαγγελματικό αθλητισμό (Theodorakis & Kambitsis, 1998; Tsitskari, Costa & Tzetzis, 2007). Η σχετική με την ποιότητα των αθλητικών υπηρεσιών βιβλιογραφία επικεντρώνεται σε 2 τρόπους βελτίωσής τους :

- Αξιολόγηση της παρεχόμενης ποιότητας από τον καταναλωτή της υπηρεσίας (Alexandris et al., 2004; Costa et al., 2004)
- Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών διάφορων αθλητικών οργανισμών μέσω δομών και προγραμμάτων (DeKnop, VanHoeke & DeBosscher, 2004; Hermann, 2004)

Ο ρόλος του καταναλωτή της υπηρεσίας είναι κομβικός ως προς την αξιολόγηση της και τη βελτίωσή της ποιότητάς της, η οποία εξαρτάται σε σημαντικό βαθμό από τις προσδοκίες που αυτός έχει. Οι Crompton και McKay (1989) αναφέρουν πως το να γνωρίζουν οι αθλητικοί μάνατζερς τι προσδοκούν οι καταναλωτές των αθλητικών υπηρεσιών, τους επιτρέπει να εστιάσουν και να προσφέρουν σε αυτούς τα στοιχεία που εκείνοι προσδοκούν, έτσι ώστε να αξιολογήσουν ως ικανοποιητική την παροχή της υπηρεσίας.

Συνεπώς, για να αξιολογηθεί ολοκληρωμένα η ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας, λαμβάνονται υπόψη και είναι σημαντικές οι προσδοκίες που οι καταναλωτές έχουν από τον οργανισμό που την παρέχει (Afthinos, Theodorakis & Nassis, 2005).

Οι Triado et al (1999) υποστήριξαν ότι πρώτα πρέπει να βελτιώνονται οι παράγοντες που έχουν την μέγιστη επιρροή στην ικανοποίηση των πελατών. Η

ικανοποίηση των αθλουμένων - πελατών θα πρέπει να είναι πρωταρχικό μέλημα της διοίκησης ενός αθλητικού οργανισμού. Η καθιέρωση τακτικής αξιολόγησης θα προσφέρει χρήσιμες πληροφορίες ως ανατροφοδότηση για το σχεδιασμό νέων υπηρεσιών ή για την βελτίωση των υπαρχόντων. Τα στελέχη των δήμων θα πρέπει να γνωρίζουν και να φροντίζουν τους παράγοντες εκείνους που διαμορφώνουν την γνώμη των αθλουμένων (εγκαταστάσεις - υπηρεσίες, προσωπικό, χαλάρωση, διανοήση, κοινωνικότητα και υγεία - φυσική κατάσταση) ώστε να κατευθύνουν ανάλογα της ενέργειές τους.

### **2.3 Προγράμματα αθλητισμού στην τοπική αυτοδιοίκηση**

Η «θέση» του αθλητισμού, ως υπηρεσία του τομέα ποιότητας ζωής των πολιτών είναι ή πρέπει να είναι στις κύριες προτεραιότητες της εκάστοτε δημοτικής αρχής. Η υλοποίηση των προγραμμάτων μαζικού αθλητισμού, αποτελεί ουσιαστική κοινωνική επένδυση γιατί βελτιώνει την ποιότητα ζωής του ανθρώπου, συμβάλει στην πρόληψη επιβλαβών κοινωνικών φαινομένων και τάσεων, στην ανάπτυξη διαπροσωπικών σχέσεων και σε μία καλύτερη σχέση ανθρώπου και φυσικού περιβάλλοντος. Ο σκοπός των προγραμμάτων αυτών είναι η βελτίωση της ποιότητας ζωής των αθλουμένων μέσω της καλλιέργειας αθλητικού χαρακτήρα και της αθλητικής συνείδησης του πολίτη, την αξιοποίηση του ελεύθερου χρόνου και την ψυχαγωγία των αθλουμένων πολιτών.

Ειδικά στη σημερινή εποχή της οικονομικής κρίσης και της συνεχούς μειούμενης δημόσιας δαπάνης και χρηματοδότησης των Οργανισμών της Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α), η αξιολόγηση της ικανοποίησης των πολιτών για μια σειρά από προσφερόμενες υπηρεσίες είναι εξαιρετικά κρίσιμη. Η μέτρηση της ικανοποίησης των "πελατών" - στην περίπτωση μας των αθλούμενων πολιτών ενός Δήμου- μπορεί να βοηθήσει σημαντικά σε αυτή την κατεύθυνση κυρίως στη χάραξη στρατηγικής και στη λήψη αποφάσεων από τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Γίνεται πλέον περισσότερο από ποτέ αντιληπτό ότι, στην κρίση που βιώνει η ελληνική κοινωνία, υπάρχει στροφή των πολιτών προς τις υπηρεσίες της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, λόγω της δωρεάν παροχής ή του χαμηλού κόστους που έχουν.

Καλούνται, λοιπόν, οι ΟΤΑ με τα νομικά τους πρόσωπα και τις υπηρεσίες τους να ανταποκριθούν στο δύσκολο αυτές κοινωνικοοικονομικές συνθήκες και, περισσότερο από ποτέ, να δημιουργήσουν και να υλοποιήσουν ένα πρόγραμμα Τοπικής Αθλητικής Πολιτικής που αφενός να εμπεριέχει δράσεις που συμβάλουν στην κοινωνική συνοχή και αφετέρου να καλύπτει όλες τις ηλικιακές ομάδες των πολιτών τους, άποψη που εμπεριέχεται στα συμπεράσματα του Συνεδρίου με θέμα «Αθλητισμός και Πολιτισμός, παράγοντες κοινωνικής συνοχής» και πραγματοποιήθηκε στην Καβάλα (1-2 Νοεμβρίου 2013) από την Κεντρική Επιτροπή Δήμων Ελλάδας (Κ.Ε.Δ.Ε.).

Η έννοια του **μαζικού αθλητισμού** αφορά το ελεύθερο δικαίωμα που έχει ο πολίτης ενός δήμου ή μιας περιφέρειας στην άσκηση και στην άθληση, ανεξάρτητα του φύλου του, της ηλικίας του, της μόρφωσης του, ή της κοινωνικής του τάξης. Με άλλα λόγια ο μαζικός αθλητισμός είναι ένας θεσμός που μέσω της οργάνωσης αθλητικών προγραμμάτων και εκδηλώσεων, έχει ως στόχο τη μαζική συμμετοχή των πολιτών, ώστε αυτοί να βελτιώσουν και να αναπτύξουν τις σωματικές και ψυχικές ικανότητες τους (Μανέας, 2013).

#### **2.4 Προγράμματα «Άθληση για όλους»**

Τα Προγράμματα «Άθληση για όλους» (**Π.Α.γ.Ο.**), διέπονται από τη βασική αρχή της δια βίου άθλησης ως βασική συνισταμένη της αξιοποίησης του ελεύθερου χρόνου του πολίτη και απευθύνονται στο σύνολο των πολιτών. Τα προγράμματα αυτά σχεδιάζονται και οργανώνονται κεντρικά από την Γενική Γραμματεία Αθλητισμού (Γ.Γ.Α.), είναι υλοποιήσιμα με την κεντρική ευθύνη του Υπουργείου Πολιτισμού και Αθλητισμού και σε συνεργασία με τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.) και άλλους φορείς (ομοσπονδίες, αθλητικά σωματεία, μορφωτικούς και πολιτιστικούς συλλόγους κ.α.). Το συγκεκριμένο οργανωτικό πλαίσιο και όλες οι παράμετροι των εν λόγω προγραμμάτων οριοθετούνται και εκφράζονται με την Απόφαση 26869/8-10-2013 που δημοσιεύτηκε στην εφημερίδα της Κυβερνήσεως (αρ. φύλλου 2527) με τίτλο «Έγκριση Οργανωτικού Πλαισίου Προγραμμάτων Άθλησης για όλους».

Σύμφωνα με το προαναφερόμενο οργανωτικό πλαίσιο, τα Προγράμματα Άθλησης για Όλους έχουν τους εξής επιμέρους στόχους:

- Ευκαιρίες συμμετοχής για όλους, ανεξάρτητα από ηλικία, φύλο, κοινωνική και οικονομική κατάσταση κ.λπ. και δυνατότητες επιλογών σε αθλητικές δραστηριότητες και μορφές οργάνωσης της άθλησης.
- Ύπαρξη «συνέχειας» από την προσχολική κινητική δραστηριότητα και τη σχολική φυσική αγωγή, έως την άσκηση και κίνηση στην τρίτη ηλικία.
- Παροχή υπηρεσιών άθλησης με κάλυψη όλου του έτους και κάθε ημέρας της εβδομάδας με δραστηριότητες και ενεργή συμμετοχή των αθλουμένων στον προγραμματισμό των αθλητικών δραστηριοτήτων, με ενδεχόμενη οικονομική συμβολή σε αυτά.
- Συνδυασμός της άθλησης με άλλες υπηρεσίες που προσφέρουν οι ΟΤΑ και ένταξη της άθλησης σε ολοκληρωμένα προγράμματα παροχής υπηρεσιών στους πολίτες, με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας ζωής.
- Πλήρης εκμετάλλευση των αθλητικών εγκαταστάσεων, αλλά και αξιοποίηση για δράσεις αθλητισμού και άσκησης των φυσικών μέσων και χώρων, όπως: πάρκα, δρόμοι, σχολικές εγκαταστάσεις κ.α.
- Ύπαρξη ποιοτικών κριτηρίων και εσωτερικής αξιολόγησης των Π.Α.γ.Ο..
- Ανάπτυξη της εθελοντικής συμμετοχής.
- Προβολή των Π.Α.γ.Ο. και πληροφόρηση των πολιτών.
- Συνεργασία των ΟΤΑ με άλλους φορείς, όπως αθλητικές ομοσπονδίες, αθλητικά σωματεία, μορφωτικούς συλλόγους, πολιτιστικούς συλλόγους, οργανώσεις εργασιακού αθλητισμού κ.λπ.
- Εξειδικευμένα προγράμματα, με βάση την εδαφική ιδιαιτερότητα της περιοχής του κάθε φορέα (θάλασσα, λίμνη, βουνά, λόφοι κ.λπ.)
- Παροχή υπηρεσιών σε άτομα με αναπηρίες, σε ευαίσθητες κοινωνικά ομάδες και σε άτομα με χρόνιες παθήσεις.
- Ανάδειξη ειδικών αθλητικών γεγονότων (ειδικές ημέρες – ειδικές εκδηλώσεις).
- Προώθηση μη διαδεδομένων αθλημάτων και υποστήριξη ερασιτεχνικού αθλητισμού.
- Συνδυασμός πολιτιστικών και κοινωνικών γεγονότων με αθλητικά γεγονότα.

Οι κατηγορίες και τα είδη Π.Α.γ.Ο. απεικονίζονται στον παρακάτω πίνακα:

**Πίνακας 2.2** Είδη Προγραμμάτων Άθλησης για Όλους (Π.Α.γ.Ο)

<b>Είδος Π.Α.γ.Ο</b>	<b>Περιγραφή</b>
<b>ΔΟΜΗΜΕΝΑ Π.Α.γ.Ο</b>	<p>Υλοποιούνται δύο έως τρεις φορές την εβδομάδα, με σταθερή συμμετοχή αθλούμενων και με την εποπτεία και καθοδήγηση Πτυχιούχου Φυσικής Αγωγής.</p> <p>Παραδείγματα: «Άσκηση στην Προσχολική Ηλικία», «Παιδί και Αθλητισμός», «Άθληση και Γυναίκα», «Άσκηση στην Τρίτη Ηλικία», «Άσκηση ατόμων με αναπηρίες» κ.α.</p>
<b>ΜΗ ΔΟΜΗΜΕΝΑ Π.Α.γ.Ο</b>	<p>Υλοποιούνται στα πλαίσια ενός ελεύθερου ωραρίου (χρονικές ζώνες) με παράλληλες δραστηριότητες και απευθύνονται σε ομοιογενή ή ανομοιογενή σχήματα αθλούμενων και ανάλογα με το περιεχόμενό τους μπορεί να είναι Γενικά και Ειδικά.</p> <p>Παραδείγματα: «Αθλοχώροι στην γειτονιά», «Άσκηση στα Πανεπιστήμια», «Άθληση στην Παραλία», «Αθλητικές κατασκηνώσεις» κ.α.</p>
<b>ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ ΑΘΛΗΣΗΣ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ</b>	<p>Αθλητικά γεγονότα που εκφράζουν με ουσιαστικό και αποτελεσματικό τρόπο την φιλοσοφία και τους στόχους του κινήματος του μαζικού αθλητισμού αλλά ταυτόχρονα συμβάλλουν σημαντικά στην ποιοτική και ποσοτική αναβάθμισή του. Απευθύνονται σε όλους τους πολίτες ανεξάρτητα από την συμμετοχή τους σε Π.Α.γ.Ο</p>

Απόφαση 26869/8-10-2013, Αρ.ΦΕΚ.:2527

Την ευθύνη για την τήρηση του οργανωτικού πλαισίου έχει η Γ.Γ.Α. δια της αρμόδιας Διεύθυνσης «Άθληση για Όλους» ενώ η διάρκειά τους είναι έως 32 εβδομάδες (8 μήνες). Οι διαδικασίες υλοποίησης των Π.Α.γ.Ο αφορούν σε 5 βασικούς τύπους, οι οποίοι και καθορίζουν αντίστοιχα και τον τρόπο χρηματοδότησής τους:

**Πίνακας 2.3** Είδη διαδικασιών και χρηματοδότηση Προγραμμάτων Άθλησης για όλους (Π.Α.γ.Ο)

<b>Είδος διαδικασίας υλοποίησης Π.Α.γ.Ο</b>	<b>Περιγραφή διαδικασίας</b>	<b>Χρηματοδότηση</b>
<b>Διαδικασία τύπου 1</b>	Την ευθύνη υλοποίησης έχει ο φορέας που υποβάλλει την αίτηση-πρόταση, η οποία αξιολογείται και εγκρίνεται από την Γ.Γ.Α.	Η χρηματοδότηση των Π.Α.γ.Ο. από την Γ.Γ.Α για τις επιλέξιμες δαπάνες προσδιορίζεται σε ποσοστά από 50% έως 100% ανάλογα με το ύψος των πιστώσεων στους σχετικούς Κ.Α.Ε. (Κωδικούς Αριθμούς Εσόδων /Εξόδων) της, για κάθε έτος και θα αποτυπώνεται στο σχετικό Εγκριτικό Σημείωμα κάθε περιόδου
<b>Διαδικασία τύπου 2</b>	Αφορά στα προγράμματα, όπου την ευθύνη σχεδιασμού και υλοποίησης την έχει η Γ.Γ.Α, η οποία συνεργάζεται με τους κατά περίπτωση αρμόδιους φορείς.	Η χρηματοδότηση αφορά αποκλειστικά στη μισθοδοσία των προσλαμβανομένων από την Γ.Γ.Α. Πτυχιούχων Φυσικής Αγωγής, για την υλοποίηση του οικείου προγράμματος.
<b>Διαδικασία τύπου 3</b>	Η διαδικασία αυτή αφορά στα Π.Α.γ.Ο., όπου την ευθύνη σχεδιασμού την έχει η Γ.Γ.Α. ενώ την ευθύνη υλοποίησης την έχουν οι φορείς(Ν.Π.Δ.Δ.,Ν.Π.Ι.Δ.), στο πλαίσιο υποβολής αίτησης – πρότασης από το φορέα και έγκρισης από την Γ.Γ.Α. ή	Στην περίπτωση σύναψης προγραμματικής σύμβασης, το ποσό χρηματοδότησης καθορίζεται σε αυτήν. Στην περίπτωση αίτησης – πρότασης από το φορέα και έγκρισης από την Γ.Γ.Α., η χρηματοδότηση γίνεται με τα προβλεπόμενα ποσοστά της διαδικασίας τύπου 1, με δυνατότητα στην απόφαση έγκρισης να ανέλθουν αυτά, για όλες τις περιπτώσεις, στο



	προγραμματικής σύμβασης με το φορέα.	100% της χρηματοδότησης.
<b>Διαδικασία τύπου 4</b>	Η διαδικασία αυτή αφορά σε εκδηλώσεις άθλησης για όλους, ανεξαρτήτως φορέα σχεδιασμού και υλοποίησης, στο πλαίσιο υποβολής αίτησης – πρότασης από το φορέα και έγκρισης από την Γ.Γ.Α.	Η χρηματοδότηση από την Γ.Γ.Α. γίνεται με βάση την έγκριση ποσού επί του προϋπολογισμού που υποβάλλει ο φορέας υλοποίησης.

Απόφαση 26869/8-10-2013, Αρ.ΦΕΚ.:2527

Η Γ.Γ.Α. προκειμένου να εξασφαλίσει την τήρηση τόσο του νομικού πλαισίου υλοποίησης των Π.Α.γ.Ο όσο και τον χαρακτήρα και το περιεχόμενό τους, διενεργεί ελέγχους .

Η αξιολόγηση των φορέων βασίζεται σε μια σειρά στοιχείων όπως η οργάνωση και διοίκηση, το ανθρώπινο δυναμικό, τα οικονομικά στοιχεία και ο προγραμματισμός, οι εγκαταστάσεις, ο εξοπλισμός, η επιστημονική υποστήριξη κ.α.

Πιο συγκεκριμένα και όσον αφορά στο Πρόγραμμα Άσκησης Ενηλίκων, αυτό απευθύνεται σε άτομα ηλικίας 19 έως 65 ετών, στα οποία δίνεται η δυνατότητα προγραμματισμού και εφαρμογής προγραμμάτων φυσικών και αθλητικών δραστηριοτήτων με τη συγκρότηση μεικτών ή αμιγών τμημάτων, με βάση το φύλο ή λαμβάνοντας υπόψη άλλα κριτήρια, όπως η ηλικία, το επίπεδο φυσικής κατάστασης, τα ενδιαφέροντα κ.λπ. Ειδικότερα, στα πλαίσια του εν λόγω Π.Α.γ.Ο, υλοποιούνται:

- Προγράμματα φυσικής κατάστασης
- Προγράμματα αθλητικών δραστηριοτήτων
- Άθληση σε χώρους εργασίας
- Άθληση σε οικισμούς εκτός του ιστού της πόλης

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙΙ

### ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

#### 3.1 Εισαγωγή

Οι ερευνητικές μέθοδοι διακρίνονται σε ποιοτικές και ποσοτικές, με τις πρώτες να αναφέρονται στο είδος και στον συγκεκριμένο χαρακτήρα του υπό εξέταση θέματος ενώ οι δεύτερες ασχολούνται με την ανάλυση της ποσότητας εμφάνισης του (Kvale, 1996).

Η ποσοτική έρευνα χαρακτηρίζεται από έναν εξ αρχής σταθερό σχεδιασμό, ο οποίος δύσκολα επιδέχεται αλλαγές άπαξ και ξεκινήσει, χρησιμοποιεί στατιστική και αριθμούς για τις αναλύσεις της και χαρακτηρίζεται γενικά ως άκαμπτο ερευνητικό σχήμα (Κυριαζή, 2002) ενώ η ποιοτική μέθοδος έρευνας σε μεγάλο βαθμό δεν κατευθύνεται από τον ερευνητή, γεγονός που δίνει την δυνατότητα στον τελευταίο να διεισδύει πιο εύκολα στην προσωπικότητα των υποκειμένων (Παπαγεωργίου, 1998).

#### 3.2 Ερευνητικός σχεδιασμός

Στην παρούσα ερευνητική μελέτη χρησιμοποιήθηκε συνδυασμός περιγραφικής και συγκριτικής μεθοδολογίας με στόχο να διερευνηθούν οι αντιλήψεις των αθλουμένων για το επίπεδο της ποιότητας των αθλητικών υπηρεσιών που παρέχει ο Δήμος της Αγίας Παρασκευής.

Στην έρευνα, ως ανεξάρτητες μεταβλητές (*independent variables*) καθορίστηκαν το φύλο, η ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο, η οικογενειακή κατάσταση, το επάγγελμα και το μέσο μηνιαίο οικογενειακό εισόδημα καθώς και η συστηματικότητα της άσκησης. Ως εξαρτημένες μεταβλητές (*dependent variables*) θεωρήθηκαν:

- i. η ικανοποίηση από τους γυμναστές/προπονητές,
- ii. η ικανοποίηση από τα αθλητικά προγράμματα,
- iii. η ικανοποίηση από τις εγκαταστάσεις
- iv. η ικανοποίηση από τις προσφερόμενες αθλητικές υπηρεσίες.

### 3.3 Δείγμα έρευνας

Στην έρευνα πήραν μέρος εκατόν τρεις (N=103) αθλούμενοι πολίτες που συμμετείχαν στα προγράμματα «Άθληση για όλους» του δήμου Αγίας Παρασκευής την περίοδο 2012-2013. Από αυτούς οι 34 ήταν άνδρες (ποσοστό 33%) και 69 γυναίκες (ποσοστό 67%). Η ηλικία τους κυμαινόταν από 17 έως 69 έτη. Τα οργανωμένα προγράμματα που υλοποιούνταν την συγκεκριμένη περίοδο στον Δήμο ήταν: Άσκηση ενηλίκων, αθλητισμός και γυναίκα, άθληση και νέοι, άσκηση στην τρίτη ηλικία και παραδοσιακοί χοροί.

### 3.4 Ερευνητικό εργαλείο-όργανο μέτρησης

Για τη διερεύνηση του βαθμού της ικανοποίησης των αθλουμένων ενηλίκων χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο των Σταύρου & Κάκκου (2002). Το όργανο μέτρησης αποτελείται από 2 ενότητες: η πρώτη ενότητα αξιολογεί στοιχεία της άθλησης (συστηματικότητα, συχνότητα, είδος και διάρκεια άθλησης) αλλά και τον τρόπο ενημέρωσης για τα προγράμματα “Αθλητισμός για όλους”. Η δεύτερη ενότητα αξιολογεί την ικανοποίηση των αθλουμένων σε τέσσερις παράγοντες: α) από τους γυμναστές/προπονητές (6 ερωτήσεις), β) από τα αθλητικά προγράμματα (5 ερωτήσεις), γ) από τις εγκαταστάσεις (5 ερωτήσεις), δ) από τις προσφερόμενες αθλητικές υπηρεσίες του Δήμου (13 ερωτήσεις).

Η αποτίμηση της ικανοποίησης γινόταν σε 5βάθμια κλίμακα τύπου Likert. Στην πιθανότητα εμφάνισης το 1 υποδήλωνε ότι ασκούμενος δεν ήταν «καθόλου ικανοποιημένος», ενώ το 5 ότι ήταν «πάρα πολύ ικανοποιημένος». Το ερωτηματολόγιο έχει ελεγχθεί ως προς την εγκυρότητα και παρουσίασε αρκετά ικανοποιητικούς δείκτες εσωτερικής συνέπειας και αξιοπιστίας.

### 3.5 Διαδικασία Συλλογής Δεδομένων

Τα ερωτηματολόγια διανεμήθηκαν στους χώρους άθλησης του δήμου όπου και υλοποιούνταν τα προγράμματα. Δόθηκε σε κάθε αθλούμενο ξεχωριστά, λίγο πριν από την έναρξη του προγράμματος, μαζί με τις απαραίτητες οδηγίες για την συμπλήρωση του. Οι ασκούμενοι συμπλήρωσαν τα ερωτηματολόγια ανώνυμα.

Η διαδικασία έλαβε χώρα το χρονικό διάστημα από τον Φεβρουάριο του 2013 μέχρι και τον Ιούνιο του 2013

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV

### ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

#### Εισαγωγή

Για την διερεύνηση των δεδομένων, την ανάλυση τους και την εξαγωγή των αποτελεσμάτων, χρησιμοποιήθηκαν αρχικά απλές τεχνικές περιγραφικής ανάλυσης (Μέση Τιμή, Τυπική απόκλιση, Συχνότητες κλπ). Στην κυρίως στατιστική μελέτη διενεργήθηκε α) t-test analysis for independent groups για να διερευνηθεί η σημαντικότητα διαφοράς των δύο ομάδων και β) Analysis of Variance (ANOVA) [Ανάλυση Διακύμανσης] με στόχο να ερευνηθεί η σημαντικότητα της διαφοράς των τριών ομάδων. Στις αναλύσεις που διαπιστώθηκε σημαντική τιμή του δείκτη F, έγιναν post hoc συγκρίσεις με τη χρήση του Tukey's test με σκοπό να εντοπιστούν οι ομάδες που προκαλούν τις σημαντικότερες διαφορές.

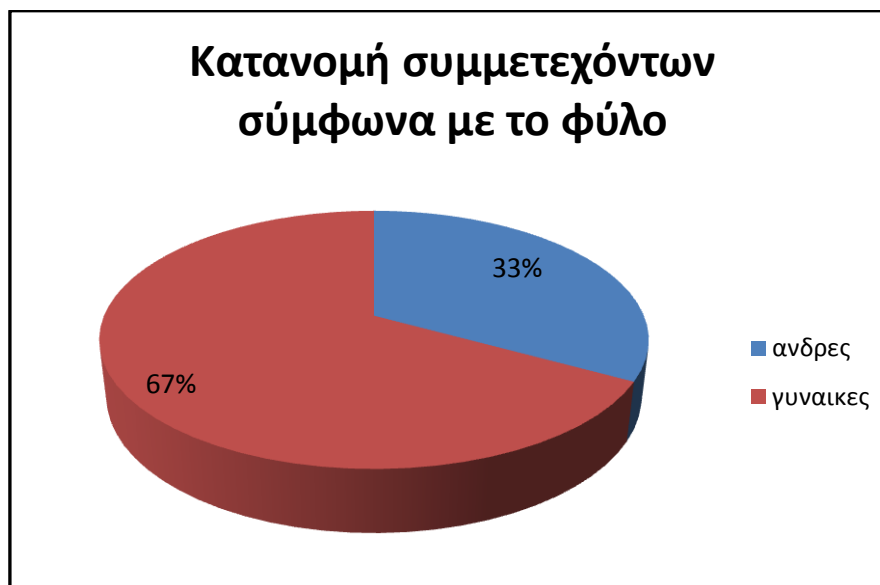
#### 4.1 Περιγραφική (descriptive) στατιστική ανάλυση δείγματος: Δημογραφικά χαρακτηριστικά συμμετεχόντων.

Στην παρούσα έρευνα συμμετείχαν εκατόν τρεις (N=103) ενήλικες αθλούμενοι στα προγράμματα “Sports for all” του Δήμου Αγίας Παρασκευής, εκ των οποίων οι 34 ήταν άνδρες (ποσοστό 33%) και 69 γυναίκες (ποσοστό 67%)[Πίνακας 4.1, Γράφημα4.1].

**Πίνακας 4.1:** Κατανομή συμμετεχόντων ανά φύλο.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άνδρες	34	33.0	33.0	33.0
	Γυναίκες	69	67.0	67.0	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

**Γράφημα 4.1:**Κυκλικό διάγραμμα κατανομής συμμετεχόντων ανά φύλο.

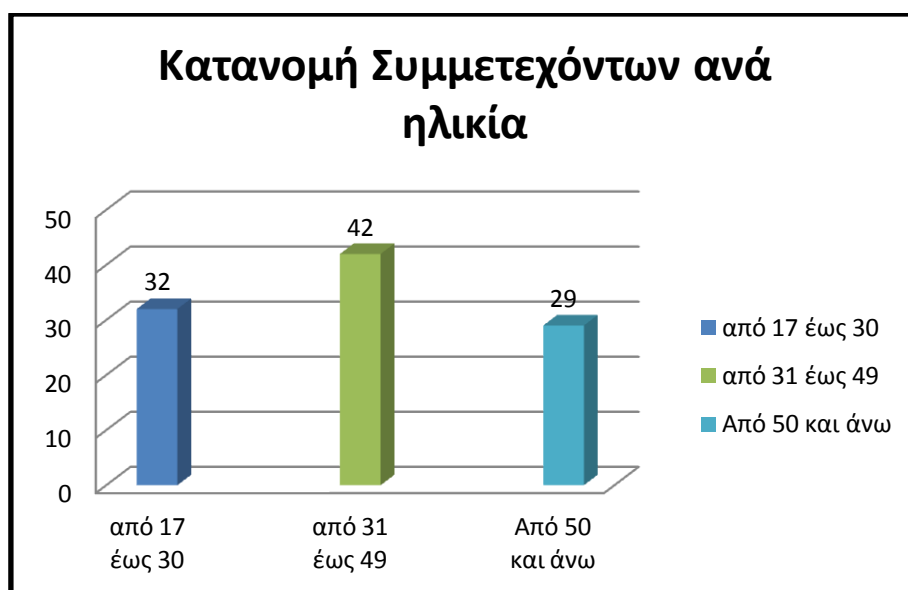


Αναφορικά με την ηλικία των συμμετεχόντων, αυτή κυμάνθηκε από δέκα επτά (17) έως εξήντα εννέα (69) έτη, ενώ για την στατιστική μελέτη των αποτελεσμάτων το δείγμα κατανεμήθηκε σε τρεις ηλικιακές ομάδες: α) από 17 έως 30 ετών, β) από 31 έως 49 ετών και γ) από 50 και άνω [Πίνακας 4.2 και Γράφημα 4.2].

**Πίνακας 4.2:**Κατανομή συμμετεχόντων ανά ηλικία.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	από 17 έως 30	32	31.1	31.1	31.1
	από 31 έως 49	42	40.8	40.8	71.8
	από 50 και άνω	29	28.2	28.2	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

**Γράφημα 4.2:** Ραβδόγραμμα κατανομής συμμετεχόντων ανά ηλικία.

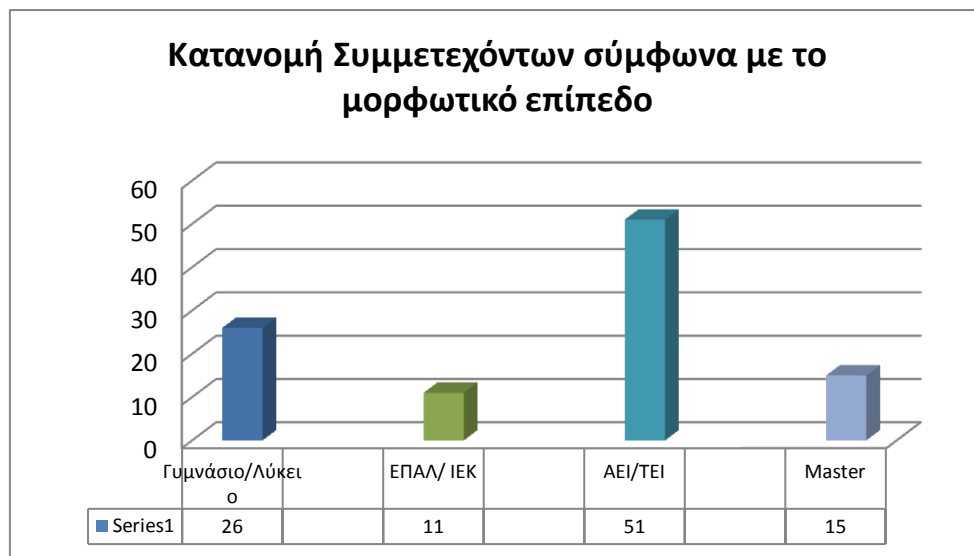


Το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων αποδείχθηκε αρκετά υψηλό, αφού περίπου οι μισοί ήταν απόφοιτοι πανεπιστημίων ενώ ένα υψηλό ποσοστό κατείχε και μεταπτυχιακούς τίτλους σπουδών. Στον πίνακα 4.3 καθώς και στο γράφημα 4.3 αποτυπώνεται το επίπεδο εκπαίδευσης του δείγματος.

**Πίνακας 4.3:**Μορφωτικό επίπεδο αθλουμένων.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Γυμνάσιο/Λύκειο	26	25.2	25.2	25.2
	ΕΠΑΛ/ ΙΕΚ	11	10.7	10.7	35.9
	ΑΕΙ/ΤΕΙ	51	49.5	49.5	85.4
	Μεταπτυχιακό	15	14.6	14.6	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

**Γράφημα 4.3:** Ραβδόγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με το μορφωτικό τους επίπεδο.



Αναφορικά με την οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων, στην πλειονότητα τους ήταν έγγαμοι, όπως αποτυπώνεται στον πίνακα 4.4 και στο γράφημα 4.4.

**Πίνακας 4.4:**Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με την οικογενειακή τους κατάσταση.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άγαμος/η	39	37.9	37.9	37.9
	Έγγαμος/η	60	58.3	58.3	96.1
	Διαζευγμένος/η	4	3.9	3.9	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

**Γράφημα 4.4:**Κυκλικό διάγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με την οικογενειακή τους κατάσταση.

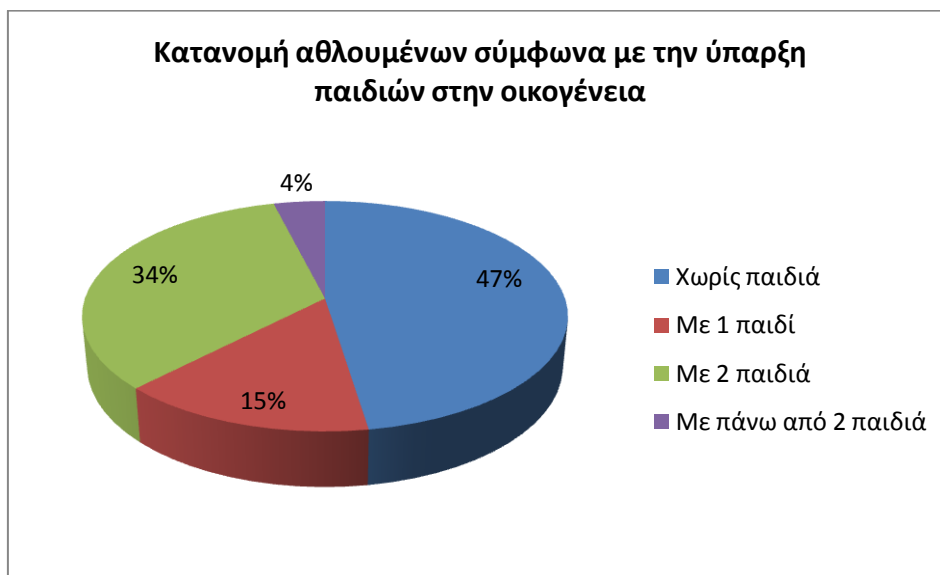


Σχετικά με την ύπαρξη παιδιών στην οικογένεια, η κατανομή καταγράφεται στον πίνακα 4.5 και στο κυκλικό διάγραμμα 4.5:

**Πίνακας 4.5:** Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με την ύπαρξη παιδιών στην οικογένεια.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Χωρίς παιδιά	48	46.6	47.5	47.5
	Με 1 παιδί	15	14.6	14.9	62.4
	Με 2 παιδιά	34	33.0	33.7	96.0
	Πάνω από 2 παιδιά	4	3.9	4.0	100.0
	Total	101	98.1	100.0	
	Missing value	2	1.9		
	Total	103	100.0		

**Γράφημα 4.5:**Κυκλικό διάγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με την ύπαρξη παιδιών.



Στον επαγγελματικό τομέα παρατηρείται ένας πλουραλισμός που καλύπτει την απασχόληση με τα οικιακά, τους ελεύθερους επαγγελματίες, τους ιδιωτικούς και



δημόσιους υπαλλήλους και φτάνει μέχρι τους φοιτητές και τους ανέργους [Πίνακας 4.6 και Γράφημα 4.6.

**Πίνακας 4.6:**Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με την επαγγελματική τους κατάσταση.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Οικιακά	4	3.9	3.9	3.9
Συνταξιούχος	19	18.4	18.4	22.3
Ελεύθερος επαγγελματίας	16	15.5	15.5	37.9
Δημόσιος υπάλληλος	12	11.7	11.7	49.5
Ιδιωτικός υπάλληλος	24	23.3	23.3	72.8
Στρατιωτικός/Αστυνομικός	6	5.8	5.8	78.6
Φοιτητής/Μαθητής	14	13.6	13.6	92.2
Άνεργος	8	7.8	7.8	100.0
Total	103	100.0	100.0	

**Γράφημα 4.6:**Ραβδόγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με την επαγγελματικής τους κατάσταση.

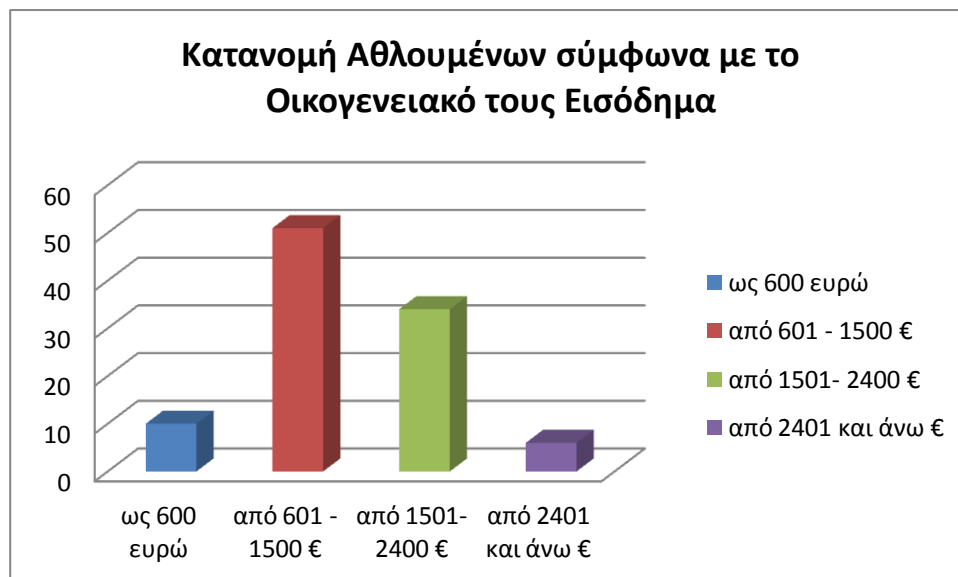


Η διαφοροποίηση και ο πλουραλισμός των επαγγελματιών εξηγεί και την εύρος των μέσων μηνιαίων οικογενειακών εισοδημάτων όπου η πλειονότητα του δείγματος έχει εισόδημα από 601 έως 2400 ευρώ [Πίνακας 4.7, Γράφημα 4.7].

**Πίνακας 4.7:** Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με το μέσο μηνιαίο οικογενειακό τους εισόδημα.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ως 600 ευρώ	10	9.7	9.9	9.9
από 601 - 1500 €	51	49.5	50.5	60.4
από 1501- 2400 €	34	33.0	33.7	94.1
από 2401 και άνω €	6	5.8	45.9	100.0
Total	101	98.1	100.0	
Missing value	2	1.9		
Total	103	100.0		

**Γράφημα 4.7:** Κυκλικό διάγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με το μέσο μηνιαίο οικογενειακό τους εισόδημα.



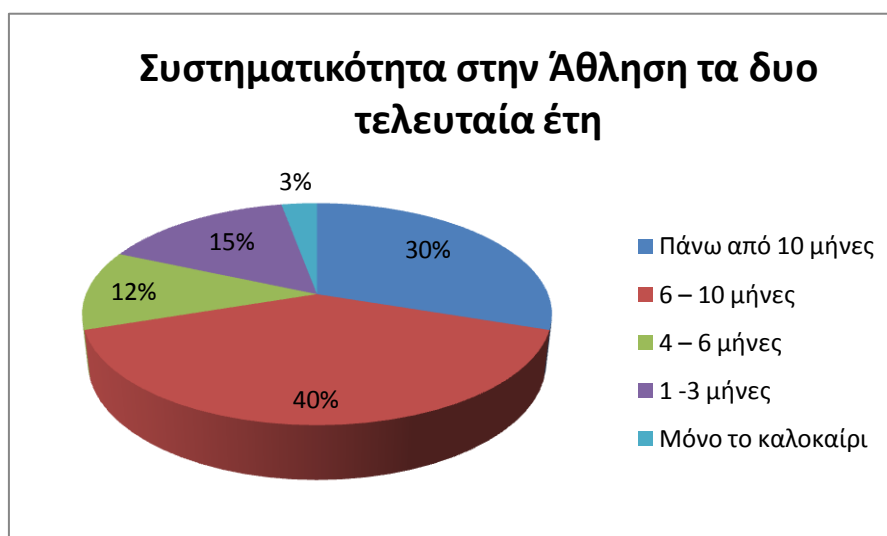
#### 4.2 Συστηματικότητα συμμετοχής στην Άθληση των ατόμων του δείγματος

Το πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου των Σταύρου και Κάκκου (2002) αναφέρεται στα χαρακτηριστικά της συμμετοχής στην άθληση και εξετάζει παραμέτρους όπως η συστηματικότητα της άθλησης, η συχνότητα της άθλησης, το είδος της άσκησης, η προσβασιμότητα στους αθλητικούς χώρους και ο τρόπος μετακίνησης. Από τα αποτελέσματα της έρευνας προκύπτει ότι ένα ποσοστό πάνω από 70% των αθλουμένων γυμνάζεται συστηματικά πάνω 6 μήνες κατά τα δύο τελευταία χρόνια [Πίνακας 4.8. Διάγραμμα 4.8].

**Πίνακας 4.8:** Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με το πόσο συστηματικά αθλούνται κατά τη διάρκεια των δύο τελευταίων ετών.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Πάνω από 10 μήνες	31	30.1	30.1	30.1
6 – 10 μήνες	41	39.8	39.8	69.9
4 – 6 μήνες	12	11.7	11.7	81.6
1 -3 μήνες	16	15.5	15.5	91.7
Μόνο το καλοκαίρι	3	2.9	2.9	100.0
Total	103	100.0		

**Γράφημα 4.8:**Κυκλικό διάγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με το πόσο συστηματικά αθλούνται κατά τη διάρκεια των δύο τελευταίων ετών.

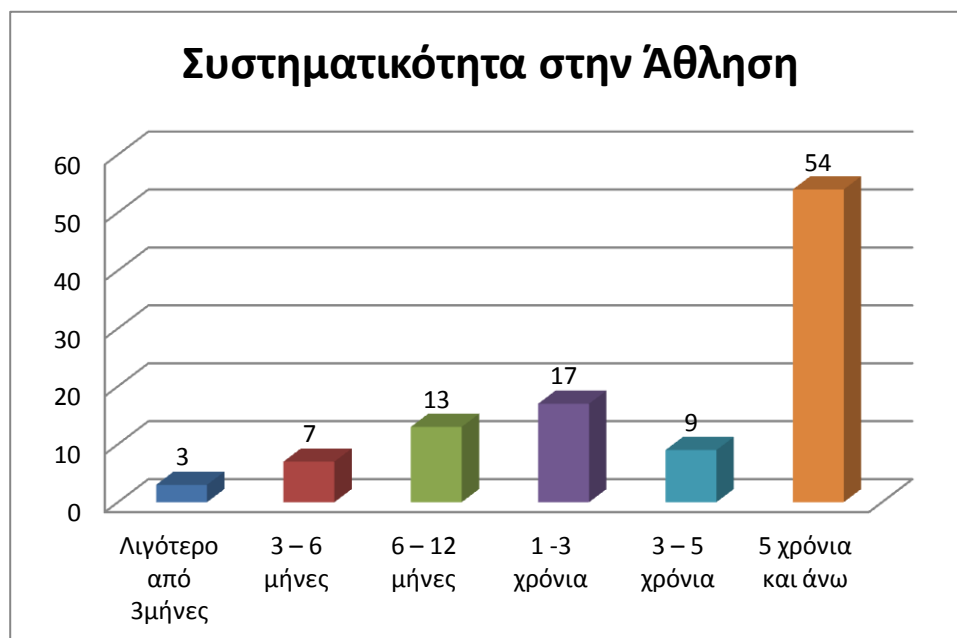


[Πίνακας 4.9, Γράφημα 4.9].

**Πίνακας 4.9:**Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με την δια βίου συστηματική άθληση.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Λιγότερο από 3μήνες	3	2.9	2.9	2.9
	3 – 6 μήνες	7	6.8	6.8	9.7
	6 – 12 μήνες	13	12.6	12.6	22.3
	1 -3 χρόνια	17	16.5	16.5	38.8
	3 – 5 χρόνια	9	8.7	8.7	47.6
	5 χρόνια και άνω	54	52.4	52.4	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

**Γράφημα 4.9:**Ραβδόγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με την δια βίου συστηματική άθληση .

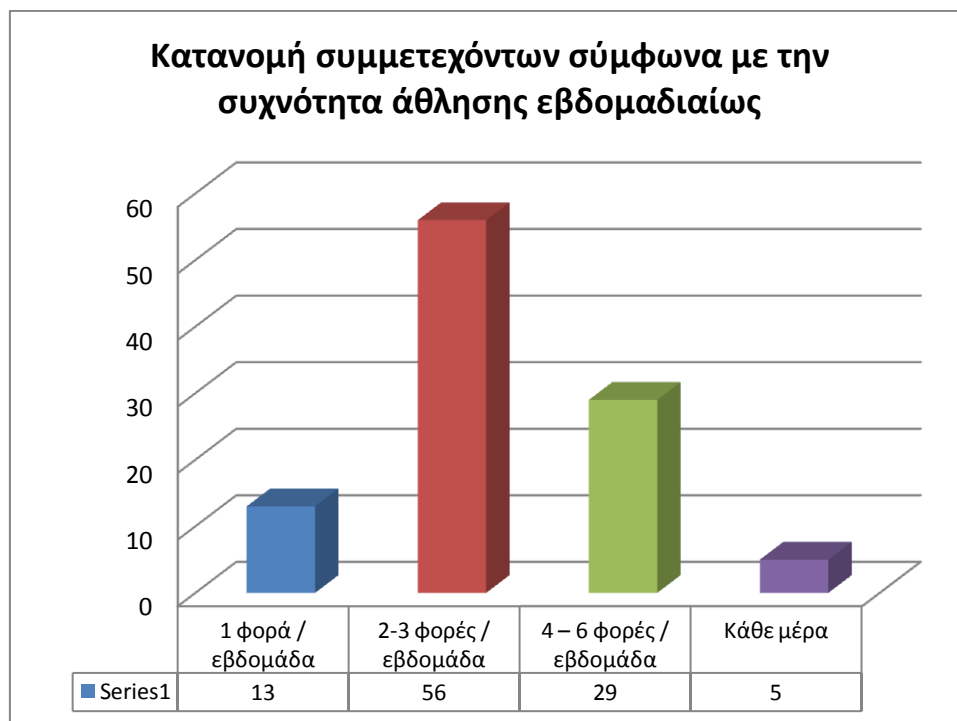


Η συχνότητα άθλησης είναι εξίσου σημαντική, αφού ένα ποσοστό που ξεπερνά το 30% αθλείται συστηματικά τουλάχιστον για 4 φορές την εβδομάδα [πίνακας 4.10, γράφημα 4.10].

**Πίνακας 4.10:** Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με το πόσο συστηματικά αθλούνται την εβδομάδα.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 φορά / εβδομάδα	13	12.6	12.6	12.6
	2-3 φορές / εβδομάδα	56	54.4	54.4	67.0
	4 – 6 φορές/εβδομάδα	29	28.2	28.2	95.1
	Κάθε μέρα	5	4.9	4.9	100.0
Total		103	100.0		

**Γράφημα 4.10:**Ραβδόγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με την εβδομαδιαία συστηματική άθληση.



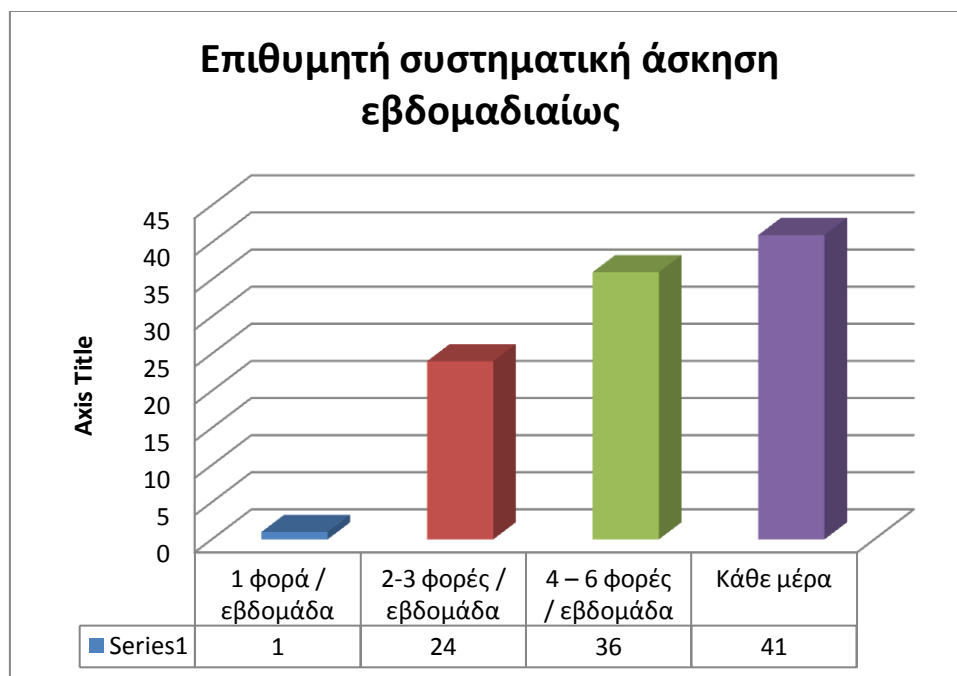
Εντυπωσιακά όμως παρουσιάζονται και τα ποσοστά που αφορούν στον επιθυμητό χρόνο άσκησης των συμμετεχόντων στην έρευνα, όπου ένα ποσοστό που αγγίζει το

40% εκδηλώνει την επιθυμία για καθημερινή ενασχόληση με τον αθλητισμό [πίνακας 4.11, γράφημα 4.11].

**Πίνακας 4.11:**Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με το πόσο συστηματικά θα επιθυμούσαν να αθλούνται την εβδομάδα.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 φορά / εβδομάδα	1	1.0	1.0	1.0
	2-3 φορές/εβδομάδα	24	23.3	23.5	24.5
	4-6 φορές/εβδομάδα	36	35.0	35.3	59.8
	Κάθε μέρα	41	39.8	40.2	100.0
	Total	102	99.0	100.0	
	Missing value	1	1.0		
	Total	103	100.0		

**Γράφημα 4.11:**Ραβδόγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με το πόσο συστηματικά θα επιθυμούσαν να αθλούνται την εβδομάδα.

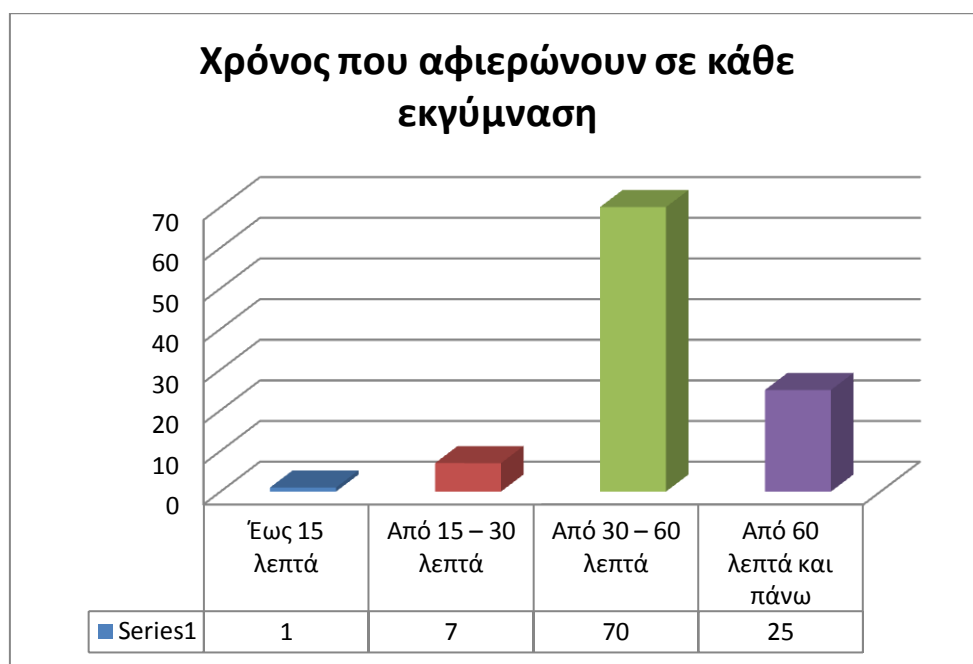


Στο ερώτημα πόσο χρόνο αφιερώνουν κάθε φορά που γυμνάζονται, η πλειοψηφία του δείγματος απαντά έως μία ώρα ημερησίως σύμφωνα με τον πίνακα 4.12 και την γραφική απεικόνιση 4.12

**Πίνακας 4.12:**Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με το πόσο χρόνο αφιερώνουν κάθε φορά που γυμνάζονται.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Έως 15 λεπτά	1	1.0	1.0	1.0
Από 15 – 30 λεπτά	7	6.8	6.8	7.8
Από 30 – 60 λεπτά	70	68.0	68.0	75.7
Από 60 λεπτά και πάνω	25	24.3	24.3	100.0
Total	103	100.0		

**Γράφημα 4.12:**Ραβδόγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με το πόσο χρόνο αφιερώνουν κάθε φορά που γυμνάζονται.

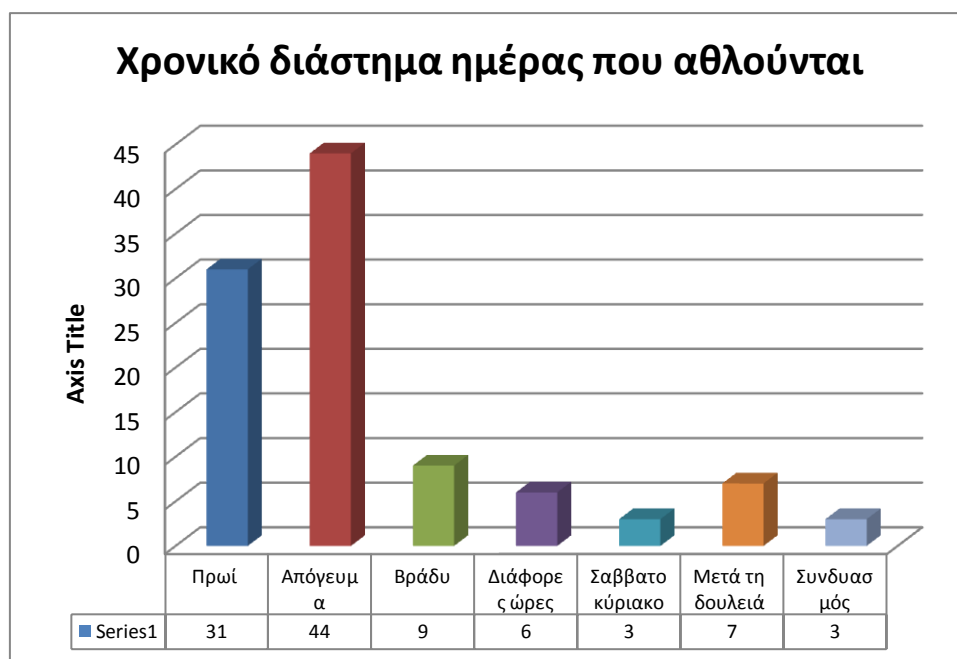


Αναφορικά με τις ώρες που γυμνάζονται κατά την διάρκεια της ημέρας παρατηρούνται δύο ομάδες: μία που αθλείται κατά τις απογευματινές ώρες και μία άλλη που προτιμά την πρωινή άσκηση, πιθανά γιατί ανήκουν στην κατηγορία των συνταξιούχων και διαθέτουν ελεύθερο χρόνο [πίνακας 4.13, γράφημα 4.13].

**Πίνακας 4.13:** Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με το πότε συνήθως γυμνάζονται.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πρωί καθημερινές	31	30.1	30.1	30.1
	Απόγευμα καθημερινές	44	42.7	42.7	72.8
	Βράδυ καθημερινές	9	8.7	8.7	81.6
	Διάφορες ώρες καθημερινές	6	5.8	5.8	87.4
	Σαββατοκύριακο	3	2.9	2.9	90.3
	Μετά τη δουλειά μου	7	6.8	6.8	97.1
	Συνδυασμός των παραπάνω	3	2.9	2.9	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

**Γράφημα 4.13:** Ραβδόγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με το πότε συνήθως γυμνάζονται.



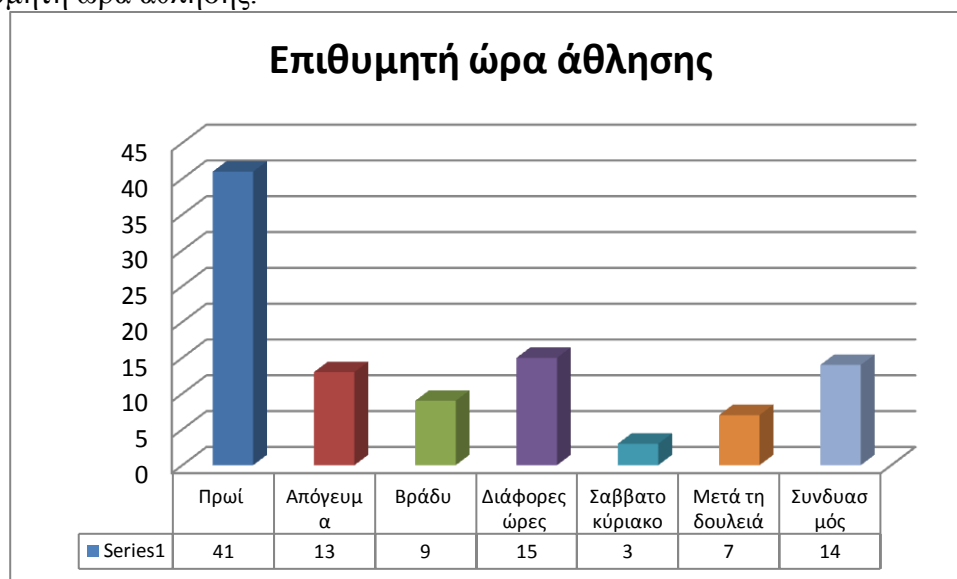


Σημαντικό όμως εύρημα της παρούσας μελέτης είναι ο επιθυμητός χρόνος άθλησης για τον πολίτη, στοιχείο που οφείλει να λάβει υπόψη του κάθε Δημοτικός Αθλητικός Οργανισμός στον σχεδιασμό των προγραμμάτων άθλησης. Σύμφωνα λοιπόν με την έρευνα οι δημότες/χρήστες των αθλητικών υπηρεσιών προτιμούν ποικίλες ώρες υλοποίησης των προγραμμάτων ώστε να επιλέγουν την πλέον πρόσφορη γι' αυτούς ώρα, αλλά και συνδυασμούς ωρών (πρωί/απόγευμα, καθημερινές- Σαββατοκύριακα) [πίνακας 4.14, γράφημα 4.14].

**Πίνακας 4.14:** Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με τις επιθυμητές ώρες άθλησης.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πρωί καθημερινές	41	39.8	40.2	40.2
	Απόγευμα καθημερινές	13	12.6	12.7	52.9
	Βράδυ καθημερινές	9	8.7	8.8	61.8
	Διάφορες ώρες καθημερινές	15	14.6	14.7	76.5
	Σαββατοκύριακο	3	2.9	2.9	79.4
	Μετά τη δουλειά μου	7	6.8	6.9	86.3
	Συνδυασμός των παραπάνω	14	13.6	13.7	100.0
	Total	102	99.0	100.0	
	Missing value	1	1.0		
	Total	103	100.0	100.0	

**Γράφημα 4.14:** Ραβδόγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με την επιθυμητή ώρα άθλησης.

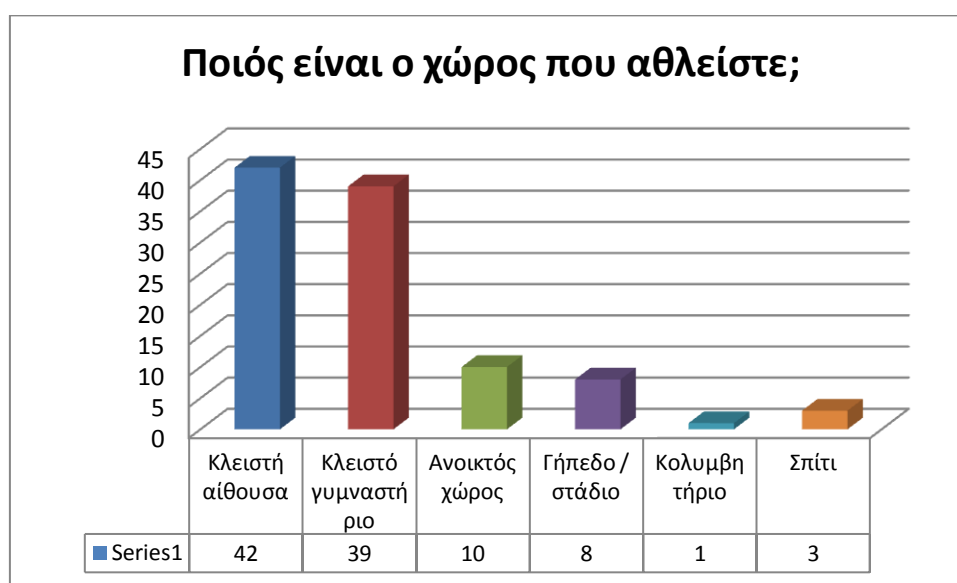


Στην ερώτηση «ποιος είναι ο χώρος που αθλούνται», η πλειοψηφία απαντά την κλειστή αίθουσα και το κλειστό γυμναστήριο [πίνακας 4.15, γράφημα 4.15]. Ωστόσο ένα μεγάλο ποσοστό, που πλησιάζει το 40% προτιμά να αθλείται σε ανοικτούς χώρους, γήπεδα ή στάδια. Παράμετρος που πρέπει να προβληματίσει την δημοτική αρχή κατά τον σχεδιασμό των προγραμμάτων της νέας χρονιάς, αφού εντοπίζεται ένα κενό αναφορικά με τους υπαρκτούς και τους επιθυμητούς χώρους άθλησης [πίνακας 4.16, γράφημα 4.16].

**Πίνακας 4.15:** Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με τον χώρο που αθλούνται.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Κλειστή αίθουσα	42	40.8	40.8	40.8
	Κλειστό γυμναστήριο	39	37.9	37.9	78.6
	Ανοικτός χώρος	10	9.7	9.7	88.3
	Γήπεδο / στάδιο	8	7.8	7.8	96.1
	Κολυμβητήριο	1	1.0	1.0	97.1
	Σπίτι	3	2.9	2.9	100.0
Total		103	100.0	100.0	

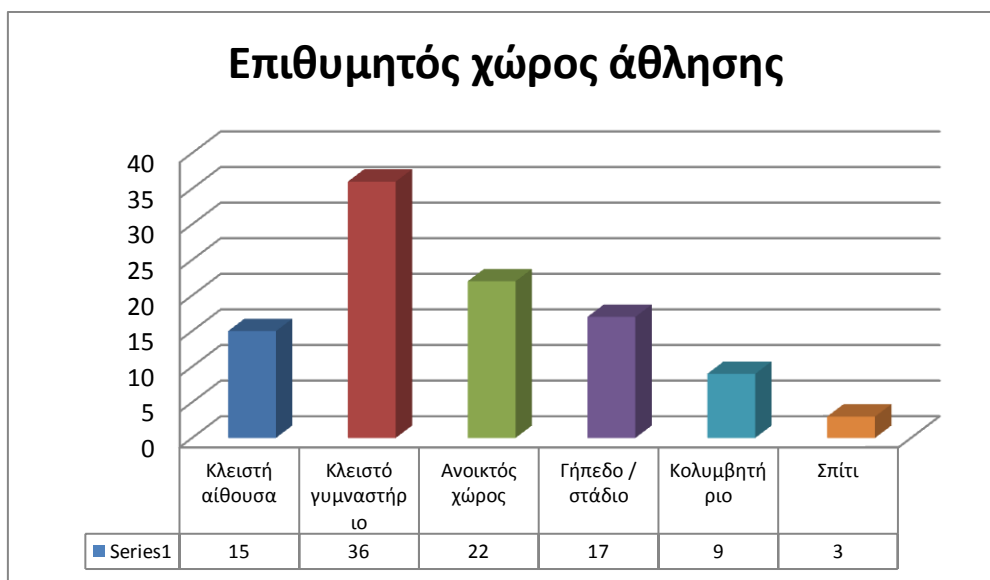
**Γράφημα 4.15:** Ραβδόγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με τον χώρο που αθλούνται.



**Πίνακας 4.16:** Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με τον χώρο που θα ήθελαν να αθλούνται.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Κλειστή αίθουσα	15	14.6	14.7	14.7
	Κλειστό γυμναστήριο	36	35.0	35.3	50.0
	Ανοικτός χώρος	22	21.4	21.6	71.6
	Γήπεδο / στάδιο	17	16.5	16.7	88.2
	Κολυμβητήριο	9	8.7	8.8	97.1
	Σπίτι	3	2.9	2.9	100.0
Total		102	99.0	100.0	
Missing value		1	1.0		
Total		103	100.0		

**Γράφημα 4.16:** Ραβδόγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με τον χώρο που θα ήθελαν να αθλούνται.



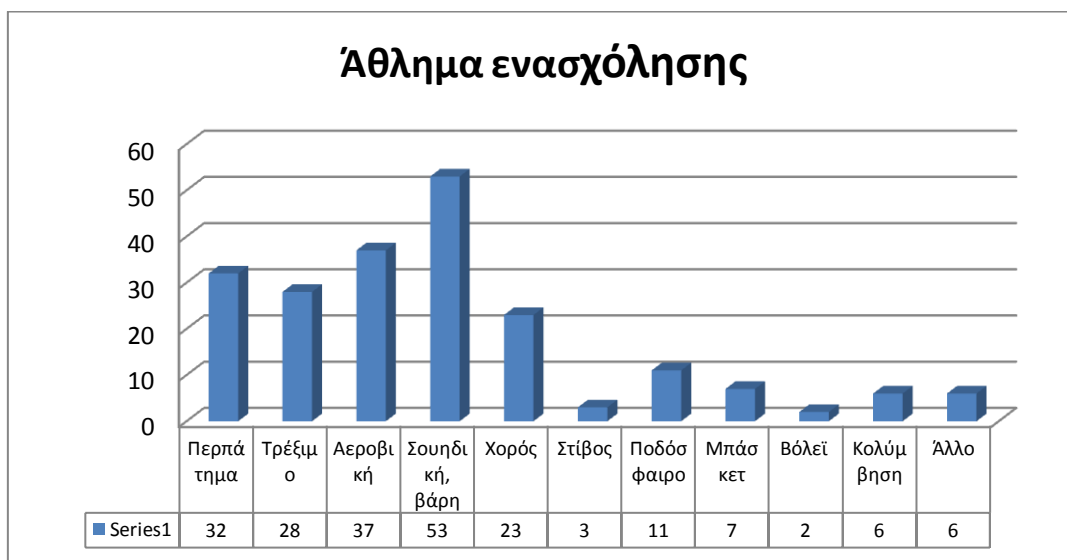
Σημαντικά επίσης ευρήματα προκύπτουν από την παρούσα έρευνα για τον Δήμο της Αγίας Παρασκευής αναφορικά με τα επιθυμητά προγράμματα άθλησης των δημοτών καθώς και με τα αθλήματα που προτιμούν να ασχολούνται οι πολίτες. Συγκεκριμένα, όπως φαίνεται από τον πίνακα 4.17 και το γράφημα 4.17 & 4.18 η συνηθέστερη άσκηση που κάνουν είναι η σουηδική γυμναστική, η γυμναστική με βάρη και η

αεροβική, αφού τα συγκεκριμένα αποτελούν τις βασικές παροχές του Δήμου. Ωστόσο οι αθλούμενοι, όπως φαίνεται στους ίδιους πίνακες θα προτιμούσαν спор όπως η κολύμβηση. Η απουσία ενός κολυμβητηρίου είναι ιδιαίτερα αισθητή στον Δήμο της Αγίας Παρασκευής, παράμετρος που πρέπει να προβληματίσει τον Δημοτικό Αθλητικό Οργανισμό και την αθλητική πολιτική του Δήμου.

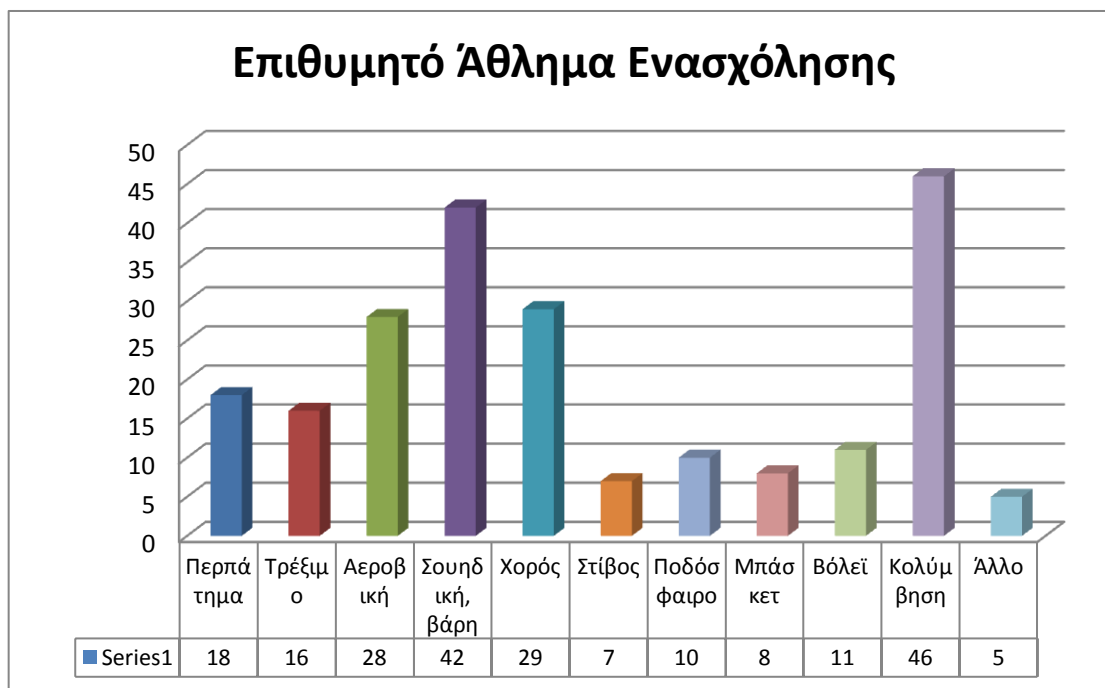
**Πίνακας 4.17:** Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με το πραγματικό και το επιθυμητό άθλημα ενασχόλησης.

		<b>ΑΘΛΗΜΑ ΕΝΑΣΧΟΛΗΣΗΣ</b>		<b>ΕΠΙΘΥΜΗΤΟ ΑΘΛΗΜΑ ΕΝΑΣΧΟΛΗΣΗΣ</b>	
		Frequency	Percent	Frequency	Percent
Valid	Περπάτημα	32	31.1	18	17.5
	Τρέξιμο	28	27.2	16	15.5
	Αεροβική Γυμναστική	37	35.9	28	27.2
	Γυμναστική (σουηδική, βάρη)	53	51.5	42	40.8
	Χορός	23	22.3	29	28.2
	Κλασικός Αθλητισμός	3	2.9	7	6.8
	Ποδόσφαιρο	11	10.8	10	9.7
	Μπάσκετ	7	6.8	8	7.8
	Βόλεϊ	2	1.9	11	10.7
	Κολύμβηση	6	5.8	46	44.7
	Άλλο	6	6.8	5	4.9
	Total	103			

**Γράφημα 4.17:** Ραβδόγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με το πραγματικό και το επιθυμητό άθλημα ενασχόλησης.



**Γράφημα 4.18:** Ραβδόγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με το πραγματικό και το επιθυμητό άθλημα ενασχόλησης.



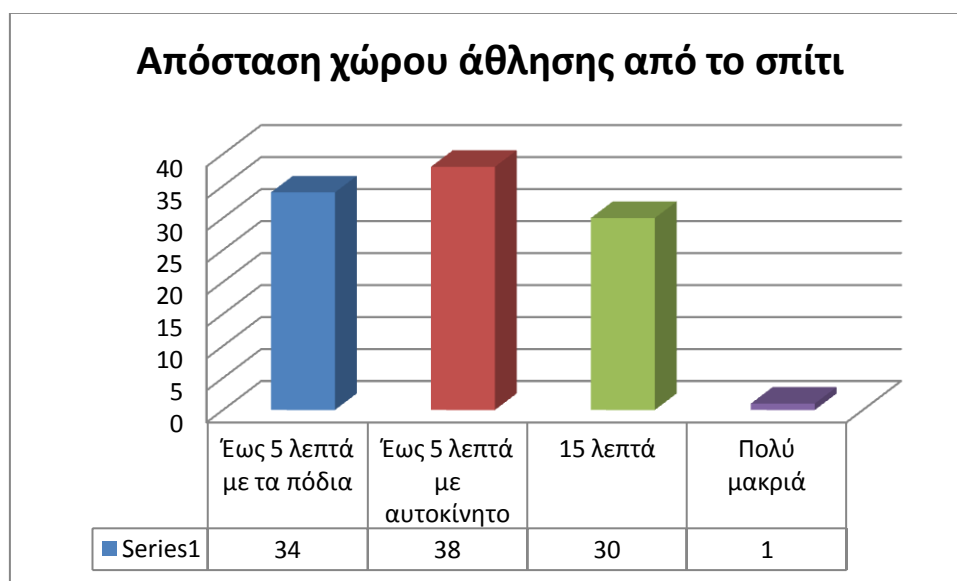
Αναφορικά με την προσβασιμότητα στους δημοτικούς χώρους άθλησης, δεν φαίνεται να είναι εύκολη για το σύνολο των πολιτών αφού ένα σημαντικό ποσοστό που αγγίζει το 30% σπαταλά αρκετό χρόνο για να προσεγγίσει τις αθλητικές εγκαταστάσεις. Ο Αθλητικός Οργανισμός πρέπει να αποκεντρώσει τα προγράμματα και να

δημιουργήσει «αθλοχώρους γειτονιάς» εύκολα προσβάσιμους για τον χρήστη [πίνακας 4.18, γράφημα 4.19].

**Πίνακας 4.18:** Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με την απόσταση του χώρου άθλησης από το σπίτι.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Έως 5 λεπτά με τα πόδια	34	33.0	33.0	33.0
	Έως 5 λεπτά με αυτοκίνητο	38	36.9	36.9	69.9
	15 λεπτά	30	29.1	29.1	99.0
	Πολύ μακριά	1	1.0	1.0	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

**Γράφημα 4.19:** Ραβδόγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με την απόσταση του χώρου άθλησης από το σπίτι.

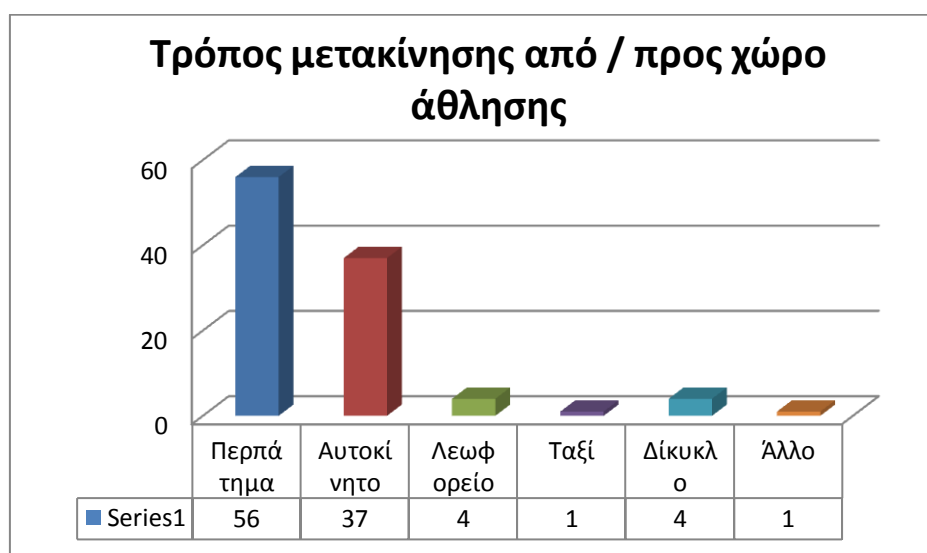


Σημείο προβληματισμού αποτελεί το γεγονός ότι ένα σημαντικό ποσοστό, περίπου 36% προσεγγίζει τις αθλητικές εγκαταστάσεις χρησιμοποιώντας το αυτοκίνητο, όπως φαίνεται στον πίνακα 4.19 και στο γράφημα 4.20.

**Πίνακας 4.19:** Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με τον τρόπο μετακίνησης από και προς τον χώρο άθλησης.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Περπάτημα	56	54.4	54.4	54.4
	Αυτοκίνητο	37	35.9	35.9	90.3
	Λεωφορείο	4	3.9	3.9	94.2
	Ταξί	1	1.0	1.0	95.1
	Δίκυκλο	4	3.9	3.9	99.0
	Άλλο	1	1.0	1.0	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

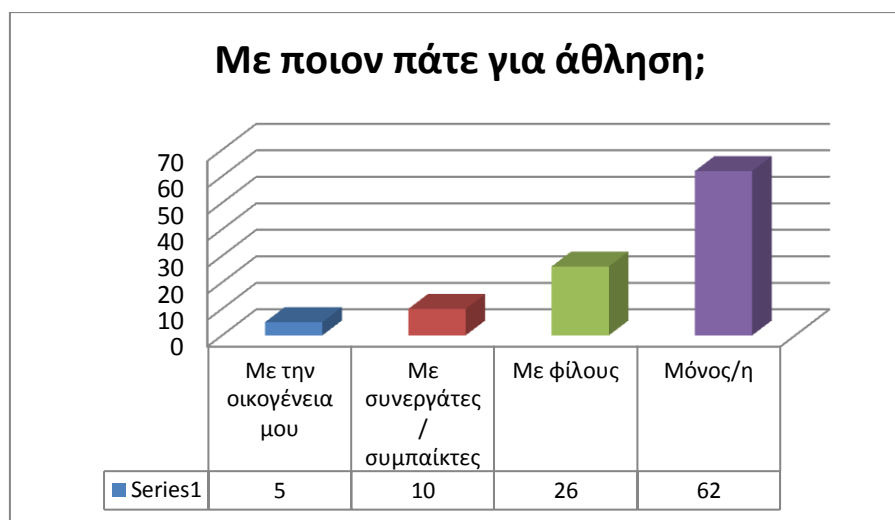
**Γράφημα 4.20:** Ραβδόγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με τον τρόπο μετακίνησης από και προς το χώρο άθλησης.



Κλείνοντας την ενότητα «Συστηματικότητα Άσκησης» χρήσιμο είναι να αποτυπωθεί με ποιόν πάνε οι αθλούμενοι για άθληση και με ποιόν θα προτιμούσαν να πάνε [πίνακες 4.20 και 4.21, γραφήματα 4.21 και 4.22]. Είναι χαρακτηριστικό πως αν και η πλειονότητα των συμμετεχόντων πηγαίνει μόνος/η στους χώρους άθλησης θα προτιμούσε να αθλείται παρέα με φίλους ή με την οικογένεια του/της.

**Πίνακας 4.20:** Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με ποιον πάνε για άθληση.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Με την οικογένεια μου	5	4.9	4.9	4.9
	Με συνεργάτες / συμπαίκτες	10	9.7	9.7	14.6
	Με φίλους	26	25.2	25.2	39.8
	Μόνος/η	62	60.2	60.2	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

**Γράφημα 4.21:** Ραβδόγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με τον ποιον πάνε για άθληση.**Πίνακας 4.21:** Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με ποιον θα θέλανε να πάνε για άθληση.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Με την οικογένεια μου	21	20.4	20.4	20.4
	Με συνεργάτες / συμπαίκτες	13	12.6	12.6	33.0
	Με φίλους	48	46.6	46.6	79.6
	Μόνος/η	21	20.4	20.4	100.0
	Total	103	100.0	100.0	



**Γράφημα 4.22:** Ραβδόγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με τον ποιόν θα θέλανε να πάνε για άθληση.



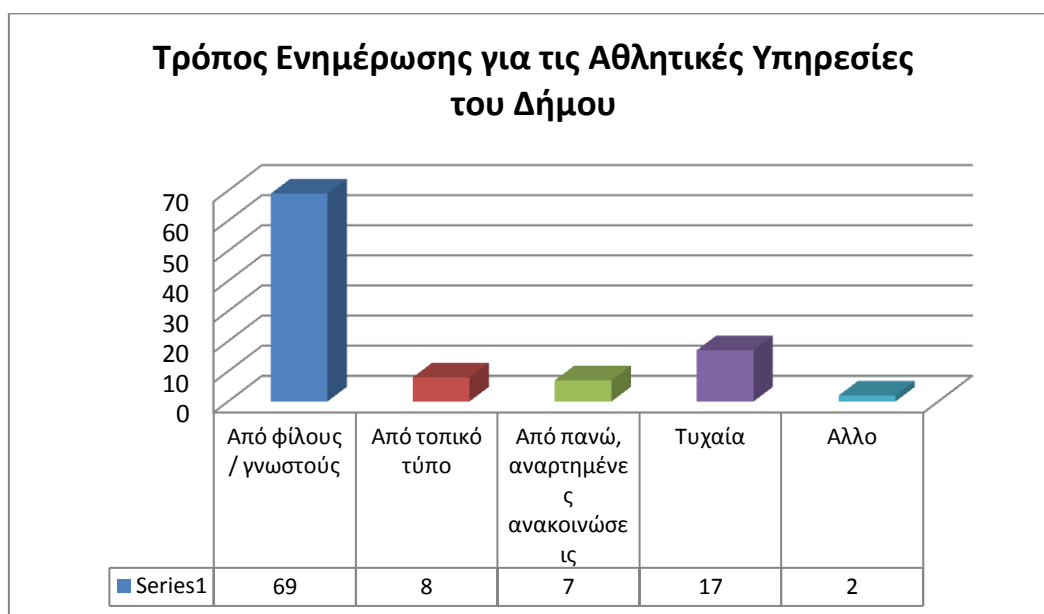
### 4.3 Τρόπος ενημέρωσης για τη συμμετοχή στα προγράμματα άθλησης.

Στην ίδια ενότητα του ερωτηματολογίου των Σταύρου και Κάκκου (2002) υπάρχουν ερωτήματα που αφορούν στον τρόπο ενημέρωσης των πολιτών για τα προγράμματα άσκησης. Από τα αποτελέσματα της έρευνας προκύπτει ότι είναι πολύ ισχυρό το δίκτυο ενημέρωσης «από στόμα σε στόμα». Το εύρημα βέβαια πρέπει να απασχολήσει τον Αθλητικό Οργανισμό ώστε να βρει τρόπους καλύτερης και πιο σύγχρονης ενημέρωσης των δημοτών [Πίνακας 4.22 και Διάγραμμα 4.23].

**Πίνακας 4.22:** Τρόπος ενημέρωσης για τις αθλητικές υπηρεσίες του Δήμου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid από φίλους / γνωστούς	69	67.0	67.0	67.0
από τοπικό τύπο	8	7.8	7.8	74.8
από πανώ & ανακοινώσεις	7	6.8	6.8	81.6
τυχαία	17	16.5	16.5	98.1
άλλο	2	1.9	1.9	100.0
Total	103	100.0	100.0	

**Γράφημα 4.23:**Ραβδόγραμμα για τον τρόπο ενημέρωσης για τις αθλητικές υπηρεσίες του Δήμου.

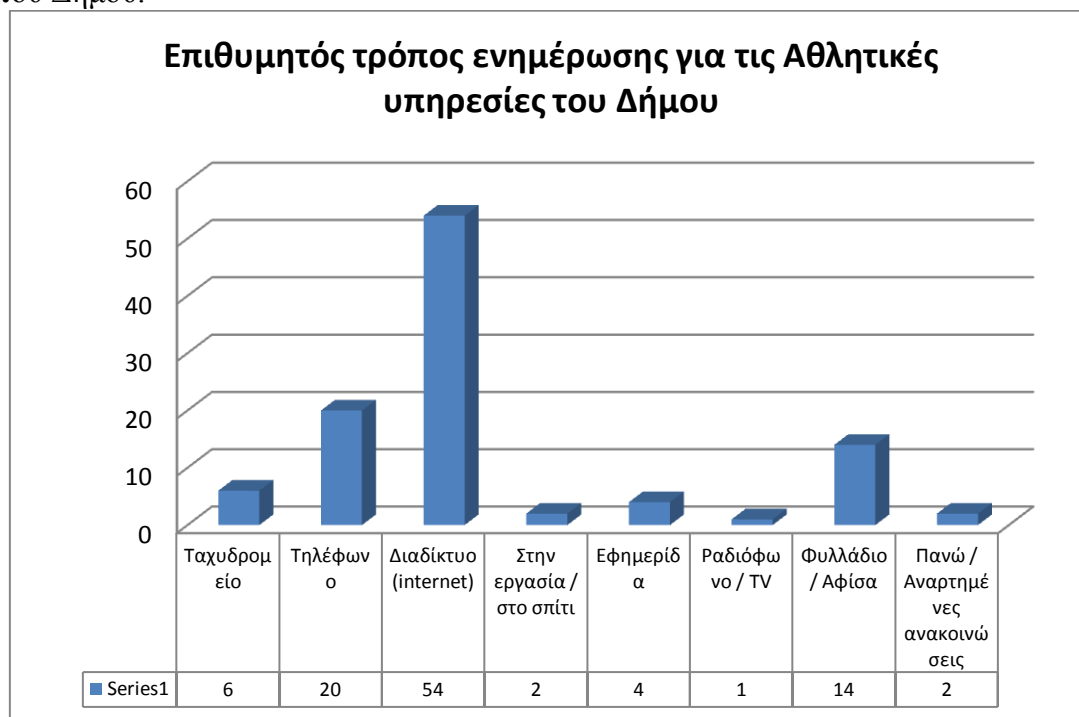


Απ' ότι όμως φαίνεται στην ερώτηση «με ποιόν τρόπο επιθυμούν να ενημερώνονται για τις Αθλητικές Υπηρεσίες του Δήμου», οι πολίτες προτιμούν το διαδίκτυο ή την τηλεφωνική ενημέρωση [πίνακας 4.23 και διάγραμμα 4.24].

**Πίνακας 4.23:**Επιθυμητός τρόπος ενημέρωσης για τις αθλητικές υπηρεσίες του Δήμου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ταχυδρομείο	6	5.8	5.8	5.8
	Τηλέφωνο	20	19.4	19.4	25.2
	Διαδίκτυο (internet)	54	52.4	52.4	77.7
	Στην εργασία / στο σπίτι	2	1.9	1.9	79.6
	Εφημερίδα	4	3.9	3.9	83.5
	Ραδιόφωνο / TV	1	1.0	1.0	84.5
	Φυλλάδιο / Αφίσα	14	13.6	13.6	98.1
	Πανώ / Αναρτημένες ανακοινώσεις	2	1.9	1.9	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

**Γράφημα 4.24:**Ραβδόγραμμα για τον τρόπο ενημέρωσης για τις αθλητικές υπηρεσίες του Δήμου.



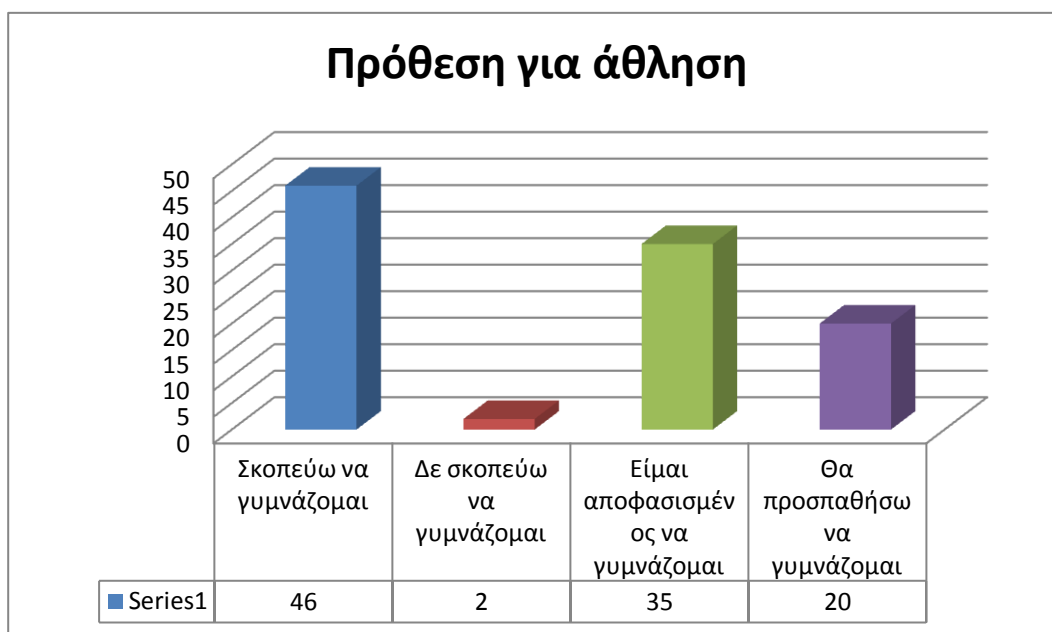
#### 4.4 Πρόθεση για Άθληση, Κίνητρα Άθλησης, Αιτίες εγκατάλειψης Άθλησης των Συμμετεχόντων.

Σχετικά με την πρόθεση των ατόμων να συνεχίσουν την άθληση, η συντριπτική πλειοψηφία των συμμετεχόντων (ποσοστό 80%) απαντά ότι είναι αποφασισμένοι να γυμνάζονται ή σκοπεύουν να συνεχίσουν να γυμνάζονται [πίνακας 4.24 και γράφημα 4.25].

**Πίνακας 4.24:** Πρόθεση συμμετεχόντων για άθληση

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Σκοπεύω να γυμνάζομαι	46	67.0	67.0	67.0
Δε σκοπεύω να γυμνάζομαι	2	7.8	7.8	74.8
Είμαι αποφασισμένος να γυμνάζομαι	35	6.8	6.8	81.6
Θα προσπαθήσω να γυμνάζομαι	20	16.5	16.5	98.1
Total	103	100.0	100.0	

**Γράφημα 4.25:**Ραβδόγραμμα πρόθεσης συμμετεχόντων για άθληση

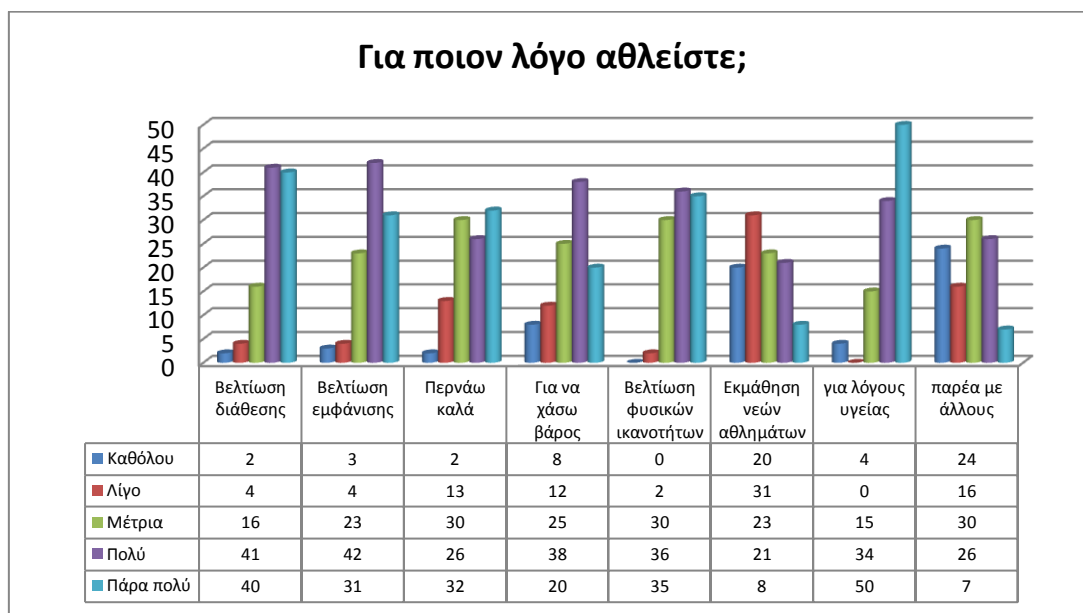


Αναφορικά με τα κίνητρα για άθληση, οι συμμετέχοντες εμπλέκονται σε αθλητικές δραστηριότητες πρωτίστως για την διατήρηση της υγείας αλλά και την βελτίωση της διάθεσης τους [πίνακας 4.25 και γράφημα 4.26].

**Πίνακας 4.25:**Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με τον λόγο που αθλούνται.

	Βελτίωση διάθεσης	Βελτίωση εμφάνισης	Περνάω καλά	Για να χάσω βάρος	Βελτίωση ικανοτήτων	Εκμάθηση νέων αθλημάτων	Για λόγους υγείας	Για να είμαι παρέα με άλλους
Καθόλου	2	3	2	8	0	20	4	24
Λίγο	4	4	13	12	2	31	0	16
Μέτρια	16	23	30	25	30	23	15	30
Πολύ	41	42	26	38	36	21	34	26
Πάρα πολύ	40	31	32	20	35	8	50	7

**Γράφημα 4.26:**Ραβδόγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με τον λόγο για τον οποίο αθλούνται.

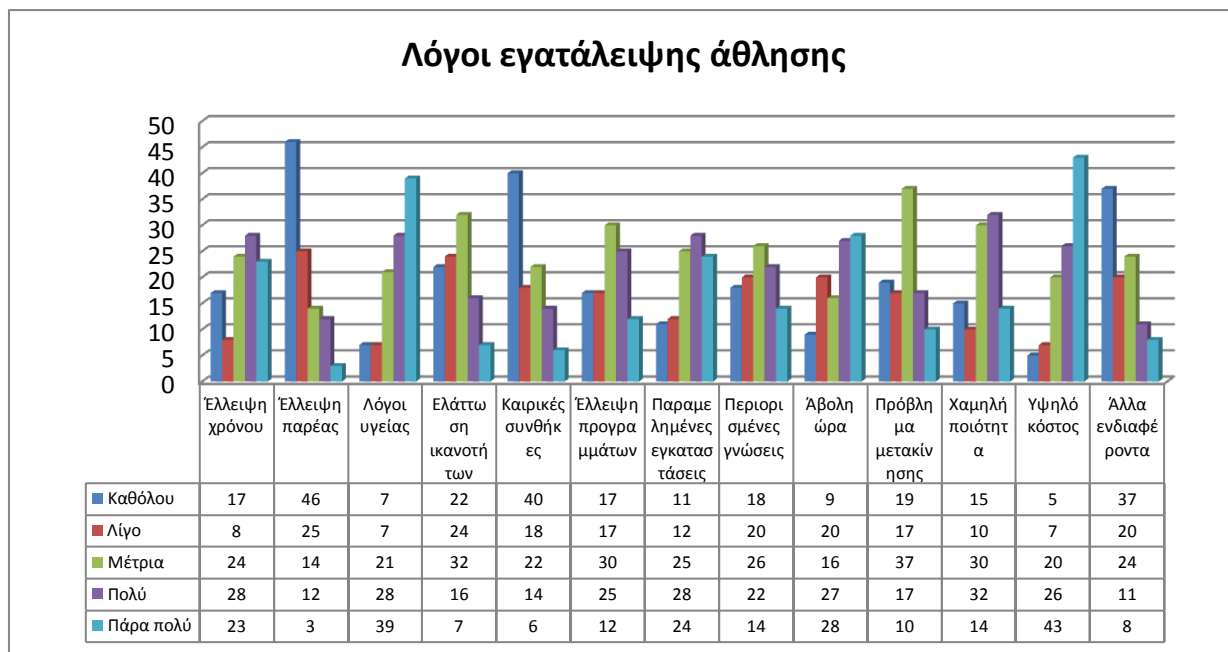


Σχετικά με τους λόγους που μπορούν να ωθήσουν τους αθλούμενους στο να εγκαταλείψουν την άθληση, συνηθέστεροι λόγοι αναφέρονται τα προβλήματα υγείας, το υψηλό χρηματικό κόστος συμμετοχής στα προγράμματα, η άβολη ώρα υλοποίησης των προγραμμάτων και οι παραμελημένες εγκαταστάσεις [πίνακας 4.26 και γράφημα 4.27].

**Πίνακας 4.26:**Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με τον λόγο που πιθανά τους οδηγεί στην εγκατάλειψη της άθλησης.

	Έλλειψη χρόνου	Έλλειψη παρέας	Λόγοι υγείας	Ελάττωση ικανοτήτων	Καιρικές συνθήκες	Έλλειψη προγραμμάτων	Παραμελημένες εγκαταστάσεις	Περιορισμένες γνώσεις	Άβολη ώρα	Πρόβλημα μετακίνησης	Χαμηλή ποιότητα	Υψηλό κόστος	Άλλα ενδιαφέροντα
Καθόλου	17	46	7	22	40	17	11	18	9	19	15	5	37
Λίγο	8	25	7	24	18	17	12	20	20	17	10	7	20
Μέτρια	24	14	21	32	22	30	25	26	16	37	30	20	24
Πολύ	28	12	28	16	14	25	28	22	27	17	32	26	11
Πάρα πολύ	23	3	39	7	6	12	24	14	28	10	14	43	8

**Γράφημα 4.27:**Ραβδόγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με τον λόγο που πιθανά θα εγκατέλειπαν την άσκηση.

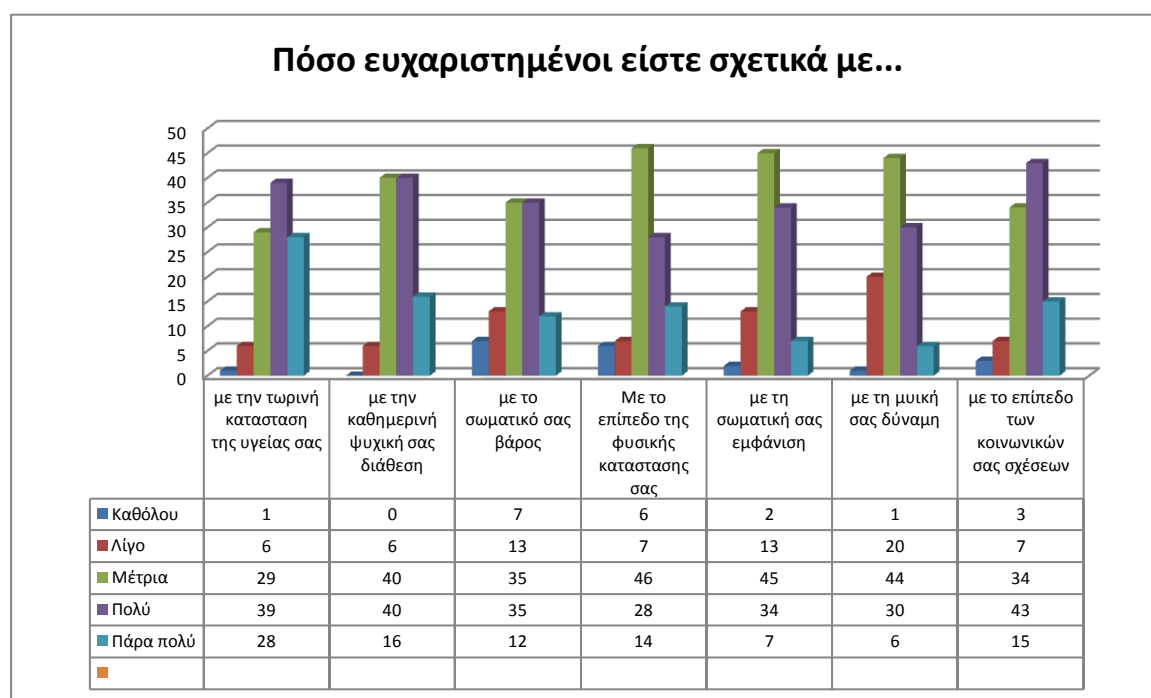


Κλείνοντας την ενότητα που αναφέρεται στην πρόθεση για συμμετοχή και στις αιτίες εγκατάλειψης της άθλησης, οι ασκούμενοι δηλώνουν αρκετά ευχαριστημένοι με την τωρινή κατάσταση της υγείας τους (ποσοστό 66%), αλλά και με την καθημερινή ψυχική τους διάθεση (ποσοστό 55%) [πίνακας 4.27 και γράφημα 4.28].

**Πίνακας 4.27:**Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με το πόσο ευχαριστημένοι είναι με την τωρινή κατάσταση τους.

	με την τωρινή κατάσταση της υγείας σας	με την καθημερινή ψυχική σας διάθεση	με το σωματικό σας βάρος	Με το επίπεδο της φυσικής κατάστασης σας	με τη σωματική σας εμφάνιση	με τη μυϊκή σας δύναμη	με το επίπεδο των κοινωνικών σας σχέσεων
Καθόλου	1	0	7	6	2	1	3
Λίγο	6	6	13	7	13	20	7
Μέτρια	29	40	35	46	45	44	34
Πολύ	39	40	35	28	34	30	43
Πάρα πολύ	28	16	12	14	7	6	15

**Γράφημα 4.28:**Ραβδόγραμμα κατανομής συμμετεχόντων σύμφωνα με το πόσο ευχαριστημένοι είναι με την τωρινή κατάσταση τους.

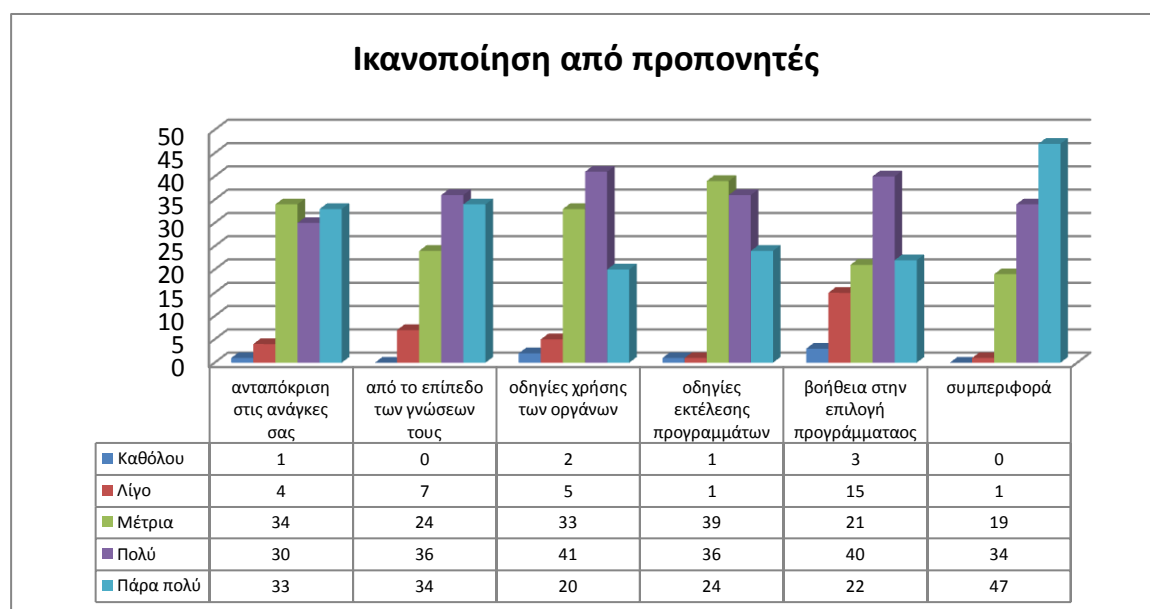


#### 4.5 Βαθμός Ικανοποίησης Συμμετεχόντων Αθλουμένων από Προπονητές, Εγκαταστάσεις, Προγράμματα και Αθλητικές Υπηρεσίες.

Στην ερώτηση «πόσο ικανοποιημένοι είστε από τους γυμναστές/προπονητές» οι αθλούμενοι δηλώνουν πολύ ή πάρα πολύ ικανοποιημένοι από την συμπεριφορά των εργαζομένων σε ένα ποσοστό που ξεπερνά το 80%, ενώ παρουσιάζονται ιδιαίτερα ευχαριστημένοι από το επίπεδο των γνώσεων τους (71%). Παράλληλα εκτιμούν ότι οι προπονητές ανταποκρίνονται στις ανάγκες των αθλουμένων παρέχοντας βοήθεια για την επιλογή κατάλληλου προγράμματος και σωστές οδηγίες εκτέλεσης των προγραμμάτων [πίνακας 4.28 και γράφημα 4.29].

**Πίνακας 4.28:** Ικανοποίηση αθλουμένων από τους γυμναστές/προπονητές.

	ανταπόκριση στις ανάγκες σας	από το επίπεδο των γνώσεων τους	οδηγίες χρήσης των οργάνων	οδηγίες εκτέλεσης προγραμμάτων	βοήθεια στην επιλογή προγράμματος	συμπεριφορά
Καθόλου	1	0	2	1	3	0
Λίγο	4	7	5	1	15	1
Μέτρια	34	24	33	39	21	19
Πολύ	30	36	41	36	40	34
Πάρα πολύ	33	34	20	24	22	47

**Γράφημα 4.29:** Ραβδόγραμμα ικανοποίησης αθλουμένων από τους γυμναστές/προπονητές.

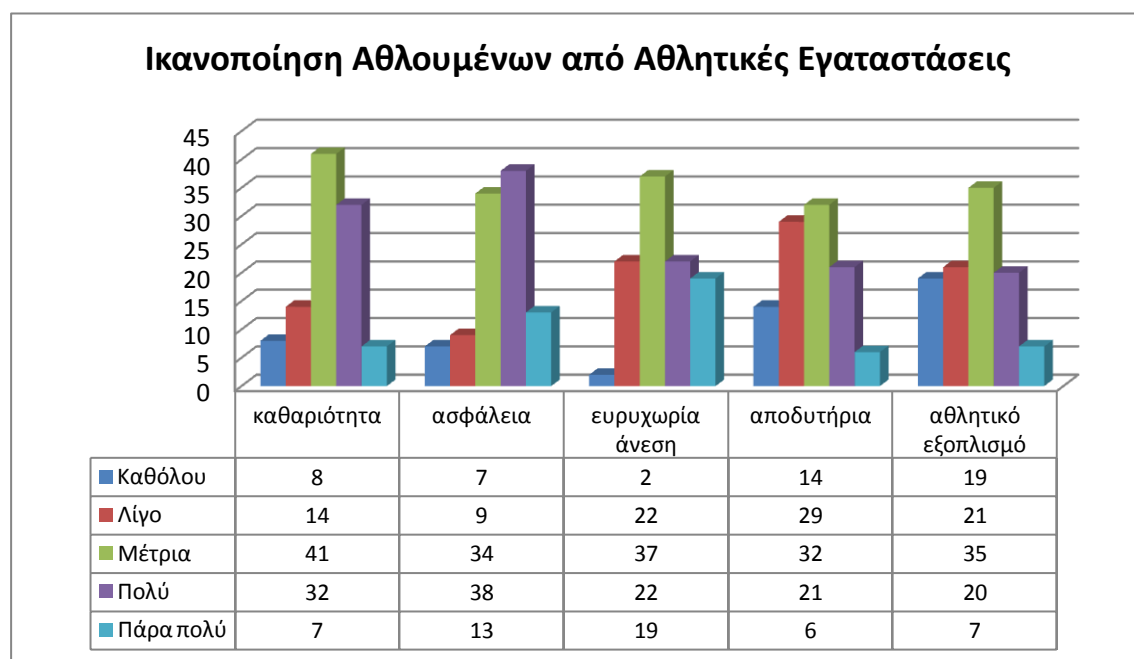
Στην ερώτηση «πόσο ικανοποιημένοι αισθάνονται από τις αθλητικές εγκαταστάσεις του Δήμου» ο βαθμός ικανοποίησης υπολείπεται σημαντικά και κινείται σε μέτρια επίπεδα ενώ η κατάσταση των αποδυτηρίων, η ευρυχωρία και η άνεση παρουσιάζουν εξαιρετικά χαμηλά ποσοστά ικανοποίησης [πίνακας 4.29 και γράφημα 4.30].



**Πίνακας 4.29:** Ικανοποίηση αθλουμένων από τις αθλητικές εγκαταστάσεις του Δήμου.

	καθαριότητα	ασφάλεια	ευρυχωρία άνεση	αποδυτήρια	αθλητικό εξοπλισμό
Καθόλου	8	7	2	14	19
Λίγο	14	9	22	29	21
Μέτρια	41	34	37	32	35
Πολύ	32	38	22	21	20
Πάρα πολύ	7	13	19	6	7

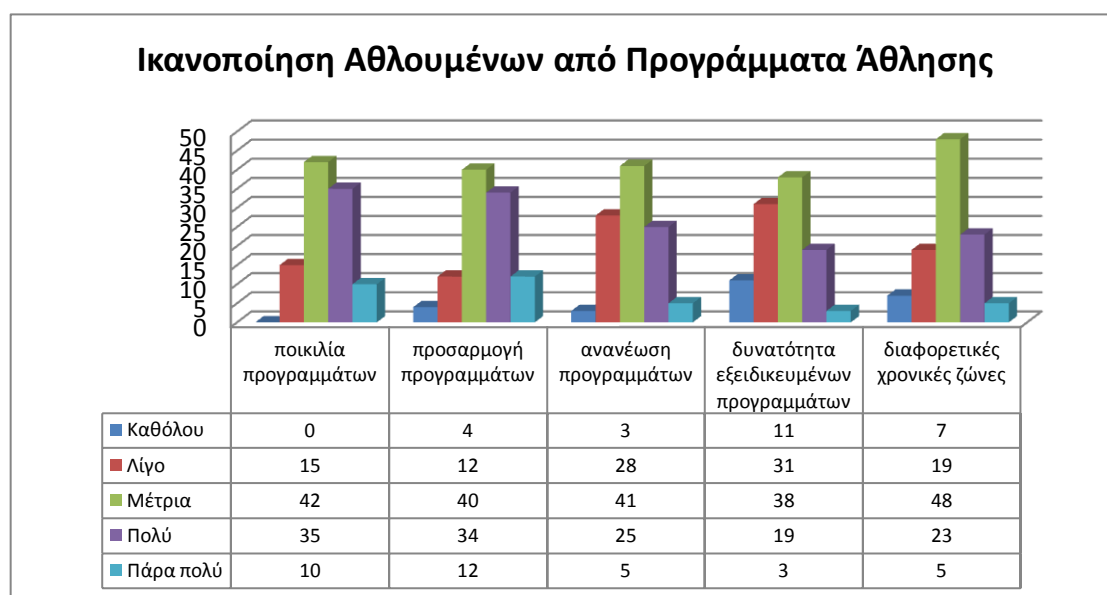
**Γράφημα 4.30:** Ραβδόγραμμα ικανοποίησης αθλουμένων από τις αθλητικές εγκαταστάσεις του Δήμου.



Τα επίπεδα ικανοποίησης από τα αθλητικά προγράμματα που υλοποιεί ο Δήμος της Αγίας Παρασκευής κινούνται σε μέτρια επίπεδα ενώ μόνο η ποικιλία και η προσαρμογή των προγραμμάτων βρίσκονται σε ικανοποιητικά επίπεδα [πίνακας 4.30 και γράφημα 4.31].

**Πίνακας 4.30:** Ικανοποίηση αθλουμένων από τα προγράμματα άθλησης του Δήμου.

	ποικιλία προγραμμάτων	προσαρμογή προγραμμάτων	ανανέωση προγραμμάτων	δυνατότητα εξειδικευμένων προγραμμάτων	διαφορετικές χρονικές ζώνες
Καθόλου	0	4	3	11	7
Λίγο	15	12	28	31	19
Μέτρια	42	40	41	38	48
Πολύ	35	34	25	19	23
Πάρα πολύ	10	12	5	3	5

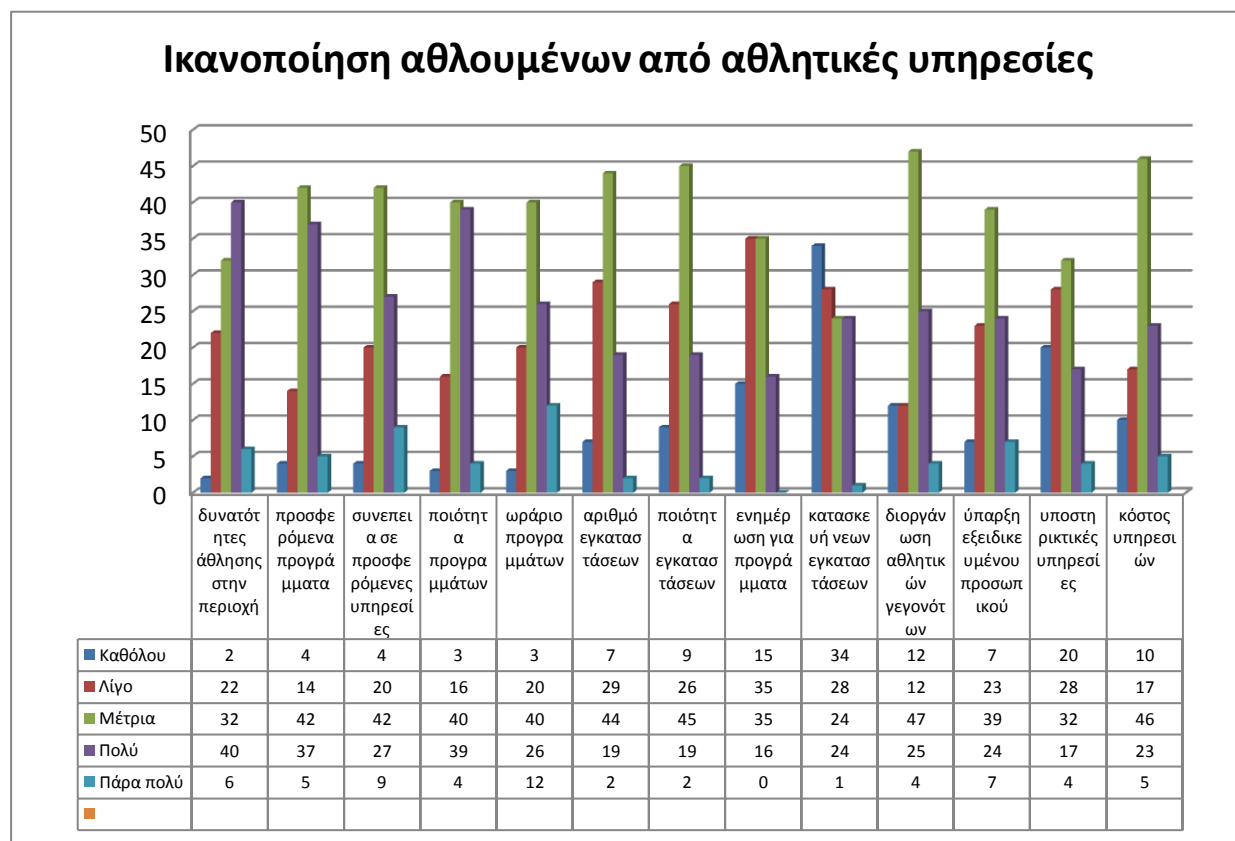
**Γράφημα 4.31:** Ραβδόγραμμα ικανοποίησης αθλουμένων από τα προγράμματα άθλησης του Δήμου.

Τέλος, στην ερώτηση πόσο ικανοποιημένοι είναι από τις αθλητικές υπηρεσίες του Δήμου τα επίπεδα ικανοποίησης παρουσιάζονται σχετικά ικανοποιητικά μόνο σε 3 παραμέτρους (δυνατότητες άθλησης, προσφερόμενα προγράμματα, ποιότητα προγραμμάτων), ενώ κινούνται σε μέτρια επίπεδα σε 5 παραμέτρους (συνέπεια στις υπηρεσίες, ωράριο προγραμμάτων, αριθμό εγκαταστάσεων, διοργάνωση αθλητικών γεγονότων, προσωπικό, κόστος υπηρεσιών). Εξαιρετικά χαμηλά ικανοποίησης παρουσιάζουν η κατασκευή νέων αθλητικών εγκαταστάσεων, η ενημέρωση και προβολή των προγραμμάτων και οι υποστηρικτικές υπηρεσίες [πίνακας 4.31 και γράφημα 4.32].

**Πίνακας 4.31:** Ικανοποίηση αθλουμένων από τις αθλητικές υπηρεσίες του Δήμου.

	δυνατότητες άθλησης περιοχής	προσφερόμενα προγράμματα	συνέπεια σε υπηρεσίες	ποιότητα προγραμμάτων	ωράριο προγραμμάτων	αριθμό εγκαταστάσεων	ποιότητα εγκαταστάσεων	ενημέρωση για προγράμματα	κατασκευή νέων εγκαταστάσεων	διοργάνωση αθλ. γεγονότων	ύπαρξη εξειδ. προσωπικού	υποστηρικτικές υπηρεσίες	κόστος υπηρεσιών
Καθόλου	2	4	4	3	3	7	9	15	34	12	7	20	10
Λίγο	22	14	20	16	20	29	26	35	28	12	23	28	17
Μέτρια	32	42	42	40	40	44	45	35	24	47	39	32	46
Πολύ	40	37	27	39	26	19	19	16	24	25	24	17	23
Πάρα πολύ	6	5	9	4	12	2	2	0	1	4	7	4	5

**Γράφημα 4.32:** Ραβδόγραμμα ικανοποίησης αθλουμένων από τις αθλητικές υπηρεσίες του Δήμου.



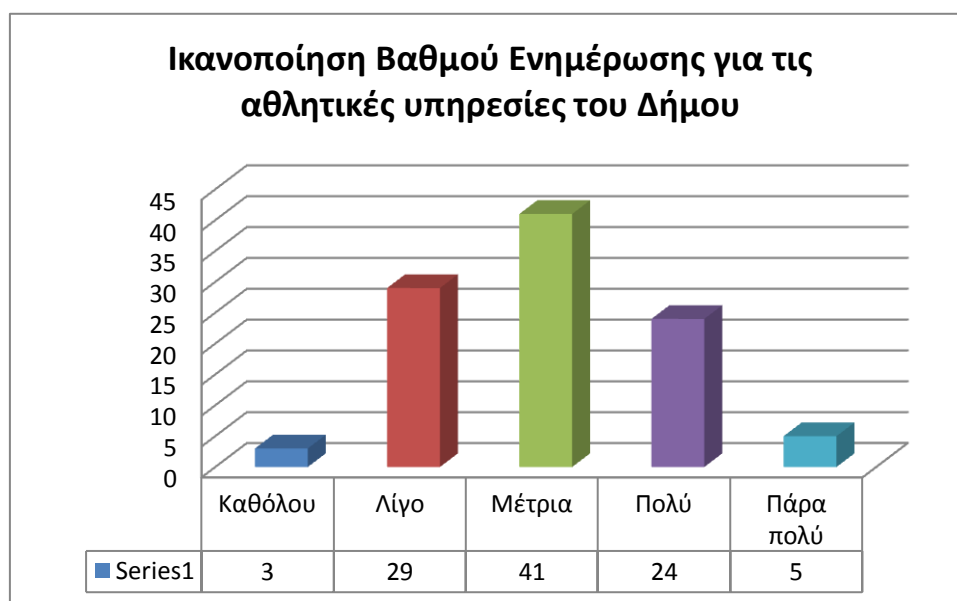
#### 4.6 Βαθμός Ικανοποίησης Συμμετεχόντων Αθλουμένων από την Ενημέρωση για τις Αθλητικές Υπηρεσίες.

Τα επίπεδα ικανοποίησης των αθλουμένων από τον βαθμό ενημέρωσης για τις προσφερόμενες αθλητικές υπηρεσίες του Δήμου κινούνται σε χαμηλά έως μέτρια επίπεδα (ποσοστό περίπου 30%) [πίνακας 4.32 και γράφημα 4.33].

**Πίνακας 4.32:** Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με την ικανοποίησή τους από τον βαθμό ενημέρωσης των προσφερόμενων αθλητικών υπηρεσιών του Δήμου.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	3	2.9	2.9	2.9
Λίγο	29	28.2	28.4	31.4
Μέτρια	41	39.8	40.2	71.6
Πολύ	24	23.3	23.5	95.1
Πάρα πολύ	5	4.9	4.9	100.0
Total	102	99.0	100.0	
Missing value	1	1.0		
Total	103	100.0		

**Γράφημα 4.33:** Ραβδόγραμμα ικανοποίησης για τον βαθμό ενημέρωσης συμμετεχόντων αναφορικά με τις προσφερόμενες αθλητικές υπηρεσίες του Δήμου.

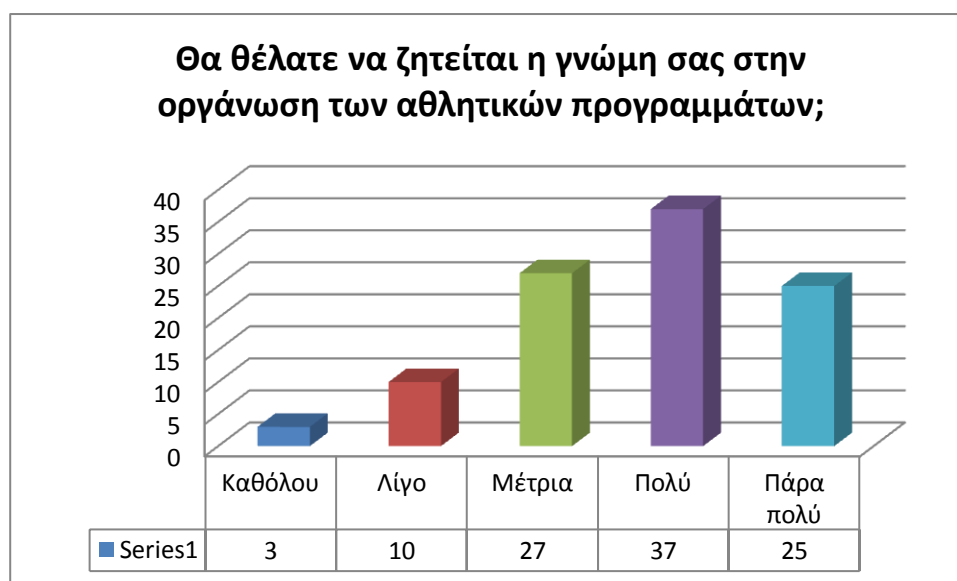


Εκ διαμέτρου όμως αντίθετα κινείται η επιθυμία των πολιτών οι οποίοι φαίνεται να επιθυμούν σε μεγάλο βαθμό (πάνω από 60%) να ζητείται η γνώμη τους για τον σχεδιασμό και την οργάνωση των αθλητικών προγραμμάτων [πίνακας 4.33 και γράφημα 4.34].

**Πίνακας 4.33:** Κατανομή συμμετεχόντων σύμφωνα με το πόσο θα τους ενδιέφερε να ζητείται η γνώμη τους για την οργάνωση των αθλητικών προγραμμάτων.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	3	2.9	2.9	2.9
Λίγο	10	9.7	9.8	12.7
Μέτρια	27	26.2	26.5	39.2
Πολύ	37	35.9	36.3	75.5
Πάρα πολύ	25	24.3	24.5	100.0
Total	102	99.0	100.0	
Missing value	1	1.0		
Total	103	100.0		

**Γράφημα 4.34:** Ραβδόγραμμα βαθμού ενημέρωσης συμμετεχόντων για τις προσφερόμενες αθλητικές υπηρεσίες του Δήμου.

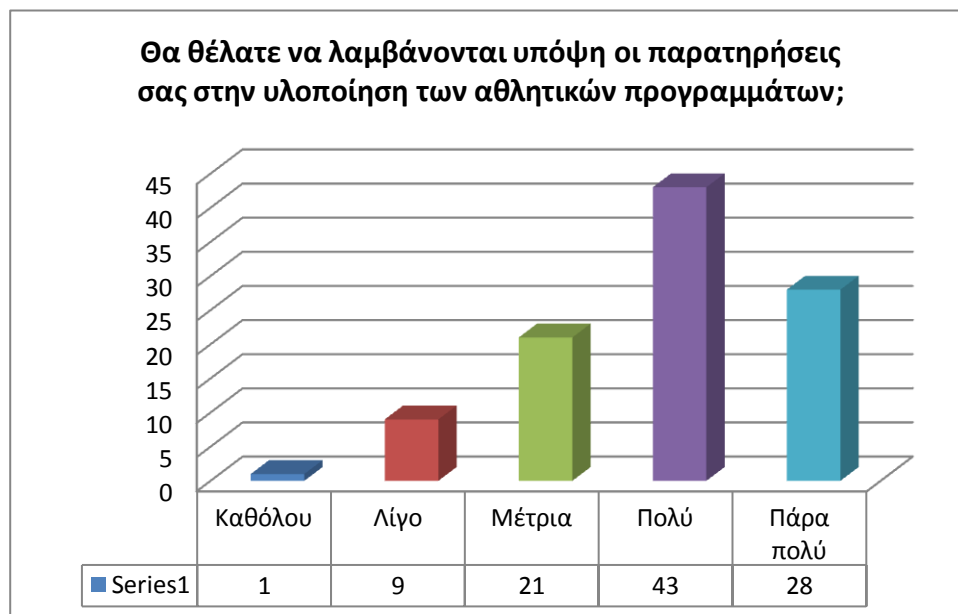


Παρόμοια υψηλά ποσοστά (άνω του 70%) εμφανίζονται και στην επιθυμία των δημοτών να λαμβάνονται υπόψη στην οργάνωση και υλοποίηση των προγραμμάτων οι παρατηρήσεις και οι προτάσεις που εκφράζουν για τα αθλητικά δρώμενα [πίνακας 4.34 και γράφημα 4.35].

**Πίνακας 4.34:** Κατανομή του βαθμού επιθυμίας των συμμετεχόντων να λαμβάνονται υπόψη οι παρατηρήσεις των αθλουμένων στην υλοποίηση των αθλητικών προγραμμάτων.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	1	1.0	1.0	1.0
Λίγο	9	8.7	8.8	9.8
Μέτρια	21	20.4	20.6	30.4
Πολύ	43	41.7	42.2	72.5
Πάρα πολύ	28	27.2	27.5	100.0
Total	102	99.0	100.0	
Missing value	1	1.0		
Total	103	100.0		

**Γράφημα 4.35:** Ραβδόγραμμα βαθμού επιθυμίας να λαμβάνονται υπόψη οι παρατηρήσεις των αθλουμένων στην υλοποίηση των αθλητικών προγραμμάτων.



#### 4.7 Διαφορές στην ικανοποίηση των αθλουμένων από γυμναστές/προπονητές, αθλητικά προγράμματα και υπηρεσίες ανάλογα με το φύλο (t-test analysis independent groups).

**Πίνακας 4.35** Διαφορές στην ικανοποίηση των αθλουμένων ανάλογα με το φύλο (t-test analysis independent groups)

Παράγοντας	Ερωτήματα	Άνδρες <i>M/SD</i>	Γυναίκες <i>M/SD</i>	t	p
1. Γυμναστές	Ανταπόκριση σε ανάγκες	3.42 (1.03)	4.10 (.82)	-3.57	<i>p</i> <.001
	Επίπεδο γνώσεων	3.57 (.90)	4.14 (.88)	-3.02	<i>p</i> <.01
	Οδηγίες χρήσης οργάνων	3.39 (.78)	3.86 (.92)	-2.52	<i>p</i> <.05
	Οδηγίες εκτέλεσης προγραμμάτων	3.30 (.72)	4.04 (.79)	-4.49	<i>p</i> <.001
	Βοήθεια στην επιλογή προγράμματος	3.30 (1.13)	3.77 (.73)	-2.12	<i>p</i> <.05
	Συμπεριφορά	3.96 (.72)	4.04 (.79)	-2.60	<i>p</i> <.01
2. Προγράμματα	Ποικιλία	3.09 (.72)	3.53 (.88)	-2.51	<i>p</i> <.01
3. Υπηρεσίες	Προσφερόμενα προγράμματα	3.00 (.82)	3.46 (.90)	-2.02	<i>p</i> <.05
	Ύπαρξη εξειδικευμένου προσωπικού	2.57 (.86)	3.01 (1.00)	-3.11	<i>p</i> <.01

Τα αποτελέσματα της t-test ανάλυσης για ανεξάρτητα δείγματα έδειξαν την ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφορών μεταξύ των ομάδων διαφορετικού φύλου. Συγκεκριμένα, όπως αποτυπώνεται στον πίνακα 4.35 ο βαθμός ικανοποίησης των γυναικών είναι μεγαλύτερος έναντι των ανδρών. Οι αθλούμενες εμφανίστηκαν περισσότερο ικανοποιημένες σε όλα τα ερωτήματα του παράγοντα που αφορούσε στους γυμναστές/προπονητές δηλαδή (α) από την ανταπόκρισή τους στις απαιτήσεις και τις ανάγκες των αθλουμένων ( $t=3.57$ ,  $p<.001$ ), (β) από το επίπεδο των γνώσεων τους ( $t=3.02$ ,  $p<.01$ ), (γ) από τις οδηγίες χρήσης των οργάνων εκγύμνασης ( $t=2.52$ ,  $p<.05$ ), (δ) από τις οδηγίες εκτέλεσης των προγραμμάτων ( $t=4.49$ ,  $p<.001$ ), (ε) από τη βοήθεια για την επιλογή του κατάλληλου προγράμματος ( $t=2.12$ ,  $p<.05$ ) και (στ) από

την συμπεριφορά τους ( $t=2.60$ ,  $p<.01$ ). Επιπλέον εμφανίστηκαν περισσότερο ικανοποιημένες από την ποικιλία των αθλητικών προγραμμάτων ( $t=2.51$ ,  $p<.01$ ), από τα προσφερόμενα προγράμματα ( $t=2.02$ ,  $p<.05$ ) και από την ύπαρξη εξειδικευμένου προσωπικού. ( $t=3.11$ ,  $p<.01$ ).

#### 4.8 Διαφορές στην ικανοποίηση των αθλουμένων από γυμναστές/προπονητές, αθλητικά προγράμματα και υπηρεσίες ανάλογα με την ηλικία (Ανάλυση Διακύμανσης - ANOVA)

4.8.1 Ανάλυση Διακύμανσης (ANOVA) στον Παράγοντα Ικανοποίηση Αθλουμένων από Γυμναστές/Προπονητές ανάλογα με την ηλικία.

**Πίνακας 4.36** Μέσες τιμές ( $M$ ), τυπικές αποκλίσεις ( $SD$ ) στην ικανοποίηση των αθλουμένων από τους γυμναστές/προπονητές ανάλογα με την ηλικία.

	Από 17-30 ετών	Από 31 – 49 ετών	Από 50 ετών & άνω
	$M/SD$	$M/SD$	$M/SD$
Ανταπόκριση σε ανάγκες	3.32 (.74)	3.88 (.99)	4.48 (.68)
Επίπεδο γνώσεων	3.38 (.84)	4.07 (.92)	4.42 (.69)
Οδηγίες χρήσης οργάνων	3.38 (.71)	3.76 (.95)	4.00 (.94)
Οδηγίες εκτέλεσης προγραμμάτων	3.38 (.55)	3.73 (.94)	4.35 (.62)
Βοήθεια στην επιλογή προγράμματος	3.35 (1.05)	3.52 (1.15)	4.07 (.85)
Συμπεριφορά	3.83 (.68)	4.28 (.83)	4.67 (.61)

Στον Πίνακα 4.36 παρουσιάζονται οι μέσες τιμές ( $M$ ), τυπικές αποκλίσεις ( $SD$ ) σχετικά με την ικανοποίηση των αθλουμένων από τους γυμναστές/ προπονητές στο σύνολο του δείγματος. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης διακύμανσης έδειξαν την ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφορών μεταξύ των ομάδων διαφορετικής ηλικίας στα ερωτήματα: (1) ως προς την ανταπόκριση των γυμναστών στις απαιτήσεις και τις



ανάγκες των αθλουμένων ( $F_{2,99} = 14.176, p < .001$ ), (2) ως προς το επίπεδο των γνώσεων τους ( $F_{2,98} = 11.962, p < .001$ ), (3) ως προς τις οδηγίες χρήσης των οργάνων εκγύμνασης ( $F_{2,98} = 3.628, p < .01$ ), (4) ως προς τις οδηγίες εκτέλεσης των προγραμμάτων ( $F_{2,98} = 11.964, p < .001$ ), (5) ως προς την βοήθεια στην επιλογή κατάλληλου προγράμματος ( $F_{2,98} = 3.773, p < .01$ ), (6) ως προς την συμπεριφορά τους ( $F_{2,98} = 9.671, p < .001$ ).

Οι επιμέρους αναλύσεις καθώς και η post hoc ανάλυση μέσω του Tukey's test έδειξε ότι η ηλικιακή ομάδα 50 ετών και άνω εμφανίζεται περισσότερο ικανοποιημένη έναντι των άλλων σε όλα τα ερωτήματα του παράγοντα, με την δεύτερη ομάδα [31-49 ετών να ακολουθεί σε επίπεδα ικανοποίησης. Για κάθε ερώτημα συγκεκριμένα εμφανίστηκαν τα παρακάτω αποτελέσματα: (1) ως προς την ανταπόκριση των γυμναστών στις απαιτήσεις και τις ανάγκες των αθλουμένων, τα άτομα της ηλικιακής ομάδας άνω των 50 ετών εμφανίζονται περισσότερο ικανοποιημένοι τόσο έναντι της ομάδας 17-30 ετών ( $MD = .601, p < .01$ ) όσο και έναντι της ομάδας 31-49 ( $MD = 1.16, p < .001$ ), (2) ως προς το επίπεδο των γνώσεων τους και πάλι η τρίτη ηλικιακή ομάδα [50 ετών και άνω] εμφανίζεται περισσότερο ικανοποιημένη έναντι της πρώτης [17-30 ετών] ( $MD = 1.04, p < .001$ ) ενώ και η δεύτερη ομάδα [31-49 ετών] εμφανίζει υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης έναντι της πρώτης ομάδας [17-30 ετών] ( $MD = .684, p < .01$ ), (3) ως προς τις οδηγίες χρήσης των οργάνων εκγύμνασης η τρίτη ομάδα [50 ετών και άνω] εμφανίζει υψηλότερες τιμές ικανοποίησης έναντι της πρώτης ( $MD = .612, p < .01$ ), (4) ως προς τις οδηγίες εκτέλεσης των προγραμμάτων η πρώτη ομάδα [50 ετών και άνω] εμφανίζει μεγαλύτερο βαθμό ικανοποίησης έναντι της πρώτης ομάδας ( $MD = .970, p < .01$ ) και έναντι της δεύτερης ( $MD = .619, p < .01$ ), (5) ως προς την βοήθεια στην επιλογή κατάλληλου προγράμματος, και πάλι η ομάδα 50 ετών και άνω εμφανίζεται περισσότερο ικανοποιημένοι έναντι της πρώτης έναντι της πρώτης ( $MD = .716, p < .01$ ) (6) ως προς την συμπεριφορά τους η τρίτη ομάδα έναντι της πρώτης ( $MD = .839, p < .01$ ) αλλά και η δεύτερη έναντι της πρώτης ( $MD = .447, p < .01$ ).

#### 4.8.2 Ανάλυση Διακύμανσης (ANOVA) στον Παράγοντα Ικανοποίηση Αθλουμένων από Αθλητικές Εγκαταστάσεις ανάλογα με την ηλικία.

**Πίνακας 4.37** Μέσες τιμές (*M*), τυπικές αποκλίσεις (*SD*) στην ικανοποίηση των αθλουμένων από τις αθλητικές εγκαταστάσεις ανάλογα με την ηλικία.

	Από 17-30 ετών	Από 31 – 49 ετών	Από 50 ετών & άνω
	<i>M/SD</i>	<i>M/SD</i>	<i>M/SD</i>
Καθαριότητα	3.25 (.68)	3.00 (1.16)	3.27 (1.06)
Ασφάλεια	3.35 (.87)	3.40 (1.21)	3.46 (.99)
Ευρυχωρία/Άνεση	3.35 (.98)	3.28 (1.15)	3.37 (1.08)
Αποδυτήρια	3.06 (.92)	2.80 (1.10)	2.37 (1.20)
Αθλητικό εξοπλισμό	3.00 (.77)	2.85 (1.24)	2.34 (1.34)

Στον Πίνακα 4.37 παρουσιάζονται οι μέσες τιμές (*M*), τυπικές αποκλίσεις (*SD*) σχετικά με την ικανοποίηση των αθλουμένων από τις αθλητικές εγκαταστάσεις στο σύνολο του δείγματος. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης διακύμανσης έδειξαν την ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφορών μεταξύ των ομάδων διαφορετικής ηλικίας μόνο σε ένα ερώτημα που αφορούσε στα αποδυτήρια των αθλητικών εγκαταστάσεων ( $F_{2,99} = 3.032, p < .05$ ). Οι επιμέρους αναλύσεις καθώς και η post hoc ανάλυση μέσω του Tukey's test έδειξε ότι η ηλικιακή ομάδα 50 ετών και άνω εμφανίζεται λιγότερο ικανοποιημένη έναντι των άλλων αναφορικά με την κατάσταση των αποδυτηρίων ειδικά στην σύγκρισή της με την πρώτη ομάδα [17-30 ετών] ( $MD = .685, p < .05$ ).

#### 4.8.3 Ανάλυση Διακύμανσης (ANOVA) στον Παράγοντα Ικανοποίηση Αθλουμένων από τα Αθλητικά Προγράμματα ανάλογα με την ηλικία.

**Πίνακας 4.38** Μέσες τιμές (*M*), τυπικές αποκλίσεις (*SD*) στην ικανοποίηση των αθλουμένων από τα αθλητικά προγράμματα ανάλογα με την ηλικία.

	Από 17-30 ετών	Από 31 – 49 ετών	Από 50 ετών & άνω
	<i>M/SD</i>	<i>M/SD</i>	<i>M/SD</i>
Ποικιλία προγραμμάτων	3.29 (.64)	3.21 (.87)	3.75 (.95)
Προσαρμογή προγρ/των στο επίπεδο των ασκουμένων	3.38 (.80)	3.28 (1.13)	3.48 (.91)
Ανανέωση προγραμμάτων	2.87 (.80)	2.83 (.98)	3.41 (.82)
Δυνατότητα παροχής εξειδικευμένων προγρ/των	2.67 (.87)	2.76 (1.12)	2.72 (.92)
Διαφορετικές χρονικές ζώνες υλοποίησης ΠΑγΟ	2.90 (.65)	3.14 (1.09)	2.89 (.97)

Στον Πίνακα 4.38 παρουσιάζονται οι μέσες τιμές (*M*), τυπικές αποκλίσεις (*SD*) σχετικά με την ικανοποίηση των αθλουμένων από τα αθλητικά προγράμματα στο σύνολο του δείγματος. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης διακύμανσης έδειξαν την ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφορών μεταξύ των ομάδων διαφορετικής ηλικίας στα παρακάτω ερωτήματα: (1) ως προς την ποικιλία των αθλητικών προγραμμάτων ( $F_{2,99} = 3.991, p < .01$ ), (2) ως προς την ανανέωση των αθλητικών προγραμμάτων ( $F_{2,98} = 3.319, p < .01$ ). Οι επιμέρους αναλύσεις καθώς και η post hoc ανάλυση μέσω του Tukey's test έδειξε (1) ως προς την ποικιλία των αθλητικών προγραμμάτων ότι η ηλικιακή ομάδα 50 ετών και άνω εμφανίζεται περισσότερο ικανοποιημένη έναντι της δεύτερης ομάδας [31-49 ετών] ( $MD = .544, p < .01$ ), (2) ως προς την ανανέωση των προγραμμάτων, πάλι η τρίτη ηλικιακή ομάδα [50 ετών και άνω] εμφανίζεται περισσότερο ικανοποιημένη έναντι της δεύτερης [31-49 ετών] ( $MD = .580, p < .01$ ).

#### 4.8.4 Ανάλυση Διακύμανσης (ANOVA) στον Παράγοντα Ικανοποίηση Αθλουμένων από τις Αθλητικές Υπηρεσίες του Δήμου ανάλογα με την ηλικία.

**Πίνακας 4.39** Μέσες τιμές (*M*), τυπικές αποκλίσεις (*SD*) στην ικανοποίηση των αθλουμένων από τις αθλητικές υπηρεσίες ανάλογα με την ηλικία.

	Από 17-30 ετών	Από 31 – 49 ετών	Από 50 ετών & άνω
	<i>M/SD</i>	<i>M/SD</i>	<i>M/SD</i>
Ευκαιρίες/δυνατότητες να ασκηθείτε στην περιοχή σας	2.96 (.79)	3.19 (.96)	3.65 (.89)
Προσφερόμενα προγράμματα άσκησης	3.09 (.65)	3.21 (.97)	3.44 (.98)
Συνέπεια στις προσφερόμενες υπηρεσίες	3.03 (.70)	3.11 (1.06)	3.37 (1.08)
ποιότητα προγραμμάτων	3.19 (.70)	3.14 (1.02)	3.44 (.78)
Ωράριο υλοποίησης προγραμμάτων	2.96 (.87)	3.07 (.97)	3.78 (.99)
Αριθμό αθλητικών εγκαταστάσεων	2.77 (.76)	2.83 (.76)	2.78 (1.19)
Ποιότητα αθλητικών εγκαταστάσεων	2.77 (.66)	2.83 (.90)	2.75 (1.17)
Ενημέρωση για τα προγράμματα	2.09 (.83)	2.80 (.91)	2.53 (.92)
Κατασκευή νέων εγκαταστάσεων	2.09 (.90)	2.30 (1.13)	2.17 (1.21)
Διοργάνωση αθλητικών γεγονότων	2.80 (.98)	3.09 (1.05)	2.96 (.97)
Ύπαρξη εξειδικευμένου επιστημονικού προσωπικού	2.70 (.69)	3.04 (1.12)	3.29 (1.10)
Παροχή υποστηρικτικών υπηρεσιών (στάθμευση κλπ)	2.74 (.99)	2.47 (1.15)	2.53 (1.17)
Κόστος υπηρεσιών	2.87 (.84)	3.09 (1.00)	2.85 (1.14)

Στον Πίνακα 4.39 παρουσιάζονται οι μέσες τιμές (*M*), τυπικές αποκλίσεις (*SD*) σχετικά με την ικανοποίηση των αθλουμένων από τις παρεχόμενες αθλητικές υπηρεσίες του Δήμου στο σύνολο του δείγματος. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης διακύμανσης έδειξαν την ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφορών μεταξύ των ομάδων διαφορετικής ηλικίας στα παρακάτω ερωτήματα: (1) ως προς τις ευκαιρίες και τις δυνατότητες που έχουν να ασκηθούν στην περιοχή τους ( $F_{2,99} = 4.565, p < .01$ ),

(2) ως προς το ωράριο υλοποίησης των αθλητικών προγραμμάτων ( $F_{2,98} = 6.552$ ,  $p < .01$ ) (3) ως προς την ενημέρωση για τα προσφερόμενα αθλητικά προγράμματα ( $F_{2,98} = 5.692$ ,  $p < .01$ ). Οι επιμέρους αναλύσεις καθώς και η post hoc ανάλυση μέσω του Tukey's test έδειξε (1) ως προς τις ευκαιρίες και τις δυνατότητες που έχουν να ασκηθούν στην περιοχή τους ότι η ηλικιακή ομάδα 50 ετών και άνω εμφανίζεται περισσότερο ικανοποιημένη έναντι της πρώτης ομάδας [31-49 ετών] ( $MD = .687$ ,  $p < .01$ ), (2) ως προς το ωράριο υλοποίησης των αθλητικών προγραμμάτων, πάλι η τρίτη ηλικιακή ομάδα [50 ετών και άνω] εμφανίζεται περισσότερο ικανοποιημένη έναντι της πρώτης [17-30 ετών] ( $MD = .817$ ,  $p < .01$ ), και έναντι της δεύτερης [31-49 ετών] ( $MD = .714$ ,  $p < .01$ ), (3) ως προς την ενημέρωση για τα προσφερόμενα αθλητικά προγράμματα η δεύτερη ηλικιακή ομάδα [31-49 ετών] εμφανίζεται περισσότερο ικανοποιημένη έναντι της πρώτης [17-30 ετών] ( $MD = .712$ ,  $p < .01$ ).

#### 4.9 Διαφορές στην ικανοποίηση των αθλουμένων από γυμναστές/προπονητές, αθλητικά προγράμματα και υπηρεσίες ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο (Ανάλυση Διακύμανσης - ANOVA).

4.9.1 Ανάλυση Διακύμανσης (ANOVA) στον Παράγοντα Ικανοποίηση Αθλουμένων από Γυμναστές/Προπονητές ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο .

**Πίνακας 4.40** Μέσες τιμές ( $M$ ), τυπικές αποκλίσεις ( $SD$ ) στην Ικανοποίηση των αθλουμένων από τους γυμναστές/προπονητές ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.

	ΓΥΜΝΑΣΙΟ ΛΥΚΕΙΟ	ΕΠΑΛ/ΙΕΚ	ΑΕΙ/ΤΕΙ	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ
	$M/SD$	$M/SD$	$M/SD$	$M/SD$
Ανταπόκριση σε ανάγκες	4.11 (.81)	4.00 (.63)	3.82 (1.02)	3.60 (1.05)
Επίπεδο γνώσεων	4.11 (.90)	4.09 (.53)	3.97 (.96)	3.53 (.99)
Οδηγίες χρήσης οργάνων	3.76 (.99)	3.63 (.50)	3.77 (.94)	3.46 (.91)
Οδηγίες εκτέλεσης προγραμμάτων	4.15 (.78)	3.54 (.68)	3.75 (.90)	3.53 (.74)
Βοήθεια στην επιλογή προγρ/τος	3.96 (1.07)	4.09 (.30)	3.40 (1.09)	3.40 (1.18)
Συμπεριφορά	4.46 (.76)	4.18 (.75)	4.24 (.85)	4.00 (.65)

Στον Πίνακα 4.40 παρουσιάζονται οι μέσες τιμές (*M*), τυπικές αποκλίσεις (*SD*) σχετικά με την ικανοποίηση των αθλουμένων από τους γυμναστές/ προπονητές στο σύνολο του δείγματος. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης διακύμανσης δεν έδειξαν την ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφορών μεταξύ των αθλουμένων με διαφορετικό μορφωτικό επίπεδο.

#### 4.9.2 Ανάλυση Διακύμανσης (ANOVA) στον Παράγοντα Ικανοποίηση Αθλουμένων από Αθλητικές Εγκαταστάσεις ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.

**Πίνακας 4.41** Μέσες τιμές (*M*), τυπικές αποκλίσεις (*SD*) στην Ικανοποίηση των αθλουμένων από τις αθλητικές εγκαταστάσεις ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.

	ΓΥΜΝΑΣΙΟ ΛΥΚΕΙΟ	ΕΠΑΛ/ΙΕΚ	ΑΕΙ/ΤΕΙ	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ
	<i>M/SD</i>	<i>M/SD</i>	<i>M/SD</i>	<i>M/SD</i>
Καθαριότητα	3.53 (.90)	3.27 (.90)	3.36 (.87)	3.33 (.72)
Ασφάλεια	3.57 (.85)	3.45 (1.03)	3.32 (1.01)	3.13 (.99)
Ευρυχωρία/Ανεση	3.03 (.99)	3.36 (.80)	2.96 (.90)	2.86 (.91)
Αποδυτήρια	2.96 (.82)	3.18 (.87)	2.52 (1.07)	2.66 (.89)
Αθλητικό εξοπλισμό	2.88 (.99)	3.63 (.67)	3.00 (.98)	2.73 (.70)

Στον Πίνακα 4.41 παρουσιάζονται οι μέσες τιμές (*M*), τυπικές αποκλίσεις (*SD*) σχετικά με την ικανοποίηση των αθλουμένων από τις αθλητικές εγκαταστάσεις στο σύνολο του δείγματος. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης διακύμανσης δεν έδειξαν την ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφορών μεταξύ των αθλουμένων με διαφορετικό μορφωτικό επίπεδο.

4.9.3 Ανάλυση Διακύμανσης (ANOVA) στον Παράγοντα Ικανοποίηση Αθλουμένων από τα Αθλητικά Προγράμματα ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.

**Πίνακας 4.42** Μέσες τιμές (*M*), τυπικές αποκλίσεις (*SD*) στην Ικανοποίηση των αθλουμένων από τα αθλητικά προγράμματα ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.

	ΓΥΜΝΑΣΙΟ ΛΥΚΕΙΟ	ΕΠΑΛ/ΙΕΚ	ΑΕΙ/ΤΕΙ	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ
	<i>M/SD</i>	<i>M/SD</i>	<i>M/SD</i>	<i>M/SD</i>
Ποικιλία προγρα/των	3.53 (.90)	3.27 (.90)	3.36 (.87)	3.33 (.72)
Προσαρμογή προγρα/των στο επίπεδο ασκουμένων	3.57 (.85)	3.45 (1.03)	3.32 (1.01)	3.13 (.99)
Ανανέωση προγρα/των	3.03 (.99)	3.36 (.80)	2.96 (.90)	2.86 (.91)
Δυνατότητα παροχής εξειδικευμένων προγρα/των	2.96 (.82)	3.18 (.87)	2.52 (1.07)	2.66 (.89)
Διαφορετικές χρονικές ζώνες υλοποίησης προγρα/των	2.88 (.99)	3.63 (.67)	3.00 (.98)	2.73 (.70)

Στον Πίνακα 4.42 παρουσιάζονται οι μέσες τιμές (*M*), τυπικές αποκλίσεις (*SD*) σχετικά με την ικανοποίηση των αθλουμένων από τα αθλητικά προγράμματα στο σύνολο του δείγματος. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης διακύμανσης δεν έδειξαν την ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφορών μεταξύ των αθλουμένων με διαφορετικό μορφωτικό επίπεδο.

4.9.4 Ανάλυση Διακύμανσης (ANOVA) στον Παράγοντα Ικανοποίηση Αθλουμένων από τις Αθλητικές Υπηρεσίες του Δήμου ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.

**Πίνακας 4.43** Μέσες τιμές (*M*), τυπικές αποκλίσεις (*SD*) στην Ικανοποίηση των αθλουμένων από τις αθλητικές υπηρεσίες ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.

	ΓΥΜΝΑΣΙΟ ΛΥΚΕΙΟ	ΕΠΑΛ/ΙΕΚ	ΑΕΙ/ΤΕΙ	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚ Ο
	<i>M/SD</i>	<i>M/SD</i>	<i>M/SD</i>	<i>M/SD</i>
Δυνατότητες άσκησης στην περιοχή σας	3.50 (.94)	3.18 (.87)	3.22 (.95)	3.3.00 (.84)
Προσφερόμενα προγράμματα άσκησης	3.23 (.76)	3.54 (.68)	3.20 (1.01)	3.20 (.86)
Συνέπεια προσφερόμενων υπηρεσιών	3.19 (.89)	3.27 (1.00)	3.20 (1.06)	2.93 (.79)
ποιότητα προγραμμάτων	3.38 (.94)	3.00 (.89)	3.28 (.88)	3.06 (.70)
Ωράριο υλοποίησης προγραμμάτων	3.16 (1.06)	3.36 (.80)	3.26 (1.08)	3.20 (.77)
Αριθμό αθλητικών εγκαταστάσεων	3.07 (.84)	3.18 (.75)	2.55 (.93)	2.86 (.74)
Ποιότητα αθλητικών εγκαταστάσεων	3.07 (.93)	3.18 (.75)	2.55 (.95)	2.80 (.67)
Ενημέρωση για τα προγράμματα	2.65 (.89)	2.90 (.70)	2.36 (.97)	2.46 (.99)
Κατασκευή νέων εγκαταστάσεων	2.69 (1.04)	2.72 (1.27)	1.81 (.95)	2.26 (1.03)
Διοργάνωση αθλητικών γεγονότων	3.00 (1.19)	3.27 (.64)	2.91 (1.03)	2.86 (.83)
Ύπαρξη εξειδικευμένου επιστημονικού προσωπικού	3.08 (1.03)	3.63 (1.02)	2.91 (1.03)	2.73 (.79)
Παροχή υποστηρικτικών υπηρεσιών	3.15 (1.22)	2.90 (1.13)	2.14 (.93)	2.73 (.88)
Κόστος υπηρεσιών	2.92 (1.01)	3.09 (.83)	2.85 (1.02)	3.26 (1.05)

Στον Πίνακα 4.43 παρουσιάζονται οι μέσες τιμές (*M*), τυπικές αποκλίσεις (*SD*) σχετικά με την ικανοποίηση των αθλουμένων από τις παρεχόμενες αθλητικές υπηρεσίες στο σύνολο του δείγματος. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης διακύμανσης έδειξαν την ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφορών μεταξύ διαφορετικού μορφωτικού επιπέδου στα παρακάτω ερωτήματα: (1) ως προς τον αριθμό των αθλητικών εγκαταστάσεων ( $F_{3,97} = 2.954, p < .05$ ), (2) ως προς την ποιότητα των



αθλητικών εγκαταστάσεων ( $F_{3,97} = 2.748, p < .05$ ) (3) ως προς την κατασκευή νέων αθλητικών εγκαταστάσεων ( $F_{3,97} = 5.273, p < .01$ ) (4) ως προς την παροχή υποστηρικτικών υπηρεσιών της άσκησης όπως μετακίνηση, χώροι στάθμευσης κλπ ( $F_{3,97} = 6.097, p < .001$ ). Οι επιμέρους αναλύσεις και η post hoc ανάλυση μέσω του Tukey's test έδειξε διαφορές μεταξύ των ομάδων: (1) ως προς την κατασκευή νέων σύγχρονων αθλητικών εγκαταστάσεων όπου η ομάδα που διαθέτει πανεπιστημιακή μόρφωση εμφανίζεται η λιγότερο ικανοποιημένη έναντι των άλλων και ειδικά σε σχέση με την ομάδα που είναι απόφοιτοι Γυμνασίου/Λυκείου ( $MD = -8.75, p < .01$ ) και την ομάδα που είναι απόφοιτοι ΕΠΑΛ/ΙΕΚ ( $MD = -9.10, p < .05$ ) (2) ως προς την παροχή υποστηρικτικών υπηρεσιών της άσκησης όπως μετακίνηση, χώροι στάθμευσης κλπ, όπου πάλι η ομάδα που διαθέτει πανεπιστημιακή μόρφωση είναι η λιγότερο ικανοποιημένη έναντι των άλλων και ειδικά σε σχέση με την ομάδα που είναι απόφοιτοι Γυμνασίου/Λυκείου ( $MD = -1.01, p < .001$ ).

#### 4.10 Διαφορές στην ικανοποίηση των αθλουμένων από γυμναστές/προπονητές, αθλητικά προγράμματα και υπηρεσίες ανάλογα με τη συστηματικότητα της άθλησης (Ανάλυση Διακύμανσης – ANOVA).

4.10.1 Ανάλυση Διακύμανσης (ANOVA) στον παράγοντα ικανοποίηση Αθλουμένων από Γυμναστές/Προπονητές ανάλογα με τη συστηματικότητα άσκησης των αθλουμένων

**Πίνακας 4.44** Μέσες τιμές (*M*), τυπικές αποκλίσεις (*SD*) στην Ικανοποίηση των αθλουμένων από τους γυμναστές/προπονητές ανάλογα με τη συστηματικότητα της άσκησης των αθλουμένων.

	Λιγότερο Από 3 μήνες	3-6 μήνες	6-12 μήνες	1-3 χρόνια	3-5 χρόνια	5 χρόνια και άνω
	<i>M/SD</i>	<i>M/SD</i>	<i>M/SD</i>	<i>M/SD</i>	<i>M/SD</i>	<i>M/SD</i>
Ανταπόκριση σε ανάγκες	3.66 (.57)	3.85 (1.06)	4.15 (.80)	3.58 (.87)	3.62 (1.18)	3.96 (.97)
Επίπεδο γνώσεων	3.66 (1.15)	4.00 (1.29)	4.38 (.86)	3.82 (.72)	3.62 (1.30)	3.96 (.87)
Οδηγίες χρήσης οργάνων	3.66 (.57)	3.42 (.97)	3.46 (1.05)	4.00 (.61)	3.25 (1.03)	3.79 (.92)
Οδηγίες εκτέλεσης προγραμμάτων	3.33 (.57)	3.71 (.95)	4.00 (.57)	3.52 (.79)	3.62 (.74)	3.90 (.92)
Βοήθεια στην επιλογή προγράμματος	3.66 (.57)	3.85 (.89)	3.76 (.72)	3.29 (.84)	3.37 (1.30)	3.69 (1.21)
Συμπεριφορά	3.33 (.57)	4.28 (.75)	4.30 (.75)	3.94 (.74)	4.00 (.75)	4.43 (.79)

Στον Πίνακα 4.44 παρουσιάζονται οι μέσες τιμές (*M*), τυπικές αποκλίσεις (*SD*) σχετικά με την ικανοποίηση των αθλουμένων από τους γυμναστές/ προπονητές στο σύνολο του δείγματος. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης διακύμανσης δεν έδειξαν την ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφορών μεταξύ των αθλουμένων με διαφορετική συστηματική άθληση.

#### 4.10.2 Ανάλυση Διακύμανσης (ANOVA) στον παράγοντα ικανοποίηση Αθλουμένων από Αθλητικές Εγκαταστάσεις ανάλογα με τη συστηματικότητα άσκησης των αθλουμένων

**Πίνακας 4.45** Μέσες τιμές (*M*), τυπικές αποκλίσεις (*SD*) στην Ικανοποίηση των αθλουμένων από τις αθλητικές εγκαταστάσεις ανάλογα με τη συστηματικότητα της άσκησης των αθλουμένων.

	Λιγότερο από 3 μήνες	3-6 μήνες	6-12 μήνες	1-3 χρόνια	3-5 χρόνια	5 χρόνια και άνω
	<i>M/SD</i>	<i>M/SD</i>	<i>M/SD</i>	<i>M/SD</i>	<i>M/SD</i>	<i>M/SD</i>
Καθαριότητα	2.66 (.57)	3.85 (.89)	3.23 (1.09)	3.23 (1.03)	3.62 (.87)	2.98 (1.01)
Ασφάλεια	3.33 (1.15)	3.85 (.89)	3.61 (.65)	3.17 (1.23)	3.37 (1.06)	3.37 (1.09)
Ευρυχωρία/Άνεση	4.33 (1.15)	3.14 (1.06)	3.23 (1.01)	3.17 (1.07)	3.62 (1.06)	3.33 (1.09)
Αποδυτήρια	2.66 (.57)	3.57 (.97)	2.23 (1.23)	2.41 (1.17)	3.00 (1.06)	2.87 (1.04)
Αθλητικό εξοπλισμό	3.00 (.00)	3.14(1.21)	2.53 (1.39)	3.11 (1.26)	3.12 (.83)	2.57 (1.14)

Στον Πίνακα 4.45 παρουσιάζονται οι μέσες τιμές (*M*), τυπικές αποκλίσεις (*SD*) σχετικά με την ικανοποίηση των αθλουμένων από τις αθλητικές εγκαταστάσεις στο σύνολο του δείγματος. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης διακύμανσης δεν έδειξαν την ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφορών μεταξύ των αθλουμένων με διαφορετική συστηματική άθληση.

#### 4.10.3 Ανάλυση Διακύμανσης (ANOVA) στον παράγοντα ικανοποίηση Αθλουμένων από Αθλητικά Προγράμματα ανάλογα με τη συστηματικότητα άσκησης των αθλουμένων

**Πίνακας 4.46** Μέσες τιμές (*M*), τυπικές αποκλίσεις (*SD*) στην Ικανοποίηση των αθλουμένων από τα αθλητικά προγράμματα ανάλογα με τη διαφορετική συστηματική άσκηση.

	Λιγότερο από 3 μήνες <i>M/SD</i>	3-6 μήνες <i>M/SD</i>	6-12 μήνες <i>M/SD</i>	1-3 χρόνια <i>M/SD</i>	3-5 χρόνια <i>M/SD</i>	5 χρόνια και άνω <i>M/SD</i>
Ποικιλία προγραμμάτων	3.00 (1.00)	3.28 (1.11)	3.61 (.76)	3.29 (.84)	3.37 (.91)	3.40 (.85)
Προσαρμογή προγρ/των στο επίπεδο των ασκουμένων	2.66 (1.52)	3.57 (.78)	3.46 (.87)	3.52 (.94)	3.00 (1.06)	3.37 (.99)
Ανανέωση προγραμμάτων	3.00 (.00)	3.42 (1.27)	3.07 (.86)	3.23 (.75)	2.62 (.91)	2.92 (.94)
Δυνατότητα παροχής εξειδικευμένων προγρ/των	3.00 (.00)	3.14 (1.06)	2.92 (.64)	2.94 (1.08)	2.75 (1.16)	2.53 (1.00)
Διαφορετικές χρονικές ζώνες υλοποίησης προγρ/των	3.33 (.57)	3.28 (.95)	2.92 (.86)	3.05 (1.08)	3.25 (1.16)	2.90 (.91)

Στον Πίνακα 4.46 παρουσιάζονται οι μέσες τιμές (*M*), τυπικές αποκλίσεις (*SD*) σχετικά με την ικανοποίηση των αθλουμένων από τα αθλητικά προγράμματα στο σύνολο του δείγματος. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης διακύμανσης δεν έδειξαν την ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφορών μεταξύ των αθλουμένων με διαφορετική συστηματική άθληση.

#### 4.10.4 Ανάλυση Διακύμανσης (ANOVA) στον παράγοντα ικανοποίηση Αθλουμένων από Αθλητικές Υπηρεσίες ανάλογα με τη συστηματικότητα άσκησης των αθλουμένων

**Πίνακας 4.47** Μέσες τιμές (*M*), τυπικές αποκλίσεις (*SD*) στην Ικανοποίηση των αθλουμένων από τις αθλητικές υπηρεσίες ανάλογα με τη διαφορετική συστηματική άσκηση.

	Λιγότερο από 3 μήνες	3-6 μήνες	6-12 μήνες	1-3 χρόνια	3-5 χρόνια	5 χρόνια και άνω
	<i>M/SD</i>	<i>M/SD</i>	<i>M/SD</i>	<i>M/SD</i>	<i>M/SD</i>	<i>M/SD</i>
Δυνατότητες άθλησης στην περιοχή σας	3.00 (1.00)	3.00 (.81)	3.46 (.96)	2.94 (.96)	3.00 (.75)	3.38 (.94)
Προσφερόμενα προγράμματα άσκησης	3.00 (1.00)	3.28 (.95)	3.53 (.77)	3.17 (.95)	3.00 (.92)	3.24 (.90)
Συνέπεια στις προσφερόμενες υπηρεσίες	3.33 (.57)	3.57 (.97)	3.46 (1.39)	2.76 (.90)	3.62 (1.06)	3.09 (.85)
ποιότητα προγραμμάτων	2.33 (.57)	3.71 (.95)	3.53 (.77)	3.00 (1.15)	3.62 (.74)	3.18 (.80)
Ωράριο υλοποίησης προγραμμάτων	3.33 (.57)	3.00 (1.15)	3.61 (1.32)	3.05 (1.08)	3.62 (1.06)	3.16 (.87)
Αριθμό αθλητικών εγκαταστάσεων	3.33 (1.15)	3.00 (1.00)	2.46 (1.19)	2.76 (1.03)	2.62 (.51)	2.86 (.78)
Ποιότητα αθλητικών εγκαταστάσεων	2.66 (.57)	3.14 (.89)	2.53 (1.39)	2.94 (.96)	2.50 (.75)	2.81 (.80)
Ενημέρωση για τα προγράμματα	2.66 (1.52)	2.85 (.89)	2.23 (1.01)	2.64 (.99)	2.50 (.92)	2.49 (.89)
Κατασκευή νέων εγκαταστάσεων	2.66 (1.52)	2.57 (1.13)	2.07 (1.38)	1.94 (.89)	2.12 (1.12)	2.26 (1.05)
Διοργάνωση αθλητικών γεγονότων	2.33 (1.15)	3.42 (.78)	2.84 (1.14)	3.00 (1.00)	3.50 (.92)	2.88 (1.00)
Ύπαρξη επιστημονικού προσωπικού	3.66 (.57)	3.28 (.75)	3.61 (1.12)	2.70 (.98)	2.87 (1.24)	2.90 (.97)
Παροχή υποστηρικτικών υπηρεσιών	3.33 (1.52)	2.71 (1.38)	2.38 (1.04)	2.17 (1.13)	2.62 (1.30)	2.67 (1.03)
Κόστος υπηρεσιών	2.33 (.57)	3.42 (.78)	3.00 (1.15)	2.82 (1.01)	3.00 (.75)	2.96 (1.03)

Στον Πίνακα 4.47 παρουσιάζονται οι μέσες τιμές (*M*), τυπικές αποκλίσεις (*SD*) σχετικά με την ικανοποίηση των αθλουμένων από τις παρεχόμενες αθλητικές υπηρεσίες του Δήμου στο σύνολο του δείγματος. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης

διακύμανσης δεν έδειξαν την ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφορών μεταξύ των αθλουμένων με διαφορετική συστηματική άσκηση.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ V

### ΣΥΖΗΤΗΣΗ

#### 5.1 Ικανοποίηση αθλουμένων από τους γυμναστές/προπονητές.

Οι αθλούμενοι δηλώνουν πολύ ή πάρα πολύ ικανοποιημένοι σε όλα σχεδόν τα ερωτήματα του παράγοντα που αφορούν στην ικανοποίηση τους από τους πτυχιούχους φυσικής αγωγής (ΠΦΑ). Συγκεκριμένα εμφανίζονται ικανοποιημένοι από την συμπεριφορά τους, ενώ εκτιμούν σε μεγάλο βαθμό ότι οι γυμναστές ανταποκρίνονται με σταθερότητα και συνέπεια στις απαιτήσεις και στις ανάγκες τους. Αξιολογούν πολύ θετικά το επίπεδο των γνώσεων τους. Ιδιαίτερα ευχαριστημένοι παρουσιάζονται από την παρεχόμενη βοήθεια των γυμναστών ως προς την επιλογή κατάλληλου προγράμματος. Τέλος, μάλλον θετικά φαίνεται να αξιολογούν τους διδάσκοντες για τις παρεχόμενες οδηγίες εκτέλεσης των προγραμμάτων αλλά και για τις οδηγίες χρήσης των οργάνων, αν και στο συγκεκριμένο τομέα φαίνεται να υπάρχουν αρκετά περιθώρια βελτίωσης των αξιολογούμενων ΠΦΑ.

Τα στοιχεία της έρευνας επιβεβαιώνουν σημαντικά, ευρήματα άλλων ερευνών (Κάκκος & Σταύρου, 2005; Ρουσσέτη, Κουστέλιος, Κιουμουρτζόγλου & Διγγελίδης, 2005; Κουτσούκη και συν., 2003; Πετρίδου και συν., 2003; Σταύρου & Κάκκος, 2002; Αμοιρίδης και συν., 2001) όπου ο βαθμός ικανοποίησης των αθλητικών καταναλωτών από τους καθηγητές φυσικής αγωγής παρουσιάζεται πολύ ισχυρός.

Τα ευρήματα της παρούσας έρευνας βρίσκονται επίσης, σε συμφωνία με άλλες έρευνες που αφορούσαν ικανοποίηση πελατών από τους ΠΦΑ σε γυμναστήρια (Κούλη, Καμπίσης, Θεοδωράκης, 2002; Γκουτζελιάν, Θεοδωράκης, Κώστα & Γαργαλιάνος, 2002). Τα αποτελέσματα πιστοποιούν την επιστημονική επάρκεια και την επαγγελματική καταξίωση των διδασκόντων φυσικής αγωγής.

Οι διδάσκοντες φυσικής αγωγής αναδεικνύονται κρίσιμος και αποφασιστικός παράγοντας της ποιότητας των αθλητικών προγραμμάτων αφού σύμφωνα με αρκετούς ερευνητές (Albrecht & Bradford, 1990; Berry & Parasuraman, 1991) πρωταρχικοί προωθητές της ποιότητας σε έναν οργανισμό είναι οι εργαζόμενοι γιατί αλληλεπιδρούν με τους πελάτες. Οι Parasuraman et al. (1988) υποστηρίζουν ότι η θετική αντίληψη των ασκούμενων για τους καθηγητές φυσικής αγωγής συμβάλλει

στην δημιουργία θετικών σχέσεων μεταξύ του πελάτη και του οργανισμού και στη δέσμευση του να συνεχίσει να χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες.

## **5.2 Ικανοποίηση αθλουμένων από τα αθλητικά προγράμματα.**

Αναφορικά με τον βαθμό ικανοποίησης από τα προσφερόμενα αθλητικά προγράμματα οι αθλούμενοι εμφανίζονται σε γενικές γραμμές μέτρια ικανοποιημένοι. Συγκεκριμένα, αξιολογούν με μέτριο βαθμό την ποικιλία και την ανανέωση των προγραμμάτων καθώς και την δυνατότητα προσαρμογής τους στο επίπεδο και τις ανάγκες των αθλουμένων (αρχάριοι, προχωρημένοι). Μάλλον αρνητικές ή τουλάχιστον κάτω του μετρίου εμφανίζονται οι αντιλήψεις των ασκουμένων για την δυνατότητα παροχής και υλοποίησης εξειδικευμένων αθλητικών προγραμμάτων τα οποία θα απευθύνονται σε άτομα για παράδειγμα με ειδικές ανάγκες, με σκελετικές παθήσεις, καρδιοπάθειες, παχυσαρκία κλπ. Επιπλέον μάλλον αρνητικά εκτιμούν τις χρονικές ζώνες υλοποίησης των προγραμμάτων όπου δεν βρίσκουν ποικίλες επιλογές και διαφορετικές χρονικές στιγμές με συνέπεια να συναντούν προβλήματα στην απρόσκοπτη συμμετοχή τους.

Τα αποτελέσματα συμφωνούν με ανάλογη έρευνα των Σταύρου και Κάκκου (2002) που έγινε σε 3 ΟΤΑ του Ν. Αττικής που ανέδειξε μέτριο βαθμό ικανοποίησης στην *ποικιλία, ανανέωση και δυνατότητα προσαρμογής* των αθλητικών προγραμμάτων ενώ *χαμηλή ικανοποίηση στην υλοποίηση εξειδικευμένων προγραμμάτων και στην προσφορά ποικίλων ωρών υλοποίησης των Π.Α.γ.Ο.*

Αλλά και σε έρευνα που διενεργήθηκε σε 7 Δημοτικούς Αθλητικούς Οργανισμούς της Αττικής (Κάκκος & Σταύρου, 2005), η ικανοποίηση των αθλουμένων από την παροχή εξειδικευμένων προγραμμάτων είναι εξαιρετικά χαμηλή, ενώ οι άλλες παράμετροι κινούνται ελαφρά πάνω του μετρίου. Τα στοιχεία δείχνουν ότι οι Δημοτικοί Αθλητικοί Οργανισμοί οφείλουν και πρέπει να εστιάσουν το ενδιαφέρον τους και την προσοχή τους στον σχεδιασμό, την οργάνωση και την υλοποίηση δράσεων που θα ανταποκρίνονται πλήρως και με επάρκεια στις ανάγκες των αθλητικών καταναλωτών.

Την ανάγκη για ποικιλία προγραμμάτων καθώς και την προσαρμογή αυτών στο επίπεδο των συμμετεχόντων επιβεβαιώνει και εργασία των Ρουσσέτη, Κουστέλιου, Κιουμουρτζόγλου και Διγγελίδη (2005). Οι ερευνητές εκτιμούν ότι ο



σχεδιασμός και η υλοποίηση καινοτόμων προγραμμάτων όπως η ταυτόχρονη άθληση μητέρας και παιδιού ή οι δραστηριότητες αναψυχής για όλη την οικογένεια θα βοηθήσουν στην αύξηση της ικανοποίησης των αθλουμένων.

Βέβαια υπάρχουν και έρευνες όπου τα αποτελέσματα τους, δεν συμφωνούν με τα ευρήματα της παρούσας μελέτης. Συγκεκριμένα, σε μελέτη των Αμοιρίδη και των συνεργατών του (2001) προκύπτει ότι οι αντιλήψεις των αθλουμένων στον παράγοντα *ικανοποίηση από αθλητικά προγράμματα είναι μάλλον θετικές*. Παρόμοια αποτελέσματα με θετική αντίληψη των συμμετεχόντων για τα αθλητικά προγράμματα και υψηλή ικανοποίηση των ασκουμένων παρατηρούνται και στην έρευνα της Πετρίδου και των συνεργατών της (2003).

Αυτό όμως που αναδεικνύεται από τα ευρήματα της μελέτης και έχει σημασία είναι ότι εάν ο αθλητικός οργανισμός έχει την ικανότητα να αποτιμά μέσα από έγκυρες, αξιόπιστες και αντικειμενικές διαδικασίες τις παρεχόμενες υπηρεσίες, εάν αξιολογεί τα επίπεδα ικανοποίησης των χρηστών, τότε καταφέρνει να εντοπίζει τις ασυμφωνίες της πραγματικής απόδοσης με αυτήν της επιθυμητής, να ανιχνεύει τις αδυναμίες και να αναπτύσσει τον στρατηγικό σχεδιασμό προς την κατεύθυνση της μέγιστης αποδοτικότητας.

### **5.3. Ικανοποίηση αθλουμένων από τις αθλητικές εγκαταστάσεις.**

Οι αντιλήψεις των συμμετεχόντων στην έρευνα από τις αθλητικές εγκαταστάσεις του Δήμου είναι μάλλον αρνητικές. Ο βαθμός ικανοποίησης υπολείπεται σημαντικά έναντι των άλλων παραγόντων και ειδικά σε κάποια σημεία αποτελεί σημείο δυσαρέσκειας των πολιτών. Συγκεκριμένα, οι αθλούμενοι θεωρούσαν ότι τα αποδυτήρια και ο αθλητικός εξοπλισμός δεν πληρούσαν τις αναγκαίες και απαραίτητες προδιαγραφές και σε καμία περίπτωση δεν ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τις προσδοκίες τους. Σε μέτρια επίπεδα κυμάνθηκε ο βαθμός ικανοποίησης από την καθαριότητα την ευρυχωρία και την άνεση των αθλητικών χώρων. Τέλος, πιο θετική αντίληψη έχουν οι χρήστες αναφορικά με το αίσθημα της ασφάλειας των υποδομών και των εγκαταστάσεων.

Τα ευρήματα της παρούσας μελέτης πιστοποιούν ότι οι αθλητικές εγκαταστάσεις αποτελούν το αδύνατο σημείο των Δημοτικών Αθλητικών Οργανισμών, γεγονός που αναδεικνύεται από πληθώρα ερευνών. Αυτό εξάλλου

θεωρούν ως το σημαντικότερο πρόβλημα για τους δημόσιους φορείς παροχής αθλητικών υπηρεσιών στην Ελλάδα και οι Alexandris et al. (1999). Βέβαια, αν και στο δύσκολο οικονομικό περιβάλλον και την οικονομική κρίση που βιώνει η χώρα θεωρείται σχεδόν ανέφικτο να γίνουν παρεμβάσεις μεγάλου βεληνεκούς, ωστόσο οι Δήμοι οφείλουν να προβούν σε άμεσες διορθωτικές κινήσεις και βελτιωτικές τροποποιήσεις έστω μικρής κλίμακας σε θέματα υγιεινής και καθαριότητας.

Πλήθος ερευνών (Alexandris, 1998, Papadopoulos et al., 1999) υποστηρίζουν ότι οι εγκαταστάσεις των δημοτικών γυμναστηρίων, χρήζουν σημαντικών αλλαγών και βελτιώσεων. Τόσο οι πελάτες όσο και οι γυμναστές εκτιμούν ότι οι αθλητικές εγκαταστάσεις δεν είναι καθόλου ελκυστικές, υπολείπονται στον τομέα της καθαριότητας, δεν είναι ευρύχωρες με σύγχρονο εξοπλισμό και δεν ανταποκρίνονται στις προσδοκίες των χρηστών.

Η παλαιότητα των αθλητικών εγκαταστάσεων, η ελλιπής συντήρηση, η μη τήρηση των προδιαγραφών σε θέματα καθαριότητας και ο αναχρονιστικός εξοπλισμός εξηγούν τις αρνητικές αντιλήψεις των χρηστών και σε άλλες έρευνες (Κάκκος & Σταύρου, 2005; Πετρίδου και συν. 2003; Κουτσούκη και συν, 2003; Σταύρου & Κάκκος, 2002).

Αντίθετα σε έρευνες που διεξήχθησαν σε ιδιωτικούς φορείς [ιδιωτικά γυμναστήρια] (Κούλη, Καμπίτσης, Θεοδωράκης, 2002; Γκουτζελιάν και συν., 2002) οι ασκούμενοι αντιλαμβάνονται με θετικό τρόπο την παρεχόμενη ποιότητα και αξιολογούν με αρκετά υψηλό βαθμό τον χώρο, τον εξοπλισμό και τις αθλητικές εγκαταστάσεις του οργανισμού. Φαίνεται ότι ο ιδιωτικός τομέας προκειμένου να προσελκύσει και να διατηρήσει τους πελάτες του εστιάζει και προσέχει ιδιαίτερα τις υποδομές. Εξάλλου σύμφωνα με τον Παπαδημητρίου (2000) η ικανοποίηση των πελατών προϋποθέτει την κάλυψη και την υπέρβαση των προσδοκιών των αθλητικών καταναλωτών

#### **5.4. Ικανοποίηση αθλουμένων από τις αθλητικές υπηρεσίες του Δήμου.**

Σχετικά με την διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης των αθλουμένων από τις γενικότερες αθλητικές υπηρεσίες του Δήμου, οι δημότες παρουσιάζονται σχετικά ικανοποιητικά μόνο σε 3 παραμέτρους (*δυνατότητες άθλησης, προσφερόμενα προγράμματα, ποιότητα προγραμμάτων*), ενώ κινούνται σε μέτρια επίπεδα σε 5 παραμέτρους (*συνέπεια στις υπηρεσίες, ωράριο προγραμμάτων, αριθμό*

*εγκαταστάσεων, διοργάνωση αθλητικών γεγονότων, κόστος υπηρεσιών*). Εξαιρετικά χαμηλά ικανοποίησης παρουσιάζουν η κατασκευή νέων αθλητικών εγκαταστάσεων, η ενημέρωση και προβολή των προγραμμάτων και οι υποστηρικτικές υπηρεσίες.

Τα αποτελέσματα της έρευνας συμφωνούν με άλλες μελέτες (Alexandris, 1998; Papadopoulos, Alexandris, Vlouchou, Anastasiou & Fakis, 1998) που πιστοποιούν ότι οι συμμετέχοντες στα δημοτικά προγράμματα δεν είναι πλήρως ικανοποιημένοι από τις παρεχόμενες αθλητικές υπηρεσίες. Σε συμφωνία με την έρευνα των Σταύρου και Κάκκου (2002) που αφορούσαν σε 3 ΟΤΑ του Ν. Αττικής όπου οι αθλητικοί καταναλωτές εμφανίζονται κι εκεί δυσαρεστημένοι με τη *μη κατασκευή νέων σύγχρονων αθλητικών υποδομών, αλλά και από τον αριθμό των υπάρχουσών αθλητικών εγκαταστάσεων*. Στην ίδια μελέτη μέτρια επίπεδα ικανοποίησης παρουσιάζουν *η συνέπεια στις προσφερόμενες υπηρεσίες και το κόστος των υπηρεσιών*.

Τα αποτελέσματα συμφωνούν επίσης και με την ευρείας κλίμακας έρευνα των Κάκκου και Σταύρου (2005) σε δείγμα 7 ΟΤΑ του Ν. Αττικής όπου ο βαθμός ικανοποίησης εμφανίζεται μέτριος έως χαμηλός (*προσφερόμενα προγράμματα, ενημέρωση, κατασκευή νέων εγκαταστάσεων, αριθμό εγκαταστάσεων και αθλητικά γεγονότα*).

### **5.5. Χαρακτηριστικά των αθλουμένων (προφίλ αθλουμένων, συστηματικότητα άθλησης, συχνότητα άθλησης, ενημέρωση για τα προγράμματα)**

Αναφορικά με το προφίλ των συμμετεχόντων στα δημοτικά αθλητικά προγράμματα τα αποτελέσματα της παρούσας εργασίας έδειξαν ότι ως προς τη συμμετοχή στα αθλητικά προγράμματα κυριαρχεί το γυναικείο φύλο (ποσοστό 67%). Τα ευρήματα βρίσκονται σε συμφωνία με συγκριτικές μελέτες άλλων ερευνητών (Afthinos, Theodorakis, Nassis, 2005; Costa, Tzetzis & Theodorakis, 1998; Κάκκος & Σταύρου, 2005; Κουτσούκη και συν., 2003; Πετρίδου και συν., 2003; Σταύρου & Κάκκος, 2002; Αμοιρίδης και συν. 2001). Οι Κάκκος και Σταύρου (2002) υποστηρίζουν ότι στα προγράμματα που υλοποιούν οι Δημοτικοί Αθλητικοί Οργανισμοί το 85% των συμμετεχόντων είναι γυναίκες «επιβεβαιώνοντας την κυρίαρχη αντίληψη ότι τα Π.Α.γ.Ο που αφορούν τις γυναίκες αποτελούν την πιο βασική συνιστώσα στον σχεδιασμό και την υλοποίηση των προγραμμάτων ΟΤΑ σε όλη την επικράτεια».

Συνήθως δε, είναι έγγαμες γυναίκες που έχουν λάβει την βασική εκπαίδευση και έχουν ως επαγγελματική ενασχόληση τα οικιακά. Οι Costa, Tzetzis και Theodorakis (1998) διαπιστώνουν ότι η πλειονότητα των συμμετεχόντων σε δημοτικά προγράμματα είναι μεσήλικες, γυναίκες και έγγαμες.

Αναφορικά με τα κίνητρα για άθληση, οι συμμετέχοντες εμπλέκονται σε αθλητικές δραστηριότητες πρωτίστως για την διατήρηση της υγείας αλλά και την βελτίωση της διάθεσης τους καθώς και στο περνούν δημιουργικά τον ελεύθερο τους χρόνο. Ακολουθεί η βελτίωση των ικανοτήτων τους και η προσπάθεια μείωσης του σωματικού βάρους. Παρόμοια ευρήματα παρουσιάζει και η μελέτη των Αστραπέλλου, Τσαρδακλή, Σπυριδοπούλου & Κώστα (2010) όπου οι αθλούμενοι φαίνεται να εμπλέκονται με αθλητικές δραστηριότητες α) για την διατήρηση και βελτίωση της υγείας, β) για την βελτίωση της ποιότητας ζωής, γ) για την αναψυχή και τέλος για την μείωση του σωματικού βάρους.

Σχετικά με την υπάρχουσα και την επιθυμητή κατάσταση για την *συχνότητα της άθλησης* τα αποτελέσματα δείχνουν ότι αν και πάνω από τους μισούς ασκούνται 2-3 την εβδομάδα, στη συντριπτική τους πλειοψηφία (περίπου 80%) επιθυμούν να ασκούνται είτε σε καθημερινή βάση είτε τουλάχιστον 4 φορές την εβδομάδα. Τα ευρήματα συμφωνούν με την έρευνα Σταύρου και Κάκκου (2005) που έγινε σε 3 ΟΤΑ και συνεπώς τα αποτελέσματα αναδεικνύουν την ανάγκη ύπαρξης αθλητικών προγραμμάτων που θα επιτρέπουν την πιο συστηματική άθληση των δημοτών.

Αναφορικά με το *είδος της αθλητικής ενασχόλησης και της επιθυμητής* τα αποτελέσματα αναδεικνύουν τις ελλείψεις του Δήμου Αγίας Παρασκευής σε υποδομές αφού ένα από τα πλέον επιθυμητά σπορ για τους δημότες αναδεικνύεται η κολύμβηση ενώ ο Δήμος της Αγίας Παρασκευής στερείται δημοτικού κολυμβητηρίου. Κι εδώ τα ευρήματα της μελέτης συμφωνούν με την εργασία των Σταύρου και Κάκκου (2002) στον οποίο την έρευνα υπογραμμίζεται η ανάγκη για περιορισμό της αεροβίωσης και της γυμναστικής ως περιεχόμενο των αθλητικών προγραμμάτων και προτάσσεται η επιθυμία για νέα αντικείμενα όπως χορός και κολύμβηση.

Ως προς τον τρόπο ενημέρωσης, στην παρούσα έρευνα παρουσιάζεται πολύ ισχυρό το δίκτυο ενημέρωσης «από στόμα σε στόμα» μέσω φίλων και γνωστών προσώπων. Αρκετά μικρότερος είναι ο βαθμός ενημέρωσης από έντυπα ή διαδίκτυο. Ωστόσο οι αθλούμενοι φαίνεται να προτιμούν τουλάχιστον οι πιο νέοι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (email) ενώ οι πιο ηλικιωμένοι το τηλέφωνο. Κι εδώ τα

ευρήματα συμφωνούν με την έρευνες (Σταύρου & Κάκκος, 2002; Κάκκος & Σταύρου, 2010) αποτυπώνοντας έτσι την έλλειψη ενημέρωσης των δημοτών και την αδυναμία προσέγγισης τους από την πλευρά του Δημοτικού Αθλητικού Οργανισμού. Ο Δήμος πρέπει να εστιάσει την προσοχή του στην ενημέρωση των πολιτών και να οργανώσει σύγχρονους τρόπους επικοινωνίας.

### **5.6 Διαφορές στην ικανοποίηση των αθλουμένων από γυμναστές, προγράμματα και υπηρεσίες ανάλογα με το φύλο, την ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο και την συστηματικότητα της άσκησης.**

Από τα αποτελέσματα της παρούσας μελέτης φαίνεται ότι οι γυναίκες που συμμετέχουν στα προγράμματα “Άθληση για Όλους” αντιλαμβάνονται με θετικό τρόπο την ποιότητα των υπηρεσιών που τους παρέχεται, με συνέπεια ο βαθμός ικανοποίησης των γυναικών να εμφανίζεται μεγαλύτερος έναντι των ανδρών. Από τις απαντήσεις διαπιστώνεται ότι οι αντιλήψεις των γυναικών είναι θετικότερες σε όλα τα ερωτήματα του παράγοντα που αφορούσε στους γυμναστές/προπονητές δηλαδή (α) από την ανταπόκρισή τους στις απαιτήσεις και τις ανάγκες των αθλουμένων, (β) από το επίπεδο των γνώσεων τους, (γ) από τις οδηγίες χρήσης των οργάνων εκγύμνασης, (δ) από τις οδηγίες εκτέλεσης των προγραμμάτων, (ε) από τη βοήθεια για την επιλογή του κατάλληλου προγράμματος και (στ) από την συμπεριφορά τους. Επιπλέον εμφανίστηκαν περισσότερο ικανοποιημένες από την ποικιλία των αθλητικών προγραμμάτων, από τα προσφερόμενα προγράμματα και από την ύπαρξη εξειδικευμένου προσωπικού.

Τα αποτελέσματα της έρευνας επιβεβαίωσαν τις στατιστικές υποθέσεις για την ικανοποίηση των γυναικών (α) από τους γυμναστές ( $H_1$ ), (β) από τα αθλητικά προγράμματα ( $H_3$ ) (γ) από τις αθλητικές υπηρεσίες ( $H_4$ ). Αντίθετα δεν επιβεβαιώθηκε η στατιστική υπόθεση ότι ο φύλο επηρεάζει στατιστικώς σημαντικά την ικανοποίηση των αθλουμένων από τις αθλητικές εγκαταστάσεις ( $H_2$ ).

Τα αποτελέσματα επιβεβαιώνουν τις αναφορές της βιβλιογραφίας (Κάκκος & Σταύρου, 2005; Κουτσούκη και συν., 2003; Σταύρου & Κάκκος, 2002) που υποστηρίζουν ότι οι γυναίκες αθλούμενες σε προγράμματα Άθλησης για Όλους δηλώνουν υψηλό βαθμό ικανοποίησης από τους διδάσκοντες γυμναστές.

Αναφορικά με την αξιολόγηση του βαθμού ικανοποίησης των αθλουμένων σε σχέση με την ηλικία τα αποτελέσματα δείχνουν ότι οι πλέον ικανοποιημένοι χρήστες των αθλητικών υπηρεσιών του Δήμου είναι η ηλικιακή ομάδα άνω των 50 ετών. Η συγκεκριμένη ομάδα δείχνει εξαιρετικά ικανοποιημένοι από τους καθηγητές φυσικής αγωγής (1) ως προς την ανταπόκριση στις απαιτήσεις και τις ανάγκες των αθλουμένων, (2) ως προς το επίπεδο των γνώσεων τους, (3) ως προς τις οδηγίες χρήσης των οργάνων εκγύμνασης, (4) ως προς τις οδηγίες εκτέλεσης των προγραμμάτων, (5) ως προς την βοήθεια στην επιλογή κατάλληλου προγράμματος, (6) ως προς την συμπεριφορά τους. Επιπλέον η ίδια ομάδα αξιολογεί πιο θετικά τις αθλητικές εγκαταστάσεις, ακόμα και σε τομείς που υφίσταται πραγματικό πρόβλημα όπως τα αποδυτήρια. Οι αθλούμενοι δημότες άνω των πενήντα ετών εμφανίζονται περισσότερο ικανοποιημένοι από τα αθλητικά προγράμματα και τις αθλητικές υπηρεσίες του Δημοτικού Αθλητικού Οργανισμού.

Τα αποτελέσματα της έρευνας επιβεβαίωσαν τις στατιστικές υποθέσεις, ότι δηλαδή η ηλικία επηρεάζει σημαντικά την ικανοποίηση των αθλουμένων από τους γυμναστές ( $H_5$ ), από τις αθλητικές εγκαταστάσεις ( $H_6$ ), από τα αθλητικά προγράμματα ( $H_7$ ) και από τις αθλητικές υπηρεσίες ( $H_8$ ).

Αναφορικά με την αξιολόγηση του βαθμού ικανοποίησης των αθλουμένων σε σχέση με το μορφωτικό τους επίπεδο, τα αποτελέσματα έδειξαν στατιστικά σημαντικές διαφορές μόνο στον παράγοντα *αθλητικές υπηρεσίες*. Απορρίφθηκαν συνεπώς οι στατιστικές υποθέσεις που αφορούσαν στην ικανοποίηση στην ικανοποίηση από γυμναστές ( $H_9$ ), από αθλητικές εγκαταστάσεις ( $H_{10}$ ), από αθλητικά προγράμματα ( $H_{11}$ ). Οι διαφορές επικεντρώθηκαν στις προσφερόμενες αθλητικές υπηρεσίες του Δήμου, όπου λιγότερο ικανοποιημένοι αθλητικοί καταναλωτές είναι όσοι διαθέτουν πανεπιστημιακή μόρφωση ειδικά σε τομείς όπως (1) η κατασκευή νέων σύγχρονων αθλητικών εγκαταστάσεων (2) η παροχή υποστηρικτικών υπηρεσιών της άσκησης όπως μετακίνηση, χώροι στάθμευσης κλπ. Συνεπώς επιβεβαιώνεται η στατιστική υπόθεση ( $H_{12}$ ).

Σχετικά με την ερευνητική υπόθεση ότι η συστηματικότητα συμμετοχής των αθλουμένων δημοτών, επηρεάζει τις αντιλήψεις τους για την παρεχόμενη ποιότητα στα προγράμματα “Αθλησης για Όλους”, αυτή δεν επιβεβαιώθηκε με συνέπεια να απορριφθούν οι αντίστοιχες στατιστικές υποθέσεις ( $H_{13}$ ,  $H_{14}$ ,  $H_{15}$  και  $H_{16}$ ).

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ VI

### ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

#### 6.1 Συμπεράσματα έρευνας

##### α) Χαρακτηριστικά αθλουμένων.

1. Οι χρήστες των αθλητικών υπηρεσιών στα προγράμματα “Άθλησης για Όλους” είναι στην πλειοψηφία τους γυναίκες.
2. Προτιμούν να αθλούνται παρέα με την οικογένεια ή φίλους.
3. Επιθυμούν νέα αθλητικά προγράμματα όπως κολύμβηση.
4. Ενημερώνονται για τα αθλητικά προγράμματα μέσω γνωστών και φίλων.
5. Προτιμούν την ενημέρωση για τα αθλητικά προγράμματα μέσω email ή τηλεφώνου.
6. Οι αθλούμενοι εμπλέκονται σε αθλητικές δραστηριότητες πρωτίστως για την διατήρηση της υγείας, για την βελτίωση της διάθεσης τους καθώς και στο περνούν δημιουργικά τον ελεύθερο τους χρόνο.

##### β) Ικανοποίηση αθλουμένων από γυμναστές/προπονητές

7. Οι αθλούμενοι αξιολογούν με υψηλό βαθμό ικανοποίησης τους διδάσκοντες πτυχιούχους φυσικής αγωγής (ΠΦΑ). Εκτιμούν σε μεγάλο βαθμό ότι οι γυμναστές ανταποκρίνονται με σταθερότητα και συνέπεια στις απαιτήσεις και στις ανάγκες τους. Αξιολογούν πολύ θετικά το επίπεδο των γνώσεων τους. Ιδιαίτερα ευχαριστημένοι παρουσιάζονται από την παρεχόμενη βοήθεια των γυμναστών ως προς την επιλογή κατάλληλου προγράμματος.
8. Μάλλον θετικά αλλά με περιθώρια βελτίωσης αξιολογούν τους διδάσκοντες για τις παρεχόμενες οδηγίες εκτέλεσης των προγραμμάτων αλλά και για τις οδηγίες χρήσης των οργάνων.
9. Οι γυναίκες χρήστες των προγραμμάτων “Άθληση για Όλους” δείχνουν υψηλότερο βαθμό ικανοποίησης έναντι των αντρών από τους πτυχιούχους φυσικής αγωγής.

10. Οι αθλούμενοι δημότες άνω των πενήντα ετών εμφανίζονται περισσότερο ικανοποιημένοι από τους διδάσκοντες φυσικής αγωγής έναντι των πιο νέων ηλικιών.

#### **γ) Ικανοποίηση αθλουμένων από αθλητικές εγκαταστάσεις**

11. Οι αντιλήψεις των συμμετεχόντων στην έρευνα από τις αθλητικές εγκαταστάσεις του Δήμου Αγίας Παρασκευής είναι μάλλον αρνητικές.
12. Τα αποδυτήρια των αθλητικών εγκαταστάσεων αποσπούν πολύ χαμηλό βαθμό ικανοποίησης και δεν ανταποκρίνονται στις ανάγκες και προσδοκίες των πολιτών.
13. Ο αθλητικός εξοπλισμός δεν πληροί τις αναγκαίες και απαραίτητες προδιαγραφές και οι χρήστες εμφανίζονται δυσαρεστημένοι.
14. Σε μέτρια επίπεδα κυμαίνεται ο βαθμός ικανοποίησης από την ευρυχωρία και την άνεση των αθλητικών χώρων.
15. Θετική αντίληψη έχουν οι αθλητικοί καταναλωτές αναφορικά με το αίσθημα της ασφάλειας των υποδομών και των εγκαταστάσεων.
16. Πιο θετικά αξιολογούν τις αθλητικές εγκαταστάσεις, οι αθλούμενοι δημότες άνω των πενήντα ετών.

#### **δ) Ικανοποίηση αθλουμένων από αθλητικά προγράμματα**

17. Μέτρια εμφανίζονται τα επίπεδα ικανοποίησης των χρηστών από την ποικιλία και την ανανέωση των αθλητικών προγραμμάτων.
18. Μέτριος βαθμός ικανοποίησης και για την δυνατότητα προσαρμογής των αθλητικών προγραμμάτων στο επίπεδο και τις ανάγκες των αθλουμένων.
19. Μάλλον αρνητικές ή τουλάχιστον κάτω του μετρίου εμφανίζονται οι αντιλήψεις των ασκούμενων για την δυνατότητα παροχής και υλοποίησης εξειδικευμένων αθλητικών προγραμμάτων τα οποία θα απευθύνονται σε άτομα για παράδειγμα με ειδικές ανάγκες, με σκελετικές παθήσεις, καρδιοπάθειες, παχυσαρκία κλπ.
20. Μάλλον αρνητικά αξιολογούν τις χρονικές ζώνες υλοποίησης των αθλητικών προγραμμάτων, αφού δεν προσφέρουν ποικίλες επιλογές και διαφορετικές χρονικές στιγμές για την απρόσκοπτη συμμετοχή των δημοτών.



21. Οι γυναίκες χρήστες των προγραμμάτων “Άθληση για Όλους” δείχνουν υψηλότερο βαθμό ικανοποίησης έναντι των αντρών από τους προσφερόμενα αθλητικά προγράμματα.
22. Οι αθλούμενοι δημότες άνω των πενήντα ετών εμφανίζονται περισσότερο ικανοποιημένοι από τα προσφερόμενα αθλητικά προγράμματα έναντι των πιο νέων ηλικιών.

**ε) Ικανοποίηση αθλουμένων από παρεχόμενες αθλητικές υπηρεσίες του Δήμου.**

23. Οι δημότες παρουσιάζονται σχετικά ικανοποιητικά για τις δυνατότητες άθλησης που προσφέρει ο Δήμος.
24. Σχετικά καλά επίπεδα ικανοποίησης δηλώνουν οι χρήστες για την ποιότητα των αθλητικών προγραμμάτων.
25. Σε μέτρια επίπεδα κινείται η ικανοποίηση των αθλουμένων από το ωράριο των προγραμμάτων, τον αριθμό εγκαταστάσεων και το κόστος υπηρεσιών.
26. Εξαιρετικά χαμηλά επίπεδα ικανοποίησης δηλώνουν οι δημότες από την κατασκευή νέων αθλητικών εγκαταστάσεων καθώς και από τις υποστηρικτικές υπηρεσίες (χώροι στάθμευσης στα αθλητικά κέντρα κλπ).
27. Τέλος δυσαρεστημένοι εμφανίζονται οι πολίτες από την ενημέρωση και την προβολή των προγραμμάτων.

**6.2 Προτάσεις για μελλοντικές μελέτες**

Άλλες μελλοντικές μελέτες θα μπορούσαν να μελετήσουν περισσότερους Δήμους της Αττικής ώστε να προχωρήσουν σε συγκριτικές μελέτες και να διερευνήσουν πιθανές διαφορές μεταξύ Δημοτικών Αθλητικών Οργανισμών.

Θα μπορούσαν επίσης να διερευνήσουν την ποιότητα των αθλητικών υπηρεσιών χρησιμοποιώντας συνδυαστικά διαφορετικά μοντέλα αξιολόγησης της ικανοποίησης πελατών (SERVQUAL, Customer Satisfaction Scale, Κλίμακα Ποιότητας Υπηρεσιών κλπ).

## ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Η ικανοποίηση των αθλουμένων πολιτών - πελατών θα πρέπει να είναι πρωταρχικό μέλημα και κυρίαρχος στόχος για έναν αθλητικό οργανισμό. Η αξιολόγηση της ικανοποίησης των αθλητικών καταναλωτών προσφέρει πολύτιμη ανατροφοδότηση για τον σχεδιασμό, την οργάνωση και υλοποίηση σύγχρονων αθλητικών υπηρεσιών. Μέσα από μια διαδικασία συστηματικής αξιολόγησης των αντιλήψεων των πολιτών για την ποιότητα των υπηρεσιών η διοίκηση του οργανισμού θα είναι σε θέση να λαμβάνει κρίσιμες αποφάσεις βελτίωσης των αθλητικών της προγραμμάτων. Έτσι επιτυγχάνεται η αποτελεσματικότερη οργάνωση τους και ο σχεδιασμός ανταγωνιστικών μοντέλων άθλησης των δημοτών συμβάλλοντας στην βελτίωση της ποιότητας ζωής τους.

Τα διοικητικά στελέχη θα μπορούσαν να λάβουν υπόψη τους τα πορίσματα της μελέτης και να τα συμπεριλάβουν στους μελλοντικούς τους σχεδιασμούς. Επιπλέον τα συμπεράσματά της εργασίας θα μπορούσαν να χρησιμεύσουν στους υπεύθυνους μάρκετινγκ προκειμένου να κατανοήσουν καλύτερα τους αθλητικούς καταναλωτές. Γνωρίζοντας τις αντιλήψεις των πελατών – δημοτών για το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών, αλλά και κατανοώντας τις προσδοκίες / επιθυμίες τους, ο Αθλητικός Οργανισμός θα μπορεί, προετοιμάζοντας τα κατάλληλα προγράμματα, να επηρεάσει θετικά τις μελλοντικές προθέσεις και την τελική τους συμπεριφορά.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

- Albrecht, K. & Bradford, L.J. (1990). *The Service Advantage*, Dow Jones Irwin, IL
- Alexandris, K. (1998). Patterns of recreational sport participation among the adult population in Greece. *Cyber Journal of Sport Marketing*, 2 (2), 1-9.
- Alexandris, K., Zahariadis, P., Tsorbatzoudis, C. & Grouios, G. (2004) An empirical investigation of the relationships among service quality, customer satisfaction and psychological commitment in a health club context. *European Sport Management Quarterly*, 4, 36-52.
- Alexandris, K., Papadopoulos, P., Palialia, E., & Vasiliadis, T. (1999). Customer Satisfaction: A comparison between Public and Private Sport and Fitness Clubs in Greece. *European Journal for Sport Management*, 6 (1), 40 – 51.
- Αμοιρίδης, Β., Θεοδωράκης, Ν., Καμπίτσης Χ., Χαραχούσου, Υ. & Κώστα, Γ. (2001). *Αντιλήψεις αθλουμένων για την ποιότητα των υπηρεσιών στα προγράμματα «Άθλησης για Όλους»*. Πρακτικά 2<sup>ου</sup> Πανελληνίου Συνεδρίου Οργάνωσης και Διοίκησης Αθλητισμού, Τρίκαλα, 14-16 Δεκεμβρίου 2001.
- Afthinos, Y., Theodorakis, N. & Nassis, P. (2005). Customers' expectations of service in Greek fitness centers (gender, age, type of sport center and motivation differences). *Managing Service Quality*, 15(3), 254-258.
- Αστραπέλλος, Κ., Τσαρδακλής, Α., Σπυριδοπούλου, Ε., Κώστα, Γ. (2010) Διερεύνηση και Καταγραφή των Αθλητικών Προγραμμάτων του Δήμου Ξάνθης. *Περιοδικό Αθλητικού Τουρισμού και Αναψυχής*, Vol. 2, pp.35-50.
- Bateson, J. E. (1979). *Why we need services marketing*. Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University.
- Berry, L.L. & Parasuraman, A. (1991), *Marketing Services: Competing through Quality*, Free Press, New York, NY.
- Bessom, R. M., & Jackson, D. W. (1975). Service Retailing Strategic Marketing Approach. *Journal of Retailing*, 51(2), 75-84.
- Chelladurai, P. (1999). *Human Resource Management in Sport and Recreation*. Champaign, IL : Human Kinetics Publishers.
- Costa, G., Tsitskari, E., Tzetzis, G. & Goudas, M. (2004). The factors for evaluating service quality in athletic camps: A case study. *European Sport Management Quarterly*, 4(1), 22-35.

- Costa, G., Tzetzis, G., & Theodorakis, N. (1998). Quality services in municipal recreation center. Proceedings of the 6h European Congress on Sport Management. Madeira, Portugal, 6. 8-6. 15.
- Γκουτζελιάν, Π., Θεοδωράκης, Ν., Κώστα, Γ. & Γαργαλιάνος, Δ. (2002). *Διερεύνηση της ποιότητας υπηρεσιών σε γυμναστήρια*. Πρακτικά 3<sup>ου</sup> Συνεδρίου Ελληνικής Εταιρείας Διοίκησης Αθλητισμού, Εύοσμος Θεσσαλονίκης, 4-6 Οκτωβρίου 2002.
- Γραμματικόπουλος, Β., Τσιγγίλης, Ν., & Κουστέλιος, Α. (2002). *Αξιολόγηση προγραμμάτων άθλησης. Ανάπτυξη της ικανότητας αξιολόγησης*. Πρακτικά από το 3ο Συνέδριο Ελληνικής Εταιρείας Διοίκησης Αθλητισμού. Θεσσαλονίκη.
- Das, K. (2009). Relationship marketing research (1994-2006): an academic literature review and classification. *Marketing Intelligence & Planning*, 27(3), 326-363.
- De Knop, P., Van Hoeke, J. and De Bosscher, V. (2004). Quality management in sports clubs. *Sport Management Review*, 7, 57-77.
- Edvardsson, B., Gustafsson, A., & Roos, I. (2005). Service portraits in service research: a critical review. *International Journal of Service Industry Management*, 16(1), 107-121.
- Fullerton, S., & Merz, G. R. (2008). The Four Domains of Sports Marketing: A Conceptual Framework. *Sport Marketing Quarterly*, 17 (2).
- Gomez, M., McLaughlin, E., Wittink, D. (2004). Customer satisfaction and retail sales performance: an empirical investigation. *Journal of Retailin* 80, 265-278.
- Grönroos, C. (2000). *Service management and marketing: a customer relationship management approach*. John Wiley & Sons Incorporated.
- Hermann, A. (2004). *Developing the certification of National Sports Federations of Lichtenstein*. MEMOS Project. Lausanne: Olympic Museum.
- Howat, G., Murray, D., & Crilley, G. (1999), "The relationships between service problems and perceptions of service quality, satisfaction, and behavioral intentions of Australian public sports and leisure center customers", *Journal of Park and Recreation Administration*, 17(2), pp.42-64.
- Javalgi, R. G., & Moberg, C. R. (1997), "Service loyalty: implications for service providers", *The Journal of Services Marketing*, 11(3), pp. 165-179
- Κάκκος, Β. & Σταύρου, Ν.Α., (2005). *Βαθμός Ικανοποίησης συμμετεχουσών γυναικών σε Προγράμματα Άθλησης για Όλους από Προπονητές, Πρόγραμμα, Εγκαταστάσεις και Αθλητικές Υπηρεσίες ΟΤΑ*. Πρακτικά 6<sup>ου</sup> Πανελληνίου

- Συνεδρίου Ελληνικής Εταιρείας Διοίκησης Αθλητισμού, Ηράκλειο Κρήτης, 18-20 Νοεμβρίου 2005.
- Κάκκος, Β., & Σταύρου, Ν.Α., (2010) *Ολοκληρωμένο Τοπικό Πρόγραμμα Αθλητικής Ανάπτυξης* Διαθέσιμο στο <http://sparti.uop.gr/~toda/kakos2010.ppt> Ανακτήθηκε 6/9/2014
- Kim, D. & Kim, S.Y. (1995) QUESC: An instrument for assessing the service quality of sport centres in Korea. *Journal of Sport Management*, 9, 208-220.
- Κούλη, Ε., Καμπίτσης, Χ. & Θεοδωράκης, Ν. (2002). *Διερεύνηση της ικανοποίησης πελατών: Η περίπτωση ενός γυμναστηρίου πολυτελούς ξενοδοχείου*. Πρακτικά 3<sup>ου</sup> Συνεδρίου Ελληνικής Εταιρείας Διοίκησης Αθλητισμού, Εύοσμος Θεσσαλονίκης, 4-6 Οκτωβρίου 2002.
- Κουτσούκη, Δ., Σκορδίλη, Ε., Σπάρταλη, Ι., Χαρίτου, Σ., Ασωνίτου, Κ., Κάκκος, Β. & Σταύρου, Ν.Α. (2003). Ποιοτική αξιολόγηση Προγραμμάτων «Άθληση για Όλους» στην Ελλάδα, *Η Ελλάδα σε Κίνηση*, 4, 14-23.
- Knisely, G. (1979). Financial services marketers must learn packaged goods selling tools. *Advertising Age*, 50(19), 58-62.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *Interviews: Learning the craft of qualitative research interviewing*. Sage.
- Κυριαζή, Ν. (2002). *Η Κοινωνιολογική έρευνα, Κριτική επισκόπηση των μεθόδων και τεχνικών*. Αθήνα: Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα.
- Lee D. Dahringer, (1991) "Marketing Services Internationally: Barriers and Management Strategies", *Journal of Services Marketing*, Vol. 5 Iss: 3, pp.5 – 17
- Levitt, T. (1981). Marketing intangible products and product intangibles. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 22(2), 37-44.
- Μανέας, Χ. (2013). Ο ρόλος της τοπικής αυτοδιοίκησης στον προγραμματισμό, την οργάνωση και την αξιολόγηση αθλητικών προγραμμάτων και εκδηλώσεων με σκοπό την προώθηση του μαζικού αθλητισμού.
- Mitta, V., Anderson E., Sayrak, A. & Tadikamalla (2005). Dual Emphasis and the long-term financial impact of customer satisfaction. *Marketing Science*, 24, 544-558.
- Mullin, B. J., Hardy, S., & Sutton, W. A. (2007). *Sport marketing* (Vol. 13). Human Kinetics.
- Oliver, R. L. (1997), *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*, Boston, MA: McGraw-Hill.

- Παπαγεωργίου, Γ. (1998). *Μέθοδοι στην Κοινωνιολογική έρευνα*. Αθήνα: Εκδόσεις Τυπωθήτω.
- Παπαδημητρίου, Δ. (2000). *Η διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης των δημοτικών αθλητικών φορέων. Πρακτικά σεμιναρίου στελεχών δημοτικών αθλητικών οργανισμών*. 2<sup>ο</sup> Πανελλήνιο Συνέδριο Δημοτικών Αθλητικών Οργανισμών, Αθήνα.
- Paradopoulos, P., Alexandris, K, Vlouchou, O., Anastasiou, A., & Fakis, K. (1999). *Management related issues of mass participation: Participants' View*. Paper presented in the 7th International Conference of physical Education and Sport Science. Komotini, Greece 9, 157-164
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12 - 40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1991), "Understanding customer expectations of service", *Sloan Management Review*, 32 (3), pp. 39-48.
- Patterson, P. G., & Spreng, R. A. (1997), "Modelling the relationship between perceived value, satisfaction and repurchase intentions in a business-to-business, services context: An empirical examination", *International Journal of Service Industry Management*, 8(5), pp.414-434.
- Πετρίδου, Θεοδωράκης, Ν., Ταξιλάδης, Κ., Πυλιανίδης, Θ. & Αντωνίου, Π. (2003). *Διερεύνηση της ποιότητας υπηρεσιών: Η περίπτωση ενός Δημοτικού Αθλητικού Οργανισμού*. 4<sup>ο</sup> Πανελλήνιο Συνέδριο Αθλητικής Διοίκησης, Πειραιάς 28-30 Νοεμβρίου 2003.
- Robinson, L. (1999), "Following the quality strategy: the reasons for the use of quality management in UK public leisure facilities", *Managing Leisure: an International Journal*, 4(4), pp.201-217.
- Robinson, L. (2006), "Customer Expectations of Sport Organizations", *European Sport Management Quarterly*, 6(1), pp.67-84.
- Ρουσσέτη, Μ., Κουστέλιος, Α., Κιουμουρτζόγλου Ε. & Διγγελίδης, Ν. (2005) Αξιολόγηση της Ικανοποίησης Πελατών: Εφαρμογή σε Δημοτικά Προγράμματα «Άθλησης για Όλους», *Διοίκηση Αθλητισμού και Αναψυχής*, 4 (2), 26-34.
- Σταύρου, Ν.Α, & Κάκκος, Β. (2002). *Βαθμός Ικανοποίησης πολιτών από τις προσφερόμενες αθλητικές Δημοτικές υπηρεσίες σε Προγράμματα Άθλησης για*

- Όλους, Πρακτικά 3<sup>ου</sup> Πανελληνίου Συνεδρίου Ελληνικής Εταιρείας Διοίκησης Αθλητισμού (Ηλεκτρονική μορφή – CD-ROM), Θεσσαλονίκη.
- Terzoudis, C., Kriemadis, A., Vrontou, O., & Kotsovos, A. (2008). Strategic marketing planning in Greek professional sports. Proceedings of the 16th *European Association for Sport Management Conference, Heidelberg, Germany*.
- Theodorakis, N. & Kambitsis, C. (1998). *The effect of service quality in sport consumers' behavioural intentions*. Proceedings of the 6th Congress of the European Association of Sport Management. Madeira, Spain.
- Triado, X.M., Aparicio, P. & Rimbau, E. (1999). Identification of factors of customers' satisfaction in municipal sport centres in Barcelona: Some suggestions for satisfaction improvement. *Cyber Journal of Sport Marketing*, (on-line serial) 13.
- Tsitskari, E., Costa, G. & Tzetzis, G. (2007). *Expected and perceived service quality at basketball stadiums in Greece*. Proceedings of the 15<sup>th</sup> European Association of Sport Management. Torino, Italy, 379-381.
- Τσίτσκαρη, Ε., Κώστα, Γ., Τζέτζης, Γ., Υφαντίδου, Γ. (2007). Διερεύνηση των Προσδοκιών των Θεατών για τις Υπηρεσίες που τους παρέχονται στις Αθλητικές Εγκαταστάσεις: Μια Προκαταρκτική Μελέτη. *Ελληνική Εταιρεία Διοίκησης Αθλητισμού και Αναψυχής*, 4 (2), 35 – 54
- Williams, C. (1998), "Is the SERVQUAL model and appropriate management tool for measuring service quality in the UK leisure industry?" *Managing Leisure: An International Journal*, 3(2), pp.98-110.

## Ερωτηματολόγιο

ΔΗΜΟΣ ..... Ημερομηνία συμπλήρωσης: .....

**Γενικές πληροφορίες:** Η συμπλήρωση του παρόντος ερωτηματολογίου αφορά την καταγραφή δεδομένων που σχετίζονται με την υλοποίηση Προγραμμάτων “Άθληση για Όλους” και τη διερεύνηση των στοιχείων που συνδέονται με την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρονται σε οργανωμένους χώρους άθλησης. Η επεξεργασία των στοιχείων θα γίνει σε συλλογικό επίπεδο και δεν αφορά το κάθε ερωτηματολόγιο ξεχωριστά, γι αυτό άλλωστε δεν ζητείται το όνομά σας. Ευχαριστούμε εκ των προτέρων για τη συνεργασία σας.

**Οδηγίες συμπλήρωσης:** Πιο κάτω υπάρχουν ορισμένες προτάσεις που αναφέρονται σε στοιχεία σχετικά με τη συμμετοχή σας σε προγράμματα άθλησης. Παρακαλούμε απαντήστε την κάθε ερώτηση σύμφωνα με το αν ισχύει για σας προσωπικά. Δεν υπάρχουν σωστές ή λανθασμένες απαντήσεις, απλώς απαντήστε με απόλυτη ειλικρίνεια.

### Ατομικά στοιχεία

1) Φύλο                    Άνδρας                     Γυναίκα

2) Ηλικία (σε έτη) .....

### 3) Εκπαίδευση - Μόρφωση

Δημοτικό                     Γυμνάσιο/Λύκειο                     Επαγγελματική Σχολή / Ι.Ε.Κ.   
 Α.Ε.Ι. / Τ.Ε.Ι.                     Μεταπτυχιακές σπουδές

### 4) Οικογενειακή κατάσταση

Άγαμος/η                     Έγγαμος/η                     Διαζευγμένος/η   
 Χωρίς παιδιά                     Με ένα παιδί                     Με δύο παιδιά                     Με πάνω από δύο παιδιά

### 5) Επάγγελμα

(α) Οικιακά .....                     (στ) Ιδιωτικός υπάλληλος .....   
 (β) Συνταξιούχος .....                     (ζ) Στρατιωτικός / Αστυνομικός ...   
 (γ) Εργάτης / Αγρότης .....                     (η) Φοιτητής / μαθητής .....   
 (δ) Ελεύθερος επαγγελματίας .....                     (θ) Άνεργος .....   
 (ε) Δημόσιος υπάλληλος .....                     (ι) Άλλο: .....

### 6) Μέσο μηνιαίο οικογενειακό εισόδημα

(α) έως 600 €                     (γ) από 1501 € έως 2400 €   
 (β) από 601 € έως 1500 €                     (δ) από 2401 € και άνω



**1. Πόσο συστηματικά αθλείστε κατά τη διάρκεια ενός έτους (λαμβάνοντας υπόψη τα τελευταία δύο χρόνια);**

- Αθλούμαι συστηματικά όλο σχεδόν το χρόνο (πάνω από 10 μήνες) .....
- Αθλούμαι για σημαντικό χρονικό διάστημα (6 έως 10 μήνες) .....
- Αθλούμαι μόνο τη χειμερινή περίοδο (4 έως 6 μήνες) .....
- Αθλούμαι περιστασιακά και με διακοπές (συνολικά 1-3 μήνες) .....
- Αθλούμαι μόνο το καλοκαίρι .....

**2. Πόσο καιρό γυμνάζεστε;**

- Λιγότερο από 3 μήνες .....
- 3-6 μήνες .....
- 6-12 μήνες .....
- 1-3 χρόνια .....
- 3-5 χρόνια .....
- 5 χρόνια και πάνω .....

**3. Πόσες φορές την εβδομάδα γυμνάζεστε;**

- 1 φορά την εβδομάδα .....
- 2-3 φορές την εβδομάδα .....
- 4-6 φορές την εβδομάδα .....
- Κάθε ημέρα .....

**Πόσο συχνά θα θέλατε να γυμνάζεστε;**

- 1 φορά την εβδομάδα .....
- 2-3 φορές την εβδομάδα .....
- 4-6 φορές την εβδομάδα .....
- Κάθε ημέρα .....

**4. Συνήθως, πόσο χρόνο αφιερώνετε κάθε φορά που γυμνάζεστε;**

- Έως 15 λεπτά .....
- Από 15 έως 30 λεπτά .....
- Από 30 έως 60 λεπτά .....
- Από 60 λεπτά και πάνω .....

**5. Συνήθως, πότε γυμνάζεστε;**

- α) Πρωί καθημερινές .....
- β) Απόγευμα καθημερινές .....
- γ) Βράδυ καθημερινές .....
- δ) Διάφορες ώρες καθημερινές .....
- ε) Σαββατοκύριακο .....
- στ) Μετά τη δουλειά μου .....
- ζ) Συνδυασμός των παραπάνω (...) (...)

**Πότε θα θέλατε να γυμνάζεστε;**

- α) Πρωί καθημερινές .....
- β) Απόγευμα καθημερινές .....
- γ) Βράδυ καθημερινές .....
- δ) Διάφορες ώρες καθημερινές .....
- ε) Σαββατοκύριακο .....
- στ) Μετά τη δουλειά μου .....
- ζ) Συνδυασμός των παραπάνω (...) (...)

**6. Ο χώρος που αθλείστε είναι;**

- Κλειστή αίθουσα .....
- Κλειστό γυμναστήριο .....
- Ανοικτός χώρος .....
- Γήπεδο/Στάδιο .....
- Κολυμβητήριο .....
- Σε δικό μου χώρο (σπίτι, κλπ) .....
- Άλλο (σημείωσε): .....

**Ο χώρος που θα θέλατε να αθλείστε είναι;**

- Κλειστή αίθουσα .....
- Κλειστό γυμναστήριο .....
- Ανοικτός χώρος .....
- Γήπεδο/Στάδιο .....
- Κολυμβητήριο .....
- Σε δικό μου χώρο (σπίτι, κλπ) .....
- Άλλο (σημείωσε): .....

**7. Τι είδους άσκηση/άθλημα κάνετε; (3 επιλογές)**

Περπάτημα .....

Τρέξιμο .....

Αεροβική γυμναστική .....

Γυμναστική (σουηδική, με βάρη κ.ά.) .....

Χορός .....

Κλασικός αθλητισμός .....

Ποδόσφαιρο .....

Μπάσκετ .....

Βόλευ .....

Κολύμβηση .....

Άλλο (σημείωσε): .....

**Τι είδους άσκηση/άθλημα θα θέλατε να κάνετε; (3 επιλογές)**

Περπάτημα .....

Τρέξιμο .....

Αεροβική γυμναστική .....

Γυμναστική (σουηδική, με βάρη κ.ά.) .....

Χορός .....

Κλασικός αθλητισμός .....

Ποδόσφαιρο .....

Μπάσκετ .....

Βόλευ .....

Κολύμβηση .....

Άλλο (σημείωσε): .....

**8. Ο χώρος που γυμνάζεστε πόσο απέχει από το σπίτι σας;**

Είναι πολύ κοντά (έως πέντε λεπτά με τα πόδια) .....

Είναι σχετικά κοντά (έως πέντε λεπτά με αυτοκίνητο) .....

Είναι κάπως μακριά (φτάνω σε περίπου 15 λεπτά) .....

Είναι πολύ μακριά .....

**9. Συνήθως, πώς μετακινείστε στο χώρο που γυμνάζεστε;**

Περπάτημα .....

Αυτοκίνητο .....

Λεωφορείο .....

Ταξί .....

Δίκυκλο .....

Άλλο: (σημείωσε) .....

**10. Συνήθως, με ποιόν πάτε για άθληση;**

Με την οικογένειά μου .....

Με συνεργάτες/συμπαίχτες .....

Με φίλους .....

Μόνος/η .....

Με άλλους. Ποιους; .....

**Με ποιόν θα θέλατε να πάτε για άθληση;**

Με την οικογένειά μου .....

Με συνεργάτες / συμπαίχτες .....

Με φίλους .....

Μόνος/η .....

Με άλλους. Ποιους; .....

**11. Πώς ενημερωθήκατε, για πρώτη φορά, για τις αθλητικές υπηρεσίες του Δήμου σας;**

Από φίλους, γνωστούς .....

Από τον τοπικό τύπο, ραδιόφωνο, τηλεόραση .....

Από πανώ, αναρτημένες ανακοινώσεις σε δημόσιους χώρους .....

Τυχαία .....

Άλλο (σημείωσε): .....

**12. Πώς επιθυμείτε να ενημερώνεστε για τις αθλητικές υπηρεσίες του Δήμου σας;**

Ταχυδρομείο .....	<input type="text"/>
Τηλέφωνο .....	<input type="text"/>
Διαδίκτυο (Internet) .....	<input type="text"/>
Στην εργασία / στο σπίτι .....	<input type="text"/>
Εφημερίδα .....	<input type="text"/>
Ραδιόφωνο, τηλεόραση .....	<input type="text"/>
Φυλλάδιο/αφίσα .....	<input type="text"/>
Πανώ, αναρτημένες ανακοινώσεις σε δημόσιους χώρους .....	<input type="text"/>
Άλλο (σημείωσε): .....	<input type="text"/>

**13. Ποια από τα παρακάτω προγράμματα γνωρίζετε ότι υλοποιούνται από το Δήμο σας;**

	<b>Ναι, υλοποιείται</b>	<b>Όχι, δεν υλοποιείται</b>	<b>Δεν γνωρίζω</b>
Άσκηση στην προσχολική ηλικία .....	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Αθλητισμός και παιδί .....	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Γυναίκα και αθλητισμός .....	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Αθλητισμός και ενήλικες .....	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Άσκηση στην Τρίτη ηλικία .....	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Άσκηση και έφηβοι/νέοι .....	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Εκμάθηση αθλημάτων σε παιδιά .....	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Εκμάθηση αθλημάτων σε ενήλικες .....	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Γνωριμία με μη διαδεδομένα αθλήματα .....	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Αθλητικές εκδηλώσεις .....	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Τουρνουά .....	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Άλλο (σημείωσε): .....			

**14. Με ποια από τις παρακάτω προτάσεις συμφωνείτε;**

Σκοπεύω να συνεχίσω να γυμνάζομαι .....	<input type="text"/>
Δε σκοπεύω να συνεχίσω να γυμνάζομαι .....	<input type="text"/>
Είμαι αποφασισμένος/η να συνεχίσω να γυμνάζομαι .....	<input type="text"/>
Θα προσπαθήσω να συνεχίσω να γυμνάζομαι .....	<input type="text"/>

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
<b>15. Πόσο σημαντικοί είναι για σας οι παρακάτω λόγοι για τους οποίους πιθανά αθλείστε;</b>					
Για να βελτιώσω τη διάθεσή μου .....	1	2	3	4	5
Για να βελτιώσω την εμφάνισή μου .....	1	2	3	4	5
Για να περνάω καλά .....	1	2	3	4	5
Για να χάσω βάρος .....	1	2	3	4	5
Για να βελτιώσω τις φυσικές μου ικανότητες .....	1	2	3	4	5
Για να μάθω νέες αθλητικές δραστηριότητες .....	1	2	3	4	5
Για λόγους υγείας .....	1	2	3	4	5
Για να είμαι με άλλα άτομα .....	1	2	3	4	5
<b>16. Πόσο μπορούν οι παρακάτω λόγοι να σας οδηγήσουν να εγκαταλείψετε την άθληση;</b>					
Μη διαθέσιμος χρόνος .....	1	2	3	4	5
Έλλειψη παρέας .....	1	2	3	4	5
Λόγοι υγείας .....	1	2	3	4	5
Ελάττωση φυσικών ικανοτήτων .....	1	2	3	4	5
Καιρικές συνθήκες .....	1	2	3	4	5
Έλλειψη οργανωμένων προγραμμάτων άσκησης ..	1	2	3	4	5
Παραμελημένες αθλητικές εγκαταστάσεις .....	1	2	3	4	5
Περιορισμένες γνώσεις των προπονητών .....	1	2	3	4	5
Μη βολική ώρα προγράμματος .....	1	2	3	4	5
Πρόβλημα μετακίνησης .....	1	2	3	4	5
Χαμηλή ποιότητα οργάνωσης των προγραμμάτων	1	2	3	4	5
Υψηλό κόστος συμμετοχής .....	1	2	3	4	5
Άλλα ενδιαφέροντα .....	1	2	3	4	5
<b>17. Πόσο ευχαριστημένοι είστε σχετικά με</b>					
τη σημερινή κατάσταση της υγείας σας .....	1	2	3	4	5
την καθημερινή σας ψυχική διάθεση .....	1	2	3	4	5
το σωματικό σας βάρος .....	1	2	3	4	5
το επίπεδο της φυσικής σας κατάστασης .....	1	2	3	4	5
τη σωματική σας εμφάνιση .....	1	2	3	4	5
τη μυϊκή σας δύναμη .....	1	2	3	4	5
το επίπεδο των κοινωνικών σας σχέσεων .....	1	2	3	4	5
<b>18. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τους γυμναστές/προπονητές με βάση</b>					
την ανταπόκρισή τους στις απαιτήσεις και τις ανάγκες των αθλουμένων .....	1	2	3	4	5
το επίπεδο γνώσεών τους .....	1	2	3	4	5
τις οδηγίες χρήσης των οργάνων εκγύμνασης .....	1	2	3	4	5
τις οδηγίες εκτέλεσης των προγραμμάτων .....	1	2	3	4	5
τη βοήθεια στην επιλογή του κατάλληλου προγράμματος .....	1	2	3	4	5
τη συμπεριφορά τους προς τους αθλούμενους .....	1	2	3	4	5

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
<b>19. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις αθλητικές εγκαταστάσεις με βάση</b>					
την καθαριότητα .....	1	2	3	4	5
την ασφάλεια .....	1	2	3	4	5
την ευρυχωρία/άνεση .....	1	2	3	4	5
τα αποδυτήρια .....	1	2	3	4	5
τον αθλητικό και γενικότερο εξοπλισμό .....	1	2	3	4	5
<b>20. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τα προγράμματα άθλησης με βάση</b>					
την ποικιλία των προγραμμάτων .....	1	2	3	4	5
την προσαρμογή προγραμμάτων στο επίπεδο των αθλουμένων (αρχάριοι, προχωρημένοι) .....	1	2	3	4	5
την ανανέωση των προγραμμάτων .....	1	2	3	4	5
τη δυνατότητα παροχής εξειδικευμένων προγραμμάτων .....	1	2	3	4	5
τις διαφορετικές χρονικές ζώνες υλοποίησης των προγραμμάτων .....	1	2	3	4	5
<b>21. Σε ποιο βαθμό είστε ενημερωμένος/η για τις αθλητικές υπηρεσίες που προσφέρει ο Δήμος σας;</b> .....	1	2	3	4	5
<b>22. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το Δήμο σας με βάση</b>					
τις ευκαιρίες/δυνατότητες που έχετε να ασκηθείτε στην περιοχή σας .....	1	2	3	4	5
τα προσφερόμενα προγράμματα άσκησης .....	1	2	3	4	5
τη συνέπεια στις προσφερόμενες υπηρεσίες .....	1	2	3	4	5
την ποιότητα των προγραμμάτων .....	1	2	3	4	5
το ωράριο υλοποίησης των προγραμμάτων .....	1	2	3	4	5
τον αριθμό των αθλητικών εγκαταστάσεων .....	1	2	3	4	5
την ποιότητα των αθλητικών εγκαταστάσεων .....	1	2	3	4	5
την ενημέρωση για τα προσφερόμενα αθλητικά προγράμματα .....	1	2	3	4	5
την κατασκευή νέων, σύγχρονων εγκαταστάσεων .....	1	2	3	4	5
τη διοργάνωση αθλητικών γεγονότων .....	1	2	3	4	5
την ύπαρξη εξειδικευμένου επιστημονικού προσωπικού .....	1	2	3	4	5
την παροχή υπηρεσιών υποστήριξης της άσκησης (μετακίνηση, χώρους στάθμευσης κ.ά.) .....	1	2	3	4	5
το κόστος των παρεχόμενων υπηρεσιών .....	1	2	3	4	5

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
<b>23. Ασκούνται/αθλούνται άλλα μέλη της οικογένειάς σας;</b>					
• οι γονείς σας; .....	1	2	3	4	5
• τα αδέρφια σας; .....	1	2	3	4	5
• τα παιδιά σας; .....	1	2	3	4	5
• ο/η σύζυγός σας; .....	1	2	3	4	5
<b>24. Συμμετέχουν άλλα μέλη της οικογένειάς σας σε προγράμματα του Δήμου σας;</b>					
• οι γονείς σας; .....	1	2	3	4	5
• τα αδέρφια σας; .....	1	2	3	4	5
• τα παιδιά σας; .....	1	2	3	4	5
• ο/η σύζυγός σας; .....	1	2	3	4	5
<b>25. Θα σας ενδιέφερε να συμμετέχετε με την οικογένειά σας σε</b>					
• αθλητικές εκδηλώσεις; .....	1	2	3	4	5
• αθλητικές δραστηριότητες Σαββατοκύριακου;	1	2	3	4	5
• αθλητικά προγράμματα; .....	1	2	3	4	5
26. Γυμνάζεστε μαζί με άτομα της "γειτονιάς" σας; ...	1	2	3	4	5
27. Θα θέλατε να γυμνάζεστε με άτομα της "γειτονιάς" σας; .....	1	2	3	4	5
28. Θα σας ενδιέφερε να συμμετέχετε σε αθλητικές εκδηλώσεις της "γειτονιάς" σας; .....	1	2	3	4	5
29. Θα σας ενδιέφερε να συμμετέχετε σε αθλητικά προγράμματα που θα αφορούν τη "γειτονιά" σας;	1	2	3	4	5
30. Θα σας ενδιέφερε να έχετε πιο ενεργό ρόλο ως πολίτης:					
• Να ζητείται η γνώμη μου στην οργάνωση των αθλητικών προγραμμάτων .....	1	2	3	4	5
• Να λαμβάνονται υπόψη οι παρατηρήσεις μου στην υλοποίηση των αθλητικών προγραμμάτων ...	1	2	3	4	5
31. Θα σας ενδιέφερε να ενημερωθείτε σχετικά με το πότε, που και πώς ως πολίτης μπορείτε να συμμετέχετε ως εθελοντής στα αθλητικά προγράμματα και τις εκδηλώσεις της πόλης (Δήμος, αθλητικά σωματεία κ.ά.); .....	1	2	3	4	5
32. Θα θέλατε να προσφέρετε τις υπηρεσίες σας εθελοντικά, στα πλαίσια του ελεύθερου χρόνου σας, σε αθλητικά προγράμματα της πόλης σας; ...	1	2	3	4	5

✎ BEΒΑΙΩΘΕΙΤΕ ΟΤΙ ΕΧΕΤΕ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙ ΟΛΑ ΤΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ ✎

Ευχαριστούμε για τη συνεργασία σας