

**Η ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΑ
ΔΗΜΟΤΙΚΑ ΓΥΜΝΑΣΤΗΡΙΑ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΑΘΗΝΑΙΩΝ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ
ΤΗΣ ΚΡΙΣΗΣ**

της Αγγελικής-Ελένης Αρέστη

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

Σπάρτη

2019

Εγκεκριμένο από το Καθηγητικό σώμα:

1ος Επιβλέπων: Αντώνιος Τραυλός, Καθηγητής

2ος Επιβλέπων: Αθανάσιος Κριεμάδης, Καθηγητής

3ος Επιβλέπων: Παναγιώτης Δημητρόπουλος, ΕΕΠ

Υπεύθυνη Δήλωση

Με ατομική μου ευθύνη και γνωρίζοντας τις κυρώσεις που προβλέπονται από τις διατάξεις του άρθρου 14 της παραγράφου 2 (Διαγραφές Μεταπτυχιακών Φοιτητών) του Κανονισμού Λειτουργίας Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών, δηλώνω υπεύθυνα ότι για τη συγγραφή της Μεταπτυχιακής Διπλωματικής μου Εργασίας (ΜΔΕ) δεν χρησιμοποίησα ολόκληρο ή μέρος έργου άλλου δημιουργού ή τις ιδέες και αντιλήψεις άλλου δημιουργού χωρίς να γίνεται αναφορά στην πηγή προέλευσης (βιβλίο, άρθρο από εφημερίδα ή περιοδικό, ιστοσελίδα κλπ.).

Ημερομηνία: 13/04/2019

Η Δηλούσα

Αγγελική-Ελένη Αρέστη

(Υπογραφή)

Copyright © Αγγελική-Ελένη Αρέστη, 2019

Με επιφύλαξη κάθε δικαιώματος. All rights reserved.

Απαγορεύεται η αντιγραφή, αποθήκευση και διανομή της παρούσας εργασίας, εξ ολοκλήρου ή τμήματος αυτής, για εμπορικό σκοπό. Επιτρέπεται η ανατύπωση, αποθήκευση και διανομή για σκοπό μη κερδοσκοπικό, εκπαιδευτικής ή ερευνητικής φύσης, υπό την προϋπόθεση να αναφέρεται η πηγή προέλευσης και να διατηρείται το παρόν μήνυμα. Ερωτήματα που αφορούν τη χρήση της εργασίας για κερδοσκοπικό σκοπό πρέπει να απευθύνονται προς τη συγγραφέα. Οι απόψεις και τα συμπεράσματα που περιέχονται σε αυτό το έγγραφο εκφράζουν τη συγγραφέα και δεν πρέπει να ερμηνευθεί ότι αντιπροσωπεύουν τις επίσημες θέσεις του Τμήματος Οργάνωσης και Διαχείρισης Αθλητισμού του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Αρέστη Αγγελική-Ελένη: Η ικανοποίηση των πελατών και η ποιότητα υπηρεσιών στα δημοτικά γυμναστήρια του δήμου Αθηναίων στην περίοδο της κρίσης
(Με την επίβλεψη του κου Αντώνιου Τραυλού, Καθηγητή)

Οι αθλούμενοι αποτελούν τους βασικούς παράγοντες για την κερδοφορία ενός αθλητικού οργανισμού. Επομένως για να επιτευχθούν οι στόχοι κάθε αθλητικού οργανισμού, οι οργανισμοί δίνουν έμφαση στην ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρουν και την αύξηση της ικανοποίησης των πελατών. Σκοπός της παρούσας έρευνας μελέτης ήταν η διερεύνηση της ποιότητας υπηρεσιών και της ικανοποίησης των πελατών την περίοδο της κρίσης στα γυμναστήρια του Δήμου Αθηναίων (ΟΠΑΝΔΑ). Το δείγμα αποτελείται από 548 άτομα αθλούμενους στα 14 Δημοτικά γυμναστήρια του Δήμου Αθηναίων (ΟΠΑΝΔΑ) οι οποίοι κλήθηκαν να απαντήσουν στην Κλίμακα Ποιότητας Υπηρεσιών (Service Quality Scale – SQS) των Alexandris et al. (2004α) η οποία αποτελείται από 26 στοιχεία - θέματα (items) τα οποία εξετάζουν τις πέντε διαστάσεις (παράγοντες) της κλίμακας (εγκαταστάσεις, προσωπικό, ανταπόκριση, αξιοπιστία, προσδοκώμενα αποτελέσματα) σχετικά με το επίπεδο της ικανοποίησής τους. Τα αποτελέσματα των πολυπαραγοντικών αναλύσεων διασποράς (MANOVAs) έδειξαν ότι οι παράγοντες με την υψηλότερη ικανοποίηση είναι οι παράγοντες που σχετίζονται με την Αξιοπιστία, το Προσωπικό, τα προσδοκώμενα Αποτελέσματα, και την Ανταπόκριση. Αντίθετα, παράγοντες με το χαμηλότερο επίπεδο ικανοποίησης είναι εκείνοι που σχετίζονται με τις Υπηρεσίες και τα Προγράμματα (Εγκαταστάσεις). Βρέθηκε επιπλέον ότι η ηλικία, η επαγγελματική απασχόληση, οι φορές άθλησης την εβδομάδα, οι μήνες άθλησης τον χρόνο, η διάρκεια άθλησης, τα χρόνια άθλησης, αποτελούν σημαντικούς προσδιοριστικούς παράγοντες της ικανοποίησης των αθλουμένων, σε αντίθεση με το φύλο, το μορφωτικό επίπεδο και τις ώρες άθλησης. Ακόμα βρέθηκε ότι οι αθλούμενοι των γυμναστηρίων που εξοπλίστηκαν και ανακαινίστηκαν πρόσφατα διέπονται από υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης. Επιπλέον, βρέθηκε ότι η κρίση δεν επηρέασε σημαντικά την αθλητική δραστηριότητα των συμμετεχόντων. Βρέθηκε ότι τα προγράμματα που προτιμούν οι αθλούμενοι είναι τα ομαδικά. Τέλος, το επίπεδο της ποιότητας υπηρεσιών φάνηκε συνολικά παραπάνω από ικανοποιητικό (88.7%) και η συνολική ικανοποίηση κυμανθηκε σε υψηλά επίπεδα.

Λέξεις-κλειδιά: ποιότητα υπηρεσιών, ικανοποίηση πελατών, γυμναστήρια του ΟΠΑΝΔΑ

ABSTRACT

Angeliki – Eleni Aresti: Service quality and customer satisfaction in fitness centers at the municipality of Athens during the economic crisis.
(Under the supervision of Dr. Antonios Travlos, Professor)

People that exercise are the main factors for the profitability of a sports organization. Therefore, in order to achieve the goals of each sports organization, organizations emphasize in the quality of service they offer and increase customer satisfaction. Quality of service and customer satisfaction are the key factors for the better operation and profitability of a sports organization. The purpose of this study was to investigate the quality of services and the customers' satisfaction during the period of the crisis in the gyms of the Municipality of Athens (OPANDA). The sample is comprised of 548 people from 14 Municipal Fitness Centers of the City of Athens (OPANDA) who were asked to respond to the Service Quality Scale (SQS) of Alexandris et al. (2004 α), which consists of 26 items that examine the five dimensions (factors) of the scale (facilities, personnel, responsiveness, reliability, expected outcome) on the level of satisfaction. The results of the Multivariate Analyses of Variances (MANOVAs) showed that the factors with the highest satisfaction are the factors related to Reliability, Personnel, Outcome, and Responsiveness. On the contrary, factors with the lowest level of satisfaction are those related to Services and Programs (Facilities). It has also been found that age, occupation, days of training per week, months of training per year, duration of training, and years of training are important determinants of the satisfaction of the customers (participants), in contrast to gender, educational level, and hours of training. It has also been found that the people who were exercised in fitness centers which were recently equipped and refurbished are governed by higher levels of satisfaction. It was also found that the crisis did not affect the athletic activity of the participants. It was found that the programs preferred by the participants were the group programs. Finally, the level of service quality was overall more than satisfactory (88.7%) and overall satisfaction showed subtle levels.

Key words: service quality, customers satisfaction, fitness centers of OPANDA

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θέλω να ευχαριστήσω θερμά τον Καθηγητή μου κ. Τραυλό Αντώνιο για την πολύτιμη βοήθεια και καθοδήγηση που μου παρείχε κατά την πραγματοποίηση της μεταπτυχιακής μου εργασίας.

Αισθάνομαι ιδιαίτερη ανάγκη να ευχαριστήσω την οικογένεια μου για τη αμέριστη στήριξή τους σε κάθε μου βήμα.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

| | |
|--|----|
| ΠΕΡΙΛΗΨΗ | 4 |
| ABSTRACT | 5 |
| ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ | 6 |
| ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ | 7 |
| ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ..... | 9 |
| ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ..... | 11 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ I | 13 |
| ΕΙΣΑΓΩΓΗ | 13 |
| 1.1 Θεωρητικό υπόβαθρο..... | 13 |
| 1.2 Σχέση μεταξύ ποιότητας και ικανοποίησης | 16 |
| 1.3 Ποιότητα υπηρεσιών και ικανοποίηση πελατών αθλητικών κέντρων | 17 |
| 1.4 Σημαντικότητα της έρευνας | 18 |
| 1.5 Ερευνητικές υποθέσεις..... | 19 |
| 1.6 Λειτουργικοί ορισμοί..... | 20 |
| 1.7 Προϋποθέσεις & περιορισμοί..... | 20 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ II..... | 21 |
| ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ..... | 21 |
| 2.1 Θεωρίες για την ποιότητα υπηρεσιών και την ικανοποίηση πελατών | 21 |
| 2.2 Το μοντέλο των κενών | 21 |
| 2.3 Όργανα μέτρησης και έρευνες στην ποιότητα υπηρεσιών και την ικανοποίηση των πελατών..... | 23 |
| 2.4 Όργανο μέτρησης Αλεξανδρή και συνεργατών για την ικανοποίηση πελατών..... | 25 |
| 2.5 Όργανα μέτρησης για την ποιότητα υπηρεσιών..... | 27 |
| 2.5.1 Το μοντέλο SERVQUAL | 27 |
| 2.5.2 Προσαρμογή του μοντέλου SERVQUAL στις αθλητικές υπηρεσίες | 28 |
| 2.5.3 Μοντέλο των Brady και Cronin | 29 |
| 2.5.4 Μοντέλο των Brady και Cronin στις αθλητικές υπηρεσίες..... | 30 |
| 2.6 Έρευνες με την κλίμακα των Alexandris et al. για την ποιότητα υπηρεσιών | 31 |
| 2.7 Έρευνες για τις επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης στα Ελληνικά γυμναστήρια..... | 36 |
| 2.8 Έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί στα γυμναστήρια του Δήμου Αθηναίων | 37 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ III..... | 39 |
| ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ | 39 |
| 3.1 Δείγμα | 39 |
| 3.2 Εργαλεία συλλογής δεδομένων..... | 39 |
| 3.2.1 Κλίμακα Ποιότητας Υπηρεσιών | 39 |
| 3.3 Διαδικασίες συλλογής δεδομένων..... | 40 |
| 3.4 Στατιστική ανάλυση..... | 41 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV | 42 |
| ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ..... | 42 |
| 4.1 Περιγραφικά στατιστικά προσδιορισμού του δείγματος (N = 548)..... | 42 |
| 4.2 Διερευνητική παραγοντική ανάλυση..... | 52 |

| | | |
|------|---|----|
| 4.3 | Εσωτερική συνέπεια Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών και παραγόντων..... | 52 |
| 4.4 | Παράγοντες της ποιότητας υπηρεσιών..... | 53 |
| 4.5 | Φύλο και παράγοντες ποιότητας υπηρεσιών..... | 54 |
| 4.6 | Ηλικία και παράγοντες ποιότητας υπηρεσιών..... | 55 |
| 4.7 | Επαγγελματική απασχόληση και παράγοντες ποιότητας υπηρεσιών..... | 57 |
| 4.8 | Μορφωτικό επίπεδο και παράγοντες ποιότητας υπηρεσιών | 59 |
| 4.9 | Φορές άθλησης την εβδομάδα και παράγοντες ποιότητας υπηρεσιών | 60 |
| 4.10 | Μήνες άθλησης τον χρόνο και παράγοντες ποιότητας υπηρεσιών | 62 |
| 4.11 | Ώρες άθλησης στο γυμναστήριο και παράγοντες ποιότητας υπηρεσιών | 65 |
| 4.12 | Διάρκεια άθλησης στο γυμναστήριο και παράγοντες ποιότητας υπηρεσιών..... | 66 |
| 4.13 | Χρόνια άθλησης στο γυμναστήριο και παράγοντες ποιότητας υπηρεσιών..... | 69 |
| 4.14 | Άθληση πριν και μετά την κρίση του 2010 και παράγοντες ποιότητας υπηρεσιών.... | 71 |
| 4.15 | Κατηγορίες γυμναστηρίων και παράγοντες ποιότητας υπηρεσιών..... | 72 |
| 4.16 | Συσχετίσεις παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών, Ολικής Ικανοποίησης, και Ολικής Ποιότητας Υπηρεσιών..... | 75 |
| | ΚΕΦΑΛΑΙΟ V..... | 77 |
| | ΣΥΖΗΤΗΣΗ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ | 77 |
| 5.1 | Συζήτηση..... | 77 |
| 5.2 | Συμπεράσματα-προτάσεις..... | 84 |
| | ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ | 87 |
| | Διεθνής βιβλιογραφία..... | 87 |
| | Ελληνική Βιβλιογραφία | 92 |
| | ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α..... | 97 |

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

| Πίνακας | Τίτλος | Σελ |
|---------|--|-----|
| 1 | Κατανομή των συμμετεχόντων στα 14 γυμναστήρια του ΟΠΑΝΔΑ σύμφωνα με την απάντησή τους στην ερώτηση «Σε ποιο από τα 14 γυμναστήρια του ΟΠΑΝΔΑ αθλείστε;». | 45 |
| 2 | Φορτίσεις των 26 προτάσεων – κριτηρίων (item loadings) στους 5 παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών (N =548). | 51 |
| 3 | Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων της κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών Εγκαταστάσεις, Προσωπικό, Ανταπόκριση, Αξιοπιστία, και Αποτελέσματα ανάλογα με το Φύλο (140 Άνδρες και 408 Γυναίκες). | 52 |
| 4 | Περιληπτικός πίνακας των Μονομεταβλητών Αναλύσεων Διασποράς για κάθε εξαρτημένη μεταβλητή σε σχέση με την Ηλικία. | 54 |
| 5 | Μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις για τους παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών Εγκαταστάσεις, Προσωπικό, Ανταπόκριση, Αξιοπιστία, και Αποτελέσματα ανάλογα με την Ηλικία (< 30, 31-50, > 50 χρόνων). | 54 |
| 6 | Περιληπτικός πίνακας των Μονομεταβλητών Αναλύσεων Διασποράς για κάθε εξαρτημένη μεταβλητή σε σχέση με την <i>Επαγγελματική Απασχόληση</i> . | 56 |
| 7 | Μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις για τους παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών Εγκαταστάσεις, Προσωπικό, Ανταπόκριση, Αξιοπιστία, και Αποτελέσματα ανάλογα με την <i>Επαγγελματική Απασχόληση</i> . | 56 |
| 8 | Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων της κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών Εγκαταστάσεις, Προσωπικό, Ανταπόκριση, Αξιοπιστία, και Αποτελέσματα ανάλογα με το Μορφωτικό Επίπεδο. | 58 |
| 9 | Περιληπτικός πίνακας των Μονομεταβλητών Αναλύσεων Διασποράς για κάθε εξαρτημένη μεταβλητή σε σχέση με το πόσες φορές αθλούνταν οι συμμετέχοντες/χουσες την εβδομάδα. | 59 |
| 10 | Μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις για τους παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών Εγκαταστάσεις, Προσωπικό, Ανταπόκριση, Αξιοπιστία, και Αποτελέσματα ανάλογα με το πόσες φορές αθλούνταν οι συμμετέχοντες/χουσες την εβδομάδα. | 60 |
| 11 | Περιληπτικός πίνακας των Μονομεταβλητών Αναλύσεων Διασποράς για κάθε εξαρτημένη μεταβλητή σε σχέση με το πόσους μήνες αθλούνταν οι συμμετέχοντες/χουσες τον χρόνο. | 61 |
| 12 | Μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις για τους παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών Εγκαταστάσεις, Προσωπικό, Ανταπόκριση, Αξιοπιστία, και Αποτελέσματα ανάλογα με το πόσους μήνες αθλούνταν οι συμμετέχοντες/χουσες τον χρόνο. | 62 |
| 13 | Περιληπτικός πίνακας των Μονομεταβλητών Αναλύσεων Διασποράς για κάθε εξαρτημένη μεταβλητή σε σχέση με τις ώρες άθλησης κατά τη διάρκεια της ημέρας. | 63 |
| 14 | Μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις για τους παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών Εγκαταστάσεις, Προσωπικό, Ανταπόκριση, Αξιοπιστία, και Αποτελέσματα ανάλογα με τις ώρες άθλησης κατά τη διάρκεια της ημέρας. | 64 |

| | | |
|----|--|----|
| 15 | Περίληπτικός πίνακας των Μονομεταβλητών Αναλύσεων Διασποράς για κάθε εξαρτημένη μεταβλητή σε σχέση με τη χρονική διάρκεια άθλησης στο γυμναστήριο. | 65 |
| 16 | Μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις για τους παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών Εγκαταστάσεις, Προσωπικό, Ανταπόκριση, Αξιοπιστία, και Αποτελέσματα ανάλογα με τη διάρκεια άθλησης στο γυμναστήριο. | 66 |
| 17 | Περίληπτικός πίνακας των Μονομεταβλητών Αναλύσεων Διασποράς για κάθε εξαρτημένη μεταβλητή σε σχέση με τα χρόνια άθλησης στο γυμναστήριο. | 67 |
| 18 | Μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις για τους παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών Εγκαταστάσεις, Προσωπικό, Ανταπόκριση, Αξιοπιστία, και Αποτελέσματα ανάλογα με τα χρόνια άθλησης στο γυμναστήριο. | 68 |
| 19 | Περίληπτικός πίνακας των Μονομεταβλητών Αναλύσεων Διασποράς για κάθε εξαρτημένη μεταβλητή σε σχέση με την άθληση των ατόμων πριν και μετά την κρίση του 2010. | 69 |
| 20 | Μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις για τους παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών Εγκαταστάσεις, Προσωπικό, Ανταπόκριση, Αξιοπιστία, και Αποτελέσματα σε σχέση με την άθληση των ατόμων πριν και μετά την κρίση του 2010. | 70 |
| 21 | Περίληπτικός πίνακας των Μονομεταβλητών Αναλύσεων Διασποράς για κάθε εξαρτημένη μεταβλητή ανάλογα με την κατηγορία του γυμναστηρίου. | 71 |
| 22 | Μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις για τους παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών Εγκαταστάσεις, Προσωπικό, Ανταπόκριση, Αξιοπιστία, και Αποτελέσματα σε σχέση με την κατηγορία του γυμναστηρίου. | 72 |
| 23 | Συσχετίσεις μεταξύ των παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών και της Ολικής Ικανοποίησης και Ολικής Ποιότητας Υπηρεσιών (N =548) | 73 |

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

| Σχήμα | Τίτλος | Σελ |
|-------|---|-----|
| 1 | Κατανομή συχνοτήτων για τις ηλικιακές κατηγορίες του δείγματος. | 41 |
| 2 | Κατανομή συχνοτήτων ανάλογα με την επαγγελματική απασχόληση των συμμετεχόντων. | 42 |
| 3 | Κατανομή συχνοτήτων ανάλογα με την εκπαίδευση των συμμετεχόντων. | 42 |
| 4 | Εβδομαδιαία συχνότητα άθλησης των συμμετεχόντων. | 43 |
| 5 | Συχνότητες αναφορικά με τις απαντήσεις στην ερώτηση «Πόσους μήνες κατά μέσο όρο γυμνάζεστε τον χρόνο;». | 43 |
| 6 | Συχνότητες αναφορικά με τις απαντήσεις στην ερώτηση «Τι ώρες συνήθως γυμνάζεστε;». | 44 |
| 7 | Συχνότητες αναφορικά με τις απαντήσεις στην ερώτηση «Πόση ώρα παραμένετε στο γυμναστήριο;». | 44 |
| 8 | Συχνότητες αναφορικά με τις απαντήσεις στην ερώτηση «Πόσο καιρό αθλείστε στο συγκεκριμένο γυμναστήριο;». | 46 |
| 9 | Συχνότητες και ποσοστά αναφορικά με το πρόγραμμα άσκησης που ακολουθούν οι συμμετέχοντες. | 46 |
| 10 | Συχνότητες αναφορικά με το εάν η κρίση επηρέασε την αθλητική δραστηριότητα των συμμετεχόντων. | 47 |
| 11 | Συχνότητες και ποσοστά αναφορικά με τον λόγο εγγραφής στα Γυμναστήρια του ΟΠΑΝΔΑ. | 48 |
| 12 | Συχνότητες αναφορικά με την αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών στο γυμναστήριο άθλησης του ΟΠΑΝΔΑ. | 49 |
| 13 | Συχνότητες αναφορικά με το πόσο ικανοποιημένοι/νες ήταν οι συμμετέχοντες/χουσες που γυμνάστηκαν στο συγκεκριμένο γυμναστήριο ΟΠΑΝΔΑ. | 49 |
| 14 | Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις των πέντε παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών των Γυμναστηρίων του ΟΠΑΝΔΑ. | 52 |
| 15 | Μέσες τιμές των πέντε παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών ανάλογα με το φύλο. | 53 |
| 16 | Μέσες τιμές των πέντε παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών ανάλογα με την Ηλικία (< 30, 31-50, > 50 χρόνων). | 55 |
| 17 | Μέσες τιμές των πέντε παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών ανάλογα με την Επαγγελματική Απασχόληση. | 57 |
| 18 | Μέσες τιμές των πέντε παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών ανάλογα με το Μορφωτικό Επίπεδο. | 58 |
| 19 | Μέσες τιμές των πέντε παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών ανάλογα με το πόσες φορές αθλούνταν οι συμμετέχοντες/χουσες την εβδομάδα. | 60 |
| 20 | Μέσες τιμές των πέντε παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών ανάλογα με το πόσους μήνες αθλούνταν οι συμμετέχοντες/χουσες τον χρόνο. | 62 |
| 21 | Μέσες τιμές των πέντε παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών ανάλογα με τις ώρες άθλησης κατά τη διάρκεια της ημέρας. | 64 |

| | | |
|----|---|----|
| 22 | Μέσες τιμές των πέντε παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών ανάλογα με τη διάρκεια άθλησης στο γυμναστήριο. | 66 |
| 23 | Μέσες τιμές των πέντε παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών ανάλογα με τα χρόνια άθλησης στο γυμναστήριο. | 68 |
| 24 | Μέσες τιμές των πέντε παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών σε σχέση με την άθληση των ατόμων πριν και μετά την κρίση του 2010. | 70 |
| 25 | Μέσες τιμές των πέντε παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών ανάλογα με την κατηγορία του γυμναστήριου. | 72 |

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Θεωρητικό υπόβαθρο

Η ένταξη της άσκησης στον σύγχρονο τρόπο ζωής του ανθρώπου έχει φέρει μεγάλη άνθηση στον τομέα του αθλητισμού καθώς ο σύγχρονος άνθρωπος έχει ενσωματώσει την άσκηση στη ζωή του όχι μόνο για τη βελτίωση της εικόνας του αλλά και της υγείας του. Μέσα από μελέτες έχει αποδειχθεί ότι η άσκηση βελτιώνει την ποιότητα της ζωής του ανθρώπου αλλά δίνει και λύσεις σε προβλήματα υγείας καθώς αποτελεί μέσο πρόληψης ασθενειών (Perez-Sousa, Olivares, Escobar-Alvarez, Parraça, & Gusi, 2018). Αυτή η ανάγκη για άσκηση είχε ως αποτέλεσμα τη δημιουργία δημόσιων και ιδιωτικών αθλητικών κέντρων ώστε η συμμετοχή στην άσκηση να είναι εφικτή από όλους.

Στον τομέα της παγκόσμιας οικονομίας οι επιχειρήσεις που παρέχουν υπηρεσίες καταλαμβάνουν σημαντικό ρόλο. Η αθλητική βιομηχανία αποτελεί ένα από τα πιο αναπτυσσόμενα κομμάτια του τομέα των υπηρεσιών (Κοσμάς, 2010). Ο τομέας των γυμναστηρίων, παγκόσμια, αλλά και στην Ελλάδα, έχει σημειώσει μεγάλη άνθηση και για τον λόγο αυτό τα γυμναστήρια στην Ελλάδα καταλαμβάνουν τεράστιο μέρος της αθλητικής αγοράς (164.5 εκατομμύρια/χρόνο) (Koustelios, 2003, όπως αναφέρεται στην Ζουρνατζή, 2007).

Το 2010 λόγω της οικονομικής κρίσης που περιήλθε στην Ελλάδα, έφερε κρίση στον τομέα των γυμναστηρίων όπως και σε ολόκληρη την οικονομική αγορά. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα η συμμετοχή των ανθρώπων σε προγράμματα άσκησης τα τελευταία χρόνια να καθίσταται δύσκολη. Ακόμα πιο δύσκολη είναι η συμμετοχή σε ιδιωτικά γυμναστήρια καθώς το κόστος αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα για την εποχή της κρίσης. Ωστόσο, τα δημοτικά γυμναστήρια του Δήμου Αθηναίων (Οργανισμός Πολιτισμού, Αθλητισμού και Νεολαίας του Δήμου Αθηναίων – ΟΠΑΝΔΑ), δίνουν τη δυνατότητα στους πολίτες να συμμετέχουν σε διάφορα προγράμματα άσκησης με μικρότερη χρηματική επιβάρυνση σε σχέση με αυτή των ιδιωτικών γυμναστηρίων και με διευκολύνσεις για συγκεκριμένους πληθυσμούς. Τα προγράμματα αυτά είναι χρήση μηχανημάτων (όργανα), ελεύθερων βαρών και αερόβιων μηχανημάτων (διάδρομοι,

ποδήλατα) και διάφορα ομαδικά προγράμματα (π.χ., αερόβια και μυϊκής ενδυνάμωσης προγράμματα).

Η μεγάλη άνθιση του κλάδου έφερε και μεγάλο ανταγωνισμό έχοντας ως αποτέλεσμα η κάθε επιχείρηση να στραφεί στην ποιότητα των υπηρεσιών της και τη βελτίωσή της (Μαυροπούλου, 2013). Η ποιότητα υπηρεσιών σχετίζεται και με άλλες έννοιες που είναι σημαντικές για τις επιχειρήσεις και το μάρκετινγκ και αποτελεί μεγάλο και σημαντικό πεδίο ερευνών καθώς είναι θέμα κρίσιμης στρατηγικής σημασίας. Η ποιότητα αποτελεί βασική προϋπόθεση για την επιτυχία στις διάφορες υπηρεσίες και στον χώρο των επιχειρήσεων (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985)· αποτελεί, επίσης, βασικό κριτήριο για τη μακροχρόνια επιτυχία ενός οργανισμού καθώς η προσφορά υψηλής ποιότητας υπηρεσιών αποτελεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για την κάθε επιχείρηση.

Έχουν δοθεί πολλοί ορισμοί για τη σημασία της ποιότητας υπηρεσιών. Παρόλα αυτά, αν και έχει μελετηθεί αρκετά, δεν υπάρχει η ίδια άποψη από όλους τους ερευνητές (βλ. Cronin & Taylor, 1992; Rust & Oliver, 1994), καθώς η έννοια της ποιότητας της υπηρεσίας αξιολογείται και αντιλαμβάνεται από τον καθένα με διαφορετικό τρόπο (Chelladurai & Chang, 2000).

Σύμφωνα με τον Juran (1974, 1989), η ποιότητα αναφέρεται στο κατά πόσο το προϊόν/ υπηρεσία ικανοποιεί τις ανάγκες του καταναλωτή (στον Παπασπύρου, 2009). Οι Zeithaml και Bitner (2003) ορίζουν την ποιότητα υπηρεσιών ως την άποψη που έχει ο πελάτης για τις προσφερόμενες υπηρεσίες της επιχείρησης (στη Σάββα, 2008). Ενώ σύμφωνα με έναν άλλο ορισμό η ποιότητα είναι το τι προσδοκούν οι πελάτες και τί τελικά λαμβάνουν ως εμπειρία (Christopher, Payne, & Ballantyne, 1991).

Ο Αλεξανδρής (2016), ορίζει την ποιότητα υπηρεσίας ως την αντίληψη που αποκτά ο πελάτης για την υπηρεσία μετά τη συμμετοχή του σε αυτήν. Έτσι έχουμε την εμφάνιση του όρου της αντιλαμβανόμενης ποιότητας όταν κάνουμε λόγο για ποιότητα υπηρεσιών καθώς έχει να κάνει με την προσωπική άποψη του πελάτη (σελ. 382-383) .

Η ποιότητα είναι μία έννοια που συνδέεται και με άλλες έννοιες, όπως η ικανοποίηση. Η ικανοποίηση και η διατήρηση των πελατών αποτελούν τα βασικά και αναπόσπαστα στοιχεία της ποιότητας μιας υπηρεσίας (Αλεξανδρής, 2004) και έτσι στόχος κάθε επιχείρησης είναι η βελτίωση της ποιότητάς με σκοπό τη διατήρηση των πελατών και προσέλκυση καινούργιων. Σημαντική ένδειξη για την ικανοποίηση

αποτελεί η επικοινωνία από στόμα σε στόμα. Πελάτες έχουν κάνει χρήση της υπηρεσίας και μεταδίδουν στο περιβάλλον τους την εμπειρία τους. Η μετάδοση της πληροφορίας από πελάτες που έχουν ήδη χρησιμοποιήσει την υπηρεσία αποτελεί τον καλύτερο τρόπο ένδειξης της ικανοποίησης. Παρά τις πολλαπλές έννοιες που παίρνει η ικανοποίηση των πελατών αυτό αποτελεί ομόφωνα αποδεκτό τρόπο κατά τον οποίο αποδεικνύεται η ικανοποίηση μίας υπηρεσίας και έτσι προσελκύονται νέοι και παλιοί πελάτες (Alexandris, 2001; Robledo, 2001).

Σύμφωνα με τον Juran (1993), η ικανοποίηση του πελάτη μπορεί να επιτευχθεί όταν το προϊόν/ υπηρεσία πληροί τα χαρακτηριστικά με τα οποία έχει δημιουργηθεί και δεν εμφανίζει ελαττώματα (αναφέρεται στην Μπινιχάκη, 2013).

Οι Zeithaml και Bitner (2003) ορίζουν ως ικανοποίηση πελατών (customer satisfaction) την εκπλήρωση των προσδοκιών τους, από τη χρήση του προϊόντος/ υπηρεσίας (αναφέρεται στη Ζουρνατζή, 2007). Το ίδιο υποστηρίζει και ο Hunt (1977) καθώς ορίζει την ικανοποίηση ως την κρίση του πελάτη μετά τη χρήση της υπηρεσίας/προϊόντος σε σχέση με αυτό που προσδοκούσε. Κατά τους Westbrook και Reilly (1983), η ικανοποίηση βασίζεται στις εμπειρίες του πελάτη μετά την κατανάλωση της υπηρεσίας και έχουν σχέση με χαρακτηριστικά του πελάτη, διαδικασίες της αγοράς, προϊόντα/ υπηρεσίες.

Οι Tse και Wilton (1988), ως ικανοποίηση ορίζουν τη στάση του καταναλωτή κατά την αξιολόγηση της υπηρεσίας που εξετάζει τη σχέση προσδοκιών και απόδοσης μετά την κατανάλωσή της. Σύμφωνα με τον Philip Kotler (1997) η ικανοποίηση του πελάτη είναι η αρνητική ή θετική διάθεση που προκύπτει από την απόδοση του προϊόντος.

Έχουν δοθεί πολλοί ορισμοί για την ικανοποίηση πελατών ωστόσο δεν υπάρχει ένας ομόφωνα αποδεκτός όρος για την ικανοποίηση. Σύμφωνα με τον Oliver (1997), η έννοια της ικανοποίησης είναι κάτι που δύσκολα μπορεί να αποδοθεί. Ωστόσο, σύμφωνα με τον ορισμό του Αλεξανδρή (2016), η ικανοποίηση πελατών είναι η αξιολόγηση της υπηρεσίας που γίνεται μετά τη συμμετοχή σε αυτήν και αποτελεί υποκειμενική και συναισθηματική αξιολόγηση καθώς βασίζεται στις προσδοκίες των πελατών.

1.2 Σχέση μεταξύ ποιότητας και ικανοποίησης

Η ικανοποίηση διαμορφώνεται από τη γνώμη των πελατών για την ποιότητα που τους προσφέρεται, γι' αυτόν τον λόγο η ικανοποίηση και η ποιότητα έχουν άμεση σχέση μεταξύ τους (Theodorakis, Kambitsis, & Laios, 2001) και αποτελούν τα βασικά συστατικά για την παραμονή της επιχείρησης στην αγορά και την αύξηση των εσόδων της (Zeithaml & Bitner, 2000). Μίας υψηλής ποιότητας υπηρεσία συνοδεύεται συνήθως από υψηλό βαθμό ικανοποίησης και αυτό θα οδηγήσει τον πελάτη να θελήσει να χρησιμοποιήσει ξανά την υπηρεσία (Αλεξανδρής, 2016; Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1996).

Ο Deming (1986) ορίζει ως ποιότητα την ικανοποίηση του πελάτη. Σύμφωνα με αυτόν οι έρευνες γύρω από την ικανοποίηση μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να διαπιστωθούν οι ανάγκες των πελατών ώστε να αξιοποιηθούν για τη βελτίωση της επιχείρησης και στην καλύτερη επικοινωνία με τους πελάτες. Κατά τους Cronin και Taylor (1992), η ποιότητα έχει μικρότερη βαρύτητα σε σχέση με την ικανοποίηση. Όπως επισημαίνεται και από τους Parasuraman, Zeithaml, και Berry (1985), ποιότητα είναι η αντίληψη του πελάτη για την υπηρεσία, που την αποκτά μετά τη συμμετοχή του σε αυτήν και σε σύγκριση μεταξύ των επαναλαμβανόμενων συμμετοχών του σε αυτήν.

Σύμφωνα με τους Alexandris, Zahariadis, Tsorbatzoudis, και Grouios (2004β), υψηλά επίπεδα ικανοποίησης μπορεί να έχει ένας πελάτης ο οποίος έχει θετικές αντιλήψεις σχετικά με την αλληλεπίδραση, το φυσικό περιβάλλον, και τα προσδοκώμενα αποτελέσματα της ποιότητας των υπηρεσιών. Παρόλα αυτά υπάρχουν παράγοντες που μπορούν να περιορίσουν τη σχέση της ποιότητας με την ικανοποίηση όπως η κατάσταση ή οι προσωπικοί λόγοι.

Τα τελευταία χρόνια είναι γενικά αποδεκτό ότι τόσο ο ένας παράγοντας όσο και ο άλλος αποτελούν απαραίτητα συστατικά για την κερδοφορία των αθλητικών οργανισμών. Η ποιότητα συνδέεται άμεσα με την ικανοποίηση και την παραμονή των πελατών στην επιχείρηση (Αλεξανδρής, 2004) και αποτελεί το βασικό συστατικό για τη δημιουργία ανταγωνιστικών υπηρεσιών και προϊόντων. Γι' αυτόν τον λόγο τα γυμναστήρια προσπαθούν να δημιουργήσουν προγράμματα υψηλής ποιότητας έχοντας ως σκοπό την ικανοποίηση του πελάτη και ως αποτέλεσμα την κερδοφορία τους. Εξαιτίας της μεγάλης σημασίας και της σχέσης αυτών των δύο παραγόντων, έχουν αποτελέσει μεγάλο θέμα μελέτης την τελευταία 15ετία (Alexandris & Carroll, 1997).

1.3 Ποιότητα υπηρεσιών και ικανοποίηση πελατών αθλητικών κέντρων

Σύμφωνα με τον Αλεξανδρή et al. (2001) υπήρξαν πολύ περιορισμένες προσπάθειες για τη μελέτη μεταξύ ποιότητας των υπηρεσιών και της ικανοποίησης στον τομέα των υπηρεσιών αθλητισμού. Παρά το γεγονός ότι αποτελούν κεντρικά θέματα μελέτης για τις επιχειρήσεις και τον ακαδημαϊκό χώρο, η σχέση αυτών των δύο εννοιών δεν έχει διερευνηθεί αρκετά όπως φαίνεται στη βιβλιογραφία. Σε μία από τις λίγες περιπτώσεις που επιχειρήθηκε να διερευνηθούν τα παραπάνω, ο Αντωνιάδης (2014) απέδειξε ότι η ικανοποίηση και η αφοσίωση των πελατών σχετίζονται με την ποιότητα υπηρεσιών στις παρεχόμενες υπηρεσίες (χώροι άσκησης, προγράμματα, εξοπλισμός) και στο προσωπικό. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε σε ιδιωτικά γυμναστήρια της Κύπρου.

Ακόμη, η Μαυρίδου (2012) εξέτασε την ποιότητα υπηρεσιών και την ικανοποίηση πελατών, σε δημόσια και ιδιωτικά γυμναστήρια του Δήμου Κοζάνης, και βρήκε ότι η συνολική ικανοποίηση και η ποιότητα των αθλουμένων στα ιδιωτικά γυμναστήρια είναι σημαντικά πολύ υψηλότερη από ότι στα δημόσια γυμναστήρια.

Από τη βιβλιογραφία βλέπουμε ότι ακόμα λιγότερες είναι οι έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί στα δημοτικά γυμναστήρια της χώρας. Σε μία από τις ελάχιστες έρευνες που πραγματοποιήθηκε στα δημοτικά γυμναστήρια του Δήμου Αθηναίων, ο Κουμανάκος (2010), εξέτασε τις προσδοκίες που έχουν οι πελάτες από τα δημοτικά γυμναστήρια του Δήμου Αθηναίων, και την αντίληψη τους για τις προσφερόμενες υπηρεσίες και απέδειξε ότι η οικονομία και οι υπηρεσίες ξεπέρασαν τις προσδοκίες των πελατών αλλά οι υπόλοιποι έξι παράγοντες, επαγγελματική γνώση, προγράμματα, υπευθυνότητα, καθαριότητα, εγκαταστάσεις και η περιποίηση του προσωπικού σημείωσαν πτώση. Το δείγμα αποτέλεσαν 320 άτομα που έκαναν προγράμματα γυμναστικής ή βάρη και το δείγμα συλλέχθηκε στα 6 από τα 14 γυμναστήρια του Δήμου Αθηναίων. Παρόλα αυτά δεν χρησιμοποιήθηκε δείγμα από όλα τα δημοτικά γυμναστήρια του Δήμου Αθηναίων.

Μία ακόμα έρευνα πραγματοποιήθηκε στα δημοτικά γυμναστήρια του Δήμου Αθηναίων, από τον Δημάκο (2016) οποίος μελέτησε τις προσδοκίες των πελατών ως προς την ποιότητα υπηρεσιών στα δημοτικά γυμναστήρια του Δήμου Αθηναίων και σε ιδιωτικά γυμναστήρια της Αθήνας. Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν 500 άτομα συνολικά, 250 από 7 δημοτικά και 250 από τα 2 ιδιωτικά γυμναστήρια. Από τα

αποτελέσματα φάνηκε ότι οι γυναίκες έχουν περισσότερες προσδοκίες σε σχέση με τους άντρες. Οι πελάτες των δημοσίων φάνηκαν να προσδοκούν περισσότερα από τα προγράμματα από ότι οι πελάτες των ιδιωτικών. Ακόμα, δεν φάνηκαν διαφορές στις προσδοκίες των πελατών ως προς την ποιότητα υπηρεσιών στα δημόσια και ιδιωτικά γυμναστήρια. Και σε αυτήν την έρευνα δεν χρησιμοποιήθηκε δείγμα από όλα τα γυμναστήρια του Δήμου Αθηναίων. Ακόμα δεν έχουν πραγματοποιηθεί έρευνες για τα επίπεδα της ικανοποίησης και της ποιότητας των υπηρεσιών στην περίοδο της κρίσης που έπληξε την Ελλάδα το 2010.

Σύμφωνα με τον Δημοσχάκη (2012), οι Έλληνες έδειξαν ότι θα συνεχίσουν για συμμετέχουν σε προγράμματα άσκησης την περίοδο 2010-2011. Μόνο το 11% του δείγματος έδειξε αρνητική στάση για τη συνέχιση της συμμετοχής σε αθλητικές δραστηριότητες. Σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν να ερευνησει την ποιότητα υπηρεσιών και την ικανοποίηση των πελατών στα γυμναστήρια του Δήμου Αθηναίων (ΟΠΑΝΔΑ) την περίοδο της κρίσης. Επιπλέον έγινε σύγκριση της ποιότητας των υπηρεσιών και της ικανοποίησης των πελατών μεταξύ των (14) γυμναστηρίων του Δήμου Αθηναίων. Επιμέρους στόχοι της έρευνας ήταν η σύγκριση της βαθμολογίας της κλίμακας για την ικανοποίηση και την ποιότητα υπηρεσιών με επιλεγμένες κατηγορικές μεταβλητές όπως το φύλο, η ηλικία, η οικογενειακή κατάσταση, και η εργασιακή ενασχόληση.

1.4 Σημαντικότητα της έρευνας

Οι μελέτες που έχουν γίνει γύρω από την ποιότητα των υπηρεσιών και την ικανοποίηση των πελατών των γυμναστηρίων είναι αρκετές. Ωστόσο δεν έχει μελετηθεί η σχέση αυτών των παραγόντων στα δημοτικά γυμναστήρια. Τα γυμναστήρια του Δήμου Αθηναίων (ΟΠΑΝΔΑ) αποτελούν μία αξιόπιστη πηγή μελέτης καθώς είναι ο μεγαλύτερος οργανισμός γυμναστηρίων στην Ελλάδα, η λειτουργία τους είναι πολλά χρόνια και το πλήθος των ασκουμένων είναι πολύ μεγάλο.

Με την παρούσα έρευνα θα γίνει προσπάθεια να μελετηθεί ο χώρος των δημοτικών γυμναστηρίων του Δήμου Αθηναίων (ΟΠΑΝΔΑ) διερευνώντας ζητήματα ποιότητας υπηρεσιών και ικανοποίησης πελατών σε όλη τη λειτουργία των (14) γυμναστηρίων του οργανισμού. Η έλλειψη ερευνών για το αν η ποιότητα των υπηρεσιών και η ικανοποίηση των πελατών έχει επηρεαστεί στην περίοδο της κρίσης

και αν έχει επιφέρει αλλαγές στον χώρο των γυμναστηρίων καθώς και η σχέση τους στην περίοδο της κρίσης αποτελούν κριτήρια για την επιλογή της συγκεκριμένης έρευνας και είναι επιτακτική η ανάγκη για την πραγματοποίησή της.

Ακόμα τα αποτελέσματα μίας τέτοιας έρευνας θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν για τη βελτίωση του οργανισμού (ΟΠΑΝΔΑ) αλλά και τη βελτίωση άλλων δημοτικών γυμναστηρίων στην Ελλάδα αλλά και ιδιωτικών και να συμβάλλουν στη βιβλιογραφία αυτού του επιστημονικού κλάδου. Τα αποτελέσματα της έρευνας μπορούν να αξιοποιηθούν από τον ΟΠΑΝΔΑ ώστε να βελτιώσουν τις υπηρεσίες τους και ότι άλλο χρειάζεται για να επιτύχουν την καλύτερη λειτουργία τους σε όλους τους τομείς και ως αποτέλεσμα την άνοδο του οργανισμού και την κερδοφορία του. Τα αποτελέσματα επίσης μπορούν να χρησιμοποιηθούν από νέους ερευνητές ώστε να κατανοήσουν καλύτερα την έννοια της ποιότητας των υπηρεσιών και της ικανοποίησης πελατών και τη σχέση αυτών των δύο μεταβλητών.

1.5 Ερευνητικές υποθέσεις

Σε γενικές γραμμές, οι ερευνητικές υποθέσεις που εξετάζονται στην παρούσα εργασία αναφέρονται στην αξιολόγηση των διαστάσεων – παραγόντων της ποιότητας υπηρεσιών των ασκούμενων στα γυμναστήρια του ΟΠΑΝΔΑ, καθώς αναμένεται να διαφοροποιηθούν στατιστικά σημαντικά ανάλογα με το φύλο, την ηλικία (κάτω από 30 χρόνων, 31 έως 50, πάνω από 50 χρόνων), την επαγγελματική απασχόληση (εργαζόμενοι, μη εργαζόμενοι, φοιτητές), το μορφωτικό επίπεδο – εκπαίδευση (απόφοιτοι Λυκείου και φοιτητές, πτυχιούχοι ΑΕΙ), τις φορές άσκησης ανά βδομάδα (λιγότερο από 3 φορές, περισσότερες από 4 φορές), τους μήνες άσκησης τον χρόνο (6 μήνες, 8 μήνες, 10 μήνες, όλον τον χρόνο), τις ώρες άσκησης (μέχρι 15:00, μετά τις 15:01), τον χρόνο παραμονής στο γυμναστήριο (μέχρι 1.5 ώρες, πάνω από 1.5 ώρες), την περιοχή άθλησης (να γίνει ο διαχωρισμός), τον χρόνο άθλησης στο συγκεκριμένο γυμναστήριο (έως 1 χρόνο, 3 χρόνια, 5 χρόνια, 10 χρόνια, πάνω από 10 χρόνια), και την άθληση πριν και μετά την κρίση (προ-κρίση, μετά-κρίση). Επιπρόσθετα θα διερευνηθεί η σχέση μεταξύ των παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών [*Εγκαταστάσεις* (facilities – tangibles), *Προσωπικό* (personnel), *Ανταπόκριση* (responsiveness), *Αξιοπιστία* (reliability), και προσδοκώμενα *Αποτελέσματα* (perceived outcome)] και των

μετρήσεων της *Ολικής Ποιότητας Υπηρεσιών* και της *Ολικής Ικανοποίησης* των συμμετεχόντων στα προγράμματα του ΟΠΑΝΔΑ.

1.6 Λειτουργικοί ορισμοί

Ποιότητα Υπηρεσιών (Service Quality): Η συνολική αξιολόγηση ή στάση που αναφέρεται στην υπεροχή ή την ανωτερότητα της υπηρεσίας που παρέχεται (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Ο βαθμός και η κατεύθυνση της διαφοράς ανάμεσα στις αρχικές προσδοκίες και την τελική αντίληψη του καταναλωτή για την ποιότητα της υπηρεσίας που βίωσε (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985).

Ικανοποίηση Πελατών (Customer Satisfaction): Μία επιθυμητή τελική κατάσταση της κατανάλωσης, μίας και ενισχύει το αίσθημα της επιτυχίας και επιβεβαιώνει την ικανότητα λήψης αποφάσεων του καταναλωτή (Oliver, 2014). Η ικανοποίηση είναι μία ευρύτερη έννοια που επηρεάζεται από την αξιολόγηση που κάνει ο πελάτης για την ποιότητα υπηρεσιών που λαμβάνει, παράλληλα, όμως, επηρεάζεται από πολλούς άλλους παράγοντες περιστασιακούς, προσωπικούς ή και ψυχολογικούς (Zeithaml & Bitner, 2003).

Γυμναστήρια του ΟΠΑΝΔΑ: 14 δημοτικά γυμναστήρια, του ΟΠΑΝΔΑ. Αίθουσες γυμναστικής με όργανα γυμναστικής, αίθουσα μουσικής ενδυνάμωσης, και αίθουσα ομαδικών προγραμμάτων.

1.7 Προϋποθέσεις & περιορισμοί

Η έρευνα διεξήχθη σε 14 συγκεκριμένα δημοτικά γυμναστήρια της Αθήνας. Το δείγμα περιορίστηκε στη διερεύνηση της ποιότητας και της ικανοποίησης αθλουμένων της Αθήνας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙ

ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ

2.1 Θεωρίες για την ποιότητα υπηρεσιών και την ικανοποίηση πελατών

Έχουν γίνει πολλές προσπάθειες για τον ορισμό της ποιότητας υπηρεσιών και την μέτρησή της. Ο Αλεξανδρής (2016), ορίζει την ποιότητα υπηρεσίας ως την αντίληψη που αποκτά ο πελάτης για την υπηρεσία μετά τη συμμετοχή του σε αυτήν. Έτσι έχουμε την εμφάνιση του όρου της αντιλαμβανόμενης ποιότητας όταν κάνουμε λόγο για ποιότητα υπηρεσιών καθώς έχει να κάνει με την προσωπική άποψη του πελάτη. Η ποιότητα υπηρεσιών συνδέεται και με άλλες έννοιες όπως η ικανοποίηση των πελατών, ωστόσο κάποιοι ερευνητές υποστηρίζουν ότι αυτές οι δύο έννοιες δεν πρέπει να ταυτίζονται. Η ικανοποίηση των πελατών είναι η άποψη που αποκτά ο πελάτης μετά τη συμμετοχή του σε μια υπηρεσία έχοντας ως κριτήριο τις προσδοκίες του (Αλεξανδρής, 2016).

Ο Oliver (1997, όπως αναφέρεται στον Αλεξανδρή, 2016) υποστηρίζει ότι οι όροι ποιότητα και ικανοποίηση ενώ αλληλοσυνδέονται δεν είναι ίδιοι. Η ικανοποίηση του πελάτη επηρεάζεται από τις αντιλήψεις για την ποιότητα των υπηρεσιών καθώς η ικανοποίηση είναι μία γενικότερη έννοια, ενώ οι αποφάσεις στην ποιότητα των υπηρεσιών είναι πιο συγκεκριμένες, και η αξιολόγησή της εστιάζεται στις διαστάσεις που παίρνει η ποιότητα των υπηρεσιών. Η αξιολόγηση της ποιότητας δεν βασίζεται πάντα στην προσωπική εμπειρία ενώ η ικανοποίηση επέρχεται από τη συμμετοχή στην υπηρεσία. Ακόμα η αξιολόγηση της ποιότητας είναι νοητική ενώ της ικανοποίησης νοητική αλλά και συναισθηματική. Επιπλέον, η αξιολόγηση της ποιότητας είναι μακροπρόθεσμη ενώ για την ικανοποίηση βραχυπρόθεσμη. Η ποιότητα υπηρεσιών αξιολογείται σύμφωνα με κάποιες σταθερές, ενώ η ικανοποίηση κρίνεται σύμφωνα με τις προσδοκίες του πελάτη.

2.2 Το μοντέλο των κενών

Οι μάνατζερ για να αντιμετωπίσουν τα προβλήματα ανάμεσα στην αντιλαμβανόμενη ποιότητα και την προσδοκώμενη από τους πελάτες ποιότητα δημιούργησαν τη θεωρία του εντοπισμού των κενών. Όταν ο παρακάτω τύπος είναι αρνητικός σημαίνει ότι υπάρχουν προβλήματα και πρέπει να αντιμετωπιστούν.

Κενό = Προσδοκώμενη ποιότητα – Αντιλαμβανόμενη ποιότητα

Οι Zeithaml και Bitner (2003) πρότειναν ένα ολοκληρωμένο μοντέλο που διαπραγματεύεται τον προσδιορισμό «κενών» ανάμεσα στις προσδοκίες και τις αντιλήψεις των πελατών και των άμεσα εμπλεκόμενων, γενικότερα. Κρίνεται απαραίτητα να επισημανθεί ότι το μοντέλο των κενών πρέπει να χρησιμοποιηθεί και να αξιοποιηθεί σωστά από τον κάθε οργανισμό για τη βελτίωση της ποιότητας του με σκοπό την ικανοποίηση του πελάτη.

Κενό 1^ο ή Κενό στη γνώση: Διαφορές στις προσδοκίες των πελατών με τη γνώμη της διοίκησης ως προς τις προσδοκίες τους. Οι βασικοί λόγοι ύπαρξης αυτού του κενού είναι η έλλειψη δεδομένων έρευνας αγοράς, λάθος τμηματοποίηση της αγοράς σε περίπτωση που επιλεγεί λάθος ομάδα στόχου, κακή οριζόντια και κάθετη επικοινωνία, μη εφαρμογή των αρχών του μάρκετινγκ ανάπτυξης σχέσεων δηλαδή ανάπτυξη καναλιών επικοινωνίας με τους πελάτες ώστε να αποφύγει προβλήματα από τις προσδοκίες του και να γνωρίσει τις ανάγκες του.

Κενό 2^ο ή Κενό στα πρότυπα: Διαφορές ανάμεσα στον ορισμό της ποιότητας από τους πελάτες και τον ορισμό της ποιότητας για τη διοίκηση. Οι βασικοί λόγοι ύπαρξης αυτού του κενού είναι λανθασμένη ή ελλιπής κατανόηση του προϊόντος από την διοίκηση, αποτυχία ορισμού των διαστάσεων της ποιότητας των υπηρεσιών, έλλειψη σταθερών της ποιότητας των υπηρεσιών, έλλειψη στόχων που σχετίζονται με την ποιότητα των υπηρεσιών.

Κενό 3^ο ή Κενό στη διανομή: Διαφορές ανάμεσα στον ορισμό της ποιότητας από τους πελάτες και από τον τρόπο που διανέμονται οι υπηρεσίες. Βασικοί λόγοι ύπαρξης αυτού του κενού είναι η έλλειψη διαδικασίας πρόσληψης προσωπικού, ελλιπής εκπαίδευση του προσωπικού, έλλειψη στρατηγικής ενδυνάμωσης του προσωπικού, προβλήματα στη σωστή διοίκηση του προσωπικού, το προσωπικό δεν γνωρίζει τις αρμοδιότητές του, προβλήματα με τους ενδιάμεσους του μάρκετινγκ, δυσκολίες να ανταπεξέλθει ο οργανισμός σε περιόδους με υψηλή ζήτηση χωρίς να υποβαθμίσει την ποιότητα του προϊόντος.

Κενό 4^ο ή Κενό στην επικοινωνία: Διαφορές ανάμεσα στη διανομή των υπηρεσιών και την εξωτερική επικοινωνία με τους πελάτες. Οι βασικοί λόγοι ύπαρξης αυτού του κενού είναι η λάθος στρατηγική εξωτερικής επικοινωνίας του οργανισμού, έλλειψη εκπαίδευσης των πελατών, έλλειψη οριζόντιας επικοινωνίας, υποσχέσεις που

δημιουργούν υψηλές προσδοκίες στους πελάτες, κακό μάλιστα των προσδοκιών των πελατών, υποσχέσεις μέσω των πωλήσεων που δεν μπορούν να τηρηθούν.

2.3 Όργανα μέτρησης και έρευνες στην ποιότητα υπηρεσιών και την ικανοποίηση των πελατών

Πολλές έρευνες έχουν πραγματοποιηθεί για να προσδιορίσουν τη σχέση της ποιότητας και της ικανοποίησης των πελατών. Παρόλες τις διαφορές των δύο εννοιών, καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι οι δύο έννοιες συνδέονται μεταξύ τους (Theodorakis, Kambitsis, Laios, & Koustelios, 2001) καθώς έχουν στενή και άμεση σχέση μεταξύ τους (Alexandris, Dimitriadis, & Kasiara, 2001; Cronin & Taylor, 1992; Greenwell, Fink, & Pastore, 2002; Zeithaml & Bitner, 2003 αναφέρονται στη Μαυροπούλου, 2013).

Οι οργανισμοί κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι η επιβίωση τους εξαρτάται από την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και την επίτευξη της μέγιστης ικανοποίησης των πελατών. Οι ικανοποιημένοι πελάτες οδηγούν την επιχείρηση σε κερδοφορία και στην καλή φήμη τους ενώ οι δυσαρεστημένοι πελάτες οδηγούν σε αντίθετα αποτελέσματα την επιχείρηση. Αυτό οδήγησε τους επιστήμονες να διεξάγουν έρευνες για τον ορισμό, την αξιολόγηση και τη διαχείριση της ποιότητας υπηρεσιών μέσα από μοντέλα αξιολόγησης. Απο τη βιβλιογραφία βλέπουμε ότι υπάρχουν αρκετά μοντέλα αξιολόγησης για τη μέτρηση της ικανοποίησης πελατών και της ποιότητας υπηρεσιών.

Ένα μοντέλο μέτρησης της παροχής ποιότητας, ειδικά για τις υπηρεσίες στα αθλητικά κέντρα, είναι το QUESC των Kim και Kim (1995), που αποτελείται από 43 ερωτήσεις και είναι χωρισμένο σε 2 μέρη. Το πρώτο μέρος μετρά τη σκοπιμότητα των αντικειμένων της κλίμακας και το δεύτερο είναι η ίδια λίστα με τα στοιχεία που χρησιμοποιούνται για να μετρήσουν τις αντιλήψεις της ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας.

Οι Afthinos, Theodorakis, και Nassis (2005) μελέτησαν τις προσδοκίες των πελατών σε 6 αθλητικά κέντρα της Αθήνας και εξετάστηκαν οι παράγοντες της παροχής υπηρεσιών που θεωρούνται πιο σημαντικοί από τους πελάτες σε ελληνικά αθλητικά κέντρα καθώς και το εάν οι επιθυμίες τους διαφέρουν ανάλογα με το είδος του γυμναστηρίου. Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποίησαν ήταν το QUESC βασισμένο

στους Kim και Kim (1999). Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι παράγοντες που επιθυμούν περισσότερο οι πελάτες για την ικανοποίησή τους είναι οι εγκαταστάσεις, η στάση του προσωπικού και οι ικανότητες του, τα χαρακτηριστικά που σχετίζονται με το κόστος της συμμετοχής και τα στοιχεία που σχετίζονται με τον προγραμματισμό και τον προγραμματισμό των υπηρεσιών που παρέχονται. Από τα ευρήματα της έρευνας βρέθηκε σημαντική διαφορά στις επιθυμίες μεταξύ ανδρών και γυναικών, πελατών δημόσιων και ιδιωτικών αθλητικών κέντρων. Σύμφωνα με τους Papadimitriou και Karteliotis (2000), το μοντέλο QUESC δεν ήταν ικανό να στηρίξει και τους 11 παράγοντες που είχε η δομή του όταν το εφάρμοσαν σε ελληνικά ιδιωτικά κέντρα άθλησης.

Άλλο μοντέλο αξιολόγησης είναι το Customer Service Quality (CSQ) του Centre for Environmental and Recreation Management (CERM) που δημιουργήθηκε από τους Howat, Crilley, Absher, και Milne (1996) και περιλαμβάνει τους παράγοντες, βασικές υπηρεσίες, προσωπικό, ποιότητα, γενική εγκατάσταση, και δευτερεύουσες υπηρεσίες. Οι Howat, Murray, και Crilley (1999) αναθεώρησαν το μοντέλο και πρότειναν μία δομή 3 παραγόντων: το προσωπικό, τις βασικές υπηρεσίες, και τις περιφερειακές υπηρεσίες. Όμως και αυτό το μοντέλο δεν μπόρεσε να υποστηρίξει αυτή τη δομή όταν εφαρμόστηκε από τον Lentell (2000) σε κέντρα αναψυχής στην Αγγλία. Ο Groonros (1984, 1990) πρότεινε ένα μοντέλο τριών διαστάσεων και ο Dabholkar, Thorpe, και Rentz (1996) ένα πολύπλευρο μοντέλο ποιότητας υπηρεσιών.

Ο Χαραβάνης (2010) μέτρησε την ικανοποίηση των πελατών (ενεργών μελών) σε ιδιωτικά γυμναστήρια της Αθήνας. Το δείγμα αποτέλεσαν 441 άτομα, 155 άντρες και 286 γυναίκες. Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε ήταν χωρισμένο σε δύο ενότητες: περιγραφικά στοιχεία και παράγοντες ικανοποίησης και περιλάμβανε 33 ερωτήσεις: 12 (α' μέρος) κλειστού τύπου και 20 (β' μέρος). Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι αυστηρότεροι κριτές στην αξιολόγηση των εγκαταστάσεων και των παρεχόμενων υπηρεσιών είναι οι γυναίκες ηλικίας 41 έως 60 ετών. Η συχνότητα της άσκησης καθορίζεται από την ψυχολογία και τον βαθμό κοινωνικότητας. Από τα ευρήματα δεν φάνηκαν σημαντικά στατιστικές διαφορές ως προς την ικανοποίηση σε σχέση με το φύλο. Ακόμα φάνηκε ότι οι πελάτες των Β. Προαστίων έχουν υψηλότερους δείκτες ικανοποίησης.

2.4 Όργανο μέτρησης Αλεξανδρή και συνεργατών για την ικανοποίηση πελατών

Οι Alexandris και Palialia (1999) δημιούργησαν την Κλίμακα Ικανοποίησης Πελατών (Customer Satisfaction Scale) για την αξιολόγηση της ικανοποίησης των πελατών για ιδιωτικά και δημόσια γυμναστήρια και αθλητικούς χώρους. Η κλίμακα αργότερα τροποποιήθηκε από τους Alexandris, Papadopoulos Palialia, και Vasiliadis (1999). Αποτελείται από 24 ερωτήσεις και 6 παράγοντες ικανοποίησης. (α) εγκαταστάσεις (7 στοιχεία): ο βαθμός στον οποίο οι εγκαταστάσεις είναι κατάλληλες, (β) η στάση του προσωπικού (4 στοιχεία): ο βαθμός στον οποίο το προσωπικό ανταποκρίνεται στις ανάγκες και στις απαιτήσεις του πελάτη, (γ) χαλάρωση (3 στοιχεία): ο βαθμός στον οποίο οι υπηρεσίες χαλαρώνουν τον πελάτη, (δ) διανοητικές (4 στοιχεία): ο βαθμός στον οποίο οι υπηρεσίες πληρούν τις ανάγκες τους πελάτη, (στ) υγεία (3 στοιχεία): ο βαθμός στον οποίο οι υπηρεσίες επιδρούν θετικά στην υγεία του πελάτη, (ε) κοινωνικά (3 στοιχεία): ο βαθμός στον οποίο ο/η πελάτης κοινωνικοποιείται στον χώρο της υπηρεσίας.

Οι Theodorakis, Alexandris, Rodriguez, και Sarmiento (2004) μέτρησαν την ικανοποίηση των αθλουμένων σε γυμναστήρια στη Πορτογαλία. Το δείγμα αποτέλεσαν 426 άτομα. Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε ήταν το Alexandris and Palialia (1999) και βελτιωμένο από τον Alexandris et al. (1999). Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν υψηλά επίπεδα για τους παράγοντες ικανοποίησης και από την ανάλυση προέκυψαν 5 παράγοντες: εγκαταστάσεις /υπηρεσίες, προσωπικό, χαλάρωση, υγεία/φυσική κατάσταση, κοινωνικότητα /διάνοηση. Τα ευρήματα της έρευνας έδειξαν ότι οι γυναίκες ήταν λιγότερο ικανοποιημένες από τους άντρες στους παράγοντες εγκαταστάσεις και υπηρεσίες καθώς και ότι οι πιο μορφωμένοι πελάτες ήταν τουλάχιστον ικανοποιημένοι στις εγκαταστάσεις, υπηρεσίες και κοινωνικές και διανοητικές διαστάσεις.

Οι Ρουσσέτη, Κουστέλιος, Διγγελίδης, και Κιουμουρτζόγλου (2005) μέτρησαν την ικανοποίηση των αθλουμένων στα προγράμματα Άθλησης για όλους στο Δήμο Αμπελοκήπων, Θεσσαλονίκης. Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν 164 αθλούμενοι. Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε ήταν το Alexandris et al. (1999) της Κλίμακας Ικανοποίησης Πελατών (Customer Satisfaction Scale). Από τα αποτελέσματα της έρευνας προέκυψαν 6 παράγοντες και συνολικά 26 ερωτήσεις: εγκαταστάσεις και

υπηρεσίες (7 ερωτήσεις), προσωπικό (4 ερωτήσεις), χαλάρωση (4 ερωτήσεις), διάνοηση (4 ερωτήσεις), υγεία και φυσική κατάσταση (3 ερωτήσεις) και κοινωνικότητα (3 ερωτήσεις). Τα ευρήματα της έρευνας έδειξαν ότι οι αθλούμενοι έμειναν ικανοποιημένοι από τα δημοτικά αθλητικά προγράμματα.

Ο Τριγώνης (2014) μελέτησε τους παράγοντες ικανοποίησης των πελατών στα γυμναστήρια της Θεσσαλονίκης, Πάτρας, Ηρακλείου, και Αθήνας. Το δείγμα αποτέλεσαν 120 άτομα. Το ερωτηματολόγιο της έρευνας ήταν το «The Gym, Customer Satisfaction Survey», το «Gold's Gym Member Survey», το «Sheffield Gym Questionnaire», (που τροποποιήθηκαν για το Ελληνικό κοινό) και το «Quality Scale» που χρησιμοποιήθηκε για την ικανοποίηση των αναγκών μέσω των προσφερόμενων υπηρεσιών είναι το τροποποιημένο ερωτηματολόγιο για υπηρεσίες γυμναστηρίων των Αλεξανδρή και συνεργατών που αναφέρθηκε παραπάνω. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι για την ικανοποίηση των αθλητικών οργανισμών είναι σημαντικός ο ανθρώπινος παράγοντας και η προσωπική επαφή.

Η Κυριακίδου (2015) μελέτησε την εξουσιοδότηση και την ικανοποίηση των υπαλλήλων και την ικανοποίηση των πελατών στα γυμναστήρια fitness. Το δείγμα αποτέλεσαν 18 γυμναστές και 360 αθλούμενοι γυμναστηρίων fitness. Το ερωτηματολόγιο της έρευνας είχε δύο σκέλη. Το πρώτο αφορούσε την εξουσιοδότηση και την επαγγελματική ικανοποίηση των γυμναστών και το δεύτερο μέτρησε την ικανοποίηση των αθλούμενων από τις υπηρεσίες. Το ερωτηματολόγιο για τη μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών ήταν των Alexandris και Paliolia (1999), που περιλαμβάνει 20 ερωτήσεις. Από τα αποτελέσματα φάνηκε ότι όσο αυξάνεται η ικανοποίηση από τους παράγοντες γυμναστές, προγράμματα, αποτελέσματα και εγκαταστάσεις, τόσο αυξάνεται και η συνολική ικανοποίηση των αθλουμένων. Η ικανοποίηση των αθλουμένων δεν φάνηκε να επηρεάζεται από τους παράγοντες που αναφέρονται στις ψυχολογικές και κοινωνικές διαστάσεις του ερωτηματολογίου. Η συνολική ικανοποίηση των αθλούμενων δε βρέθηκε να σχετίζεται με τους παράγοντες της εξουσιοδότησης των γυμναστών, εσωτερίκευση στόχων/ αντιλαμβανόμενος έλεγχος/ αντιλαμβανόμενη ικανότητα των γυμναστών. Ωστόσο, οι 4 παράγοντες της ικανοποίησης των αθλουμένων επηρεάζονται θετικά από την αντίληψη του γυμναστή ότι ελέγχει ο ίδιος την εργασία του ενώ φάνηκε ότι η εσωτερίκευση των στόχων της επιχείρησης από τον γυμναστή επιδρά αρνητικά στην ικανοποίηση του πελάτη.

Ο Φουσκαρίνης (2006) διερεύνησε την ποιότητα υπηρεσιών σε ιδιωτικά και δημόσια γυμναστήρια στην Ηλεία. Το δείγμα αποτέλεσαν 217 πελάτες 6 ιδιωτικών γυμναστηρίων. Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε για τη διερεύνηση της ποιότητας υπηρεσιών είναι του Alexandris (2002). Τα ευρήματα έδειξαν ότι η αντίληψη των πελατών για την ποιότητα των υπηρεσιών των γυμναστηρίων στην Ηλεία είναι θετικές. Ακόμα φάνηκε διαφορά μεταξύ ανδρών και γυναικών ως προς την αντίληψη της ποιότητας που αφορά τους γυμναστές και το προσωπικό. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι τα γυμναστήρια των αστικών περιοχών είναι περισσότερο ακριβή, αξιόπιστα, και εξυπηρετούν τους πελάτες τους σε μεγαλύτερο βαθμό σε σχέση με τα γυμναστήρια αγροτικών περιοχών. Από την παραγοντική ανάλυση επιβεβαιώθηκε σε μεγάλο βαθμό η εγκυρότητα της κλίμακας του Alexandris (2002), καθώς προέκυψαν οι παράγοντες αξιοπιστία, εγκαταστάσεις και τα προγράμματα, γυμναστές, υγεία, προσωπικό, εξυπηρέτηση, κοινωνικότητα.

Η Ρόζου (2012), μέτρησε την ποιότητα υπηρεσιών όπως την αντιλαμβάνονται οι πελάτες σε προγράμματα χορού δημόσιων και ιδιωτικών φορέων. Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν 125 άτομα από όλη την Ελλάδα. Το ερωτηματολόγιο ήταν το Alexandris (2002). Από τα αποτελέσματα φάνηκαν υψηλά επίπεδα ικανοποίησης στους πελάτες των ιδιωτικών φορέων (63%), σε σχολές χορού και γυμναστήρια. Από τα ευρήματα φάνηκε ότι το 42% ανδρών και γυναικών ηλικίας 25-35 δεν ήταν ικανοποιημένοι στους παράγοντες υλικός εξοπλισμός, αίθουσες και κλιματικές συνθήκες στους δημόσιους φορείς καθώς δεν κρίθηκαν κατάλληλες. Ενώ φάνηκε ικανοποίηση στον παράγοντα προγράμματα, καθώς κρίθηκαν αξιόπιστα και στον παράγοντα προσωπικό που κρίθηκε καταρτισμένο και ικανό να ανταπεξέλθει στις ανάγκες των πελατών.

2.5 Όργανα μέτρησης για την ποιότητα υπηρεσιών

2.5.1 Το μοντέλο *SERVQUAL*

Ένα από τα πιο διαδεδομένα μοντέλα αξιολόγησης της ποιότητας υπηρεσιών είναι το μοντέλο *SERVQUAL* που παρουσιάστηκε το 1985 και τροποποιήθηκε το 1988 και το 1991. Οι Parasuraman, Zeithaml, και Leonard (1988), βασισμένοι σε πολλαπλές δειγματοληπτικές μελέτες, και σε μια σειρά 22 ερωτήσεων, καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι υπάρχουν πέντε παράγοντες που προσδιορίζουν την ποιότητα των υπηρεσιών. (α) αξιοπιστία: ο βαθμός στον οποίο τηρούνται οι υποσχέσεις από τη

διοίκηση, (β) εμπιστοσύνη: ο βαθμός στον οποίο το προσωπικό εμπνέει εμπιστοσύνη με τη γνώση του, (γ) ανταπόκριση: ο βαθμός στον οποίο το προσωπικό λύνει άμεσα τα προβλήματα των πελατών, (δ) φροντίδα: ο βαθμός στον οποίο το προσωπικό γνωρίζει τις ανάγκες και τις ιδιαιτερότητες του, και (ε) χειροπιαστό στοιχείο: το υλικό στοιχείο όπως εγκαταστάσεις.

2.5.2 Προσαρμογή του μοντέλου SERVQUAL στις αθλητικές υπηρεσίες

Οι Alexandris, Zahariadis, Tsorbatzoudis, και Grouios (2004α) ανέπτυξαν και ενσωμάτωσαν την αντιλαμβανόμενη διάσταση της ποιότητας υπηρεσιών μέσω του μοντέλου SERVQUAL και διερεύνησαν την δύναμη πρόβλεψης των διαστάσεων της ποιότητας παροχής υπηρεσιών στην ψυχολογική δέσμευση των πελατών να συνεχίσουν τα προγράμματα άσκησης σε ένα ιδιωτικό κέντρο άθλησης.

Το δείγμα αποτέλεσαν 210 ασκούμενοι ιδιωτικού γυμναστηρίου στη Θεσσαλονίκη. Η ψυχολογική δέσμευση μετρήθηκε με την κλίμακα των Scanlan, Carpenter, Schmidt, Simons, και Keeler (1993), που αποτελείται από 4 στοιχεία, και αναπτύχθηκε ως μέρος του μοντέλου δέσμευσης και επιτυχημένα ελέγχθηκε για δομική εγκυρότητα και αξιοπιστία (Carpenter, Scanlan, Simons, & Lobel, 1993; Scanlan et al., 1993). Τα 4 στοιχεία προσαρμόστηκαν για να εφαρμοστούν στο γενικό πλαίσιο των κέντρων υγείας. Για την ποιότητα της υπηρεσίας δημιουργήθηκε μία προσαρμοσμένη έκδοση 22 αντικειμένων του οργάνου μέτρησης SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) και χρησιμοποιήθηκε για να μετρήσει την ποιότητα υπηρεσιών βασισμένη στις αντιλήψεις των πελατών. Τα στοιχεία που επιλέχθηκαν για να καλύψουν τις πέντε προτεινόμενες διαστάσεις είναι η αξιοπιστία (τέσσερα στοιχεία), η διασφάλιση (τέσσερα στοιχεία), τα υλικά (πέντε στοιχεία), η ενσυναίσθηση (πέντε στοιχεία) και η ανταπόκριση (τέσσερα στοιχεία). Επιπλέον 6 στοιχεία που αναφέρονταν στην αξιολόγηση των συνεπειών της συμμετοχής περιλάμβαναν την υγεία, τη φυσική κατάσταση, την εμφάνιση, την αυξανόμενη ενέργεια, την ψυχολογική ευεξία, και τη βελτιωμένη διάθεση. Τα αποτελέσματα της έρευνας υποστήριξαν τις ανησυχίες προηγούμενων ερευνητών σχετικά με την καθολική εφαρμογή του SERVQUAL μοντέλου (e.g., Williams, 1998). Η προτεινόμενη δομή των πέντε παραγόντων από το αρχικό μοντέλο δεν υποστηρίχθηκε με τη χρήση της υποστηρικτικής ανάλυσης παραγόντων. Παρόλα αυτά, τα αποτελέσματα έδειξαν την αναγκαιότητα για περαιτέρω έρευνα για την έννοια της ποιότητας των υπηρεσιών στους οργανισμούς αθλητικών

υπηρεσιών. Παρά το μεγάλο αριθμό αθλητικών ερευνών που έχουν βασιστεί στο συγκεκριμένο μοντέλο δεν έχει καταστεί απόλυτα εφαρμόσιμο (Αλεξανδρής, 2010; Brady & Cronin, 2001; Buttle, 1995). Σύμφωνα με τον Αλεξανδρή (2004), η διάσταση της εξωτερικής ποιότητας, η οποία έχει οριστεί ως τεχνική ποιότητα από τον Gronroos (1984) δεν περιλαμβάνεται στο μοντέλο SERVQUAL.

Οι Alexandris et al. (2004α) προσάρμοσαν το μοντέλο SERVQUAL για τη μέτρηση της ποιότητας για τις αθλητικές υπηρεσίες στην Ελλάδα. Το μοντέλο αποτελείται από πέντε παράγοντες. Ο παράγοντας προσωπικό (personnel) όπου περιλαμβάνονται στοιχεία που έχουν να κάνουν με τα χαρακτηριστικά του προσωπικού και τον τρόπο με τον οποίο αλληλεπιδρά με τους πελάτες. Βασικά στοιχεία του παράγοντα αποτελούν η επιστημονική κατάρτιση, η συμπεριφορά, οι γνώσεις, και οι ικανότητες του προσωπικού. Ο παράγοντας αξιοπιστία (reliability) ο οποίος αφορά τον βαθμό στον οποίο πραγματοποιούνται οι υποσχέσεις από τη διοίκηση. Βασικά στοιχεία είναι η τήρηση των υποσχέσεων που γίνονται μέσω της επικοινωνίας, η αξιοπιστία σε οικονομικά θέματα και η τήρηση των ωραρίων. Ο παράγοντας εγκαταστάσεις (tangibles – facilities) ο οποίος αναφέρεται σε στοιχεία – θέματα που έχουν να κάνουν με το υλικό περιβάλλον του οργανισμού, όπως όργανα γυμναστικής, αποδυτήρια, εγκαταστάσεις. Ο παράγοντας ανταπόκριση (responsiveness) αναφέρεται στον βαθμό στον οποίο το προσωπικό και η διοίκηση είναι ικανοί να λύσουν άμεσα τα προβλήματα των πελατών. Βασικά στοιχεία είναι η ανταπόκριση στις ανάγκες πελατών που παρουσιάζουν ιδιαιτερότητες και επιζητούν την άμεση επίλυσή τους. Και τέλος, ο παράγοντας των προσδοκώμενων αποτελεσμάτων (perceived outcomes) ο οποίος δεν έχει συμπεριληφθεί στο αρχικό μοντέλο SERVQUAL. Περιλαμβάνει τη μέτρηση των παραγόντων που σχετίζονται με τις προσδοκίες των πελατών. Αυτός ο παράγοντας ανάλογα την αθλητική υπηρεσία στην οποία απευθύνεται πρέπει να προσαρμόζεται κάθε φορά καθώς δεν είναι σταθερός.

2.5.3 Μοντέλο των Brady και Cronin

Ένα άλλο όργανο μέτρησης πολλαπλών επιπέδων προτάθηκε από τους Brady και Cronin (2001). Η πρώτη διάσταση είναι η ποιότητα υπηρεσιών, που αναφέρεται στις διαπροσωπικές αλληλεπιδράσεις μεταξύ των πελατών και το προσωπικό που λαμβάνουν χώρα κατά την παράδοση των υπηρεσιών και αποτελείται από τρεις υποδιαστάσεις που συνιστούν τις αντιλήψεις των πελατών για αλληλεπίδραση: η

στάση, η συμπεριφορά, και η εμπειρογνωμοσύνη του προσωπικού. Η *δεύτερη διάσταση* είναι η ποιότητα του φυσικού περιβάλλοντος που έχει να κάνει με τα απτά στοιχεία της επιχείρησης και χωρίζεται σε 3 υποκατηγορίες: συνθήκες περιβάλλοντος, σχεδιασμός των εγκαταστάσεων, και κοινωνικοί παράγοντες. Η *τρίτη διάσταση* αναφέρεται στην ποιότητα των αποτελεσμάτων και διαπραγματεύεται τί έχει λάβει ο πελάτης μετά τη διαδικασία παραγωγής και χωρίζεται σε 3 υποκατηγορίες: χρόνος αναμονής, απτά στοιχεία, και σθένος.

2.5.4 Μοντέλο των Brady και Cronin στις αθλητικές υπηρεσίες

Οι Alexandris et al. (2004β) ερεύνησαν την απλούστερη εκδοχή του θεωρητικού μοντέλου που πρότεινε ο Brady και Cronin (2001) και εξέτασαν την εφαρμογή της ποιότητας υπηρεσιών στο περιβάλλον ενός κέντρου ευεξίας και μέτρησαν τον βαθμό στον οποίο η αντίληψη της ποιότητας των υπηρεσιών και η ικανοποίηση των πελατών προβλέπει την ψυχολογική δέσμευση (psychological commitment) και την επικοινωνία από στόμα σε στόμα (word of mouth communications). Ο Alexandris και οι συνεργάτες του (2004) υποστηρίζουν ότι αυτό το μοντέλο μπορεί να χρησιμοποιηθεί με επιτυχία στον τομέα της υγείας αλλά και στα γυμναστήρια που υπάρχει αλληλεπίδραση μεταξύ προσωπικού και πελατών.

Στην έρευνα των Alexandris et al. (2004β) πήραν μέρος 175 μέλη ιδιωτικού κέντρου ευεξίας στη Θεσσαλονίκη. Το 65% του δείγματος ήταν γυναίκες, το 57% άγαμοι και ο μέσος όρος ηλικίας ήταν 31.6 έτη. Το 49% είχαν δευτεροβάθμια εκπαίδευση και το 48% εκπαίδευση πανεπιστημίου. Τα άτομα αυτά συμπλήρωσαν την προσαρμοσμένη κλίμακα ποιότητας υπηρεσιών τριών διαστάσεων των Brady και Cronin, ποιότητα φυσικού περιβάλλοντος (physical environment quality), ποιότητας αλληλεπίδρασης (interaction quality), ποιότητα αποτελέσματος (outcome quality) και την κλίμακα ψυχολογικής δέσμευσης σε αθλητικές δραστηριότητες (Scanlan et al., 1993). Μία προσαρμοσμένη εκδοχή της κλίμακας ικανοποίησης πελατών του Oliver (1997) και μία κλίμακα τριών θεμάτων για τη μέτρηση της επικοινωνίας από στόμα σε στόμα. Η επιβεβαιωτική παραγοντική ανάλυση υποστήριξε την παραγοντική εγκυρότητα των τριών βασικών διαστάσεων. Τα αποτελέσματα έδειξαν μια επαρκή προσαρμογή του δομικού μοντέλου το οποίο εξήγησε το 28% της διακύμανσης. Οι διαστάσεις του φυσικού περιβάλλοντος και του αποτελέσματος

επηρέασαν σημαντικά την ικανοποίηση η οποία είχε μία πιο δυνατή επιρροή στην από στόμα σε στόμα επικοινωνία από ότι στην ψυχολογική δέσμευση.

Σύμφωνα με αυτό το μοντέλο, οι αθλητικές υπηρεσίες μπορούν να μετρηθούν σε 3 βασικές διαστάσεις. Την *αλληλεπίδραση προσωπικού και πελατών* (η κατάρτιση του προσωπικού), τη *συμπεριφορά του προσωπικού* (η αλληλεπίδρασή και η ανταπόκριση του με τους πελάτες). Το *φυσικό περιβάλλον/χειροπιαστό στοιχείο*, που περιλαμβάνει τους παράγοντες σχεδίαση/εξοπλισμός και την ποιότητα τους, τη συντήρηση και την καθαριότητα των εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού, το *κοινωνικό περιβάλλον* (η συνύπαρξη των πελατών και η ατμόσφαιρα που δημιουργείται στον χώρο) και τα *προσδοκώμενα αποτελέσματα* (η μέτρηση των παραγόντων που έχουν σχέση με τις προσδοκίες των πελατών μετά τη συμμετοχή τους στην άσκηση). Αυτός ο παράγοντας πρέπει να προσαρμόζεται κάθε φορά καθώς δεν είναι σταθερός.

2.6 Έρευνες με την κλίμακα των Alexandris et al. για την ποιότητα υπηρεσιών

Ο Μαλλιάκας (2009) εξέτασε την ποιότητα των υπηρεσιών με βάση την ηλικία και το φύλο των πελατών σε ιδιωτικό αθλητικό κέντρο της Αττικής. Το δείγμα αποτέλεσαν 197 άτομα. Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε για την αξιολόγηση της παρεχόμενης ποιότητας υπηρεσιών ήταν των Alexandris, Zahariadis, Tsozbatzoudis, και Grouios, (2004α) και αποτελούνταν από 22 ερωτήσεις. Η μέτρηση της ποιότητας προέκυψε από 4 παράγοντες, *προσωπικό* (γνώσεις, κατάρτιση, ικανότητες, συμπεριφορές), *αξιοπιστία* (ανταπόκριση της διοίκησης), *χειροπιαστά στοιχεία* (εγκαταστάσεις, ο εξοπλισμός, τα αποδυτήρια, ο σχεδιασμός των αιθουσών), *ανταπόκριση* (επίλυση προβλημάτων). Σε αυτή την έρευνα δεν χρησιμοποιήθηκε ο *πέμπτος παράγοντας* που αφορά τα προσδοκώμενα αποτελέσματα (Μαλλιάκας, 2009). Τα ευρήματα της έρευνας έδειξαν ότι η ποιότητα δεν επηρεάζεται από το φύλο και την ηλικία. Ωστόσο παρατηρήθηκαν διαφορές στις απόψεις μεταξύ ανδρών και γυναικών για τον αν το προσωπικό ανταποκρίνεται στις ανάγκες/επιθυμίες.

Η Γδοντέλη (2010) διερεύνησε τα ψυχολογικά χαρακτηριστικά αθλουμένων στην τριτοβάθμια εκπαίδευση και τη σχέση τους με την ποιότητα υπηρεσιών. Το δείγμα, στο δεύτερο μέρος της έρευνας, αποτέλεσαν 972 φοιτητές/τριες (611 άνδρες και 361 γυναίκες) 18-25 ετών που αθλούνταν σε 9 από το σύνολο των 34 γυμναστηρίων της Γ/βάθμιας εκπαίδευσης. Το ερωτηματολόγιο ήταν το ερωτηματολόγιο των Κινήτρων

στον Αθλητισμό (Sport Motivation Scale των Pelletier, Tuson, Fortier, Vallerand, Briere, & Blais, 1995), το ερωτηματολόγιο των Δεσμεύσεων στον Αθλητισμό (Sport Commitment Model των Scanlan, Simons, Carpenter, Schmidt, & Keeler, 1993), το Ερωτηματολόγιο των Ανασταλτικών Παραγόντων (Leisure Constraints Questionnaire των Alexandris & Carroll, 1997) και το ερωτηματολόγιο Παροχής Υπηρεσιών (Service Quality Scale των Alexandris, Zahariadis, Tsorbatzoudis, & Grouios, 2004a). Από τα αποτελέσματα φάνηκε ότι τα κίνητρα συμμετοχής των αθλούμενων είναι κυρίως εσωτερικά. Ακόμη φάνηκε ότι σημαντικότεροι παράγοντες για την παραμονή στα προγράμματα άθλησης είναι η διασκέδαση και η δέσμευση και ότι οι ανασταλτικοί παράγοντες δεν αποτελούν σοβαρό λόγο για να σταματήσουν να γυμνάζονται οι φοιτητές/τριες που ήδη αθλούνται. Η ποιότητα υπηρεσιών αξιολογήθηκε από τους αθλούμενους ως ικανοποιητική. Διαφορές παρατηρήθηκαν στους παράγοντες των ερωτηματολογίων ανάμεσα στα δύο φύλα και στις κατηγοριοποιήσεις των γυμναστηρίων σε αστικά κέντρα και περιφέρεια. Η συνάφεια όλων των παραγόντων που διερευνήθηκαν, παρακίνηση, δεσμεύσεις, αναστολές και ποιότητα των υπηρεσιών, και που ήταν ως τώρα μόνο σε θεωρητικό επίπεδο, επιβεβαιώθηκαν σε πρακτικό και σε επίπεδο δομών.

Η Μαυροπούλου (2013) πραγματοποίησε έλεγχο για πιθανή διαφοροποίηση των μεταβλητών των κινήτρων, της ποιότητας υπηρεσιών, της δέσμευσης και της πρόθεσης για επανάληψη συμμετοχής ως προς τα δημογραφικά χαρακτηριστικά πελατών ιδιωτικών γυμναστηρίων. Ακόμη μελέτησε την προβλεπτική ικανότητα των κινήτρων, της ποιότητας υπηρεσιών και της δέσμευσης έναντι της έννοιας της επανάληψης συμμετοχής σε προγράμματα γυμναστηρίων. Το δείγμα αποτέλεσαν 138 άνδρες και 151 γυναίκες μέλη ενός αθλητικού κέντρου της Αττικής. Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε ήταν η κλίμακα αξιολόγησης της Ποιότητας Υπηρεσιών (Service Quality Questionnaire) των Alexandris και συν. (2004) (Alexandris, Zahariadis, Tsorbatzoudis, & Grouios, 2004a). Τα ευρήματα της έρευνας δεν έδειξαν στατιστικά σημαντικές διαφορές ως προς τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των πελατών στις εξεταζόμενες μεταβλητές. Απο τα αποτελέσματα φάνηκαν οι θετικοί δείκτες των συσχετίσεων μεταξύ των μεταβλητών της έρευνας επιβεβαιώνουν την εγκυρότητα του προτεινόμενου μοντέλου και βελτιώνουν τα συμπεράσματα από προϋπάρχουσες έρευνες.

Η Αγγελοπούλου (2012) ερεύνησε τις απόψεις των πελατών για την ποιότητα υπηρεσιών που παρέχουν τα ιδιωτικά γυμναστήρια στον Νομό Καβάλας. Το δείγμα αποτέλεσαν 160 μέλη ιδιωτικών γυμναστηρίων (97 άνδρες και 63 γυναίκες). Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε ήταν το SERVQUAL (Alexandris, Zahariadis, Tsorbatzoudis & Grouios, 2004), τροποποιημένο, για την αξιολόγηση της ποιότητας υπηρεσιών. Για την αξιολόγηση της γενικότερης αντίληψης των πελατών σχετικά με την ποιότητα που παρέχουν τα ιδιωτικά γυμναστήρια χρησιμοποιήθηκε μέρος της ερωτηματολογίου Ποιότητας – Ικανοποίησης – Πρόθεσης (ΕΠΙΠ) (Chang & Lee, 2004). Τα ευρήματα έδειξαν ότι υπήρξαν υψηλές θετικές συσχετίσεις για την ποιότητα υπηρεσιών μεταξύ του προσωπικού με την ανταπόκριση και την αξιοπιστία και χαμηλές θετικές συσχετίσεις μεταξύ της ποιότητας και της ανάμιξης ως προς τον παράγοντα εγκαταστάσεις με την κεντρικότητα (έχει να κάνει με τους φίλους ως κίνητρο ή σύγκριση για τη συμμετοχή του ατόμου στην άσκηση). Υψηλότερη ικανοποίηση πελατών στους παράγοντες προσδοκώμενα αποτελέσματα και προσωπικό και λιγότερη ικανοποίηση στον παράγοντα εγκαταστάσεις. Ακόμα οι πελάτες συμφώνησαν περισσότερο σε θέματα γύρω από την ελκυστικότητα και λιγότερο στους παράγοντες κεντρικότητα και αυτοέκφραση.

Οι Παπαδόπουλος, Θεοδωράκης, και Αλεξανδρή (2004) εξέτασαν τη σχέση της ποιότητας υπηρεσιών και της θετικής προφορικής επικοινωνίας των πελατών. Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν 100 γυναίκες μέλη ενός ιδιωτικού γυμναστηρίου. Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε ήταν η κλίμακα των Alexandris, Zahariadis, Tsorbatzoudis, Grouios (2004α) για τη διερεύνηση της ποιότητας υπηρεσιών, ενώ για την προφορική επικοινωνία η αντίστοιχη υποκλίμακα από το ερωτηματολόγιο προθέσεων συμπεριφοράς των Zeithaml και συνεργάτες (1996). Από τα αποτελέσματα φάνηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική θετική συσχέτιση μεταξύ όλων των διαστάσεων της ποιότητας υπηρεσιών με τη θετική προφορική επικοινωνία ενώ ακόμα φάνηκε ότι μόνο οι διαστάσεις αξιοπιστία, προσωπικό και ανταπόκριση συνέβαλαν στην πρόβλεψη της θετικής προφορικής επικοινωνίας μεταξύ των πελατών.

Η ποιότητα των υπηρεσιών συνδέεται άμεσα με την ικανοποίηση των πελατών καθώς η ικανοποίηση των πελατών αποτελεί καθοριστικό παράγοντα για την μακροπρόθεσμη επιτυχία των αθλητικών οργανισμών και καθοριστικό παράγοντα αποτελεί και η σχέση μεταξύ ικανοποίησης πελατών- διατήρησής τους στα πλαίσια του

μάρκετινγκ (Hennig-Thurau & Klee, 1997). Πολλοί ερευνητές (Bitner, 1990; Cronin, & Taylor, 1992; Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988; Spreng, & Mackoy, 1996) αναφέρονται στη σχέση μεταξύ ποιότητας και ικανοποίησης και τη σημαντικότητα των καταναλωτών ως προς τις υπηρεσίες που πρόκειται να χρησιμοποιήσουν. Ελάχιστες είναι οι έρευνες που έχουν διερευνήσει τη σχέση των 2 παραγόντων.

Ο Αντωνιάδης (2014) μελέτησε τη σχέση μεταξύ της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών και των αντίστοιχων αντιλήψεων της ικανοποίησης και της αφοσίωσης των πελατών στα ιδιωτικά γυμναστήρια της Κύπρου. Το δείγμα αποτέλεσαν 315 ενήλικες πελάτες 2 εγκεκριμένων γυμναστηρίων στη Λεμεσό. Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε για την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών ήταν των Alexandris et al. (2004α), που αποτελείται από πέντε παράγοντες αξιολόγησης της ποιότητας υπηρεσιών σε γυμναστήρια ενώ η ικανοποίηση αξιολογήθηκε μέσω μίας κλίμακας 6 μεταβλητών του Oliver (1997). Τα ευρήματα έδειξαν ότι η ικανοποίηση και η αφοσίωση των πελατών συνδέονται με την ποιότητα παροχής υπηρεσιών είτε αυτή προέρχεται από τις υπηρεσίες που παρέχουν τα γυμναστήρια (χώροι άσκησης, προγράμματα, εξοπλισμός), είτε από το προσωπικό.

Η Σάββα (2008), μελέτησε την ποιότητα και την ικανοποίηση σε αθλητικά κέντρα της Ελλάδας και της Κύπρου. Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν 150 πελάτες. Για την αξιολόγηση της συνολικής ποιότητας και της ικανοποίησης χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο ποιότητας - ικανοποίησης των Chang και Lee (2004) και για την αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών στον αθλητισμό, χρησιμοποιήθηκε η κλίμακα ποιότητας υπηρεσιών (SQS) των Alexandris, Zahariadis, Tsorbatzoudis, & Grouios (2004β). Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι το 51.3% των συμμετεχόντων στην έρευνα ήταν άνδρες και το 48.7% γυναίκες, όσον αφορά στην οικογενειακή κατάσταση, κυρίως από άγαμους 66.7% και 27.3% έγγαμους ασκούμενους. Στο επίπεδο εκπαίδευσης, 38.7% των ασκούμενων αποτελούνταν ήταν απόφοιτοι λυκείου, το 27.3% πτυχιούχοι ΑΕΙ και κάτοχοι μεταπτυχιακού 12.7%. Τα ευρήματα της έρευνας έδειξαν ότι η πλειοψηφία των πελατών προτιμάει τα ομαδικά προγράμματα 57.3% και το 30.0% μικτές δραστηριότητες άσκησης, ενώ το 12.7% ατομικά προγράμματα. Ακόμα ως προς τον τόπο κατοικίας το μεγαλύτερο ποσοστό 60% ήταν κάτοικοι κέντρου ενώ 40% οι κάτοικοι εκτός κέντρου.

Οι Tsitskari, Antoniadis, και Costa, (2014), εξέτασαν τη σχέση μεταξύ της ποιότητας υπηρεσιών, της ικανοποίησης πελατών και της ψυχολογικής δέσμευσης σε αθλητικά κέντρα της Κύπρου. Το δείγμα αποτέλεσαν 315 άτομα. Το ερωτηματολόγιο για την ποιότητα υπηρεσιών ήταν το Alexandris, Zahariadis, Tsorbatzoudis, και Grouios (2004α), για την ικανοποίηση το Oliver (1997) και για την ψυχολογική δέσμευση το Scanlan, Simons, Carpenter, Schmidt, and Keeler's (1993). Από τα αποτελέσματα φάνηκε ότι η διάσταση εργαζόμενοι είναι σημαντική για την επίτευξη της ικανοποίησης και της ψυχολογικής δέσμευσης.

Ο Μπουργάνης (2011) μελέτησε τη σχέση των κινήτρων συμμετοχής, της ποιότητας, της ικανοποίησης και της αφοσίωσης με την ευεξία. Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν 143 παιδιά, 10-16 ετών σε μία κατασκήνωση. Το ερωτηματολόγιο για τα κίνητρα συμμετοχής ήταν το Alexandris και Kouthouris (2005), για την ποιότητα υπηρεσιών το Alexandris, Zahariadis, Tsorbatzoudis, και Grouios (2004α), για την ικανοποίηση πελατών του Oliver (1997) και η αφοσίωση των πελατών μέσα από 3 μεταβλητές. Από τα αποτελέσματα φάνηκε στατιστικά σημαντική αύξηση της τιμής των κινήτρων και της ευεξίας και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Ακόμα τα ευρήματα της έρευνας έδειξαν υψηλές σχέσεις μεταξύ ευεξίας, κινήτρων και ποιότητας, καθώς και αφοσίωσης, ικανοποίησης και ποιότητας.

Η Μαυρίδου (2012) ερεύνησε τα επίπεδα της ποιότητας υπηρεσιών και της ικανοποίησης των πελατών σε ιδιωτικά και δημόσια γυμναστήρια του Δήμου Κοζάνης. Το δείγμα αποτέλεσαν 524 άτομα. Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε ήταν των Alexandris, Zahariadis, Tsorbatzoudis & Grouios (2004α) που αποτελείται από 26 ερωτήσεις οι οποίες αφορούν την ποιότητα των υπηρεσιών και είναι ταξινομημένες σε 5 παράγοντες. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η συνολική ικανοποίηση και η ποιότητα των αθλουμένων στα ιδιωτικά γυμναστήρια είναι σημαντικά πολύ ψηλότερη από ότι στα δημόσια γυμναστήρια.

Ο Αλατζόγλου (2008) μελέτησε τη διαφορετικότητα στην αντίληψη των πελατών για την ποιότητα υπηρεσιών σε σχέση με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά τους στα προγράμματα Άθληση για όλους στο Δήμο Κιλκίς. Το δείγμα αποτέλεσαν 143 άτομα, 54 άνδρες και 89 γυναίκες. Το ερωτηματολόγιο ήταν το Alexandris, Zahariadis, Tsorbatzoudis, και Grouios (2004α). Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι οι γυναίκες να είναι πιο ικανοποιημένοι από τους άντρες στον παράγοντα ασφάλεια και

προγράμματα. Τα άτομα από 30 ετών και κάτω ήταν πιο ικανοποιημένα από τα άτομα των 40 ετών και άνω στον παράγοντα εγκαταστάσεις. Ως προς τη συχνότητα άθλησης διαφορές παρατηρήθηκαν στους παράγοντες προγράμματα και ασφάλεια. Από τα ευρήματα της έρευνας φάνηκε ότι όσο πιο συχνή η άθληση τόσο πιο υψηλή ικανοποίηση. Ακόμα, ως προς το οικονομικό επίπεδο δεν υπήρξε καμία στατιστική διαφορά.

Οι Αβουρδιάδου, Λάιος, Κώστα, και Θεοδωράκης (2014) μελέτησαν τη σχέση τριών διαστάσεων της ποιότητας υπηρεσιών με τη συνολική ικανοποίηση αρχάριων και προχωρημένων πελατών στα προγράμματα Άθλησης για όλους. Το δείγμα αποτέλεσαν 478 άνδρες και γυναίκες 2 γυμναστηρίων της Β. Ελλάδας (116 αρχάριοι και 296 προχωρημένοι). Το ερωτηματολόγιο για την ποιότητα ήταν το Alexandris, Zahariadis, Tsorbatzoudis, και Grouios (2004α) και για την ικανοποίηση χρησιμοποιήθηκαν 3 ερωτήματα των Cronin, Brady, και Hult (2000). Τα ευρήματα της έρευνας έδειξαν στατιστικά σημαντική διαφορά σε μία διάσταση, στην ποιότητα του αποτελέσματος. Έδειξαν ισχυρή σχέση με την συνολική ικανοποίηση κυρίως στους προχωρημένους. Η σχέση ικανοποίησης με την ποιότητα φυσικού περιβάλλοντος ήταν ισχυρότερη συγκριτικά με τη σχέση της ικανοποίησης με την ποιότητα αποτελέσματος στους αρχάριους.

2.7 Έρευνες για τις επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης στα Ελληνικά γυμναστήρια

Οι Μπαλάσκα, Αλεξανδρής, Κεσανίδης, και Παπαδόπουλος (2016) πραγματοποίησαν μία από τις μοναδικές έρευνες που έχουν γίνει για να διερευνηθεί η επίδραση της οικονομικής κρίσης σε γυμναστήρια. Εξετάστηκαν 50 ιδιωτικά γυμναστήρια της Θεσσαλονίκης. Από τα αποτελέσματα φάνηκε μείωση των μελών σχεδόν στα μισά γυμναστήρια ενώ το 1/3 παρουσίασε αύξηση. Ακόμα οι περισσότεροι από τους ιδιοκτήτες των γυμναστηρίων δήλωσαν ότι τα κέρδη των γυμναστηρίων μειώθηκαν λόγω της μείωσης της ετήσιας συνδρομής και της μεγάλης φορολογίας. Η οικονομική κρίση αποδυνάμωσε την αγοραστική δύναμη των καταναλωτών έχοντας ως συνέπεια τη μείωση των λειτουργικών εσόδων και του προσωπικού. Αυτό μπορεί να οδηγήσει στη μείωση της ποιότητας των αθλητικών υπηρεσιών. Για την προσέλκυση νέων πελατών δημιουργήθηκαν νέες μορφές άσκησης και βελτίωση των υπαρχόντων.

Ακόμα διαφήμιση με νέους τρόπους μικρότερου κόστους (π.χ., μέσα κοινωνικής δικτύωσης). Ενώ από τα δημογραφικά στοιχεία φάνηκε ότι το πλήθος των ασκουμένων ήταν άντρες ηλικίας δέκα εννέα έως τριάντα ετών. Αυτό δείχνει ότι πρέπει να επικεντρωθούνε στη προσέλκυση και νέων πελατών ηλικιακά.

2.8 Έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί στα γυμναστήρια του Δήμου Αθηναίων

Οι έρευνες για τα γυμναστήρια του Δήμου Αθηναίων (ΟΠΑΝΔΑ) είναι ελάχιστες ωστόσο αυτές που έχουν πραγματοποιηθεί έχουν μελετήσει κυρίως τις προσδοκίες των πελατών.

Ο Κουμανάκος (2010) μελέτησε τις προσδοκίες που έχουν οι πελάτες από τα δημοτικά γυμναστήρια του Δήμου Αθηναίων, και την αντίληψη αυτών για τις προσφερόμενες υπηρεσίες. Το δείγμα αποτέλεσαν 320 άτομα που συμμετείχαν σε ομαδικα προγράμματα ή ελεύθερα βάρη και το δείγμα συλλέχθηκε στα 6 απο τα 14 γυμναστήρια του Δήμου Αθηναίων. Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε για την αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών ήταν των Kim and Kim (1999) που μεταφράστηκε στην Ελληνική γλώσσα από τους Afithinos, Theodorakis και Nassis (2005). Απο τα αποτελέσματα φάνηκε ότι οι παράγοντες οικονομία και υπηρεσίες ξεπέρασαν τις προσδοκίες των πελατών αλλά οι παράγοντες επαγγελματική γνώση, προγράμματα, υπευθυνότητα, καθαριότητα, εγκαταστάσεις και περιποίηση προσωπικού σημείωσαν πτώση.

Ο Δημάκος (2016), μελέτησε τις προσδοκίες των πελατών ως προς την ποιότητα υπηρεσιών στα δημοτικά γυμναστήρια του Δήμου Αθηναίων και σε ιδιωτικά γυμναστήρια της Αθήνας. Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν 500 άτομα συνολικά, 250 απο τα δημοτικά και 250 απο τα ιδιωτικά γυμναστήρια. Το ερωτηματολόγιο ήταν το Papadimitriou και Karteliotis (2000). Απο τα αποτελέσματα φάνηκε ότι οι γυναίκες έχουν περισσότερες προσδοκίες σε σχέση με τους άντρες. Οι πελάτες των δημοσίων φάνηκαν να προσδοκούν περισσότερα απο τα προγράμματα απο ότι οι πελάτες των ιδιωτικών. Ακόμα, δεν φάνηκαν διαφορές στις προσδοκίες των πελατών ως προς την ποιότητα υπηρεσιών στα δημόσια και ιδιωτικά γυμναστήρια.

Έχουν γίνει πάρα πολλές έρευνες στην ποιότητα υπηρεσιών και την ικανοποίηση των πελατών όμως δεν έχουν πραγματοποιηθεί αρκετές έρευνες για τη

σχέση της ποιότητας υπηρεσιών και της ικανοποίησης καθώς και για τη σχέση τους την περίοδο της κρίσης. Η πραγματοποίηση της έρευνας στα γυμναστήρια της τοπικής αυτοδιοίκησης του δήμου Αθηναίων ΟΠΑΝΔΑ αποτελεί αξιόπιστη και έγκυρη πηγή πληροφόρησης για τη χρήση των αποτελεσμάτων τόσο του οργανισμού του Δήμου Αθηναίων για τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών αλλά και τη χρήση των αποτελεσμάτων από άλλους ερευνητές.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙΙ

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

3.1 Δείγμα

Η έρευνα έγινε στα 14 Γυμναστήρια του ΟΠΑΝΔΑ. Τα άτομα που βρίσκονταν στα Γυμναστήρια την ημέρα διανομής των ερωτηματολογίων αποτέλεσαν το δείγμα ευκολίας της έρευνας. Στην έρευνα συμμετείχαν 548 άτομα ($n_1=140$ άνδρες και $n_2 = 408$ γυναίκες), εκ των οποίων 140 άτομα (25.5% του δείγματος) ήταν ηλικίας 41 με 50 χρόνων, 112 άτομα (20.4% του δείγματος) ηλικίας 51 με 60 χρόνων, και 98 άτομα (17.9% του δείγματος) ηλικίας πάνω από 60 χρόνων. Η μελέτη εγκρίθηκε από την αρμόδια Επιτροπή του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών (ΠΜΣ) του ΤΟΔΑ του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου και ακολουθήθηκαν όλες οι προβλεπόμενες διαδικασίες που διασφαλίζουν τους κανόνες της ακαδημαϊκής δεοντολογίας (American Psychological Association [APA], 2010). Στα γυμναστήρια μοιράστηκαν 600 ερωτηματολόγια και επιστράφηκαν 548. Ο βαθμός ανταπόκρισης κυμαίνεται στο 91.33% και κρίνεται ικανοποιητικός (βλ. Cohen, Manion, & Morrison, 2000). Το ερωτηματολόγιο που δόθηκε στους συμμετέχοντες βρίσκεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α.

3.2 Εργαλεία συλλογής δεδομένων

3.2.1 Κλίμακα Ποιότητας Υπηρεσιών

Για τη διερεύνηση της ποιότητας υπηρεσιών χρησιμοποιήθηκε η Κλίμακα Ποιότητας Υπηρεσιών (Service Quality Scale – SQS) των Alexandris et al. (2004α). Η κλίμακα αποτελείται από 26 στοιχεία - θέματα (items) τα οποία εξετάζουν τις πέντε διαστάσεις (παράγοντες) της κλίμακας (εγκαταστάσεις, προσωπικό, ανταπόκριση, αξιοπιστία, προσδοκώμενα αποτελέσματα). Αναλυτικότερα, ο παράγοντας: (1) εγκαταστάσεις (*facilities – tangibles*) αποτελείται από έξι στοιχεία που σχετίζονται με τις εγκαταστάσεις και τον εξοπλισμό, (2) προσωπικό (*personnel*) συνιστάται από έξι στοιχεία σχετικά με τη συμπεριφορά, τη γνώση, και την προθυμία των εργαζομένων να παρέχουν εξατομικευμένη προσοχή στους πελάτες, (3) ανταπόκριση (*responsiveness*) συνιστάται από τέσσερα στοιχεία που αξιολογούν τη δυνατότητα των γυμναστηρίων να παρέχουν άμεση εξυπηρέτηση, (4) αξιοπιστία (*reliability*) αποτελείται από τέσσερα στοιχεία αναφορικά με τη δυνατότητα των γυμναστηρίων να τηρούν τις υποσχέσεις

τους, και (5) *προσδοκώμενα αποτελέσματα* (*perceived outcome*) αποτελείται από έξι στοιχεία που σχετίζονται με τις θετικές συνέπειες της συμμετοχής στο γυμναστήριο. Το ερωτηματολόγιο ελέγχθηκε στον Ελληνικό πληθυσμό και βρέθηκε έγκυρο από πλευράς δομής και πρόβλεψης, και αξιόπιστο αναφορικά με την εσωτερική συνέπεια των στοιχείων και των παραγόντων (βλέπε Alexandris et al., 2004α). Τα άτομα που συμμετείχαν στην έρευνα απάντησαν στην κάθε ερώτηση βασιζόμενα στην 7/βάθμια κλίμακα τύπου Likert που κυμαινόταν από το (7) «συμφωνώ απόλυτα» έως και (1) «διαφωνώ απόλυτα». Οι μέσες τιμές των παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών υπολογίστηκαν από τις τιμές των στοιχείων που απαρτίζουν τον κάθε παράγοντα.

Για την περαιτέρω διερεύνηση της Ολικής Ποιότητας Υπηρεσιών και της Ολικής Ικανοποίησης των Πελατών, οι συμμετέχοντες/χουσες στα γυμναστήρια του ΟΠΑΝΔΑ απάντησαν για την Ολική Ποιότητα Υπηρεσιών στην ερώτηση «*Πως χαρακτηρίζετε συνολικά το επίπεδο της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται στο συγκεκριμένο γυμναστήριο*» σε 6/βάθμια κλίμακα τύπου Likert (1 = φτωχό, 2 = ανεκτό, 3 = μέτριο, 4 = ικανοποιητικό, 5 = υψηλό, 6 = άριστο), και για την Ολική Ικανοποίηση των Πελατών στην ερώτηση «*Συνολικά πόσο ικανοποιημένος αισθάνεστε με την απόφασή σας να περάσετε τη μέρα σας στο συγκεκριμένο γυμναστήριο*» σε 6/βάθμια κλίμακα τύπου Likert (1 = καθόλου, 2 = σχετικά, 3 = μέτρια, 4 = αρκετά, 5 = πολύ, 6 = πάρα πολύ)

3.3 Διαδικασίες συλλογής δεδομένων

Μετά την έγκριση της έρευνας από τη συντονιστική επιτροπή του ΠΜΣ του ΤΟΔΑ, έγιναν οι απαραίτητες ενέργειες για να επιτραπεί η είσοδος στα 14 γυμναστήρια του ΟΠΑΝΔΑ. Για τη διασφάλιση της εγκυρότητας των διαδικασιών συμπλήρωσης και συλλογής των ερωτηματολογίων, η ερευνήτρια προσέγγισε τους υπεύθυνους των γυμναστηρίων και τους/τις συμμετέχοντες/σες και τους/τις ενημέρωσε για τον σκοπό της έρευνας, τη διαδικασία συλλογής των δεδομένων και τα οφέλη που μπορούν να προκύψουν για την παροχή υπηρεσιών των γυμναστηρίων του Δήμου Αθηναίων. Από όλα τα άτομα που συμμετείχαν στην έρευνα ζητήθηκε να απαντήσουν με ειλικρίνεια σε όλες τις προτάσεις του ερωτηματολογίου και τους έγιναν οι επισημάνσεις ότι (α) η συμμετοχή τους στην έρευνα είναι εθελοντική, (β) οι απαντήσεις τους θα

χρησιμοποιηθούν, αποκλειστικά και μόνο, για τους σκοπούς της έρευνας, και (γ) να μη γράψουν το όνομά τους στο ερωτηματολόγιο. Στη συνέχεια, εγχειρίστηκε στους/στις συμμετέχοντες/σες το ερωτηματολόγιο (βλ. Παράρτημα Α) και το συμπλήρωσαν στον χώρο του γυμναστηρίου.

3.4 Στατιστική ανάλυση

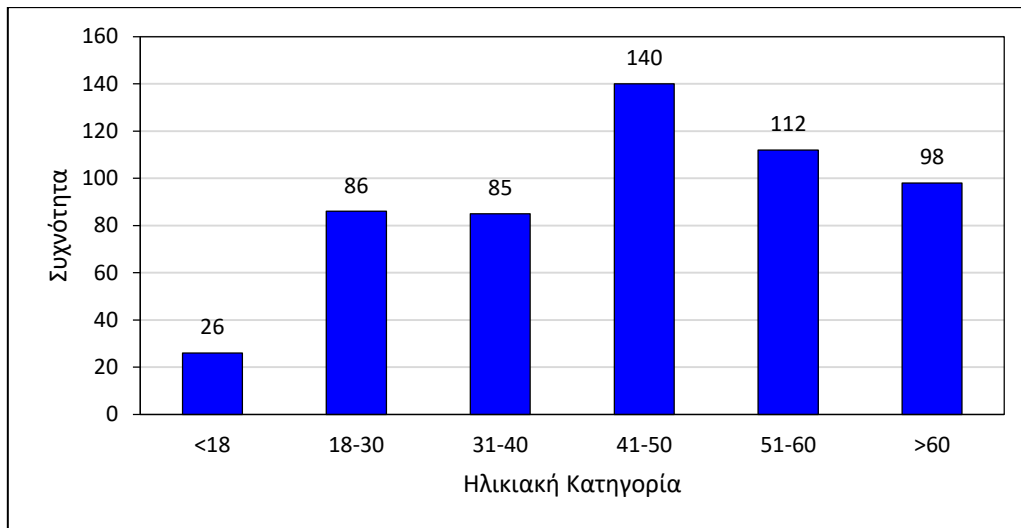
Για την επιβεβαίωση της εγκυρότητας της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών έγινε Διερευνητική Παραγοντική Ανάλυση – ΔΠΑ (exploratory factor analysis) και για την εσωτερική συνέπεια των παραγόντων ελέγχθηκαν οι δείκτες Cronbach's *alpha* (α) (Tabachnick & Fidell, 2013). Για τη στατιστική ανάλυση των δεδομένων πραγματοποιήθηκαν απλές πολυμεταβλητές αναλύσεις διασποράς (Multivariate Analysis of Variance –MANOVA) για το φύλο, την ηλικία (κάτω από 30 χρόνων, 31 έως 50, πάνω από 50 χρόνων), την επαγγελματική απασχόληση (εργαζόμενοι, μη εργαζόμενοι, φοιτητές), το μορφωτικό επίπεδο – εκπαίδευση (απόφοιτοι Λυκείου και φοιτητές, πτυχιούχοι ΑΕΙ), τις φορές άσκησης ανά βδομάδα (λιγότερο από 3 φορές, περισσότερες από 4 φορές), τους μήνες άσκησης τον χρόνο (6 μήνες, 8 μήνες, 10 μήνες, όλον τον χρόνο), τις ώρες άσκησης (μέχρι 15:00, μετά τις 15:01), τον χρόνο παραμονής στο γυμναστήριο (μέχρι 1.5 ώρες, πάνω από 1.5 ώρες), την περιοχή άθλησης (να γίνει ο διαχωρισμός), τον χρόνο άθλησης στο συγκεκριμένο γυμναστήριο (έως 1 χρόνο, 3 χρόνια, 5 χρόνια, 10 χρόνια, πάνω από 10 χρόνια), και την άθληση πριν και μετά την κρίση (προ-κρίση, μετά-κρίση), ως προς το σύνολο των εξαρτημένων μεταβλητών της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών. Οι παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών εγκαταστάσεις (*facilities – tangibles*), προσωπικό (*personnel*), ανταπόκριση (*responsiveness*), αξιοπιστία (*reliability*), και προσδοκώμενα αποτελέσματα (*perceived outcome*) θα συσχετισθούν με τη μέτρηση της Ολικής Ποιότητας Υπηρεσιών και τη μέτρηση της Ολικής Ικανοποίησης των Πελατών. Για τον εντοπισμό των στατιστικά σημαντικών διαφορών στις μονομεταβλητές αναλύσεις διασποράς χρησιμοποιήθηκε η post hoc (μετά – ANOVA) μέθοδος Bonferroni (Meyers, Gamst, & Guarino, 2006). Η στατιστική ανάλυση των δεδομένων έγινε με το στατιστικό πακέτο IBM SPSS 23.0. Το επίπεδο της στατιστικής σημαντικότητας τοποθετήθηκε στο επίπεδο $p \leq .05$ για όλες τις αναλύσεις.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

4.1 Περιγραφικά στατιστικά προσδιορισμού του δείγματος (N = 548)

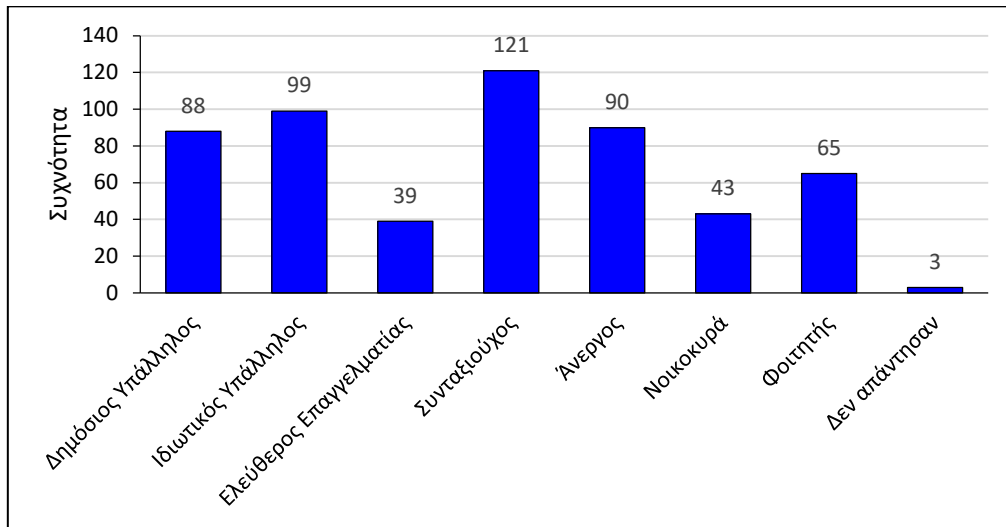
Στο σύνολο των 548 ατόμων του δείγματος, στην έρευνα συμμετείχαν 140 άνδρες και 408 γυναίκες. Όσον αφορά στην *Οικογενειακή Κατάσταση*, οι παντρεμένοι με παιδιά αποτελούσαν το 52 % του δείγματος ($n_1 = 285$ άτομα), οι άγαμοι το 39.4% ($n_2 = 216$ άτομα), και οι παντρεμένοι χωρίς παιδιά το 8.4% ($n_3 = 46$ άτομα). Η *Ηλικιακή Κατηγορία* που παρουσίασε τη μεγαλύτερη συχνότητα συμμετοχής στα προγράμματα του Δήμου ήταν τα άτομα ηλικίας 41 με 50 χρόνων (140 άτομα, ποσοστό δείγματος 25.5%) με δεύτερη την ηλικιακή κατηγορία 51 με 60 χρόνων (112 άτομα, ποσοστό δείγματος 20.4%) και τρίτη την ηλικιακή κατηγορία πάνω από 60 χρόνων (98 άτομα, ποσοστό δείγματος 17.9%). Η κατανομή συχνοτήτων των ηλικιακών κατηγοριών για τα 547 άτομα (ένα άτομο δεν απάντησε την ερώτηση) παρουσιάζεται στο Σχήμα 4.1.



Σχήμα 4.1. Κατανομή συχνοτήτων για τις ηλικιακές κατηγορίες του δείγματος.

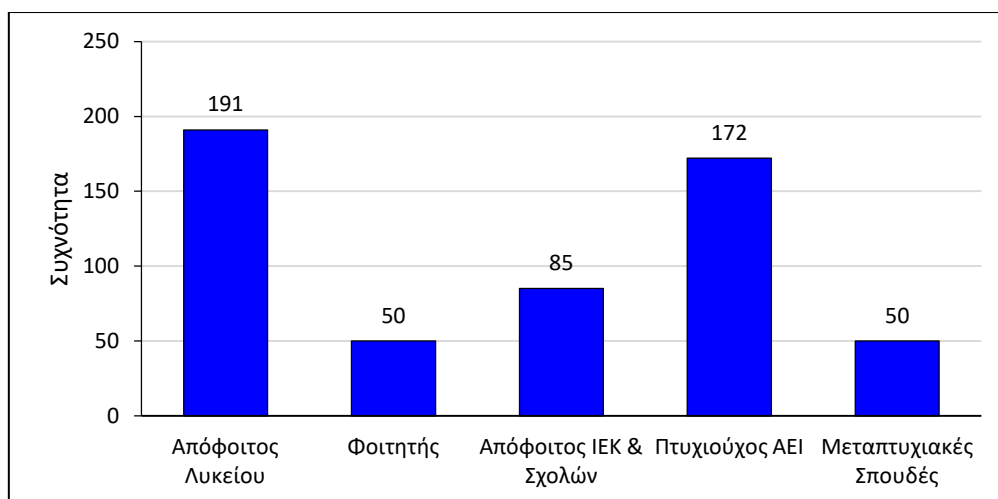
Αναφορικά με την *Επαγγελματική Απασχόληση* των συμμετεχόντων το μεγαλύτερο ποσοστό κατείχαν οι συνταξιούχοι (22.1%, 121 άτομα) και ακολουθούσαν οι ιδιωτικοί υπάλληλοι με τους δημόσιους υπαλλήλους (18.1% - 99 άτομα και 16.1% - 88 άτομα, αντίστοιχα). Επίσης, ένα σημαντικό ποσοστό προερχόταν από την κατηγορία των ανέργων (16.4%, $n = 90$). Η κατανομή συχνοτήτων ανάλογα με την επαγγελματική

απασχόληση για τα 545 άτομα (τρία άτομα δεν απάντησαν την ερώτηση) παρουσιάζεται στο (Σχήμα 4.2).



Σχήμα 4.2. Κατανομή συχνοτήτων ανάλογα με την επαγγελματική απασχόληση των συμμετεχόντων.

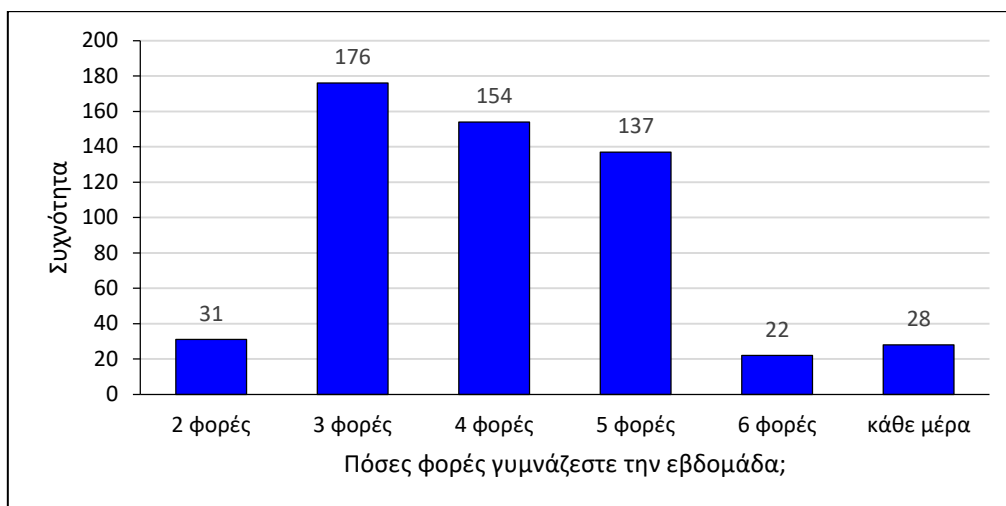
Εξετάζοντας τη συχνοτική κατανομή ανάλογα με την *Εκπαίδευση* των συμμετεχόντων, οι 191 ήταν απόφοιτοι Λυκείου (34.9%), οι 172 πτυχιούχοι ΑΕΙ (31.4%), οι 85 απόφοιτοι ΙΕΚ και Σχολών (15.5%), οι 50 είχαν μεταπτυχιακές σπουδές (9.1%), και οι 50 ήταν φοιτητές (9.1%) (Σχήμα 4.3).



Σχήμα 4.3. Κατανομή συχνοτήτων ανάλογα με την εκπαίδευση των συμμετεχόντων.

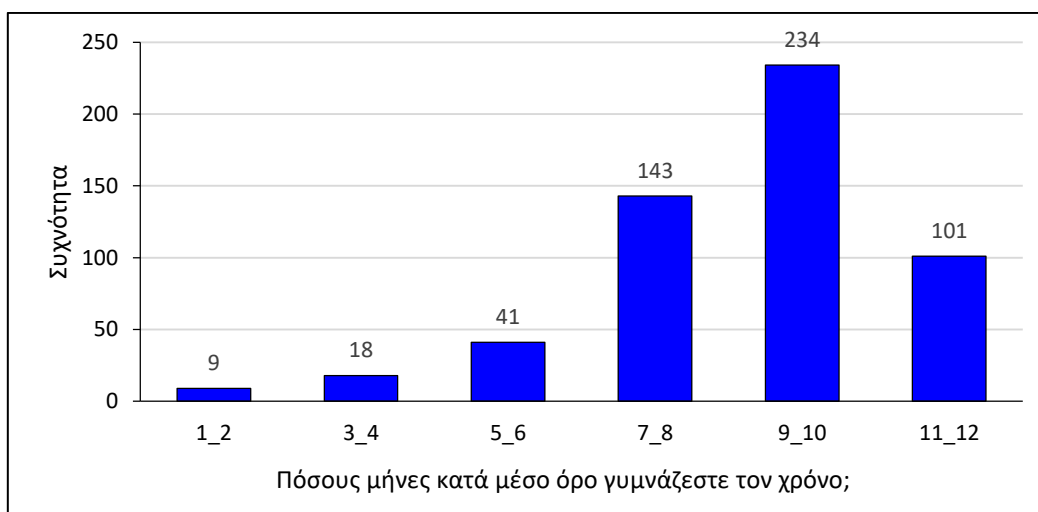
Στην ερώτηση «Πόσες φορές γυμνάζετε την εβδομάδα;» οι περισσότεροι απάντησαν ότι γυμνάζονταν τρεις φορές την εβδομάδα (176 –ποσοστό 32.1%).

Ωστόσο, το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος (αθροιστικό ποσοστό 53.1%) επεσήμανε ότι γυμνάζεται τέσσερις με πέντε φορές την εβδομάδα (154 – ποσοστό 28.1%, 137 – ποσοστό 25%, αντίστοιχα), ενώ 28 άτομα (5.1%) γυμνάζονταν ακόμα και τις Κυριακές. Η εβδομαδιαία συχνότητα άθλησης των συμμετεχόντων απεικονίζονται στο Σχήμα 4.4.



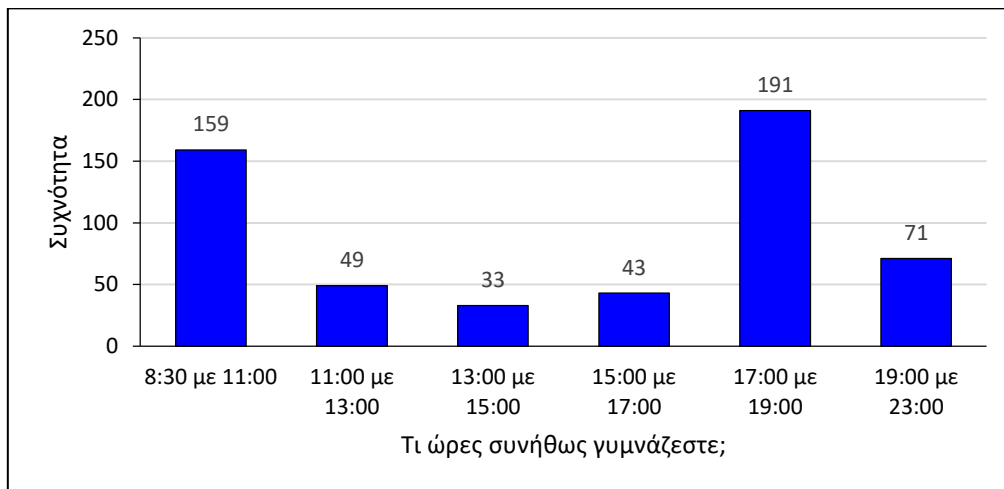
Σχήμα 4.4. Εβδομαδιαία συχνότητα άθλησης των συμμετεχόντων.

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος γυμναζόταν στα Γυμναστήρια του Δήμου πάνω από 9 μήνες τον χρόνο ($n_1 = 335$ άτομα, 61.1%), ενώ ένα ακόμα σημαντικό ποσοστό ($n_2 = 143$ άτομα, 26.1%) γυμναζόταν 7 με 8 μήνες τον χρόνο (βλέπε Σχήμα 4.5).



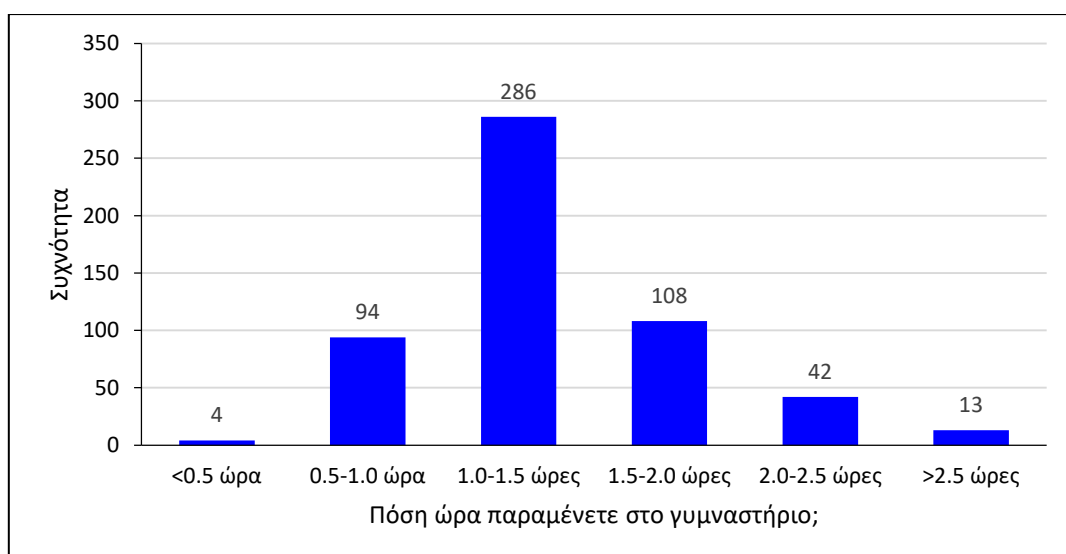
Σχήμα 4.5. Συχνότητες αναφορικά με τις απαντήσεις στην ερώτηση «Πόσους μήνες κατά μέσο όρο γυμνάζεστε τον χρόνο;».

Τα άτομα που αθλούνται στον Δήμο φαίνεται ότι προτιμούν τις πρωινές ώρες άθλησης 8:30 με 11:00 ($n_1 = 159$, 29%) καθώς και τις απογευματινές ώρες άθλησης 17:00 με 19:00 ($n_2 = 191$, 34.9%) (Σχήμα 4.6).



Σχήμα 4.6. Συχνότητες αναφορικά με τις απαντήσεις στην ερώτηση «Τι ώρες συνήθως γυμνάζεστε;».

Αναφορικά με την ερώτηση «Πόση ώρα παραμένετε στο γυμναστήριο;», το 82.1% επεσήμανε ότι παραμένει στο γυμναστήριο πάνω από μία ώρα. Οι συχνότητες των απαντήσεων παρουσιάζονται στο Σχήμα 4.7.



Σχήμα 4.7. Συχνότητες αναφορικά με τις απαντήσεις στην ερώτηση «Πόση ώρα παραμένετε στο γυμναστήριο;».

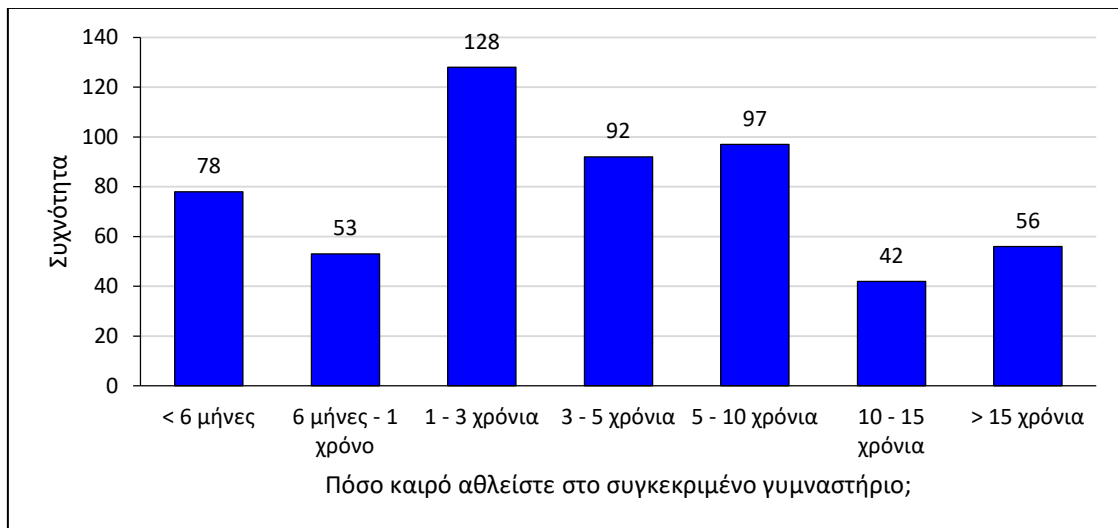
Οι πολίτες του Δήμου Αθηναίων γυμνάζονται στα 14 γυμναστήρια του ΟΠΑΝΔΑ που βρίσκονται σε διάφορες περιοχές της Αθήνας. Η κατανομή των 548 συμμετεχόντων ανά γυμναστήριο παρουσιάζονται στο Πίνακα 4.1.

Πίνακας 4.1. Κατανομή των συμμετεχόντων στα 14 γυμναστήρια του ΟΠΑΝΔΑ σύμφωνα με την απάντησή τους στην ερώτηση «Σε ποιο από τα 14 γυμναστήρια του ΟΠΑΝΔΑ αθλείστε;».

| | Γυμναστήριο | Συχνότητα | Ποσοστό | Αθροιστικό Ποσοστό |
|----|------------------|-----------|---------|--------------------|
| 1 | Σεπόλια | 57 | 10.4 | 10.4 |
| 2 | Πετράλωνα | 83 | 15.1 | 25.5 |
| 3 | Αγίου Ελευθερίου | 29 | 5.3 | 30.8 |
| 4 | Λεωφ. Αλεξάνδρας | 67 | 12.2 | 43.1 |
| 5 | Μίτσι | 47 | 8.6 | 51.6 |
| 6 | Κάτω Πατησίων | 18 | 3.3 | 54.9 |
| 7 | Ρουmeliotón | 38 | 6.9 | 61.9 |
| 8 | Πρέκα | 17 | 3.1 | 65.0 |
| 9 | Φορμίωνος | 28 | 5.1 | 70.1 |
| 10 | Λένορμαν | 64 | 11.7 | 81.8 |
| 11 | Γκράβας | 35 | 6.4 | 88.1 |
| 12 | Ευελπίδων | 23 | 4.2 | 92.3 |
| 13 | Κυψέλης | 26 | 4.7 | 97.1 |
| 14 | Νέα Φιλοθέη | 16 | 2.9 | 100.0 |
| | Σύνολο | 548 | 100.0 | |

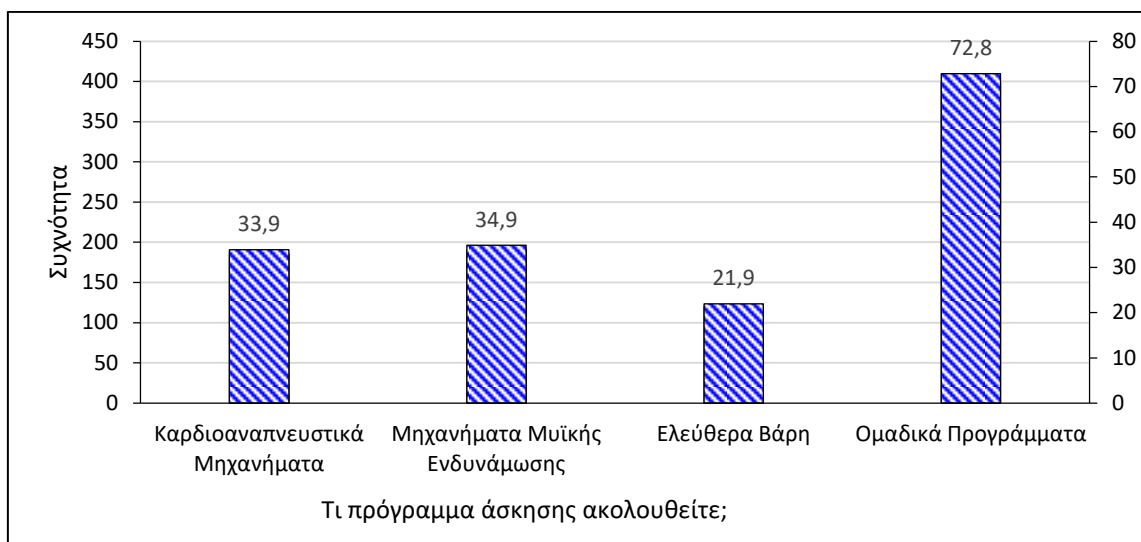
Από τις απαντήσεις στην ερώτηση «Πόσο καιρό αθλείστε στο συγκεκριμένο γυμναστήριο;», διαπιστώνουμε ότι το 76% των συμμετεχόντων βρίσκονται στα γυμναστήρια της επιλογής τους πάνω από ένα χρόνο. Αξίζει επίσης να επισημανθεί ότι το 10.3% ($n_1 = 56$) του δείγματος αθλείται στο ίδιο γυμναστήριο για περισσότερα από

15 χρόνια, το 7.7% ($n_2 = 42$) για 10 με 15 χρόνια, και το 17.8% ($n_3 = 97$) για 5 με 10 χρόνια. Η κατανομή των συχνοτήτων παρουσιάζεται στο Σχήμα 4.8.



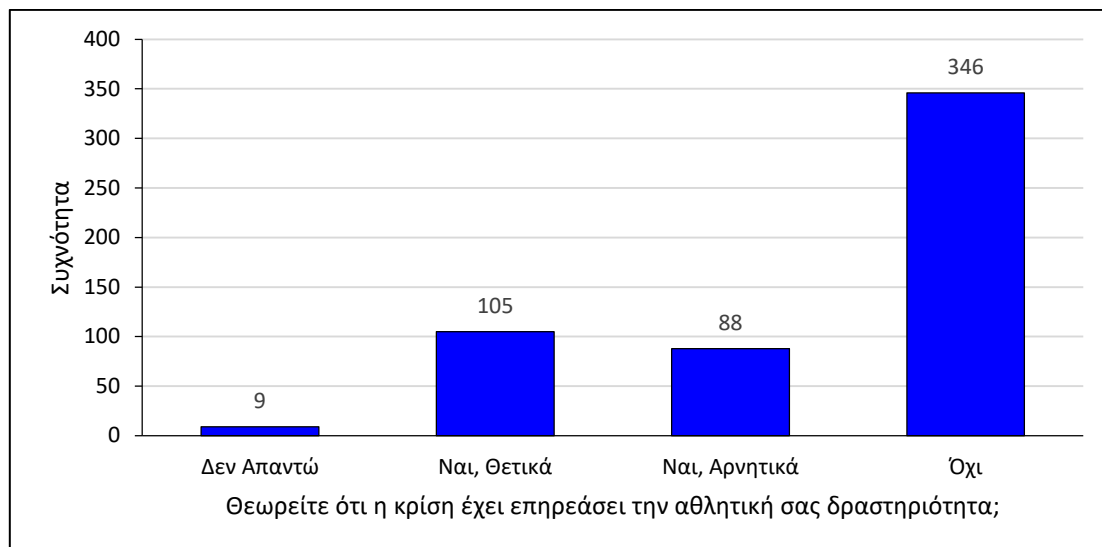
Σχήμα 4.7. Συχνότητες αναφορικά με τις απαντήσεις στην ερώτηση «Πόσο καιρό αθλείστε στο συγκεκριμένο γυμναστήριο;».

Οι απαντήσεις των συμμετεχόντων στην ερώτηση «Τι είδους πρόγραμμα άσκησης ακολουθείτε; (μπορείτε να επιλέξετε πάνω από μία κατηγορίες)» έδειξε ότι τα περισσότερα άτομα χρησιμοποιούν τα ομαδικά προγράμματα που γίνονται σε αίθουσες γυμναστικής ($n_1 = 399$ άτομα, 72.8%) και λιγότερο τα προγράμματα ασκήσεων με βάρη ($n_2 = 120$ άτομα, 21.9%). Ενδιάμεσα βρίσκονται οι προτιμήσεις των καρδιοαναπνευστικών μηχανημάτων ($n_3 = 186$ άτομα, 33.9%) και των μηχανημάτων μυϊκής ενδυνάμωσης ($n_4 = 191$ άτομα, 34.9%) (Σχήμα 4.8).



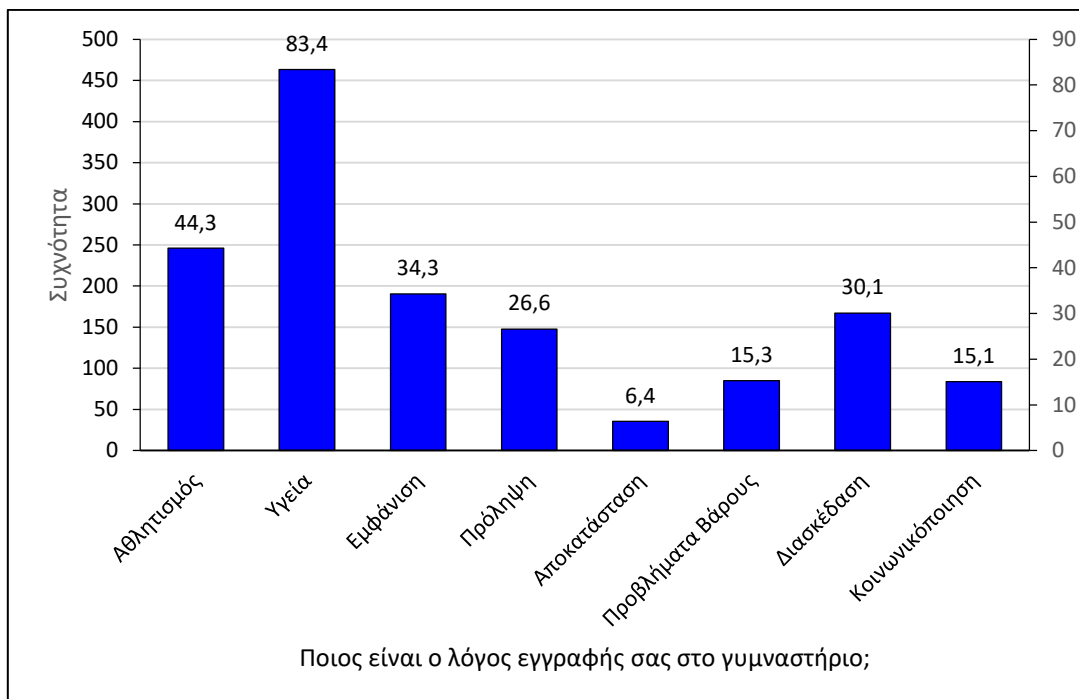
Σχήμα 4.8. Συχνότητες και ποσοστά αναφορικά με το πρόγραμμα άσκησης που ακολουθούν οι συμμετέχοντες.

Από την ερώτηση που αναφέρεται στο εάν οι συμμετέχοντες αθλούνταν πριν την κρίση του 2010, παρατηρήθηκε ότι το 56.2% του δείγματος ($n_1 = 308$ άτομα) απάντησε ότι δεν αθλούνταν στο συγκεκριμένο γυμναστήριο, ενώ το 43.4% αθλούνταν και πριν την κρίση στο συγκεκριμένο γυμναστήριο ($n_2 = 238$ άτομα). Επίσης, η κρίση φαίνεται να επηρέασε τις υπηρεσίες των Γυμναστηρίων του ΟΠΑΝΔΑ και αυτό διαφαίνεται από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων στην ερώτηση «Πιστεύετε ότι η κρίση έχει επηρεάσει τις υπηρεσίες του συγκεκριμένου γυμναστηρίου; (απαντήστε εφόσον γυμναζόσασταν στο συγκεκριμένο γυμναστήριο πριν επέλθει η κρίση)», όπου 122 άτομα (ποσοστό 22.3%) απάντησαν ότι οι υπηρεσίες του γυμναστηρίου επηρεάστηκαν αρνητικά, 60 άτομα (ποσοστό 10.9%) απάντησαν ότι οι υπηρεσίες του γυμναστηρίου επηρεάστηκαν θετικά, 186 άτομα (ποσοστό 33.9%) απάντησαν ότι οι υπηρεσίες του γυμναστηρίου δεν επηρεάστηκαν, και 180 άτομα (ποσοστό 32.8%) δεν απάντησαν στη συγκεκριμένη ερώτηση. Από τις απαντήσεις στην ερώτηση «Θεωρείτε ότι η κρίση έχει επηρεάσει την αθλητική σας δραστηριότητα;» διαφαίνεται ότι η κρίση δεν επηρέασε την αθλητική δραστηριότητα των συμμετεχόντων καθώς το 64% των συμμετεχόντων ($n_1 = 346$) απάντησε αρνητικά. Αξίζει επίσης να επισημανθεί ότι το 19.2% ($n_2 = 105$) απάντησε ότι η κρίση επηρέασε θετικά την αθλητική τους δραστηριότητα. Η κατανομή των συχνοτήτων των απαντήσεων παρουσιάζεται στο Σχήμα 4.9.



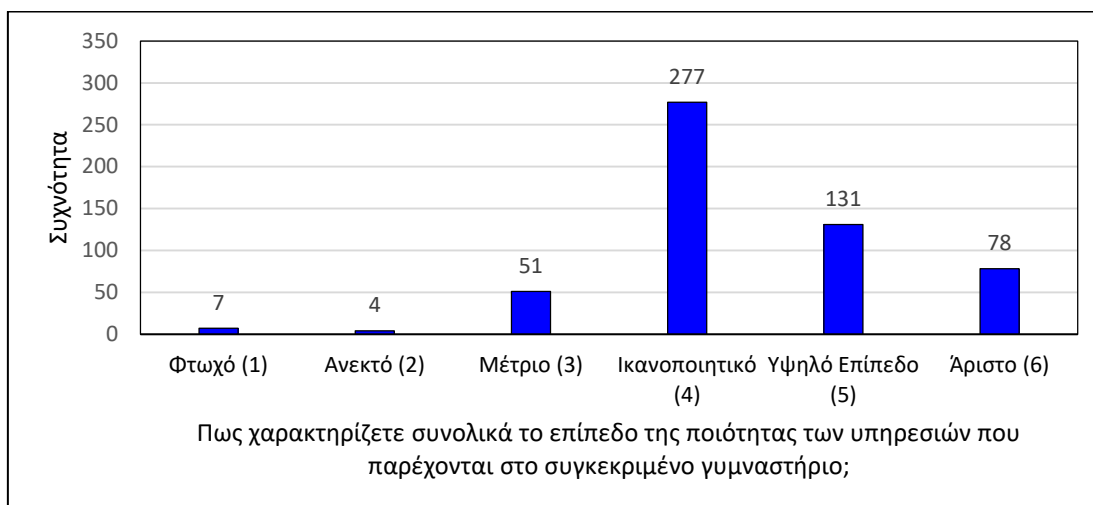
Σχήμα 4.9. Συχνότητες αναφορικά με το εάν η κρίση επηρέασε την αθλητική δραστηριότητα των συμμετεχόντων.

Αξιολογώντας τον λόγο που έκανε τους/τις συμμετέχοντες/ουσες να εγγραφούν στα Γυμναστήρια του ΟΠΑΝΔΑ με την απάντησή τους στην ερώτηση «Ποιος είναι ο λόγος εγγραφής σας στο γυμναστήριο; (Μπορείτε να διαλέξετε παραπάνω από μία απάντηση)», διαφαίνεται ότι οι συμμετέχοντες/ουσες αθλούνταν κυρίως για λόγους υγείας ($n_1 = 457$ άτομα, 83.4%), άθλησης ($n_2 = 243$ άτομα, 44.3%), εμφάνισης ($n_3 = 188$ άτομα, 34.3%), διασκέδασης ($n_4 = 165$ άτομα, 30.1%), και λιγότερο για λόγους αποκατάστασης ($n_5 = 35$ άτομα, 6.4%). Τα αποτελέσματα απεικονίζονται στο Σχήμα 4.10.



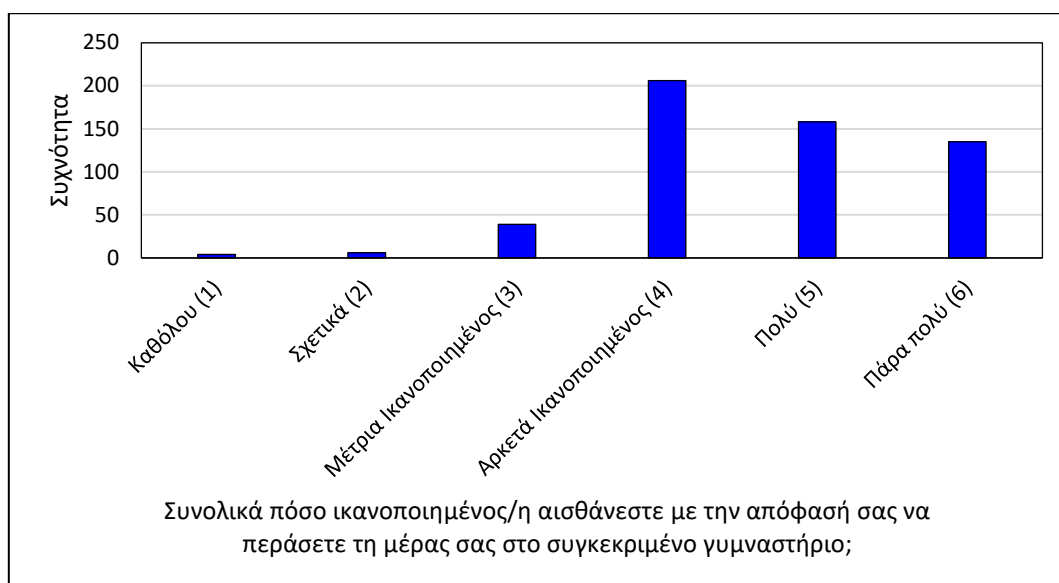
Σχήμα 4.10. Συχνότητες και ποσοστά αναφορικά με τον λόγο εγγραφής στα Γυμναστήρια του ΟΠΑΝΔΑ.

Απαντώντας στην ερώτηση «Πως χαρακτηρίζετε συνολικά το επίπεδο της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται στο συγκεκριμένο γυμναστήριο» το 88.7% (486 άτομα) του δείγματος δήλωσε ότι η ποιότητα παροχής των υπηρεσιών είναι παραπάνω από ικανοποιητική. Η μέση τιμή των απαντήσεων του δείγματος ήταν 4.38 με τυπική απόκλιση (ΤΑ) .95. Η κατανομή των απαντήσεων της ερώτησης απεικονίζεται στο Σχήμα 4.11.



Σχήμα 4.11. Συχνότητες αναφορικά με την αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών στο γυμναστήριο άθλησης του ΟΠΑΝΔΑ.

Σχετικά με τις απαντήσεις στην ερώτηση «Συνολικά πόσο ικανοποιημένος/η αισθάνεστε με την απόφασή σας να περάσετε τη μέρας σας στο συγκεκριμένο γυμναστήριο;» το σύνολο των ερωτηθέντων (499 άτομα, ποσοστό 91.1%) απάντησε ότι ήταν αρκετά (206 άτομα, 37.6%), πολύ (158 άτομα, 28.8%), και πάρα πολύ (135 άτομα, 24.6%) ικανοποιημένοι/νες. Η μέση τιμή των απαντήσεων του δείγματος ήταν 4.67 με ΤΑ =1.01. Η κατανομή των απαντήσεων της ερώτησης απεικονίζεται στο Σχήμα 4.12.



Σχήμα 4.12. Συχνότητες αναφορικά με το πόσο ικανοποιημένοι/νες ήταν οι συμμετέχοντες/χουσες που γυμνάστηκαν στο συγκεκριμένο γυμναστήριο ΟΠΑΝΔΑ.

Όσον αφορά τη συχνότητα συμμετοχής σε προγράμματα του γυμναστηρίου, παρατηρήθηκε ότι 58.6% (n = 321 άτομα) συμμετείχε 3 με 5 φορές την εβδομάδα, 17.7% (n = 97 άτομα) σχεδόν κάθε μέρα, 14.1% (n = 77 άτομα) μία με δύο φορές την εβδομάδα, 2.9% (n = 16 άτομα) μία φορά τον μήνα, και 6.8% (n = 37 άτομα) λιγότερο από μία φορά τον μήνα. Τέλος, την ημέρα που οι συμμετέχοντες/χουσες συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο της έρευνας, 392 άτομα (ποσοστό 71.5%) ασχολήθηκαν με ομαδικά προγράμματα, 148 με βάρη (ποσοστό 27%), και 125 με διάδρομο (ποσοστό 22.8%).

4.2 Διερευνητική παραγοντική ανάλυση

Για να διαπιστωθεί η ύπαρξη των 5 παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών χρησιμοποιήθηκε το μοντέλο της Διερευνητικής Παραγοντικής Ανάλυσης - ΔΠΑ (Exploratory Factor Analysis) με τη μέθοδο εξαγωγής των κύριων συνιστωσών (principal component extraction method) και ορθογώνια περιστροφή Varimax των 26 προτάσεων (items) της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών. Η μέτρηση Kaiser – Meyer – Olkin (KMO) για την επάρκεια του δείγματος (KMO = .94) έδειξε ότι τα δεδομένα είναι κατάλληλα για την ανάλυση των κύριων συνιστωσών. Επίσης, το τεστ σφαιρικότητας του Bartlett (11,326.19, $df = 325$, $p < .0001$) παρουσίασε στατιστική σημαντικότητα, υποδεικνύοντας επάρκεια στις συσχετίσεις μεταξύ των μεταβλητών για να προχωρήσουμε με την ανάλυση.

Από την ανάλυση των κυρίων συνιστωσών προέκυψαν πέντε (5) παράγοντες που εξηγούσαν το 73.22% της συνολικής διασποράς. Οι φορτίσεις των προτάσεων στους πέντε παράγοντες ήταν σύμφωνα με τις προβλέψεις της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών (βλ. Πίνακας 4.2).

4.3 Εσωτερική συνέπεια Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών και παραγόντων

Ο δείκτης εσωτερικής συνέπειας Cronbach's α για τις 26 προτάσεις-κριτήρια της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών κυμάνθηκε σε υψηλά επίπεδα (Cronbach's $\alpha = .935$). Επίσης, οι δείκτες Cronbach's α κυμάνθηκαν σε υψηλά επίπεδα για όλους τους παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών. Εγκαταστάσεις (Cronbach's $\alpha = .866$), Προσωπικό (Cronbach's $\alpha = .892$), Ανταπόκριση (Cronbach's $\alpha = .894$), Αξιοπιστία (Cronbach's $\alpha = .898$), και Αποτελέσματα (Cronbach's $\alpha = .934$).

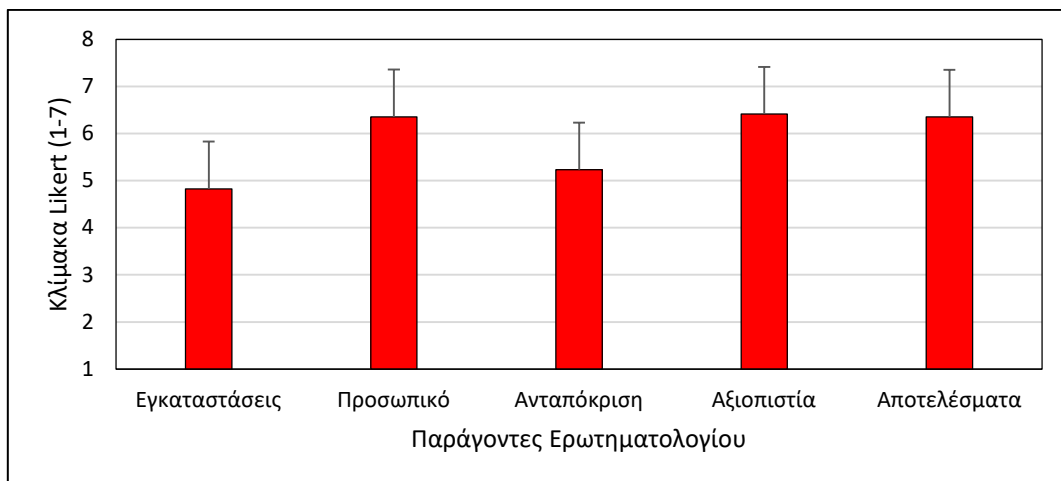
Πίνακας 4.2. Φορτίσεις των 26 προτάσεων – κριτηρίων (item loadings) στους 5 παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών (N =548).

| | Παράγοντες | | | | |
|--------|--------------|-----------|-------------|---------------|------------|
| | ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ | ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ | ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ | ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ | ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ |
| ΑΠΟΤ_2 | .863 | | | | |
| ΑΠΟΤ_1 | .854 | | | | |
| ΑΠΟΤ_4 | .837 | | | | |
| ΑΠΟΤ_3 | .835 | | | | |
| ΑΠΟΤ_6 | .809 | | | | |

| | | | | | |
|---------|------|------|------|------|------|
| ΑΠΟΤ_5 | .806 | | | | |
| ΠΡΟΣ_2 | | .864 | | | |
| ΠΡΟΣ_1 | | .835 | | | |
| ΠΡΟΣ_3 | | .821 | | | |
| ΠΡΟΣ_4 | | .791 | | | |
| ΠΡΟΣ_6 | | .732 | | | |
| ΠΡΟΣ_5 | | .431 | | | |
| ΑΝΤΑΠ_3 | | | .850 | | |
| ΑΝΤΑΠ_2 | | | .848 | | |
| ΑΝΤΑΠ_1 | | | .777 | | |
| ΑΝΤΑΠ_4 | | | .566 | | .492 |
| ΕΓΚΑΤ_5 | | | | .836 | |
| ΕΓΚΑΤ_6 | | | | .807 | |
| ΕΓΚΑΤ_4 | | | | .752 | |
| ΕΓΚΑΤ_3 | | | .551 | .614 | |
| ΕΓΚΑΤ_1 | | | | .517 | |
| ΕΓΚΑΤ_2 | | | | .434 | |
| ΑΞΙΟΠ_2 | | | | | .778 |
| ΑΞΙΟΠ_1 | | | | | .744 |
| ΑΞΙΟΠ_3 | | | | | .714 |
| ΑΞΙΟΠ_4 | | | | | .698 |

4.4 Παράγοντες της ποιότητας υπηρεσιών

Μετά τον υπολογισμό των παραγόντων της ποιότητας υπηρεσιών στα Γυμναστήρια άθλησης του ΟΠΑΝΔΑ βρέθηκε ότι οι υψηλότερες μέσες τιμές παρατηρήθηκαν στην *Αξιοπιστία* ($M = 6.41$, $TA = .88$), στο *Προσωπικό* ($M = 6.36$, $TA = .82$), στα *Αποτελέσματα* ($M = 6.35$, $TA = .83$), και στην *Ανταπόκριση* ($M = 5.23$, $TA = 1.43$), ενώ η μικρότερη μέση τιμή σημειώθηκε στον παράγοντα *Υπηρεσίες και Προγράμματα* ($M = 4.83$, $TA = 1.25$) που για τους σκοπούς της ανάλυσης ονομάζεται *Εγκαταστάσεις*. Οι μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για ολόκληρο το δείγμα απεικονίζονται στο Σχήμα 4.13



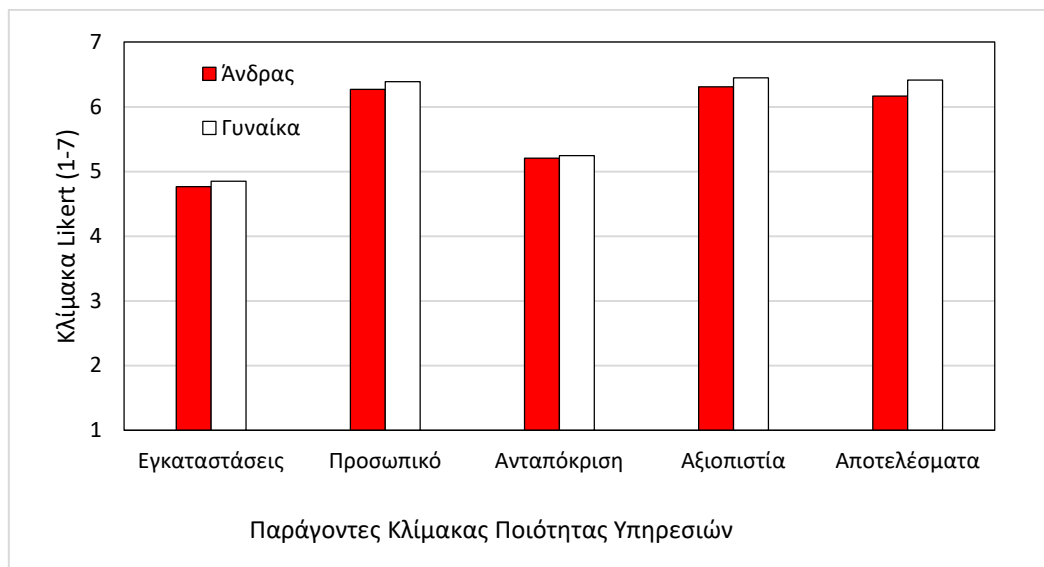
Σχήμα 4.13. Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις των πέντε παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών των Γυμναστηρίων του ΟΠΑΝΔΑ.

4.5 Φύλο και παράγοντες ποιότητας υπηρεσιών

Τα αποτελέσματα της απλής πολυμεταβλητής ανάλυσης διασποράς (MANOVA) για το φύλο (140 άνδρες και 408 γυναίκες) στο σύνολο των παραγόντων της Κλίμακα Ποιότητας Υπηρεσιών (*Εγκαταστάσεις, Προσωπικό, Ανταπόκριση, Αξιοπιστία, και Αποτελέσματα*) δεν παρουσίασαν στατιστικά σημαντικές διαφορές ($Wilks's \lambda = .982, F_{5, 542} = 1.997, p = .078$). Οι μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις για τις εξαρτημένες μεταβλητές–παράγοντες της κλίμακας *Εγκαταστάσεις, Προσωπικό, Ανταπόκριση, Αξιοπιστία, και Αποτελέσματα* ανάλογα με το Φύλο παρουσιάζονται στον Πίνακα 4.3 και οι μέσες τιμές απεικονίζονται στο Σχήμα 4.14.

Πίνακας 4.3. Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων της κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών *Εγκαταστάσεις, Προσωπικό, Ανταπόκριση, Αξιοπιστία, και Αποτελέσματα* ανάλογα με το Φύλο (140 Άνδρες και 408 Γυναίκες).

| Φύλο | Εγκαταστάσεις | Προσωπικό | Ανταπόκριση | Αξιοπιστία | Αποτελέσματα |
|---------|---------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| Άνδρας | 4.74 ± 1.33 | 6.27 ± 0.95 | 5.21 ± 1.42 | 6.31 ± 0.96 | 6.17 ± 1.01 |
| Γυναίκα | 4.88 ± 1.22 | 6.39 ± 0.77 | 5.24 ± 1.43 | 6.45 ± 0.85 | 6.42 ± 0.75 |
| Σύνολο | 4.83 ± 1.25 | 6.36 ± 0.82 | 5.23 ± 1.43 | 6.41 ± 0.88 | 6.35 ± 0.83 |



Σχήμα 4.14. Μέσες τιμές των πέντε παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών ανάλογα με το φύλο.

4.6 Ηλικία και παράγοντες ποιότητας υπηρεσιών

Τα αποτελέσματα της απλής πολυμεταβλητής ανάλυσης διασποράς (MANOVA) για την ηλικία (< 30, 31-50, > 50 χρόνων) στους παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών (*Εγκαταστάσεις, Προσωπικό, Ανταπόκριση, Αξιοπιστία, και Αποτελέσματα*) παρουσίασαν στατιστική σημαντικότητα (*Wilks's $\lambda = .942, F_{10, 1080} = 3.30, p < .001$*). Τα αποτελέσματα των μονομεταβλητών αναλύσεων διασποράς παρουσίασαν στατιστική σημαντικότητα ($p \leq .05$) για την Ηλικία στους παράγοντες, *Προσωπικό* και *Αξιοπιστία* ($F_{2, 544} = 7.37, p = .001, F_{2, 544} = 4.88, p = .008$, αντίστοιχα). Οι πηγές διασποράς, τα μέσα τετράγωνα, οι βαθμοί ελευθερίας, το κριτήριο F και το επίπεδο σημαντικότητας παρουσιάζονται στον Πίνακα 4.4.

Η Bonferroni μετά-ANOVA ανάλυση για τον παράγοντα *Προσωπικό* έδειξε ότι τα άτομα με Ηλικία κάτω των 30 χρονών ($M = 6.12, TA = .95$) είχαν μικρότερες τιμές από τα άτομα με Ηλικία 31-50 ($M = 6.35, TA = .78$) και πάνω από 50 χρονών ($M = 6.48, TA = .76$) και για τον παράγοντα *Αξιοπιστία*, τα άτομα με Ηλικία κάτω των 30 χρονών ($M = 6.20, TA = .99$) είχαν μικρότερες τιμές από τα άτομα με Ηλικία πάνω από 50 χρονών ($M = 6.52, TA = .82$).

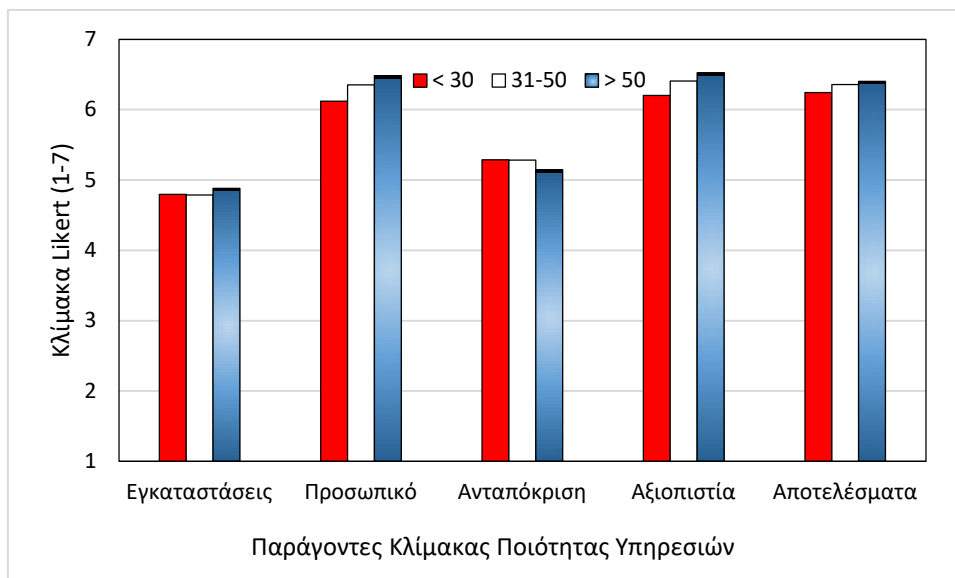
Πίνακας 4.4. Περίληπτικός πίνακας των Μονομεταβλητών Αναλύσεων Διασποράς για κάθε εξαρτημένη μεταβλητή σε σχέση με την *Ηλικία*.

| Πηγή Διασποράς | Εξαρτημένες μεταβλητές | Άθροισμα Τετραγώνων | df | Μέσα Τετράγωνα | F | p |
|----------------|------------------------|---------------------|-----|----------------|-------|-------|
| Ηλικία | Εγκαταστάσεις | 1.092 | 2 | .546 | .350 | .705 |
| | Προσωπικό | 9.609 | 2 | 4.805 | 7.366 | .001* |
| | Ανταπόκριση | 2.496 | 2 | 1.248 | .610 | .543 |
| | Αξιοπιστία | 7.457 | 2 | 3.728 | 4.884 | .008* |
| | Αποτελέσματα | 1.876 | 2 | .938 | 1.376 | .254 |
| Σφάλμα | Εγκαταστάσεις | 847.738 | 544 | 1.558 | | |
| | Προσωπικό | 354.829 | 544 | .652 | | |
| | Ανταπόκριση | 1112.177 | 544 | 2.044 | | |
| | Αξιοπιστία | 415.279 | 544 | .763 | | |
| | Αποτελέσματα | 370.820 | 544 | .682 | | |
| Σύνολο | Εγκαταστάσεις | 848.830 | 546 | | | |
| | Προσωπικό | 364.438 | 546 | | | |
| | Ανταπόκριση | 1114.673 | 546 | | | |
| | Αξιοπιστία | 422.736 | 546 | | | |
| | Αποτελέσματα | 372.696 | 546 | | | |

Στις υπόλοιπες αντιπαραθέσεις ζευγών δεν παρατηρήθηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ των ηλικιών ($p > .05$). Οι μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις για τους παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών *Εγκαταστάσεις*, *Προσωπικό*, *Ανταπόκριση*, *Αξιοπιστία*, και *Αποτελέσματα* ανάλογα με την *Ηλικία* παρουσιάζονται στον Πίνακα 4.5 και οι μέσες τιμές των παραγόντων απεικονίζονται στο Σχήμα 4.15.

Πίνακας 4.5. Μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις για τους παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών *Εγκαταστάσεις*, *Προσωπικό*, *Ανταπόκριση*, *Αξιοπιστία*, και *Αποτελέσματα* ανάλογα με την *Ηλικία* (< 30, 31-50, > 50 χρόνων).

| | | Παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών | | | | |
|--------|-----|---|------------------|--------------------|-------------------|---------------------|
| Ηλικία | N | <i>Εγκαταστάσεις</i> | <i>Προσωπικό</i> | <i>Ανταπόκριση</i> | <i>Αξιοπιστία</i> | <i>Αποτελέσματα</i> |
| < 30 | 112 | 4.80 ± 1.27 | 6.12 ± .95 | 5.29 ± 1.27 | 6.20 ± .99 | 6.24 ± .91 |
| 31-50 | 225 | 4.78 ± 1.20 | 6.35 ± .78 | 5.28 ± 1.31 | 6.41 ± .86 | 6.36 ± .85 |
| > 50 | 210 | 4.88 ± 1.29 | 6.48 ± .76 | 5.15 ± 1.62 | 6.52 ± .82 | 6.40 ± .75 |
| Σύνολο | 547 | 4.82 ± 1.25 | 6.36 ± .82 | 5.23 ± 1.43 | 6.41 ± .88 | 6.35 ± .83 |



Σχήμα 4.15. Μέσες τιμές των πέντε παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών ανάλογα με την Ηλικία (< 30, 31-50, > 50 χρόνων).

4.7 Επαγγελματική απασχόληση και παράγοντες ποιότητας υπηρεσιών

Για την πολυπαραγοντική ανάλυση των παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών (*Εγκαταστάσεις, Προσωπικό, Ανταπόκριση, Αξιοπιστία, και Αποτελέσματα*) σε σχέση με την επαγγελματική απασχόληση, δημιουργήθηκαν 3 κατηγορίες επαγγελματικής απασχόλησης. Στην κατηγορία των *εργαζομένων* ($n_1 = 226$) όπου συμπεριλήφθηκαν οι δημόσιοι υπάλληλοι, οι ιδιωτικοί υπάλληλοι, και οι ελεύθεροι επαγγελματίες, στην κατηγορία των *συνταξιούχων* ($n_2 = 121$) και στην κατηγορία των μη-εργαζομένων ($n_1 = 198$) όπου συμπεριλήφθηκαν οι άνεργοι, οι φοιτητές και οι νοικοκυρές. Τα αποτελέσματα της απλής πολυμεταβλητής ανάλυσης διασποράς (MANOVA) παρουσίασαν στατιστική σημαντικότητα (Wilks's $\lambda = .946$, $F_{10, 1076} = 3.30$, $p = .001$). Από τη στατιστική ανάλυση των μονομεταβλητών αναλύσεων διασποράς προέκυψε στατιστική σημαντικότητα ($p \leq .05$) για την Επαγγελματική Απασχόληση μόνο στον παράγοντα *Προσωπικό* ($F_{2, 542} = 5.51$, $p = .004$) της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών. Δεν παρατηρήθηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές στις υπόλοιπες μονομεταβλητές αναλύσεις διασποράς ($p \geq .05$). Οι πηγές διασποράς, τα μέσα τετράγωνα, οι βαθμοί ελευθερίας, το κριτήριο F και το επίπεδο σημαντικότητας παρουσιάζονται στον Πίνακα 4.6.

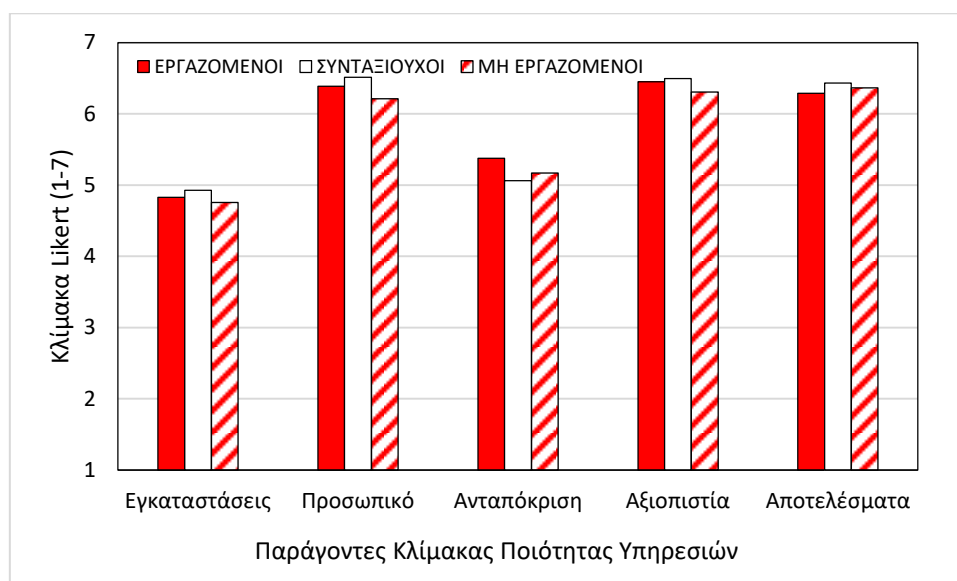
Πίνακας 4.6. Περίληπτικός πίνακας των Μονομεταβλητών Αναλύσεων Διασποράς για κάθε εξαρτημένη μεταβλητή σε σχέση με την *Επαγγελματική Απασχόληση*.

| Πηγή Διασποράς | Εξαρτημένες μεταβλητές | Άθροισμα Τετραγώνων | df | Μέσα Τετράγωνα | F | p |
|--------------------------|------------------------|---------------------|-----|----------------|-------|-------|
| Επαγγελματική Απασχόληση | Εγκαταστάσεις | 2.286 | 2 | 1.143 | .729 | .483 |
| | Προσωπικό | 7.251 | 2 | 3.626 | 5.511 | .004* |
| | Ανταπόκριση | 8.930 | 2 | 4.465 | 2.188 | .113 |
| | Αξιοπιστία | 3.270 | 2 | 1.635 | 2.116 | .121 |
| | Αποτελέσματα | 1.721 | 2 | .861 | 1.258 | .285 |
| Σφάλμα | Εγκαταστάσεις | 849.772 | 542 | 1.568 | | |
| | Προσωπικό | 356.540 | 542 | .658 | | |
| | Ανταπόκριση | 1106.170 | 542 | 2.041 | | |
| | Αξιοπιστία | 418.767 | 542 | .773 | | |
| | Αποτελέσματα | 370.830 | 542 | .684 | | |
| Σύνολο | Εγκαταστάσεις | 852.059 | 544 | | | |
| | Προσωπικό | 363.791 | 544 | | | |
| | Ανταπόκριση | 1115.100 | 544 | | | |
| | Αξιοπιστία | 422.038 | 544 | | | |
| | Αποτελέσματα | 372.551 | 544 | | | |

Η Bonferroni μετά-ANOVA ανάλυση για τον παράγοντα *Προσωπικό* έδειξε ότι οι συνταξιούχοι είχαν υψηλότερες τιμές ($M = 6.51$, $TA = .70$) από τους μη-εργαζόμενους ($M = 6.21$, $TA = .86$) Στις υπόλοιπες αντιπαραθέσεις ζευγών δεν παρατηρήθηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές ($p > .05$). Οι μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις για τους παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών *Εγκαταστάσεις*, *Προσωπικό*, *Ανταπόκριση*, *Αξιοπιστία*, και *Αποτελέσματα* ανάλογα με την *Επαγγελματική Απασχόληση* παρουσιάζονται στον Πίνακα 4.7 και οι μέσες τιμές των παραγόντων απεικονίζονται στο Σχήμα 4.16.

Πίνακας 4.7. Μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις για τους παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών *Εγκαταστάσεις*, *Προσωπικό*, *Ανταπόκριση*, *Αξιοπιστία*, και *Αποτελέσματα* ανάλογα με την *Επαγγελματική Απασχόληση*.

| Επαγγελματική Απασχόληση | N | Παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών | | | | |
|--------------------------|-----|---|------------------|--------------------|-------------------|---------------------|
| | | <i>Εγκαταστάσεις</i> | <i>Προσωπικό</i> | <i>Ανταπόκριση</i> | <i>Αξιοπιστία</i> | <i>Αποτελέσματα</i> |
| Εργαζόμενοι | 226 | 4.83 ± 1.22 | 6.39 ± .82 | 5.38 ± 1.26 | 6.45 ± .87 | 6.29 ± .90 |
| Συνταξιούχοι | 121 | 4.93 ± 1.32 | 6.51 ± .70 | 5.06 ± 1.66 | 6.49 ± .88 | 6.43 ± .77 |
| Μη-εργαζόμενοι | 198 | 4.75 ± 1.25 | 6.21 ± .86 | 5.17 ± 1.46 | 6.31 ± .89 | 6.37 ± .77 |
| Σύνολο | 545 | 4.82 ± 1.25 | 6.36 ± .82 | 5.23 ± 1.43 | 6.41 ± .88 | 6.35 ± .83 |



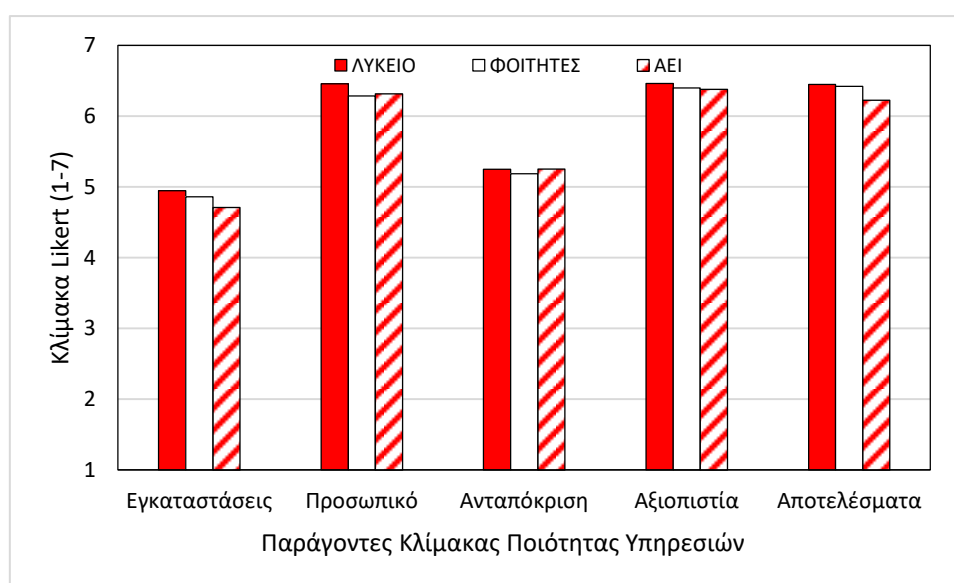
Σχήμα 4.16. Μέσες τιμές των πέντε παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών ανάλογα με την Επαγγελματική Απασχόληση.

4.8 Μορφωτικό επίπεδο και παράγοντες ποιότητας υπηρεσιών

Για την πολυπαραγοντική ανάλυση των παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών (*Εγκαταστάσεις, Προσωπικό, Ανταπόκριση, Αξιοπιστία, και Αποτελέσματα*) σε σχέση με το Μορφωτικό Επίπεδο, δημιουργήθηκαν 3 κατηγορίες. Στην πρώτη κατηγορία συμπεριλήφθηκαν οι απόφοιτοι Λυκείου («Λύκειο», $n_1 = 191$), στη δεύτερη κατηγορία «Φοιτητές» ($n_2 = 135$) συμπεριλήφθηκαν οι φοιτητές και απόφοιτοι ΙΕΚ, και στην Τρίτη κατηγορία «ΑΕΙ» ($n_3 = 222$) συμπεριλήφθηκαν οι πτυχιούχοι ΑΕΙ και αυτοί που είχαν μεταπτυχιακούς τίτλους. Τα αποτελέσματα της απλής πολυμεταβλητής ανάλυσης διασποράς (MANOVA) για το Μορφωτικό Επίπεδο στο σύνολο των παραγόντων της Κλίμακα Ποιότητας Υπηρεσιών (*Εγκαταστάσεις, Προσωπικό, Ανταπόκριση, Αξιοπιστία, και Αποτελέσματα*) δεν παρουσίασαν στατιστικά σημαντικές διαφορές (Wilks's $\lambda = .967$, $F_{10, 1082} = 1.82$, $p = .058$). Οι μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις για τις εξαρτημένες μεταβλητές-παράγοντες της κλίμακας *Εγκαταστάσεις, Προσωπικό, Ανταπόκριση, Αξιοπιστία, και Αποτελέσματα* ανάλογα με το Μορφωτικό Επίπεδο παρουσιάζονται στον Πίνακα 4.8 και οι μέσες τιμές απεικονίζονται στο Σχήμα 4.17.

Πίνακας 4.8. Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων της κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών Εγκαταστάσεις, Προσωπικό, Ανταπόκριση, Αξιοπιστία, και Αποτελέσματα ανάλογα με το Μορφωτικό Επίπεδο.

| Παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών | | | | | | |
|---|-----|---------------|------------|-------------|------------|--------------|
| Εκπαίδευση | N | Εγκαταστάσεις | Προσωπικό | Ανταπόκριση | Αξιοπιστία | Αποτελέσματα |
| Λύκειο | 191 | 4.94 ± 1.29 | 6.46 ± .75 | 5.25 ± 1.55 | 6.46 ± .89 | 6.45 ± .75 |
| Φοιτητές | 135 | 4.86 ± 1.27 | 6.28 ± .87 | 5.18 ± 1.44 | 6.40 ± .82 | 6.42 ± .81 |
| ΑΕΙ | 222 | 4.71 ± 1.20 | 6.32 ± .83 | 5.25 ± 1.32 | 6.38 ± .91 | 6.23 ± .88 |
| Σύνολο | 548 | 4.83 ± 1.25 | 6.36 ± .82 | 5.23 ± 1.43 | 6.41 ± .88 | 6.35 ± .83 |



Σχήμα 4.17. Μέσες τιμές των πέντε παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών ανάλογα με το Μορφωτικό Επίπεδο.

4.9 Φορές άθλησης την εβδομάδα και παράγοντες ποιότητας υπηρεσιών

Για την πολυπαραγοντική ανάλυση των παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών (*Εγκαταστάσεις, Προσωπικό, Ανταπόκριση, Αξιοπιστία, και Αποτελέσματα*) σε σχέση με το πόσες φορές αθλούνταν οι συμμετέχοντες/χουσες την εβδομάδα, δημιουργήθηκαν 3 κατηγορίες. Στην πρώτη κατηγορία συμπεριλήφθηκαν τα άτομα που αθλούνταν έως και 3 φορές την εβδομάδα ($n_1 = 207$), στη δεύτερη κατηγορία τα άτομα που αθλούνταν 4 φορές την εβδομάδα ($n_2 = 154$) και στην τρίτη κατηγορία συμπεριλήφθηκαν τα άτομα που αθλούνταν περισσότερες από 5 φορές την εβδομάδα

($n_3 = 187$). Τα αποτελέσματα της απλής πολυμεταβλητής ανάλυσης διασποράς (MANOVA) παρουσίασαν στατιστική σημαντικότητα (Wilks's $\lambda = .960$, $F_{10, 1082} = 2.24$, $p = .014$). Από τη στατιστική ανάλυση των μονομεταβλητών αναλύσεων διασποράς προέκυψε στατιστική σημαντικότητα ($p \leq .05$) σχετικά με το πόσες φορές αθλούνταν οι συμμετέχοντες/χουσες την εβδομάδα, μόνο, στον παράγοντα *Αποτελέσματα* ($F_{2, 545} = 7.73$, $p < .001$) της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών. Δεν παρατηρήθηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές στις υπόλοιπες μονομεταβλητές αναλύσεις διασποράς ($p \geq .05$). Οι πηγές διασποράς, τα μέσα τετράγωνα, οι βαθμοί ελευθερίας, το κριτήριο F και το επίπεδο σημαντικότητας παρουσιάζονται στον Πίνακα 4.9.

Πίνακας 4.9. Περιληπτικός πίνακας των Μονομεταβλητών Αναλύσεων Διασποράς για κάθε εξαρτημένη μεταβλητή σε σχέση με το πόσες φορές αθλούνταν οι συμμετέχοντες/χουσες την εβδομάδα.

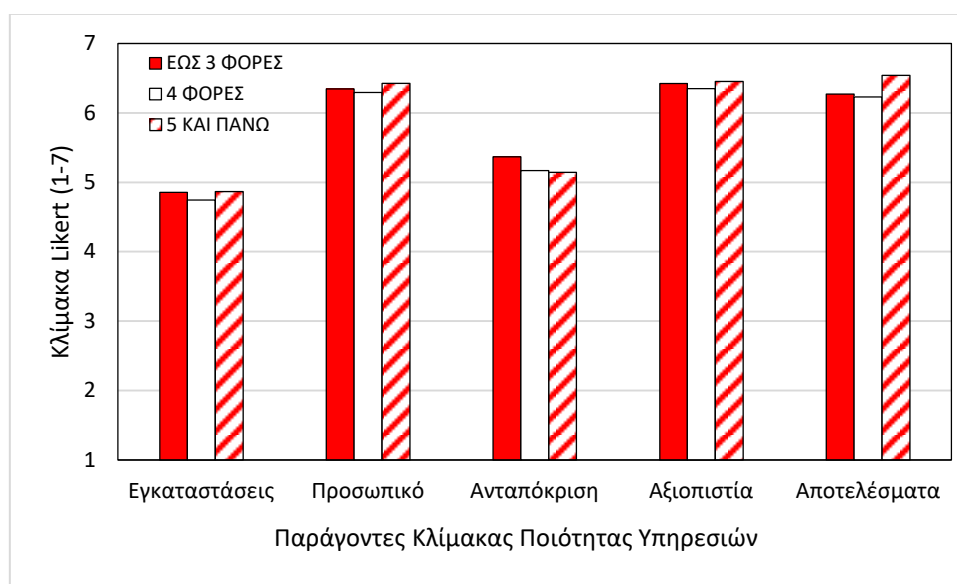
| Πηγή Διασποράς | Εξαρτημένες μεταβλητές | Άθροισμα Τετραγώνων | df | Μέσα Τετράγωνα | F | p |
|----------------------------|------------------------|---------------------|-----|----------------|-------|-------|
| Φορές Αθλησης την Εβδομάδα | Εγκαταστάσεις | 1.421 | 2 | .710 | .454 | .635 |
| | Προσωπικό | 1.424 | 2 | .712 | 1.068 | .345 |
| | Ανταπόκριση | 6.077 | 2 | 3.039 | 1.490 | .226 |
| | Αξιοπιστία | .899 | 2 | .449 | .580 | .560 |
| | Αποτελέσματα | 10.295 | 2 | 5.148 | 7.732 | .000* |
| Σφάλμα | Εγκαταστάσεις | 852.140 | 545 | 1.564 | | |
| | Προσωπικό | 363.430 | 545 | .667 | | |
| | Ανταπόκριση | 1111.721 | 545 | 2.040 | | |
| | Αξιοπιστία | 422.184 | 545 | .775 | | |
| | Αποτελέσματα | 362.823 | 545 | .666 | | |
| Σύνολο | Εγκαταστάσεις | 853.561 | 547 | | | |
| | Προσωπικό | 364.854 | 547 | | | |
| | Ανταπόκριση | 1117.798 | 547 | | | |
| | Αξιοπιστία | 423.083 | 547 | | | |
| | Αποτελέσματα | 373.119 | 547 | | | |

Η Bonferroni μετά-ANOVA ανάλυση για τον παράγοντα *Αποτελέσματα* έδειξε ότι τα άτομα που αθλούνταν περισσότερες από 5 φορές είχαν υψηλότερες τιμές ($M = 6.54$, $TA = .68$) από τα άτομα που αθλούνταν έως και 3 φορές την εβδομάδα ($M = 6.27$, $TA = .84$) και τα άτομα που αθλούνταν 4 φορές την εβδομάδα ($M = 6.23$, $TA = .95$). Στις υπόλοιπες αντιπαραθέσεις ζευγών δεν παρατηρήθηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές ($p > .05$). Οι μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις για τους παράγοντες της

Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών *Εγκαταστάσεις, Προσωπικό, Ανταπόκριση, Αξιοπιστία, και Αποτελέσματα* ανάλογα με το πόσες φορές αθλούνταν οι συμμετέχοντες/χουσες την εβδομάδα παρουσιάζονται στον Πίνακα 4.10 και οι μέσες τιμές των παραγόντων απεικονίζονται στο Σχήμα 4.18.

Πίνακας 4.10. Μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις για τους παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών *Εγκαταστάσεις, Προσωπικό, Ανταπόκριση, Αξιοπιστία, και Αποτελέσματα* ανάλογα με το πόσες φορές αθλούνταν οι συμμετέχοντες/χουσες την εβδομάδα.

| | | Παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών | | | | |
|---------------|-----|---|------------------|--------------------|-------------------|---------------------|
| Φορές Άθλησης | N | <i>Εγκαταστάσεις</i> | <i>Προσωπικό</i> | <i>Ανταπόκριση</i> | <i>Αξιοπιστία</i> | <i>Αποτελέσματα</i> |
| Έως 3 | 207 | 4.86 ± 1.19 | 6.34 ± .79 | 5.37 ± 1.32 | 6.42 ± .91 | 6.27 ± .84 |
| 4 φορές | 154 | 4.75 ± 1.25 | 6.29 ± .91 | 5.17 ± 1.41 | 6.35 ± .91 | 6.23 ± .95 |
| 5 και πάνω | 187 | 4.86 ± 1.32 | 6.42 ± .77 | 5.14 ± 1.55 | 6.45 ± .82 | 6.54 ± .66 |
| Σύνολο | 548 | 4.83 ± 1.25 | 6.36 ± .82 | 5.23 ± 1.43 | 6.41 ± .88 | 6.35 ± .83 |



Σχήμα 4.18. Μέσες τιμές των πέντε παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών ανάλογα με το πόσες φορές αθλούνταν οι συμμετέχοντες/χουσες την εβδομάδα.

4.10 Μήνες άθλησης τον χρόνο και παράγοντες ποιότητας υπηρεσιών

Για την πολυπαραγοντική ανάλυση των παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών (*Εγκαταστάσεις, Προσωπικό, Ανταπόκριση, Αξιοπιστία, και Αποτελέσματα*)

σε σχέση με το πόσους μήνες αθλούσαν οι συμμετέχοντες/χουσες τον χρόνο, δημιουργήθηκαν 2 κατηγορίες. Στην πρώτη κατηγορία συμπεριλήφθηκαν τα άτομα που αθλούσαν έως και 8 μήνες τον χρόνο ($n_1 = 211$) και στη δεύτερη κατηγορία τα άτομα που αθλούσαν πάνω από 8 μήνες τον χρόνο ($n_2 = 335$). Τα αποτελέσματα της απλής πολυμεταβλητής ανάλυσης διασποράς (MANOVA) στο σύνολο των παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών σε σχέση με τους μήνες άθλησης τον χρόνο παρουσίασε στατιστικά σημαντικές διαφορές (Wilks's $\lambda = .961$, $F_{5, 540} = 4.41$, $p = .001$). Η στατιστική ανάλυση των μονομεταβλητών αναλύσεων διασποράς έδειξε στατιστικά σημαντικές διαφορές για τους παράγοντες *Εγκαταστάσεις* ($F_{1, 544} = 9.84$, $p = .002$) και *Ανταπόκριση* ($F_{1, 544} = 15.88$, $p < .001$) της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών. Δεν παρουσιάστηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές για τους υπόλοιπους παράγοντες της Κλίμακας ($p > .05$). Οι πηγές διασποράς, τα μέσα τετράγωνα, οι βαθμοί ελευθερίας, το κριτήριο F και το επίπεδο σημαντικότητας παρουσιάζονται στον Πίνακα 4.11.

Πίνακας 4.11. Περιληπτικός πίνακας των Μονομεταβλητών Αναλύσεων Διασποράς για κάθε εξαρτημένη μεταβλητή σε σχέση με το πόσους μήνες αθλούσαν οι συμμετέχοντες/χουσες τον χρόνο.

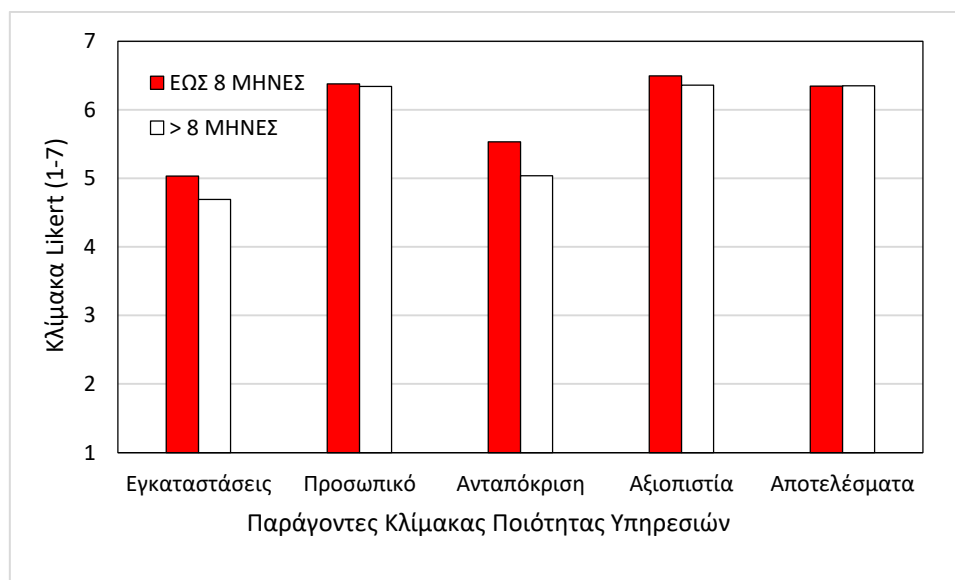
| Πηγή Διασποράς | Εξαρτημένες μεταβλητές | Άθροισμα Τετραγώνων | df | Μέσα Τετράγωνα | F | p |
|-------------------------|------------------------|---------------------|-----|----------------|-------|-------|
| Μήνες Άθλησης τον Χρόνο | Εγκαταστάσεις | 15.102 | 1 | 15.102 | 9.84 | .002* |
| | Προσωπικό | .177 | 1 | .177 | .265 | .607 |
| | Ανταπόκριση | 31.584 | 1 | 31.584 | 15.88 | .000* |
| | Αξιοπιστία | 2.401 | 1 | 2.401 | 3.11 | .078 |
| | Αποτελέσματα | .002 | 1 | .002 | .003 | .956 |
| Σφάλμα | Εγκαταστάσεις | 834.634 | 544 | 1.534 | | |
| | Προσωπικό | 364.032 | 544 | .669 | | |
| | Ανταπόκριση | 1082.299 | 544 | 1.990 | | |
| | Αξιοπιστία | 419.987 | 544 | .772 | | |
| | Αποτελέσματα | 372.860 | 544 | .685 | | |
| Σύνολο | Εγκαταστάσεις | 849.736 | 545 | | | |
| | Προσωπικό | 364.209 | 545 | | | |
| | Ανταπόκριση | 1113.883 | 545 | | | |
| | Αξιοπιστία | 422.387 | 545 | | | |
| | Αποτελέσματα | 372.862 | 545 | | | |

Οι στατιστικά σημαντικές διαφορές στους παράγοντες *Εγκαταστάσεις* και *Ανταπόκριση* οφείλεται στις μεγαλύτερες τιμές των ατόμων που αθλούσαν έως και 8 μήνες τον χρόνο ($M = 5.03$, $TA = 1.19$; $M = 5.53$, $TA = 1.27$, αντίστοιχα) σε σχέση με

τα άτομα που αθλούσαν πάνω από 8 μήνες τον χρόνο ($M = 4.69$, $TA = 1.27$; $M = 5.04$, $TA = 1.49$, αντίστοιχα). Δεν παρατηρήθηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές στις υπόλοιπες μονομεταβλητές αναλύσεις διασποράς ($p \geq .05$). Οι μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις για τους παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών *Εγκαταστάσεις*, *Προσωπικό*, *Ανταπόκριση*, *Αξιοπιστία*, και *Αποτελέσματα* ανάλογα με το πόσες φορές αθλούσαν οι συμμετέχοντες/χουσες την εβδομάδα παρουσιάζονται στον Πίνακα 4.12 και οι μέσες τιμές των παραγόντων απεικονίζονται στο Σχήμα 4.19.

Πίνακας 4.12. Μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις για τους παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών *Εγκαταστάσεις*, *Προσωπικό*, *Ανταπόκριση*, *Αξιοπιστία*, και *Αποτελέσματα* ανάλογα με το πόσους μήνες αθλούσαν οι συμμετέχοντες/χουσες τον χρόνο.

| Μήνες Αθλησης | N | Παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών | | | | |
|---------------|-----|---|------------------|--------------------|-------------------|---------------------|
| | | <i>Εγκαταστάσεις</i> | <i>Προσωπικό</i> | <i>Ανταπόκριση</i> | <i>Αξιοπιστία</i> | <i>Αποτελέσματα</i> |
| Έως 8 μήνες | 211 | 5.03 ± 1.19 | 6.38 ± .83 | 5.53 ± 1.27 | 6.49 ± .79 | 6.35 ± .78 |
| 8 και πάνω | 335 | 4.69 ± 1.27 | 6.34 ± .81 | 5.04 ± 1.49 | 6.36 ± .93 | 6.35 ± .86 |
| Σύνολο | 548 | 4.82 ± 1.25 | 6.36 ± .82 | 5.23 ± 1.43 | 6.41 ± .88 | 6.35 ± .83 |



Σχήμα 4.19. Μέσες τιμές των πέντε παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών ανάλογα με το πόσους μήνες αθλούσαν οι συμμετέχοντες/χουσες τον χρόνο.

4.11 Ώρες άθλησης στο γυμναστήριο και παράγοντες ποιότητας υπηρεσιών

Για την πολυπαραγοντική ανάλυση των παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών (*Εγκαταστάσεις, Προσωπικό, Ανταπόκριση, Αξιοπιστία, και Αποτελέσματα*) ανάλογα με την ώρα άθλησης στο γυμναστήριο δημιουργήθηκαν 2 κατηγορίες. Στην πρώτη κατηγορία συμπεριλήφθηκαν τα άτομα που αθλούνταν από τις 8:30 έως 15:00 ($n_1 = 241$) και στη δεύτερη κατηγορία τα άτομα που αθλούνταν από τις 15:00 έως 23:00 ($n_2 = 305$). Τα αποτελέσματα της απλής πολυμεταβλητής ανάλυσης διασποράς (MANOVA) στο σύνολο των παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών σε σχέση με τις ώρες άθλησης κατά τη διάρκεια της ημέρας παρουσίασε στατιστικά σημαντικές διαφορές (Wilks's $\lambda = .964$, $F_{5, 540} = 4.05$, $p = .001$). Ωστόσο, από τη στατιστική ανάλυση των μονομεταβλητών αναλύσεων διασποράς δεν παρουσιάστηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές σε κανέναν από τους παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών. Οι πηγές διασποράς, τα μέσα τετράγωνα, οι βαθμοί ελευθερίας, το κριτήριο F και το επίπεδο σημαντικότητας παρουσιάζονται στον Πίνακα 4.13. Οι μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις για τους παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών *Εγκαταστάσεις, Προσωπικό, Ανταπόκριση, Αξιοπιστία, και Αποτελέσματα* ανάλογα με τις ώρες άθλησης κατά τη διάρκεια της ημέρας παρουσιάζονται στον Πίνακα 4.14 και οι μέσες τιμές των παραγόντων απεικονίζονται στο Σχήμα 4.20.

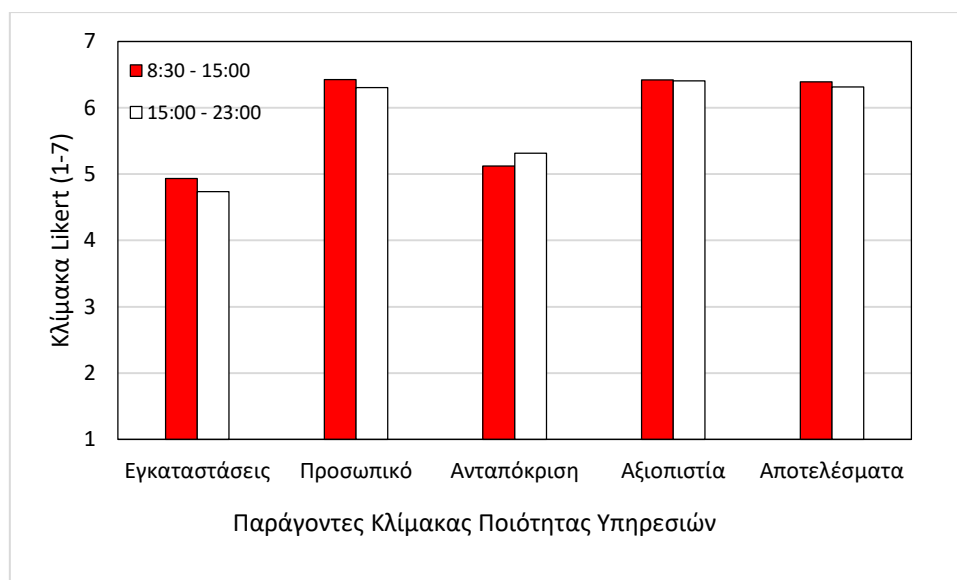
Πίνακας 4.13. Περιληπτικός πίνακας των Μονομεταβλητών Αναλύσεων Διασποράς για κάθε εξαρτημένη μεταβλητή σε σχέση με τις ώρες άθλησης κατά τη διάρκεια της ημέρας.

| Πηγή Διασποράς | Εξαρτημένες μεταβλητές | Άθροισμα Τετραγώνων | df | Μέσα Τετράγωνα | F | p |
|----------------|------------------------|---------------------|-----|----------------|-------|------|
| Ώρες Άθλησης | Εγκαταστάσεις | 5.238 | 1 | 5.238 | 3.374 | .067 |
| | Προσωπικό | 1.858 | 1 | 1.858 | 2.785 | .096 |
| | Ανταπόκριση | 4.927 | 1 | 4.927 | 2.413 | .121 |
| | Αξιοπιστία | .023 | 1 | .023 | .030 | .863 |
| | Αποτελέσματα | .817 | 1 | .817 | 1.196 | .275 |
| Σφάλμα | Εγκαταστάσεις | 844.498 | 544 | 1.552 | | |
| | Προσωπικό | 362.995 | 544 | .667 | | |
| | Ανταπόκριση | 1110.674 | 544 | 2.042 | | |
| | Αξιοπιστία | 422.937 | 544 | .777 | | |
| | Αποτελέσματα | 371.778 | 544 | .683 | | |
| Σύνολο | Εγκαταστάσεις | 849.736 | 545 | | | |
| | Προσωπικό | 364.853 | 545 | | | |
| | Ανταπόκριση | 1115.601 | 545 | | | |
| | Αξιοπιστία | 422.960 | 545 | | | |

| | | | |
|--|--------------|---------|-----|
| | Αποτελέσματα | 372.595 | 545 |
|--|--------------|---------|-----|

Πίνακας 4.14. Μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις για τους παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών Εγκαταστάσεις, Προσωπικό, Ανταπόκριση, Αξιοπιστία, και Αποτελέσματα ανάλογα με τις ώρες άθλησης κατά τη διάρκεια της ημέρας.

| | | Παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών | | | | |
|---------------|-----|---|------------|-------------|------------|--------------|
| Ωρες Άθλησης | N | Εγκαταστάσεις | Προσωπικό | Ανταπόκριση | Αξιοπιστία | Αποτελέσματα |
| 8:30 - 15:00 | 241 | 4.93 ± 1.13 | 6.42 ± .73 | 5.12 ± 1.50 | 6.42 ± .94 | 6.39 ± .82 |
| 15:00 - 23:00 | 305 | 4.74 ± 1.33 | 6.30 ± .88 | 5.31 ± 1.37 | 6.41 ± .83 | 6.31 ± .83 |
| Σύνολο | 546 | 4.82 ± 1.25 | 6.36 ± .82 | 5.23 ± 1.43 | 6.41 ± .88 | 6.35 ± .83 |



Σχήμα 4.20. Μέσες τιμές των πέντε παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών ανάλογα με τις ώρες άθλησης κατά τη διάρκεια της ημέρας.

4.12 Διάρκεια άθλησης στο γυμναστήριο και παράγοντες ποιότητας υπηρεσιών

Για την πολυπαραγοντική ανάλυση των παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών (Εγκαταστάσεις, Προσωπικό, Ανταπόκριση, Αξιοπιστία, και Αποτελέσματα) ανάλογα με τη χρονική διάρκεια άθλησης στο γυμναστήριο δημιουργήθηκαν 3 κατηγορίες. Στην πρώτη κατηγορία συμπεριλήφθηκαν τα άτομα που αθλούνταν έως και μία ώρα ($n_1 = 98$), στη δεύτερη κατηγορία τα άτομα που αθλούνταν μιάμιση ώρα ($n_2 = 286$), και στην τρίτη κατηγορία τα άτομα που αθλούνταν έως και 2.5 ώρες ($n_3 = 163$).

Τα αποτελέσματα της απλής πολυμεταβλητής ανάλυσης διασποράς (MANOVA) στο σύνολο των παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών σε σχέση με τη διάρκεια άθλησης στο γυμναστήριο παρουσίασε στατιστικά σημαντικές διαφορές (Wilks's $\lambda = .936$, $F_{10, 1080} = 3.49$, $p < .001$). Τα αποτελέσματα των μονομεταβλητών αναλύσεων διασποράς παρουσιάστηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές για τους παράγοντες *Προσωπικό* ($F_{2, 544} = 6.01$, $p = .003$), *Αξιοπιστία* ($F_{2, 544} = 6.84$, $p = .001$), και *Αποτελέσματα* ($F_{2, 544} = 7.49$, $p = .001$) της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών. Δεν παρουσιάστηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές για τους υπόλοιπους παράγοντες της Κλίμακας ($p > .05$). Οι πηγές διασποράς, τα μέσα τετράγωνα, οι βαθμοί ελευθερίας, το κριτήριο F και το επίπεδο σημαντικότητας παρουσιάζονται στον Πίνακα 4.15.

Πίνακας 4.15. Περίληπτικός πίνακας των Μονομεταβλητών Αναλύσεων Διασποράς για κάθε εξαρτημένη μεταβλητή σε σχέση με τη χρονική διάρκεια άθλησης στο γυμναστήριο.

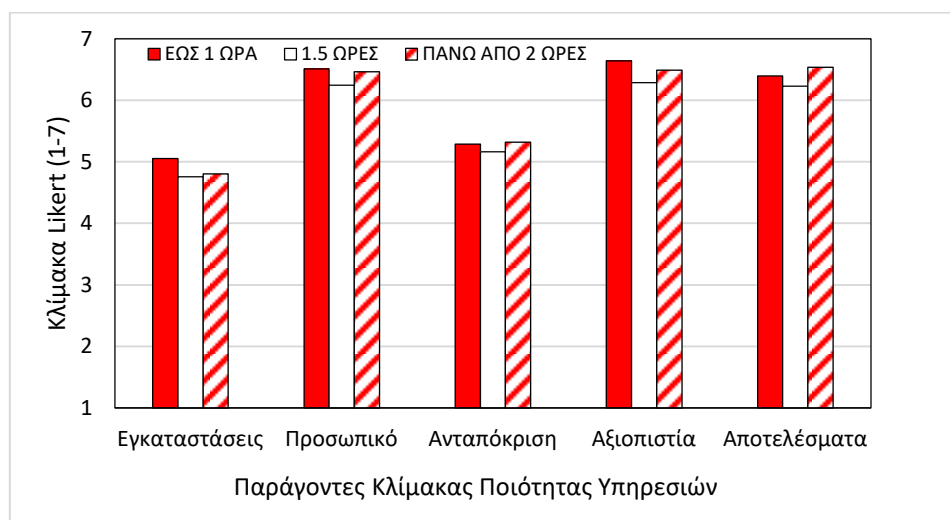
| Πηγή Διασποράς | Εξαρτημένες μεταβλητές | Άθροισμα Τετραγώνων | df | Μέσα Τετράγωνα | F | p |
|------------------|------------------------|---------------------|-----|----------------|-------|-------|
| Διάρκεια Άθλησης | Εγκαταστάσεις | 6.380 | 2 | 3.190 | 2.055 | .129 |
| | Προσωπικό | 7.892 | 2 | 3.946 | 6.014 | .003* |
| | Ανταπόκριση | 2.768 | 2 | 1.384 | .676 | .509 |
| | Αξιοπιστία | 10.371 | 2 | 5.186 | 6.835 | .001* |
| | Αποτελέσματα | 9.992 | 2 | 4.996 | 7.487 | .001* |
| Σφάλμα | Εγκαταστάσεις | 844.377 | 544 | 1.552 | | |
| | Προσωπικό | 356.961 | 544 | .656 | | |
| | Ανταπόκριση | 1113.424 | 544 | 2.047 | | |
| | Αξιοπιστία | 412.703 | 544 | .759 | | |
| | Αποτελέσματα | 363.026 | 544 | .667 | | |
| Σύνολο | Εγκαταστάσεις | 850.757 | 546 | | | |
| | Προσωπικό | 364.853 | 546 | | | |
| | Ανταπόκριση | 1116.192 | 546 | | | |
| | Αξιοπιστία | 423.075 | 546 | | | |
| | Αποτελέσματα | 373.019 | 546 | | | |

Η Bonferroni μετά-ANOVA ανάλυση έδειξε ότι για (α) τον παράγοντα *Προσωπικό* τα άτομα που η άθλησή τους είχε χρονική διάρκεια έως και μία ώρα ($M = 6.51$, $TA = .58$) και πάνω από δύο ώρες ($M = 6.46$, $TA = .83$) είχαν στατιστικά σημαντικά υψηλότερες τιμές από τα άτομα που η άθλησή τους είχε διάρκεια μιάμιση ώρα ($M = 6.24$, $TA = .87$), (β) τον παράγοντα *Αξιοπιστία* τα άτομα που η άθλησή τους είχε διάρκεια έως και μία ώρα ($M = 6.64$, $TA = .53$) είχαν υψηλότερες τιμές από τα άτομα που η άθλησή τους είχε διάρκεια μιάμιση ώρα ($M = 6.29$, $TA = .98$), και (γ) τον

παράγοντα *Αποτελέσματα* τα άτομα που η άθλησή τους είχε διάρκεια πάνω από δύο ώρες ($M = 6.54, TA = .68$) είχαν υψηλότερες τιμές από τα άτομα που η άθλησή τους είχε διάρκεια μιάμιση ώρα ($M = 6.23, TA = .91$). Στις υπόλοιπες αντιπαραθέσεις ζευγών δεν παρατηρήθηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές ($p > .05$). Οι μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις για τους παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών *Εγκαταστάσεις, Προσωπικό, Ανταπόκριση, Αξιοπιστία, και Αποτελέσματα* ανάλογα με τη χρονική διάρκεια άθλησης στο γυμναστήριο παρουσιάζονται στον Πίνακα 4.16 και οι μέσες τιμές των παραγόντων απεικονίζονται στο Σχήμα 4.21.

Πίνακας 4.16. Μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις για τους παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών *Εγκαταστάσεις, Προσωπικό, Ανταπόκριση, Αξιοπιστία, και Αποτελέσματα* ανάλογα με τη διάρκεια άθλησης στο γυμναστήριο.

| | | Παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών | | | | |
|------------------|-----|---|------------|-------------|------------|--------------|
| Διάρκεια Άθλησης | N | Εγκαταστάσεις | Προσωπικό | Ανταπόκριση | Αξιοπιστία | Αποτελέσματα |
| Έως 1 ώρα | 98 | 5.05 ± 1.19 | 6.51 ± .58 | 5.29 ± 1.49 | 6.64 ± .53 | 6.39 ± .75 |
| 1.5 ώρες | 286 | 4.76 ± 1.17 | 6.24 ± .87 | 5.16 ± 1.42 | 6.29 ± .98 | 6.23 ± .91 |
| > από 2 ώρες | 163 | 4.80 ± 1.40 | 6.46 ± .83 | 5.32 ± 1.42 | 6.49 ± .83 | 6.54 ± .68 |
| Σύνολο | 547 | 4.82 ± 1.25 | 6.36 ± .82 | 5.23 ± 1.43 | 6.41 ± .88 | 6.35 ± .83 |



Σχήμα 4.21. Μέσες τιμές των πέντε παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών ανάλογα με τη διάρκεια άθλησης στο γυμναστήριο.

4.13 Χρόνια άθλησης στο γυμναστήριο και παράγοντες ποιότητας υπηρεσιών

Για την πολυπαραγοντική ανάλυση των παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών (*Εγκαταστάσεις, Προσωπικό, Ανταπόκριση, Αξιοπιστία, και Αποτελέσματα*) ανάλογα με τα χρόνια άθλησης στο γυμναστήριο δημιουργήθηκαν 5 κατηγορίες. Στην πρώτη κατηγορία συμπεριλήφθηκαν τα άτομα που αθλούνταν στο γυμναστήριο έως και έναν χρόνο ($n_1 = 131$), στη δεύτερη κατηγορία τα άτομα που αθλούνταν έως και 3 χρόνια ($n_2 = 128$), στην τρίτη κατηγορία τα άτομα που αθλούνταν έως 5 χρόνια ($n_3 = 92$), στην τέταρτη κατηγορία τα άτομα που αθλούνταν έως 10 χρόνια ($n_4 = 97$), και στην πέμπτη κατηγορία τα άτομα που αθλούνταν περισσότερα από 10 χρόνια ($n_5 = 98$). Τα αποτελέσματα της απλής πολυμεταβλητής ανάλυσης διασποράς (MANOVA) στο σύνολο των παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών σε σχέση με τα χρόνια άθλησης στο γυμναστήριο παρουσίασε στατιστικά σημαντικές διαφορές (Wilks's $\lambda = .899$, $F_{20, 1782} = 2.90$, $p < .001$). Τα αποτελέσματα των μονομεταβλητών αναλύσεων διασποράς παρουσιάστηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές για τον παράγοντα *Ανταπόκριση* ($F_{4, 541} = 6.39$, $p < .001$) της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών. Δεν παρουσιάστηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές για τους υπόλοιπους παράγοντες της Κλίμακας ($p > .05$). Οι πηγές διασποράς, τα μέσα τετράγωνα, οι βαθμοί ελευθερίας, το κριτήριο F και το επίπεδο σημαντικότητας παρουσιάζονται στον Πίνακα 4.17.

Πίνακας 4.17. Περιληπτικός πίνακας των Μονομεταβλητών Αναλύσεων Διασποράς για κάθε εξαρτημένη μεταβλητή σε σχέση με τα χρόνια άθλησης στο γυμναστήριο.

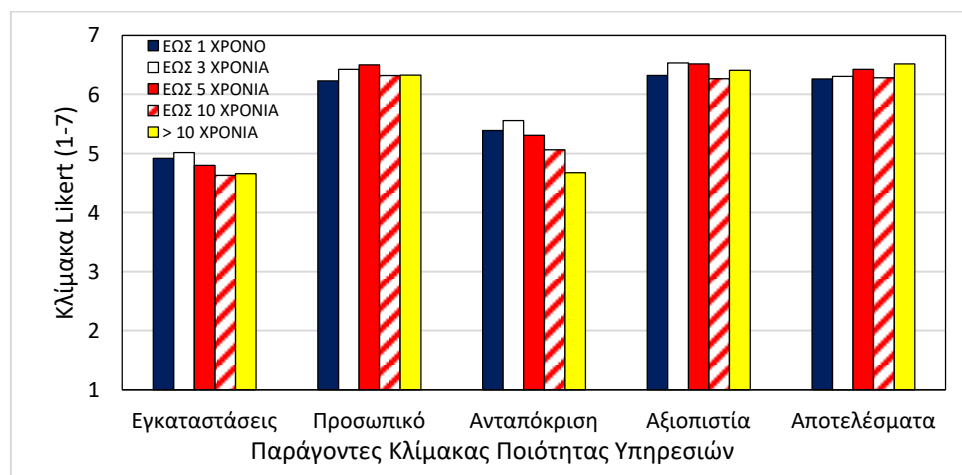
| Πηγή Διασποράς | Εξαρτημένες μεταβλητές | Άθροισμα Τετραγώνων | df | Μέσα Τετράγωνα | F | p |
|----------------|------------------------|---------------------|-----|----------------|-------|-------|
| Χρόνια Άθλησης | Εγκαταστάσεις | 12.126 | 4 | 3.031 | 1.958 | .100 |
| | Προσωπικό | 4.727 | 4 | 1.182 | 1.776 | .132 |
| | Ανταπόκριση | 50.302 | 4 | 12.575 | 6.392 | .000* |
| | Αξιοπιστία | 6.038 | 4 | 1.510 | 1.960 | .099 |
| | Αποτελέσματα | 4.882 | 4 | 1.221 | 1.794 | .129 |
| Σφάλμα | Εγκαταστάσεις | 837.610 | 541 | 1.548 | | |
| | Προσωπικό | 359.898 | 541 | .665 | | |
| | Ανταπόκριση | 1064.279 | 541 | 1.967 | | |
| | Αξιοπιστία | 416.689 | 541 | .770 | | |
| | Αποτελέσματα | 368.14 | 541 | .680 | | |
| Σύνολο | Εγκαταστάσεις | 849.736 | 545 | | | |
| | Προσωπικό | 364.625 | 545 | | | |
| | Ανταπόκριση | 1114.581 | 545 | | | |
| | Αξιοπιστία | 422.728 | 545 | | | |

| | | |
|--------------|---------|-----|
| Αποτελέσματα | 372.996 | 545 |
|--------------|---------|-----|

Η Bonferroni μετά-ANOVA ανάλυση έδειξε ότι στον παράγοντα *Ανταπόκριση* τα άτομα που αθλούνταν πάνω από 10 χρόνια στο γυμναστήριο ($M = 4.68, TA = 1.71$) είχαν μικρότερες τιμές από τα άτομα που αθλούνταν πέντε χρόνια ($M = 5.31, TA = 1.40$), τρία χρόνια ($M = 5.56, TA = 1.31$), και ένα χρόνο ($M = 5.39, TA = 1.19$). Δεν παρατηρήθηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές στις υπόλοιπες αντιπαραθέσεις ζευγών ($p > .05$). Οι μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις για τους παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών *Εγκαταστάσεις, Προσωπικό, Ανταπόκριση, Αξιοπιστία, και Αποτελέσματα* ανάλογα με τα χρόνια άθλησης στο γυμναστήριο παρουσιάζονται στον Πίνακα 4.18 και οι μέσες τιμές των παραγόντων απεικονίζονται στο Σχήμα 4.22.

Πίνακας 4.18. Μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις για τους παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών *Εγκαταστάσεις, Προσωπικό, Ανταπόκριση, Αξιοπιστία, και Αποτελέσματα* ανάλογα με τα χρόνια άθλησης στο γυμναστήριο.

| Χρόνια Άθλησης | N | Παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών | | | | |
|----------------|-----|---|------------------|--------------------|-------------------|---------------------|
| | | <i>Εγκαταστάσεις</i> | <i>Προσωπικό</i> | <i>Ανταπόκριση</i> | <i>Αξιοπιστία</i> | <i>Αποτελέσματα</i> |
| Έως 1 Χρόνο | 131 | 4.92 ± 1.19 | 6.23 ± .90 | 5.39 ± 1.19 | 6.32 ± .91 | 6.26 ± .93 |
| Έως 3 χρόνια | 128 | 5.01 ± 1.30 | 6.43 ± .79 | 5.56 ± 1.31 | 6.53 ± .78 | 6.31 ± .86 |
| Έως 5 χρόνια | 92 | 4.80 ± 1.27 | 6.50 ± .66 | 5.31 ± 1.40 | 6.52 ± .83 | 6.42 ± .72 |
| Έως 10 χρόνια | 97 | 4.63 ± 1.22 | 6.32 ± .78 | 5.06 ± 1.45 | 6.27 ± .95 | 6.28 ± .89 |
| > 10 χρόνια | 98 | 4.66 ± 1.25 | 6.33 ± .90 | 4.68 ± 1.72 | 6.41 ± .91 | 6.52 ± .63 |
| Σύνολο | 546 | 4.82 ± 1.25 | 6.36 ± .82 | 5.23 ± 1.43 | 6.41 ± .88 | 6.35 ± .83 |



Σχήμα 4.22. Μέσες τιμές των πέντε παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών ανάλογα με τα χρόνια άθλησης στο γυμναστήριο.

4.14 Άθληση πριν και μετά την κρίση του 2010 και παράγοντες ποιότητας υπηρεσιών

Τα αποτελέσματα της απλής πολυμεταβλητής ανάλυσης διασποράς (MANOVA) στο σύνολο των παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών σε σχέση με την άθληση των ατόμων πριν ($n_1 = 238$) και μετά την κρίση του 2010 ($n_2 = 308$) παρουσίασε στατιστικά σημαντικές διαφορές (Wilks's $\lambda = .968$, $F_{5, 540} = 3.58$, $p = .001$). Τα αποτελέσματα των μονομεταβλητών αναλύσεων διασποράς παρουσιάστηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές για τους παράγοντες *Εγκαταστάσεις* ($F_{1, 544} = 4.26$, $p < .05$) και *Ανταπόκριση* ($F_{1, 544} = 11.28$, $p < .001$) της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών. Δεν παρουσιάστηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές για τους υπόλοιπους παράγοντες της Κλίμακας ($p > .05$). Οι πηγές διασποράς, τα μέσα τετράγωνα, οι βαθμοί ελευθερίας, το κριτήριο F και το επίπεδο σημαντικότητας παρουσιάζονται στον Πίνακα 4.19.

Πίνακας 4.19. Περιληπτικός πίνακας των Μονομεταβλητών Αναλύσεων Διασποράς για κάθε εξαρτημένη μεταβλητή σε σχέση με την άθληση των ατόμων πριν και μετά την κρίση του 2010.

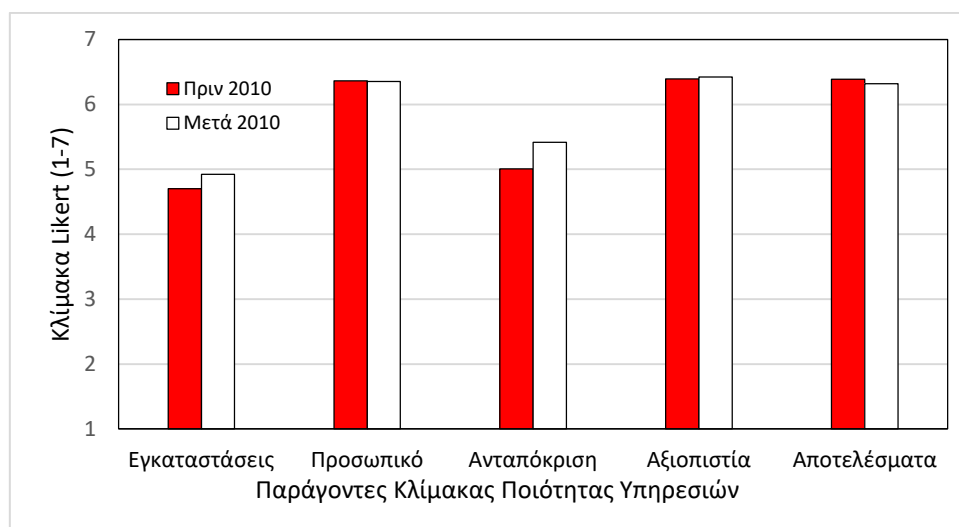
| Πηγή Διασποράς | Εξαρτημένες μεταβλητές | Άθροισμα Τετραγώνων | df | Μέσα Τετράγωνα | F | p |
|-------------------------|------------------------|---------------------|-----|----------------|--------|-------|
| Πριν και Μετά την Κρίση | Εγκαταστάσεις | 6.586 | 1 | 6.586 | 4.261 | .039* |
| | Προσωπικό | .011 | 1 | .011 | .017 | .898 |
| | Ανταπόκριση | 22.411 | 1 | 22.411 | 11.276 | .001* |
| | Αξιοπιστία | .117 | 1 | .117 | .151 | .698 |
| | Αποτελέσματα | .633 | 1 | .633 | .926 | .336 |
| Σφάλμα | Εγκαταστάσεις | 840.834 | 544 | 1.546 | | |
| | Προσωπικό | 363.953 | 544 | .669 | | |
| | Ανταπόκριση | 1081.159 | 544 | 1.987 | | |
| | Αξιοπιστία | 422.181 | 544 | .776 | | |
| | Αποτελέσματα | 372.062 | 544 | .684 | | |
| Σύνολο | Εγκαταστάσεις | 847.420 | 545 | | | |
| | Προσωπικό | 363.964 | 545 | | | |
| | Ανταπόκριση | 1103.570 | 545 | | | |
| | Αξιοπιστία | 422.299 | 545 | | | |
| | Αποτελέσματα | 372.696 | 545 | | | |

Οι στατιστικά σημαντικές διαφορές στους παράγοντες *Εγκαταστάσεις* και *Ανταπόκριση* οφείλονται στις υψηλότερες τιμές των ατόμων μετά την κρίση του 2010 ($M = 4.92$, $TA = 1.24$; $M = 5.42$, $TA = 1.27$, αντίστοιχα) σε σχέση με τις τιμές πριν την

κρίση του 2010 ($M = 4.70$, $TA = 1.25$; $M = 5.01$, $TA = 1.57$, αντίστοιχα). Δεν παρουσιάστηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές για τους υπόλοιπους παράγοντες της Κλίμακας ($p > .05$). Οι μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις για τους παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών *Εγκαταστάσεις*, *Προσωπικό*, *Ανταπόκριση*, *Αξιοπιστία*, και *Αποτελέσματα* πριν και μετά την κρίση του 2010 παρουσιάζονται στον Πίνακα 4.20 και οι μέσες τιμές των παραγόντων απεικονίζονται στο Σχήμα 4.23.

Πίνακας 4.20. Μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις για τους παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών *Εγκαταστάσεις*, *Προσωπικό*, *Ανταπόκριση*, *Αξιοπιστία*, και *Αποτελέσματα* σε σχέση με την άθληση των ατόμων πριν και μετά την κρίση του 2010.

| | | Παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών | | | | |
|------------|-----|---|------------------|--------------------|-------------------|---------------------|
| Κρίση 2010 | N | <i>Εγκαταστάσεις</i> | <i>Προσωπικό</i> | <i>Ανταπόκριση</i> | <i>Αξιοπιστία</i> | <i>Αποτελέσματα</i> |
| Πριν 2010 | 238 | 4.70 ± 1.25 | 6.36 ± .88 | 5.01 ± 1.57 | 6.40 ± .93 | 6.39 ± .82 |
| Μετά 2010 | 308 | 4.92 ± 1.24 | 6.35 ± .77 | 5.42 ± 1.27 | 6.42 ± .84 | 6.32 ± .83 |
| Σύνολο | 546 | 4.83 ± 1.25 | 6.36 ± .82 | 5.24 ± 1.42 | 6.41 ± .88 | 6.35 ± .83 |



Σχήμα 4.23. Μέσες τιμές των πέντε παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών σε σχέση με την άθληση των ατόμων πριν και μετά την κρίση του 2010.

4.15 Κατηγορίες γυμναστηρίων και παράγοντες ποιότητας υπηρεσιών

Για την πολυπαραγοντική ανάλυση των παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών (*Εγκαταστάσεις*, *Προσωπικό*, *Ανταπόκριση*, *Αξιοπιστία*, και *Αποτελέσματα*) ανάλογα με την παλαιότητα και τον εξοπλισμό των γυμναστηρίων δημιουργήθηκαν 3

κατηγορίες. Στην πρώτη κατηγορία συμπεριλήφθηκαν τα γυμναστήρια που ανακαινίσθηκαν και εξοπλίσθηκαν πρόσφατα «Κατηγορία 1» ($n_1 = 249$), στη δεύτερη κατηγορία τα γυμναστήρια που ανακαινίσθηκαν και εξοπλίσθηκαν πριν από μερικά χρόνια «Κατηγορία 2» ($n_2 = 183$) και στην τρίτη κατηγορία τα γυμναστήρια που έπρεπε να ανακαινισθούν και να εξοπλισθούν «Κατηγορία 3» ($n_3 = 116$). Τα αποτελέσματα της απλής πολυμεταβλητής ανάλυσης διασποράς (MANOVA) στο σύνολο των παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών σε σχέση με την κατηγορία του γυμναστηρίου παρουσίασε στατιστικά σημαντικές διαφορές (Wilks's $\lambda = .918$, $F_{10, 1082} = 4.72$, $p < .001$). Τα αποτελέσματα των μονομεταβλητών αναλύσεων διασποράς παρουσιάστηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές για τους παράγοντες *Εγκαταστάσεις* ($F_{2, 545} = 6.93$, $p = .001$), *Προσωπικό* ($F_{2, 545} = 3.08$, $p = .047$), *Ανταπόκριση* ($F_{2, 545} = 3.98$, $p = .019$), και *Αξιοπιστία* ($F_{2, 545} = 4.13$, $p = .017$) της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών. Δεν παρουσιάστηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές για τον παράγοντα *Αποτελέσματα* ($F_{2, 545} = 2.88$, $p = .057$). Οι πηγές διασποράς, τα μέσα τετράγωνα, οι βαθμοί ελευθερίας, το κριτήριο F και το επίπεδο σημαντικότητας παρουσιάζονται στον Πίνακα 4.21.

Πίνακας 4.21. Περιληπτικός πίνακας των Μονομεταβλητών Αναλύσεων Διασποράς για κάθε εξαρτημένη μεταβλητή ανάλογα με την κατηγορία του γυμναστηρίου.

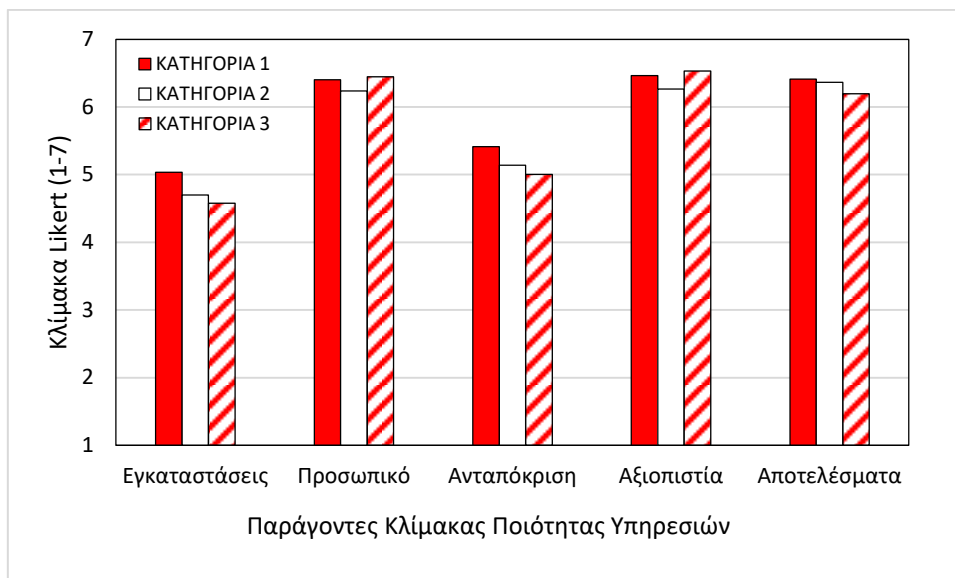
| Πηγή Διασποράς | Εξαρτημένες μεταβλητές | Άθροισμα Τετραγώνων | df | Μέσα Τετράγωνα | F | p |
|-------------------------|------------------------|---------------------|-----|----------------|-------|-------|
| Πριν και Μετά την Κρίση | Εγκαταστάσεις | 21.155 | 2 | 10.577 | 6.925 | .001* |
| | Προσωπικό | 4.076 | 2 | 2.038 | 3.078 | .047* |
| | Ανταπόκριση | 16.076 | 2 | 8.038 | 3.976 | .019* |
| | Αξιοπιστία | 6.310 | 2 | 3.155 | 4.126 | .017* |
| | Αποτελέσματα | 3.907 | 2 | 1.953 | 2.883 | .057 |
| Σφάλμα | Εγκαταστάσεις | 832.406 | 545 | 1.527 | | |
| | Προσωπικό | 360.778 | 545 | .662 | | |
| | Ανταπόκριση | 1101.722 | 545 | 2.022 | | |
| | Αξιοπιστία | 416.772 | 545 | .765 | | |
| | Αποτελέσματα | 369.212 | 545 | .677 | | |
| Σύνολο | Εγκαταστάσεις | 853.561 | 547 | | | |
| | Προσωπικό | 364.854 | 547 | | | |
| | Ανταπόκριση | 1117.798 | 547 | | | |
| | Αξιοπιστία | 423.083 | 547 | | | |
| | Αποτελέσματα | 373.119 | 547 | | | |

Η Bonferroni μετά-ANOVA ανάλυση έδειξε ότι στον παράγοντα (α) *Εγκαταστάσεις* τα άτομα που αθλούνταν σε γυμναστήρια της Κατηγορίας 1 ($M = 5.04$,

$TA = 1.19$) είχαν υψηλότερες τιμές από τα άτομα που αθλούσαν σε γυμναστήρια της Κατηγορίας 2 ($M = 4.70$, $TA = 1.34$) και σε γυμναστήρια της Κατηγορίας 3 ($M = 4.58$, $TA = 1.16$), (β) *Ανταπόκριση* τα άτομα που αθλούσαν σε γυμναστήρια της Κατηγορίας 1 ($M = 5.41$, $TA = 1.24$) είχαν υψηλότερες τιμές από τα άτομα που αθλούσαν σε γυμναστήρια της Κατηγορίας 3 ($M = 5.00$, $TA = 1.71$), και (γ) *Αξιοπιστία* τα άτομα που αθλούσαν σε γυμναστήρια της Κατηγορίας 3 ($M = 6.53$, $TA = .89$) είχαν υψηλότερες τιμές από τα άτομα που αθλούσαν σε γυμναστήρια της Κατηγορίας 2 ($M = 6.26$, $TA = .93$). Δεν παρατηρήθηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές στις υπόλοιπες αντιπαραθέσεις ζευγών ($p > .05$). Οι μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις για τους παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών *Εγκαταστάσεις*, *Προσωπικό*, *Ανταπόκριση*, *Αξιοπιστία*, και *Αποτελέσματα* σε σχέση με την κατηγορία του γυμναστηρίου παρουσιάζονται στον Πίνακα 4.22 και οι μέσες τιμές των παραγόντων απεικονίζονται στο Σχήμα 4.24.

Πίνακας 4.22. Μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις για τους παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών *Εγκαταστάσεις*, *Προσωπικό*, *Ανταπόκριση*, *Αξιοπιστία*, και *Αποτελέσματα* σε σχέση με την κατηγορία του γυμναστηρίου.

| | | Παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών | | | | |
|------------------------|-----|---|------------------|--------------------|-------------------|---------------------|
| Κατηγορία Γυμναστηρίου | N | <i>Εγκαταστάσεις</i> | <i>Προσωπικό</i> | <i>Ανταπόκριση</i> | <i>Αξιοπιστία</i> | <i>Αποτελέσματα</i> |
| Κατηγορία 1 | 249 | 5.04 ± 1.19 | 6.40 ± .78 | 5.41 ± 1.24 | 6.47 ± .83 | 6.41 ± .78 |
| Κατηγορία 2 | 183 | 4.70 ± 1.34 | 6.24 ± .85 | 5.14 ± 1.45 | 6.26 ± .93 | 6.37 ± .87 |
| Κατηγορία 3 | 116 | 4.58 ± 1.16 | 6.45 ± .83 | 5.00 ± 1.71 | 6.53 ± .89 | 6.19 ± .88 |
| Σύνολο | 548 | 4.83 ± 1.25 | 6.36 ± .82 | 5.23 ± 1.43 | 6.41 ± .88 | 6.35 ± .83 |



Σχήμα 4.24. Μέσες τιμές των πέντε παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών ανάλογα με την κατηγορία του γυμναστηρίου.

4.16 Συσχετίσεις παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών, Ολικής Ικανοποίησης, και Ολικής Ποιότητας Υπηρεσιών

Από τις συσχετίσεις των παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών και της Ολικής Ικανοποίησης και Ολικής Ποιότητας Υπηρεσιών διαφαίνεται ότι η συσχέτιση μεταξύ της Ολικής Ικανοποίησης και των παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών κυμάνθηκε σε ικανοποιητικά επίπεδα, με τις εγκαταστάσεις να έχουν τη μεγαλύτερη συσχέτιση με τη Ολική Ικανοποίηση των αθλούμενων ($r = .538, p < .001$), και τα προσδοκώμενα αποτελέσματα τη μικρότερη ($r = .306, p < .001$). Παρόμοια αποτελέσματα παρατηρήθηκαν μεταξύ Ολικής Ποιότητας Υπηρεσιών και των παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών όπου οι εγκαταστάσεις είχαν τη μεγαλύτερη συσχέτιση ($r = .547, p < .001$), και τα προσδοκώμενα αποτελέσματα τη μικρότερη ($r = .210, p < .001$). Η συσχέτιση μεταξύ της Ολικής Ικανοποίησης των αθλούμενων και της Ολικής Ποιότητας Υπηρεσιών κυμάνθηκε σε αρκετά υψηλά επίπεδα ($r = .707, p < .001$). Οι συσχετίσεις της Ολικής Ικανοποίησης και της Ολικής Ποιότητας Υπηρεσιών σε σχέση με τους παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών παρουσιάζονται στον Πίνακα 4.23.

Πίνακας 4.23. Συσχετίσεις μεταξύ των παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών και της Ολικής Ικανοποίησης και Ολικής Ποιότητας Υπηρεσιών (N =548)

| | Εγκαταστάσεις | Προσωπικό | Ανταπόκριση | Αξιοπιστία | Αποτελέσματα |
|-------------|----------------------|------------------|--------------------|-------------------|---------------------|
| Ολική | .538** | .455** | .473** | .425** | .306** |
| Ικανοποίηση | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | 548 | 548 | 548 | 548 | 548 |
| Ολική | .547** | .397** | .515** | .386** | .210** |
| Ποιότητα | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| Υπηρεσιών | 548 | 548 | 548 | 548 | 548 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ V

ΣΥΖΗΤΗΣΗ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

5.1 Συζήτηση

Κύριος σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν η διερεύνηση της ποιότητας υπηρεσιών και της ικανοποίησης πελατών στα γυμναστήρια του Δήμου Αθηναίων (ΟΠΑΝΔΑ) την περίοδο της κρίσης. Στην έρευνα συμμετείχαν 548 άτομα, απ' τους οποίους οι 140 ήταν άνδρες και οι 408 ήταν γυναίκες. Καθοριστικό ρόλο βλέπουμε ότι παίζει το φύλο καθώς οι γυναίκες αποτελούν το μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού. Οι 285 ήταν παντρεμένοι με παιδιά, οι 216 άγαμοι και οι 46 παντρεμένοι χωρίς παιδιά. Αναφορικά με την ηλικία, τα άτομα που είχαν μεγαλύτερη συχνότητα συμμετοχής ήταν τα άτομα ηλικίας 41 με 50 χρόνων και ακολουθούσαν τα άτομα άνω των 51 με 60 χρόνων. Όσον αφορά την επαγγελματική απασχόληση, οι συνταξιούχοι αποτελούσαν τα περισσότερα άτομα. Τα παραπάνω αποτελέσματα δείχνουν ότι άνω των 41 ετών, η άθληση μπορεί να είναι περισσότερο εφικτή σε σχέση με άλλες ηλικιακές κατηγορίες λόγω επαγγελματικής αποκατάστασης και απολαβών αλλά και λόγω της συνταξιοδότησης υπάρχει περισσότερος χρόνος που συνεπάγεται ότι αυτά τα άτομα σε αυτή την ηλικία μπορούν να αποκτήσουν καλύτερη φυσική κατάσταση. Τα αποτελέσματα σχετικά με την εκπαίδευση έδειξαν ότι, οι 191 ήταν απόφοιτοι Λυκείου, οι 172 πτυχιούχοι ΑΕΙ, οι 85 απόφοιτοι ΙΕΚ και Σχολών, οι 50 είχαν μεταπτυχιακές σπουδές, και οι 50 ήταν φοιτητές.

Σχετικά με τη συχνότητα συμμετοχής ανά εβδομάδα και μήνα, οι περισσότεροι γυμνάζονταν 3 φορές την εβδομάδα και τα περισσότερα άτομα γυμνάζονταν πάνω από 9 μήνες τον χρόνο. Αυτό δείχνει ότι η άσκηση έχει μπει στην καθημερινότητα του ανθρώπου και αποτελεί απαραίτητη δραστηριότητα για τη ζωή του. Όσον αφορά τις ώρες γυμνάζονται οι αθλούμενοι τα περισσότερα άτομα προτιμούν τις πρωινές ώρες άθλησης 8:30 με 11:00 και τις απογευματινές ώρες άθλησης 17:00 με 19:00. Αναφορικά με το πόση ώρα παραμένουν στο γυμναστήριο, τα άτομα, συνήθως, παραμένουν πάνω από μία ώρα. Όσον αφορά τον καιρό άθλησης στο συγκεκριμένο γυμναστήριο 415 άτομα γυμνάζονται πάνω από 1 χρόνο ενώ είναι άξιο να σημειωθεί ότι 56 άτομα αθλούνται στο ίδιο γυμναστήριο για περισσότερα από 15 χρόνια, 42 άτομα για 10 με 15 χρόνια, και 97 άτομα για 5 με 10 χρόνια. Αυτό το αποτέλεσμα

δείχνει την αξιοπιστία του κόσμου για τα γυμναστήρια του Δήμου Αθηναίων και η παραμονή τους σε αυτά δείχνει την ικανοποίηση αυτών των πελατών. Η διαπίστωση αυτή επιβεβαιώνεται και από τις υψηλές συσχετίσεις μεταξύ των παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών (κυρίως της διάστασης εγκαταστάσεις) και της Ολικής Ικανοποίησης και Ολικής Ποιότητας Υπηρεσιών (βλ. Πίνακας 4.22).

Από τα ευρήματα της έρευνας διαφαίνεται ότι τα περισσότερα άτομα προτιμούν ομαδικά προγράμματα (N =399) και λιγότερο τα προγράμματα ασκήσεων με βάρη (N = 120). Εκατόν ογδόντα-έξι άτομα προτιμούν καρδιο-αναπνευστικά μηχανήματα και 191 μηχανήματα μυϊκής ενδυνάμωσης. Το γεγονός ότι οι περισσότεροι προτιμούν τα ομαδικά δείχνει πόσο σημαντική είναι η καλύτερη εκπαίδευση και συνεχής κατάρτιση του προσωπικού σε νέα προγράμματα. Το αποτέλεσμα της έρευνας συνάδει με τη Σάββα (2008) που υποστηρίζει ότι η πλειοψηφία προτιμάει τα ομαδικά προγράμματα.

Απαντώντας στην ερώτηση «εάν οι συμμετέχοντες αθλούνταν πριν την κρίση του 2010», 308 άτομα δεν αθλούνταν στο συγκεκριμένο γυμναστήριο, ενώ 283 άτομα αθλούνταν και πριν την κρίση στο συγκεκριμένο γυμναστήριο. Αναφορικά με το αν η κρίση έχει επηρεάσει την αθλητική δραστηριότητα των συμμετεχόντων διαφαίνεται ότι η κρίση δεν επηρέασε την αθλητική δραστηριότητα των συμμετεχόντων ενώ είναι αξιοσημείωτο ότι πολλά άτομα επηρεάστηκαν θετικά στην αθλητική τους δραστηριότητα. Το αποτέλεσμα αυτό δείχνει ότι τα άτομα που αθλούνταν στον Δήμο παρά την κρίση που επήλθε στη χώρα μας συνέχισαν να αθλούνται. Αυτό μπορεί να οφείλεται είτε στο ότι η άσκηση αποτελεί τρόπο ζωής για τους, είτε επειδή η άσκηση είναι μια δραστηριότητα που προσφέρει σωματική και ψυχική ευεξία και στην περίοδο της κρίσης αποτελεί έναν τρόπο διασκέδασης.

Σε γενικές γραμμές, αναφορικά με τη συχνότητα συμμετοχής σε προγράμματα του γυμναστηρίου, τα περισσότερα άτομα συμμετείχαν 3 με 5 φορές την εβδομάδα και γυμνάζονταν για λόγους υγείας. Όσον αφορά την επιλογή άσκησης τη μέρα που οι συμμετέχοντες/χουσεσ συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο της έρευνας, φαίνεται ότι η μεγαλύτερη προτίμηση των αθλουμένων ήταν τα ομαδικά προγράμματα 392 άτομα, 148 με βάρη, και 125 με διάδρομο.

Από τη στατιστική ανάλυση των δεδομένων προκύπτει ότι οι αθλούμενοι συνολικά είχαν υψηλά επίπεδα ικανοποίησης ως προς τους παράγοντες *Αξιοπιστία*, *Προσωπικό*, *Αποτελέσματα*, και *Ανταπόκριση* και χαμηλά επίπεδα ικανοποίησης στους

παράγοντες *Υπηρεσίες* και τα *Προγράμματα (Εγκαταστάσεις)*. Το ότι οι αθλούμενοι εμφανίζονται ικανοποιημένοι στον παράγοντα *Αξιοπιστία*, σημαίνει ότι η υπηρεσία είναι ακριβής ως προς το ωράριο των προγραμμάτων και την περιγραφή τους, υπάρχει συνέπεια από την πλευρά του προσωπικού και των καθηκόντων του και ακριβής ενημέρωση για το καθημερινό πρόγραμμά του. Τα υψηλά επίπεδα ικανοποίησης ως προς τον παράγοντα *Προσωπικό*, σημαίνει ότι το προσωπικό είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο και καταρτισμένο, με τις απαραίτητες γνώσεις και προσόντα ώστε να κερδίσει την εμπιστοσύνη των αθλούμενων και να προσφέρει τις υπηρεσίες με ευγένεια και ασφάλεια. Τα υψηλά επίπεδα που παρατηρήθηκαν στον παράγοντα προσδοκώμενα *Αποτελέσματα*, δείχνουν ότι τα προγράμματα είναι τα κατάλληλα ώστε να υπάρξει ευεξία και αυτοβελτίωση των αθλουμένων μέσα από την άσκηση. Τα υψηλά επίπεδα στον παράγοντα *Ανταπόκριση*, σημαίνει ότι οι επιθυμίες και οι ανάγκες των αθλουμένων λαμβάνονται υπόψη και τυχόν προβλήματα λύνονται άμεσα. Αυτό συνεπάγεται ότι η ανταπόκριση των εργαζομένων αλλά και της διοίκησης είναι άμεση για την καλύτερη εξυπηρέτηση των αθλουμένων. Τα χαμηλά επίπεδα ικανοποίησης στον παράγοντα *Εγκαταστάσεις*, σημαίνει ότι χρειάζονται νέες εγκαταστάσεις σε κάποια από τα γυμναστήρια, ότι χρειάζονται μεγαλύτεροι χώροι διεξαγωγής προγραμμάτων, καινούργιος εξοπλισμός και καθαρότερες και ευρύχωρες εγκαταστάσεις. Αυτό ίσως συνδέεται με το γεγονός ότι η έρευνα έλαβε χώρα κατά την περίοδο την κρίσης.

Τα υψηλά επίπεδα ικανοποίησης που βρέθηκαν στην έρευνα στους παράγοντες *Αξιοπιστία*, *Προσωπικό*, *Αποτελέσματα*, και *Ανταπόκριση* συνάδουν με τα όσα αναφέρουν στα πορίσματα των ερευνών τους (α) η Αγγελοπούλου (2012) που βρήκε υψηλές συσχετίσεις για την ποιότητα υπηρεσιών μεταξύ *Προσωπικού*, *Ανταπόκριση*, και *Αξιοπιστία*, (β) οι Παπαδόπουλος, Θεοδωράκης, και Αλεξανδρής (2004) που βρήκαν ότι οι διαστάσεις της ποιότητας υπηρεσιών σχετίζονται με την προφορική επικοινωνία και συμβάλουν στην πρόβλεψη της προφορικής θετικής επικοινωνίας μεταξύ των πελατών στους παράγοντες αξιοπιστία, προσωπικό και ανταπόκριση, και (γ) οι Theodorakis, Alexandris, Rodriguez, και Sarmiento (2004) που βρήκαν υψηλά επίπεδα για όλους τους παράγοντες της ικανοποίησης. Αντίθετα, αποτελέσματα παρουσίασε ο Κουμανάκος (2010) όπου ο παράγοντας προσωπικό σημείωσε πτώση.

Το γεγονός ότι βρέθηκαν χαμηλά επίπεδα ικανοποίησης από τις *Υπηρεσίες* και τα *Προγράμματα (Εγκαταστάσεις)* συνάδει με τα όσα υποστηρίζουν και τα δεδομένα

άλλων ερευνών, όπως (α) της Αγγελουπούλου (2012) που βρέθηκαν χαμηλά επίπεδα ικανοποίησης μεταξύ ποιότητας και ανάμιξης στον παράγοντα εγκαταστάσεις και (β) του Κουμανάκος (2010) που βρήκε ότι σημείωσαν πτώση τα προγράμματα και οι εγκαταστάσεις. Ωστόσο, τα ευρήματα της έρευνας έρχονται σε αντίθεση με άλλες έρευνες που βρήκαν ότι οι αθλούμενοι ήταν ικανοποιημένοι από τα προγράμματα (π.χ., Ρουσσέτη, Κουστέλιος, Διγγελίδη, & Κιουμουρτζόγλου, 2005; Ρόζου, 2012).

Ενώ για τη συνολική ικανοποίηση, οι Afthinos, Theodorakis, και Nassis (2005), υποστηρίζουν ότι οι διαστάσεις που επιθυμούν περισσότερο οι πελάτες είναι οι εγκαταστάσεις, το προσωπικό, και τα χαρακτηριστικά που σχετίζονται με το κόστος συμμετοχής και τα στοιχεία που σχετίζονται με τον προγραμματισμό και τον προγραμματισμό των υπηρεσιών που παρέχονται. Ο Τριγώνης (2014) υποστηρίζει πως βασικός παράγοντας για την ικανοποίηση είναι ο ανθρώπινος παράγοντας και η προσωπική επαφή, ενώ η Κυριακίδου (2015) θεωρεί βασικούς παράγοντες για την αύξηση της ικανοποίησης τους παράγοντες Γυμναστές, Προγράμματα, Αποτελέσματα και Εγκαταστάσεις.

Τα αποτελέσματα της έρευνας αναφορικά με το φύλο δεν έδειξαν σημαντικές διαφορές. Αυτό έρχεται σε αντίθεση με άλλες έρευνες (π.χ., Γδοντέλη, 2010) που βρήκε διαφορά ανάμεσα στα δύο φύλα, οι Theodorakis, Alexandris, Rodriguez, και Sarmiento (2004) που υποστηρίζουν ότι οι γυναίκες ήταν λιγότερο ικανοποιημένες στους παράγοντες *Εγκαταστάσεις και Υπηρεσίες*, ο Μαλλιάρκας (2009) έδειξε διαφορές μεταξύ ανδρών και γυναικών για τον παράγοντα *Προσωπικό* και ο Αλατζόγλου (2008) που έδειξε ότι οι γυναίκες ήταν πιο ικανοποιημένες στους παράγοντες *Ασφάλεια και Προγράμματα*.

Όσον αφορά την ηλικία, τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν σημαντικές διαφορές στους παράγοντες *Προσωπικό* και *Αξιοπιστία* και αυτό οφείλεται στα μικρότερα επίπεδα ικανοποίησης των ατόμων κάτω των 30 χρόνων. Πιο συγκεκριμένα οι συμμετέχοντες με ηλικία 30 χρόνων και κάτω είχαν μικρότερα επίπεδα ικανοποίησης από τα άτομα με ηλικία 31 έως 50 χρόνων και πάνω από 50 στον παράγοντα *Προσωπικό*. Ενώ τα ίδια άτομα κάτω των 30 χρόνων είχαν μικρότερα επίπεδα ικανοποίησης από τα άτομα με ηλικία άνω των 50 χρόνων στον παράγοντα *Αξιοπιστία*. Το γεγονός ότι τα άτομα κάτω των 30 ετών εμφανίζονται να έχουν χαμηλότερα επίπεδα ικανοποίησης σε σχέση με τους μεγαλύτερους αθλούμενους οφείλεται στο γεγονός ότι

ίσως είναι πελάτες με λιγότερα χρόνια άσκησης στα γυμναστήρια και χρειάζονται περισσότερο χρόνο για να τους κερδίσει το προσωπικό καθώς και ότι ίσως επιθυμούν νέα προγράμματα άσκησης. Ακόμα μπορεί να είναι αυστηρότεροι κριτές στην αξιολόγηση του προσωπικού και την ακρίβεια για τα προγράμματα άσκησης και την ακριβή περιγραφή τους και την ώρα έναρξής τους. Αυτό το αποτέλεσμα έρχεται σε αντίθεση με την έρευνα του Μαλλιάκα (2009) που υποστηρίζει ότι η ποιότητα δεν επηρεάζεται από την ηλικία, με την έρευνα του Χαραβάνη (2010) που υποστηρίζει ότι οι γυναίκες 41 έως 60 ετών είναι αυστηρότεροι κριτές καθώς και με τον Αλατζόγλου που υποστηρίζει ότι τα άτομα 30 χρόνων και κάτω είναι πιο ικανοποιημένα από τα άτομα των 40 χρόνων και άνω στον παράγοντα *Εγκαταστάσεις*.

Αναφορικά με την επαγγελματική απασχόληση, των συμμετεχόντων, τα ευρήματα της έρευνας παρουσίασαν σημαντικές διαφορές στον παράγοντα *Προσωπικό*. Πιο συγκεκριμένα οι συνταξιούχοι είχαν υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης από τους μη-εργαζόμενους. Το γεγονός ότι οι συνταξιούχοι είναι πιο ικανοποιημένοι από τους μη-εργαζόμενους ίσως οφείλεται στο γεγονός ότι οι συνταξιούχοι είναι άτομα μεγαλύτερης ηλικίας και δεν έχουν τόσες απαιτήσεις όσο θα είχε κάποιος αθλούμενος σε μικρότερη ηλικία. Οι μη-εργαζόμενοι έχουν χαμηλότερα επίπεδα ικανοποίησης ίσως επειδή έχουν περισσότερο χρόνο ελεύθερο για να συμμετέχουν στα προγράμματα του γυμναστηρίου και αυτό μπορεί να τους κάνει πιο απαιτητικούς.

Τα αποτελέσματα της έρευνας δεν έδειξαν σημαντικές διαφορές μεταξύ του μορφωτικού επιπέδου και των παραγόντων της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών. Αυτό έρχεται σε αντίθεση με τα αποτελέσματα της έρευνας του Theodorakis, Alexandris, Rodriguez, και Sarmento (2004) που βρήκαν ότι οι πιο μορφωμένοι πελάτες ήταν ικανοποιημένοι από τους παράγοντες *Εγκαταστάσεις*, *Υπηρεσίες*, *Κοινωνικές* και *Διανοητικές*.

Όσον αφορά την εβδομαδιαία συχνότητα άθλησης των συμμετεχόντων, τα ευρήματα της έρευνας έδειξαν σημαντικές διαφορές στον παράγοντα *Αποτελέσματα*. Πιο συγκεκριμένα τα άτομα που αθλούνταν περισσότερες από 5 φορές είχαν υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης από τα άτομα που αθλούνταν έως και 3 φορές την εβδομάδα και τα άτομα που αθλούνταν 4 φορές την εβδομάδα. Το γεγονός ότι τα άτομα που αθλούνταν περισσότερες από 5 φορές είχαν υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης οφείλεται στο γεγονός ότι όσο περισσότερο ασκούνται τόσο περισσότερο νιώθουν

ευεξία και αυτοβελτίωση. Είναι αποδεδειγμένο πόσο σημαντική είναι η επίδραση της άσκησης στην ψυχική και σωματική υγεία και στη βελτίωση της φυσικής κατάστασης και της εμφάνισης. Το αποτέλεσμα αυτό συνάδει με τον Χαραβάνη (2010) που υποστηρίζει ότι η συχνότητα άσκησης ρυθμίζεται ανάλογα με την ψυχολογία και τον βαθμό κοινωνικότητας. Ενώ έρχεται σε αντίθεση με την έρευνα της Κυριακίδου (2015) που υποστηρίζει ότι η συνολική ικανοποίηση δεν επηρεάζεται από τις ψυχολογικές και κοινωνικές διαστάσεις.

Εξετάζοντας τα ευρήματα σχετικά με τους πόσους μήνες τον χρόνο γυμνάζονται οι συμμετέχοντες, η ανάλυση των δεδομένων έδειξε σημαντικές διαφορές στους παράγοντες *Εγκαταστάσεις* και *Ανταπόκριση* και αυτό οφείλεται στα μεγαλύτερα επίπεδα ικανοποίησης των ατόμων που αθλούνταν έως και 8 μήνες τον χρόνο με τα άτομα που αθλούνταν πάνω από 8 μήνες τον χρόνο. Το γεγονός ότι τα άτομα που αθλούνταν έως και 8 μήνες παρουσιάζουν μεγαλύτερα επίπεδα ικανοποίησης οφείλεται στο ότι οι πελάτες που αθλούνται περισσότερο χρόνο είναι πιο απαιτητικοί σε σχέση με αυτούς που είναι λιγότερο χρόνο στο γυμναστήριο. Οι πελάτες που κάνουν χρήση του γυμναστηρίου όλον τον χρόνο ίσως θέλουν νέο εξοπλισμό και πιο καινούργιο, καθαρότερες αίθουσες και νέες εγκαταστάσεις πιο ελκυστικές. Όσο αφορά τον παράγοντα *Ανταπόκριση* οι πιο παλιοί πελάτες είναι πιο απαιτητικοί και οι προτάσεις τους και η επίλυση τους ίσως είναι δυσκολότερη γι' αυτό παρουσιάζουν μικρότερα επίπεδα ικανοποίησης.

Όπως διαφαίνεται από τα αποτελέσματα της έρευνας οι παράγοντες της Κλίμακας Ποιότητας Υπηρεσιών δεν επηρεάζονται από τις ώρες άθλησης (πρωινές ή απογευματινές ώρες). Κάτι όμως που συμβαίνει με τη διάρκεια της άθλησης όπως παρατηρήθηκαν διαφορές στους παράγοντες *Προσωπικό*, *Αξιοπιστία*, και *Αποτελέσματα*. Πιο συγκεκριμένα τα άτομα που η άθλησή τους είχε χρονική διάρκεια έως και μία ώρα και πάνω από δύο ώρες είχαν υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης από τα άτομα που η άθλησή τους είχε διάρκεια μιάμιση ώρα στον παράγοντα *Προσωπικό*, τα άτομα που η άθλησή τους είχε διάρκεια έως και μία ώρα είχαν υψηλότερες τιμές από τα άτομα που η άθλησή τους είχε διάρκεια μιάμιση ώρα στον παράγοντα *Αξιοπιστία*, και τα άτομα που η άθλησή τους είχε διάρκεια πάνω από δύο ώρες είχαν υψηλότερες τιμές από τα άτομα που η άθλησή τους είχε διάρκεια μιάμιση ώρα παράγοντα *Αποτελέσματα*. Το γεγονός ότι τα άτομα που η χρονική διάρκεια άσκησης είχε διάρκεια μιάμιση ώρα είναι λιγότερο

ικανοποιημένα οφείλεται στο γεγονός ότι αποτελούν το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος (286) άρα είναι πιο απαιτητικά ως προς την εξυπηρέτηση και την κατάρτιση του προσωπικού, από τα αποτελέσματα της άσκησης και τα αιτήματα και τις ανάγκες τους να λαμβάνονται υπόψη από το προσωπικό και τη διοίκηση.

Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δοθεί στα ευρήματα της έρευνας που αναφέρονται στα χρόνια άθλησης όπου παρατηρήθηκαν σημαντικές διαφορές στον παράγοντα *Ανταπόκριση*. Πιο συγκεκριμένα τα άτομα που αθλούνταν πάνω από 10 χρόνια στο γυμναστήριο έδειξαν χαμηλότερα επίπεδα ικανοποίησης από τα άτομα που αθλούνταν πέντε χρόνια, τρία χρόνια, και ένα χρόνο στον παράγοντα *Ανταπόκριση*. Το γεγονός ότι τα άτομα που γυμνάζονται πάνω από 10 χρόνια στο γυμναστήριο έδειξαν χαμηλότερα επίπεδα ικανοποίησης είναι επειδή είναι πιο απαιτητικά και η επίλυση και πραγματοποίηση των επιθυμιών τους από το προσωπικό και τη διοίκηση είναι πιο δύσκολη. Το γιατί τα άτομα με περισσότερα από 10 χρόνια παραμονής στο γυμναστήριο είναι λιγότερο ικανοποιημένα μόνο στον παράγοντα *Ανταπόκριση* χρειάζεται περαιτέρω διερεύνηση.

Όσον αφορά για το εάν αθλούνταν πριν και μετά την κρίση 2010 η ανάλυση των δεδομένων έδειξε σημαντικές διαφορές στους παράγοντες *Εγκαταστάσεις* και *Ανταπόκριση* και οφείλονται στα υψηλά επίπεδα ικανοποίησης των ατόμων μετά την κρίση του 2010. Το γεγονός ότι παρουσιάστηκαν υψηλά επίπεδα ικανοποίησης των αθλουμένων μετά την κρίση δείχνει ότι οι πελάτες είναι ικανοποιημένοι από τα προγράμματα, τον εξοπλισμό και τους χώρους άθλησης καθώς και από την ικανότητα του προσωπικού και της διοίκησης να ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις του και αυτό δείχνει ότι η κρίση δεν επηρέασε σε αυτούς τους τομείς τις υπηρεσίες των γυμναστηρίων. Δείχνει ότι η κρίση επηρέασε θετικά κάποια άτομα γιατί ίσως με την κρίση πολλά άτομα στράφηκαν στην άσκηση ως έναν τρόπο διεξόδου από τα προβλήματα της οικονομικής κρίσης.

Τέλος, τα αποτελέσματα της έρευνας για τις κατηγορίες των γυμναστηρίων η έδειξαν σημαντικές διαφορές στους παράγοντες *Εγκαταστάσεις*, *Προσωπικό*, *Ανταπόκριση*, και *Αξιοπιστία*. Πιο συγκεκριμένα, τα άτομα που αθλούνταν σε γυμναστήρια της Κατηγορίας 1 είχαν υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης από τα άτομα που αθλούνταν σε γυμναστήρια της Κατηγορίας 2 και σε γυμναστήρια της Κατηγορίας 3 στον παράγοντα *Εγκαταστάσεις*. Τα άτομα που αθλούνταν σε γυμναστήρια της

Κατηγορίας 1 είχαν υψηλότερες τιμές από τα άτομα που αθλούνταν σε γυμναστήρια της Κατηγορίας 3 στον παράγοντα *Ανταπόκριση* και τα άτομα που αθλούνταν σε γυμναστήρια της Κατηγορίας 3 είχαν υψηλότερες τιμές από τα άτομα που αθλούνταν σε γυμναστήρια της Κατηγορίας 2 στον παράγοντα *Αξιοπιστία*. Το γεγονός ότι τα γυμναστήρια της Κατηγορίας 1 είχαν υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης οφείλεται στο ότι είναι γυμναστήρια που εξοπλίστηκαν και ανακαινίστηκαν πρόσφατα. Όσον αφορά τον παράγοντα *Ανταπόκριση* τα γυμναστήρια της κατηγορίας 3 είχαν χαμηλότερα επίπεδα ικανοποίησης ίσως επειδή οι παλιότερες εγκαταστάσεις και ο εξοπλισμός καθιστούν δύσκολο οι ανάγκες και τα αιτήματα των αθλουμένων να πραγματοποιηθούν.

Από όλα τα παραπάνω γίνεται κατανοητό ότι οι πελάτες των γυμναστηρίων του Δήμου Αθηναίων (ΟΠΑΝΔΑ) είναι αρκετά ικανοποιημένοι από το γυμναστήριο που συμμετέχουν. Όσον αφορά το επίπεδο της ποιότητας υπηρεσιών φάνηκε συνολικά ικανοποιητικό καθώς το 88.7% του δείγματος δήλωσαν ότι η ποιότητα παροχής των υπηρεσιών είναι παραπάνω από ικανοποιητική. Όσον αφορά τη συνολική ικανοποίηση φάνηκαν υψηλά επίπεδα ικανοποίησης καθώς το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος απάντησε ότι ήταν αρκετά, πολύ και πάρα πολύ ικανοποιημένο.

5.2 Συμπεράσματα-προτάσεις

Όπως ήδη αναφέρθηκε στα προηγούμενα κεφάλαια, κύριος σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν να διερευνηθεί η ποιότητα υπηρεσιών και η ικανοποίηση των πελατών στην περίοδο της κρίσης του 2010. Για τη συγκέντρωση των δεδομένων, την παρουσίαση και την ανάλυσή τους χρησιμοποιήθηκε η Κλίμακα Ποιότητας Υπηρεσιών (Service Quality Scale – SQS) των Alexandris et al. (2004α). Μέσω της βιβλιογραφικής ανασκόπησης διεκρινίστηκαν οι όροι ποιότητα υπηρεσιών και ικανοποίηση πελατών και εντοπίστηκαν οι παράγοντες που την επηρεάζουν με έμφαση στις έρευνες που αναφέρονται στα γυμναστήρια για να είναι ευκολότερη η σύγκριση μεταξύ των αποτελεσμάτων της έρευνας με τα αποτελέσματα άλλων ερευνών. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι αθλούμενοι είναι αρκετά ικανοποιημένοι από την παρεχόμενη ποιότητα υπηρεσιών στα γυμναστήρια του ΟΠΑΝΔΑ όπως αξιολογήθηκε από τους παράγοντες *Αξιοπιστία*, *Προσωπικό*, *Αποτελέσματα*, και *Ανταπόκριση* και λιγότερο ικανοποιημένοι από την ποιότητα υπηρεσιών που αναφέρεται στον παράγοντα *Εγκαταστάσεις*

(Υπηρεσίες και τα Προγράμματα). Ωστόσο, στον παράγοντα *Εγκαταστάσεις*, ο μικρότερος βαθμός ικανοποίησης σημαίνει μέτρια ικανοποίηση. Αυτό συνεπάγεται ότι οι αθλούμενοι είναι στο σύνολό τους ικανοποιημένοι από τον Δήμο Αθηναίων και τον εμπιστεύονται.

Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι η παρούσα έρευνα διέπεται από κάποιους περιορισμούς. Πιο συγκεκριμένα το δείγμα αποτελείται από 14 συγκεκριμένα δημοτικά γυμναστήρια της Αθήνας και επομένως τα ευρήματα της έρευνας δεν μπορούν να γενικευτούν. Κατά συνέπεια προτείνεται στο μέλλον να διεξαχθεί μία έρευνα σε δείγμα αθλουμένων που προέρχεται από δημόσια γυμναστήρια και άλλων γεωγραφικών περιοχών. Το δείγμα περιορίστηκε στη διερεύνηση της ποιότητας και της ικανοποίησης αθλουμένων της Αθήνας. Μια τέτοια έρευνα θα μπορούσε συνολικά να βοηθήσει και να μελετήσει την κατάσταση της ποιότητας υπηρεσιών και της ικανοποίησης στα δημοτικά γυμναστήρια στην Ελλάδα. Μια μελλοντική, επίσης, έρευνα θα μπορούσε να σχεδιαστεί για να διερευνηθεί κατά πόσο έχει βελτιωθεί η ποιότητα και η ικανοποίηση στα μεταγενέστερα χρόνια από την κρίση του 2010. Ακόμα μια μελλοντική έρευνα θα μπορούσε να εξετάσει τυχόν διαφοροποιήσεις μεταξύ δημοτικών γυμναστηρίων και ιδιωτικών.

Τέλος, είναι σημαντικό ο Δήμος Αθηναίων να χρησιμοποιήσει τα αποτελέσματα της έρευνας για να βελτιώσει τις υπηρεσίες του και την ποιότητά τους για να πετύχει την καλύτερη ικανοποίηση των πελατών. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι να συνεχίσει το προσωπικό να στελεχώνεται από πτυχιούχους της Σχολής Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού (ΣΕΦΑΑ) οι οποίοι έχουν την κατάλληλη γνώση, εκπαίδευση και κατάρτιση.

Η Διοίκηση του ΟΠΑΝΔΑ θα πρέπει να λάβει σοβαρά υπόψη τα αποτελέσματα αυτά και να εστιάσουν στους λόγους στους οποίους τα άτομα που γυμνάζονται περισσότερα χρόνια δεν είναι περισσότερο ικανοποιημένα σε σχέση με αυτά που γυμνάζονται λιγότερα χρόνια. Για ποιούς λόγους τα άτομα που έχουν μεγαλύτερη συχνότητα συμμετοχής είναι τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας; Για τους λόγους τους οποίους τα άτομα κάτω των 30 έχουν χαμηλότερα επίπεδα ικανοποίησης. Μήπως θα πρέπει να ενταχθούν νέα προγράμματα και νέες μορφές άσκησης για να προσελκύσουν και τις μικρότερες ηλικιακές ομάδες; Γιατί στον παράγοντα *Εγκαταστάσεις* υπάρχει χαμηλότερη ικανοποίηση; Μήπως πρέπει ο Δήμος να προχωρήσει σε νέες

εγκαταστάσεις και νέο εξοπλισμό αλλά και ανακαινίσεις. Γιατί τα άτομα που γυμνάζονται πάνω από 8 μήνες δεν είναι ικανοποιημένα; Μήπως πρέπει οι ανάγκες και οι απαιτήσεις τους να λαμβάνονται υπόψη; Σε ποιές ενέργειες πρέπει να προχωρήσει ώστε να προωθήσει και τα άλλα προγράμματα άσκησης πέρα από τα ομαδικά που είναι πρώτη επιλογή; Μήπως πρέπει να προσελκύσει τον κόσμο στις ώρες που έχει λίγη προσέλευση κόσμου με νέα προγράμματα; Όλα τα παραπάνω πρέπει να ληφθούν υπόψη για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών και της ικανοποίησης των πελατών των γυμναστηρίων του οργανισμού από τη διοίκηση του Δήμου Αθηναίων καθώς αποτελούν θέματα περαιτέρω έρευνας.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Διεθνής βιβλιογραφία

- Afthinos, Y., Theodorakis, N. D., & Nassis, P. (2005). Customers' expectations of service in Greek fitness centers: Gender, age, type of sport center, and motivation differences. *Managing Service Quality: An International Journal*, 15(3), 245-258.
- Alexandris, K., & Carroll, B. (1997). Demographic differences in the perception of constraints on recreational sport participation: Results from a study in Greece. *Leisure Studies*, 16(2), 107-125.
- Alexandris, K., Dimitriadis, N., & Kasiara, A. (2001). The behavioural consequences of perceived service quality: An exploratory study in the context of private fitness clubs in Greece. *European Sport Management Quarterly*, 1(4), 280-299.
- 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), 40-50.
- Alexandris, K., Zahariadis, P., Tsorbatzoudis, C., & Grouios, G. (2004α). An empirical investigation into the role of the outcome dimension in measuring perceived service quality in a health club context. *International Journal of Sport Management*, 5(3), 281-294.
- Alexandris, K., Zahariadis, P., Tsorbatzoudis, C., & Grouios, G. (2004β). An empirical investigation of the relationships among service quality, customer satisfaction and psychological commitment in a health club context. *European Sport Management Quarterly*, 4(1), 36-52.
- Alexandris, K., & Palialia, E. (1999). Measuring customer satisfaction in fitness centers in Greece: an exploratory study. *Managing Leisure*, 4(4), 218-228.
- American Psychological Association (APA). (2010). *Publication manual of the APA* (6th ed.). Washington, DC: Author.
- Berry, L. L. (1980). Services marketing is different. *Business*, 30(3), 24-29.
- Bitner, M. J. (1990). Evaluating service encounters: the effects of physical surroundings and employee responses. *The Journal of Marketing*, 69-82.

- Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R., & Zeithaml, V. A. (1993). A dynamic process model of service quality: from expectations to behavioral intentions. *Journal of Marketing Research*, 30(1), 7.
- Brady, M. K., & Cronin Jr, J. J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65(3), 34-49.
- Buttle, F. (1995). SERVQUAL: review, critique, research agenda. *European Journal of marketing*, 30(1), 8-32.
- Chang, K., & Lee, C. (2004). Relationship among service quality, customer satisfaction, and renewal intentions in health/fitness clubs. *International Journal of Sport Management*, 5, 306-315.
- Chelladurai, P. & Chang, K. (2000) Targets and standards of quality in sport services. *Sport Management Review*, 3, 1-22.
- Christopher, M., Payne, A., & Ballantyne, D. (1991). Relationship marketing: bringing quality customer service and marketing together.
- Churchill Jr, G. A., & Surprenant, C. (1982). An investigation into the determinants of customer satisfaction. *Journal of marketing research*, 491-504.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. R. B. (2000). *Research Methods in Education (5th edition)*. London: Routledge.
- Cronin Jr, J. J., Brady, M. K., & Hult, G. T. M. (2000). Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. *Journal of Retailing*, 76(2), 193-218.
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Dabholkar, P. A., Thorpe, D. I., & Rentz, J. O. (1996). A measure of service quality for retail stores: scale development and validation. *Journal of the Academy of marketing Science*, 24(1), 3.
- Deming, W.E. (1986). *Out of the Crisis*. Unpublished Doctoral Dissertation, University of Massachusetts. Cambridge USA.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.

- Gronroos, C. (1990). Service management: a management focus for service competition. *International Journal of Service Industry Management*, 1(1), 6-14.
- Gronroos, C. (1988). Service quality: The six criteria of good perceived service. *Review of Business*, 9(3), 10.
- Hennig-Thurau, T., & Klee, A. (1997). The impact of customer satisfaction and relationship quality on customer retention: A critical reassessment and model development. *Psychology & Marketing*, 14(8), 737-764.
- Hernon, P., & Nitecki, D. A. (2001). Service quality: A concept not fully explored. *Library Trends*, 49(4), 687.
- Hunt, H. K. (Ed.). (1977). *Conceptualization and measurement of consumer satisfaction and dissatisfaction* (No. 77-103). Marketing Science Institute.
- Howat, G., Absher, J., Grilley, G. and Milne, I. (1996) Measuring customer service quality in sports and leisure centers. *Managing Leisure*, 1(2), 77-89.
- 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 (USA)*, 17(20), 42-64.
- Juran, J. M., & Bingham, R. S. (1974). *Service industries. Quality control handbook*. New York, NY: McGraw-Hill
- Juran, J.M. (1989). *Leadership for Quality*. New York: Free Press
- Juran, J. M. (1993). Mode in USA: A Renaissance in Quality. *Harvard Business Review*. 71(4), 42-47, 50
- Kim, D., & Kim, S. Y. (1995). QUESC: An instrument for assessing the service quality of sport centers in Korea. *Journal of Sport Management*, 9(2), 208-220.
- Kotler, P. (1997). *Marketing management, analysis planning and control* (7th). Englewoods Cliffs, NJ: Prentice-Hall
- Lentell, R. (2000). Untangling the tangibles: physical evidence and customer satisfaction in local authority leisure centres. *Managing Leisure*, 5(1), 1-16.
- Lovelock, C. H. (1983). Classifying services to gain strategic marketing insights. *The Journal of Marketing*, 9-20.
- Mathe, H., & Shapiro, R. D. (1993). *Integrating service strategy in the manufacturing company*. Chapman & Hall.

- Meyers, L. S., Gamst, G., & Guarino, A. J. (2006). *Applied multivariate research: Design and interpretation*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Oliver, R. L. (1994). Conceptual issues in the structural analysis of consumption emotion, satisfaction, and quality: Evidence in a service setting. *ACR North American Advances*.
- Oliver, R. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. Boston: McGraw-Hill.
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. Routledge.
- Oliver, R. L., & Rust, R. T. (Eds.). (1994). *Service quality: New directions in theory and practice*. Sage.
- Papadimitriou, D. A., & Karteroliotis, K. (2000). The service quality expectations in private sport and fitness centers: A re-examination of the factor structure. *Sport Marketing Quarterly*, 9(3), 157-164.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pelletier, L. G., Tuson, K. M., Fortier, M. S., Vallerand, R. J., Briere, N. M., & Blais, M. R. (1995). Toward a new measure of intrinsic motivation, extrinsic motivation, and amotivation in sports: The Sport Motivation Scale (SMS). *Journal of Sport and Exercise Psychology*, 17(1), 35-53.
- Perez-Sousa, M. A., Olivares, P. R., Escobar-Alvarez, J. A., Parraça, J. A., & Gusi, N. (2018). Fitness as mediator between weight status and dimensions of health-related quality of life. *Health and Quality of Life Outcomes*, 16(1), 155.
- Robledo, M. A. (2001). Measuring and managing service quality: integrating customer expectations. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(1), 22-31.
- Scanlan, T. K., Carpenter, P. J., Schmidt, G. W., Simons, J. P., & Keeler, B. (1993). An introduction to the sport commitment model. *Journal of Sport & Exercise Psychology*, 15, 1-15.
- Spreng, R. A., & Mackoy, R. D. (1996). An empirical examination of a model of perceived service quality and satisfaction. *Journal of Retailing*, 72(2), 201-214.

- Tabachnick, B., & Fidell, L. (2013). *Using multivariate statistics* (6th ed.). New York, NY: Pearson Education.
- Teas, R. K. (1993). Expectations, performance evaluation, and consumers' perceptions of quality. *Journal of Marketing*, 57(4), 18-34.
- Theodorakis, N., Alexandris, K., Rodrigues, P. M. M., & Sarmiento, P. J. (2004). Measuring customer satisfaction in the context of health clubs in Portugal. *International Sports Journal*, 8, 44-53.
- Theodorakis, N., Kambitsis, C., & Laios, A. (2001). Relationship between measures of service quality and satisfaction of spectators in professional sports. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(6), 431-438.
- Tse, D. K., & Wilton, P. C. (1988). Models of consumer satisfaction formation: An extension. *Journal of Marketing Research*, 204-212.
- Tsitskari, E., Antoniadis, C. H., & Costa, G. (2014). Investigating the relationship among service quality, customer satisfaction and psychological commitment in Cyprian fitness centres. *Journal of Physical Education and Sport*, 14(4), 514.
- Westbrook, R. A., & Reilly, M. D. (1983). Value-percept disparity: an alternative to the disconfirmation of expectations theory of consumer satisfaction. *ACR North American Advances*.
- Williams, C. (1998). Is the SERVQUAL model an appropriate management tool for measuring service delivery quality in the UK leisure industry?. *Managing Leisure*, 3(2), 98-110.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *The Journal of Marketing*, 31-46.
- Zeithaml, V. A. & Bitner, M, J.(2003) *Service marketing: integrating customer focus across the firm*. N.Y:McGraw-Hill, 3, 1-2.
- Zeithaml, V.A., & Binter, M.J. (2000). *Services Marketing: integrating customer focus across the firm*. N.Y: McGraw-Hill.

Ελληνική Βιβλιογραφία

- Αγγελοπούλου, Μ. (2012). *Ποιότητα υπηρεσιών και ανάμειξη πελατών σε ιδιωτικά γυμναστήρια*. Μεταπτυχιακή εργασία του Διατμηματικού Μεταπτυχιακού Προγράμματος «Άσκηση και Ποιότητα Ζωής» των Τμημάτων Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού του Δημοκρίτειου Παν/μίου Θράκης και του Παν/μίου Θεσσαλίας στην κατεύθυνση «Φυσική Δραστηριότητα και Αθλητική Αναψυχή».
- Αβουρδιάδου, Σ. (2014). *Η επίδραση της ποιότητας υπηρεσιών στη διατήρηση συμμετεχόντων στα προγράμματα άθλησης για όλους των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης*. (Doctoral dissertation, Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης (ΔΠΘ). Τμήμα Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού).
- Αλατζόγλου, Α. (2008). *Η διερεύνηση διαφορών στην αντίληψη ποιότητας υπηρεσιών που παρέχονται σε προγράμματα "άθλησης για όλους": η περίπτωση του Δήμου Κιλκίς*. Μεταπτυχιακή εργασία του Διατμηματικού Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών "Ανθρώπινη Απόδοση και Υγεία", των συνεργαζομένων Τμημάτων Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού των Πανεπιστημίων Αριστοτελείου Θεσσαλονίκης, Δημοκρίτειου Θράκης και Θεσσαλίας.
- Αλεξανδρής Κ., (2004). «*Θέματα Οργάνωσης και Διοίκησης Αθλητισμού*». Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης. Έκδοση: Τμήμα Εκδόσεων Πανεπιστημιακό Τυπογραφείο (2004-2005).
- Αλεξανδρής Κ., (2016). *Αρχές μάνατζμεντ και μάρκετινγκ οργανισμών και επιχειρήσεων αθλητισμού αναψυχής*. Εκδόσεις Α.Ε.
- Αλεξανδρής Κ., (2010). *Αρχές μάνατζμεντ και μάρκετινγκ οργανισμών και επιχειρήσεων αθλητισμού αναψυχής*. Εκδόσεις Χριστοδουλίδη.
- Αντωνιάδης, Χ. Γ. (2014). *Διερεύνηση της σχέσης μεταξύ της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών σε ιδιωτικά γυμναστήρια της Κύπρου και των αντίστοιχων αντιλήψεων της ικανοποίησης και της αφοσίωσης των ασκουμένων πελατών τους*. Μεταπτυχιακή εργασία του Διατμηματικού Μεταπτυχιακού Προγράμματος « Άσκηση και Ποιότητα Ζωής » των Τμημάτων Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού του Δημοκρίτειου Πανεπιστημίου Θράκης και

του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας στην κατεύθυνση «Φυσική Δραστηριότητα και Αθλητική Αναψυχή».

- Γδοντέλη, Κ. (2010). *Ψυχολογικά χαρακτηριστικά των αθλούμενων στην τριτοβάθμια εκπαίδευση και η σχέση τους με την παρεχόμενη ποιότητα υπηρεσιών*. (Doctoral dissertation). Σχολή Ανθρώπινης Κίνησης και Ποιότητας Ζωής, Τμήμα Οργάνωσης και Διαχείρισης Αθλητισμού, Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου. Σπάρτη Λακωνίας.
- Δημάκος, Ν. (2016). *Αποτίμηση των προσδοκιών των πελατών σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών των γυμναστηρίων: Μια μελέτη σύγκρισης των δημοτικών γυμναστηρίων του Δήμου Αθηναίων με ιδιωτικά γυμναστήρια*. Μεταπτυχιακή εργασία, Σχολή Ανθρώπινης Κίνησης και Ποιότητας Ζωής, Τμήμα Οργάνωσης και Διαχείρισης Αθλητισμού, Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου. Σπάρτη Λακωνίας.
- Δημοσχάκης, Σ. (2012). *Ελλάδα 2010-2011: Οικονομική κρίση, ποιότητα ζωής & φυσική δραστηριότητα*. Μεταπτυχιακή εργασία του Διατμηματικού Μεταπτυχιακού Προγράμματος «Άσκηση και Ποιότητα Ζωής» των Τμημάτων Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού του Δημοκρίτειου Παν/μίου Θράκης και του Παν/μίου Θεσσαλίας.
- Εμπειρίας, Α. Δ. Ε. (2014). «Η Σχέση των Διαστάσεων της Ποιότητας Υπηρεσιών με τη Συνολική Ικανοποίηση μεταξύ. *Management*, 11(1), 1-13.
- Ζουρνατζή, Ε. (2007). *Διερεύνηση της σχέσης μεταξύ της ποιότητας υπηρεσιών και της ικανοποίησης πελατών στη διαμόρφωση των προθέσεων των καταναλωτών για επανάληψη της συμμετοχής τους σε ιδιωτικά ελληνικά αθλητικά κέντρα*. Μεταπτυχιακή εργασία του Διατμηματικού Μεταπτυχιακού Προγράμματος «Άσκηση και Ποιότητα Ζωής» των Τμημάτων Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού του Δημοκρίτειου Παν/μίου Θράκης και του Παν/μίου Θεσσαλίας στην κατεύθυνση «Φυσική Δραστηριότητα και Αθλητική Αναψυχή».
- Κοσμάς, Ι. (2010). *Αξιολόγηση των παραγόντων ποιότητας των υπηρεσιών άσκησης, αξίας, ικανοποίησης και προθέσεων συμπεριφοράς ως προς τη συχνότητα συμμετοχής*. Μεταπτυχιακή εργασία του Διατμηματικού Μεταπτυχιακού Προγράμματος «Άσκηση και Ποιότητα Ζωής» των Τμημάτων Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού του Δημοκρίτειου Παν/μίου Θράκης και του

- Παν/μίου Θεσσαλίας στην κατεύθυνση «Φυσική Δραστηριότητα και Αθλητική Αναψυχή».
- Κουμανάκος, Α. (2010). *Αξιολόγηση της αντιλαμβανόμενης και της παρεχόμενης ποιότητας υπηρεσιών των πελατών στα δημοτικά γυμναστήρια του δήμου Αθηναίων*. Μεταπτυχιακή εργασία του Διατμηματικού Μεταπτυχιακού Προγράμματος «Άσκηση και Ποιότητα Ζωής» των Τμημάτων Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού του Δημοκρίτειου Παν/μίου Θράκης και του Παν/μίου Θεσσαλίας κατεύθυνση, «Φυσική Δραστηριότητα και Αθλητική Αναψυχή».
- Κυριακίδου, Α. (2015). *Εξουσιοδότηση, ικανοποίηση υπάλληλων και ικανοποίηση πελατών στα γυμναστήρια fitness*. Πτυχιακή εργασία, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας, Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Καβάλας.
- Μαλλιάκας, Γ. (2009). *Αξιολόγηση της ποιότητας υπηρεσιών που παρέχονται σε αθλητικό κέντρο του νομού Αττικής με βάση το φύλο και την ηλικία των συμμετεχόντων*. Μεταπτυχιακή εργασία του Διατμηματικού Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών στην «Άσκηση και Υγεία» των Τμημάτων Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού του Δημοκρίτειου Παν/μίου Θράκης στην κατεύθυνση «Φυσική δραστηριότητα και Αθλητική Αναψυχή»
- Μαυρίδου, Φ. (2012). *Η ποιότητα υπηρεσιών στα δημόσια και ιδιωτικά γυμναστήρια του Δήμου Κοζάνης*. (No. GRI-2012-9669) Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, ΤΕΦΑΑ, Θεσσαλονίκη
- Μαυροπούλου, Μ. (2013). *Διερεύνηση των κινήτρων, της ποιότητας υπηρεσιών, της δέσμευσης και της πρόθεσης για επανάληψη συμμετοχής σε πελάτες ιδιωτικών γυμναστηρίων*. Μεταπτυχιακή Εργασία του Διατμηματικού Μεταπτυχιακού Προγράμματος «Άσκηση και Ποιότητα Ζωής» των ΤΕΦΑΑ του Δημοκρίτειου Παν/μίου Θράκης και του Παν/μίου Θεσσαλίας.
- Μπαλάσκα, Π., Αλεξανδρής, Κ., Κεσανίδης, Θ., & Παπαδόπουλος, Π. (2016). Η επίδραση της οικονομικής κρίσης στην αγορά των ιδιωτικών γυμναστηρίων της Θεσσαλονίκης, Ελλάδα. *Διοίκηση Αθλητισμού & Αναψυχής*, 13(2), 41-48.

- Μπινιχάκη, Κ. (2013). *Ικανοποίηση πελατών σε πραγματικό επιχειρησιακό περιβάλλον Μελέτη περίπτωσης στην Τράπεζα Eurobank Ergasias*. Πτυχιακή Εργασία Α.Τ.Ε.Ι Κρήτης Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων.
- Μπουργάνης, Α. (2011). *Κίνητρα συμμετοχής παιδιών σε θερινές κατασκηνώσεις περιπέτειας πριν και μετά την παραμονή τους σε αυτές* (Bachelor's thesis). ΤΕΦΑΑ, Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας
- Παπαδόπουλος, Π., Θεοδωράκης, Ν., & Αλεξανδρής, Κ. (2004). Αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών σε γυμναστήρια: Διερεύνηση της σχέσης με τη θετική προφορική επικοινωνία. *Περιοδικό Διοίκησης Αθλητισμού και Αναψυχής*, 1(1), 30-40.
- Παπασπύρου, Σ. Κ. (2009). *Στρατηγική των επιχειρήσεων και διοίκηση ολικής ποιότητας*. Μεταπτυχιακή Εργασία. Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Πειραιώς.
- Ρόζου, Ε. (2012). *Αντιλαμβανόμενη ποιότητα παροχής υπηρεσιών δημοσίων και ιδιωτικών φορέων σε προγράμματα χορού*. Μεταπτυχιακή Εργασία του Διατμηματικού Μεταπτυχιακού Προγράμματος «Άσκηση και Ποιότητα Ζωής» των Τμημάτων Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού του Δημοκρίτειου Παν/μίου Θράκης και του Παν/μίου Θεσσαλίας στην κατεύθυνση «Φυσική δραστηριότητα και αθλητική αναψυχή».
- Ρουσσέτη, Μ., Κουστέλιος, Α., Διγγελίδης, Ν., & Κιουμουρτζόγλου, Ε. (2005). Αξιολόγηση της Ικανοποίησης Πελατών: Εφαρμογή σε Δημοτικά Προγράμματα «Άθλησης για Όλους». *Διοίκηση Αθλητισμού και Αναψυχής*, 2(2), 29-38.
- Σάββα, Μ. (2008). *Ποιότητα υπηρεσιών & ικανοποίηση πελατών αθλητικών κέντρων* (Bachelor's thesis). ΤΕΦΑΑ, Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας.
- Τριγώνης, Β. (2014). *Παράγοντες Ικανοποίησης Πελατών σε Γυμναστήρια*. Μεταπτυχιακή εργασία, Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, Σχολή Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού, Τμήμα Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού.
- Χαβαράνης, Π. (2010). *Ικανοποίηση πελατών σε ιδιωτικά γυμναστήρια της Αθήνας*. Μεταπτυχιακή εργασία του Διατμηματικού Μεταπτυχιακού Προγράμματος «Άσκηση και Ποιότητα Ζωής» των Τμημάτων Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και

Αθλητισμού του Δημοκρίτειου Πανεπιστημίου Θράκης και του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας στην κατεύθυνση «Φυσική δραστηριότητα και Αθλητική Αναψυχή».

Φουσκαρίνης, Κ. (2006). *Καταγραφή και αξιολόγηση της ποιότητας υπηρεσιών που παρέχουν τα ιδιωτικά γυμναστήρια στην Ηλεία*. Μεταπτυχιακή Εργασία του Διατμηματικού Μεταπτυχιακού Προγράμματος «Άσκηση και Ποιότητα Ζωής» των Τμημάτων Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού του Δημοκρίτειου Παν/μίου Θράκης και του Παν/μίου Θεσσαλίας, στην κατεύθυνση «Φυσική Δραστηριότητα και Αθλητική Αναψυχή».



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΗΣ ΚΙΝΗΣΗΣ & ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΖΩΗΣ
Τμήμα Οργάνωσης & Διαχείρισης Αθλητισμού
Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών

Αγαπητά μέλη,

Το παρακάτω ερωτηματολόγιο αποτελεί μια οργανωμένη προσπάθεια συλλογής δεδομένων για τη μελέτη της «ικανοποίησης πελατών και ποιότητας υπηρεσιών στα γυμναστήρια του δήμου Αθηναίων, ΟΠΑΝΔΑ, στην περίοδο της κρίσης» σε συνεργασία με το Τμήμα Οργάνωσης & Διαχείρισης Αθλητισμού Σπάρτης, του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου.

Τα αποτελέσματα της έρευνας θα βοηθήσουν τον οργανισμό ΟΠΑΝΔΑ να χρησιμοποιήσει και να αξιοποιήσει τα αποτελέσματα της έρευνας και ανάλογα να βελτιώσει την ποιότητα των υπηρεσιών του και το γυμναστήριο σας να βελτιωθεί και να ανταποκριθεί με καλύτερο τρόπο στις ανάγκες και επιθυμίες σας.

Παρακαλώ διαβάστε με προσοχή τα παρακάτω ερωτηματολόγια και απαντήστε με τη μεγαλύτερη δυνατή **ειλικρίνεια**, τοποθετώντας ένα **κύκλο** στην απάντηση που σας εκφράζει. Δεν υπάρχει σωστή ή λάθος απάντηση. Για αυτόν τον λόγο παρακαλούμε να **απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις προσεκτικά και με ειλικρίνεια**. Το ερωτηματολόγιο είναι **ανώνυμο** και οι απαντήσεις σας θα είναι **απόλυτα εμπιστευτικές**. Τα όποια προσωπικά στοιχεία που σας ζητάμε να συμπληρώσετε, θα χρησιμοποιηθούν **ΜΟΝΟ** για στατιστικούς σκοπούς και **ΜΟΝΟ** στα πλαίσια της παρούσας έρευνας.

Παρακαλώ είναι εξαιρετικά σημαντικό να **απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις**.

Πληροφορίες

Επιβλέπων Καθηγητής
Τραυλός Αντώνης (Ph.D.)
Αναπληρωτής Καθηγητής
Πανεπιστήμιο Πελ/σου.
Τηλ.: 27310 89672 _6970420772
e-mail: atravlos@uop.gr

Μεταπτυχιακή φοιτήτρια
Αγγελική – Ελένη Αρέστη,

Τηλ.,
e-mail: angelina.e.aresti@gmail.com

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ

1. **Φύλο** α. Άνδρας β. Γυναίκα
2. **Ηλικία** α. <18 β. 18-30 γ. 31-40 δ. 41-50 ε. 51-60 στ. > 60
3. **Οικογενειακή Κατάσταση**
α. Άγαμος/η β. Παντρεμένος/η χωρίς παιδιά γ. Παντρεμένος/η με παιδιά
4. **Επαγγελματική Απασχόληση**
α. Δημόσιος Υπάλληλος β. Ιδιωτικός Υπάλληλος γ. Ελεύθερος Επαγγελματίας
δ. Συνταξιούχος/α ε. Άνεργος/η στ. Νοικοκυρά ζ. Φοιτητής
5. **Εκπαίδευση**
α. Απόφοιτος Γυμνασίου / Λυκείου β. Φοιτητής γ. Απόφοιτος ΙΕΚ & Σχολών
δ. Πτυχιούχος ΑΕΙ ε. Μεταπτυχιακές σπουδές
6. **Πόσες φορές γυμνάζεστε την εβδομάδα;**
α. 2 φορές β. 3 φορές γ. 4 φορές δ. 5 φορές ε. 6 φορές στ. κάθε μέρα
7. **Πόσους μήνες κατά μέσο όρο γυμνάζεστε τον χρόνο;**
α. 1-2 β. 3-4 γ. 5-6 δ. 7-8 ε. 9-10 στ. 11-12
8. **Τι ώρες συνήθως γυμνάζεστε;**
α. 08.30-11.00 β. 11.00-13.00 γ. 13.00-15.00 δ. 15.00-17.00 ε. 17.00-19.00 στ. 19.00-21.30
9. **Πόση ώρα παραμένετε στο γυμναστήριο;**
α. < 0,5 ώρα β. 0,5-1,0 ώρα γ. 1,0-1,5 ώρες δ. 1,5-2,0 ώρες ε. 2,0-2,5 ώρες
στ. > 2,5 ώρες
10. **Πόσο καιρό αθλείστε στο συγκεκριμένο γυμναστήριο;**
α. <6 μήνες β. 6 μήνες έως 1 χρόνο γ. 1-3 χρόνια δ. 3-5 χρόνια ε. 5-10 χρόνια
στ. 10-15 χρόνια ζ. >15 χρόνια
11. **Τι είδους πρόγραμμα άσκησης ακολουθείτε; (μπορείτε να επιλέξετε πάνω από μία κατηγορίες)**
α. Καρδιοαναπνευστικά μηχανήματα (Διάδρομο, Ποδήλατο, Ελλειπτικό)
β. Άσκηση στα μηχανήματα μυϊκής ενδυνάμωσης
γ. Άσκηση με ελεύθερα βάρη
δ. Ομαδικά προγράμματα (σε αίθουσα)

12. Σε ποιό από τα 14 γυμναστήρια του ΟΠΑΝΔΑ αθλείστε;

- α. Σεπολίων β. Πετραλώνων γ. Άγιου Ελευθερίου δ. Λ. Αλεξάνδρας
ε. Μίτσι στ. Κ. Πατησίων ζ. Ρουμελιωτών η. Πρέκα θ. Φορμίωνος
ι. Λένορμαν κ. Γκράβας λ. Σχ. υελπίδων μ. Κυψέλης ν. Ν. Φιλοθέη

13. Πριν την κρίση (2010) αθλούσασταν στο συγκεκριμένο γυμναστήριο;

- α. Ναι β. Όχι

14. Πιστεύετε ότι η κρίση έχει επηρεάσει τις υπηρεσίες του συγκεκριμένου γυμναστηρίου; (απαντήστε εφόσον γυμναζόσασταν στο συγκεκριμένο γυμναστήριο πριν επέλθει η κρίση)

- α. Ναι, θετικά β. Ναι, αρνητικά γ. Όχι

15. Θεωρείτε ότι η κρίση έχει επηρεάσει την αθλητική σας δραστηριότητα;

- α. Ναι, θετικά (πχ. αθλούμαι παραπάνω σε σχέση με πριν)
β. Ναι, αρνητικά (πχ. δεν έχω την οικονομική δυνατότητα να κάνω αυτά που θέλω)
γ. Όχι

16. Ποιος είναι ο λόγος εγγραφής σας στο γυμναστήριο; (Μπορείτε να διαλέξετε παραπάνω από μία απάντηση)

- α. Αθλητισμός β. Υγεία γ. Εμφάνιση δ. Πρόληψη ε. Αποκατάσταση
στ. Προβλήματα βάρους ζ. Διασκέδαση η. Κοινωνικοποίηση

Ερωτηματολόγιο

Παρακαλώ δηλώστε κατά πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τις παρακάτω προτάσεις:

| | Διαφωνώ Απόλυτα | | | | | | | Συμφωνώ Απόλυτα | | | | | | |
|--|--------------------|---|---|---|---|---|---|--------------------|---|---|---|---|---|---|
| Facilities | | | | | | | | | | | | | | |
| Υπάρχει ποικιλία προγραμμάτων | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Οι εγκαταστάσεις είναι καθαρές | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Ο εξοπλισμός είναι σε καλή κατάσταση | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Υπάρχει ποικιλία οργάνων γυμναστικής | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Οι χώροι άσκησης είναι ευρύχωροι | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Οι εγκαταστάσεις είναι ελκυστικές | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Personnel | | | | | | | | | | | | | | |
| Το προσωπικό είναι έμπειρο | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Το προσωπικό είναι αξιόπιστο | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Το προσωπικό είναι καλά καταρτισμένο | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Το προσωπικό είναι έμπιστο | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Το προσωπικό παρέχει εξατομικευμένα προγράμματα | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Το προσωπικό είναι ευγενικό | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Responsiveness | | | | | | | | | | | | | | |
| Οι προτάσεις των πελατών λαμβάνονται υπόψη | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Τα προβλήματα επιλύονται γρήγορα | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Η ανταπόκριση στα αιτήματα των πελατών είναι άμεση | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Οι πελάτες ενημερώνονται αμέσως για τυχόν αλλαγές | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Reliability | | | | | | | | | | | | | | |
| Τα προγράμματα αρχίζουν στην ώρα τους | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Παρέχονται ακριβείς πληροφορίες για το καθημερινό ωρολόγιο πρόγραμμα | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Το προσωπικό είναι συνεπές στα καθήκοντα του | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Η περιγραφή των προγραμμάτων άσκησης είναι ακριβής | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Outcome | | | | | | | | | | | | | | |
| Τα προγράμματα με βοήθησαν να: | | | | | | | | | | | | | | |
| Αυξήσω την ενέργειά μου | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Βελτιώσω την υγεία μου | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Βελτιώσω τη διάθεσή μου | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Βελτιώσω την ψυχολογική μου κατάσταση | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Βελτιώσω την φυσική μου κατάσταση | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Βελτιώσω την εμφάνισή μου | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

1. Πως χαρακτηρίζετε συνολικά το επίπεδο της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται στο συγκεκριμένο γυμναστήριο;

| | | | | | |
|------------|-------------|-------------|--------------------|-----------------------|-------------|
| 1 Φτωχό | 2 Ανεκτό | 3 Μέτριο | 4 Ικανοποιητικό | 5 Υψηλό επίπεδο | 6 Άριστο |
|------------|-------------|-------------|--------------------|-----------------------|-------------|

2. Συνολικά πόσο ικανοποιημένος/η αισθάνεστε με την απόφασή σας να περάσετε τη μέρας σας στο συγκεκριμένο γυμναστήριο;

| | | | | | |
|--------------|--------------|-------------------------------|-------------------------------|-----------|----------------|
| 1 Καθόλου | 2 Σχετικά | 3 Μέτρια Ικανοποιημένος | 4 Αρκετά Ικανοποιημένος | 5 Πολύ | 6 Πάρα πολύ |
|--------------|--------------|-------------------------------|-------------------------------|-----------|----------------|

3. Σημειώστε τη συχνότητα συμμετοχής σας σε προγράμματα του γυμναστηρίου.

| | | | | |
|---|--------------------------------------|--|--|---------------------------------------|
| Λιγότερο από 1 φορά το μήνα ΚΑΤΑ ΤΥΧΗ | 1 φορά το μήνα ΕΛΑΧΙΣΤΑ | 1 έως 2 φορές την εβδομάδα ΑΡΚΕΤΑ ΣΥΧΝΑ | 3 έως 5 φορές την εβδομάδα ΠΟΛΥ ΣΥΧΝΑ | Σχεδόν κάθε μέρα ΤΑΚΤΙΚΑ |
|---|--------------------------------------|--|--|---------------------------------------|

4. Με ποια δραστηριότητα ασχοληθήκατε σήμερα;

α. Διάδρομο β. Βάρη γ. Ομαδικό πρόγραμμα::

ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΑΣ