




<p>Ελληνικό Περιοδικό Διοίκηση Αθλητισμού & Αναψυχής</p>	<p>Ελληνικό Περιοδικό Διοίκηση Αθλητισμού & Αναψυχής Τόμος 14 (2), 17-27 Δημοσιεύθηκε: Δεκέμβριος 2017</p> <p>Hellenic Journal of Sport & Recreation Management Volume 14 (2), 17-27 Released: December 2017</p>  	 <p>ΕΛΛ.Ε.Ε.Δ.Α.Α. Ελληνική Επιστημονική Εταιρία Διοίκησης Αθλητισμού & Αναψυχής</p> <p>HSASMR Hellenic Scientific Association for Sport & Recreation Management http://www.elleda.gr ISSN 1791-6933</p>
--	--	---



Χορευτικοί σύλλογοι και ποιότητα υπηρεσιών: μια πρώτη αξιολόγηση από τα μέλη τους

Γκάτσου Ανθούλα, & Φιλίππου Φίλιππος

Τμήμα Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού, Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης

Περίληψη

Σκοπός της έρευνας ήταν να διερευνηθεί η ικανοποίηση των συμμετεχόντων από τις υπηρεσίες που προσφέρουν χορευτικοί σύλλογοι μέσα από την αξιολόγηση της ποιότητας συγκεκριμένων δεικτών, όπως η ποιότητα παροχής υπηρεσιών και η αξιολόγηση του δασκάλου χορού. Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν 267 χορευτές και χορεύτριες ηλικίας άνω των 15 ετών. Για τη συλλογή των δεδομένων της έρευνας χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο των Alexandris, Zahariadis, Tzorbatzoudis, και Grouios (2004) τροποποιημένο ώστε να εξυπηρετεί τις ανάγκες της έρευνας. Οι στατιστικές αναλύσεις που πραγματοποιήθηκαν ήταν: α. περιγραφική στατιστική, β. ανάλυση αξιοπιστίας, t-test, One Way analysis και ανάλυση συσχετίσεων. Από την ανάλυση των δεδομένων προκύπτουν: α. Οι παράγοντες της ποιότητας παρουσιάζουν υψηλή εσωτερική συνοχή (Cronbach's α : περιβάλλον .79, δάσκαλος .91, ανταπόκριση .84, αποτέλεσμα .84, σχέσεις .85). β. Οι παράγοντες «δάσκαλος», «αποτελεσματικότητα» και «κοινωνικές σχέσεις» συγκέντρωσαν τα υψηλότερα σκορ (6.57, 6.35 & 6.15 αντίστοιχα) ενώ ο παράγοντας «περιβάλλον» συγκέντρωσε το μικρότερο (4.54). Συμπερασματικά, οι μετέχοντες των χορευτικών διαδικασιών είναι σε σημαντικό βαθμό ικανοποιημένοι από τον δάσκαλο χορού, την αποτελεσματικότητα της συμμετοχής τους καθώς και τις κοινωνικές σχέσεις που αναπτύσσονται στα πλαίσια της λειτουργίας των συλλόγων ενώ δεν είναι ικανοποιημένοι από το περιβάλλον όπου διεξάγονται τα μαθήματα καθώς και τον εξοπλισμό της αίθουσας.

Λέξεις κλειδιά: αξιολόγηση, υπηρεσίες, ικανοποίηση, χορευτικοί σύλλογοι

Ηλεκτρονική διεύθυνση επικοινωνίας: anthgkat@gmail.com

Dance associations and quality service. A first evaluation by their members

Gatsou A. & Filippou, F.

Department of Physical Education & Sport Sciences, Democritus University of Thrace

Abstract

The purpose of this study was to investigate the satisfaction of participants from the services of dancing associations through the quality assessment of specific indicators. The sample consisted of 267 dancers. For the collection of data, used questionnaire of Alexandris, Zahariadis, Tzorbatzoudis, and Grouios (2004) modified the needs of research. Statistical analyzes performed were a. Descriptive statistics. b. reliability analysis, T-test, One Way analysis and correlation analysis. The analysis of data shows the following: a. the factors have high internal consistency (Cronbach's α : .79 environment, teacher .91, .84 response, resulting in .84, .85 relations. b. The factors "teacher", "effectiveness" and "social relations" received the highest score (6.57, 6.35 & 6.15 respectively) while the factor "environment" gathered the lowest (4.57). In conclusion we can assert that the participants of the dance procedures are significantly pleased with the dance teacher, the effectiveness of their participation and the social relationships developed within the associations operate while it is not satisfied with the environment where the courses are conducted as and equipment of the room.

Key words: valuation, services, satisfaction, dance associations

Εισαγωγή

Έχουν περάσει πάνω από 100 χρόνια από την ίδρυση του Λυκείου Ελληνίδων Αθηνών (Μπασκόζος, 1996), του πρώτου συλλόγου που ασχολήθηκε με τη διδασκαλία του ελληνικού χορού και πλέον οι χορευτικοί σύλλογοι αποτελούν θεσμό για την ελληνική κοινωνία αφού έχουν αναδειχθεί στον κύριο τόπο εκμάθησης και αναμετάδοσης του ελληνικού χορού στις νεότερες γενιές των Ελλήνων.

Σήμερα, πολλές είναι οι δραστηριότητες των χορευτικών συλλόγων και διαφόρων κατευθύνσεων. Αναπαράγουν, όπως ειπώθηκε και παραπάνω, τον ελληνικό χορό έστω και στα πλαίσια του φολκλορισμού, οργανώνουν και συμμετέχουν σε χορευτικές παραστάσεις και τέλος αποτελούν τόπους αναψυχής και κοινωνικοποίησης αφού, κυρίως ηλικιωμένοι, συμμετέχουν στις δραστηριότητές είτε για διασκέδαση είτε για να βρουν παρέα και φίλους (Μπαξεβάνος, 2008). Από αυτούς αντλούν και τα έσοδα λειτουργίας τους, αφού την τελευταία δεκαετία η πολιτεία έχει διακόψει κάθε πηγή χρηματοδότησής τους (Γκάτσου, 2015).

Από όσα έχουν παρατεθεί παραπάνω, γίνεται φανερό ότι η προσέλευση, συμμετοχή και παραμονή του κόσμου στους χορευτικούς συλλόγους αποβαίνει σημαντικός παράγοντας στην εύρυθμη λειτουργία τους. Η προσέλευση και η παραμονή του κόσμου στους συλλόγους αυτούς εξαρτάται αφενός από τον αριθμό των προσφερόμενων υπηρεσιών και αφετέρου από την ποιότητα αυτών.

Ποιότητα υπηρεσιών

Αν και η έννοια της ποιότητας των υπηρεσιών είναι πολύ παλιά, μεγάλη ανάπτυξη γνώρισε μόλις στις αρχές της δεκαετίας του '80. Όμως, οι υπεύθυνοι μάρκετινγκ των εταιρειών αναγνώρισαν τη σπουδαιότητά της και τη συμβολή της στην επιτυχία και στην ανάπτυξη της εταιρείας μόλις στις αρχές της δεκαετίας του '90 (Reichheld & Sasser, 1990).

Η ποιότητα αποτελεί έναν σημαντικό παράγοντα - σε συνδυασμό με άλλους όπως το κόστος, η αξιοπιστία και ο χρόνος - που καθορίζει την εξέλιξη μιας υπηρεσίας (Gargalianos & Matsaridis, 2017). Ο Slack (2007) θεωρεί την ποιότητα ως τον σημαντικότερο παράγοντα αφού επιτρέπει σε μια υπηρεσία να ξεχωρίζει από τις άλλες που δραστηριοποιούνται στον ίδιο χώρο και που της παρέχει τη δυνατότητα να δημιουργήσει ικανοποιημένους πελάτες και ως εκ τούτου να αποκτήσει φήμη και έσοδα. Την ίδια άποψη έχει και ο Oakland (1989) ο οποίος αντιμετωπίζει την ποιότητα ως παράγοντας ικανοποίησης των πελατών η οποία για να συμβεί, σύμφωνα με τον McNealy (1993), θα πρέπει να ανταποκρίνεται ή ακόμη καλύτερα να ξεπερνά τις προσδοκίες και τις αντιλήψεις των πελατών. Γιατί μόνο με αυτόν τον τρόπο θα εξασφαλίσει μεγαλύτερο ποσοστό στην αγορά (Buzzell & Gale, 1987), θα αυξήσει την εμπιστοσύνη των πελατών (Zeithaml, Berry & Parasuraman, 1996) και θα αυξήσει την κερδοφορία (Anderson, Fornell, & Rust, 1997; Gronroos, 1990).

Ελάχιστοι είναι οι ερευνητές που αντιμετωπίζουν την ποιότητα των υπηρεσιών ως έννοια που αποτελείται μόνο από μια διάσταση (Brown, Churchill & Peter, 1993; Cronin & Taylor, 1992). Η πλειοψηφία, αντίθετα, την αντιλαμβάνεται ως μια πολυδιάστατη έρευνα. Οι διαφορές μεταξύ των ερευνητών εντοπίζονται αφενός στον αριθμό των διαστάσεων και αφετέρου στη φύση των διαστάσεων που τη συνθέτουν (Τόλκα, 2010). Ο καθορισμός του αριθμού των διαστάσεων καθώς και της φύσης τους είναι ένα σημαντικό στάδιο στην έρευνα της ποιότητας αφού από αυτό το στάδιο εξαρτάται η ανάπτυξη των θεωρητικών μοντέλων που την εξετάζουν, αλλά και η κατασκευή οργάνων μέτρησης της (Babakus & Boiler, 1992).

Οι Parasuraman, Zeithaml και Berry (1985), αρχικά, ισχυρίστηκαν ότι δέκα είναι οι παράγοντες που συνθέτουν την έννοια «ποιότητα υπηρεσιών». Αυτές είναι: αξιοπιστία, ανταπόκριση, πρόσβαση, ανταγωνιστικότητα, ευγένεια, επικοινωνία, πιστότητα, ασφάλεια, κατανόηση / αναγνώριση του πελάτη και υλικά στοιχεία της υπηρεσίας. Την επόμενη τριετία, όμως, αναθεώρησαν τη θεωρία τους και κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι η «ποιότητα υπηρεσιών» είναι έννοια που συντίθεται από τους παρακάτω πέντε παράγοντες α. τα υλικά στοιχεία, β. η αξιοπιστία, γ. η ανταπόκριση, δ. η ασφάλεια και ε. η συναισθηματική κατανόηση (Parasuraman et al, 1988). Οι ερευνητές αυτοί ανέπτυξαν και το πρώτο όργανο μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών, το γνωστό SERVQUAL (Parasuraman et al, 1988) το οποίο αποτέλεσε και τη βάση πολλών άλλων ερωτηματολογίων που ακολούθησαν.

Το 2001 οι Brady και Cronin προτείνουν ένα από τα πλέον αποδεκτά όργανα μέτρησης της ποιότητας υπηρεσιών. Οι συγγραφείς αντιλαμβάνονται την ποιότητα υπηρεσιών ως έννοια συντιθέμενη από τρεις διαστάσεις. Έτσι, η προτεινόμενη κλίμακα περιλαμβάνει τις διαστάσεις α. ποιότητα αλληλεπίδρασης και διερευνά τις σχέσεις αλληλεπίδρασης που αναπτύσσονται μεταξύ πελατών και προσωπικού, β. ποιότητα του φυσικού-υλικού περιβάλλοντος η οποία περιλαμβάνει τρεις υποκλίμακες: η πρώτη υποκλίμακα εξετάζει τον σχεδιασμό των εγκαταστάσεων, η δεύτερη τις περιβαλλοντικές συνθήκες ενώ η τρίτη το κοινωνικό περιβάλλον και γ. ποιότητα του αποτελέσματος η οποία διερευνά τα χαρακτηριστικά εκείνα βάση των οποίων οι καταναλωτές κρίνουν ικανοποιητική ή όχι την ποιότητα υπηρεσιών που τους παρασχέθηκαν. Τα παραπάνω ερωτηματολόγια ήταν η αφορμή για την παραγωγή πολλών άλλων κλιμάκων μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών όπως των Cronin και Taylor (1994), των McDougall και Levesque (1994) ή των Rust και Oliver (1994).

Τα τελευταία χρόνια η έρευνα έχει επεκταθεί και στους χώρους του αθλητισμού και της αναψυχής (Alexandris & Palialia, 1999; Alexandris, Dimitriadis & Kasiara, 2001; Howat, Crilley, Absher & Milne, 1996; Kim & Kim, 1995; Παπαδόπουλος, Θεοδωράκης & Αλεξανδρή, 2004), σε παραστάσεις παραδοσιακού χορού (Theodorakis, Goulimaris & Gargalianos, 2003), σε υπηρεσίες άθλησης και ψυχαγωγίας σε ξενοδοχεία διακοπών (Κώστα, Γλυνιά, Αντωνίου, Γούδας & Κουθούρης, 2003) και επαγγελματικά σπορ (McDonald, Sutton & Milne, 1995; Theodorakis & Kambitsis, 1998; Theodorakis, Kambitsis, Laios & Koustelios, 2001).

Οι Alexandris, Zahariadis, Tzorbatzoudis και Grouios (2004a), για να μετρήσουν την αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών, που προσφέρουν ιδιωτικά γυμναστήρια στην Ελλάδα, χρησιμοποίησαν από την κλίμακα SERVQUAL το ένα μόνο μέρος (5 διαστάσεις), αυτό που αναφέρεται στις αντιλήψεις των πελατών για την απόδοση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Σε αυτό

προσέθεσαν και έξι επιπλέον θέματα τα οποία συναντώνται συχνότατα στη διεθνή βιβλιογραφία. Τα θέματα αυτά αφορούν την υγεία, τη φυσική κατάσταση, την εμφάνιση, τη αυξημένη ενέργεια, την ψυχολογική ευεξία και τη βελτιωμένη διάθεση. Η τελική πρόταση των ερευνητών περιλαμβάνει α. το προσωπικό: ο παράγοντας αυτός περιλαμβάνει στοιχεία που σχετίζονται με τα χαρακτηριστικά του προσωπικού και τον τρόπο με τον οποίο αλληλεπιδρά με τους πελάτες, β. αξιοπιστία: ο παράγοντας αυτός εξετάζει τον βαθμό στον οποίο τηρούνται οι υποσχέσεις από τη διοίκηση, γ. χειροπιαστό στοιχείο: ο παράγοντας αυτός διερευνά τα στοιχεία τα οποία σχετίζονται με το υλικό περιβάλλον του οργανισμού, δ. ανταπόκριση: διερευνά τον βαθμό προθυμίας του προσωπικού και της διοίκησης για άμεση επίλυση των προβλημάτων των πελατών και ε. προσδοκώμενα αποτελέσματα: περιλαμβάνουν τη μέτρηση των παραγόντων που σχετίζονται με τις προσδοκίες των πελατών (Alexandris, Zahariadis, Tzorbatzoudis & Grouios, 2004b). Σύμφωνα με τους ερευνητές, ο παράγοντας αυτός δεν παρουσιάζει την ίδια σταθερότητα για όλες τις αθλητικές υπηρεσίες. Έτσι, πρέπει να αναπροσαρμόζεται κάθε φορά, ανάλογα με την υπηρεσία στην οποία εφαρμόζεται.

Ύστερα από ενδελεχή βιβλιογραφική έρευνα, έχει διαπιστωθεί ότι υπάρχει έλλειμμα στην αρθρογραφία ερευνών που να σχετίζονται με την αξιολόγηση των υπηρεσιών που προσφέρουν οι χορευτικοί σύλλογοι και μάλιστα αυτή να έχει πραγματοποιηθεί από τα ίδια τους τα μέλη.

Έτσι, σκοπός της έρευνας ήταν να διερευνήσει τον βαθμό ικανοποίησης των συμμετεχόντων από τις προσφερόμενες υπηρεσίες πολιτιστικών συλλόγων, όσον αφορά στον τομέα του παραδοσιακού χορού, μέσα από την αξιολόγηση της ποιότητας συγκεκριμένων δεικτών όπως το μάθημα που προσφέρουν οι σύλλογοι, το περιβάλλον/εγκαταστάσεις στο οποίο πραγματοποιούνται οι δραστηριότητες, ο δάσκαλος, οι αναπτυσσόμενες σχέσεις μεταξύ διοίκησης συλλόγου και συμμετεχόντων, την αποτελεσματικότητα των μαθημάτων και τέλος τόσο τις αναπτυσσόμενες σχέσεις ανάμεσα στους συμμετέχοντες όσο και με την τοπική κοινωνία.

Τα ερευνητικά ερωτήματα που καλείται να διερευνήσει και να απαντήσει η συγκεκριμένη έρευνα είναι αν οι συμμετέχοντες αξιολογούν θετικά την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρουν οι χορευτικοί σύλλογοι που συμμετέχουν και αν το φύλο και η ηλικία αποβαίνουν παράγοντες διαφοροποίησης της αξιολόγησης αυτής.

Μεθοδολογία

Δείγμα

Στην έρευνα πήραν μέρος 267 άνδρες και γυναίκες από 10 πολιτιστικούς/χορευτικούς ομίλους της Βόρειας Ελλάδας. Από αυτούς, οι 93 ή ποσοστό 34.8% ήταν άνδρες και οι 174 ή ποσοστό 65.2% γυναίκες. Η πλειοψηφία του δείγματος είναι νέοι στην ηλικία (μέχρι 18 ετών 14.6%, 19-29 25.1%, 30-39 21.0% και 40-49 ετών 20.6%) και οι ηλικιωμένοι αποτελούν μικρή μειοψηφία (50-59 13.1% και 60+ 5.6%). Τα άτομα του δείγματος έχουν μακροχρόνια συμμετοχή στα χορευτικά δρώμενα των συλλόγων αφού το 57.0% συμμετέχει για περισσότερα των 5 χρόνων (6-10 29.6%, 11-15 19.5% και άνω των 16 ετών συμμετέχει το 7.9%) ενώ το 43.0% έχει συμμετοχή από 1-5 χρόνια. Η συμμετοχή τους στον παρόντα σύλλογο (στον σύλλογο στον οποίο πραγματοποιήθηκε η έρευνα) για το 64.4% είναι μέχρι πέντε χρόνια, για το 24.7% 6-10 έτη, για το 9.8% 11-15 έτη και, τέλος, το 1.1% συμμετέχει για περισσότερα των 16 έτη.

Όργανο μέτρησης

Για τη συλλογή των δεδομένων της έρευνας χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο «Service Quality, Customer Satisfaction» των Alexandris, Zahariadis, Tzorbatzoudis, and Grouios (2004b), τροποποιημένο για τις ανάγκες της παρούσης έρευνας. Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο χρησιμοποιήθηκε σε πολλές έρευνες στην Ελλάδα όπως των Μαυροπούλου, Κουθούρη και Αλεξανδρή (2013), των Ιωαννίδου, Πολατίδου, Μπαλάσκα, και Αλεξανδρή (2011), των Παπαδόπουλου, Θεοδωράκη, και Αλεξανδρή (2004).

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από δύο μέρη. Το πρώτο μέρος αποτελείται από τέσσερα ερωτήματα και διερευνά κάποια δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων όπως το φύλο, την ηλικία, τα χρόνια συμμετοχής των, τόσο στο σύνολο όσο και στον χορευτικό σύλλογο που δραστηριοποιούνταν κατά τη διάρκεια της έρευνας.

Το δεύτερο μέρος αποτελείται από 31 ερωτήσεις οι οποίες συνθέτουν έξι παράγοντες και οι οποίοι είναι: ο πρώτος παράγοντας ονομάζεται «το μάθημα» και συντίθεται από έξι ερωτήματα του τύπου «Το μάθημα αρχίζει στην ώρα του» ή «Το ωράριο του μαθήματος είναι εξυπηρετικό». Ο δεύτερος παράγοντας ονομάζεται «περιβάλλον», εξετάζει τον χώρο στον οποίο διεξάγεται το μάθημα και συντίθεται από τέσσερα ερωτήματα του τύπου «Οι συνθήκες στην αίθουσα διδασκαλίας (φωτισμός, καθαριότητα...) είναι καλές» ή «Ο χώρος των αποδυτηρίων είναι σε καλή κατάσταση». Ο τρίτος παράγοντας ονομάζεται «Ο δάσκαλος» εξετάζει τις γνώσεις του δασκάλου καθώς και τις σχέσεις του με τους χορευτές και συντίθεται από 6 ερωτήματα του τύπου «Ο δάσκαλος είναι καλά καταρτισμένος» ή «Ο δάσκαλος επιδεικνύει καλή συμπεριφορά απέναντι στους χορευτές». Ο τέταρτος παράγοντας ονομάζεται «ανταπόκριση» και εξετάζει τις σχέσεις της διοίκησης του συλλόγου με τους συμμετέχοντες. Αποτελείται, δε, από τέσσερα ερωτήματα του τύπου «Οι προτάσεις των χορευτών λαμβάνονται υπόψη από τη διοίκηση του ομίλου» ή «Οι συμμετέχοντες ενημερώνονται αμέσως για τυχόν αλλαγές στο πρόγραμμα». Ο πέμπτος παράγοντας ονομάζεται «αποτελέσματα» και εξετάζει την αποτελεσματικότητα των μαθημάτων. Αποτελείται από έξι ερωτήματα του τύπου «Τα μαθήματα με βοήθησαν να μάθω ελληνικό χορό» ή «Τα μαθήματα με βοήθησαν να αγαπήσω τον ελληνικό χορό». Ο έκτος και τελευταίος παράγοντας ονομάζεται «σχέσεις» και εξετάζει τόσο τις αναπτυσσόμενες σχέσεις ανάμεσα στους συμμετέχοντες όσο και με την τοπική κοινωνία. Αποτελείται από πέντε ερωτήματα του τύπου «Το κλίμα που επικρατεί στα μαθήματα βοηθά στην ανάπτυξη καλών σχέσεων μεταξύ των χορευτών» ή «Ο σύλλογος διοργανώνει εκδηλώσεις που βοηθούν στην ανάπτυξη καλών σχέσεων ανάμεσα στους χορευτές».

Οι απαντήσεις δόθηκαν σε επταβάθμια κλίμακα Likert (7= συμφωνώ απόλυτα, 6=συμφωνώ αρκετά, 5=συμφωνώ, 4=ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ, 3=διαφωνώ, 2= διαφωνώ αρκετά, 1= διαφωνώ απόλυτα.

Διαδικασία συλλογής των δεδομένων

Τα ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν στον χώρο διεξαγωγής των μαθημάτων παρουσία των ερευνητών. Η συμπλήρωση πραγματοποιήθηκε πριν τη διεξαγωγή του μαθήματος για να αποφευχθεί η ελλιπής συμπλήρωση του ερωτηματολογίου εξαιτίας της πιθανής κούρασης ή της εσπευσμένης αναχώρησης των συμμετεχόντων. Συνολικά δόθηκαν 315 ερωτηματολόγια από τα οποία επεστράφησαν τα 267 (ποσοστό επιστροφής 84.76%).

Στατιστική Ανάλυση

Για την ανάλυση των δεδομένων της έρευνας χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πακέτο SPSS for Windows 18.0, με το οποίο πραγματοποιήθηκαν περιγραφικές αναλύσεις, reliability analysis για την εξέταση της εσωτερικής συνοχής των παραγόντων υπολογίζοντας το α του Cronbach, t-test για ανεξάρτητα δείγματα για τη διαπίστωση διαφορών οφειλομένων στο φύλο του δείγματος, One - Way Anova για τη διαπίστωση διαφορών οφειλομένων στην ηλικία του δείγματος και τέλος, ανάλυση συσχέτισης (Correlation analysis) για τον έλεγχο πιθανών συσχετίσεων μεταξύ των παραγόντων του ερωτηματολογίου.

Αποτελέσματα

Ανάλυση αξιοπιστίας

Για τον έλεγχο της εσωτερικής αξιοπιστίας των 6 παραγόντων πραγματοποιήθηκε ανάλυση αξιοπιστίας (Reliability analysis) με τον υπολογισμό του δείκτη Cronbach's α .

Πίνακας 1. Ανάλυση αξιοπιστίας

Παράγων	Cronbach's a
Μάθημα	.63
Περιβάλλον	.86
Δάσκαλος	.92
Ανταπόκριση	.85
Αποτελέσματα	.82
Σχέσεις	.86

Όπως διαπιστώνεται από τα αποτελέσματα, που παρατίθενται στον πίνακα 1, όλοι οι παράγοντες παρουσιάζουν ιδιαίτερα μεγάλη εσωτερική συνοχή με τον παράγοντα «Δάσκαλος» να παρουσιάζει τη μεγαλύτερη (Cronbach's a .92). Μοναδική εξαίρεση αποτελεί ο παράγων «Μάθημα» που παρουσιάζει τη χαμηλότερη εσωτερική συνοχή (Cronbach's a .63). Βέβαια, αφαιρώντας την ερώτηση «Η συμμετοχή ζωντανής μουσικής συμβάλλει στην ποιότητα του μαθήματος;» αυξάνεται το α του Cronbach σε .66. Παρ' όλη την αύξηση αυτή, κρίθηκε σκόπιμο να διατηρηθεί η ερώτηση αυτή αφού η παρουσία ορχήστρας κατά τη διάρκεια των μαθημάτων συμβάλλει τόσο στην καλύτερη διδασκαλία, κατανόηση και αφομοίωση των χορών όσο και στην ευχαρίστηση που νοιώθουν οι συμμετέχοντες. Ένας δεύτερος λόγος για τον οποίο διατηρήθηκε η παραπάνω ερώτηση είναι γιατί, πιθανότατα, σε κάποια άλλη έρευνα, με διαφορετικό δείγμα, να λειτουργήσει διαφορετικά και ο παράγων αυτός να σημειώσει μεγαλύτερη εσωτερική συνοχή.

Παράγοντες ικανοποίησης συμμετεχόντων

Από τους Μ.Ο. (πίνακας 2) φαίνεται ότι ο παράγων «Δάσκαλος» συγκεντρώνει τις περισσότερες θετικές απόψεις των συμμετεχόντων (Μ=6.57) με τους παράγοντες «Αποτελέσματα» (Μ=6.35) και «Σχέσεις» (Μ=6.15) να ακολουθούν. Οι παράγοντες «Ανταπόκριση» (Μ=5.49), «Μάθημα» (Μ=5.11) και «Περιβάλλον» (Μ=4.54) συγκεντρώνουν τις λιγότερο θετικές απόψεις των συμμετεχόντων.

Πίνακας 2: Μέσοι Όροι και Τυπική απόκλιση των 6 παραγόντων

Παράγων	N	Μ.Ο.	Τ.Α.
Δάσκαλος	267	6.57	.71
Αποτελέσματα	267	6.35	.76
Σχέσεις	267	6.15	.87
Ανταπόκριση	267	5.49	1.07
Μάθημα	267	5.11	.81
Περιβάλλον	267	4.54	1.50

Το φύλο ως παράγων διαφοροποίησης της ικανοποίησης των συμμετεχόντων

Για τη διαπίστωση ύπαρξης διαφορών οφειλομένων στο φύλο πραγματοποιήθηκαν 6 T-test για ανεξάρτητα δείγματα. Από τα αποτελέσματα φαίνεται ότι το φύλο δεν αποβαίνει παράγοντας διαφοροποίησης για κανέναν παράγοντα. Μάλιστα, στους παράγοντες «δάσκαλος», «αποτελέσματα», «σχέσεις» οι απόψεις των ανδρών και των γυναικών, θα λέγαμε, ταυτίζονται αφού για τον παράγοντα «δάσκαλος» ο Μ των ανδρών είναι 6.575 και των γυναικών είναι 6.574, για τον παράγοντες «αποτελέσματα» και «σχέσεις» είναι 6.33/ 6.36 και 6.16/6.14 αντίστοιχα.

Η ηλικία ως παράγων διαφοροποίησης της ικανοποίησης των συμμετεχόντων

Για τη διαπίστωση ύπαρξης διαφορών οφειλομένων στην ηλικία των συμμετεχόντων πραγματοποιήθηκαν 6 One-Way Anova Analysis και test Bonferroni. Από τα αποτελέσματα φαίνεται ότι στατιστικά σημαντικές διαφορές οφειλόμενες στην ηλικία υφίστανται για τους παράγοντες:

α. «αποτελεσματικότητα» $F_{(5,261)} = 3.98$ και $p < .05$: οι συμμετέχοντες ηλικίας 15-18 ετών είναι ικανοποιημένοι σε μικρότερο βαθμό (Μ=5.90, Τ.Α.=1.24) από αυτούς των 19-29 (Μ=6.36, Τ.Α.=.59), 30-

39 (M=6.37, T.A.=.67), 40-49 (M=6.44, T.A.=.70), 50-59 (M=6.58, T.A.=.52) και 60+ (M=6.59, T.A.=.76) όσον αφορά στην αποτελεσματικότητα της συμμετοχής τους.

β. «σχέσεις» $F_{(5,261)} = 5.56$ και $p < .05$: οι συμμετέχοντες ηλικίας 15-18 ετών είναι ικανοποιημένοι σε μικρότερο βαθμό (M=5.60, T.A.=1.21) από αυτούς των 19-29 (M=6.10, T.A.=.74), 30-39 (M=6.17, T.A.=.83), 40-49 (M=6.38, T.A.=.73), 50-59 (M=6.18, T.A.=.84) και 60+ (M=6.719, T.A.=.87) όσον αφορά στην ανάπτυξη σχέσεων ανάμεσα στους χορευτές.

Ανάλυση συσχέτισης

Υπολογίστηκαν οι συντελεστές συσχέτισης ανάμεσα στους έξι παράγοντες του ερωτηματολογίου. Τα αποτελέσματα των αναλύσεων συσχέτισης παρατίθενται στον πίνακα 3, όπου φαίνεται ότι μόνο ο παράγοντας «περιβάλλον» δε σχετίζεται στατιστικά σημαντικά με κανέναν από τους άλλους πέντε παράγοντες. Παρατηρείται: α. πολύ ισχυρή συσχέτιση του παράγοντα «δάσκαλος» με τους παράγοντες «αποτελέσματα» ($r_{(267)} = .83$, $p < .001$) και «σχέσεις» ($r_{(267)} = .737$, $p < .001$), καθώς και του παράγοντα «αποτελέσματα» με τον παράγοντα «σχέσεις» ($r_{(267)} = .824$, $p < .001$). β. ικανοποιητική συσχέτιση αφενός του παράγοντα «δάσκαλος» με τον παράγοντα «ανταπόκριση» ($r_{(267)} = .612$, $p < .001$) και αφετέρου του παράγοντα «ανταπόκριση» με τον παράγοντα «μάθημα» ($r_{(267)} = .824$, $p < .001$). Τέλος, μέτρια συσχέτιση παρατηρείται μεταξύ των παραγόντων «σχέσεις» και «ανταπόκριση» ($r_{(267)} = .554$, $p < .001$).

Πίνακας 3. Ανάλυση συσχέτισης

	Δάσκαλος	Αποτελέσματα	Σχέσεις	Ανταπόκριση	Μάθημα	Περιβάλλον
Δάσκαλος	1	.830**	.737**	.612**	.383**	.166**
		.000	.000	.000	.000	.006
		267	267	267	267	267
Αποτελέσματα		1	.824**	.460**	.370**	.204**
			.000	.000	.000	.001
			267	267	267	267
Σχέσεις			1	.554**	.427**	.160**
				.000	.000	.009
				267	267	267
Ανταπόκριση				1	.619**	.094
					.000	.127
					267	267
Μάθημα					1	.196**
						.001
						267
Περιβάλλον						1

Συζήτηση -

Σκοπός της εργασίας αυτής ήταν να διερευνηθεί ο βαθμός ικανοποίησης από τις προσφερόμενες υπηρεσίες των χορευτικών πολιτιστικών συλλόγων από τα ίδια τους τα μέλη. Ταυτόχρονα, μέσα από την ανάλυση των αποτελεσμάτων, προέκυψαν ενδιαφέροντα στοιχεία που έχουν να κάνουν αφενός με τους συλλόγους αυτούς καθαυτούς και αφετέρου με την ανταπόκριση που έχουν στη γεωγραφική περιοχή που δραστηριοποιούνται.

Όσον αφορά στο φύλο των συμμετεχόντων, συνεχίζεται να παρατηρείται το φαινόμενο οι γυναίκες να αποτελούν τη συντριπτική πλειοψηφία των μελών των χορευτικών συλλόγων. Το αποτέλεσμα αυτό συμφωνεί με τα αποτελέσματα άλλων ερευνών (Filippou, Rokka, Mavridis, 2016; Rokka, et al, 2015) σύμφωνα με τα οποία οι γυναίκες συμμετέχουν σε χορευτικές δραστηριότητες σε μεγαλύτερο ποσοστό σε σχέση με τους άνδρες ένδειξη ότι παραμένουν τα στερεότυπα που θέλουν τον χορό να αφορά τις γυναίκες και όχι τους άνδρες (Filippou, 2015). Αποτέλεσμα, όμως, που επιτρέπει στους ιθύνοντες των

χορευτικών συλλόγων- διοικητικό συμβούλιο και δασκάλους χορού- με κατάλληλους χειρισμούς να αλλάξουν την επικρατούσα αυτή άποψη και έτσι να αυξήσουν το δυναμικό των συλλόγων τους.

Ένα αποτέλεσμα που έρχεται σε αντίθεση με τα μέχρι τώρα αποτελέσματα είναι αυτό που αφορά στην ηλικία του δείγματος. Οι μέχρι τώρα έρευνες (Filippou, Rokka, Mavridis, 2016; Rokka, et al, 2015) έδειχναν απουσία της ηλικιακής ομάδας 15-18, γεγονός που αποδιδόταν στις σχολικές υποχρεώσεις των μαθητών. Τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν να αντιστρέφεται η κατάσταση αυτή και οι συμμετέχοντες της ηλικιακής αυτής ομάδας να αποτελούν το 14.6% του δείγματος. Αυτό πιθανότατα να οφείλεται στο ότι τόσο οι γονείς όσο και οι μαθητές αντιλήφθηκαν ότι η συμμετοχή σε ανάλογες δραστηριότητες συμβάλλει στην αποφόρτιση της ψυχολογικής κατάστασης που βρίσκονται τα άτομα των ηλικιών αυτών και η συμμετοχή τους δεν αποτελεί χασίμο χρόνο. Οι συγγραφείς ισχυρίζονται ότι η κατάσταση δείχνει να αντιστρέφεται γιατί το δείγμα της έρευνας προέρχεται από δέκα χορευτικούς συλλόγους της Βόρειας Ελλάδας (Θεσσαλονίκη, Κομοτηνή, Βέροια, Κιλκίς, Γιαννιτσά) και όχι από έναν ή δύο συλλόγους της ίδιας περιοχής. Αν, όμως, συνεχιστεί αυτή η αλλαγή αυτό επαφίεται στους υπεύθυνους των συλλόγων και τις πρακτικές που θα ακολουθήσουν.

Η πλειοψηφία του δείγματος παρουσιάζει μακροχρόνια παρουσία στους χορευτικούς συλλόγους. Όμως, μόνο το 11% του δείγματος έχει περισσότερο από δέκα χρόνια παραμονή στον ίδιο τον σύλλογο. Αυτό δείχνει ότι οι συμμετέχοντες είναι διατιθέμενοι να αλλάξουν σύλλογο ή ακόμη και συλλόγους μέχρι να βρουν αυτό που ανταποκρίνεται στις προσδοκίες τους. Και επειδή το δυναμικό αυτό δεν είναι μόνο πελατεία που φέρνει έσοδα στους συλλόγους αλλά αποτελεί κεφάλαιό τους, αφού για την εκπαίδευσή του ο σύλλογος δαπάνησε χρήματα, θα πρέπει οι σύλλογοι να προσπαθήσουν μέσα από τη βελτίωση των υπηρεσιών τους να το διατηρήσουν στο δυναμικό τους.

Όσον αφορά στα αποτελέσματα της έρευνας αυτά καθαυτά, ο παράγων «Δάσκαλος» συγκεντρώνει τη μεγαλύτερη αποδοχή του δείγματος κάτι που φανερώνει ότι το δείγμα είναι ευχαριστημένο και αξιολογεί θετικά αφενός το θεωρητικό υπόβαθρο του δασκάλου και αφετέρου τη δημιουργία κατάλληλου κλίματος ανάμεσα στους χορευτές. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι οι συμμετέχοντες απαιτούν από τους συλλόγους τους να τους προσφέρουν δασκάλους χορού καλά καταρτισμένους αφενός στο αντικείμενο τους, να έχει δηλαδή καλή θεωρητική κατάρτιση αλλά και να αποδίδει κινητικά, και αφετέρου να κατέχει γνώσεις παιδαγωγικής και ψυχολογίας για να μπορεί να τους συμπεριφέρεται και ανάλογα. Στο σημείο αυτό θα πρέπει να σημειωθεί ότι οι δάσκαλοι χορού, στους συλλόγους στους οποίους πραγματοποιήθηκε η έρευνα, ήταν όλοι τους πτυχιούχοι των ΤΕΦΑΑ με ειδικότητα στους παραδοσιακούς χορούς.

Ένα αποτέλεσμα, που έρχεται ως φυσική συνέπεια της ανάδειξης του δασκάλου χορού ως του πλέον βασικού παράγοντα ικανοποίησης, είναι και η αποδοχή εκ μέρους του δείγματος της αποτελεσματικότητας των μαθημάτων καθώς και των σχέσεων που αναπτύσσονται τόσο μεταξύ των χορευτών όσο και του συλλόγου με την τοπική κοινωνία. Το δείγμα δείχνει ικανοποιημένο σε μεγάλο βαθμό από την αποτελεσματικότητα του μαθήματος, αποτέλεσμα της ικανότητας και της απόδοσης του δασκάλου χορού. Όπως, επίσης, αποτέλεσμα της ικανότητας του δασκάλου χορού και του κλίματος, που δημιουργεί κατά τη διάρκεια των μαθημάτων σε συνδυασμό με τη διοίκηση του συλλόγου, είναι και οι αναπτυσσόμενες σχέσεις μεταξύ των χορευτών. Το κλίμα είναι καλό και έτσι και οι σχέσεις μεταξύ των χορευτών είναι καλές. Καλές είναι και οι σχέσεις που αναπτύσσονται μεταξύ των συλλόγων και της τοπικής κοινωνίας απόδειξη του παρεμβατικού ρόλου του συλλόγου στην τοπική κοινωνία. Ταυτόχρονα, αποδεικνύει και τη σημασία της λειτουργίας των συλλόγων τόσο για την ύπαρξη και συνέχεια του ελληνικού χορού στο μέλλον διαψεύδοντας κατ' αυτόν τρόπο όλους τους πολέμιους της ύπαρξής των.

Ο παράγοντας «ανταπόκριση» αν και συγκεντρώνει σημαντική αποδοχή εκ μέρους του δείγματος, θα πρέπει να αντιμετωπιστεί με σκεπτικότητα εκ μέρους της διοίκησης των συλλόγων. Οι συμμετέχοντες να μην είναι ικανοποιημένοι από την ανταπόκριση που έχουν από τις διοικήσεις αλλά επιθυμούν ακόμη καλύτερες σχέσεις. Επιθυμούν οι προτάσεις τους να ακούγονται σε μεγαλύτερο βαθμό και οι διοικούντες να τις λαμβάνουν υπόψη τους.

Οι παράγοντες, όμως, που θα πρέπει να προσεχθούν ιδιαίτερα είναι οι παράγοντες που σχετίζονται άμεσα με τις διοικήσεις των συλλόγων και είναι οι «περιβάλλον» και «μάθημα» και οι οποίοι συγκεντρώνουν τη μικρότερη αποδοχή από την πλευρά του δείγματος. Από τις ερωτήσεις που συνθέτουν τον παράγοντα «περιβάλλον» αυτές που συγκέντρωσαν τη μικρότερη βαθμολογία - αποδοχή είναι αυτές που αναφέρονται στις διαστάσεις της αίθουσας μέσα στην οποία πραγματοποιείται το μάθημα καθώς και στον χώρο των αποδυτηρίων απόδειξη των άσχημων συνθηκών υπό τις οποίες διεξάγονται τα μαθήματα. Όσον αφορά στον παράγοντα «μάθημα» οι ερωτήσεις που συγκεντρώνουν τη μικρότερη αποδοχή είναι «Το μάθημα αρχίζει στην ώρα του» και «Το ωράριο του μαθήματος είναι εξυπηρετικό». Το δείγμα παραπονείται ότι τα μαθήματα δεν αρχίζουν στην προγραμματισμένη ώρα με αποτέλεσμα να μην μπορούν να προγραμματίσουν τις ασχολίες τους. Κάτι που επιδεινώνει την κατάσταση είναι και το ωράριο των μαθημάτων που δεν εξυπηρετεί μεγάλο μέρος του δείγματος.

Το φύλο του δείγματος δεν αποτελεί παράγοντα διαφοροποίησης για κανέναν από τους έξι παράγοντες επιτείνοντας έτσι τη σημαντικότητα των ευρημάτων της έρευνας αφού οι απόψεις για την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών τόσο των γυναικών όσο και των ανδρών σχεδόν ταυτίζονται. Αντίθετα, η ηλικία του δείγματος αποτελεί παράγοντα διαφοροποίησης για τους παράγοντες «αποτελεσματικότητα» και «σχέσεις» με τους νεότερους σε ηλικία συμμετέχοντες να είναι σε μικρότερο βαθμό ικανοποιημένοι σε σχέση με τους μεγαλύτερους. Θα λέγαμε ότι ένα τέτοιο αποτέλεσμα δε θα πρέπει να προκαλεί εντύπωση αφού οι νεότεροι σε ηλικία (15-18 ετών) δεν είχαν τον χρόνο αφενός να δουν τα αποτελέσματα της συμμετοχής τους στα μαθήματα και αφετέρου να ενσωματωθούν στην ομάδα, να αναπτύξουν σχέσεις με τους μεγαλύτερους και να αισθανθούν ότι αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της ομάδας. ανταπόκριση

Συμπεράσματα

Από την ανάλυση συσχέτισης φαίνεται ότι οι συμμετέχοντες αναδεικνύουν τον δάσκαλο χορού σε σημαντικό παράγοντα της πετυχημένης λειτουργίας ενός ομίλου αφού από αυτόν εξαρτάται η αποτελεσματικότητα των μαθημάτων και οι σχέσεις που αναπτύσσονται μεταξύ των χορευτών. Επιπλέον, συνδέεται και με την ανταπόκριση που βρίσκουν τα αιτήματά τους από τη διοίκηση του ομίλου αφού θεωρούν ότι είναι ο συνδεδετικός κρίκος μεταξύ αυτών και της διοίκησης του ομίλου. Τέλος, οι συμμετέχοντες δε συνδέουν τον δάσκαλο χορού με τον παράγοντα «μάθημα», μη θεωρώντας τον υπεύθυνο για τη διαμόρφωση του μαθήματος - προγράμματος ενώ αντίθετα το συνδέουν με τη διοίκηση θεωρώντας αποκλειστικά υπεύθυνη για την εκπόνηση και τη διαμόρφωση του προγράμματος.

Από τα αποτελέσματα της έρευνας και από τη διαπραγμάτευσή τους τα συμπεράσματα που εξάγονται είναι:

- α. ο δάσκαλος χορού αναδεικνύεται στο πρόσωπο-κλειδί της ικανοποίησης των συμμετεχόντων στις υπηρεσίες που προσφέρουν οι χορευτικοί σύλλογοι.
- β. Υπάρχει πλήρη ικανοποίηση από τα προσφερόμενα μαθήματα και τις σχέσεις που αναπτύσσονται κατά τη διάρκειά τους.
- γ. Υπάρχει δυσαρέσκεια όσον αφορά στο περιβάλλον που διεξάγονται τα μαθήματα καθώς και από την αναπτυσσόμενες σχέσεις μεταξύ διοίκησης και συμμετεχόντων.
- δ. το φύλο δεν αποτελεί παράγοντα διαφοροποίησης για κανέναν από τους έξι παράγοντες.

Βιβλιογραφία

Alexandris, K., Dimitriadis, N. & Kasiara, A. (2001). The behavioral consequences of perceived service quality: An exploratory study in the context of private fitness clubs in Greece. *European Sport Management Quarterly*, 4, 280-299.

- Alexandris, K. & Palialia, E. (1999). Measuring customer satisfaction in fitness centres in Greece: an exploratory study. *Managing Leisure*, 4, 218-228.
- Alexandris, K., Zahariadis, P., Tzorbatzoudis, C., & Grouios, G. (2004a). 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*, 281-294.
- Alexandris, K., Zahariadis, P., Tzorbatzoudis, C., & Grouios, G. (2004b). An empirical investigation of the relationships among service quality, customer satisfaction and psychological commitment in a health club context, *European Sport Management Quarterly*, 36-52.
- Anderson, W., Fornell, C., Rust, R. (1997). Customer satisfaction, productivity and profitability: Differences between goods and services. *Marketing Science*, 16(2), 129-145.
- Babakus, E. & Boiler, G.W. (1992). An empirical assessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Business Research*, 24, 253-268.
- Brady, M. K. & Cronin, J. J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65(3), 34-49.
- Brown, T.J., Churchill, G.A. & Peter, J.P. (1993). Improving the measurement of service quality. *Journal of Retailing*, 69, 127-138.
- Buzzell, R. D. & Gale B. T. (1987). *The PIMS principles: Linking strategy to performance*. New York: The Free Press.
- Γκάτσου, Α. (2015). Αξιολόγηση των χορευτικών συλλόγων από τους χορευτές τους ηλικίας 15 ετών και άνω. Αδημοσίευτη διπλωματική εργασία. ΤΕΦΑΑ/ΔΠΘ. Κομοτηνή.
- Cronin, J.J. & Taylor, S.A. (1992). Measuring service quality: A re-examination and extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- Cronin, J.J. & Taylor, S.A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*, 58, 125-131.
- Filippou, F. (2015). The first woman's dancer improvisation in the area of Roumlouki (Alexandria) through the dance "Tis Marias". *Ethnologia*, 6(b), 1-24.
- Filippou, F., Rokka, St., Mavridis, G. (2016). Examining the motives for participating in dance activities, using "Physical Activity and leisure Motivation Scale" (PALMS). *Sport Science* 9(1), 42-49.
- Gargalianos, D., Matsaridis, A. (2017). Evaluation of the total quality management maturity of the Hellenic National Sport Federations using the EQFM model. *Journal of Physical Education and Sport*. 17(2), 675 - 679.
- Gronroos, C. (1990). Service management: A management focus for service competition. International. *Journal of Service Industry Management*, 1(1), 6-14.
- Howat, G., Crilley, G., Absher, J., & Milne, L. (1996). Measuring customer service quality in sport and leisure centres. *Managing Leisure*, 1, 77-89.
- Ιωαννίδου, Ε., Πολατιδου, Π., Μπαλάσκα, Π., & Αλεξανδρής, Κ. (2011). Διερεύνηση της Ποιότητας των Υπηρεσιών στην Πανεπιστημιακή Κατασκήνωση του. *Διοίκηση Αθλητισμού & Αναψυχής*. 8 (1), 29 - 38.
- Kim, D. & Kim, S.Y. (1995). QUESC: An instrument for assessing the service quality of sport centers in Korea. *Journal of Sport Management*, 9, 208-220.
- Μαυροπούλου, Μ., Κουθούρης, Χ., & Αλεξανδρής, Κ., (2013). Διερεύνηση των Κινήτρων, της Ποιότητας Υπηρεσιών, της Δέσμευσης & της Πρόθεσης για Επανάληψη Συμμετοχής σε Πελάτες Ιδιωτικών Γυμναστηρίων. *Ελληνικό Περιοδικό Διοίκηση Αθλητισμού & Αναψυχής τόμος*. 10(1), 44 - 57.
- McDonald, M., Sutton, W. & Milne, G. (1995). Measuring service quality in professional team sports. *Sport Marketing Quarterly*, 4(2), 9-16.
- McDougal, G.H. & Levesque, T.J. (1994). A revised view of service quality dimensions. An empirical investigation. *Journal of Professional Services Marketing*, 11, 189-209.
- McNealy, R. (1993). *Making quality happen*. London: Chapman & Hall.
- Μπαξεβάνος, Στ. (2008). Κίνητρα προσέλευσης ενηλίκων σε τμήματα εκμάθησης παραδοσιακών χορών. Αδημοσίευτη μεταπτυχιακή διατριβή. ΤΕΦΑΑ/ΑΠΘ. Θεσσαλονίκη.
- Μπασκόζος, Γ.Ν., (1996). *Τα περιττά και τα ουσιώδη. Πολιτιστικές τάσεις 1974-1989*.

Αθήνα: Δελφίνι.

- Oakland, J. (1989). *Total quality management - The route to improving performance*. Wallingford: Heinemann Professional.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 13-40.
- Παπαδόπουλος, Π., Θεοδωράκης, Ν.Δ., & Αλεξανδρή, Κ. (2004). Αντιλαμβανόμενη Ποιότητα Υπηρεσιών σε Γυμναστήρια: Διερεύνηση της Σχέσης με τη Θετική Προφορική Επικοινωνία. *Διοίκησης Αθλητισμού και Αναψυχής*, 1(1), 30-40.
- Reichheld, F.F. & Sasser, W.E. (1990). Zero Defections: Quality Comes to Services. *Hansard Business Review*, 68(5), 105-111.
- Rokka, S., Mavridis, G., Mavridou, Z., Kelepouris, A., Filippou, D.A. (2015). Traditional dance as recreational activity: Teenagers' motives participation. *Sport Science*. 8(2), 76-82.
- Rust, R.T. & Oliver, R.L. (1994). *Service quality: New directions in theory and practice*. London: Sage.
- Slack, N. (2007). *Operations management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Theodorakis, N., Goulimaris, D. & Gargalianos, D. (2003). The relationship between service quality and behavioural intentions for spectators at traditional dance performances in Greece. *World Leisure Journal*, 1, 55-63.
- Theodorakis, N. & Kambitsis, C. (1998). The effect of service quality on sport consumers' behavioural intentions. *Proceedings of the 6th Congress of the European Association for Sport Management*. Madeira, Portugal: European Association for Sport Management.
- Theodorakis, N., Kambitsis, C., Laios, A. & Koustelios, A. (2001). Relationship between measures of service quality and satisfaction. *Managing Service Quality*, 11(6), 431 -438.
- Zeithaml, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). *Services Marketing* (Third ed.): Irwin/McGraw- Hill Publishing.

Υπεύθυνος έκδοσης: Ελληνική Επιστημονική Εταιρία Διοίκησης Αθλητισμού & Αναψυχής

Υπεύθυνος Συντακτικής Επιτροπής: Αλεξανδρή Κωνσταντίνος. **Συντάκτες:** Αυθίνος Ιωάννης, Γαργαλιάνος Δημήτρης, Κριεμάδης Αθανάσιος, Κώστας Γεώργιος, Τζετζής Γεώργιος, Κουθούρης Χαρίλαος, Κουστέλιος Αθανάσιος, Γουλιμάρης Δημήτριος, Θεοδωράκης Νικόλαος, Τσίτσου Ροδούλα, Τσίτσικαρη Ευθυμία, Παπαδημητρίου Δήμητρα, Γλυνιά Ελένη, Νάτσης Παντελής, Κιάφας Ζαχαρίας, Δράκου Αμαλία, **Τεχνική επεξεργασία και μορφοποίηση κειμένου:** Ζαφειρούδη Αγγλαΐα
