




<p>Ελληνικό Περιοδικό Διοίκηση Αθλητισμού & Αναψυχής</p>	<p>Ελληνικό Περιοδικό Διοίκηση Αθλητισμού & Αναψυχής Τόμος 14 (2), 28-42 Δημοσιεύθηκε: Δεκέμβριος 2017</p> <p>Hellenic Journal of Sport & Recreation Management Volume 14 (2), 28-42 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>
--	--	---



Διερεύνηση της σχέσης ανάμεσα στην αντίληψη της Ποιότητας Υπηρεσιών και στην Ανάμειξη σε προγράμματα Αθλητισμού Αναψυχής

Μπαλάσκα Παναγιώτα, Υφαντίδου Γεωργία & Καϊμακάμης Δημήτριος

Τμήμα Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού, Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης

Περίληψη

Σκοπός της έρευνας ήταν να μελετήσει τη σχέση ανάμεσα στην αντίληψη της Ποιότητας Υπηρεσιών και στην Ανάμειξη σε προγράμματα Αθλητισμού Αναψυχής. Το δείγμα αποτέλεσαν 615 συμμετέχοντες σε προγράμματα Αθλητισμού Αναψυχής των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας. Για τη μέτρηση της ποιότητας υπηρεσιών χρησιμοποιήθηκε η τροποποιημένη κλίμακα του SERVQUAL των Alexandris, Zahariadis, Tsorbatzoudis, Grouios, (2004α), ενώ για τη μέτρηση της Ανάμειξης χρησιμοποιήθηκε η κλίμακα των Kyle και Chick (2002). Για τη διεξαγωγή των αποτελεσμάτων εφαρμόστηκε επιβεβαιωτική παραγοντική ανάλυση των δύο κλιμάκων των ερωτηματολογίων, αναλύσεις διακύμανσης και ανάλυση παλινδρόμησης. Τα αποτελέσματα φανέρωσαν εγκυρότητα και αξιοπιστία των κλιμάκων των δυο ερωτηματολογίων καθώς επίσης και στατιστικά σημαντική συνεισφορά στην πρόβλεψη της ανάμειξης από τις διαστάσεις της ποιότητας υπηρεσιών. Τα αποτελέσματα θα συζητηθούν ως προς την ανάπτυξη στρατηγικών για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσα από αντίστοιχες προτάσεις και δράσεις από τους φορείς υλοποίησής τους.

Λέξεις κλειδιά: Ποιότητα Υπηρεσιών, Ανάμειξη, Αθλητισμός Αναψυχής

Ηλεκτρονική διεύθυνση επικοινωνίας: mpalask@phed.auth.gr

Investigating the Relationship between Perceived Service Quality and Involvement in Recreational Sport Programs

Balaska, P., Yfantidou, G., & Kaimakamis, D.

Department of Physical Education & Sport Sciences, Aristotle University of Thessaloniki

Abstract

This study aimed to study the relationship between perceived service quality and involvement in recreational sport programs. The sample consisted of 615 participants in sport for all programs of local authorities in the Region of Central Greece. In order to measure service quality the SERVQUAL model was used (Alexandris et al., 2014), while for the measurement of of Involvement Kyle and Chick's (2002) scale was used. A confirmatory factor analysis was run to test the questionnaires, as well as ANOVA's and regression analyses. The results confirmed the reliability and validity of the scale, as well as the significant prediction of involvement from service quality. The results will discuss in terms of proposing strategies of improving service quality of local authority sport programs.

Key words: Service quality, leisure involvement, recreational sports

e-mail: pmpalask@phed.auth.gr

Εισαγωγή

Η συμμετοχή σε δραστηριότητες αθλητικής αναψυχής προσφέρει πολλά οργανικά, ψυχολογικά και κοινωνικά οφέλη, που είναι σημαντικά για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών (Garret, Brasure, Schmitz, Schultz & Huber, 2004). Έτσι η πλειοψηφία των αναπτυγμένων χωρών μεριμνά για τη δημόσια υγεία και χαράζει στρατηγικές για την προώθηση ενός υγιεινού και ενεργού τρόπου ζωής, (Dobbins, Hayman & Livingston, 2006; Kemperman & Timmermans, 2008). Οι παρεχόμενες υπηρεσίες της πολιτείας που σχετίζονται με τον αθλητισμό αναψυχής παρέχονται είτε δωρεάν είτε με χαμηλό κόστος συμμετοχής και περιλαμβάνουν μια μεγάλη ποικιλία από προγράμματα για όλες τις ηλικίες, τα φύλα, τις ανάγκες και τις ιδιαιτερότητες των πολιτών σε εσωτερικούς αλλά και σε εξωτερικούς χώρους (Balaska & Kouthouris, 2014; <http://gga.gov.gr/>; www.sportengland.org; www.nrpa.org).

Ποιότητα Παρεχόμενων Υπηρεσιών

Η έννοια της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών σχετίζεται άμεσα με την πιστότητα των πελατών, την αντιλαμβανόμενη ποιότητα και την ικανοποίηση των πελατών (Αλεξανδρής, 2012 κεφ. 15, σελ. 379). Σύμφωνα με τους Zeithaml & Bitner (2003) πιστός πελάτης είναι αυτός που επιδεικνύει συνέπεια στη συμπεριφορά, (αγοράζει την ίδια μάρκα, ακόμη και αν έχει άλλες επιλογές όπως να πηγαίνει κάθε χρόνο στο ίδιο γυμναστήριο), επιδεικνύει συνέπεια στη θετική στάση του προς το προϊόν (προτεραιότητα στη λήψη απόφασης όπως ψυχολογική πιστότητα, παρόλο που υπάρχουν πολλά γυμναστήρια δεν μπαίνει στη διαδικασία να ψάξει για να επιλέξει κάποιο άλλο), εμφανίζει θετική στάση προς μια συγκεκριμένη μάρκα (συναισθηματική πιστότητα όπως να πηγαίνει στο ίδιο γυμναστήριο, γιατί είναι συναισθηματικά δεμένος με αυτό), είναι πρόθυμος να συνεισφέρει στην ανάπτυξη θετικής ανεπίσημης επικοινωνίας (να λέει καλά λόγια για το γυμναστήριο στους φίλους του) και είναι πρόθυμος να δώσει ανατροφοδότηση και να κάνει προτάσεις μέσω της ανεπίσημης και επίσημης επικοινωνίας (όπως προτάσεις για τη βελτίωση του γυμναστηρίου και να συμμετάσχει σε κάθε μορφή έρευνας αγοράς) (Kyle, Theodorakis, Karageorgiou & Lafazani 2010; Theodorakis, Tsigilis & Alexandris 2009).

Ως αντιλαμβανόμενη ποιότητα ορίζεται μια συνολική εκτίμηση ή στάση σχετικά με την ανωτερότητα μιας υπηρεσίας διότι η ποιότητα υπηρεσιών είναι δύσκολο να μετρηθεί γιατί είναι κατά μεγάλο ποσοστό μια υποκειμενική εκτίμηση βασισμένη στην εμπειρία από τη χρήση της υπηρεσίας (Zeithaml

& Bitner, 2003). Στην περίπτωση των αθλητικών υπηρεσιών χρησιμοποιείται πάντα ο όρος «αντιλαμβανόμενη ποιότητα», καθώς το υποκειμενικό στοιχείο των εκτιμήσεων είναι έντονο και η εκτιμήσεις βασίζονται στις αντιλήψεις των πελατών (Ziethaml & Bitner, 2003). Αυτό μπορεί εύκολα να γίνει κατανοητό, αν σκεφτούμε μερικά παραδείγματα αθλητικών υπηρεσιών. Είναι δύσκολο να ορίσουμε αντικειμενικά ποιο είναι ένα καλό πρόγραμμα αεροβικής, καθώς ο κάθε συμμετέχων έχει διαφορετικές προσδοκίες και εκτιμά την υπηρεσία σύμφωνα με τις προσωπικές του προσδοκίες.

Ικανοποίηση πελατών είναι η εκτίμηση μιας υπηρεσίας που γίνεται μετά τη χρήση της (μετά τη συμμετοχή). Μπορεί να είναι μια συναισθηματική και υποκειμενική εκτίμηση, βασισμένη στις προσωπικές προσδοκίες των πελατών (Jones & Suh, 2000; McDougall & Levesque, 2000). Εκτιμήσεις σχετικά με την ικανοποίηση των πελατών πολλές φορές βασίζονται στο συναίσθημα. Έτσι, κάποιος είναι ικανοποιημένος από το δίωρο που πέρασε σε ένα ποδοσφαιρικό γήπεδο, παρόλο που οι συνθήκες ήταν κακές (κακή ποιότητα υπηρεσιών), απλά επειδή κέρδισε η ομάδα του (McDougall & Levesque, 2000).

Οι όροι «ποιότητα» και «ικανοποίηση» σύμφωνα με τον Oliver (1997) σχετίζονται, αλλά δεν είναι ταυτόσημοι. Η υψηλή ποιότητα υπηρεσιών συνήθως συνδέεται με ικανοποιημένους πελάτες και η χαμηλή ποιότητα υπηρεσιών συνδέεται με δυσαρεστημένους πελάτες, χωρίς όμως αυτό να είναι πάντα ο κανόνας. Και αυτό γιατί οι εκτιμήσεις σχετικά με την ικανοποίηση γίνονται βάσει των προσωπικών προσδοκιών. Έτσι, είναι δυνατόν υπηρεσίες οι οποίες δεν είναι ποιοτικές να ικανοποιήσουν μια μερίδα καταναλωτών, όταν είναι αυτό το οποίο περιμένουν (π.χ. καταναλωτές με χαμηλές προσδοκίες ή καταναλωτές που δε θέλουν να ξοδέψουν πολλά χρήματα). Από την άλλη πλευρά, καταναλωτές με υψηλές προσδοκίες είναι δυνατόν να μη μείνουν ικανοποιημένοι, ακόμη και με καλή ποιότητα υπηρεσιών. Είναι, συνεπώς, πολύ σημαντικό οι αθλητικοί οργανισμοί και φορείς να είναι πολύ προσεκτικοί στο μάνατζμεντ των υποσχέσεων.

Το πιο διαδεδομένο μοντέλο μέτρησης της ποιότητας των αθλητικών υπηρεσιών είναι το SERVQUAL των Parasuraman, Zeithaml & Berry, (1988) (Αλεξανδρή, 2012, 15, σελ. 386). Στο χώρο των αθλητικών υπηρεσιών στην Ελλάδα το SERVQUAL τροποποιήθηκε από τους Alexandris, Zahariadis, Tsozbatzoudis, Grouios, (2004α) και το τελικό μοντέλο προτείνει πέντε παράγοντες:

Προσωπικό: περιλαμβάνει στοιχεία τα οποία σχετίζονται με τα χαρακτηριστικά του προσωπικού και τον τρόπο με τον οποίο αλληλοεπιδρά με τους πελάτες. Στοιχεία που ανήκουν σε αυτόν τον παράγοντα είναι: οι γνώσεις, η κατάρτιση, οι ικανότητες και η συμπεριφορά του προσωπικού. Το προσωπικό είναι μέρος του τελικού προϊόντος στις αθλητικές υπηρεσίες και συνεπώς συμβάλλει αποφασιστικά στη συνολική ποιότητα των υπηρεσιών.

Αξιοπιστία: ορίζεται ως ο βαθμός στον οποίο τηρούνται οι υποσχέσεις από τη διοίκηση. Στοιχεία που ανήκουν σε αυτόν τον παράγοντα είναι: η τήρηση των υποσχέσεων που γίνονται μέσω της επικοινωνίας (π.χ. συμβόλαια στα γυμναστήρια), η αξιοπιστία σε οικονομικά ζητήματα (π.χ. πληρωμές μέσω πιστωτικών καρτών) και η τήρηση των προβλεπόμενων ωραρίων.

Χειροπιαστό στοιχείο: όπου ανήκουν στοιχεία τα οποία σχετίζονται με το υλικό περιβάλλον του οργανισμού όπως οι εγκαταστάσεις, τα όργανα γυμναστικής, ο σχεδιασμός των αιθουσών, τα αποδυτήρια, η εμφάνιση του προσωπικού κτλ. Το υλικό στοιχείο θεωρείται προϋπόθεση σήμερα σε όλες τις αθλητικές υπηρεσίες αλλά από μόνο του δε δίνει το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Ανταπόκριση: όπου ορίζεται ως ο βαθμός στον οποίο το προσωπικό και η διοίκηση είναι πρόθυμοι να λύσουν άμεσα τα προβλήματα των πελατών. Η διάθεση του οργανισμού να ανταποκριθεί άμεσα στις ανάγκες και στις ιδιαιτερότητες κάθε πελάτη/συμμετέχοντα αποτελεί σημαντικό στοιχείο της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Προσδοκώμενα αποτελέσματα: είναι ένας πολύ σημαντικός παράγοντας ο οποίος δεν έχει συμπεριληφθεί από το αρχικό μοντέλο SERVQUAL και περιλαμβάνει τη μέτρηση των παραγόντων που σχετίζονται με τις προσδοκίες των πελατών. Όπως είναι κατανοητό, αυτός ο παράγοντας δεν είναι σταθερός για

όλες τις αθλητικές υπηρεσίες, αλλά πρέπει να προσαρμόζεται κάθε φορά. Παραδείγματα τέτοιων προσδοκιών είναι η βελτίωση της φυσικής κατάστασης και της εικόνας σώματος, η αναψυχή, η κοινωνικοποίηση, η ευεξία κτλ.

Θεωρία της Ανάμειξης

Η ανάμειξη είναι μια σημαντική έννοια στο Μοντέλο Λήψης Απόφασης (Iwasaki & Havitz, 2004) γιατί συνοδεύεται από θετικές στάσεις και συμπεριφορές ως προς την άσκηση. Σύμφωνα με τον Zaichkowsky (1985) ως ανάμειξη ορίζεται «η προσωπική αντίληψη του ατόμου για την εμπλοκή του σε κάποια δραστηριότητα βασιζόμενη στις προσωπικές ανάγκες, τις αξίες και τα ενδιαφέροντα του» (p. 342). Τα άτομα που έχουν υψηλή ανάμειξη εκδηλώνουν και αυξημένη καταναλωτική προθυμία αναζητώντας σχετικά προϊόντα και υπηρεσίες, συλλέγουν πληροφορίες (McIntyre & Pigram, 1992) έχουν υψηλό επίπεδο αναγνωσιμότητας της δραστηριότητας και των επώνυμων προϊόντων, είναι πιστά σε συγκεκριμένους εκπαιδευτές ή προγράμματα αναψυχής (Alexandris, Kouthouris, Funk & Chatzigianni, 2008; Iwasaki & Havitz, 2004; Kyle, Mowen, Havitz & Absher, 2006) και έχουν υψηλή προσκόλληση στη δραστηριότητα ή στον φορέα (εταιρία) που την διοργανώνει (Kyle, Bricker, Graefe, Wickham, 2004).

Για την μέτρηση της ανάμειξης αναπτύχθηκαν δύο θεωρητικά μοντέλα η «Κλίμακα Μέτρησης Ανάμειξης» (PII) (McQuarrie & Munson, 1987; Zaichkowsky, 1985) αποτελούμενη από δύο διαστάσεις: τη «Σημαντικότητα» που ανήκει στο γνωστικό επίπεδο και την «Ευχαρίστηση» που ανήκει στο συναισθηματικό επίπεδο και η «Κλίμακα Μέτρησης Προφίλ Ανάμειξης» (CIP) (Laurent & Karferer, 1985) αποτελούμενη από πέντε διαστάσεις: α) τη «Σημαντικότητα του προϊόντος», όπου αναφέρεται στο βαθμό σημαντικότητας που αποδίδει ο συμμετέχων στη δραστηριότητα, β) τη «Σημαντικότητα του κινδύνου» όπου αναφέρεται στο πόσο σημαντικές είναι οι αρνητικές επιπτώσεις της αγοράς του προϊόντος για τον πελάτη, γ) την «Πιθανότητα του κινδύνου» όπου αναφέρεται στην πιθανότητα της λάθος επιλογής (απόφασης) από τον πελάτη, δ) το «Σήμα» όπου αντικατοπτρίζει την συμβολική αξία που δίνει ο πελάτης στο προϊόν και ε) την «Ευχαρίστηση» όπου αναφέρεται στην ευχαρίστηση που βιώνει ο πελάτης χρησιμοποιώντας το προϊόν ή την υπηρεσία.

Οι ερευνητές στο χώρο της αναψυχής έχουν χρησιμοποιήσει και τα δύο μοντέλα για την αξιολόγηση της ανάμειξης με σκοπό την ανάπτυξη ενός πιο εύχρηστου μοντέλου. Επικρατέστερη κλίμακα στις έρευνες είναι αυτή των τριών διαστάσεων Έλξη, Κεντρικότητα και Αυτό-έκφραση (Havitz & Dimanche, 1997) η οποία εφαρμόστηκε σε αρκετές έρευνες στο χώρο των σπορ και του αθλητισμού και της αναψυχής (Alexandris et al. 2008; Kyle et al., 2004a,b, Kyle, Absher, Norman, Hammitt & Jobice, 2007). Αναλυτικότερα:

Η διάσταση «Έλξη», αναφέρεται στην ευχαρίστηση που αντλεί το άτομο συμμετέχοντας σε μία δραστηριότητα αναψυχής, αλλά και στο πόσο σημαντική είναι η δραστηριότητα αυτή για το άτομο (McIntyre & Pigram, 1992).

Η διάσταση «Κεντρικότητα» αναφέρεται στο ρόλο που κατέχει η δραστηριότητα στη ζωή του ατόμου και εκφράζεται στην καθημερινή ζωής του και στις κοινωνικές συναναστροφές του (Iwasaki & Havitz, 2004; Kyle et al., 2006).

Η διάσταση «Αυτό-έκφραση», που δηλώνει τη δυνατότητα επιβεβαίωσης του ατόμου μέσα από τη συμμετοχή του σε μία δραστηριότητα αναψυχής και στην εικόνα που επιθυμεί να προβάλλει στους άλλους μέσα από τη συμμετοχή του αυτή (Kyle et al., 2006; Piacentini & Mailer, 2004; Wattanasuwan, 2005). Εξελίσσοντας την κλίμακα ο Kyle οι συνεργάτες του 2007 (Kyle et al. 2004; Kyle, et al. 2006) προστέθηκε η διάσταση «Κοινωνικότητα» όπου αναφέρεται στο βαθμό που το κοινωνικό δίκτυο/περιβάλλον επηρεάζει τη συμμετοχή του ατόμου στην δραστηριότητα. Σύμφωνα με τους Kyle και Chick (2002) το κοινωνικό περιβάλλον των ατόμων επηρεάζει σημαντικά τη συμμετοχή και τη συνέχιση της συμμετοχής σε μια δραστηριότητα.

Αποτελέσματα ερευνών επιβεβαίωσαν την αξιοπιστία της νέας κλίμακας (Alexandris et al. 2011; Kyle

et al., 2007) και υποστήριξαν πως η ανάμειξη με την άσκηση σχετίζεται άμεσα με τα κίνητρα, τις προτιμήσεις και τους αντιλαμβανόμενους ανασταλτικούς παράγοντες ως προς την απόφαση για άσκηση (Alexandris et al., 2008; Beaton, Funk, Ridinger & Jordan, 2011; Ντοβόλη, Μπαλάσκα, & Αλεξανδρής 2014). Η πρακτική εφαρμογή αυτής της σχέσης μπορεί να φανεί πολύ χρήσιμη στα άτομα που ασχολούνται με την οργάνωση προγραμμάτων άσκησης και τους επαγγελματίες καθώς μπορούν να καταγράψουν και να ταξινομήσουν τους αθλούμενους/πελάτες τους σύμφωνα με το επίπεδο ανάμειξης (χαμηλή, μέτρια ή υψηλή) και να σχεδιάσουν στρατηγικές για την αύξηση της συχνότητας συμμετοχής και της πρόθεσης για συνέχιση της συμμετοχής. Λόγου χάρη, τα άτομα που ανήκουν στη ομάδα της υψηλής ανάμειξης με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους, μπορούν χρησιμοποιηθούν ως «μοντέλο» για τον σχεδιασμό στρατηγικών βελτίωσης της ανάμειξης των ομάδων με χαμηλότερη ανάμειξη.

Σχέση Ποιότητας Υπηρεσιών και Ανάμειξης

Η θετική αποτίμηση για την ποιότητα των υπηρεσιών αναψυχής συνοδεύεται από θετικές καταναλωτικές στάσεις, όπως αφοσίωση, ψυχολογική δέσμευση και καταναλωτική ανάμειξη (Alexandris, Douka & Balaska, 2012; Howat, Crilley & McGrath, 2010; Theodorakis & Alexandris, 2010). Αποτελέσματα έρευνας του Alexandris και των συνεργατών του (2011) φανέρωσαν ότι η ποιότητα των υπηρεσιών συνεισφέρει στην ανάπτυξη της καταναλωτικής ανάμειξης σε συμμετέχοντες σε προγράμματα αναψυχής. Η σχέση ανάμεσα στην ποιότητα υπηρεσιών και την ανάμειξη μπορεί να εξηγηθεί από την θεωρητική ανάλυση των τριών διαστάσεων της ανάμειξης. Έτσι, όταν θεατές είναι ικανοποιημένοι από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, τότε αυξάνεται και η Έλξη τους με τη δραστηριότητα, καθώς νιώθουν ευχαρίστηση και διασκεδάζουν από αυτή τη συμμετοχή (Ko, Kim, Kim, Lee, 2010).

Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών μπορεί να επηρεάσει και την Αυτό-έκφραση των συμμετεχόντων, καθώς η δραστηριότητα κατέχει ένα συμβολικό νόημα για το άτομο, το οποίο μέσα από τη συμμετοχή βιώνει την επιβεβαίωση και την ολοκλήρωση της εικόνας προς το κοινωνικό περιβάλλον του (Alexandris et al., 2008; Piacentini & Mailer, 2004; Wattanasuwan, 2005). Τέλος, η ποιότητα των υπηρεσιών επηρεάζει και την Κεντρικότητα, καθώς αναφέρεται στο ρόλο που κατέχει η δραστηριότητα στη ζωή του ατόμου και ειδικότερα στη συνειδητοποίηση της σημασίας που έχει η δραστηριότητα για το άτομο σε σχέση με το κοινωνικό περιβάλλον (Iwasaki & Havitz, 2004). Τη θετική σχέση μεταξύ ποιότητας υπηρεσιών και ανάμειξης υποστηρίχθηκε σε μελέτη των Ko, Kim, Kim, and Lee, (2010) σε θεατές αγώνων Taekwondo στην Αμερική.

Τα αποτελέσματα της έρευνας φανέρωσαν πως οι θεατές που είχαν υψηλή ανάμειξη αντιλαμβάνονται και αξιολογούν πιο θετικά την ποιότητα υπηρεσιών. Αυτή η συμπεριφορά των θεατών είναι σύμφωνη με την πρόταση των Cast και Burke (2002), πως τα άτομα τείνουν να συμπεριφέρονται με τρόπους που μπορούν είτε να αυξήσουν ή τουλάχιστον να διατηρήσουν τη θετική αυτό-αξιολόγηση. Αντίστοιχη έρευνα στο ελλαδικό χώρο (Μπαλάσκα, Δούκα, Αλεξανδρής & Τσιφτελίδου, 2011), με δείγμα θεατές φεστιβάλ παραδοσιακών χορών, υποστήριξε πως η ποιότητα υπηρεσιών μπορεί να προβλέψει και να καθορίσει τον βαθμό ανάμειξης των θεατών με την δραστηριότητα.

Έτσι, όσο πιο θετική είναι η αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών τόσο μεγαλύτερη είναι η ανάμειξη και πιο θετική η επανάληψη την δραστηριότητας. Επίσης, η εμπειρία της συμμετοχής σε κάποια δραστηριότητα αναψυχής και η προσωπική εκτίμηση της ποιότητας υπηρεσιών αποτελούν έναν από τους περιβαλλοντικούς παράγοντες που επηρεάζουν την ανάμειξη και τον βαθμό ανάμειξης του ατόμου με τη δραστηριότητα (Ko et al. 2010). Προγενέστερες έρευνες έδειξαν πως οι αντιλήψεις ως προς την ποιότητα υπηρεσιών επηρέασαν πολύ ισχυρά την εμπειρία της συμμετοχής στην δραστηριότητα της αναψυχής (Howat, Crilley & McGrath, 2010; Πολατίδου, Αλεξανδρής, Μπαλάσκα & Πολατίδου, 2016).

Σκοπός της έρευνας

Σκοπός της έρευνας ήταν να μελετήσει τη σχέση ανάμεσα στην αντίληψη της Ποιότητας Υπηρεσιών

και στην Ανάμειξη σε προγράμματα Αθλητισμού Αναψυχής.

Μεθοδολογία

Το δείγμα αποτέλεσαν 615 συμμετέχοντες / εγγεγραμμένοι (N=615) σε προγράμματα Αθλητισμού Αναψυχής των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας.

Για τη μέτρηση της ποιότητας υπηρεσιών χρησιμοποιήθηκε η τροποποιημένη κλίμακα του SERVQUAL των Alexandris, Zahariadis, Tsorbatzoudis, Grouios, (2004α) αποτελούμενο από πέντε παράγοντες: Προσωπικό (6 ερωτήσεις), Χειροπιαστό/Εγκαταστάσεις (6 ερωτήσεις), Ανταπόκριση (4 ερωτήσεις), Αξιοπιστία (4 ερωτήσεις), Προσδοκώμενα Αποτελέσματα (6 ερωτήσεις).

Για τη μέτρηση της ανάμειξης χρησιμοποιήθηκε η κλίμακα των Kyle και Chick (2002) αποτελούμενη από τέσσερις παράγοντες: Έλξη (3 ερωτήσεις), Κεντρικότητα (3 ερωτήσεις), Αυτο-έκφραση (3 ερωτήσεις) και Κοινωνικότητα (3 ερωτήσεις).

Οι απαντήσεις και στα δύο ερωτηματολόγια σημειώθηκαν σε επταβάθμια κλίμακα τύπου Likert, (1= διαφωνώ απόλυτα, 7=συμφωνώ απόλυτα).

Αποτελέσματα

Δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος

Το δείγμα αποτέλεσαν 615 συμμετέχοντες / εγγεγραμμένοι (N=615) σε προγράμματα Αθλητισμού Αναψυχής των ΟΤΑ. Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος των συμμετεχόντων αποτέλεσαν γυναίκες σε ποσοστό 79% (n=485). Ηλικιακά το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων 25.2% ήταν μεταξύ 36 και 45 ετών και το 57.5% ήταν έγγαμοι.

Ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος (35%) είχε την βασική εκπαίδευση (απόφοιτοι Γυμνασίου/Λυκείου) ενώ αναφορικά με την επαγγελματική απασχόληση το μεγαλύτερο ποσοστό ήταν υπάλληλοι Ιδιωτικοί (19.6%) και Δημόσιοι (17.8%) (Πίνακας 1).

Πίνακας 1. Δημογραφικά χαρακτηριστικά δείγματος

Φύλο	Ηλικία	Μορφωτικό Επίπεδο	Επάγγελμα
Ανδρες 21%	18-25 19.8%	Δημοτικό 5.7%	Φοιτητής 12.1%
Γυναίκες 79%	26-35 22.4%	Γυμνάσιο/Λύκειο 35.1%	Ιδ. Υπάλληλος 19.6%
	36-45 25.2%	ΙΕΚ 10%	Δημ. Υπάλληλος 17.8%
Οικογενειακή Καταστ.	46-55 20.1%	ΤΕΙ 18.8%	Ελεύθερος Επαγ. 12.6%
Έγγαμοι 57.5%	56-60 6.5%	ΑΕΙ 23.6%	Άνεργος 13.6%
Άγαμοι 42.5%	61 < 5.9%	Μεταπτυχιακό 6.8%	Οικιακά 13.3%
			Άλλο 11%

Επιβεβαιωτική Παραγοντική Ανάλυση της Κλίμακας της Ποιότητα Υπηρεσιών

Αρχικά εξετάστηκαν οι τιμές λοξότητας και κύρτωσης των θεμάτων της κλίμακας. Οι τιμές λοξότητας εμφανίστηκαν από -4.79 έως -1.70. Οι τιμές της κύρτωσης εμφανίστηκαν από -.21 έως 1.80. Ο συντελεστής Mardia (Mardia, 1970) ήταν 377.4 δείχνοντας κανονική πολυ-μεταβλητή κατανομή των δεδομένων για τα 26 θέματα διότι ήταν μικρότερη της τιμής 728 ως αποτέλεσμα του τύπου $p(p+2)$ όπου p ο αριθμός των θεμάτων της κλίμακας (Bollen, 1989).

Για την ανάλυση των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος υπολογισμού Maximum Likelihood. Οι δείκτες συμβατότητας έδειξαν συμβατότητα του μοντέλου με τα δεδομένα. Συγκεκριμένα ο δείκτης χ^2

ήταν στατιστικά σημαντικός ($\chi^2 = 658.3$, $df = 287$, $p < .001$) (Hair, Anderson, Tatham & Black, 1998; Kline, 1998). Ακολούθως εξετάστηκαν οι παρακάτω δείκτες: Normed Fit Index (NFI= 0.89), Non-Normed Fit Index (NNFI = 0.91), Comparative Fit Index (CFI =0.92), Bollen Fit Index (IFI=0.92), οι τιμές των οποίων ήταν ικανοποιητικές καθώς ήταν πάνω από την αποδεκτή τιμή 0.90 (Kline, 1998).

Επίσης, εξετάστηκαν οι δείκτες: Standardized Route Mean Squared (SRMR= 0.07) και Root Mean Squared Error of Approximation (RMSEA= 0.05) που σημείωσαν ικανοποιητικές τιμές καθώς κυμάνθηκαν κάτω από την αποδεκτή τιμή 0.80 (Kenny & McCoach, 2003).

Οι τιμές των δεικτών παρουσιάζονται στον Πίνακα 2. Οι φορτίσεις των θεμάτων της κλίμακας κυμάνθηκαν από 0.94 έως 0.56 και παρουσιάζονται αναλυτικά στον Πίνακα 3.

Πίνακας 2. Δείκτες Επιβεβαιωτικής Παραγοντικής Ανάλυσης Κλίμακας Ποιότητας

χ^2	<i>df</i>	<i>p</i>	<i>NFI</i>	<i>NNFI</i>	<i>CFI</i>	<i>IFI</i>	<i>SRMR</i>	<i>RMSEA</i>
658.3	287	0.001	0.89	0.91	0.92	0.92	0.07	0.05

Πίνακας 3. Φορτίσεις των θεμάτων της κλίμακας της Ποιότητας Υπηρεσιών

Υπο-κλίμακες Ποιότητας Υπηρεσιών		
Θέματα	Φορτίσεις	χ^2
Εγκαταστάσεις		
Υπάρχει ποικιλία προγραμμάτων	.56	.31
Οι εγκαταστάσεις είναι καθαρές	.75	.56
Ο εξοπλισμός είναι σε καλή κατάσταση	.84	.71
Υπάρχει ποικιλία οργάνων γυμναστικής	.78	.62
Οι χώροι άσκησης είναι ευρύχωροι	.75	.57
Οι εγκαταστάσεις είναι ελκυστικές	.83	.69
Προσωπικό		
Το προσωπικό είναι έμπειρο	.91	.83
Το προσωπικό είναι αξιόπιστο	.94	.88
Το προσωπικό είναι καλά καταρτισμένο	.93	.87
Το προσωπικό είναι έμπιστο	.88	.78
Το προσωπικό παρέχει εξατομικευμένα προγράμματα	.59	.35
Το προσωπικό είναι ευγενικό	.62	.39
Ανταπόκριση		
Οι προτάσεις των συμμετεχόντων λαμβάνονται υπόψη	.59	.35
Τα προβλήματα επιλύονται γρήγορα	.85	.72
Η ανταπόκριση στα αιτήματα των πελατών είναι άμεση	.90	.81
Οι πελάτες ενημερώνονται αμέσως για τυχόν αλλαγές	.68	.46
Αξιοπιστία		
Τα προγράμματα αρχίζουν στην ώρα τους	.68	.47
Παρέχονται ακριβείς πληροφορίες για το καθημερινό ωρολόγιο πρόγραμμα	.69	.48
Το προσωπικό είναι συνεπές στα καθήκοντα του	.88	.78
Η περιγραφή των προγραμμάτων άσκησης είναι ακριβής	.75	.57
Προσδοκώμενα Αποτελέσματα		

Αυξήσω την ενέργειά μου	.83	.69
Βελτιώσω την υγεία μου	.84	.71
Βελτιώσω τη διάθεσή μου	.88	.79
Βελτιώσω την ψυχολογική μου κατάσταση	.80	.64
Βελτιώσω την φυσική μου κατάσταση	.81	.65
Βελτιώσω την εμφάνισή μου	.65	.42

Ως προς την εσωτερική συνοχή των υπο-κλιμάκων οι δείκτες alpha παρουσίασαν ικανοποιητικές τιμές καθώς κυμάνθηκαν πάνω από 0.70 (De Vellis, 2003) ενώ οι τιμές των μέσων όρων των υπο-κλιμάκων κυμάνθηκαν από 4.6 έως 6.3. Οι δείκτες και οι τιμές παρουσιάζονται αναλυτικά στον Πίνακα 4.

Πίνακας 4. Μέσοι όροι και δείκτες εσωτερικής συνοχής (Cronbach α) των υπο-κλιμάκων της Ποιότητας Υπηρεσιών (Ελάχιστη τιμή=1, Μέγιστη τιμή=7)

Υπο-κλίμακες Ποιότητας Υπηρεσιών	ΜΟ	ΤΑ	alpha
Εγκαταστάσεις	4.6	1.2	.88
Προσωπικό	5.9	1.0	.91
Ανταπόκριση	4.9	1.3	.83
Αξιοπιστία	6.1	.90	.83
Προσδοκώμενα Αποτελέσματα	6.3	.90	.92

Επιβεβαιωτική Παραγοντική Ανάλυση της Κλίμακας της Ανάμειξης

Αρχικά εξετάστηκαν οι τιμές λοξότητας και κύρτωσης των θεμάτων της κλίμακας. Οι τιμές λοξότητας εμφανίστηκαν από -1.36 έως 0.08. Οι τιμές της κύρτωσης εμφανίστηκαν από -1.05 έως 1.89 (Bollen, 1989; Mardia, 1970).

Για την ανάλυση των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος υπολογισμού Maximum Likelihood. Οι δείκτες συμβατότητας έδειξαν συμβατότητα του μοντέλου με τα δεδομένα. Συγκεκριμένα ο δείκτης χ^2 ήταν στατιστικά σημαντικός ($\chi^2 = 135.2$ $df = 48$, $p < .001$) (Hair, et al., 1998; Kline, 1998). Ακολούθως εξετάστηκαν οι παρακάτω δείκτες: Normed Fit Index (NFI= 0.96), Non-Normed Fit Index (NNFI= 0.96), Comparative Fit Index (CFI =0.97), Bollen Fit Index (IFI=0.97), οι τιμές των οποίων ήταν ικανοποιητικές καθώς ήταν πάνω από την αποδεκτή τιμή 0.90 (Kline, 1998). Επίσης, εξετάστηκαν οι δείκτες: Standardized Route Mean Squared (SRMR= 0.04) και Root Mean Squared Error of Approximation (RMSEA= 0.05) που σημείωσαν ικανοποιητικές τιμές καθώς κυμάνθηκαν κάτω από την αποδεκτή τιμή 0.80 (Kenny & McCoach, 2003). Οι τιμές των δεικτών παρουσιάζονται στον Πίνακα 5. Οι φορτίσεις των θεμάτων της κλίμακας κυμάνθηκαν από 0.93 έως 0.67 και παρουσιάζονται αναλυτικά στον Πίνακα 6.

Πίνακας 5. Δείκτες Επιβεβαιωτικής Παραγοντικής Ανάλυσης της Κλίμακας Ανάμειξης

χ^2	df	p	NFI	NNFI	CFI	IFI	SRMR	RMSEA
135.2	48	0.001	0.96	0.96	0.97	0.97	0.04	0.05

Πίνακας 6. Φορτίσεις των θεμάτων της κλίμακας της Ανάμειξης

Υπο-κλίμακες της Ανάμειξης	Φορτίσεις	χ^2
Θέματα		
Έλξη		
Η άσκηση είναι από τις πιο συναρπαστικές δραστηριότητες	.80	.65
Η άσκηση είναι πολύ σημαντική για μένα	.88	.78
Η άσκηση είναι ένα από τα πράγματα που με ικανοποιούν περισσότερο	.93	.86

Κεντρικότητα		
Νομίζω ότι πολλά πράγματα στη ζωή μου είναι οργανωμένα γύρω από την άσκηση	.86	.74
Η άσκηση παίζει σοβαρό ρόλο στην ζωή μου	.89	.80
Μου είναι δύσκολο να αλλάξω την άσκηση που κάνω στον ελεύθερο μου χρόνο με μία άλλη δραστηριότητα	.79	.62
Κοινωνικότητα		
Μου αρέσει να συζητάω για την άσκηση τους φίλους μου	.75	.56
Οι περισσότεροι από τους φίλους μου είναι με κάποιο τρόπο συνδεδεμένοι με την άσκηση	.67	.45
Η άσκηση σου δίνει την δυνατότητα να είσαι μαζί με φίλους	.73	.53
Αυτό-έκφραση		
Μπορείς να πεις πολλά για έναν άνθρωπο όταν τον βλέπεις να ασκείται	.89	.80
Η άσκηση λέει πολλά για το ποιος ΕΙΣΑΙ	.85	.73
Όταν ασκούμε οι άλλοι με βλέπουν έτσι όπως θέλω εγώ να με δούνε	.77	.60

Ως προς την εσωτερική συνοχή των υπο-κλιμάκων οι δείκτες alpha παρουσίασαν ικανοποιητικές τιμές καθώς κυμάνθηκαν πάνω από 0.70 (De Vellis, 2003) ενώ οι τιμές των μέσων όρων των υπο-κλιμάκων κυμάνθηκαν από 4.4 έως 5.8. Οι δείκτες και οι τιμές παρουσιάζονται αναλυτικά στον Πίνακα 7.

Πίνακας 7. Μέσοι όροι και δείκτες εσωτερικής συνοχής (Cronbach α) των υπο-κλιμάκων της Ανάμειξης (Ελάχιστη τιμή=1, Μέγιστη τιμή=7)

Υπο-κλίμακες Ανάμειξης	ΜΟ	ΤΑ	alpha
Έλξη	5.8	1.1	.91
Κεντρικότητα	5.1	1.3	.88
Κοινωνικότητα	4.4	1.4	.76
Αυτό-έκφραση	4.4	1.2	.86

Ανάλυση παλινδρόμησης (Regression analysis) για την πρόβλεψη της Ανάμειξης από τους παράγοντες της Ποιότητας Παρεχόμενων Υπηρεσιών

Τα αποτελέσματα από την ανάλυση παλινδρόμησης (Regression analysis) για την πρόβλεψη των υπο-κλιμάκων της Ανάμειξης από τις υπο-κλίμακες της Ποιότητας Υπηρεσιών φανέρωσε στατιστικά σημαντική συνεισφορά στην πρόβλεψη της Ανάμειξης. Αναλυτικότερα για την πρόβλεψη της Έλξης στατιστικά σημαντική συνεισφορά ($F= 65.5, p<.001$) προσέφεραν οι υπο-κλίμακες Προσωπικό ($t=-2.3, p<.05$) και Προσδοκώμενα Αποτελέσματα ($t=14.7, p<.001$) (Πίνακας 8).

Για την πρόβλεψη της Κεντρικότητας στατιστικά σημαντική συνεισφορά ($F=35.5, p<.001$) προσέφεραν οι υπο-κλίμακες Αξιοπιστία ($t=-2.4, p<.05$) και Προσδοκώμενα Αποτελέσματα ($t=11.3, p<.001$) (Πίνακας 9).

Για την πρόβλεψη της Κοινωνικότητας στατιστικά σημαντική συνεισφορά ($F=19.0, p<.001$) προσέφεραν οι υπο-κλίμακες Ανταπόκριση ($t=2.0, p<.05$) και Προσδοκώμενα Αποτελέσματα ($t=7.5, p<.001$) (Πίνακας 10).

Τέλος για την πρόβλεψη της Αυτό-έκφραση στατιστικά σημαντική συνεισφορά ($F=19.5, p<.001$) προσέφερε η υπο-κλίμακα Προσδοκώμενα Αποτελέσματα ($t=8.0, p<.001$) (Πίνακας 11).

Πίνακας 8. Πρόβλεψη της Έλξης από τις υπο-κλίμακες της Ποιότητας Υπηρεσιών

Υπο-κλίμακες Ποιότητας Υπηρεσιών	<i>B</i>	β	<i>t</i>	<i>p</i>
Εγκαταστάσεις	.01	.02	.51	ns
Προσωπικό	.11	.10	2.3	.05
Ανταπόκριση	.01	.01	.42	ns
Αξιοπιστία	-.07	-.06	-1.3	ns
Προσδοκώμενα Αποτελέσματα	.68	.56	14.4	.001

$F=65.5, p<.001, R^2 = .35$

Πίνακας 9. Πρόβλεψη της Κεντρικότητας από τις υπο-κλίμακες της Ποιότητας Υπηρεσιών

Υπο-κλίμακες Ποιότητας Υπηρεσιών	<i>B</i>	β	<i>t</i>	<i>p</i>
Εγκαταστάσεις	.03	.02	.63	ns
Προσωπικό	.09	.07	1.4	ns
Ανταπόκριση	.04	.04	.97	ns
Αξιοπιστία	.18	.12	2.4	.05
Προσδοκώμενα Αποτελέσματα	.72	.47	11.3	.001

$F=35.5, p<.001, R^2 = .23$

Πίνακας 10. Πρόβλεψη της Κοινωνικότητας από τις υπο-κλίμακες της Ποιότητας Υπηρεσιών

Υπο-κλίμακες Ποιότητας Υπηρεσιών	<i>B</i>	β	<i>t</i>	<i>p</i>
Εγκαταστάσεις	.08	.07	1.4	ns
Προσωπικό	.01	.01	.22	ns
Ανταπόκριση	.11	.10	2.0	.05
Αξιοπιστία	-.14	-.09	-1.7	ns
Προσδοκώμενα Αποτελέσματα	.53	.33	7.5	.001

$F=19.0, p<.001, R^2 = .13$

Πίνακας 11. Πρόβλεψη της Αυτό-έκφρασης από τις υπο-κλίμακες της Ποιότητας Υπηρεσιών

Υπο-κλίμακες Ποιότητας Υπηρεσιών	<i>B</i>	β	<i>t</i>	<i>p</i>
Εγκαταστάσεις	.03	.02	.52	ns
Προσωπικό	.03	.02	.44	ns
Ανταπόκριση	.09	.07	1.4	ns
Αξιοπιστία	-.09	-.05	-.99	ns
Προσδοκώμενα Αποτελέσματα	.64	.35	8.0	.001

$F=19.5, p<.001, R^2 = .14$

Συζήτηση

Σκοπός της έρευνας ήταν να μελετήσει τη σχέση ανάμεσα στην αντίληψη της Ποιότητας Υπηρεσιών και στην Ανάμειξη σε προγράμματα Αθλητισμού Αναψυχής που υλοποιούνται από τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Η εκτίμηση και η μελέτη της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών συνεισφέρουν σημαντικά στη βελτίωση τους μέσω αντίστοιχων προτάσεων και δράσεων. Για τη μελέτη της ποιότητας υπηρεσιών στην παρούσα έρευνα χρησιμοποιήθηκε το θεωρητικό μοντέλο του Alexandris και των συνεργατών του (2004α) και τα αποτελέσματα της επιβεβαιωτικής παραγοντικής ανάλυσης έδειξαν τη δομική εγκυρότητα του μοντέλου αυτού σε Ελληνικό πληθυσμό στο συγκεκριμένο πλαίσιο των συμμετεχόντων στα προγράμματα αθλητικής αναψυχής.

Υψηλότεροι μέσοι όροι σημειώθηκαν στις διαστάσεις Προσδοκώμενα Αποτελέσματα που αναφέρεται στις προσωπικές προσδοκίες των συμμετεχόντων, Αξιοπιστία που αναφέρεται στο βαθμό στον οποίο τηρούνται οι υποσχέσεις από τη διοίκηση και Προσωπικό που αναφέρεται στα χαρακτηριστικά του προσωπικού και στον τρόπο με τον οποίο αλληλοεπιδρά με τους συμμετέχοντες. Φαίνεται πως σε σειρά προτεραιότητας οι συμμετέχοντες ικανοποιούν τις προσωπικές προσδοκίες τους, όπως τη βελτίωση της φυσικής και ψυχολογικής τους κατάστασης, τη βελτίωση της διάθεσης και της εμφάνισης τους και γενικότερα της υγείας τους. Επίσης, ο βαθμός αξιοπιστίας της διοίκησης είναι υψηλός δηλαδή

υπάρχει διατήρηση και εφαρμογή των υποσχέσεων όπως η συνέπεια της έναρξης των προγραμμάτων, η συνέπεια του προσωπικού και η έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση για το πρόγραμμα και τις μορφές άσκησης.

Επίσης, τα χαρακτηριστικά του προσωπικού, αναφερόμενοι στους γυμναστές φαίνεται πως κατέχουν σημαντικό ρόλο και πως επιδρούν στην τελική απόφαση των συμμετεχόντων για άσκηση, όπως οι γνώσεις τους, η επιστημονική τους κατάρτιση, οι ικανότητες τους και ο τρόπος που αλληλοεπιδρούν με τους συμμετέχοντες. Χαμηλότεροι μέσοι όροι σημειώθηκαν στη διάσταση Ανταπόκριση που αναφέρεται στο βαθμό στον οποίο το προσωπικό και η διοίκηση είναι πρόθυμοι να λύσουν άμεσα τα προβλήματα των συμμετεχόντων και στη διάσταση Εγκαταστάσεις που αναφέρεται στους χώρους γύμνασης, στα όργανα γυμναστικής, στο σχεδιασμό των αιθουσών, στα αποδυτήρια, και γενικότερα σε όλο το φυσικό περιβάλλον και την υλικοτεχνική υποδομή.

Φαίνεται πως στα προγράμματα αθλητισμού αναψυχής των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης ο βαθμός ανταπόκρισης ως προς την επίλυση των διάφορων προβλημάτων που προκύπτουν είναι μικρός λόγω γραφειοκρατίας και της τυπικής διαδικασίας που υποχρεωτικά ακολουθείται. Ακόμη η ποιότητα των εγκαταστάσεων δεν είναι πολύ υψηλή καθώς οι χώροι που υλοποιούνται αρκετά προγράμματα είναι γυμναστήρια σχολείων ή αίθουσες σε κλειστά γήπεδα όπου η σωστή συντήρηση είναι δύσκολο να επιτευχθεί λόγω πολλαπλής χρήσης.

Γενικότερα οι συμμετέχοντες έχουν θετική στάση ως προς την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών όσο αναφορά την επίτευξη των προσδοκιών τους, την αξιοπιστία προς την υπηρεσία και τη σχέση τους με το προσωπικό, ενώ η γρήγορη επίλυση των προβλημάτων που προκύπτουν και ακόμη περισσότερο η ποιότητα των εγκαταστάσεων είναι αυτά που τους ενοχλούν περισσότερο. Τα αποτελέσματα συμφωνούν με αποτελέσματα προγενέστερων ερευνών στο χώρο της αθλητικής αναψυχής (Alexandris et al. 2012; Μπαλάσκα, και συν. 2011).

Η αντίληψη που έχει το άτομο για την προσωπική του εμπλοκή σε κάποια δραστηριότητα βασιζόμενη στις προσωπικές ανάγκες, τις αξίες και τα ενδιαφέροντα του, αποτελεί σημαντικό παράγοντα που καθορίζει την απόφαση του για την έναρξη ή τη συνέχιση της συμμετοχής του σε κάποια δραστηριότητα αθλητικής αναψυχής (Alexandris et al., 2011).

Για τη μελέτη της ανάμειξης στην παρούσα έρευνα χρησιμοποιήθηκε το θεωρητικό μοντέλο των Kyle και Chick (2002) και τα αποτελέσματα της επιβεβαιωτικής παραγοντικής ανάλυσης έδειξαν τη δομική εγκυρότητα του μοντέλου στον συγκεκριμένο πληθυσμό. Οι μεγαλύτεροι μέσοι όροι σημειώθηκαν στις διαστάσεις Έλξη που αναφέρεται στην ευχαρίστηση που αντλεί το άτομο συμμετέχοντας σε μία δραστηριότητα αναψυχής, αλλά και στο πόσο σημαντική είναι η δραστηριότητα αυτή για το άτομο και Κεντρικότητα που αναφέρεται στο ρόλο που κατέχει η δραστηριότητα στη ζωή του ατόμου και εκφράζεται στην καθημερινή ζωής του και στις κοινωνικές συναναστροφές του.

Φαίνεται πως οι συμμετέχοντες νιώθουν ευχαρίστηση και ικανοποίηση καθώς είναι πολύ σημαντικό για τη ζωή τους η συμμετοχή τους στα προγράμματα. Οργανώνουν τη ζωή τους γύρω από την άσκηση και αφιερώνουν εκεί τον ελεύθερο τους χρόνο. Χαμηλότεροι μέσοι όροι με την ίδια τιμή σημειώθηκαν στις διαστάσεις Κοινωνικότητα όπου αναφέρεται στο βαθμό που το κοινωνικό δίκτυο/περιβάλλον επηρεάζει τη συμμετοχή του ατόμου στη δραστηριότητα και Αυτό-έκφραση, που δηλώνει τη δυνατότητα επιβεβαίωσης του ατόμου μέσα από τη συμμετοχή του σε μία δραστηριότητα αναψυχής και στην εικόνα που επιθυμεί να προβάλλει στους άλλους μέσα από τη συμμετοχή του αυτή πιθανόν γιατί δεν έχουν την ανάγκη της επιβεβαίωσης μέσα από την άσκηση ή της κοινωνικής αποδοχής από το ευρύτερο φιλικό και κοινωνικό περιβάλλον.

Γενικότερα οι συμμετέχοντες παρουσίασαν υψηλή ανάμειξη με την άσκηση και φαίνεται πως η συμμετοχή τους στα προγράμματα αθλητισμού αναψυχής είναι πολύ ευχάριστη δραστηριότητα και κατέχει σημαντικό ρόλο στην προσωπική και κοινωνική ζωή τους. Τα αποτελέσματα συμφωνούν με αποτελέσματα προγενέστερων ερευνών που βρέθηκε υψηλή ανάμειξη των συμμετεχόντων με την άσκηση (Alexandris et al. 2008; Alexandris et al., 2011; Beaton et al. 2011).

Η ανάμειξη με τη δραστηριότητα μπορεί να προβλεφθεί από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των προγραμμάτων αθλητικής αναψυχής σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας. Αναλυτικότερα, η Έλξη μπορεί να προβλεφθεί από τον τρόπο που αλληλοεπιδρά το προσωπικό με τους συμμετέχοντες πχ. αν είναι ευγενικό, επιστημονικά καταρτισμένο, έμπειρο κτλ. και από τα αποτελέσματα που προσδοκούν να αποκομίσουν από τη συμμετοχή στη δραστηριότητα αναψυχής όπως βελτίωση της γενικής υγείας, της εικόνας σώματος, της διάθεσης, της ψυχολογίας κτλ. Αυτοί οι παράγοντες προσφέρουν ευχαρίστηση στο άτομο από τη συμμετοχή του στη δραστηριότητα.

Τόσο η Κεντρικότητα όσο και η Κοινωνικότητα μπορούν να προβλεφθούν από τον τρόπο που προσωπικό ανταποκρίνεται στα αιτήματα και τα προβλήματα που θέτουν οι συμμετέχοντες και στο βαθμό που τελικά επιλύονται. Επίσης, μπορούν να προβλεφθούν και από την ικανοποίηση των προσδοκιών των συμμετεχόντων όπως τη βελτίωση της ψυχικής και σωματικής υγείας, της εμφάνισης, της διάθεσης κτλ. Οι παράγοντες αυτοί κατέχουν σημαντικό ρόλο που επηρεάζουν την ανάμειξη του ατόμου καθώς η άσκηση αποτελεί καθημερινότητα και μέρος της κοινωνικών συναναστροφών του ατόμου. Τέλος, η Αυτό-έκφραση μπορεί να προβλεφθεί από την ικανοποίηση των προσδοκιών των συμμετεχόντων που μπορεί να αναφέρονται στη βελτίωση της εικόνας σώματος, της ψυχικής υγείας, της γενικής φυσικής κατάστασης και γενικότερα της εικόνας που επιθυμεί το άτομο να προβάλλει στους άλλους μέσα από τη συμμετοχή του σε δραστηριότητες αθλητικής αναψυχής.

Τα αποτελέσματα της έρευνας επιβεβαιώνουν τη θεωρία της Καταναλωτικής Ανάμειξης (Alexandris et al. 2011) που υποστηρίζει ότι η ποιότητα των υπηρεσιών συνεισφέρει στην ανάπτυξη της καταναλωτικής ανάμειξης σε συμμετέχοντες σε προγράμματα αναψυχής. Προγενέστερες έρευνες υποστήριξαν τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας καθώς βρέθηκε πως η ποιότητα υπηρεσιών μπορεί να προβλέψει και να καθορίσει τον βαθμό ανάμειξης των θεατών με τη δραστηριότητα των παραδοσιακών χορών. Έτσι, όσο πιο θετική είναι η αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών τόσο μεγαλύτερη είναι η ανάμειξη και πιο θετική η επανάληψη την δραστηριότητας (Μπαλάσκα και συν., 2011).

Επίσης, η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών μπορεί να επηρεάσει και την Αυτό-έκφραση των συμμετεχόντων, καθώς η δραστηριότητα κατέχει ένα συμβολικό νόημα για το άτομο, το οποίο μέσα από τη συμμετοχή βιώνει την επιβεβαίωση και την ολοκλήρωση της εικόνας προς το κοινωνικό περιβάλλον του (Alexandris et al., 2008). Ακόμη, η εμπειρία της συμμετοχής σε κάποια δραστηριότητα αναψυχής και η προσωπική εκτίμηση της ποιότητας υπηρεσιών αποτελούν έναν από τους περιβαλλοντικούς παράγοντες που επηρεάζουν την ανάμειξη και τον βαθμό ανάμειξης του ατόμου με την δραστηριότητα (Ko et al. 2010).

Συμπεράσματα

Στην παρούσα έρευνα μελετήθηκε η σχέση που έχουν οι παρεχόμενες υπηρεσίες προγραμμάτων αθλητισμού αναψυχής με τον βαθμό της ανάμειξης των συμμετεχόντων σε αυτά. Η ισχυρή εμπλοκή που προκύπτει από την ικανοποίηση τους από τις παρεχόμενες υπηρεσίες καθορίζει και επηρεάζει την απόφαση των ατόμων για τη συμμετοχή στα προγράμματα.

Γενικότερα σημειώθηκε χαμηλή ικανοποίηση από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, κυρίως στην ποιότητα των εγκαταστάσεων, στις συνθήκες άσκησης, στην ποικιλία, το ωράριο και το είδος των προγραμμάτων και σε θέματα σχετικά με την ανταπόκριση και επίλυση προβλημάτων.

Παρά όμως τη χαμηλή ικανοποίηση από τις υπηρεσίες ο βαθμός ανάμειξης με τα συγκεκριμένα προγράμματα αθλητικής αναψυχής ήταν ικανοποιητικός. Ένδειξη της θετικής εκτίμησης των πολιτών προς τα συγκεκριμένα προγράμματα αθλητικής αναψυχής.

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες μπορούν να βελτιωθούν μέσα από την υιοθέτηση νέων στρατηγικών και προτάσεων για την επίλυση των συγκεκριμένων προβλημάτων και την αναβάθμιση των υπηρεσιών με απώτερο την αύξηση της ικανοποίησης των συμμετεχόντων.

Βιβλιογραφία

- Alexandris, K., Douka, S., Balaska, P. (2012). Involvement with active leisure participation: Does service quality have a role? *Managing Leisure*, 17, 54-66.
- Alexandris, K., Kouthouris, C., Funk, D., & Chatzigianni, E. (2008). Examining the relationships between leisure constraints, involvement and attitudinal loyalty among Greek recreational skiers. *European Sport Management Quarterly*, 8(3) 247-264.
- Alexandris, K., Zahariadis, P., Tsorbatzoudis, 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*, 5, 281-294.
- Balaska, P., & Kouthouris, C. (2014). Promoting Sport Participation in Greece: Issues and Challenges. *International Journal of Sport Management, Recreation & Tourism*, 13, 63-84.
- Beaton, A., Funk, D., Ridinger, L., Jordan, J. (2011). Sport involvement: A conceptual and empirical analysis. *Sport Management Review*, 14, 126-140.
- Bollen, K. A. (1989). *Structural equations with latent variables*. New York: Wiley.
- Cast, A. D. & Burke, P. J. (2002). A theory of self-esteem. *Social Forces*, 80, 1041-68.
- De Vellis, R. F. (2003). *Scale Development: Theory and Applications*. (2nd Ed.). Thousand Oaks: Sage.
- Dobbinson, J. S., Hayman, J. A., & Livingston, P. M. (2006). Prevalence of health promotion policies in sports clubs in Victoria. *Australia Health Promotion*, 21 (2), 121-129.
- [Garrett](#), A. N., Brasure, M., Schmitz, H. K., Schultz, M. M., & Huber, R. M. (2004). Physical inactivity: Direct cost to a health plan. *American Journal of Preventive Medicine*, [27\(4\)](#), 304-309.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1998). *Multivariate data analysis* (5th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Havitz, M., & Dimanche, F. (1997). Leisure involvement revisited: Conceptual conundrums and measurement advances. *Journal of Leisure Research*, 29, 245-278.
- Howat, G., Crilley, G., & McGrath, R. (2010). A focused service quality, benefits, overall satisfaction and loyalty model for public aquatic centres, In K. Alexandris (Ed.). *Performance Measurement and Leisure Management*, (pp. 5-27), London: Routledge.
- Iwasaki Y., & Havitz, M. E., (2004). Examining relationships between leisure involvement, psychological commitment and loyalty to a recreation agency. *Journal of Leisure Research*, 36, 45-72.
- Jones, M. A., & Suh, J. (2000). Transaction-specific satisfaction and overall satisfaction: an empirical analysis. *Journal of Services Marketing*, 14(2), 147-159.
- Kemperman, M., & [Timmermans, H.J.P.](#) (2008). [Influence of socio-demographics and residential environment on leisure activity participation](#). *Leisure Sciences*, 30(4), 306-324.
- Kenny, D. A., & McCoach, D. B. (2003). Effect of the number of variables on measures of fit in structural equation modeling. *Structural Equation Modeling*, 10(3), 333-351.
- Kline, R. B. (1998). *Principles and practice of structural equation modeling*. New York: Guilford Press.

- Ko, Y.J., Kim, Y. K., Kim, M. K., Lee, H. J. (2010). The role of involvement and identification on event quality perceptions and satisfaction. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 22, 25-39.
- Kyle, G. T., Absher, J. D., Norman, W., Hammitt, W. E., & Jodice, L. (2007). A modified involvement scale. *Leisure Studies*, 26(4), 399-427.
- Kyle, G. T., Mowen, A. J., Havitz, M. E., & Absher, J. D. (2006). Commitment to public leisure service providers: A conceptual and psychometric analysis. *Journal of Leisure Research*, 38(1), 78-103.
- Kyle, G., & Chick, G. E. (2002). Enduring leisure involvement: The importance of relationships. *Leisure Studies*, 23, 243-266.
- Kyle, G., Bricker, K., Graefe, A., Wickham, T. (2004a). An examination of recreationists' relationships with activities and settings. *Leisure Sciences*, 26, 123-142.
- Kyle, G., Graefe, A., Manning, R., & Bacon, J. (2004b). Predictors of behavioural loyalty among hikers along the Appalachian Trail. *Leisure Sciences*, 26, 99-118.
- Kyle, G.T., Theodorakis, N.D., Karageorgiou, A., & Lafazani, M. (2010). The effect of service quality on customer loyalty within the context of ski resorts. *Journal of Parks and Recreation Administration*, 28(1), 1-15
- Laurent, G., & Kapferer, J. (1985). Measuring consumer involvement profiles. *Journal of Marketing Research*, XXII, 41-53.
- Madria, K. V. (1970) Measures of multivariate skewness and kurtosis with applications. *Biometrika*, 57, 519-530.
- McDougall, G.H., & Levesque, T. (2000). Customer satisfaction with service: Putting perceived value into equation. *Journal of Service Marketing*, 14(5), 392-410.
- McIntyre, N., & Pigram, J. J. (1992). Recreation specialization re-examined: The case vehicle-based campers. *Leisure Sciences*, 14(1), 3-15.
- McQuarrie, E., & Munson, J. (1987). The Zaichkowsky involvement inventory: Modification and extension. In M. Wallendorf & P. Anderson (Eds.), *Advances in Consumer Research* (Vol. XIV, pp. 36-40). Ann Arbor, MI: Association for Consumer Research.
- National Recreation and Park Association, www.nrpa.org
- Oliver, R .L. (1997). Satisfaction: A Behavioural perspective on the Consumer, Boston, Irwin, McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: Multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Piacentini, M. & Mailer, G. (2004). Symbolic consumption in teenagers' clothing choices. *Journal of Consumer Behaviour*, 3(3), 251-262.
- Sport England, www.sportengland.org
- Theodorakis, N., & Alexandris, K. (2010). Can service quality predict spectators' behavioural intentions in professional soccer? In K. Alexandris (Ed.). *Performance Measurement and Leisure Management*, (pp. 28-44), London: Routledge.

Theodorakis, N.D., Tsigilis, N., & Alexandris, K. (2009). The mediating role of place attachment on the relationship between service quality and loyalty in the context of skiing. *International Journal of Sport Management and Marketing*, 6, 277-291.

Wattanasuwan, K. (2005). The self and symbolic consumption. *Journal of American Academy of Business*, 6(1), 179-184.

Zaichkowsky, J. L., (1985). Measuring the involvement construct. *Journal of Consumer Research*, 12, 341-352.

Zeithaml, V. A., & Bitner, M.J. (2003). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. New York: McGraw-Hill.

Αλεξανδρής, Κ.. (2012). *Αρχές Μάνατζμεντ και Μάρκετινγκ Οργανισμών και Επιχειρήσεων Αθλητισμού και Αναψυχής*. Θεσσαλονίκη Εκδόσεις Χριστοδουλίδη.

Γενική Γραμματεία Αθλητισμού <http://gga.gov.gr/>

Μπαλάσκα, Π., Δούκα, Σ., Αλεξανδρής, Κ., Τσιφτελίδου, Σ. (2011). Μέτρηση ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών ενός φεστιβάλ παραδοσιακών χορών και η σχέση της με την ανάμειξη των θεατών. *Διοίκηση Αθλητισμού και Αναψυχής*, 8(1), 1-9.

Ντοβόλη Α., Μπαλάσκα Π., Αλεξανδρής Κ. (2014). Καθορίζει ο Βαθμός Ανάμειξης των Θεατών με μια Αθλητική Δραστηριότητα την Αποτελεσματικότητα της Χορηγίας; Η Περίπτωση Αγώνων Kick-Boxing. *Διοίκηση Αθλητισμού και Αναψυχής*, 11(2), 36-44.

Πολατίδου Π., Αλεξανδρής Κ., Μπαλάσκα Π. & Πολατίδου Γ. (2016). Διαφορές στην Αντίληψη της Ποιότητας Υπηρεσιών, το Βαθμό Ικανοποίησης και την Ανάπτυξη της από Στόμα σε Στόμα Επικοινωνίας Συμμετεχόντων σε Διοργανώσεις Ορεινού Τρέξιματος με Βάση το Επίπεδο Ανάμειξης τους με το Ορεινό Τρέξιμο. *Διοίκηση Αθλητισμού και Αναψυχής*, 13(1), 50-66.

Υπεύθυνος έκδοσης: Ελληνική Επιστημονική Εταιρία Διοίκησης Αθλητισμού & Αναψυχής

Υπεύθυνος Συντακτικής Επιτροπής: Αλεξανδρής Κωνσταντίνος. **Συντάκτες:** Αυθίνος Ιωάννης, Γαργαλιάνος Δημήτρης, Κριεμάδης Αθανάσιος, Κώστας Γεώργιος, Τζέτζης 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 Αγγελα
