



Διοίκηση Αθλητισμού & Αναψυχής
τόμος 8 (1), 29 - 38
Δημοσιεύθηκε: Σεπτέμβριος 30, 2011



Greek Society of Sport Management
Volume 8 (1), 29 - 38
Released: September 30, 2011

<http://www.elleda.gr/>

ISSN 1790-3041



Διερεύνηση της Ποιότητας των Υπηρεσιών στην Πανεπιστημιακή Κατασκήνωση του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης

Ευαγγελία Ιωαννίδου, Παναγιώτα Πολατίδου, Παναγιώτα Μπαλάσκα, & Κωνσταντίνος Αλεξανδρής
Τμήμα Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού, Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης

Περίληψη

Σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν η αξιολόγηση της ποιότητας υπηρεσιών οι οποίες προσφέρθηκαν στο κατασκηνωτικό κέντρο «Ποσειδί Χαλκιδικής» του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης, η διερεύνηση για διαφοροποίηση της αντίληψης των κατασκηνωτών για την ποιότητα λόγω διαφορετικών δημογραφικών χαρακτηριστικών και η εύρεση πιθανής συνεισφοράς των παραγόντων της ποιότητας στην πρόβλεψη επανάληψης συμμετοχής των κατασκηνωτών. Στην έρευνα η οποία έγινε το καλοκαίρι του 2009, έλαβαν μέρος 449 κατασκηνωτές (49.9% άνδρες και 50.1% γυναίκες). Για την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών χρησιμοποιήθηκε η κλίμακα των Alexandris et al (2004). Τα αποτελέσματα της έρευνας: α) ανέδειξαν ως σημαντικότερους παράγοντες ποιότητας, το αντιλαμβανόμενο αποτέλεσμα ($MO=4.35$), την ανταπόκριση ($MO=3.20$), το χειροπιαστό στοιχείο ($MO=3.79$), την αξιοπιστία ($MO=3.82$) και το προσωπικό ($MO=3.59$), β) διαπίστωσαν στατιστικά σημαντικές διαφορές στους παράγοντες της ποιότητας μεταξύ των διαφορετικών ηλικιακών ομάδων (η ηλικιακή ομάδα 18 ως 29 ετών παρουσίασε τις χαμηλότερες τιμές), της διαφορετικής επαγγελματικής κατάστασης, της διαφορετικής οικονομικής κατάστασης, της διαφορετικής οικογενειακής κατάστασης (οι άγαμοι κατασκηνωτές σημείωσαν χαμηλότερες τιμές στους περισσότερους παράγοντες), τέλος γ) η πρόθεση επανάληψης συμμετοχής προβλέφθηκε επιτυχώς μόνο από τον παράγοντα της ποιότητας 'αντιλαμβανόμενο αποτέλεσμα' ($\beta=.50$, $t=10.18$, $p<.001$). Τα αποτελέσματα της έρευνας καταδεικνύουν τη σημαντικότητα της διερεύνησης της ποιότητας των υπηρεσιών στην Πανεπιστημιακή κατασκήνωση του Α.Π.Θ, έχοντας την τάση να ενισχύσουν κάθε προσπάθεια του φορέα διαχείρισης, ώστε να διατηρήσει υψηλό επίπεδο υπηρεσιών και ανταπόκριση στις προσδοκίες των κατασκηνωτών.

Λέξεις κλειδιά: *ποιότητα παροχής υπηρεσιών, αντιλαμβανόμενο αποτέλεσμα, κατασκήνωση*

Investigating service quality services at Summer Campus of Aristotle University of Thessaloniki

Evaggelia Ioannidou, Panagiota Polatidou,
Panagiota Balaska & Konstantinos Alexandris

¹Aristotle University of Thessaloniki, Department of Physical Education and Sports

Abstract

The Campus of Aristotle University of Thessaloniki is one of the most important summer institution camps in Greece. The aim of the present study was to investigate the quality of the services provided at the University campus (located at Chalikidiki peninsula, in Poseidi). Four hundred and forty nine individuals (49.9% men and 50.1% women) that stayed at the campus during the summer season of 2009 participated in the study. Alexandris et al (2004a) service quality questionnaire was used. The results revealed five service quality dimensions: Perceived

Outcome (4.35), responsiveness (3.20), tangibles (3.79), reliability (3.82) and personnel (3.59). Statistical significant differences were revealed between the age groups and the occupation of the campers in all five service quality dimensions. The age group of 18 to 29 years old and the occupancy group students were the ones presented the lowest mean scores. Statistical significant differences were also revealed between the family status of the campers in the reliability, responsiveness, tangibles and Perceived outcome dimensions, where the singles presented the lowest mean scores at the first three dimensions. The probability of returning back at the University campus was predicted only by the Perceived outcome dimension ($Beta=.50, t=10.18, p<.001$). The findings of the present study have shown the significance of investigating the service quality that the University campus provides, in order help the campus organizing committee to retain and provide high standards according to the camper's expectations.

Key words: *services quality, perceived outcome, summer camps*

Διεύθυνση επικοινωνίας: Ευαγγελία Ιωαννίδου, Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης,
Τμήμα Επιστήμης Φυσικής Αγωγής & Αθλητισμού, e - mail: evioanni@phed.auth.gr

Εισαγωγή

Οι κατασκηνώσεις εμφανίζονται στην Ελλάδα τις πρώτες δεκαετίες του 20ου αιώνα. Δημιουργήθηκαν κυρίως από εθελοντικές ομάδες, όπως ο Ερυθρός Σταυρός και οι Πρόσκοποι, ενώ, μετά το δεύτερο παγκόσμιο πόλεμο, αρμόδιες αρχές του ελληνικού κράτους, όπως τα υπουργεία Υγείας, Κοινωνικής Πρόνοιας και Παιδείας, δραστηριοποιούνται προς την κατεύθυνση της δημιουργίας κατασκηνώσεων με σκοπό την αντιμετώπιση των σοβαρών προβλημάτων που βίωναν παιδιά και νέοι εξαιτίας των άθλιων συνθηκών επιβίωσής τους μεταπολεμικά (Κουθούρης, 2008). Τα τελευταία 25 χρόνια, η ανάπτυξη του θεσμού κυρίως της «παιδικής κατασκηνώσης» παρουσιάζεται αλματώδης (πάνω από 45 παιδικές κατασκηνώσεις σε όλη της Ελλάδα, με 17 από αυτές στη Βόρειο Ελλάδα, Π.Ε.Λ.Κ, 2007), με το περιεχόμενο των κατασκηνώσεων αυτών να είναι κυρίως ψυχαγωγικού χαρακτήρα, περιλαμβάνοντας παράλληλα, ανάλογα με την φιλοσοφία της κάθε κατασκηνώσης, αθλητικές, αλλά και πολιτιστικές δραστηριότητες. Οι κατασκηνώσεις οργανώνονται από εθελοντικές οργανώσεις, συλλόγους, κρατικούς φορείς, καθώς και ιδρύματα. Σε ιδιαίτερα υψηλό ποσοστό έχει αναπτυχθεί η ιδιωτική πρωτοβουλία, με εταιρίες οι οποίες προσφέρουν κατασκηνωτικά προγράμματα καθ' όλη τη διάρκεια του καλοκαιριού, διάρκειας συνήθως τριών εβδομάδων, οι οποίες φιλοξενούν παιδιά ηλικίας από 5 ως 16 ετών. Στην παρούσα μελέτη γίνεται μια προσπάθεια διερεύνησης της αντίληψης των κατασκηνωτών του κέντρου του Α.Π.Θ, για τον ρόλο της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρονται σε αυτό, καθώς και την πιθανή διαφοροποίηση των αντιλήψεων λόγω διαφορετικών δημογραφικών χαρακτηριστικών των συμμετεχόντων.

Το θερινό κατασκηνωτικό κέντρο του Α.Π.Θ.

Στα πλαίσια των δραστηριοτήτων που αναπτύσσει το Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης λειτουργεί, από το 1960, τη μοναδική πανεπιστημιακή κατασκηνώση στην χώρα. Η κατασκηνώση «Καλάνδρα» στο Ποσειδί Χαλκιδικής, μία από τις ελάχιστες στο είδος της σε όλο τον κόσμο, λειτουργεί με χαρακτήρα μη κερδοσκοπικό κατά τη διάρκεια των θερινών μηνών. Δικαίωμα πρόσβασης σ' αυτήν έχουν οι φοιτητές και το ανθρώπινο δυναμικό που εργάζεται στο πανεπιστήμιο (καθηγητές, διοικητικό, εργαστηριακό και τεχνικό προσωπικό) με τις οικογένειές τους. Ο συγκεκριμένος κατασκηνωτικός θεσμός παρουσιάζει μια δυναμική ιστορική εξέλιξη με μεγάλη προσφορά στο ευρύτερο και τοπικό κοινωνικό σύνολο. Στόχος της πανεπιστημιακής κατασκηνώσης του Α.Π.Θ, είναι η απόκτηση υψηλής ποιότητας βιωματικής εμπειρίας, η προαγωγή της κοινωνικοποίησης, η καλλιέργεια αξιών, η δημιουργία ή βελτίωση των διαπροσωπικών σχέσεων, η αναψυχή και η ευαισθητοποίηση στην υπαίθρια ζωή και το περιβάλλον. Η κατασκηνώση επιπλέον προσφέρει εκπαίδευση για την αξιοποίηση και τον ενεργητικό εμπλουτισμό του ελεύθερου χρόνου όλων των κατασκηνωτών (παιδιών & ενηλίκων), με διάφορες δραστηριότητες και εκδηλώσεις αθλητικού, ψυχαγωγικού και πολιτιστικού χαρακτήρα. Με ιδιόκτητους χώρους και εγκαταστάσεις που δημιουργήθηκαν σταδιακά ως και σήμερα η πανεπιστημιακή κατασκηνώση φιλοξενεί πάνω από 17.000 άτομα κατά τη διάρκεια των 3 κατασκηνωτικών της περιόδων, δίνοντας εύλογα πνοή και οικονομικά έσοδα τόσο στην κατασκηνώση, αλλά κυρίως στην τοπική κοινωνία. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον λοιπόν παρουσιάζει η διερεύνηση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται στην

Πανεπιστημιακή κατασκήνωση του ΑΠΘ.

Η έννοια της Ποιότητας των Υπηρεσιών

Η παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών αποτελεί, σύμφωνα με τους Parasuraman, Zeithaml και Berry (1988), την απαραίτητη και πιο ζωτική προϋπόθεση για την επιβίωση και την επιτυχία εταιριών που δραστηριοποιούνται στο χώρο της παροχής υπηρεσιών των υπηρεσιών και που αναζητούν τρόπους για να διαφοροποιήσουν τα προϊόντα τους από τους ανταγωνιστές τους. Ωστόσο, όπως τονίζουν οι ερευνητές, η ποιότητα υπηρεσιών είναι εκ φύσης αφηρημένη και απαιτητή, λόγω κυρίως τριών μοναδικών χαρακτηριστικών που την διέπουν: της απροσδιοριστίας, της ετερογένειας και του αδιαχώριστου της παραγωγής-κατανάλωσης. Θεωρώντας ως απαραίτητο στοιχείο για την ανάπτυξη ενός μοντέλου μέτρησής της, την αντίληψη της ποιότητας της υπηρεσίας από τον καταναλωτή, (παρά το διαχωρισμό της από ερευνητές σε αντικειμενική και αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών, Holbrook & Corfman, 1985), οι Parasuraman, Zeithaml και Berry (1988), πρότειναν το μοντέλο SERVQUAL για την μέτρησή της. Σύμφωνα με αυτό, η ποιότητα παροχής υπηρεσιών αποτελείται από τις διαστάσεις χειροπιαστό στοιχείο (υλικά στοιχεία, εξοπλισμός και εμφάνιση του προσωπικού), αξιοπιστία (η ικανότητα να πραγματοποιούνται οι υποσχόμενες υπηρεσίες αξιόπιστα και με ακρίβεια), ανταπόκριση (η θέληση να βοηθηθούν οι πελάτες και να επιλύονται θέματα που τους αφορούν), εμπιστοσύνη (οι γνώσεις και η περιποιητικότητα του προσωπικού, η ικανότητα τους να εμπνεύσουν εμπιστοσύνη και αυτοπεποίθηση), και φροντίδα (η φροντίδα και η προσοχή που δείχνει το προσωπικό στους πελάτες του).

Το μοντέλο SERVQUAL αποτέλεσε τη βάση για έρευνες πολλών ερευνητών στο χώρο της ποιότητας υπηρεσιών, αν και ορισμένοι ερευνητές υποστήριξαν ότι δεν μπορεί να εφαρμοστεί σε όλες τις περιπτώσεις (Brady & Cronin, 2001). Οι Crompton, MacKay και Fesenmaier (1991) χρησιμοποίησαν το μοντέλο αυτό με σκοπό να αναπτύξουν ένα όργανο μέτρησης της ποιότητας υπηρεσιών στο χώρο της αναψυχής. Υποστήριξαν πως βασικό στοιχείο στην ποιότητα των υπηρεσιών που αφορά την αναψυχή διαδραματίζουν οι προσδοκίες που έχουν αναπτύξει τα άτομα και οι οποίες μπορεί να είτε επιβεβαιωμένες (όταν η υπηρεσία παρέχεται σύμφωνα με τις προσδοκίες που έχουν αναπτύξει), είτε αρνητικά ανεπιβεβαίωτες (όταν η υπηρεσία παρέχεται σε χαμηλότερο επίπεδο από ότι αναμένεται) και τέλος θετικά ανεπιβεβαίωτες (όταν η υπηρεσία παρέχεται σε υψηλότερο επίπεδο από ότι αναμένεται). Ωστόσο, δε διαφωνούν με το γεγονός ότι οι προσδοκίες για ποιότητα στις υπηρεσίες και, ως συνέπεια, το τι αποτελεί «ποιότητα» για κάθε άτομο, είναι ένα ιδιαίτερα προσωπικό θέμα, το οποίο μάλιστα μπορεί να επηρεαστεί από προηγούμενες εμπειρίες των ατόμων. Βασίζόμενοι στις πέντε διαστάσεις του μοντέλου SERVQUAL δοκίμασαν την εφαρμογή του στο χώρο της αναψυχής, για να καταλήξουν, ωστόσο, σε ένα νέο μοντέλο με τέσσερις διαστάσεις: χειροπιαστό στοιχείο, αξιοπιστία, ανταπόκριση και εμπιστοσύνη. Τα έξι θέματα της 5ης διάστασης «φροντίδα» του μοντέλου SERVQUAL, κατανεμήθηκαν στις τέσσερις διαστάσεις του νέου μοντέλου, το οποίο οι ερευνητές ονόμασαν REQUAL.

Ένα από τα επίσης ευρέως αποδεκτά μοντέλα μέτρησης της ποιότητας υπηρεσίας που έχει αναπτυχθεί στο χώρο των υπηρεσιών αναψυχής έχει αναπτυχθεί από τους Brady και Cronin (2001). Το μοντέλο περιλαμβάνει τρεις παράγοντες: α) την ποιότητα αλληλεπίδρασης, η οποία αφορά τις σχέσεις αλληλεπίδρασης που αναπτύσσονται μεταξύ πελατών και προσωπικού. Οι ερευνητές περιλαμβάνουν στη διάσταση αυτή τρεις ακόμα υποδιαστάσεις, την ανταπόκριση, τη συμπεριφορά και την κατάρτιση του προσωπικού, β) την ποιότητα του φυσικού-υλικού περιβάλλοντος, στην οποία περιλαμβάνονται οι υποδιαστάσεις σχεδιασμός εγκαταστάσεων (λεπτομέρειες των εγκαταστάσεων, όπως ο σχεδιασμός τους, ο εξοπλισμός κ.α), συνθήκες περιβάλλοντος (θερμοκρασία, αίσθηση, μουσική) και κοινωνικό περιβάλλον (οι σχέσεις που αναπτύσσονται μεταξύ πελατών), και γ) η ποιότητα του αποτελέσματος, η οποία αφορά χαρακτηριστικά με βάση τα οποία οι πελάτες θεωρούν ικανοποιητική ή όχι την ποιότητα υπηρεσιών που τους παρασχέθηκαν.

Βασίζόμενοι στην εργασία των Brady και Cronin (2001), οι Ko και Pastore (2005) ανέπτυξαν μια λεπτομερή κλίμακα μέτρησης της ποιότητας υπηρεσιών σε δραστηριότητες αθλητισμού αναψυχής (SSQRS). Η κλίμακα αυτή αποτελείται από 49 θέματα, τα οποία αφού ταξινομήθηκαν αρχικά σε 11 διαστάσεις, στη συνέχεια οδήγησαν σε τέσσερις τελικές παραμέτρους: α) την ποιότητα του προγράμματος, η οποία σχετίζεται με την αντίληψη του συμμετέχοντα ως προς την ποιότητα των προγραμμάτων που του προσφέρονται (ποικιλία των προγραμμάτων, ωράρια εκτέλεσής τους,

πληροφόρηση κ.α.), β) την ποιότητα της αλληλεπίδρασης, η οποία αφορά την αντίληψη των πελατών για το πώς διανέμονται οι υπηρεσίες, αλλά και των αλληλεπιδράσεων που λαμβάνουν χώρα κατά τη διάρκεια της παροχής των υπηρεσιών (στάσεις, συμπεριφορά, γνώσεις του προσωπικού κ.α.), γ) την ποιότητα του αποτελέσματος, η οποία αφορά την εκτίμηση του αποτελέσματος από τους πελάτες, τόσο σε θέματα φυσικής κατάστασης, αλλά και σε θέματα κοινωνικών οφελών που προκύπτουν μέσω των υπηρεσιών, και δ) την ποιότητα υλικού περιβάλλοντος, η οποία θεωρείται ένας από τους πιο σημαντικούς παράγοντες στην αντίληψη της ποιότητας και της αξιολόγησης των υπηρεσιών από τους πελάτες (αισθήση περιβάλλοντος, σχεδιασμός εγκαταστάσεων, ποιότητα εξοπλισμού κ.α.).

Έρευνες για την ποιότητα υπηρεσιών στο χώρο του αθλητισμού αναψυχής στην Ελλάδα

Βασίζόμενοι στο μοντέλο SERVQUAL οι Alexandris, Zahariadis, Tsorbatzoudis και Grouios, (2004a) θέλησαν να διαπιστώσουν την αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών σε γυμναστήρια στην Ελλάδα. Στην έρευνά τους χρησιμοποίησαν τις πέντε διαστάσεις του μοντέλου, προσθέτοντας ωστόσο και έξι θέματα, ευρέως προτεινόμενα από την διεθνή βιβλιογραφία, που αφορούσαν την υγεία, τη φυσική κατάσταση, την εμφάνιση, τη αυξημένη ενέργεια, την ψυχολογική ευεξία και την βελτιωμένη διάθεση. Τα αποτελέσματα συμφώνησαν με το μοντέλο SERVQUAL μόνο ως προς τις τρεις διαστάσεις ανταπόκριση, αξιοπιστία και χειροπιαστό στοιχείο, ενώ οι παράγοντες φροντίδα και εμπιστοσύνη αποτέλεσαν από κοινού ένα νέο παράγοντα που ονομάστηκε προσωπικό. Από την έρευνα αυτή των Alexandris et al (2004a) προέκυψε και ένας νέος παράγοντας, ο οποίος ονομάστηκε αντιλαμβανόμενο αποτέλεσμα, που αφορά τους παράγοντες που σχετίζονται με τις προσδοκίες των πελατών (Αλεξανδρή, 2006).

Οι ερευνητές Alexandris et al (2004b) εξέτασαν επίσης την εφαρμογή του μοντέλου των Brady και Cronin (2001) στο χώρο των γυμναστηρίων. Το μοντέλο αυτό, σε αντίθεση με προηγούμενα, λαμβάνει υπόψη και τον παράγοντα ποιότητα αποτελέσματος, παράγοντα που σχετίζεται με το τι έχει μείνει στον πελάτη αφού έχει χρησιμοποιήσει την υπηρεσία. Τα αποτελέσματα της έρευνας υποστήριξαν πως το μοντέλο των Brady και Cronin μπορεί να εφαρμοστεί επιτυχώς στον τομέα των αθλητικών υπηρεσιών, Οι Alexandris et al (2004b) υποστήριξαν επίσης πως ο παράγοντας ποιότητα αποτελέσματος πρέπει να προσαρμόζεται στο ειδικά χαρακτηριστικά του τομέα των αθλητικών υπηρεσιών στον οποίο εφαρμόζεται, καθώς τα προσδοκώμενα οφέλη ενός πελάτη διαφέρουν πολλές φορές ανάλογα με τον τομέα (άλλες προσδοκίες έχει κάποιος πελάτης γυμναστηρίου και άλλες ένας πελάτης εταιρίας δραστηριοτήτων αναψυχής).

Την επίδραση της ποιότητας υπηρεσιών στην ανάπτυξη επώνυμης εταιρίας στο χώρο των γυμναστηρίων μελέτησαν σε έρευνα τους οι Alexandris et al (2008), χρησιμοποιώντας για την μέτρηση της ποιότητας υπηρεσιών το ερωτηματολόγιο που ανέπτυξαν οι Alexandris et al. (2004a). Τα αποτελέσματα της έρευνας επιβεβαίωσαν το μοντέλο της ποιότητας υπηρεσιών στις αθλητικές υπηρεσίες που ανέπτυξαν οι Alexandris et al. (2004a), υποστηρίζοντας παράλληλα πως και οι πέντε διαστάσεις της ποιότητας υπηρεσιών προβλέπουν την ανάπτυξη επώνυμης εταιρίας.

Προσπάθειες για την μελέτη της ποιότητας υπηρεσιών πραγματοποιήθηκαν όχι μόνο στο χώρο της συμμετοχής σε αθλητικές δραστηριότητες, αλλά και στο χώρο τη θέασης αυτών. Οι ερευνητές Theodorakis, Kambitis, Laios, & Koustelios (2001) παρουσίασαν την κλίμακα SPORTSERV, μια κλίμακα είκοσι δύο θεμάτων που ταξινομούνται σε πέντε διαστάσεις (αξιοπιστία, ανταπόκριση, ασφάλεια, πρόσβαση και χειροπιαστό στοιχείο) με σκοπό την μέτρηση της ποιότητας υπηρεσιών θεατών αθλητικών γεγονότων. Η κλίμακα αυτή χρησιμοποιήθηκε στη διερεύνηση της σχέσης της ποιότητας υπηρεσιών και της ικανοποίησης θεατών αγώνων καλαθοσφαίρισης επαγγελματικού επιπέδου (Theodorakis et al., 2001), στην πρόβλεψη, με βάση την ποιότητα υπηρεσιών, της πρόθεσης συμπεριφοράς θεατών αγώνων επαγγελματικού ποδοσφαίρου (Theodorakis, Alexandris, 2008; Theodorakis, Koustelios, Robinson, & Barlas, 2009), στη διερεύνηση της επίδρασης της ποιότητας υπηρεσιών στην πρόθεση πελατών κέντρων άθλησης για την ανάπτυξη θετικής προφορικής επικοινωνίας (Παπαδόπουλος, Θεοδωράκης, Αλεξανδρή, 2004).

Έρευνες για την ποιότητα παροχής υπηρεσιών στο χώρο των κατασκηνώσεων

Στο διεθνή χώρο, οι Κο και Pastore (2007), εφάρμοσαν το μοντέλο της ποιότητας υπηρεσιών σε αθλητικές δραστηριότητες αναψυχής (SSQRS), στο χώρο των κατασκηνώσεων. Πιο συγκεκριμένα, θέλησαν να διαπιστώσουν την εφαρμογή του στην αξιολόγηση της ποιότητας υπηρεσιών των προσφερόμενων αθλητικών προγραμμάτων αναψυχής κατά τη διάρκεια κατασκηνωτικού προγράμματος πανεπιστημίου σε κεντροδυτική περιοχή των Ηνωμένων πολιτειών. Τα αποτελέσματα

της έρευνας τους, επιβεβαίωσαν πως το μοντέλο μπορεί να εφαρμοστεί και να αναδείξει σε σαφήνεια την αντίληψη των πελατών για όλους τους τομείς της ποιότητας υπηρεσιών, προσφέροντας σημαντική ανατροφοδότηση στους υπεύθυνους των κατασκηνώσεων και των προγραμμάτων τους.

Παρά το γεγονός ότι η αγορά των κατασκηνώσεων, κυρίως των παιδικών, στην Ελλάδα αποτέλεσε τα τελευταία χρόνια μια προσοδοφόρα και ανταγωνιστική αγορά, με ιδιαίτερη δυναμική, περιορισμένες είναι οι έρευνες που έχουν ασχοληθεί με θέματα που αφορούν τη διερεύνηση παραμέτρων που αφορούν το συγκεκριμένο «προϊόν». Έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί εξέτασαν κυρίως τα κίνητρα συμμετοχής σε καλοκαιρινές κατασκηνώσεις (Alexandris & Kouthouris, 2005), αλλά και σε κατασκηνώσεις περιπέτειας (Κουθούρης, 2009), όπου έγινε και μια πρώτη προσπάθεια σύνδεσης των κινήτρων συμμετοχής με την ανάπτυξη θετικής ανεπίσημης επικοινωνίας ως μεθόδου προώθησης προγραμμάτων και υπηρεσιών των κατασκηνώσεων περιπέτειας.

Η παρούσα έρευνα έθεσε ως αντικειμενικούς στόχους:

α) την καταγραφή του επιπέδου της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται κατά τη διάρκεια της Πανεπιστημιακής κατασκήνωσης του Α.Π.Θ στο Ποσειδι Χαλκιδικής

β) τη διερεύνηση πιθανής διαφοροποίησης της αντίληψης των κατασκηνωτών αναφορικά της ποιότητας των υπηρεσιών λόγω διαφορετικού φύλου, ηλικίας, επιπέδου μόρφωσης, οικογενειακής και επαγγελματικής κατάστασης, &

γ) την επαλήθευση της ικανότητας των παραγόντων της ποιότητας, να προβλέπουν επιτυχώς τις μελλοντικές προθέσεις συμμετοχής των κατασκηνωτών στο κατασκηνωτικό κέντρο του Α.Π.Θ.

Μεθοδολογία

Συμμετέχοντες

Δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν 449 άτομα (49.9% άνδρες και 50.1% γυναίκες) κατασκηνωτές της πανεπιστημιακής κατασκήνωσης του ΑΠΘ που βρέθηκαν στην κατασκήνωση τους μήνες Ιούνιο ως Αύγουστο του 2009. Μοιράστηκαν συνολικά 400 ερωτηματολόγια και επιστράφησαν τα 349 (ποσοστό ανταπόκρισης 87,25%). Οι κατασκηνωτές παραλάμβαναν το ερωτηματολόγιο και το συμπλήρωσαν πριν από την αναχώρησή τους από την κατασκήνωση.

Όργανο μέτρησης

Ως όργανο μέτρησης χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο αξιολόγησης της ποιότητας υπηρεσιών σε δραστηριότητες αναψυχής των Alexandris et al. (2004a). Τα είκοσι έξι θέματα των ερωτηματολογίου προσαρμόστηκαν στις ανάγκες /υπηρεσίες που παρέχονται σε μια κατασκήνωση. Οι απαντήσεις δόθηκαν σε πενταβάθμια κλίμακα Likert (5=συμφωνώ απόλυτα, 1=διαφωνώ απόλυτα) και οι συμμετέχοντες στην έρευνα κλήθηκαν να δηλώσουν κατά πόσο συμφωνούν ή διαφωνούν με το επίπεδο παροχής υπηρεσιών που παρείχε η κατασκήνωση. Επί πλέον υπήρξαν ερωτήσεις που αφορούσαν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος.

Αποτελέσματα

Δημογραφικά Χαρακτηριστικά του Δείγματος.

Το 49.9% των συμμετεχόντων της παρούσας έρευνας αποτέλεσαν άνδρες, ενώ το 50,1% γυναίκες. Το 51.3% των συμμετεχόντων ανήκαν στην ηλικιακή κατηγορία των 18-29 ετών, ενώ η πλειοψηφία των συμμετεχόντων ήταν άγαμοι, με ποσοστό 69.1 % (Πίνακας 1)

Πίνακας 1. Δημογραφικά στοιχεία δείγματος

Φύλο/κατάσταση	Ηλικία/επαγ. κατάσταση	Ετη παραμονής στην κατασκήνωση	Οικ.
Άνδρες 49.9%			

Γυναίκες 51.3%

10-17 17,3%

18-29 51.3%

30-39 6.6%

40-49, 10.3%

50+ 2.9%

1 έτος, 10%

2-5 έτη, 32.1%

6-10έτη, 30.9%

10+ έτη
27%

Άγαμος, 69.1%

Φοιτητής, 42.6%

Μαθητής, 18.7%

Ι. Υ.&ΕΛ.Επ/τιες 14.6%

Δημ. Υπάλληλος, 21.3%

Συνταξιούχοι, 2.9%

Περιγραφικά στατιστικά των παραγόντων της ποιότητας

Από τη μελέτη και σύγκριση των τιμών των μέσων όρων των παραγόντων ποιότητας υπηρεσιών φάνηκε πως η διάσταση «αντιλαμβανόμενο αποτέλεσμα» είναι αυτή που παρουσιάζει το μεγαλύτερο μέσο όρο με 4.35, ενώ ακολουθούν η «αξιοπιστία» με 3.82, το «χειροπιαστό στοιχείο» με 3.79, το «προσωπικό» με 3.59 και τέλος η «ανταπόκριση» με 3.20 (Πίνακας 3). Ανάλυση Αξιοπιστίας των παραγόντων της ποιότητας υπηρεσιών. Ακόμη η εσωτερική συνοχή των παραγόντων ελέγχθηκε επιτυχώς με τον υπολογισμό του συντελεστή Cronbach's α . Οι συντελεστές για κάθε ένα από τους πέντε παράγοντες ήταν: «αξιοπιστία» $\alpha=.94$, «προσωπικό» $\alpha=.93$, «αντιλαμβανόμενο αποτέλεσμα» $\alpha=.84$, «χειροπιαστό στοιχείο» $\alpha=.81$, «ανταπόκριση» $\alpha=.87$. (Πίνακας 2).

Πίνακας 2. Δεδομένα παραγόντων ποιότητας υπηρεσιών

Παράγοντες ποιότητας υπηρεσιών	Μ.Ο	Cronbach's α	Θέματα
«αντιλαμβανόμενο αποτέλεσμα»	4.35	.84	6
«αξιοπιστία»	3.82	.94	8
«χειροπιαστό στοιχείο»	3.79	.81	5
«προσωπικό»	3.59	.93	4
«ανταπόκριση»	3.20	.87	4

Διαφορές στην αντίληψη των κατασκηνωτών για την ποιότητα λόγω δημογραφικών χαρακτηριστικών

Εφαρμογή *t-test* μεταξύ ατόμων α)διαφορετικού φύλου, β)παντρεμένων ή ελεύθερων & γ)ατόμων παντρεμένων που είχαν ή δεν είχαν παιδιά

Α. Από τα αποτελέσματα της έρευνας φάνηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ των δύο φύλων μόνο στον παράγοντα ανταπόκριση ($t=-2.87$, $p<.05$), με τις γυναίκες να παρουσιάζουν υψηλότερο μέσο όρο (Μ.Ο= 3.33) από ότι οι άνδρες (Μ.Ο=3.08).

Β. Η οικογενειακή κατάσταση παρουσίασε στατιστικά σημαντικές διαφορές με τους παράγοντες αντιλαμβανόμενο αποτέλεσμα, ($F(2, 346)= 7.80, p<.001$), αξιοπιστία ($F(2, 346)= 14.31, p<.001$), χειροπιαστό στοιχείο ($F(2, 346)= 5.13, p<.001$) και ανταπόκριση ($F(2, 346)= 9.68, p<.001$). Πιο συγκεκριμένα, στους παράγοντες αξιοπιστία, ανταπόκριση και χειροπιαστό στοιχείο στατιστικά σημαντικές διαφορές υπήρξαν μεταξύ έγγαμων και άγαμων ($p<.001, p<.001, p<.05$ αντίστοιχα) οι έγγαμοι παρουσίασαν τον υψηλότερο μέσο όρο, ενώ αντίθετα στον παράγοντα αντιλαμβανόμενο αποτέλεσμα ($p<.05$) οι άγαμοι ήταν αυτοί που παρουσίασαν τον υψηλότερο μέσο όρο.

Γ. Στατιστικά σημαντικές διαφορές διαπιστώθηκαν μεταξύ των κατασκηνωτών που είχαν παιδιά και αυτών που δεν είχαν παιδιά στους παράγοντες α) αντιλαμβανόμενο αποτέλεσμα ($t=-3.03, p<.05$) με τους κατασκηνωτές που δεν έχουν παιδιά να παρουσιάζουν μεγαλύτερο μέσο όρο ($M.O= 4.41$) από αυτούς που είχαν ($M.O=4.21$), β) αξιοπιστία ($t=6.42, p<.001$), γ) χειροπιαστό στοιχείο ($t=3.50, p<.001$), δ) ανταπόκριση ($t=4.70, p<.001$) με τους κατασκηνωτές που είχαν παιδιά να παρουσιάζουν υψηλότερους μέσους όρους ($M.O=4.21, M.O=4.00, M.O=3.52$) από ότι όσοι δεν είχαν παιδιά ($\mu.o=3.66, M.O=3.70, M.O=3.08$) αντίστοιχα.

Εφαρμογή 'ανάλυσης διακύμανσης' στους παράγοντες της ποιότητας των υπηρεσιών, μεταξύ α) διαφορετικών ηλικιακών ομάδων, β) διαφορετικής επαγγελματικής κατάστασης, και γ) διαφορετικής συχνότητας συμμετοχής.

Α. Στατιστικά σημαντικές διαφορές βρέθηκαν στη διερεύνηση της σχέσης μεταξύ της ηλικίας των κατασκηνωτών και όλων των παραγόντων της ποιότητας υπηρεσιών. Πιο συγκεκριμένα, α) στον παράγοντα αντιλαμβανόμενο αποτέλεσμα, ($F(5, 343)= 11.57, p<.05$), στατιστικά σημαντικές διαφορές βρέθηκαν μεταξύ της ηλικιακής ομάδας 10 ως 17 ετών και όλων των υπόλοιπων ηλικιακών ομάδων (18-29, $p<.001$, 30-39, $p<.05$, 40-49, $p<.001$, 50+, $p<.001$), με την ηλικιακή ομάδα 10 ως 17 ετών να παρουσιάζει πάντα τον υψηλότερο μέσο όρο, β) στον παράγοντα αξιοπιστία ($F(5, 343)= 11.57, p<.001$) στατιστικά σημαντικές διαφορές βρέθηκαν i) μεταξύ της ηλικιακής κατηγορίας 18 ως 29 ετών και όλων των υπόλοιπων ηλικιακών ομάδων (10-17, $p<.001$, 30-39, $p<.001$, 40-49, $p<.001$, και 50+, $p<.001$), με την ηλικιακή κατηγορία 18 ως 29 ετών να παρουσιάζει το χαμηλότερο μέσο όρο από όλες, και ii) μεταξύ της ηλικιακής κατηγορίας 10 ως 17 ετών και των ηλικιακών κατηγοριών 18-29 ($p<.001$), 40-49 ($p<.001$) και 50+ ($p<.001$), με την ηλικιακή κατηγορία 10 ως 17 ετών να παρουσιάζει τον υψηλότερο μέσο όρο, γ) στον παράγοντα χειροπιαστό στοιχείο ($F(5, 343)= 18.55, p<.001$), στατιστικά σημαντικές διαφορές βρέθηκαν μεταξύ της ηλικιακής κατηγορίας 18 ως 29 ετών και των ηλικιακών κατηγοριών 10-17 ($p<.001$), 30-39 ($p<.05$) και 50+ ($p<.001$), με την ηλικιακή ομάδα 18 ως 29 ετών να παρουσιάζει το χαμηλότερο μέσο όρο,

δ) στον παράγοντα προσωπικό ($F(5, 343)= 10.44, p<.001$), στατιστικά σημαντικές διαφορές βρέθηκαν μεταξύ της ηλικιακής κατηγορίας 18 ως 29 ετών και των ηλικιακών κατηγοριών 10-17 ($p<.001$) και 30-39 ($p<.05$) με την ηλικιακή ομάδα 18 ως 29 ετών να παρουσιάζει το χαμηλότερο μέσο όρο, και τέλος ε) στον παράγοντα ανταπόκριση ($F(5, 343)= 9.90, p<.001$), στατιστικά σημαντικές διαφορές βρέθηκαν μεταξύ της ηλικιακής κατηγορίας 18 ως 29 ετών και των ηλικιακών κατηγοριών 10-17 ($p<.05$), 30-39 ($p<.001$) και 50+ ($p<.05$), με την ηλικιακή ομάδα 18 ως 29 ετών να παρουσιάζει το χαμηλότερο μέσο όρο.

Β. Στατιστικά σημαντικές διαφορές βρέθηκαν επίσης μεταξύ της ιδιότητας -επαγγελματικής κατάστασης των κατασκηνωτών και όλων των παραγόντων της ποιότητας υπηρεσιών. Έτσι, α) στον παράγοντα αντιλαμβανόμενο αποτέλεσμα, ($F(4, 338)= 15.56, p<.001$), στατιστικά σημαντικές διαφορές βρέθηκαν μεταξύ μαθητών και δημοσίων υπαλλήλων ($p<.001$), ιδιωτικών υπαλλήλων-ελευθέρων επαγγελματιών ($p<.001$) και φοιτητών ($p<.001$), με τους μαθητές να παρουσιάζουν τον υψηλότερο μέσο όρο, β) στον παράγοντα αξιοπιστία ($F(4, 338)= 77.50, p<.001$), στατιστικά σημαντικές διαφορές παρουσιάστηκαν μεταξύ i) μαθητών και δημοσίων υπαλλήλων ($p<.001$), ιδιωτικών υπαλλήλων-ελευθέρων επαγγελματιών ($p<.001$) και φοιτητών ($p<.001$), με τους μαθητές να παρουσιάζουν τον υψηλότερο μέσο όρο, και ii) μεταξύ φοιτητών και όλων των υπόλοιπων κατηγοριών (μαθητών $p<.001$, ιδιωτικών υπαλλήλων-ελευθέρων επαγγελματιών $p<.001$, δημοσίων υπαλλήλων $p<.001$, και συνταξιούχων $p<.001$), με τους φοιτητές να παρουσιάζουν το χαμηλότερο μέσο όρο. γ) στον παράγοντα χειροπιαστό στοιχείο ($F(4, 338)= 17.98, p<.001$), στατιστικά σημαντικές διαφορές βρέθηκαν μεταξύ i) των φοιτητών και των μαθητών ($p<.001$), των δημοσίων υπαλλήλων ($p<.05$) και των συνταξιούχων ($p<.05$), με τους φοιτητές να παρουσιάζουν το χαμηλότερο μέσο όρο και ii) μεταξύ των μαθητών και των ιδιωτικών υπαλλήλων ($p<.001$) με τους μαθητές να παρουσιάζουν τον υψηλότερο μέσο όρο, δ) στον παράγοντα προσωπικό ($F(4, 338)= 11.37, p<.001$) στατιστικά σημαντικές διαφορές βρέθηκαν μεταξύ i) φοιτητών και των μαθητών ($p<.001$) και των δημοσίων υπαλλήλων ($p<.05$), με τους

φοιτητές να παρουσιάζουν το χαμηλότερο μέσο όρο, και ii) μεταξύ μαθητών και ιδιωτικών υπαλλήλων ($p<.05$), με τους μαθητές να παρουσιάζουν υψηλότερο μέσο όρο, και τέλος ε) στον παράγοντα ανταπόκριση ($F(4, 338)= 12.26, p<.001$), στατιστικά σημαντικές διαφορές βρέθηκαν μεταξύ των φοιτητών και όλων των υπόλοιπων κατηγοριών (μαθητές $p<.05$, δημόσιων υπαλλήλων $p<.001$, ιδιωτικών υπαλλήλων-ελεύθερων επαγγελματιών $p<.05$ και συνταξιούχων $p<.05$), με τους φοιτητές να παρουσιάζουν το χαμηλότερο μέσο όρο.

Γ. Στατιστικά σημαντικές διαφορές εντοπίστηκαν στο διαφορετικό αριθμό ετών συμμετοχής στην κατασκήνωση ανάμεσα στους παράγοντες αντιλαμβανόμενο αποτέλεσμα, ($F(5, 345)= 5.21, p<.05$), αξιοπιστία ($F(5, 345)= 25.44, p<.001$), χειροπιαστό στοιχείο ($F(5, 345)= 12.80, p<.001$) και ανταπόκριση ($F(5, 345)= 7.39, p<.001$) και. Στατιστικά σημαντικές διαφορές παρουσιάστηκαν στους παράγοντες αντιλαμβανόμενο αποτέλεσμα και αξιοπιστία μεταξύ αυτών που για πρώτη φορά επισκέπτονταν την κατασκήνωση και αυτών που ήταν κατασκηνωτές για 6 ως 10 έτη ($p<.05$ και $p<.001$ αντίστοιχα), με τους παλαιότερους κατασκηνωτές (6-10 έτη) να παρουσιάζουν υψηλότερο μέσο όρο. Διαφορές εντοπίστηκαν επίσης στους παράγοντες αξιοπιστία, χειροπιαστό στοιχείο και ανταπόκριση μεταξύ των νέων κατασκηνωτών και των κατασκηνωτών που βρίσκονταν στην κατασκήνωση για 11 και άνω έτη ($p<.001, p<.05, p<.05$ αντίστοιχα) με τους παλαιότερους κατασκηνωτές (11 έτη και άνω) να παρουσιάζουν και εδώ υψηλότερο μέσο όρο. Στον παράγοντα αξιοπιστία στατιστικά σημαντική διαφορά παρουσιάστηκε επίσης μεταξύ των κατασκηνωτών που έρχονταν στην κατασκήνωση από 2 ως 5 έτη και αυτών που έρχονταν στην κατασκήνωση 6 ως 10 έτη ($p<.001$) και 11 και άνω έτη ($p<.001$), με τους κατασκηνωτές των 2 ως 5 ετών να παρουσιάζουν χαμηλότερο μέσο όρο.

Εφαρμογή Ανάλυσης Παλινδρόμησης μεταξύ Πρόθεσης συμμετοχής και παραγόντων ποιότητας υπηρεσιών

Ιεραρχική ανάλυση παλινδρόμησης χρησιμοποιήθηκε την πρόβλεψη της πρόθεσης συμμετοχής στην πανεπιστημιακή κατασκήνωση στο μέλλον από τις πέντε διαστάσεις της ποιότητας υπηρεσιών ως ανεξάρτητες μεταβλητές. Από τα αποτελέσματα φάνηκε στατιστικά σημαντική πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής της πρόθεσης ($F=32.31, p<.001, R^2=.32$). Πιο συγκεκριμένα, ισχυρότερη συνεισφορά παρουσίασε το αντιλαμβανόμενο αποτέλεσμα ($\beta=.50, t=10.18, p<.001$).

Συζήτηση

Οι κατασκηνώσεις στην Ελλάδα αποτελούν ένα ιδιαίτερο προϊόν αθλητικής αναψυχής, καθώς, ως επί το πλείστον, συνδυάζουν τις «παραδοσιακές Ελληνικές καλοκαιρινές διακοπές», με την κοινωνικοποίηση και τη συμμετοχή σε ψυχαγωγικές και αθλητικές δραστηριότητες. Παρά την ιδιαίτερη δυναμική του συγκεκριμένου προϊόντος, είναι λίγες οι έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί στο χώρο αυτό στην Ελλάδα.

Οι διαφορές που υπάρχουν, κυρίως στα προσδοκώμενα αποτελέσματα, μεταξύ όσων αγοράζουν το προϊόν «κατασκήνωση» σε σχέση με αυτούς που αγοράζουν το προϊόν «γυμναστήριο» είναι πολλές, ωστόσο μπορούμε να διαπιστώσουμε και αρκετά κοινά στοιχεία. Τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας συμφώνησαν με τα αποτελέσματα της έρευνας των Alexandris et al. (2004b) στη διερεύνηση της ποιότητας υπηρεσιών σε γυμναστήρια, καθώς επιβεβαίωσαν και τους πέντε παράγοντες (αξιοπιστία, χειροπιαστό στοιχείο, ανταπόκριση, προσωπικό και αντιλαμβανόμενο αποτέλεσμα) που οι ερευνητές παρουσίασαν. Μάλιστα, η παρούσα έρευνα ανέδειξε τον παράγοντα αντιλαμβανόμενο αποτέλεσμα ως τον παράγοντα που παρουσίασε τον υψηλότερο μέσο όρο μεταξύ όλων, γεγονός που συμφωνεί και επιβεβαιώνει την άποψη των Alexandris et al. (2004a) πως ο παράγοντας του αντιλαμβανόμενου αποτελέσματος αποτελεί μια πολύ σημαντική παράμετρο στη μέτρηση της ποιότητας υπηρεσιών στο χώρο των αθλητικών υπηρεσιών, η οποία μπορεί να συνεισφέρει και να βελτιώσει πολλά από τα υπάρχοντα μοντέλα. Το αντιλαμβανόμενο αποτέλεσμα, αποτέλεσε παράλληλα τη μοναδική διάσταση η οποία συνέβαλε στην πρόβλεψη της μελλοντικής συμμετοχής στην κατασκήνωση σε σχέση με τις υπόλοιπες παραμέτρους της ποιότητας υπηρεσιών.

Ο υψηλός μέσος όρος (4.35) που συγκέντρωσε η διάσταση αυτή δείχνει πως οι συμμετέχοντες εκπλήρωσαν σε μεγάλο βαθμό τους στόχους που είχαν όταν ήρθαν στην κατασκήνωση. Ωστόσο, ο χαμηλός μέσος όρος της διάστασης ανταπόκριση δείχνει πως πρέπει να δοθεί μεγαλύτερη έμφαση σε θέματα που αφορούν την ανταπόκριση των υπευθύνων σχεδιασμού προγραμμάτων και λειτουργίας της κατασκήνωσης σε θέματα που αφορούν τα προβλήματα που παρουσιάζονται στην κατασκήνωση, καθώς και τις επισημάνσεις και προτάσεις των κατασκηνωτών. Μάλιστα, καθώς η διάσταση προσωπικό ήταν αυτή που συγκέντρωσε το δεύτερο χαμηλότερο μέσο όρο, μετά τη διάσταση

ανταπόκριση, ίσως το θέμα της εκπαίδευσης του προσωπικού θα πρέπει να αντιμετωπιστεί παράλληλα με την δυνατότητα των στελεχών της κατασκήνωσης να αντιλαμβάνονται καλύτερα τις ανάγκες των κατασκηνωτών.

Η διερεύνηση της ποιότητας αθλητικών υπηρεσιών που έχουν πραγματοποιηθεί από Έλληνες ερευνητές έχει πραγματοποιηθεί με βάση διάφορα μοντέλα, τόσο στις υπηρεσίες που αφορούν συμμετοχή (SERVQUAL από τους Alexandris et al., 2004; Alexandris & Kouthouris 2005; Κώστα και συν, 2003; SSQRS από τους Alexandris et al., 2004) όσο και σε υπηρεσίες που αφορούν τη θέαση (SPORTSERV από τους Theodorakis et al, 2001; Theodorakis, Alexandris, 2008; Theodorakis et al., 2009; Theodorakis, Goulimaris, & Gargalianos, 2003; Παπαδόπουλος, Θεοδωράκης, Αλεξανδρής, 2004). Το γεγονός αυτό όμως δεν καθιστά δυνατή τη σύγκριση των αποτελεσμάτων των ανωτέρων ερευνών, με τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας, καθώς πρόκειται για διαφορετικά είδη υπηρεσιών (συμμετοχή- θέαση), αλλά και υπηρεσίες με διαφορετικούς στόχους. Επιπρόσθετα οι «πελάτες» της συγκεκριμένης κατασκήνωσης, αν και εν δυνάμει θα μπορούσαν να αποτελέσουν πελάτες γυμναστηρίων, ωστόσο, στην παρούσα έρευνα έχουν επιλέξει ένα προϊόν, όπου προσφέρει αθλητικές δραστηριότητες αναψυχικού περιεχομένου, σε υπαίθριο περιβάλλον, οι οποίες δεν μπορούν να συγκριθούν με τις αθλητικές δραστηριότητες κλειστού χώρου που προσφέρονται σε γυμναστήρια.

Ωστόσο, τα αποτελέσματα της συγκεκριμένης έρευνας παρουσιάζουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον, καθώς δίνουν μια εικόνα των υπηρεσιών ενός ιδιαίτερου «μικρόκοσμου», αυτού της κατασκήνωσης και μάλιστα, μιας κατασκήνωσης που ως επί το πλείστον απευθύνεται σε ενήλικους και όχι παιδικής, όπως οι περισσότερες καλοκαιρινές κατασκηνώσεις στην Ελλάδα. Έτσι λοιπόν, σημαντικό εύρημα αποτελούν τα στοιχεία τα οποία αφορούν τις διαφορές στην αντίληψη των παραγόντων της ποιότητας υπηρεσιών σε σχέση με την ηλικία των κατασκηνωτών. Και στους πέντε παράγοντες της ποιότητας υπηρεσιών η ηλικιακή κατηγορία 18 ως 29 ετών είναι αυτή που παρουσιάζει στατιστικά σημαντικές διαφορές από τις υπόλοιπες ηλικίας, δίνοντας μάλιστα τους χαμηλότερους μέσους όρους σε όλους τους παράγοντες. Αν μάλιστα αναλογιστούμε πως σε αυτή την ηλικιακή ομάδα περιλαμβάνεται το κατ' εξοχήν ποσοστό των φοιτητών τότε, ακόμα περισσότερο ενδιαφέρον παρουσιάζει η εξέταση των ηλικιακών διαφοροποιήσεων σε σχέση με τα αποτελέσματα της αντίληψης της ποιότητας υπηρεσιών με βάση την ιδιότητα των κατασκηνωτών. Οι φοιτητές είναι αυτοί που παρουσιάζουν τους χαμηλότερους μέσους όρους στους τέσσερις από τους πέντε παράγοντες (αξιοπιστία, χειροπιαστό στοιχείο, προσωπικό, ανταπόκριση). Φαίνεται λοιπόν, πως η ηλικιακή κατηγορία 18 ως 29 ετών, η οποία περιλαμβάνει και το μεγαλύτερο ποσοστό των φοιτητών, είναι η λιγότερο ικανοποιημένη από τις υπηρεσίες που προσφέρει η κατασκήνωση. Μάλιστα, καθώς το ποσοστό των φοιτητών της έρευνας ανέρχεται στο 42.6%, γίνεται φανερό πως ο φορέας διαχείρισης της κατασκήνωσης πρέπει να λάβουν σοβαρά υπόψη και να αναπροσαρμόσουν θέματα που αφορούν την ανταπόκριση και την αξιοπιστία, παράγοντες που σημείωσαν τους χαμηλότερους μέσους όρους (μ.ο 2.89 & 3.20 αντίστοιχα). Μάλιστα, οι ίδιοι παράγοντες σημείωσαν τους χαμηλότερους μέσους όρους και στην ηλικιακή κατηγορία 18 ως 29 ετών (Μ.Ο 2.6 & 3.25 αντίστοιχα).

Γίνεται λοιπόν φανερό από τα ανωτέρω πως ο φορέας διαχείρισης της Πανεπιστημιακής κατασκήνωσης θα πρέπει να εξετάσει τα αποτελέσματα που αφορούν τις ομάδες της ηλικιακής κατηγορίας 18 ως 29 ετών και των φοιτητών, οι οποίες, ενώ αποτελούν το σημαντικότερο ποσοστό των κατασκηνωτών, ωστόσο βαθμολόγησαν με τα χαμηλότερα ποσοστά την ποιότητα των υπηρεσιών που έλαβαν στην κατασκήνωση. Η ανάληψη δράσεων που θα αφορούν θέματα τα οποία θα σχετίζονται ιδιαίτερα με την ανταπόκριση στις ανάγκες των δύο αυτών ηλικιακών κατηγοριών, αλλά και την γενικότερα με την αξιοπιστία του προγράμματος, είναι ιδιαίτερα σημαντική, για να διατηρηθεί το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών στους στόχους που έχει η θέσει η Πανεπιστημιακή κατασκήνωση. Μελλοντικά, μια μελέτη η οποία θα διερευνούσε τις προσδοκίες των κατασκηνωτών φτάνοντας στην κατασκήνωση αλλά και κατά την αποχώρησή τους από αυτή, θα μπορούσε να δώσει περισσότερα δεδομένα ο φορέας διαχείρισης της Πανεπιστημιακής κατασκήνωσης στην προσπάθεια της αναβάθμισής της γενικότερα.

Βιβλιογραφία

- Αλεξανδρής, Κ. (2006). Αρχές μάρκετινγκ και μάρκετινγκ οργανισμών και επιχειρήσεων αθλητισμού και αναψυχής. Θεσσαλονίκη: Χριστοδουλίδης.
- Alexandris, K., Douka, S., Papadopoulos, P., & Kaltsatou, A. (2008). Testing the role of service quality on the development of brand associations and brand loyalty. *Managing Service Quality*, 18(3), 239-

254.

- Alexandris, A & Kouthouris, C. (2005). Personal incentives for participation in summer children's camps: investigating their relationships with satisfaction and loyalty. *Managing Leisure*, 10, 39-53.
- Alexandris, K., Zahariadis, P, Tsorbatzoudis, C. & Grouios, G. (2004a) An empirical investigation In to the role of the outcome dimension in measuring perceived service quality in a health club context. *International Journal of Sport Management*, 4, 281-294.
- Alexandris, K., Zahariadis, P, Tsorbatzoudis, 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*, 4, 36-52.
- Brady, M. K. & Cronin, J. (2001) Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65, 34-49.
- Crompton, J.L., MacKay, K.J., & Fesenmaier, D.R. (1991). Identifying Dimensions of Service Quality in Public Recreation. *Journal of Park and Recreation Administration*, 9(3), 15-27.
- Holbrook, M.B. & Corfman, K.P. (1985). Quality and Value in the Consumption Experience: Phaldrus Rides Again, in Perceived Quality, J.Jacoby and J. Olson (eds.), Lexington, Massachusetts: Lexington Books, 31-57. In Crompton, J.L., MacKay, K.J., Fesenmaier, D.R. (1991). Identifying Dimensions of Service Quality in Public Recreation. *Journal of Park and Recreation Administration*, 15-27.
- Κουθούρης, Χ. (2008). Διερεύνηση των Κινήτρων Συμμετοχής σε Παιδικές Κατασκηνώσεις «Περιπέτειας» και η Σημασία τους στο Μάρκετινγκ των Αντίστοιχων Οργανισμών. *Διοίκηση Αθλητισμού & Αναψυχής*, 5 (2), 4-22.
- Ko, Y.J. & Pastore D.L. (2005). A hierarchical model of service quality for the recreational sport industry. *Sport Marketing Quarterly*, 14(2), 84-97.
- Ko, Y.J. & Pastore D.L. (2007). An Instrument to Assess Customer perceptions of Service Quality and Satisfaction in Campus Recreation Programs. *Recreational Sports Journal*, 31(1), 34-42.
- Παπαδόπουλος, Π., Θεοδωράκης, Ν.Δ., & Αλεξανδρής, Κ. (2004). Αντισταθμισμένη Ποιότητα Υπηρεσιών σε Γυμναστήρια: Διερεύνηση της Σχέσης με τη Θετική Προφορική Επικοινωνία. *Διοίκησης Αθλητισμού και Αναψυχής*, 1(1), 30-40.
- Πανελλήνια Ένωση Λειτουργών Παιδικών Κατασκηνώσεων (2007). Ανακτήθηκε στις 25 Νοεμβρίου 2011 από <http://www.pelk.gr>
- Parasuraman, A., Berry, L.L., & Zeithaml, V.A. (1991). Refinement and Reassessment of the Servqual Scale. *Journal of Retailing*, 67 (4), 420-450.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). Serqual: A Multiple-item Scale for measuring Consumer Perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 12-40.
- Theodorakis, N.D. & Alexandris, K., (2008). Can service quality predict spectators' behavioral intentions in professional soccer? *Managing Leisure*, 13, 162-178.
- 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*, 45 (1), 55-63.
- Theodorakis, N., Kambitis, C., Laios, A., & Koustelios, A. (2001). Relationships between measures of service quality and satisfaction in professional sports. *Managing Service Quality*, 11(6), 431-438.
- Theodorakis, N.D., Koustelios, A., Robinson, L., & Barlas, A. (2009). Moderating role of team identification on the relationship between service quality and repurchase intentions among spectators of professional sports. *Managing Service Quality*, 19, (4), 456-473.

Υπεύθυνος έκδοσης: Ελληνική Εταιρία Διοίκησης Αθλητισμού, **Υπεύθυνος συντακτικής επιτροπής:** Χάρης Κουθούρης.
Συντάκτες: Αυθίνος Ιωάννης, Γαργαλιάνος Δημήτρης, Κριεμάδης Αθανάσιος, Κώστας Γεώργιος, Τζέτζης Γεώργιος, Κουστέλιος Αθανάσιος, Αλεξανδρής Κωνσταντίνος, Γουλμάρης Δημήτριος, Θεοδωράκης Νικόλαος, Τσίτσου Ροδούλα, Τσίτσικαρη Ευθυμία, Παπαδημητρίου Δήμητρα, Γλυνιά Ελένη, Νάτσης Παντελής, Κιάφας Ζαχαρίας, Δράκου Αμαλία. **Τεχνική επιμέλεια & Φιλολογική Επεξεργασία:** Στεφανία Γρηγορίου