



**Αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών στα ιδιωτικά γυμναστήρια του Δήμου
Αλεξανδρούπολης**

Δαλκυριάδης Χ.¹, Υφαντίδου Γ.¹, Κώστα Γ.¹, Μιχαλοπούλου Μ.¹, Κουθούρης Χ.²

1. Τμήμα Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού, Δημοκρίτειο
Πανεπιστήμιο Θράκης
2. Τμήμα Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού, Πανεπιστήμιο
Θεσσαλίας

Υπεύθυνος Επικοινωνίας:

Χαράλαμπος Δαλκυριάδης

E-mail: cdalkyri@phyed.duth.gr

Περιοδικό Αθλητικού Τουρισμού και Αναψυχής, Vol. 11, pp. 1-11, 2017

© 2017 J.S.T.a.R. All rights reserved. ISSN: 1792-1686

To link to this article: <http://jstar.gr/Contents.aspx?Y=2017&V=11&Is=a>

Αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών στα ιδιωτικά γυμναστήρια του Δήμου Αλεξανδρούπολης

Περίληψη

Στόχος της παρούσας έρευνας είναι να πραγματοποιηθεί μια θεωρητική και ερευνητική ανάλυση σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών σε ιδιωτικά γυμναστήρια στην Αλεξανδρούπολη. Πιο αναλυτικά, για τη παρουσίαση των αποτελεσμάτων της ποιότητας αυτής των υπηρεσιών, διεξάγεται ένα θεωρητικό πλαίσιο. Έτσι, αρχικά επιτυγχάνεται μια παρουσίαση των γυμναστηρίων, έχοντας ως αφετηρία τη γυμναστική που διαδραματιζόταν στην πάροδο του χρόνου καταλήγει στην Ευρωπαϊκή θεμελίωση και αποδοχή των γυμναστηρίων, τα οποία πλέον έχουν αρχίσει και θεωρούνται αναπόσπαστο κομμάτι της καθημερινότητας πολλών ατόμων. Στη συνέχεια γίνεται μνεία στην άνοδο των γυμναστηρίων, χωρίς να παραλείπονται να αναφερθούν τα είδη τους, τα πρώτα μηχανήματα που ανήλθαν, καθώς και τους εξοπλισμούς και τα προγράμματα αίθουσας που έχουν καταλάβει σημαντικό ρόλο στη σημερινή σύγχρονη εποχή. Εν συνεχεία, στο θεωρητικό πλαίσιο κρίθηκε απαραίτητο να παρουσιαστούν οι τύποι των πελατών, για να αναφερθούν μετέπειτα οι παράγοντες ικανοποίησής τους. Επιμέρους πληροφορίες, όπως η μέτρηση και η διαχείριση της ικανοποίησης των πελατών, η ποιότητα των αθλητικών υπηρεσιών και η σχέση της ποιότητας μεταξύ αυτής και της ικανοποίησης είναι επιμέρους ζητήματα, τα οποία παρουσιάζονται διεξοδικά στη παρούσα εργασία. Στο ερευνητικό πλαίσιο παρουσιάζονται οι αναλύσεις και τα αποτελέσματα που διεξήχθησαν μέσω της μεθόδου SPSS. Τέλος, οφείλεται να σημειωθεί πως στόχος της επιστημονικής εργασίας είναι η παρουσίαση της ευρεθέντας βιβλιογραφίας, σε συνδυασμό με τη παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας ούτως ώστε να βοηθήσει σε μελλοντικές προτάσεις και βελτιώσεις της ποιότητας που προσφέρουν τα γυμναστήρια στους πελάτες τους.

Λέξεις κλειδιά: ποιότητα υπηρεσιών, γυμναστήρια, εγκαταστάσεις, αθλούμενοι

The evaluation of service quality in private gyms in Alexandroupolis

Abstract

The aim of the following research is to be a theoretical and research analysis as far as concerned the quality of services in private gyms in the town of Alexandroupolis. More specifically, in order to present the results of quality services throughout the years the writer follows a literary review. So, it is approved that gyms are the main form of exercise that people use in order to stay healthy and consist the most common way to attend sports programs and do gymnastics. There is a variety of gyms, so in the European conduct the sport places have the most attendants in a typical day. The research present the types of the gym customers in order to evaluate the demands of each of them. The writer provides with a full presentation and information about the evaluation of quality services and how they connect to the delight of customers. Subsequently, the theoretical framework was necessary to present the types of customers for naming subsequent factors of satisfaction. Individual information, such as measuring and managing customer satisfaction, the quality of sports services and the relationship quality between this and satisfaction are individual issues, which are presented in detail in this project. There is a research framework that comes from the data analysis via SPSS, which explains the above concerns. The facilities play an important role, so the main reason of the research is to evaluate the quality of services are provided to the crowd of Alexandroupolis, so as the gyms find solutions and make their programs more appealing and popular.

Keywords: service quality, fitness centers, facilities, participants

Αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών στα ιδιωτικά γυμναστήρια του Δήμου Αλεξανδρούπολης

Εισαγωγή

Είναι ευρέως γνωστό πως μια επιχείρηση έχει πάντα σαν στόχο να πρωτοπορεί και να διαφοροποιείται από όλους τους υπόλοιπους ανταγωνιστές της. Η πορεία μιας επιχείρησης προδιαγράφεται ανάλογα με την βαρύτητα την οποία ρίχνει σε κάποιους από τους εξής παράγοντες : την αποδοτικότητά της, την παραγωγικότητά της και την ποιότητα των υπηρεσιών που παράχει στο κοινό της. Σύμφωνα με τον Ιάπωνα καθηγητή Yoshio Kondo, τα βασικά ενδιαφέροντα ενός επιχειρηματία είναι η ποιότητα, το κόστος και η παραγωγικότητα, ενώ ένας πελάτης εφιστά την προσοχή του στην τιμή, την ποιότητα και την εξυπηρέτηση τόσο κατά την διάρκεια της πώληση όσο και την aftersales εξυπηρέτηση (Yoshio Kondo, 1992). Έτσι, όπως μας διαφωτίζει ο κ. Δερβιτσιώτης (1997) το κοινό ενδιαφέρον μεταξύ πελάτη και επιχειρηματία είναι η ποιότητα (Δερβιτσιώτης, 1997). Τα παραπάνω αφορούν οποιαδήποτε επιχείρηση δραστηριοποιείται σε τομείς που έχουν να κάνουν με προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρουν στο κοινό τους.

Ένα γυμναστήριο αποτελεί μια εταιρεία, στην ουσία, η οποία στόχο έχει μέσω των υπηρεσιών που θα προσφέρει στους αθλούμενούς του, να αποφέρει κέρδη στους ιδιοκτήτες του. Ο τρόπος με τον οποίο οργανώνεται και λειτουργεί ένα γυμναστήριο έχει στόχο να ικανοποιήσει τους πελάτες του και να επιφέρει την μέγιστη δυνατή κερδοφορία στους ιδιοκτήτες του. Γι' αυτόν τον λόγο, η ποιότητα που θα προσφέρει στα μέλη τα οποία το επισκέπτονται ουσιαστικά διαμορφώνουν το προφίλ και την φήμη του ανάμεσα στα υπόλοιπα γυμναστήρια (Murray & Howat, 2002).

Η σωστή οργάνωση όλων των υπηρεσιών δημιουργεί ικανοποίηση των ασκούμενων και συμβάλλει στη διατήρησή τους αλλά και στην εισροή νέων καταναλωτών. Οι καταναλωτές έχοντας στο μυαλό τους συγκεκριμένες προσδοκίες και αντιλήψεις, διαμορφώνουν ανάλογα τη συμπεριφορά τους απέναντι στις υπηρεσίες (Κώστα, 2004). Βλέπουμε, λοιπόν, πως για να μπορέσει ένας οργανισμός να διαμορφώσει τα προγράμματα άθλησης που θα προσφέρει στους ασκούμενούς του, οφείλει να λάβει υπόψη την σχετική βιβλιογραφία και σε καμία περίπτωση να μην παραμελήσει οι υπηρεσίες να διέπονται από ποιοτικές προδιαγραφές προκειμένου να

μπορέσει να καλύψει τις ανάγκες όλων των υποψήφιων πελατών του, αλλά και να παραμείνει ανταγωνιστικό στην βιομηχανία του αθλητισμού.

Σκοπός

Σκοπός της έρευνας είναι η μελέτη και η διεξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με τα επίπεδα της ικανοποίησης των πελατών στα ιδιωτικά γυμναστήρια του δήμου Αλεξανδρούπολης, ενώ δεν παραλείπεται να αναφερθεί πως η έρευνα έχει ως επιπλέον σκοπό να περιγράψει τη διαδραματιζόμενη κατάσταση στα γυμναστήρια, με βάση ορισμένους παράγοντες, όπως η ηλικία των ατόμων. Συνεπώς, οι επιμέρους σκοποί της έρευνας είναι να εξετάσουμε εάν:

- Α) το φύλο επηρεάζει την συμμετοχή των πελατών στα προγράμματα άσκησης σε σχέση με τις διαστάσεις της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών,
- Β) η ηλικία επηρεάζει την συμμετοχή των πελατών στα προγράμματα άσκησης σε σχέση με τις διαστάσεις της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών,
- Γ) η οικογενειακή κατάσταση επηρεάζει την συμμετοχή των πελατών στα προγράμματα άσκησης σε σχέση με τις διαστάσεις της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών,
- Δ) το επάγγελμα επηρεάζει την συμμετοχή των πελατών στα προγράμματα άσκησης σε σχέση με τις διαστάσεις της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών,
- Ε) τα προσδοκώμενα αποτελέσματα των πελατών επηρεάζουν την συμμετοχή τους στα προγράμματα άσκησης.

Μεθοδολογία

Δείγμα

Στην έρευνα συμμετείχαν εθελοντικά μέλη από όλα τα ιδιωτικά γυμναστήρια του Δήμου Αλεξανδρούπολης. Το δείγμα της μελέτης αποτέλεσαν 220 άτομα διαφόρων ηλικιών, εκ των οποίων 113 ήταν άνδρες και 107 γυναίκες.

Όργανα μέτρησης

Για την αξιολόγηση της ποιότητας υπηρεσιών χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο των Alexandris, K., Douka, S., Balaska P (2012), το οποίο έχει επανειλημμένα χρησιμοποιηθεί σε ελληνικό πληθυσμό και έχει αποδειχθεί η εγκυρότητα και η αξιοπιστία του. Το συγκεκριμένο όργανο αξιολόγησης αποτελείται από 26 μεταβλητές που φορτίζουν σε πέντε παράγοντες αξιολόγησης της ποιότητας υπηρεσιών

που παρέχεται σε γυμναστήρια και αθλητικά κέντρα: α) οι εγκαταστάσεις και οι χώροι ενός γυμναστηρίου, β) το προσωπικό του, γ) η ανταπόκριση προς τους πελάτες, δ) η αξιοπιστία του και ε) τα προσδοκώμενα αποτελέσματα των πελατών του. Πέρα από τις μεταβλητές που φορτίζουν στους προαναφερθέντες παράγοντες, το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει και 13 δημογραφικές προτάσεις κλειστού είδους.

Η αξιοπιστία αναφέρεται στη σταθερότητα με την οποία η κλίμακα μετράει αυτό που μετράει, δηλαδή στην περίπτωση που εμείς ή κάποιος άλλος, αποφασίσουμε να την επαναλάβουμε σε κάποια άλλη χρονική στιγμή, θα καταλήξουμε στα ίδια περίπου αποτελέσματα (Faulkner et al., 1999). Η αξιοπιστία ενός ερωτηματολογίου μετράται στατιστικά με το Cronbach's Alpha. Βλέπουμε πως αυτή η σταθερά για το ερωτηματολόγιο μας είναι 0,890 (>0,7), κάτι που καθιστά το ερωτηματολόγιο αξιόπιστο.

Διαδικασία συλλογής δεδομένων

Η έρευνα διενεργήθηκε κατά το χρονικό διάστημα από τις 10 Φεβρουαρίου 2016 έως και τις 21 Μαΐου 2016. Συνολικά συλλέχτηκαν 220 ερωτηματολόγια και συμπληρώθηκαν με τη φυσική παρουσία του ερευνητή. Τα ερωτηματολόγια μοιράστηκαν στους αθλούμενους με την είσοδο τους στο γυμναστήριο και τους ζητήθηκε να το συμπληρώσουν πριν ασκηθούν, ώστε να αποφευχθεί ο παράγοντας της κόπωσης. Κλήθηκαν να απαντήσουν εθελοντικά όσοι από τους αθλούμενους επιθυμούσαν και αφού πρωτίτερα είχαν ενημερωθεί καταλλήλως από τον ερευνητή για τη διαδικασία συμπλήρωσης.

Στατιστικές αναλύσεις

Για τη στατιστική επεξεργασία των δεδομένων πραγματοποιήθηκαν αναλύσεις αξιοπιστίας στις μεταβλητές των παραγόντων που μελετήθηκαν, ανάλυση συχνοτήτων καθώς και περιγραφική στατιστική. Η εξέταση της δομικής εγκυρότητας του ερωτηματολογίου έγινε μέσω της παραγοντικής ανάλυσης και με τη βοήθεια του στατιστικού πακέτου SPSS.

Για να ελεγχθεί η ισχύς της κλίμακας ποιότητας υπηρεσιών των Alexandris, Douka & Balaska (2012), για τις 26 μεταβλητές της ποιότητας υπηρεσιών που παρέχουν τα γυμναστήρια, για όλο το δείγμα χρησιμοποιήθηκε η διερευνητική παραγοντική ανάλυση με τη μέθοδο της ανάλυσης σε κύριες συνιστώσες (principal components analysis) και στη συνέχεια ακολούθησε η κάθετη περιστροφή των αξόνων (varimax rotation). Ο αριθμός των παραγόντων καθορίστηκε με το κριτήριο ότι οι ιδιοτιμές έπρεπε

να είναι μεγαλύτερες του 1.00. Η μικρότερη φόρτιση που χρησιμοποιήθηκε για να διαμοιραστούν οι ερωτήσεις στους παράγοντες ήταν 0.40. Η ανάλυση σε κύριες συνιστώσες αποκάλυψε 5 παράγοντες που εξηγούσαν το 75,145% της συνολικής διακύμανσης. Οι παράγοντες που επιβεβαιώθηκαν ήταν:

1. Οι εγκαταστάσεις των γυμναστηρίων
2. Το προσωπικό των γυμναστηρίων
3. Η ανταπόκριση προς τους πελάτες
4. Η αξιοπιστία που παρείχαν τα γυμναστήρια προς τους πελάτες
5. Τα προσδοκώμενα αποτελέσματα των πελατών

Επίσης, για τον έλεγχο κάθε μιας από τις 5 ερευνητικές υποθέσεις πραγματοποιήθηκε ο t έλεγχος για ανεξάρτητα δείγματα, ο οποίος έδειξε για κάθε έναν από τους πέντε παράγοντες τα αποτελέσματα που θα δούμε στη συνέχεια. Ως επίπεδο σημαντικότητας ορίστηκε το $p < 0.05$.

Αποτελέσματα

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα έδειξαν μια τάση απόλυτης συμφωνίας αναφορικά με την δήλωση πως η ποιότητα των υπηρεσιών στα γυμναστήρια της Αλεξανδρούπολης είναι πολύ υψηλή ($M=6,30$). Η ανάλυση σε κύριες συνιστώσες αποκάλυψε 5 παράγοντες που εξηγούσαν το 75,145% της συνολικής διακύμανσης. Οι παράγοντες που επιβεβαιώθηκαν ήταν:

1. Οι εγκαταστάσεις των γυμναστηρίων
2. Το προσωπικό των γυμναστηρίων
3. Η ανταπόκριση προς τους πελάτες
4. Η αξιοπιστία που παρείχαν τα γυμναστήρια προς τους πελάτες
5. Τα προσδοκώμενα αποτελέσματα των πελατών

Ο t έλεγχος για ανεξάρτητα δείγματα έδειξε για κάθε έναν από τους πέντε παράγοντες πως δεν επηρεάζουν στατιστικά σημαντικά την συμμετοχή των αθλούμενων στα προγράμματα άσκησης των γυμναστηρίων. Για κάθε μια από τις υποθέσεις πραγματοποιήθηκαν στατιστικές αναλύσεις και πιο συγκεκριμένα πραγματοποιήθηκαν συγκρίσεις μέσω t -test για ανεξάρτητα δείγματα, για την εξέταση των στατιστικά σημαντικών διαφορών σε σχέση με το φύλο (113 άνδρες και 107 γυναίκες) και τους παράγοντες της ποιότητας των υπηρεσιών, όμως δεν παρουσιάστηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές όσον αφορά το φύλο και τους παράγοντες της ποιότητας των

υπηρεσιών. Μετέπειτα, διερευνήσαμε την αλληλεπίδραση ηλικίας και φύλου ως προς τους 5 παράγοντες της έρευνάς μας. Έτσι, εντοπίστηκε στατιστικά σημαντική αλληλεπίδραση των παραγόντων ηλικίας και φύλου ως προς τον παράγοντα «εγκαταστάσεις». Πιο συγκεκριμένα, εντοπίστηκε στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στους άνδρες ($M=6,361$) και τις γυναίκες ηλικίας μεγαλύτερης των 60 ετών ($M=5,383$) με $p=0,032 < 0,05$. Ακολούθως, εντοπίσαμε στατιστικά σημαντική αλληλεπίδραση των παραγόντων ηλικίας και φύλου ως προς τον παράγοντα «προσωπικό». Πιο συγκεκριμένα, βρέθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στους άνδρες ($M=6,667$) και τις γυναίκες ηλικίας μεγαλύτερης των 60 ετών ($M=5,850$) με $p=0,031 < 0,05$. Βασιζόμενοι στις υποθέσεις της έρευνας, διερευνήσαμε την αλληλεπίδραση οικογενειακής κατάστασης και φύλου ως προς τους 5 παράγοντες της έρευνάς μας. Στο σημείο αυτό, εντοπίστηκε στατιστικά σημαντική αλληλεπίδραση των παραγόντων φύλου και οικογενειακής κατάστασης ως προς τον παράγοντα «προσωπικό». Πιο συγκεκριμένα, εντοπίστηκε στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στους άνδρες ($M=6,241$) και τις γυναίκες ($M=7,000$) που είναι παντρεμένοι με 3 παιδιά. Ακολούθως, ως προς τον παράγοντα «ανταπόκριση» διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στους άνδρες ($M=5,157$) και τις γυναίκες ($M=6,081$) που δεν έχουν δεν δεσμευθεί με τα δεσμά του γάμου. Ως προς τον παράγοντα «αξιοπιστία», εντοπίσαμε στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στους άνδρες ($M=6,344$) και τις γυναίκες ($M=5,500$) που είναι παντρεμένοι με 1 παιδί. Από τα παραπάνω, μπορούμε εν ολίγοις να συμπεράνουμε πως διαπιστώσαμε στατιστικά σημαντική αλληλεπίδραση των παραγόντων οικογενειακής κατάστασης και φύλου ως προς τους 3 από τους 5 παράγοντες της ποιότητας υπηρεσιών (προσωπικό, ανταπόκριση και αξιοπιστία), ενώ δεν βρέθηκε αλληλεπίδραση ως προς τους παράγοντες «εγκαταστάσεις» και «προσδοκώμενα αποτελέσματα». Ακολούθως, διερευνήσαμε την αλληλεπίδραση επαγγέλματος και χρονικής ζώνης προσέλευσης στο γυμναστήριο ως προς τους 5 παράγοντες της έρευνάς μας. Έτσι, βρήκαμε στατιστικά σημαντική αλληλεπίδραση όσον αφορά τον παράγοντα «προσωπικό» μεταξύ αγροτών που περνάνε μία ώρα στο γυμναστήριο ($M=6,500$) και αγροτών που περνάνε πάνω από δύο ώρες στο γυμναστήριο ($M=3,3333$). Αναφορικά με τους υπόλοιπους 4 παράγοντες της ποιότητας υπηρεσιών, μετά τη διερεύνηση πιθανής αλληλεπίδρασης επαγγέλματος και χρονικής ζώνης προσέλευσης των πελατών στο γυμναστήριο, δεν βρέθηκε στατιστικά σημαντική αλληλεπίδραση ως προς κανέναν από τους εξής παράγοντες: εγκαταστάσεις, ανταπόκριση, αξιοπιστία και προσδοκώμενα αποτελέσματα.

Εν ολίγοις, τα αποτελέσματα αποτυπώνονται μετά την έρευνα όπως παραπάνω, προσπαθώντας να βασιστούμε στις μαρτυρίες των συμμετεχόντων, οι οποίοι ήταν άτομα διαφορετικής ηλικίας, διαφορετικού φύλου, διαφορετικού μορφωτικού επιπέδου, τα οποία παρόλα αυτά επιλέγουν το γυμναστήριο για να εξασκηθούν στον ελεύθερο χρόνο τους.

Συμπεράσματα – Συζήτηση

Στα γυμναστήρια μπορεί να παρουσιαστούν άτομα κάθε ηλικίας, τα οποία εξυπηρετούνται διαφορετικά, ως προς την γυμναστική που πρέπει να ακολουθήσουν. Η γυμναστική σαν άθλημα, και τα γυμναστήρια, σαν χώροι παροχής αθλητικών υπηρεσιών προσφέρουν πολυάριθμα οφέλη στο κοινωνικό περίγυρο, βοηθώντας στην εξάλειψη σημαντικών προβλημάτων υγείας και κάλυψης ποιοτικού ελεύθερου χρόνου. Τα αποτελέσματα της έρευνάς μας έρχονται, εν μέρει, να επαληθεύσουν αποτελέσματα προγενέστερων ερευνών. Το γεγονός ότι ένα μεγάλο ποσοστό ατόμων πηγαίνει στα ιδιωτικά γυμναστήρια του δήμου της Αλεξανδρούπολης για πέντε με έξι μήνες, σχεδόν το μισό χρόνο, (το 34,5% πηγαίνει για 5-6 μήνες στο γυμναστήριο, το 33,2% πηγαίνει για 7-8 μήνες, το 11,4% για 9-10 μήνες, το 10% για 3-4 μήνες, το 8,2% για 11-12 μήνες και το 2,7% για 1-2 μήνες) αποδεικνύει ότι ένα σημαντικό σύνολο του πληθυσμού γυμνάζεται και είναι, σαφώς ικανοποιημένο από τη ποιότητα του γυμναστηρίου, για να περνάει ένα μεγάλο μέρος της ζωής του εκεί. Συνεχίζοντας, έχοντας αναλύσει τις απόψεις των πελατών για το εσωτερικό χώρο των γυμναστηρίων, οφείλεται να αναφερθεί πως ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να κρίνουν το προσωπικό του γυμναστηρίου. Το 98,1% ανέφεραν πως το προσωπικό είναι έμπειρο και καταρτισμένο, το 97,1% πως είναι αξιόπιστο, το 97,7% πως είναι έμπιστο κι ευγενικό και το 94,9% πως είναι συνεπές. Το γεγονός αυτό έρχεται σε πλήρη με τη βιβλιογραφία του δεύτερου κεφαλαίου, η οποία αναφέρει πως οι πελάτες ικανοποιούνται και υιοθετούν την συμπεριφορά των βοηθών-γυμναστών τους. Θα περίμενε κανείς, με ένα τόσο μεγάλο δείγμα ατόμων σε ιδιωτικά γυμναστήρια, να υπάρχει ένα ελάχιστο ποσό ατόμων που θα ήταν ανικανοποίητοι, ωστόσο το 90,9% αναφέρει πως υπάρχει αρκετή, μεγάλη και πολύ μεγάλη ακρίβεια.

Επίσης, το 82,7% ισχυρίζεται πως οι πληροφορίες που τους παρέχονται είναι σε μεγάλο βαθμό ακριβείς και το 92,4% πως οι περιγραφές είναι σε μεγάλο βαθμό ακριβείς. Το γεγονός αυτό δηλώνει, σε συνδυασμό με τη βιβλιογραφία, πως τα γυμναστήρια έχουν αναπτυχθεί σε ένα τόσο μεγάλο σημείο και βαθμό, ώστε μεριμνούν αρκετά για την εύρεση του κατάλληλου εργατικού και δυναμικού προσωπικού, για την ικανοποίηση τόσο

των ίδιων των εργαζομένων στο χώρο, όσο και των ίδιων των πελατών τους (Casper et al., 2007; Hodge et al., 2008). Σημαντικό είναι το γεγονός πως φαίνεται το προσωπικό του αθλητικού κέντρου να ενισχύει σημαντικά τις προθέσεις των πελατών να χρησιμοποιήσουν πάλι τις υπηρεσίες του και αποτελεί ίσως τον πιο ισχυρό παράγοντα της ποιότητας υπηρεσιών. Αυτό μπορεί να οφείλεται στην εξειδίκευση του προσωπικού σε όλους τους τομείς άθλησης του κέντρου και ίσως στην περαιτέρω εκπαίδευσή του στην συμπεριφορά προς αυτούς. Σε προηγούμενες έρευνες υποστηρίχτηκε ότι ποιότητα και ιδιαίτερα παράγοντας της αξιοπιστίας επηρεάζει τις προθέσεις συμπεριφοράς (Alexandris et al., 2001) αλλά και ότι υπάρχει υψηλή συσχέτιση των επιμέρους παραγόντων της ποιότητας υπηρεσιών με την πρόθεση συμπεριφοράς (Alexandris et al., 2002).

Ο έλεγχος των γυμναστηρίων, η διαδικασία εξακρίβωσης, δηλαδή, των τυχόν αποκλίσεων μεταξύ των σκοπών της επιχείρησης φαίνεται να είναι σε τάξη, καθώς ένα μεγάλο μέρος των ερωτηθέντων δήλωσαν πως υπάρχει έλεγχος και οργάνωση στα γυμναστήρια, ενώ δεν πρέπει να παραληφθεί να αναφερθεί το γεγονός ότι οι στρατηγικοί προγραμματισμοί των γυμναστηρίων είναι στο κατάλληλο βαθμό οργανωμένοι και προγραμματισμένοι, καθώς τα άτομα έδειξαν, σύμφωνα με τα περιγραφικά μια τάση απόλυτης συμφωνίας αναφορικά με την δήλωση πως η ποιότητα των υπηρεσιών στα γυμναστήρια της Αλεξανδρούπολης είναι πολύ υψηλή.

Βιβλιογραφία

- Alexandris, K., Zahariadis, P., Tsorbatzoudis, C., & Grouios, G. (2004). An empirical investigation of the relationships among service quality, customer satisfaction and psychological commitment in a health club context. *European Sport Management Quarterly*, 4(1), 36-52.
- Alexandris, K., Dimitriadis, N., & Kasiara, A. (2001) The behavioural consequences of perceived service quality: An exploratory study in the context of private fitness clubs in Greece. *European Sport Management Quarterly*, 1, 251-280.
- Alexandris, K., Douka, S., Papadopoulos, P., & Kaltsatou, A. (2008a) Testing the role of service quality on the development of brand associations and brand loyalty. *Managing Service Quality*, 18, 239-255.
- Alexandris, K., Kouthouris, C., & Meligdis, A. (2006) Increasing customers' loyalty in a skiing resort: The contribution of place attachment and service quality. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18, 414-425.

- Alexandris, K., Dimitriadis, N., & Kasiara, A. (2001). The behavioural consequences of perceived service quality: An exploratory study in the context of private fitness clubs in Greece. *European Sport Management Quarterly*, 1(4), 280-299.
- Alexandris, K., & Palialia, E. (1999). Measuring customer satisfaction in fitness centres in Greece: an exploratory study. *Managing Leisure*, 4(4), 218-228.
- Alexandris, K., Douka, S., & Balaska, P. (2012). Involvement with active leisure participation: does service quality have a role? *Managing Leisure*, 17(1), 54-66.
- Costa, G., Glinia, E., Goudas, M., & Antoniou, P. (2004). Recreational services in resort hotels: Customer satisfaction aspects. *Journal of Sport & Tourism*, 9(2), 117-126.
- Costa, G., Tsitskari, E., Tzetzis, G., & Goudas, M. (2004). The factors for evaluating service quality in athletic camps: A case study. *European Sport Management Quarterly*, 4(1), 22-35.
- Hoeger, W.W.K, & Hoeger, S.A. (1999). *Principles & Labs for Fitness & Wellness* (5th ed.). Englewood, CO: Morton Publishing Company.
- Murray, D., & Howat, G. (2002). The relationship among service quality, value, satisfaction, and future intentions of customers at an Australian sports and leisure centre. *Sport Management Review*, 5, 25-43.