



Διερεύνηση και Καταγραφή των Αθλητικών Προγραμμάτων του Δήμου Ξάνθης.

Αστραπέλλος¹ Κ., Τσαρδακλής¹ Α., Σπυριδοπούλου² Ε., Κώστα¹ Γ.

¹Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης, Τμήμα Επιστήμης Φυσικής Αγωγής & Αθλητισμού

²Α.Τ.Ε.Ι. Καβάλας, Τμήμα Λογιστικής, Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας

Υπεύθυνος Επικοινωνίας:

Αστραπέλλος Κωνσταντίνος

E-Mail: kastrape@phyed.duth.gr

Περιοδικό Αθλητικού Τουρισμού και Αναψυχής, Vol.2, pp.35-50, 2010

© 2010 J.S.T.a.R. All rights reserved. ISSN: 1792-1686

To link to this article: <http://www.jstar.gr/Contents.aspx?Y=2010&V=2&Is=c>

Διερεύνηση και καταγραφή των αθλητικών προγραμμάτων του Δήμου Ξάνθης.

Περίληψη

Η σημασία της φυσικής δραστηριότητας και γενικότερα της άσκησης έχει αναγνωρισθεί ευρέως, γεγονός το οποίο φαίνεται από το ενδιαφέρον της πολιτείας, των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης, καθώς επίσης και από την αυξημένη συμμετοχή των ασκουμένων. Τα τελευταία χρόνια γίνεται σε παγκόσμιο επίπεδο μία προσπάθεια και μία εκστρατεία για παράλληλη ανάπτυξη αλλά και προώθηση του αθλητισμού ως μέσο ψυχαγωγίας και αναψυχής. Για το λόγο αυτό έχει αποτελέσει αντικείμενο έρευνας διαφόρων επιστημών το θέμα της αθλητικής συμμετοχής. Σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν να καταγράψει και να διερευνήσει τη δράση του δημοτικού οργανισμού Ξάνθης για τη βελτίωση και τη μεγιστοποίηση της απόδοσής του, ενώ ως στόχο είχε να καταγράψει το σύνολο των δραστηριοτήτων του δημοτικού οργανισμού καθώς επίσης και τη σπουδαιότητα των παραγόντων που χαρακτηρίζουν τις υπηρεσίες αυτές. Για τη διερεύνηση των απόψεων των μελών χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο των Μιχαλοπούλου, Αργυροπούλου, Κώστα, Τζέτζη και Ντούλου (1998). Στην έρευνα συμμετείχαν 190 ασκούμενοι συμμετέχοντες στα αθλητικά προγράμματα του Δ.Ο.Ν.Α. Ξάνθης. Η παραγοντική ανάλυση αποκάλυψε έξι παράγοντες που αφορούν στα κριτήρια συμμετοχής: α) αξιοπιστία, β) υπηρεσίες εγκατάστασης, γ) προγράμματα, δ) προσωπικό, ε) συμπεριφορά/ περιβάλλον και στ) λειτουργικότητα. Η ανάλυση διακύμανσης ως προς δύο παράγοντες σχετικά με τη συνολική αντίληψη παρουσίασε διαφορές λόγω της ηλικίας, της εκπαίδευσης, του εισοδήματος και του φύλου. Αντίθετα, δεν επηρεάστηκε από τα έτη συμμετοχής στα προγράμματα του δημοτικού οργανισμού των ασκουμένων, τη διάρκεια συμμετοχής και την εβδομαδιαία συχνότητα άσκησης. Τα προγράμματα χρειάζονται συνεχή αξιολόγηση ενώ πρέπει να παρέχονται σύγχρονες και ανταγωνιστικές υπηρεσίες.

Λέξεις κλειδιά: αξιολόγηση, δημοτικός οργανισμός άθλησης, υπηρεσίες.

Investigation and registration of athletic programs in municipality of Xanthi

Abstract

The meaning of the physical activity and generally the meaning of exercise had been recognized widely and that can be seen through the interest by the state and by the authorities of Municipal Organizations and also it can be proven by the increased participation of the citizens. During last years, in global level, it had been made an effort for parallel development and promotion of the sports as a way of entertainment and recreation. For that reason, the topic of sports participation had been concerned as an issue for research by several sciences. The aim of the current research was the exploration of the activities of the municipal organization of Xanthi in order to enhance and maximize its performance. Furthermore, that research considered in detail the whole activities of that organization and the significance of the describing factors. For the investigation of members' opinions, it was used the questionnaire of Michalopoulou, Arguopoulou, Kosta, Tzetzzi and Ntoulou (1998). The participants were 190 who were members at the sports programs of the municipal organization of Xanthi. The Factor analysis showed that there are six factors that influence the criteria of participation: 1) credibility, 2) facilities, 3) programs, 4) staff, 5) behavior/environment and 6) functionality. Two-way ANOVA for their overall perception showed differences based on age, education, income and gender. Conclusive, the criteria of participation had not been influenced by the sum of years of participation, the monthly duration of participation and the weekly frequency of exercise. Those programs need continuous evaluation and there should be offered competitive and contemporary services.

Key words: evaluation, municipal organization of sports, services.

Διερεύνηση και καταγραφή των αθλητικών προγραμμάτων του Δήμου Ξάνθης

Εισαγωγή

Τα τελευταία χρόνια γίνεται σε παγκόσμιο επίπεδο προσπάθεια και εκστρατεία για παράλληλη ανάπτυξη και προώθηση του αθλητισμού ως μέσο ψυχαγωγίας και αναψυχής. Ένα κομμάτι της αναψυχής είναι και η αθλητική αναψυχή, η οποία έχει ως στόχο την αναψυχή του ατόμου μέσα από αθλητικές δραστηριότητες (Κώστα, 2000). Σε μία τέτοια βάση το άτομο είναι ελεύθερο να διαλέξει ως αναψυχή την κινητική δραστηριότητα της αρεσκείας του.

Η σημασία της φυσικής δραστηριότητας και γενικότερα της άσκησης έχει αναγνωριστεί ευρέως, γεγονός το οποίο φαίνεται και από το ενδιαφέρον της πολιτείας, των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης, καθώς και από την αυξημένη συμμετοχή των ασκουμένων. Ο καθημερινός τρόπος ζωής των ανθρώπων έχει επηρεάσει σημαντικά τον αθλητισμό

Τις τελευταίες δεκαετίες η ανάγκη για άσκηση γίνεται ολοένα και πιο επιτακτική. Τα αθλητικά προγράμματα υλοποιούνται για να ικανοποιήσουν κάποιες από τις ανάγκες της κοινωνίας όπως άσκηση αλλά και αναψυχή. Σε αυτό συντέλεσαν η αύξηση των καρδιαγγειακών κυρίως ασθενειών και του καρδιαγγειακού συστήματος, απόρροια του σύγχρονου καθιστικού τρόπου ζωής. Η πρόληψη και η θεραπεία των ασθενειών, ο περιορισμός του καπνίσματος καθώς και η αύξηση της εργασιακής ικανότητας είναι τομείς που έχουν βελτιωθεί στην καθημερινότητα των ανθρώπων και αποδίδεται στην ενεργητική συμμετοχή στα προγράμματα Μαζικού Αθλητισμού (Γενική Γραμματεία Αθλητισμού, 1998).

Οι βασικοί παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν τη συμμετοχή των πολιτών σε τέτοια προγράμματα είναι: α) η βελτίωση του βιοτικού επιπέδου, β) η αξιοποίηση του ελεύθερου χρόνου, γ) οι θετικές επιδράσεις που έχει η άσκηση στη ποιότητα ζωής των ανθρώπων, δ) η προσπάθεια των υπευθύνων να στρέψουν το ενδιαφέρον των ανθρώπων προς την άθληση-άσκηση, η) η ποιοτική βελτίωση και ποσοτική αύξηση των αθλητικών εγκαταστάσεων και τέλος, στ) η τάση των τελευταίων ετών για fitness (Νικηταράς, 1990). Η ενεργητική συμμετοχή των ατόμων σε δραστηριότητες άθλησης και αναψυχής οφείλεται στην ταχεία ανάπτυξη του κοινωνικού πλούτου καθώς επίσης και στις δυνατότητες που προσφέρει η σημερινή κοινωνία (Bogenhold, 2001).

Ένας καλά οργανωμένος Αθλητικός οργανισμός οφείλει να λαμβάνει υπ' όψιν του όχι μόνο τη συμμετοχή των καταναλωτών στα προγράμματά του αλλά και την ολοένα

αύξηση των αναγκών και των απαιτήσεων των πελατών του. Για το λόγο αυτό παρατηρείται αύξηση στην ποικιλία των υπηρεσιών που παρέχονται από τους δημοτικούς οργανισμούς, όπως επίσης και η οργάνωση του περιβάλλοντος στο οποίο λαμβάνουν χώρα οι υπηρεσίες (Παπαδημητρίου & Γαργαλιάνος, 1997).

Σε έρευνα των Parasuraman, Zeithaml και Berry (1985), οι υπηρεσίες ξεχωρίζουν από τα προϊόντα καθώς είναι υποκειμενικές, άυλες ενώ παράγονται και καταναλώνονται ταυτόχρονα. Η ποιότητα υπηρεσιών «είναι το αποτέλεσμα σύγκρισης των προσδοκιών των καταναλωτών με τις αντιλήψεις τους για την απόδοση της παρεχόμενης υπηρεσίας» (Chia-Ming Chang, Chin Tsu Chen & Chin-Hsien Hsu, 2001).

Τα χαρακτηριστικά εκείνα που διαφοροποιούν τις υπηρεσίες άθλησης και άσκησης σε σχέση με όλες τις άλλες συνοψίζονται στα εξής: α) είναι άυλες, εφήμερες και υποκειμενικές, β) ασταθείς και απρόβλεπτες, γ) η παραγωγή γίνεται ταυτόχρονα με την κατανάλωση δ) δεν αποθηκεύονται και έτσι πρέπει να προπωλούνται και ε) η κατανάλωσή τους γίνεται δημόσια και συνδέεται με την κοινωνικότητα (Mull, Bayless, Ross & Jamieson, 1997). Εξάλλου, λόγος ύπαρξης των προγραμμάτων μαζικού αθλητισμού είναι η βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών (Ταξιλδάρης, Γουλιμάρης & Ματσούκα, 2000).

Η έννοια της ικανοποίησης μιας επιθυμίας του καταναλωτή σχετίζεται άμεσα με την επιδίωξή του για εκπλήρωση κάποιας ανάγκης μέσω της χρήσης μιας υπηρεσίας (Γούναρης, 2003). Οι υψηλές ποιοτικές προδιαγραφές των προσφερομένων υπηρεσιών σχετίζονται άμεσα με την ευχαρίστηση των συμμετεχόντων στα προγράμματα αυτά (Κουθούρης, Κατσιμάνης & Κώστα, 2001). Οι καταναλωτές έχοντας στο μυαλό τους επιθυμίες και στάσεις προσπαθούν να ανακαλύψουν τον πιο επιθυμητό τρόπο εκπλήρωσης τους (Baker & Crompton, 2000). Έρευνες έχουν δείξει ότι είναι πολύ σημαντική για την παροχή ανώτερης ποιότητας υπηρεσιών η επαφή που έχει ο καταναλωτής με το προσωπικό του οργανισμού (Bitner, 1990).

Η γνώση, καθώς και η πείρα του προσωπικού παίζει σημαντικότερο ρόλο στην παροχή υπηρεσιών ενός Δ.Ο.Ν.Α. Ο σημαντικός ρόλος των πτυχιούχων φυσικής αγωγής ως ενεργό στοιχείο της άσκησης έχει αποδειχθεί σε έρευνες, γεγονός το οποίο φανερώνει την ανάγκη για τη συνεχή επιμόρφωσή τους. Οι γνώσεις και η εκπαίδευση των πτυχιούχων φυσικής αγωγής είναι σημαντικοί παράγοντες για τη συνολική εκγύμναση στα προγράμματα Άθλησης για Όλους, ενώ τονίζεται η σπουδαιότητα της επιμόρφωσής τους ανάλογα με τα μοναδικά χαρακτηριστικά των ασκούμενων (Σταύρου & Κάκκος, 2002).

Η φύση των παρεχόμενων υπηρεσιών των διαφόρων προγραμμάτων επηρεάζονται σε μεγάλο ποσοστό από την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών αλλά και από το βαθμό ικανοποίησης των συμμετεχόντων (Afthinos, Theodorakis & Nassis, 2005; Bigne, Andreau & Gnoth, 2005). Πάνω σε αυτό βασίστηκε και η χρήση της ποιότητας ως στρατηγική της διοίκησης και η ενσωμάτωση της στην επιχειρησιακή τακτική. Η ποιότητα υπηρεσιών θεωρείται ένας από τους σημαντικότερους συντελεστές επιρροής της επιθυμίας των καταναλωτών για επανάληψη της υπηρεσίας και την παραμονή τους στον Οργανισμό (Zeithaml & Bitner, 2000). Για το λόγο αυτό η σωστή οργάνωση των Οργανισμών πρέπει να συντελεί στην ικανοποίηση και αφοσίωση των υπαλλήλων τους, ώστε αυτοί να παρέχουν ποιοτικότερες και ανταγωνιστικότερες υπηρεσίες στους καταναλωτές (Gilbert, 2000). Βασικός στόχος των υπευθύνων υλοποίησης προγραμμάτων είναι να δίνουν ευκαιρίες στους καταναλωτές να μένουν ευχαριστημένοι από τις παρεχόμενες υπηρεσίες (Harris & Harrington, 2000).

Η σωστή οργάνωση όλων των υπηρεσιών δημιουργεί ικανοποίηση των ασκουμένων και συμβάλλει στη διατήρησή τους αλλά και στην εισροή νέων. Σύμφωνα με το Lentell (2000), η διοίκηση των αθλητικών οργανισμών εστιάζει περισσότερο στην ποιότητα των υπηρεσιών απ' ό,τι στην ικανοποίηση από την παροχή της υπηρεσίας. Η παροχή αθλητικών υπηρεσιών από τους Δημοτικούς Αθλητικούς Οργανισμούς συμβάλει σημαντικά στη διατήρηση και προσέλκυση των ασκουμένων. Οι ασκούμενοι οι οποίοι δεν συμμετέχουν στο είδος της άσκησης που επιθυμούν, συντέλεσε στη συμμετοχή τους στο πρόγραμμα για συντομότερο χρονικό διάστημα. Αυτό δείχνει την αναγκαιότητα διερεύνησης των προτιμήσεων των ασκουμένων από τους Δημοτικούς Αθλητικούς Οργανισμούς, ώστε το είδος των προγραμμάτων να ανταποκρίνεται πλήρως σε αυτούς.

Τα οφέλη που απορρέουν από τη συμμετοχή στα προγράμματα άθλησης και το πώς τα αντιλαμβάνονται οι πολίτες είναι παράγοντες που συμβάλλουν στο σωστό σχεδιασμό των προγραμμάτων. Η ικανοποίηση των αναγκών και των επιθυμιών των ασκουμένων μέσω συγκεκριμένων δραστηριοτήτων είναι μία διαδικασία η οποία αποτελεί αντικείμενο του αθλητικού μάρκετινγκ (Mullin, Hardy & Sutton, 1993).

Το αθλητικό μάρκετινγκ που χρησιμοποιείται στους Δημοτικούς αθλητικούς οργανισμούς είναι μόνο ένα μέρος του γενικού αθλητικού μάρκετινγκ. Το συγκεκριμένο κομμάτι του μάρκετινγκ αναφέρεται σε υπηρεσίες και προγράμματα συμμετοχής. Ωστόσο μοναδικό χαρακτηριστικό των οργανισμών αυτών είναι ότι μπορούν να γίνουν ένα σημαντικό μέσο προβολής αλλά και επικοινωνίας της Δημοτικής αρχής. Κάποιοι γενικότεροι στόχοι είναι: α) η κάλυψη των αναγκών των δημοτών, β) η προσέλκυση νέων

συμμετεχόντων, γ) η διατήρηση των συμμετεχόντων, δ) η δημιουργία νέων προγραμμάτων (Αυθίνος, 2007).

Με την παρούσα έρευνα γίνεται μια μελέτη των δημοτικών οργανισμών σε ότι αφορά τις υπηρεσίες που προσφέρουν στο χώρο άθλησης και δραστηριοτήτων των παρεχόμενων υπηρεσιών. Πιο συγκεκριμένα θα γίνει μια προσέγγιση των λειτουργικών σημείων των οργανισμών, κάτι το οποίο θα συμβάλλει και στην εξέλιξη τους. Με τη διερεύνηση αυτή μελετώνται οι αντιλήψεις των ατόμων που συμμετέχουν σε αυτά τα προγράμματα με σκοπό να καλυφθούν τυχόν κενά και παραλήψεις.

Βασικά στοιχεία της παρούσας έρευνας ήταν η αξιολόγηση των κριτηρίων από πλευράς πολιτών για την επιλογή του προγράμματος, η άποψη τους για τη λειτουργία του Δ.Ο.Ν.Α., η στάση τους απέναντι στην άσκηση καθώς επίσης και η αύξηση των συμμετεχόντων κάθε ηλικίας.

Σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν να καταγράψει και να διερευνήσει τη δράση του δημοτικού οργανισμού Ξάνθης με στόχο τη βελτίωση και τη μεγιστοποίηση της απόδοσής του.

Μεθοδολογία

Εξεταζόμενοι: Δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν οι ασκούμενοι συμμετέχοντες των αθλητικών προγραμμάτων του Δ.Ο.Ν.Α. Ξάνθης. Πιο συγκεκριμένα οι συμμετέχοντες των προγραμμάτων άσκησης στην παιδική ηλικία, στην προσχολική ηλικία, στην εφηβική ηλικία, στην τρίτη ηλικία, άθλησης και γυναίκα, άσκησης παλιννοστούντων, άσκησης σε Α.Μ.Ε.Α., άσκησης σιγγάνων. Συλλέχθηκαν 190 ερωτηματολόγια στο σύνολο των προγραμμάτων με τη μέθοδο της τυχαίας δειγματοληψίας με βάση το φύλο, την ηλικία, την εκπαίδευση, το επάγγελμα, την οικογενειακή κατάσταση, το μηνιαίο οικογενειακό εισόδημα, την περιοχή διαμονής, τα συνολικά έτη συμμετοχής, τους μήνες συμμετοχής, την εβδομαδιαία συχνότητα άσκησης, τις ημέρες άσκησης, την απόσταση από το χώρο άσκησης, το μέσο μεταφοράς και το χρόνο ως εκεί και τέλος, την προτιμώμενη ώρα άσκησης.

Όργανα Μέτρησης. Οι ασκούμενοι συμπλήρωσαν ερωτηματολόγιο που αξιολογεί τις προσφερόμενες υπηρεσίες του Δ.Ο.Ν.Α. Ξάνθης. Για τη διερεύνηση των απόψεων των μελών χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο των Μιχαλοπούλου, Αργυροπούλου, Κώστα, Τζέτζη και Ντούλου (1998), το οποίο περιέχει 29 κλειστές ερωτήσεις πολλαπλών επιλογών, και που έχει χρησιμοποιηθεί στο παρελθόν σε ανάλογες έρευνες.

Διαδικασία Συλλογής Δεδομένων. Τα ερωτηματολόγια μοιράστηκαν στους ασκούμενους κατά την είσοδό τους στο χώρο άθλησης και τους ζητήθηκε να συμπληρωθούν, αφού πρώτα τους δόθηκαν οι απαραίτητες εξηγήσεις. Σε ορισμένες περιπτώσεις όπου τα χρονικά περιθώρια ήταν στενά ή η ηλικία περιόριζε τη συμπλήρωση αυτών, η συλλογή των ερωτηματολογίων έγινε κάποιες ημέρες αργότερα από το γυμναστή του προγράμματος, ο οποίος τα παρέδιδε αμέσως μετά.

Στατιστική Ανάλυση. Για τη στατιστική ανάλυση των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πρόγραμμα (SPSS, 17). Ανεξάρτητες μεταβλητές ήταν το δημογραφικό προφίλ, το φύλο και η οικονομική κατάσταση ενώ εξαρτημένη μεταβλητή οι παρεχόμενες υπηρεσίες σε σχέση με τις δραστηριότητες που παρέχονται στα προγράμματα του Δ.Ο.Ν.Α. Ξάνθης. Πιο συγκεκριμένα, πραγματοποιήθηκε συγκρίσεις των μέσων όρων (t-test) για να εντοπιστούν τυχόν διαφορές μεταξύ των ατόμων διαφορετικού φύλου, στους παράγοντες κριτηρίων συμμετοχής (εξαρτημένες μεταβλητές) και έγινε ανάλυση διακύμανσης ως προς δύο ανεξάρτητους παράγοντες (two-way Anova) καθώς και πολλαπλές αναλύσεις τα διακύμανσης (MANOVA), για να εξεταστούν οι διαφορές στους παράγοντες της ποιότητας υπηρεσιών που παρέχεται στις διάφορες ηλικιακές ομάδες, το μορφωτικό επίπεδο, την εβδομαδιαία συχνότητα άσκησης, τη μηνιαία διάρκεια, στις κατηγορίες παλαιότητας των μελών και στις κατηγορίες εισοδήματος, ώστε να διαπιστωθεί αν υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση στη συνολική αντίληψη των δημοτών για τους παράγοντες συμμετοχής στα προγράμματα άσκησης.

Αποτελέσματα

Δομική εγκυρότητα και αξιοπιστία

Η εξέταση της δομικής εγκυρότητας των ερωτηματολογίων έγινε μέσω της διερευνητικής παραγοντικής ανάλυσης. Η διερευνητική παραγοντική ανάλυση έγινε με τη μέθοδο της ανάλυσης σε κύριες συνιστώσες (principal components analysis) και ακολούθησε η ορθογώνια (varimax) περιστροφή των αξόνων. Έγινε ανάλυση αξιοπιστίας Cronbach a. Με την παραγοντική ανάλυση αποκαλύφθηκαν έξι παράγοντες που αφορούν στα κριτήρια συμμετοχής και είναι: α) αξιοπιστία, β) υπηρεσίες εγκατάστασης, γ) προγράμματα, δ) προσωπικό, ε) συμπεριφορά - περιβάλλον και στ) λειτουργικότητα.

Πίνακας 1. Αποτελέσματα παραγοντικής ανάλυσης.

Μεταβλητές	Παράγοντες
------------	------------

	1	2	3	4	5	6
Αξιοπιστία	.67					
Στο δημοτικό γυμναστήριο πραγματοποιούν ότι υπόσχονται	8					
Τα προσφερόμενα προγράμματα ανανεώνονται τακτικά	.53					
	3					
Υπάρχει ποιότητα στον εξοπλισμό	.86					
	8					
Υπάρχει ποιότητα στον οργανισμό	.81					
	0					
Υπηρεσίες εγκατάστασης		.78				
Τοποθεσία δημοτικού γυμναστηρίου		3				
Το προσωπικό ενδιαφέρεται για την πρόοδο των μελών		.47				
		1				
Οι δραστηριότητες αρχίζουν και τελειώνουν στην ώρα τους		.77				
		1				
Διαχειρίζονται καταστάσεις άμεσης ανάγκης και πληροφορούν		.46				
		3				
Προγράμματα			.469			
Εμφάνιση και λειτουργικότητα χώρου						
Ποικιλία προγραμμάτων και οργάνων			.607			
Βολικό ωράριο προγραμμάτων			.810			
Προσωπικό				.56		
Έλλειψη συνωστισμού στα όργανα/προγράμματα				6		
Το προσωπικό ανταποκρίνεται στα παράπονα των μελών				.74		
				4		
Το προσωπικό διατηρεί καλό αρχείο πελατών				.72		
				4		
Συμπεριφορά-περιβάλλον					.590	
Ευγένεια προσωπικού						
Κοινωνικότητα/γνωριμίες					.759	
Ενημέρωση από το προσωπικό					.738	

για προβλήματα/αλλαγές						
Λειτουργικότητα						.68
Καθαριότητα χώρων-αποδυτηρίων						3
Γνώσεις προσωπικού						.73
						2

Παράγοντες διαφοροποίησης της συνολικής αντίληψης των ασκουμένων για τις υπηρεσίες.

Παράγοντας «αξιοπιστίας» σε σχέση με την ηλικία και την εκπαίδευση. Από την ανάλυση πολυδιακύμανσης ως προς δύο ανεξάρτητους παράγοντες (manova) «ηλικία» και «εκπαίδευση» όσον αφορά τους παράγοντες κριτηρίων συμμετοχής διαπιστώθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική αλληλεπίδραση στην αντίληψη των ασκουμένων στον παράγοντα «αξιοπιστία» με $F_{(8,174)}=2,641$, $p=.010<0.05$. Στον εντοπισμό των διαφορών διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των αποφοίτων λυκείου ηλικίας: α) 26-35 (M.O.=5,06) με 46+ (M.O.=6,22) και β) 36-45 (M.O.=4,96) με 46+ (M.O.=6,22). Όσον αφορά τις κύριες επιδράσεις της «ηλικίας» και της «εκπαίδευσης» δεν εντοπίστηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές.

Παράγοντας «υπηρεσίες εγκατάστασης» σε σχέση με το εισόδημα. Από την ανάλυση διακύμανσης ως προς έναν παράγοντα διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική επίδραση του εισοδήματος στον παράγοντα «υπηρεσίες εγκατάστασης» με $F_{(2,178)}=22,25$, $p=.000<0,05$. Διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των κατηγοριών εισοδήματος: α) 0-400€ (M.O.=4,57) με 400-1200€ (M.O.=5,46) και β) 0-400€ (M.O.=4,57) με 1200+ (M.O.=5,98).

Παράγοντας «υπηρεσίες εγκατάστασης» σε σχέση με την ηλικία και την εκπαίδευση. Από την ανάλυση πολυδιακύμανσης για ανεξάρτητα δείγματα ως προς δύο ανεξάρτητους παράγοντες «ηλικία» και «εκπαίδευση» όσον αφορά τους παράγοντες κριτηρίων συμμετοχής διαπιστώθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική αλληλεπίδραση στην αντίληψη των ασκουμένων στον παράγοντα «υπηρεσίες εγκατάστασης» με $F_{(8,174)}=7,843$, $p=.000<0.05$. Βρέθηκε ότι η διαφορά είναι ανάμεσα στους αποφοίτους δημοτικού-γυμνασίου ηλικίας 15-25 (M.O.=3,68) με 26-35 (M.O.=5,25) και 15-25 (M.O.=3,68) και 46+ (M.O.=5,85). Στατιστικά σημαντική διαφορά σημειώθηκε μεταξύ των αποφοίτων λυκείου ηλικίας: α) 15-25 (M.O.=5,07) με 26-35 (M.O.=4,37), β) 15-25 (M.O.=5,07) με 36-45 (M.O.=5,96) και γ) 15-25 (M.O.=5,07) με 46+ (M.O.=6,43). Στατιστικά σημαντική διαφορά σημειώθηκε επίσης μεταξύ των αποφοίτων Τ.Ε.Ι.-Α.Ε.Ι

ηλικίας 15-25 (M.O.=5,25) με 36-45 (M.O.=5,94) και 15-25 (M.O.=5,25) με 46+ (M.O.=6,19).

Για τον εντοπισμό των στατιστικά σημαντικά διαφορών στη συνολική αντίληψη των ασκουμένων για τους σημαντικότερους λόγους συμμετοχής στα προγράμματα άσκησης μεταξύ των δύο φύλων εφαρμόστηκε t-test για ανεξάρτητα δείγματα. Από την ανάλυση διακύμανσης βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στον παράγοντα «υπηρεσίες εγκατάστασης» μεταξύ ανδρών (M.O.=4,83) και γυναικών (M.O.=5,86) με $t=7,113$, $p<0,05$.

Όσον αφορά την κύρια επίδραση της ηλικίας στον παράγοντα «υπηρεσίες εγκατάστασης» βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά με $F_{(3,174)}=29,075$, $p=.000<0.05$. Πιο συγκεκριμένα η διαφορά εντοπίζεται στις ηλικίες: α) 15-25 (M.O.=4,67) με 26-35 (M.O.=5,46), β) 15-25 (M.O.=4,67) με 36-45 (M.O.=6,08) και γ) 15-25 (M.O.=4,67) με 46+ (M.O.=6,06). Στην κύρια επίδραση της εκπαίδευσης στον παράγοντα «υπηρεσίες εγκατάστασης» βρέθηκε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά.

Παράγοντας «προγράμματα» σε σχέση με την εκπαίδευση και το φύλο. Από την ανάλυση πολυδιακύμανσης ως προς δύο παράγοντες «εκπαίδευση» και «φύλο» για τους παράγοντες κριτηρίων συμμετοχής διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική αλληλεπίδραση στον παράγοντα «προγράμματα». Για τον εντοπισμό των στατιστικά σημαντικά διαφορών στη συνολική αντίληψη των ασκουμένων για τους σημαντικότερους λόγους συμμετοχής στα προγράμματα άσκησης μεταξύ των δύο φύλων εφαρμόστηκε t-test για ανεξάρτητα δείγματα. Για την κύρια επίδραση της εκπαίδευσης στον παράγοντα «προγράμματα» σημειώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά με $F_{(3,174)}= 3,948$, $p=.009<0,05$ και διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ του Δημοτικού-Γυμνασίου (M.O.=6,42) και του λυκείου (M.O.=5,80) με $t=2,802$, $p<0,05$. Στην κύρια επίδραση του φύλου στον παράγοντα «προγράμματα» βρέθηκε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά.

Παράγοντας «συμπεριφορά/ περιβάλλον» σε σχέση με την ηλικία και την εκπαίδευση. Από την ανάλυση πολυδιακύμανσης ως προς δύο ανεξάρτητους παράγοντες (manova) «ηλικία» και «εκπαίδευση» όσον αφορά τους παράγοντες κριτηρίων συμμετοχής διαπιστώθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική αλληλεπίδραση στην αντίληψη των ασκουμένων για τον παράγοντα «συμπεριφορά/ περιβάλλον» με $F_{(8,174)}=3,132$, $p=.003<0.05$. Διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των αποφοίτων λυκείου ηλικίας: α) 15-25 (M.O.=5,43) με 46+ (M.O.=6,32), β) 26-

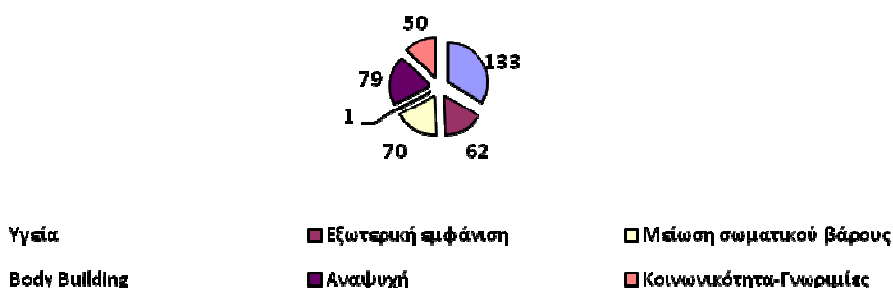
35(M.O.=5,27) με 46+ (M.O.=6,32) και τέλος, γ) 36-45 (M.O.=5,53) με 46+ (M.O.=6,32). Στατιστικά σημαντική διαφορά σημειώθηκε επίσης στους αποφοίτους Τ.Ε.Ι-Α.Ε.Ι. της ηλικίας: α) 15-25 (M.O.=5,21) με 26-35 (M.O.=6,13) και β) 15-25 (M.O.=5,21) με 36-45 (M.O.=6,17). Όσον αφορά την κύρια επίδραση της ηλικίας στον παράγοντα «συμπεριφορά/περιβάλλον» σημειώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά με $F_{(3,174)}=4,797$, $p=.003<0.05$ και αυτή διαπιστώθηκε μεταξύ των ηλικιών 15-25 (M.O.=5,37) με 26-35 (M.O.=6,02) και 15-25 (M.O.=5,37) με 46+ (M.O.=6,07). Στην κύρια επίδραση της εκπαίδευσης στον παράγοντα «συμπεριφορά - περιβάλλον» βρέθηκε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά.

Ηλικία με αιτίες επιλογής άσκησης. Από την ανάλυση διακύμανσης για ανεξάρτητα δείγματα ως προς έναν ανεξάρτητο παράγοντα διαπιστώθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση της ηλικίας στις αιτίες επιλογής άσκησης $F_{(3,185)}=5,73$, $p=.001<0,05$. Οι διαφορές παρουσιάστηκαν μεταξύ των ηλικιών: α) 15-25 (M.O.=2,96) με 36-45 (M.O.=4,74) και β) 15-25 (M.O.=2,96) με 46+ (M.O.=4,20).

Λόγοι προτροπής σε σχέση με την ηλικία και το φύλο. Από την ανάλυση διακύμανσης για ανεξάρτητα δείγματα ως προς δύο ανεξάρτητους παράγοντες (two-way apova) διαπιστώθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική αλληλεπίδραση μεταξύ της ηλικίας και του φύλου όσον αφορά τους λόγους προτροπής άσκησης $F_{(3,185)}=4,24$, $p=.006<0,05$ και συγκεκριμένα μεταξύ ανδρών (M.O.=1,18) και γυναικών (M.O.=2,48) ηλικίας 18-25.

Επίσης, δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική κύρια επίδραση ούτε της ηλικίας $F_{(3,174)}=2,34$, $p=.075>0,05$, ούτε του φύλου $F_{(3,174)}=2,70$, $p=.102>0,05$ στους λόγους προτροπής άσκησης.

Σημαντικότεροι Λόγοι Άσκησης



Σχήμα 1. Σημαντικότεροι λόγοι άσκησης.

Όπως φαίνεται και από τον πίνακα παραπάνω ο σημαντικότερος λόγος που οι Δημότες συμμετέχουν σε προγράμματα άσκησης είναι η διατήρηση και η βελτίωση της υγείας (N=133, 70%), η αναψυχή (N=79, 41,6%) και ακολουθεί η μείωση του σωματικού βάρους (N=70, 36.8%). Να αναφερθεί ότι κανένας από τους συμμετέχοντες δεν ασκείται για λόγους σωματικής και μυϊκής διάπλασης.

Στο χώρο της τοπικής Αυτοδιοίκησης η έρευνα βρήκε ότι η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών αποτελείται από έξι διαστάσεις που αφορούν στα κριτήρια συμμετοχής: α) αξιοπιστία, β) υπηρεσίες εγκατάστασης, γ) προγράμματα, δ) προσωπικό, ε) συμπεριφορά/ περιβάλλον και στ) λειτουργικότητα. Το συνολικό ποσοστό ερμηνείας των έξι αυτών παραγόντων είναι 66,62%. Τα αποτελέσματα φαίνεται ότι επιβεβαιώνουν τη δομική εγκυρότητα του ερωτηματολογίου της Μιχαλοπούλου και συν. (1998). Η αξιοπιστία όλου του ερωτηματολογίου ελέγχθηκε υπολογίζοντας το Cronbach a για όλα τα ερωτήματα και κρίθηκε ικανοποιητική.

Από τα αποτελέσματα της έρευνας, προκύπτει ότι ο σημαντικότερος παράγοντας που οι περισσότεροι πελάτες-δημότες συμμετέχουν στα προγράμματα του Δημοτικού Οργανισμού είναι η ποιότητα των προγραμμάτων που παρέχονται (21,1%). Βασικός συντελεστής της ποιότητας αυτής είναι οι γνώσεις των γυμναστών που τα υλοποιούν, ενώ ο βασικότερος λόγος που συμμετέχουν είναι η διατήρηση και η βελτίωση της υγείας (71,6%). Ακολουθούν στη συνέχεια η αναψυχή (41,6%) και μετά η μείωση του σωματικού βάρους (36.8%).

Συζήτηση

Από την ανάλυση των αποτελεσμάτων για τη διερεύνηση των υπηρεσιών άθλησης και αναψυχής του Δημοτικού Οργανισμού Ξάνθης δίνεται η δυνατότητα στα μέλη του Δημοτικού Οργανισμού τα οποία είναι υπεύθυνα για την υλοποίηση των προγραμμάτων αυτών, να κάνουν καλύτερο προγραμματισμό και να βελτιώσουν έτσι την αποδοτικότητα του Οργανισμού.

Από την έρευνα προκύπτουν τα εξής συμπεράσματα: α) η διατήρηση και βελτίωση της υγείας αποτελεί το σημαντικότερο λόγο για άσκηση, β) ιδιαίτερα σημαντική είναι η τακτική αξιολόγηση των προγραμμάτων, γ) αναγκαία η διαρκής εξειδίκευση και εκπαίδευση των γυμναστών, δ) κρίνεται αναγκαία η διαφήμιση για την προβολή των προγραμμάτων, ε) ιδιαίτερα σημαντικές στη διαμόρφωση της κοινής γνώμης και της προβολής των προγραμμάτων αποτελούν οι δημόσιες σχέσεις, οι οποίες δημιουργούν θετική εικόνα στους δημότες για τον οργανισμό και τα προσφερόμενα προγράμματά του

Μελλοντικά προτείνεται η δημιουργία προγραμμάτων που σα στόχο θα έχουν τη δια βίου άσκηση και τη δημιουργία προγραμμάτων για ειδικές πληθυσμιακές ομάδες όπως καρδιοπαθείς, άτομα με οστεοπόρωση, πάρκινσον κ.α. Ιδιαίτερα σημαντική είναι η δημιουργία χώρων με επαρκή υλικοτεχνικό εξοπλισμό, η αξιοποίηση των ήδη υπαρχόντων, όλα προσαρμοσμένα στις σύγχρονες ανάγκες της κοινωνίας μας, με μία παράλληλη πάντα αξιολόγηση των προγραμμάτων τόσο από τους συμμετέχοντες όσο και από τους γυμναστές που τα υλοποιούν.

Οι γυμναστές είναι αυτοί που θα πρέπει να μεταβιβάζουν τυχόν παράπονα των ασκουμένων στη διοίκηση και αυτή με τη σειρά της να προβεί σε διορθωτικές κινήσεις και αλλαγές.

Τονίζεται ιδιαίτερα η ανάγκη για διαρκή επιμόρφωση και εξειδίκευση των γυμναστών που υλοποιούν τα προγράμματα αυτά, ούτως ώστε να μπορούν να ανταπεξέλθουν στις νέες και σύγχρονες απαιτήσεις της κοινωνίας και προτείνεται η μελέτη του επιπέδου των γνώσεων όλων των γυμναστών που εργάζονται σε παρόμοια προγράμματα.

Οι Δημοτικοί Οργανισμοί θα πρέπει να αξιολογούν συνεχώς τα προγράμματά τους και να προσπαθούν να παρέχουν όσον το δυνατόν ανταγωνιστικότερες υπηρεσίες σε σχέση με τα ιδιωτικά κέντρα άσκησης.

Βιβλιογραφία

- Αυθίνος, Ι.(2007). *Διάρθρωση και Λειτουργία Δημοτικών Αθλητικών Οργανισμών*,. Αθήνα: Εκδόσεις Χαραλάμπους.
- Γενική Γραμματεία Αθλητισμού. Εθνική Επιτροπή Μαζικού Αθλητισμού (1998). *Οδηγός προγραμμάτων Μαζικού Αθλητισμού*. Αθήνα: Γενική Γραμματεία Αθλητισμού.
- Γούναρης, Σ. (2003). *Μάρκετινγκ Υπηρεσιών*. Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.
- Κουθούρης, Χ., Κατσιμάνης, Γ. & Κώστα, Γ. (2001). Εκτίμηση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών σε προγράμματα αναψυχής ενεργητικών διακοπών. *Πρακτικά 9^{ου} Διεθνούς Συνεδρίου Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού. Περιοδικό «Άθληση και κοινωνία»*, 27. Κομοτηνή: ΤΕΦΑΑ, Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης.
- Κώστα Γ. (2000). Αθλητική Αναψυχή, Σημειώσεις ΔΠΘ.
- Μιχαλοπούλου, Μ., Αργυροπούλου, Τ., Κώστα, Γ., Τζέτζης, Γ. & Ντούλος, Δ. (1998). Participation in recreation activities in Greece. *6th Congress of Sports Management, Portugal*.

- Νικηταράς, Ν. (1980-1990). *Μαζικός Αθλητισμός*, Δεύτερο Εκδοτικό πλαίσιο, Εκδόσεις ΤΕΛΕΘΡΙΟΝ, Τ.Ε.Φ.Α.Α. Αθηνών.
- Παπαδημητρίου, Δ. (1997). Εισαγωγή σε βασικά θέματα οργάνωσης και διοίκησης αθλητικών οργανισμών. Στο Παπαδημητρίου Δ. και Γαργαλιάνος Δ., *Το μάνατζμεντ του Αθλητισμού (Επιμ.)*, (27,106, 110), Αθήνα: Αθλότυπο.
- Σταύρου, Ν.Α. & Κάκκος, Β. (2004). Ικανοποίηση πολιτών από τις αθλητικές υπηρεσίες: Διαφορές μεταξύ Δημοτικών Αθλητικών Οργανισμών. Στο Δ. Παπαδημητρίου (Επιμ.). *Πρακτικά 5^{ου} Πανελληνίου Συνεδρίου Αθλητικής Διοίκησης*, Πάτρα: Ελλάδα.
- Ταξιλδάρης, Κ., Γουλιμάρης, Δ. & Ματσούκα, Ο. (2000). Τα προγράμματα «Άθλησης για Όλους» του Δ.Ο.Ν.Α. Κομοτηνής και η συνεργασία της τοπικής κοινωνίας με την πανεπιστημιακή κοινότητα. *Η Ελλάδα σε Κίνηση*, 3, 27-29.
- Afthinos, Y., Theodorakis, N.D. & Nassis, P. (2005). Customer's expectations of services in Greek fitness centers. Gender, age, type of sport center and motivation differences. *Managing Service Quality*, 15 (3), 245-258.
- Baker, D. & Crompton, J. (2000). Quality, satisfaction and behavioral intentions. *Annals of Tourism Research*, 27, 785-804.
- Bitner, M.J. (1990). Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee responses. *Journal of Marketing*, 54, 69-82.
- Bogenhold, D. (2001). Social inequality and the sociology of life style: Material and cultural aspects of life satisfaction. *The American Journal of Economics and Sociology*, 60 (4), (829-847).
- Chia-Ming Chang, Chin Tsu Chen & Chin-Hsien Hsu (2001). *A review of service quality in corporate and recreational sport/fitness programs*. The Sport Journal.
- Gilbert, R. (2000). Measuring internal customer satisfaction. *Managing Service Quality*, 10 (3), 178-186.
- Harris, M. & Harrington, H.J. (2000). Service quality in the knowledge age: Huge opportunities for the twenty-first century, *Measuring Business Excellence*, 4, 31-36.
- Lentell, R. (2000). Untangling the tangibles 'physical evidence' and customer satisfaction in local authority leisure centers. *Journal of Managing Leisure*, 5, 1-16.
- Mullin, B.J., Hardy, S.H. & Sutton, W. A. (1993). *Sport marketing*. Champaign, IL: Human Kinetics.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A.V. & Berry (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.

Zeithaml, V.A. & Bitner, M.J. (2000). *Services marketing: integrating customer focus across the firm*. N.Y: McGraw-Hill.