



**Αντιλαμβανόμενη ποιότητα παροχής υπηρεσιών δημοσίων και ιδιωτικών φορέων
σε προγράμματα χορού**

Ρόζου Ε¹., Χασιώτου Α¹., Ματσούκα Ο²., Δούμα Ε¹., Υφαντή Μ¹., Κωνσταντίου Π¹.

1. Καθηγήτρια Φυσικής Αγωγής
2. Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης, Τμήμα Επιστήμης Φυσικής Αγωγής & Αθλητισμού

Υπεύθυνη Επικοινωνίας:

Ματσούκα Ουρανία

E-mail: oumatsou@phyed.duth.gr

Περιοδικό Αθλητικού Τουρισμού και Αναψυχής, Vol.8, pp.27-49, 2014

© 2014 J.S.T.a.R. All rights reserved. ISSN: 1792-1686

To link to this article: <http://jstar.gr/Contents.aspx?Y=2014&V=8&Is=b>

Αντιλαμβανόμενη ποιότητα παροχής υπηρεσιών δημοσίων και ιδιωτικών φορέων σε προγράμματα χορού

Περίληψη

Ο χορός ως κινητική δραστηριότητα αναψυχής έχει εδώ και πολλά χρόνια βρει την θέση του στην φυσική αγωγή και την άθληση. Παρόλο που, οι υπηρεσίες αξιολογούνται από τους πελάτες, η ποιότητα μπορεί να επηρεαστεί οποιαδήποτε στιγμή κατά τη διάρκεια της σχέσης μεταξύ του καταναλωτή και ενός οργανισμού υπηρεσιών. Στην προσπάθεια διερεύνησης του συγκεκριμένου προβληματισμού δόθηκε και συμπληρώθηκε ερωτηματολόγιο από 125 άτομα διαφόρων ηλικιακών κατηγοριών, τα οποία συμμετείχαν σε προγράμματα χορού που παρέχονται από δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς, στην ευρύτερη γεωγραφική περιοχή της Ελλάδας. Χρησιμοποιώντας τη στατιστική μέθοδο ανάλυσης δεδομένων, SPSS για windows, διαπιστώθηκε πως η πλειοψηφία των χορευτών σε ιδιωτικούς φορείς (63%) και συγκεκριμένα σε σχολές χορού και γυμναστήρια εξέφρασαν τα υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης. Επιπρόσθετα, ένα σημαντικό ποσοστό (42%) ανδρών και γυναικών ηλικίας 25-35 αναφέρει πως, ο υλικός εξοπλισμός, οι αίθουσες διδασκαλίας, και οι κλιματικές συνθήκες που επικρατούν κατά τη διάρκεια των μαθημάτων χορού στους δημόσιους οργανισμούς, δεν είναι κατάλληλες και χρήζουν άμεσης βελτίωσης και ανανέωσης. Όσον αφορά τα προγράμματα, χαρακτηρίζονται αξιόπιστα με καλά σχεδιασμένο περιεχόμενο και οι υπεύθυνοι των δραστηριοτήτων, φαίνονται να ικανοποιούν τις απαιτήσεις και να έχουν επαρκή γνώση του αντικείμενου. Συμπερασματικά, προέκυψαν χρήσιμες πληροφορίες που, θα βοηθήσουν στη σωστή αξιολόγηση των αναγκών των διαφόρων κοινωνικών ομάδων που συμμετέχουν σε δραστηριότητες χορού και θα υπογραμμίσουν τις προτεραιότητες που θα πρέπει να δοθούν σε δημόσιο και ιδιωτικό τομέα, εφόσον η ποιότητα θα πρέπει να αποτελεί κοινό γνώμονα των εκάστοτε επιχειρήσεων. Κρίνεται αναγκαία μία συστηματική ενημέρωση για τα οφέλη της συμμετοχής σε προγράμματα αναψυχής μέσω του χορού, ώστε να αυξηθεί η συμμετοχή σε ανάλογες δραστηριότητες.

Λέξεις κλειδιά: χορευτές, αναψυχή, χοροδιδάσκαλος

Perceived service quality of public and private programs in dance

Abstract

Dance as a recreational activity of motion has found its place in sport and recreation in recent years. The purpose of this research was the service quality evaluation of public and private authorities to dancing training programs. In an effort to investigate this specific concern a questionnaire was handed out and completed by 125 individuals of different age groups, who participated in dance programs that were provided by public and private institutions in the wider geographical area of Greece. Using the statistical method of data analysis, SPSS for windows, it was found that the majority of dancers in private institutions (63%) and particularly in dance schools and gyms have expressed the highest levels of satisfaction. Furthermore, a significant number of aged 25-35 men and women (42%) emphasize that the equipment, classrooms, and temperature conditions during the dance courses in public institutions are not adequate and need immediate improvement and refurbishment. As far as the programs are concerned, they are rated reliable with well-designed content and activities, while those responsible seem to meet the requirements and have sufficient knowledge according to the personal assessments of participants. In conclusion, useful information was drawn, which will help properly assess the needs of various social groups participating in dance and will draw attention to the priorities of the public and private sector, given that quality is a common concern of each business. It is necessary to provide systematic information about the benefits of participating in recreational programs through dance in order to increase participation in such activities.

Key words: dancers, recreation, dance teacher

Αντιλαμβανόμενη ποιότητα παροχής υπηρεσιών δημοσίων και ιδιωτικών φορέων σε προγράμματα χορού

Εισαγωγή

Τα τελευταία χρόνια, τόσο στο εξωτερικό όσο στην Ελλάδα αναπτύσσονται και εξελίσσονται εναλλακτικές μορφές άσκησης που συνδυάζουν την ψυχαγωγία με την άθληση και την ευεξία. Τέτοια προγράμματα είναι και τα διάφορα είδη χορού σε όλες τις μορφές του (κοινωνικός χορός, παραδοσιακός, κλασικός και μοντέρνος, χορευτική γυμναστική). Σύμφωνα με τις μελέτες που έχουν πραγματοποιηθεί στο χώρο, ο όρος «ποιότητα υπηρεσιών» έχει απασχολήσει πολλούς ερευνητές.

Στο χώρο της αναψυχής και του αθλητισμού η ποιότητα υπηρεσιών πρόσφατα έγινε αντικείμενο έρευνας, καθώς τις τελευταίες δυο δεκαετίες παρατηρείται στην αντίστοιχη βιβλιογραφία. Όπως αναφέρει ο Houlihan (2001), πραγματοποιούνται έρευνες για την καλύτερη διαχείριση και διοίκηση των δημοτικών αθλητικών οργανισμών με σκοπό την καλύτερη ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών. Σε παγκόσμια συνέδρια τονίζεται η σημασία της άσκησης και των δραστηριοτήτων αναψυχής, ως κοινωνικού αγαθού και προτείνονται πρακτικές για αύξηση της συμμετοχής των πολιτών σε προγράμματα άσκησης καθώς επίσης δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στην αύξηση των αθλητικών εγκαταστάσεων και στην ευρεία χρήση αυτών από τους πολίτες (World Leisure and Recreation Association, 2003).

Για πρώτη φορά στη διεθνή βιβλιογραφία, εμφανίστηκε από τον Gronroos (1984) η αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών (perceived service quality), κατά τον οποίο είναι η συνολική εκτίμηση ή στάση των καταναλωτών σχετικά με την ανωτερότητα μιας υπηρεσίας. Έκτοτε σειρά ερευνητών έχει προτείνει κατά καιρούς διάφορα θεωρητικά μοντέλα αξιολόγησης της παρεχόμενης ποιότητας με πλέον διαδεδομένο το μοντέλο των Parasuraman, Zeithaml και Berry (1988). Μετά από σειρά εκτεταμένων μελετών κατέληξαν στη δημιουργία του ερευνητικού εργαλείου SERVQUAL, αποδίδοντας μια δέσμη πέντε παραγόντων ποιότητας μέσα από 22 ζευγάρια ερωτήσεων. Το ερωτηματολόγιο SERVQUAL μετρά τις προσδοκίες και τις αντιλήψεις των πελατών σε κάθε μία από τις πέντε διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών και κατασκευάστηκε με βάση το «Μοντέλο των Κενών», που παρουσίασαν οι ίδιοι ερευνητές στα αρχικά στάδια της έρευνας τους (Parasuraman, Zeitham, & Berry, 1985). Πιο συγκεκριμένα αναφέρουν:

α) την αξιοπιστία (reliability), β) την εμπιστοσύνη (assurance), γ) την ανταπόκριση (responsiveness), δ) τη φροντίδα (empathy), ε) την εμφάνιση (tangibles). Χαρακτηριστική είναι η έρευνα των Ekinici, Prokoraki, και Cobanoglu (2003), που μέσω του SERVQUAL, αξιολόγησαν την ποιότητα υπηρεσιών, όσον αφορά στον τομέα της φιλοξενίας στην Κρήτη, καθώς και η έρευνα των Chelladurai, Scott, & Haywood-Farmer, (1987) που μέσω της Κλίμακας Απόδοσης Υπηρεσιών Φυσικής Κατάστασης (Scale of Attributes of Fitness Services / SAFS) προσδιόρισαν πέντε διαστάσεις των υπηρεσιών φυσικής κατάστασης.

Βέβαια, παρά την ευρεία χρησιμοποίηση του ερωτηματολογίου SERVQUAL, πολλοί ήταν εκείνοι που διαφώνησαν με την επίδραση των «προσδοκιών» στη διαμόρφωση της «αντίληψης» των καταναλωτών αναφορικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και πρότειναν την εφαρμογή διαφόρων άλλων θεωρητικών εργαλείων. Πιο συγκεκριμένα, οι Cronin και Taylor (1992), υποστηρίζοντας αυτή τη νέα αντίληψη και διαφωνώντας με την προσέγγιση του Parasuraman et al., (1985), σκιαγράφησαν την ποιότητα των υπηρεσιών ως αντίστοιχη έννοια της στάσης των καταναλωτών, δημιουργώντας το ερωτηματολόγιο SERVPERF. Η αλληλεπίδραση, το φυσικό περιβάλλον και τα προσδοκώμενα αποτελέσματα από τη συμμετοχή, συνθέτουν τις τρεις βασικές διαστάσεις του συγκεκριμένου ερωτηματολογίου, το οποίο έχει χρησιμοποιηθεί για να αξιολογήσει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και στον αθλητικό τομέα τα τελευταία χρόνια (Alexandris, Zahariadis, Tsorbatzoudis, & Grouios, 2004).

Ωστόσο, παρά την εξάπλωση του SERVPERF, ο εντοπισμός των κενών που αφορούν στις αντιλήψεις των καταναλωτών πριν και μετά από τη χρήση των υπηρεσιών παρέχεται ολοκληρωμένα από τους Zeithaml και Bitner (2003) Για κάθε χάσμα που δημιουργείται μεταξύ προσδοκώμενης και αντιλαμβανόμενης ποιότητας, προτείνεται η εφαρμογή αντίστοιχης στρατηγικής με στόχο να κλείσουν τα κενά. Σύμφωνα με τους Lim και Cromartie (2001) η ηγεσία και οι παράμετροι που αυτή θέτει σε έναν οργανισμό τον καθιστά αποτελεσματικό και συμβάλλει σημαντικά στην ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών με άμεσο αποτέλεσμα την ικανοποίηση των πελατών και την προσκόλληση τους στον οργανισμό. Σύμφωνα με τον Αλεξανδρή (2006) η ποιότητα υπηρεσιών είναι δύσκολο να μετρηθεί. Είναι κατά μεγάλο ποσοστό μια υποκειμενική εκτίμηση βασισμένη στην εμπειρία από τη χρήση της υπηρεσίας. Για το λόγο αυτό στην περίπτωση των υπηρεσιών αναφερόμαστε στην αντιλαμβανόμενη ποιότητα.

Αντιλαμβανομένη ποιότητα, ορίζεται ως μια συνολική εκτίμηση ή στάση σχετικά με την ανωτερότητα μιας υπηρεσίας. Στην περίπτωση των αθλητικών υπηρεσιών χρησιμοποιείται πάντα ο όρος "αντιλαμβανόμενη ποιότητα". Καθώς το υποκειμενικό στοιχείο των εκτιμήσεων είναι έντονο και οι εκτιμήσεις βασίζονται στις αντιλήψεις των πελατών. Η ποιότητα των υπηρεσιών χρησιμοποιείται για να διαφοροποιήσει και να προσθέσει αξία στις παρεχόμενες υπηρεσίες, ως μέσο για την απόκτηση στρατηγικού ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος (Burton, 2002). Προκειμένου λοιπόν να είναι ανταγωνιστικές, οι επιχειρήσεις στη σύγχρονη εποχή τείνουν στην καλύτερη αντίληψη των αναγκών των καταναλωτών και στην παραγωγή ποιοτικών υπηρεσιών, τις οποίες διανέμουν με αποτελεσματικό τρόπο (Παπαδόπουλος, Θεοδωράκης και Αλεξανδρής, 2001).

Γενικά από τη συμμετοχή σε κάποια δραστηριότητα αναψυχής / αθλητισμού ή από την απόκτηση εμπειριών από κάποιον εξωτερικό παράγοντα, συνεπάγεται μια ικανοποίηση, θετική ή αρνητική. Η έρευνα στη συμπεριφορά του καταναλωτή αποβλέπει στην κατανόηση της συμπεριφοράς όσον αφορά στη διαδικασία επιλογής, ύστερα από την κατανάλωση του προϊόντος ή της υπηρεσίας. Οι πελάτες αξιολογούν το προϊόν/υπηρεσία σύμφωνα με τις ανάγκες τους και τις προσδοκίες τους. Το αποτέλεσμα αυτού είναι η ικανοποίηση ή μη ικανοποίηση. Η ικανοποίηση από την πλευρά της ενισχύει την πίστη του αγοραστή και την επανάληψη της εμπειρίας, ενώ η μη ικανοποίηση προωθεί μία αρνητική συμπεριφορά προς το προϊόν / υπηρεσία και συνήθως ο καταναλωτής οδηγείται σε απομάκρυνση από αυτό (Alexandris & Palialia, 1999).

Ένα αθλητικό προϊόν είναι και ο χορός. Τόσο στο εξωτερικό όσο στη χώρα μας, δεν είναι πολλές οι έρευνες που ασχολούνται με το αντικείμενο. Ωστόσο, οι Tomas και Nelson, (1985) ασχολήθηκαν σχετικά με την έρευνα ενός εγχειρίδιου στη στατιστική μεθοδολογία για μετρήσεις στην υγεία σχετικά με τη φυσική αγωγή, την ψυχολογία, την ψυχαγωγία και το χορό. Για το παιδί, το να χορεύει είναι τόσο σημαντικό όσο το να μιλήσει, να αριθμήσει ή να μάθει γεωγραφία. Για τον ενήλικα, είναι ένας τρόπος απόδρασης από την καθημερινότητα και την επαγγελματική ρουτίνα, το στρες και το άγχος. Είναι μία ευχάριστη διέξοδος, ευκαιρία για κοινωνική συναναστροφή και γνωριμία με τον εσωτερικό κόσμο του ατόμου. Για τον ηλικιωμένο, αποτελεί μέσω ψυχαγωγίας ακόμη και ως θεατής αλλά και ως συμμετέχοντας είναι η πιο διασκεδαστική και απλή μορφή άσκησης, ψυχικής και σωματικής εκτόνωσης, υγείας και ευεξίας. Ο

χορός είναι έκφραση της αυθόρμητης χαράς για ζωή, μια ευεργεσία για το σώμα και την ψυχή και το πνεύμα (Higgens, 2001).

Ο χορός δίνει τη δυνατότητα για σύναψη σχέσεων και απόκτηση νέων γνωριμιών. Αυτό που χρειάζεται είναι θάρρος και αυτοπεποίθηση αναφέρει ο Billmann (1998). Η γνώση του σώματος διευκολύνει πολύ αυτή τη διαδικασία. Όταν χορεύει κανείς με άλλα άτομα κατά κάποιο τρόπο επικοινωνεί μαζί τους και με το περιβάλλον του και προδιαγράφει την αποδοχή του από το συγκεκριμένο κοινωνικό σύνολο καθώς ανήκει ήδη στην ομάδα. Πιστεύει ακόμη, πως χορευτές ή και θεατές έχουν τη δυνατότητα να λάβουν και να κατανοήσουν μηνύματα που μεταφέρονται μέσα από το χορό χωρίς να χρειάζεται να μεσολαβήσει προφορικός λόγος. Είναι σχεδόν αδύνατο να μετατραπεί σε λόγο η «εκμυστήρευση» που γίνεται με την άσκηση.

Ο σκοπός της παρούσας έρευνας εστιάζεται στη διερεύνηση της αντιλαμβανόμενης ποιότητας παροχής υπηρεσιών, των δημόσιων και ιδιωτικών φορέων σε προγράμματα χορού. Οι υπηρεσίες αξιολογούνται από τους πελάτες ανάλογα με τις ανάγκες και τις επιδιώξεις τους. Γι' αυτό το λόγο, επιπρόσθετος σκοπός της έρευνας είναι, να διαπιστώσει τη συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών, του φύλου, της οικονομικής κατάστασης και του επιπέδου μόρφωσης, με την διάρθρωση των πέντε διαστάσεων του επιπέδου της ποιότητας παροχής υπηρεσιών (την αξιοπιστία, την εμπιστοσύνη, την ανταπόκριση, τη φροντίδα, την εμφάνιση).

Μεθοδολογία

Δείγμα

Το δείγμα της έρευνας που πραγματοποιήθηκε, αποτελείται από άτομα διαφόρων ηλικιακών κατηγοριών (από 12 ετών και άνω), αστικών και ημιαστικών τμημάτων της ευρύτερης γεωγραφικής περιοχής της Ελλάδας. Ο τρόπος επιλογής του δείγματος έγινε με τυχαία δειγματοληψία. Στην προσπάθεια να διατηρηθεί η αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος σε όσο το δυνατό μεγαλύτερη έκταση, επιλέχθηκε ένα μέρος του πληθυσμού από την Αθήνα και την Θεσσαλονίκη (μεγάλο αστικό κέντρο), ένα μέρος από την Κομοτηνή (μικρό αστικό κέντρο) και ένα μέρος από τα Κουφάλια Θεσσαλονίκης και την Καλαμπάκα Τρικάλων (κωμόπολη). Επίσης, η παρούσα έρευνα ασχολήθηκε με άτομα πολλών ηλικιακών κατηγοριών που παρουσιάζουν ιδιαιτερότητες τόσο στον φυσιολογικό όσο και στον ψυχολογικό τομέα. Για το λόγο αυτό, προκειμένου να υπάρξει μια πραγματική εικόνα της κατάστασης που επικρατεί, επιλέχθηκε η προσωπική ιεραρχημένη συνέντευξη με τη μορφή ερωτηματολογίου. Το ερωτηματολόγιο δόθηκε και

συμπληρώθηκε από 125 άτομα διαφόρων ηλικιακών κατηγοριών, τα οποία συμμετείχαν σε προγράμματα χορού που παρέχονται από δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς. Τα τμήματα στις εκάστοτε επιχειρήσεις ήταν μεικτά και αποτελούνταν από χορευτές και των δύο φύλων.

Όργανο μέτρησης

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε για την διερεύνηση του επιπέδου της ποιότητας υπηρεσιών, ήταν η κλίμακα ποιότητας υπηρεσιών του Alexandris (2002), η οποία περιλαμβάνει έξι διαστάσεις της ποιότητας υπηρεσιών: υλικός εξοπλισμός (6 μεταβλητές), διοικητικό προσωπικό (7 μεταβλητές), προγράμματα (5 μεταβλητές), αξιοπιστία (5 μεταβλητές), υπεύθυνοι δραστηριοτήτων (5 μεταβλητές), και προσωπικές εκτιμήσεις των ασκούμενων (6 μεταβλητές). Οι Γκιουζελιάν, Θεοδωράκης, Κώστα, Γαργαλιάνος (2002), αναφέρουν υψηλή αξιοπιστία της κλίμακας Alexandris (2002), με συντελεστή α του Cronbach 0.87 για τους γυμναστές, 0.84 για την αξιοπιστία και 0.70 για τα προγράμματα.

Το πρώτο στάδιο της έρευνας περιλάμβανε έρευνα σχετικά με το ποιοι οργανισμοί εντάσσουν στο πρόγραμμά τους μαθήματα χορού. Στη συνέχεια ακολουθούσε η εξασφάλιση άδειας από τους υπευθύνους του κάθε φορέα-ιδιοκτήτη για την δυνατότητα πραγματοποίησης της έρευνας και της διανομής των ερωτηματολογίων.

Στο επόμενο στάδιο μετά την αποπεράτωση των μαθημάτων χορού, οι συμμετέχοντες ολοκλήρωναν τη διαδικασία, συμπληρώνοντας τα ερωτηματολόγια, η διανομή των οποίων γινόταν από τον ίδιο τον ερευνητή, ο οποίος και συμμετείχε στη εκάστοτε δραστηριότητα. Ο απαιτούμενος χρόνος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου ήταν 10 με 15 λεπτά.

Η έρευνα που διεξήχθη προς τους ασκούμενους χορευτές περιλάμβανε την α) περιγραφή των δημογραφικών τους στοιχείων για να καθοριστεί το κοινωνικό-οικονομικό προφίλ τους, β) την περιγραφή της χορευτικής τους εμπειρίας σχετικά με τα είδη που παρακολουθούσαν.

Όσον αφορά την έρευνα του ερωτηματολογίου σχετικά με τις υπηρεσίες που πρόσφερε ο εκάστοτε δημόσιος ή ιδιωτικός φορέας χορού, περιλάμβανε ερωτήσεις με σκοπό την ανεύρεση στοιχείων όπως, α) η ποιότητα υλικού εξοπλισμού και οι συνθήκες που επικρατούν κατά τη διεξαγωγή των μαθημάτων, β) η περιγραφή του προφίλ του διοικητικού προσωπικού και της συμπεριφοράς του απέναντί τους, γ) η διάρθρωση και το περιεχόμενο σχεδιασμού των μαθημάτων, δ) το προφίλ των υπεύθυνων των δραστηριοτήτων και των χοροδιδασκάλων και δ) δηλώσεις, προσωπικές εκτιμήσεις και

παρατηρήσεις σχετικά με την ενασχόλησή τους με την τέχνη του χορού, αλλά και την ποιότητα μέλη .

Η ανάλυση των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με την χρήση του Στατιστικού προγράμματος SPSS for Windows, χρησιμοποιώντας τις παρακάτω μεθόδους ανάλυσης. Ανάλυση Διασποράς για έναν παράγοντα (ONEWAY). Τεστ Scheffe πραγματοποιήθηκαν για να βρεθούν οι διαφορές στα επίπεδα του κάθε παράγοντα που μελετήθηκε. Επίσης, χρησιμοποιήθηκαν οι αναλύσεις συχνοτήτων (Frequencies), για να ελεγχθεί η συχνότητα εμφάνισης στοιχείων, και η περιγραφική στατιστική (Descriptives) για ποσοτική ανάλυση των μεταβλητών.

Αποτελέσματα

Περιγραφικά στατιστικά και διαφορές μέσων όρων

Για την καταγραφή των ποσοστών σε κάθε επίπεδο των μεταβλητών, φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, μορφωτικό επίπεδο, οικονομική κατάσταση, επάγγελμα, χρησιμοποιήθηκε η Ανάλυση Συχνοτήτων (Frequencies).

Οι άνδρες αποτελούσαν το 35,2% του συνολικού δείγματος της παρούσας έρευνας, ενώ οι γυναίκες το υπόλοιπο 64,8%. Όσον αφορά την ηλικία τους σύμφωνα με τις κατηγορίες που είχαν να επιλέξουν, το 20,8% ήταν μέχρι 15 ετών, το 44% ήταν από 16-25 ετών, το 20,8% ανήκαν στην ηλικιακή κατηγορία των 25-35 ετών, το 11,2% ήταν από 35 έως 45, ενώ μόλις το 3,2% ήταν πάνω από 45 χρονών.

Σχετικά με την οικογενειακή τους κατάσταση μόνο το 17,4% δήλωσαν παντρεμένοι ενώ, το 82,6% ήταν ελεύθεροι. Στην ερώτηση πώς θα χαρακτήριζαν την οικονομική κατάσταση της οικογένειάς τους, το 33,1% απάντησε μέτρια, το 53,2 % καλή και το 13,7% πολύ καλή, ενώ κανείς δεν έκρινε την οικονομική του κατάσταση κακή η πολύ κακή. Σχετικά με το επάγγελμα που ασκούν, το 13,9% ήταν δημόσιοι υπάλληλοι ενώ το 16,4% ιδιωτικοί, το 17,2% ελεύθεροι επαγγελματίες ενώ το 50% του δείγματος είτε πήγαινε ακόμη σχολείο, είτε ήταν φοιτητές και μόλις το 2,5% άνεργοι.

Το μορφωτικό επίπεδο των χορευτών ήταν στο μεγαλύτερο ποσοστό 51,6% δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (γυμνάσιο-λύκειο), το 31,5% είχε τελειώσει ανώτατο εκπαιδευτικό ίδρυμα (Α.Ε.Ι.) και το 12,9% κάποιο Τ.Ε.Ι. είτε Εργαστήριο Ελευθέρων Σπουδών ενώ μόλις το 4% ανήκε στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση.

Οι χορευτές-τριες που ήταν μέλη σε οργανισμούς που παρείχαν υπηρεσίες χορού δημόσιου χαρακτήρα ανήκαν στο 14,4% του δείγματος ενώ η πλειοψηφία (85,6%) συμμετείχε σε δραστηριότητες χορού ιδιωτικών φορέων. Οι συμμετέχοντες που

παρακολουθούσαν μαθήματα σε σχολή χορού κάλυπταν το 35,2%, σε γυμναστήριο το 25,6% και σε πολιτιστικό σύλλογο το 39,2% .

Σχετικά με το είδος του χορού που είχαν επιλέξει να διδάσκονται, το 12,9% του δείγματος έκανε κλασσικό μπαλέτο, το 25,8% σύγχρονο χορό, το 11,3% μοντέρνο χορό, το 33,9% Λατινοαμερικάνικους χορούς και 16,1% παραδοσιακούς χορούς.

Κατά μέσο όρο συμμετείχαν στα παραπάνω είδη πάνω από έξι φορές την εβδομάδα το 11,2%, τέσσερις με έξι φορές το 48,6%, δύο με τρεις φορές την εβδομάδα το 28,8% και μόνο μία φορά το 11,2%. Η διάρκεια της συμμετοχής τους ήταν σε ποσοστό 13,9% μέχρι μία ώρα κάθε φορά, περισσότεροι από τους μισούς το 63,9% έκαναν μία με δύο ώρες, το 13,1% του δείγματος χόρευε δύο με τρεις ώρες τη φορά και ένα μικρό ποσοστό των συμμετεχόντων, μόλις το 9%, παρακολουθούσε τα μαθήματα για πάνω από τρεις ώρες.

Επιπρόσθετα, σχετικά με τη χορευτική τους εμπειρία το 20,8% δήλωσε ότι ασχολείται 1 με 2 χρόνια, το 44,2% 3 με 5 χρόνια, το 13,3% 6 με 10 χρόνια, ενώ το 21,7% συμμετείχε σε μαθήματα χορού πάνω από 10 χρόνια.

Δηλώσεις των χορευτών σε ερωτήσεις για την ποιότητα υπηρεσιών

Για να ελεγχθεί η ποιότητα παροχής υπηρεσιών των δημόσιων ή ιδιωτικών φορέων χορού (σχολή χορού, γυμναστήριο, πολιτιστικός σύλλογος), οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν σε κάποιες συγκεκριμένες δηλώσεις οι οποίες αναφέρονται στον υλικό εξοπλισμό, στο διοικητικό προσωπικό, στα προγράμματα χορού, στην αξιοπιστία, στους υπεύθυνους των δραστηριοτήτων και σε κάποιες προσωπικές εκτιμήσεις.

Πίνακας 1. Δηλώσεις των χορευτών σε ερωτήσεις σχετικά με τον υλικό εξοπλισμό.

	Συμφωνώ			Διαφωνώ		
	απόλυτα	αρκετά	λίγο	συμφωνώ	λίγο	αρκετά
Υλικός εξοπλισμός απόλυτα						
Το περιβάλλον είναι όμορφο	1,6%	4%	12%	12,8%	21,6%	27,2%
Το περιβάλλον διατηρείται καθαρό	3,2%	4%	7,3%	8,1%	24,2%	34,7%

Περιοδικό Αθλητικού Τουρισμού και Αναψυχής

Οι χώροι είναι άνετοι 33,1% 22,6%	-	1,6%	5,6%	12,9%	24,2%
Ο εξοπλισμός είναι σύγχρονος 26,8% 15,4%	3,3%	4,1%	7,3%	13,8%	29,3%
Οι κλιματικές συνθήκες είναι 30,4% κατάλληλες	-	4,8%	8,8%	9,6%	24,8%
Υπάρχουν επαρκείς βοηθ. χώροι 14,5%	8,9%	11,3%	10,5%	12,9%	16,9%
				25%	

Πίνακας 2. Δηλώσεις των χορευτών σε ερωτήσεις σχετικά με το διοικητικό προσωπικό.

Διοικητικό προσωπικό αρκετά απόλυτα	Διαφωνώ			Συμφωνώ		
	απόλυτα	αρκετά	λίγο	συμφωνώ	λίγο	απόλυτα
Το προσωπικό ανταποκρίνεται άμεσα 31,5%	1,6%	1,6%	3,2%	11,3%	21%	29,8%
Το προσωπικό είναι πάντα ευγενικό 44,8%	3,4%	3,4%	0,8%	2,4%	15,2%	32%
Τα προβλήματα αντιμετωπίζονται 37,6% άμεσα	0,8%	4%	2,4%	10,4%	15,2%	29,6%
Η διεύθυνση λαμβάνει υπόψη 28,2% 31,5% τις προτάσεις των μελών	1,6%	5,6%	2,4%	9,7%		21%
Το προσωπικό ενημερώνει έγκαιρα 26% 46,3% για τυχών αλλαγές	4,1%	2,4%	1,6%	8,9%		10,6%
Το προσωπικό είναι πάντα πρόθυμο 25,4% 51,6% να εξυπηρετήσει	-	0,8%	5,7%	4,1%		12,3%

Η εμφάνιση του προσωπικού 24,4% 42,3% είναι επαγγελματική	2,4%	1,6%	-	9,8%	18,7
---	------	------	---	------	------

Πίνακας 3. Δηλώσεις των χορευτών σε ερωτήσεις σχετικά με τα προγράμματα χορού.

Συμφωνώ Προγράμματα απόλυτα	Διαφωνώ					
	απόλυτα	αρκετά	λίγο	συμφωνώ	λίγο	αρκετά
Προσφέρεται ποικιλία 32,8%	0,8%	3,2%	4%	11,2%	12,8%	34,4%
δραστηριοτήτων Ανανεώνονται τα προγράμματα 18,3%	1,7%	5%	7,5%	11,7%	20,8%	35%
Τα μαθήματα ανταποκρίνονται 28,8%	0,8%	4,8%	5,6%	9,6%	20%	30,4%
στις ανάγκες σας Το ωράριο και η συχνότητα σας 37,4%	0,8%	1,6%	5,7%	6,5%	18,7%	29,3%
εξυπηρετεί Το περιεχόμενο των μαθημάτων 35,5%	0,8%	-	6,5%	7,3%	18,5%	31,5%
είναι καλά σχεδιασμένο						

Πίνακας 4. Δηλώσεις των χορευτών σε ερωτήσεις σχετικά με την αξιοπιστία του οργανισμού.

Συμφωνώ Αξιοπιστία απόλυτα	Διαφωνώ					
	απόλυτα	αρκετά	λίγο	συμφωνώ	λίγο	αρκετά
Όλα τα μαθήματα αρχίζουν στην ώρα τους	1,6%	1,6%	4%	8%	20,8%	31,2%
Οι πληροφορίες που παρέχονται είναι ακριβείς	1,6%	2,4%	4%	3,2%	17,6%	36%
Υπάρχει καλή ενημέρωση για τις ώρες έναρξης	0,8%	1,6%	5,6%	4%	16,1%	33,1%
Η διοίκηση πραγματοποιεί ότι υπόσχεται	0,8%	2,4%	4,9%	6,5%	22%	32,5%
Η συμπεριφορά της διεύθυνσης εμπνέει εμπιστοσύνη	1,6%	3,2%	4,8%	9,7%	11,3%	28,2%

Πίνακας 5. Δηλώσεις των χορευτών σε ερωτήσεις σχετικά με τους υπεύθυνους των δραστηριοτήτων.

Υπεύθυνοι δραστηριοτήτων απόλυτα	Διαφωνώ			Συμφωνώ	
	απόλυτα	αρκετά	λίγο	συμφωνώ	λίγο
Δίνουν ιδιαίτερη προσοχή στο κάθε μέλος	1,6%	1,6%	4,8%	4,8%	22,6%

Περιοδικό Αθλητικού Τουρισμού και Αναψυχής

Γνωρίζουν τις ανάγκες του κάθε μέλους	1,6%	0,8%	-	6,4%	24%
Σχεδιάζουν το πρόγραμμα σύμφωνα με τις ανάγκες σας	1,6%	0,8%	5,6%	10,5%	16,1%
Σας κάνουν να νιώθετε άνετα στα μαθήματα	0,8%	1,6%	2,4%	7,3%	9,8%
Έχουν επαρκή γνώση του αντικειμένου	-	0,8%	2,4%	1,6%	8%

Πίνακας 6. Δηλώσεις των χορευτών σχετικά με προσωπικές εκτιμήσεις.

Προσωπικές εκτιμήσεις	Διαφωνώ			Συμφωνώ		
	απόλυτα	αρκετά	λίγο	συμφωνώ	λίγο	αρκετά
Τα μαθήματα χορού με βοηθούν να γίνομαι καλύτερος-η	1,6%	0,8%	3,2%	3,2%	13,7%	27,4%
Τα μαθήματα χορού βελτιώνουν την υγεία μου	1,6%	3,2%	3,2%	5,6%	13,6%	25,6%
Βελτιώνουν τη φυσική μου κατάσταση	1,6%	-	4,8%	7,2%	9,6%	21,6%
Με κάνουν να αισθάνομαι καλύτερα	1,6%	-	2,4%	2,4%	9,6%	25,6%
Έχω την ευκαιρία να αναπτύξω	0,8%	0,8%	0,8%	4%	11,3%	23,4%

κοινωνικές σχέσεις

Τα μαθήματα χορού βελτιώνουν 1,6% 1,6% 5,6% 6,4% 12,8% 20,8%
51,2%

την εμφάνισή μου

Πίνακας 7. Δήλωση των χορευτών σχετικά με την ποιότητα παροχής υπηρεσιών χορού.

	Διαφωνώ					
Συμφωνώ						
Ποιότητα παροχής υπηρεσιών	απόλυτα	αρκετά	λίγο	συμφωνώ	λίγο	αρκετά
απόλυτα						
Η ποιότητα των υπηρεσιών χορού	-	1,7%	1,7%	7,6%	23,5%	37,8%
είναι πολύ υψηλή						

Ανάλυση διακύμανσης ως προς έναν παράγοντα

Για να διαπιστωθεί αν υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση της ηλικίας στην αντιλαμβανόμενη από τους συμμετέχοντες ποιότητα παροχής υπηρεσιών, εφαρμόστηκε η One Way Anova για ανεξάρτητα δείγματα. Η ανάλυση διακύμανσης ως προς ένα παράγοντα, έδειξε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του ανεξάρτητου παράγοντα Ηλικία, στην αντιλαμβανόμενη από τους συμμετέχοντες ποιότητα παροχής υπηρεσιών.

Ηλικία – ποιότητα παροχής υπηρεσιών.

Υλικός εξοπλισμός. Από την ανάλυση διακύμανσης ως προς έναν παράγοντα διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική επίδραση στην αντιλαμβανόμενη από τους συμμετέχοντες ποιότητα παροχής υπηρεσιών, όσον αφορά στον υλικό εξοπλισμό, του παράγοντα «ηλικία», με $F(4,117) = 6.856$, $p = 0.00 < .05$. Για να διαπιστωθούν τυχόν διαφοροποιήσεις, εφαρμόστηκε το τεστ πολλαπλών συγκρίσεων Scheffe post hoc και διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στις ηλικιακές κατηγορίες "μέχρι 15 ετών" (Μ.Ο. = 5,30) και "35-45 ετών" (Μ.Ο. = 4,10), "15-25 ετών" (Μ.Ο. = 5,51) και "35-45 ετών" (Μ.Ο. = 4,10), "25-35 ετών" (Μ.Ο. = 4,67) και "15-25 ετών" (Μ.Ο. = 5,51).

Διοικητικό προσωπικό. Από την ανάλυση διακύμανσης ως προς έναν παράγοντα διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του παράγοντα «ηλικία» στην αντιλαμβανόμενη από τους συμμετέχοντες ποιότητα παροχής υπηρεσιών, όσον αφορά στο διοικητικό προσωπικό, με $F(4,111)= 1,17, p= 0.32>.05$.

Προγράμματα. Η αντιλαμβανόμενη από τους συμμετέχοντες ποιότητα παροχής υπηρεσιών, όσον αφορά στα προγράμματα χορού, με $F(4,113)= 0.92, p=0,98>.05$ δεν επηρεάστηκε από τον παράγοντα «ηλικία».

Αξιοπιστία. Από την ανάλυση διακύμανσης ως προς έναν παράγοντα διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του παράγοντα «ηλικία» στην αντιλαμβανόμενη από τους συμμετέχοντες ποιότητα παροχής υπηρεσιών, όσον αφορά στην αξιοπιστία των εκάστοτε φορέων χορού, με $F(4,116)= 0,35, p= 0.83>.05$.

Υπεύθυνοι δραστηριοτήτων χορού. Η αντιλαμβανόμενη από τους συμμετέχοντες ποιότητα παροχής υπηρεσιών, όσον αφορά στους Υπεύθυνους των Δραστηριοτήτων χορού δεν επηρεάστηκε από τον παράγοντα «ηλικία» με $F(4,116)= 0,36, p= 0.83>.05$.

Προσωπικές εκτιμήσεις. Όπως φάνηκε από την ανάλυση των αποτελεσμάτων, οι προσωπικές εκτιμήσεις των συμμετεχόντων σχετικά με την ποιότητα παροχής υπηρεσιών με $F(4,118)= 0,61, p= 0.65>.05$, δεν επηρεάστηκε από τον παράγοντα «ηλικία».

Οικονομική κατάσταση – ποιότητα παροχής υπηρεσιών

Υλικός εξοπλισμός. Από την ανάλυση διακύμανσης ως προς έναν παράγοντα δεν διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική επίδραση στην αντιλαμβανόμενη από τους συμμετέχοντες-χορευτές ποιότητα παροχής υπηρεσιών, όσον αφορά στον υλικό εξοπλισμό, του παράγοντα «οικονομική κατάσταση», με $F(2,118)= 0,02, p= 0.97>.05$.

Διοικητικό προσωπικό. Από την ανάλυση διακύμανσης ως προς έναν παράγοντα διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του παράγοντα «οικονομική κατάσταση» στην αντιλαμβανόμενη από τους συμμετέχοντες ποιότητα παροχής υπηρεσιών, όσον αφορά στο διοικητικό προσωπικό, με $F(2,112)= 0,52, p= 0.59>.05$.

Πρόγραμμα. Η αντιλαμβανόμενη από τους συμμετέχοντες ποιότητα παροχής υπηρεσιών, όσον αφορά στο πρόγραμμα των μαθημάτων χορού, με $F(2,114)= 0,72, p= 0.48>.05$ δεν επηρεάστηκε από τον παράγοντα «οικονομική κατάσταση».

Αξιοπιστία. Επίσης δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του παράγοντα «οικονομική κατάσταση» σχετικά με την αντιλαμβανόμενη ποιότητα παροχής υπηρεσιών

των συμμετεχόντων όσον αφορά στην αξιοπιστία των εκάστοτε φορέων χορού, με $F(2,118)= 1,19, p= 0.30>.05$.

Υπεύθυνοι δραστηριοτήτων χορού. Η αντιλαμβανόμενη από τους πελάτες-χορευτές ποιότητα παροχής υπηρεσιών, όσον αφορά στην αντιμετώπιση τους από τους υπεύθυνους των δραστηριοτήτων χορού δεν επηρεάστηκε από τον παράγοντα «οικονομική κατάσταση», με $F(2,118)= 0,88 p= 0.41>.05$.

Προσωπικές εκτιμήσεις. Όπως φάνηκε από την ανάλυση, η προσωπική εκτίμηση των συμμετεχόντων με $F(2,119)=2,58, p=0.08>.05$ δεν επηρεάστηκε από τον παράγοντα «οικονομική κατάσταση».

Μορφωτικό επίπεδο – ποιότητα παροχής υπηρεσιών

Υλικός εξοπλισμός. Από την ανάλυση διακύμανσης ως προς έναν παράγοντα δεν διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική επίδραση στην αντιλαμβανόμενη από τους πελάτες-χορευτές ποιότητα παροχής υπηρεσιών, όσον αφορά στον υλικό εξοπλισμό, του παράγοντα «μορφωτικό επίπεδο», με $F(3,117)= 0,39, p= 0.75>.05$.

Διοικητικό προσωπικό. Από την ανάλυση διακύμανσης ως προς έναν παράγοντα διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του παράγοντα «μορφωτικό επίπεδο» στην αντιλαμβανόμενη από τους συμμετέχοντες ποιότητα παροχής υπηρεσιών, όσον αφορά στο διοικητικό προσωπικό, με $F(3,111)=0,89, p= 0.44>.05$.

Πρόγραμμα. Η αντιλαμβανόμενη από τους συμμετέχοντες ποιότητα παροχής υπηρεσιών, όσον αφορά στο πρόγραμμα των μαθημάτων χορού, με $F(3,113)= 0,83, p= 0.47>.05$ δεν επηρεάστηκε από τον παράγοντα «μορφωτικό επίπεδο».

Αξιοπιστία. Επίσης δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική επίδραση του παράγοντα «μορφωτικό επίπεδο» σχετικά με την αντιλαμβανόμενη ποιότητα παροχής υπηρεσιών των συμμετεχόντων όσον αφορά στην αξιοπιστία των εκάστοτε φορέων χορού, με $F(3,116)= 0,84, p= 0.47>.05$,

Υπεύθυνοι δραστηριοτήτων χορού. Η αντιλαμβανόμενη από τους συμμετέχοντες ποιότητα παροχής υπηρεσιών, όσον αφορά στην αντιμετώπισή τους από τους υπεύθυνους των δραστηριοτήτων χορού δεν επηρεάστηκε από τον παράγοντα «μορφωτικό επίπεδο», με $F(3,116)=1,08 p= 0.35>.05$.

Προσωπικές εκτιμήσεις. Όπως φάνηκε από την ανάλυση, οι προσωπικές εκτιμήσεις-απόψεις των συμμετεχόντων, με $F(3,118)=0,40,p=0.75>.05$ δεν επηρεάστηκαν από τον παράγοντα «μορφωτικό επίπεδο».

Διαφορές μέσων όρων των μεταβλητών

Για να ελεγχθεί αν το φύλο των χορευτών (άνδρες – γυναίκες), η οικογενειακή κατάσταση (παντρεμένοι – ανύπαντροι), ο χαρακτήρας του οργανισμού (δημόσιος ή ιδιωτικός φορέας χορού) διέφεραν ως προς την αντίληψή τους σχετικά με την ποιότητα παροχής υπηρεσιών, πραγματοποιήθηκε t-test για ανεξάρτητα δείγματα.

Φύλο – Ποιότητα παροχής υπηρεσιών. Όπως προέκυψε από τις αναλύσεις, το φύλο των χορευτών έπαιξε σημαντικό ρόλο ως προς την άποψή τους σχετικά με την ποιότητα παροχής υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, όσον αφορά στην ποιότητα και το περιεχόμενο των προγραμμάτων χορού ($t=-4,554$, $p<0,001$), στην συμπεριφορά των υπεύθυνων των δραστηριοτήτων χορού ($t=-5,613$, $p<0,001$), όπως επίσης και στις προσωπικές εκτιμήσεις των συμμετεχόντων ($t=-3,808$, $p<0,001$) παρατηρήθηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές. Έτσι, οι γυναίκες χορεύτριες ήταν εκείνες που πίστευαν ότι οι χοροδιδάσκαλοι ($M=6,24$, $SD\pm 0,641$) προσφέρουν ένα αρκετά ποιοτικό πρόγραμμα χορού ($M=5,90$, $SD\pm 0,826$) που τους βοηθά να αναπτύξουν θετικά την προσωπική τους εκτίμηση ($M=6,34$, $SD\pm 0,770$), σε αντίθεση με τους άνδρες που έκριναν χαμηλότερα την ποιότητα για τις παραπάνω αντίστοιχες παραμέτρους ($M=5,35$, $SD\pm 1,099$) ($M=5,02$, $SD\pm 1,261$) ($M=5,65$, $SD\pm 1,252$). Όσον αφορά τον υλικό εξοπλισμό ($t=-1,107$, $p=0,205$), το διοικητικό προσωπικό ($t=-3,718$, $p=0,071$), όπως και την αξιοπιστία του εκάστοτε οργανισμού χορού ($t=-3,996$, $p=0,006$), οι αναλύσεις δεν έδειξαν καμία στατιστικά σημαντική διαφορά σε σχέση με το φύλο.

Οικογενειακή Κατάσταση – Ποιότητα παροχής υπηρεσιών. Όπως προέκυψε από την ανάλυση των αποτελεσμάτων, η οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων στατιστικά σημαντικά την αντιλαμβανόμενη ποιότητα παροχής υπηρεσιών ($t=-3,421$, $p=0,02$). Συγκεκριμένα, όσον αφορά στις προσωπικές τους εκτιμήσεις οι ανύπαντροι χορευτές πίστευαν ότι η εικόνα και η υγεία τους βελτιώνεται σημαντικά μέσω των μαθημάτων χορού ($M=6,22$, $SD\pm 0,847$) περισσότερο από τους χορευτές που δήλωναν παντρεμένοι ($M=5,38$, $SD\pm 1,530$). Σε όλες τις άλλες παραμέτρους της ποιότητας παροχής υπηρεσιών (υλικός εξοπλισμός, διοικητικό προσωπικό, προγράμματα, αξιοπιστία και υπεύθυνοι δραστηριοτήτων χορού) που μετρήθηκαν, δεν παρουσιάστηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές σε σχέση με την οικογενειακή κατάσταση των χορευτών.

Οργανισμός χορού – Ποιότητα παροχής υπηρεσιών. Για να διαπιστωθεί αν ο χαρακτήρας του οργανισμού χορού (δημόσιος – ιδιωτικός) στον οποίο συμμετείχαν οι χορευτές, διαφοροποιούσε την αντιλαμβανόμενη ποιότητα παροχής υπηρεσιών, πραγματοποιήθηκε t-test για ανεξάρτητα δείγματα. Συγκεκριμένα, για τον υλικό εξοπλισμό ($t=-2,094$, $p=0,468$), για το διοικητικό προσωπικό ($t=-1,989$, $p=0,549$), για τα

προγράμματα χορού ($t=-1,405$, $p=0,828$), για την αξιοπιστία ($t=-0,977$, $p=0,553$), για τους υπεύθυνους των δραστηριοτήτων χορού ($t=-1,466$, $p=0,607$) και για τις προσωπικές εκτιμήσεις ($t=-3,421$, $p=0,801$). Όπως προέκυψε από την ανάλυση, καμία από τις έξι διαστάσεις της ποιότητας, δεν επηρέαζε στατιστικά σημαντικά την επιλογή τους να συμμετέχουν σε προγράμματα χορού δημόσιου ή ιδιωτικού χαρακτήρα.

Συζήτηση

Σκοπός της έρευνας ήταν η διερεύνηση της ποιότητας υπηρεσιών που προσφέρουν οι δημόσιοι και οι ιδιωτικοί οργανισμοί χορού και πως αυτή επηρεάζεται από διάφορους παράγοντες, όπως η ηλικία, το φύλο, η οικονομική και οικογενειακή κατάσταση και το επίπεδο εκπαίδευσης των χορευτών που συμμετείχαν. Επίσης, μέσα από τη παρούσα μελέτη εξετάστηκε η εγκυρότητα και η αξιοπιστία του ερωτηματολογίου που χρησιμοποιήθηκε. Η παραγοντική ανάλυση αποκάλυψε τους πέντε παράγοντες που είδαμε παραπάνω. Η αξιοπιστία τους ελέγχθηκε για κάθε ένα ξεχωριστά, υπολογίζοντας τον Cronbach α για όλα τα ερωτήματα, και αποδείχθηκε ικανοποιητικά υψηλή σε όλα. Συμπεραίνεται λοιπόν ότι η κλίμακα ποιότητας υπηρεσιών του Alexandris (2002) μπορεί να χρησιμοποιηθεί εξίσου στους δημόσιους και στους ιδιωτικούς οργανισμούς, όσον αφορά το κομμάτι του χορού ως μία εναλλακτική δραστηριότητα αναψυχής. Εφαρμόστηκε Ανάλυση Συχνοτήτων (frequencies), από τη οποία προέκυψε ότι οι γυναίκες ήταν περισσότερες από τους άντρες.

Στη χώρα μας, ο χορός ως μέσο αναψυχής και άσκησης θεωρείται ότι είναι πιο κοντά στις προτιμήσεις των γυναικών παρά των αντρών. Έρευνες επιβεβαιώνουν πως ο χορός αντιμετωπίζεται συνήθως από τους εμπλεκόμενους ως μια υπερ-θηλυκοποιημένη δραστηριότητα. Ως ενασχόληση είναι συνδεδεμένος αποκλειστικά με τη γυναικεία δράση, δεν είναι τυχαίο ότι ακόμα και το αντρικό σώμα στον κλασικό χορό θεωρείται ότι διέπεται από μια υπερβολική θηλυπρέπεια. Ο άντρας, είναι αδύνατο να λάβει μέσα σε ένα τέτοιο πλαίσιο τις παραδοσιακές ιδιότητες που του προσδίδει ο πατριαρχικός λόγος. Δεδομένης της προκατάληψης, που ισχύει μεν αλλά τα τελευταία χρόνια έχει αρχίσει να αναδιαμορφώνεται, ο χορός αν και γένους αρσενικού φαίνεται να είναι σε αρκετά μεγάλο ποσοστό μία περισσότερη γυναικεία επιλογή (Gorely, Holroyd και Kirk, 2003).

Σχετικά με την ηλικία των συμμετεχόντων (Σχ.15), η ηλικιακή κατηγορία που εμφανίζει το μεγαλύτερο ποσοστό είναι αυτή των «15 μέχρι 25 ετών». Επίσης, αρκετά υψηλό ποσοστό φαίνεται να εμφανίζουν και οι κατηγορίες των «μέχρι 15 ετών» και «25 μέχρι 35 ετών». Για το παιδί, το να χορέψει είναι τόσο σημαντικό όσο το να μιλήσει, να

αριθμήσει ή να μάθει γεωγραφία. Για τον ενήλικα, είναι ένας τρόπος απόδρασης από την καθημερινότητα και την επαγγελματική ρουτίνα, το στρες και το άγχος. Για τον ηλικιωμένο, είναι η πιο διασκεδαστική και απλή μορφή άσκησης, ψυχικής υγείας και ευεξίας, ένα «παράθυρο ζωής» (Haboush, Caron και Krisann, 2005). Μια ανάλογη έρευνα στα μεγάλα αστικά κέντρα θα ήταν χρήσιμη για να καταγράψει την συμμετοχή μεγάλων σε ηλικία ανθρώπων σε προγράμματα χορού καθώς και τους λόγους που τους προτρέπουν ή τους αποτρέπουν να συμμετέχουν.

Στη συνέχεια, όσον αφορά τη μεταβλητή «οικογενειακή κατάσταση», οι κατηγορίες ήταν δύο, παντρεμένος (17.4%) και ανύπαντρος (82.6%). Ο ελεύθερος χρόνος που μπορεί να διαθέσει κάποιος που δεν έχει δημιουργήσει οικογενειακές υποχρεώσεις και ευθύνες, σίγουρα είναι περισσότερος από αυτόν που έχει ένας παντρεμένος. Η σημαντική διαφορά που παρατηρήθηκε ανάμεσα στις δύο κατηγορίες συμπίπτει με τα αποτελέσματα παρόμοιων ερευνών στα οποία φάνηκε ότι η οικογενειακή κατάσταση και η ύπαρξη παιδιών σχετίζεται αρνητικά με τη συμμετοχή σε αθλητικές δραστηριότητες (Alexandris και Carroll, 1997).

Ένα πολύ ενδιαφέρον στοιχείο φαίνεται να είναι αυτό που έδειξαν τα αποτελέσματα σχετικά με την οικονομική κατάσταση των χορευτών που συμμετείχαν στα συγκεκριμένα προγράμματα. Η πλειοψηφία του δείγματος (52,8%) δήλωσε πως η οικογένειά του βρίσκεται σε καλή οικονομική κατάσταση. Αυτό ίσως οφείλεται στο γεγονός ότι ο χορός τόσο στην Ελλάδα όσο και στις περισσότερες χώρες του εξωτερικού, θεωρείται είδος πολυτελούς ενασχόλησης και σπουδής. Είναι μια μορφή τέχνης που έχει ένα, σχετικά, υψηλό κόστος οπότε είναι λογικό ένας χαμηλόμισθος να δυσκολεύεται να διαθέσει τα ανάλογα ποσά αν συνυπολογίσουμε και την οικονομική κατάσταση που επικρατεί στη χώρα μας.

Όσον αφορά το μορφωτικό επίπεδο, το μεγαλύτερο ποσοστό του συνόλου των χορευτών, πάνω από τους μισούς (51,6%), ήταν μαθητές-τριες γυμνασίου / λυκείου. Αποτέλεσμα αναμενόμενο εφόσον οι περισσότεροι συμμετέχοντες στην έρευνα ανήκαν στην ηλικιακή κατηγορία των 15 έως 25 ετών. Τα αποτελέσματα των περισσότερων ερευνών όμως προτείνουν ότι η κοινωνική τάξη είναι ένας σημαντικός παράγοντας πρόβλεψης της αθλητικής συμμετοχής (Alexandris και Carol, 1997).

Ο χορός ως ένα εναλλακτικό μέσο κινητικής αναψυχής αλλά και ως ένας διαφορετικός τρόπος άσκησης έχει αρχίσει τα τελευταία χρόνια να γίνεται πιο διαδεδομένη μορφή εκγύμνασης στη χώρα μας. Ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό (48,8%) παρακολουθούσε μαθήματα χορού τέσσερις με έξι φορές εβδομαδιαίως για τουλάχιστον

δύο ώρες κάθε φορά (Σχ. 17). Όσον αφορά την χορευτική τους εμπειρία, το 42,4% του δείγματος συμμετείχε στα μαθήματα της σχολής χορού, του γυμναστηρίου ή του πολιτιστικού συλλόγου από τρεις έως πέντε συνεχόμενες χρονιές, ενώ το 20,8% για πάνω από 10 χρόνια. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα που έδειξαν μεγάλη συμμετοχή τόσο σε συχνότητα όσο και σε βάθος χρόνου ενασχόληση σε δραστηριότητες χορού, μπορούμε να συμπεράνουμε πόσο συνειδητή είναι η επιλογή τους.

Από τα αποτελέσματα φάνηκε ότι δύο από τους πιο σημαντικούς λόγους συμμετοχής των χορευτών στα προγράμματα χορού ήταν ότι τους έκαναν να αισθάνονται καλύτερα και το γεγονός πως τους δινόταν η ευκαιρία να αναπτύξουν τις κοινωνικές τους σχέσεις γνωρίζοντας άλλους ανθρώπους (Σχ.18). Σε μία κλίμακα από 1 μέχρι 7, οι παραπάνω παράμετροι συγκέντρωσαν μέσο όρο 6,29 και 6,30 αντίστοιχα, σε αντίθεση με τον παράγοντα που αναφερόταν στη βελτίωση της εμφάνισης, ο οποίος αξιολογήθηκε με μέσο όρο 5,92. Μέσω του χορού γνωρίζουμε πολλά καινούργια πρόσωπα με τα οποία μοιραζόμαστε ένα κοινό ενδιαφέρον. Διευρύνουμε τον κοινωνικό μας κύκλο, αυξάνουμε τη δημοτικότητα μας, βελτιώνουμε τις διαπροσωπικές μας σχέσεις και αποκτούμε φίλους.

Ως τελικό συμπέρασμα σε ότι αφορά την αξιολόγηση της ποιότητας υπηρεσιών που προσέφερε ο εκάστοτε φορέας, ζητήθηκε από τους χορευτές να απαντήσουν σε μία γενική ερώτηση, στο τέλος του ερωτηματολογίου. Σε μια κλίμακα από το 1 (χαμηλή) μέχρι το 7 (υψηλή), η ποιότητα των υπηρεσιών που παρείχαν στα προγράμματά τους οι δημόσιοι και οι ιδιωτικοί οργανισμοί χορού βαθμολογήθηκε με 5,77 και συγκέντρωσε το μεγαλύτερο ποσοστό (37,8%) του δείγματος

Ο χορός στην Ελλάδα, ως αντικείμενο επιστημονικού ενδιαφέροντος, έχει μελετηθεί σχεδόν αποκλειστικά από τη σκοπιά της λαογραφίας, μιας επιστήμης βασισμένης στο ρομαντικό εθνικισμό. Ωστόσο, ο χορός εξελίσσεται σε μία από τις ταπεινότερες αλλά πλουσιότερες και πολυπλοκότερες μορφές καλλιτεχνικής δράσης. Ένα μεγάλο μέρος της πρακτικής γνώσης των ατόμων και της εμπειρίας τους σχετικά με το χορό, διαφεύγει του ερευνητικού ενδιαφέροντος. Είναι μία εναλλακτική μορφή άσκησης, που συνδυάζει την εκγύμναση του σώματος αλλά και του πνεύματος με ένα πιο ψυχαγωγικό τρόπο. Χαρακτηρίζεται πλέον, ως ένα μέσο κινητικής αναψυχής για όλες τις ηλικίες. Για τον ενήλικα, είναι ένας τρόπος απόδρασης από την καθημερινότητα και την επαγγελματική ρουτίνα, το στρες και το άγχος. Για τον ηλικιωμένο, είναι η πιο διασκεδαστική και απλή μορφή άσκησης, ψυχικής υγείας και ευεξίας (Haboush et al., 2005). Ενδιαφέρουσα πιθανή μελλοντική έρευνα θα μπορούσε να είναι και η καταγραφή

των απόψεων και των επιθυμιών των συμμετεχόντων σε προγράμματα χορού, που ανήκουν σε διάφορους οργανισμούς άθλησης (γυμναστήρια, σχολές χορού, πολιτιστικούς συλλόγους) των μεγάλων αστικών κέντρων. Επίσης, μία ιδιαίτερα χρήσιμη έρευνα θα ήταν αυτή που θα διερευνούσε λεπτομερέστερα, την επίδραση της χορευτικής άσκησης, τόσο στην σωματική υγεία όσο και στην πνευματική χαλάρωση και ευεξία των συμμετεχόντων.

Τέλος, προτείνεται έρευνα σε σχέση με το νομοθετικό καθεστώς, σχετικά με την οργάνωση και εφαρμογή αθλητικών δραστηριοτήτων στους δημόσιους αλλά και στους ιδιωτικούς φορείς χορού που ασφαλώς και δεν θα έπρεπε να διαφέρουν σε ποιότητα παροχής υπηρεσιών. Ο χορός λοιπόν, είναι ολοκληρωμένος τρόπος να ζεις τον κόσμο, είναι γνώση, επιστήμη και τέχνη ταυτόχρονα. Γεννιέται από την ανάγκη να πεις αυτό που δε λέγεται, από την ανάγκη να γνωρίσεις το άγνωστο. Η κίνηση είναι που καθιστά υπαρκτή αυτή την ενότητα. Γιατί ο χορός δεν είναι μονάχα τέχνη, αλλά και τρόπος ζωής.

Βιβλιογραφία

- Alexandris K. & Carroll B. (1997). An analysis of leisure constraints based on different recreational sport participation levels: results from a study in Greece. *Leisure Studies*, 19,1-15.
- Alexandris, K., & Paliailia, E. (1999). Measuring customer satisfaction in fitness centres in Greece: an exploratory study. *Managing Leisure*, 4, 218-228.
- Alexandris, K., Zahariadis, P., Tsorbatzoudis, C., & Grouios, G. (2004). 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.
- Αλεξανδρή, Κ. (2006). *Αρχές Μάνατζμεντ και Μάρκετινγκ*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Χριστοδουλίδη.
- Burton, D. (2002). Consumer education and service quality: issues and practical implications. *Journal of Services Marketing*, 16, 125-142.
- Crompton, J. (2000). Repositioning leisure services. *Journal of Managing Leisure*, 5, 65-75.
- Chelladurai, P., Scott, F., L. & Haywood - Faramer, J. (1987). Dimensions of fitness services: Development of a model, *Journal of Sport Management*, 1, 159-172.
- Cronin, J.J., & Taylor, S.A. (1992). Measuring service quality: A re-examination and extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-68.

- Γκιουζελιάν, Α. Θεοδωράκης, Ν., Κώστα, Γ., & Γαργαλιάνος, Δ. (2002). Η διερεύνηση της ποιότητας υπηρεσιών σε γυμναστήρια. *Πρακτικά 3ου Πανελληνίου Συνεδρίου Ελληνικής Εταιρείας Διοίκησης Αθλητισμού*. Θεσσαλονίκη: Δημοτικό αθλητικό κέντρο Ευόσμου.
- Gorely, T., Holroyd R. & Kirk D. (2003), Muscularity, the habitus and the social construction of gender: towards a gender-relevant education, *British Journal of Sociology of Education*, 24, 429-448.
- Haboush A., Caron J. & Krisann M. (2005). Ballroom dance lessons for geriatric depression: An exploratory study. *The arts in Psychotherapy*, 2, 4-13.
- Higgins, L. (2001). On the value of conducting dance movement therapy research. *The arts in Psychotherapy*, 28, 3-22.
- Houlihan B. (2001). Citizenship, civil society and the sport and recreation professions. *Journal of Managing Leisure*, 6, 1-14.
- Lim, J. & Cromartie, F. (2001). Transformational leadership, organizational culture and organizational effectiveness in sport organizations. *The Sport Journal*, 4, 202-232.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research, *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 13-40.
- Παπαδόπουλος, Π., Θεοδωράκης, Ν., & Αλεξανδρής, Κ. (2001). Αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών σε γυμναστήρια: Διερεύνηση της σχέσης με τη θετική προφορική επικοινωνία. *Περιοδικό Διοίκησης Αθλητισμού και Αναψυχής*, 1, 30-40.
- Tomas, J., & Nelson, J (1985). Introduction to research in health, physical education, recreation, and dance. *Human Kinetics*, 22, 132-147.
- Zeithaml, V.A. & Bitner, M.J. (2003). *Services Marketing. Focus across the firm*. Boston: University of Pretoria Hill Publishing.