



**Αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών στα ιδιωτικά γυμναστήρια του δήμου
Κομοτηνής**

Χατζόπουλος Γ.¹, Υφαντίδου Γ.¹, Κώστα Γ.¹, Κουθούρης Χ.², Λάιος Α.¹

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

Υπεύθυνος Επικοινωνίας:

Χατζόπουλος Γεώργιος

E-mail: gchatzo@hotmail.com

Περιοδικό Αθλητικού Τουρισμού και Αναψυχής, Vol. 13, pp. 1-19, 2018

© 2018 J.S.T.a.R. All rights reserved. ISSN: 1792-1686

To link to this article: <http://www.jstar.gr/Contents.aspx?Y=2018&V=13&Is=a>

Αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών στα ιδιωτικά γυμναστήρια του δήμου Κομοτηνής

Περίληψη

Σκοπός της παρούσας μεταπτυχιακής διατριβής αποτελεί η διερεύνηση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχουν τα ιδιωτικά γυμναστήρια της Κομοτηνής στους πελάτες τους. Για τον προσδιορισμό της ποιότητας έχουν κατά καιρούς χρησιμοποιηθεί διάφοροι ορισμοί όπως: «η ποιότητα ορίζεται ως το σύνολο των γνωρισμάτων και χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή υπηρεσίας τα οποία έχουν σχέση με την ικανότητά του να ικανοποιεί άμεσα ή έμμεσα ανάγκη» (ΕΛΟΤ EN ISO 9000:2000 Συστήματα διαχείρισης της ποιότητας – Θεμελιώδεις αρχές και λεξιλόγιο). Το βασικό χαρακτηριστικό των υπηρεσιών αποτελεί το άυλο μη χειροπιαστό στοιχείο. Ειδικότερα τα χαρακτηριστικά που κάνουν τις υπηρεσίες να διαφέρουν από τα υλικά αγαθά είναι το Απροσδιόριστο, το Αδιαίρετο, η αδυναμία Συντήρησης και η Ετερογένεια. Επομένως για τον πλήρη προσδιορισμό της ποιότητας των υπηρεσιών, κρίθηκε αναγκαία η συλλογή ποσοτικών δεδομένων. Χρησιμοποιώντας το ερωτηματολόγιο μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών των Alexandris, Douka και Balaska (2012), συγκεντρώθηκαν 200 ερωτηματολόγια από διάφορα γυμναστήρια της πόλης. Με χρήση της περιγραφικής στατιστικής υπολογίστηκαν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των επισκεπτών των κέντρων άσκησης. Επιπλέον έγινε ανάλυση διακύμανσης ως προς έναν ανεξάρτητο παράγοντα, όπως το επάγγελμα, η χρονική ζώνη επίσκεψης στο γυμναστήριο, ο λόγος εγγραφής στο γυμναστήριο, η εκπαίδευση, οι ώρες παραμονής στο γυμναστήριο, η συχνότητα που γυμνάζονται την εβδομάδα, η ηλικία, και η οικογενειακή κατάσταση, σε σχέση με την αντιλαμβανόμενη συνολική ποιότητα υπηρεσιών. Επίσης, πραγματοποιήθηκε ανάλυση t-test για ανεξάρτητα δείγματα σε σχέση με την αντιλαμβανόμενη συνολική ποιότητα υπηρεσιών και το φύλο. Από τα αποτελέσματα προέκυψε πως η ποιότητα υπηρεσιών που παρέχουν τα γυμναστήρια της Κομοτηνής είναι πολύ υψηλή. Τα αποτελέσματα της μεταπτυχιακής διατριβής θα χρησιμοποιηθούν για τη βελτίωση των υπηρεσιών των γυμναστηρίων της περιοχής μελέτης.

Λέξεις κλειδιά: ποιότητα υπηρεσιών, γυμναστήρια, αθλούμενοι, δημογραφικά

The evaluation of service quality in private gyms in Komotini

Abstract

The aim of this master thesis is to research the quality of services provided by private gyms to their customers in Komotini. For the determination of the quality, various definitions have been used such as: " Quality is defined as the set of attributes and characteristics of a product or a service related to its ability to satisfy a direct or indirect need "(ELOT EN ISO 9000: 2000 Quality management systems - Fundamental principles and vocabulary. The basic feature of the services is the intangible element. In particular, the characteristics that make the service different from the material goods are Intangibility, Inseparability, Perishability, and Heterogeneity. Therefore, in order to fully identify the quality of services, it was necessary to collect quantitative data. The questionnaire of Alexandris, Douka and Balaska (2012) was used for the purpose of this research and 200 questionnaires were gathered from various gyms in the city. Using descriptive statistics, the demographic characteristics of the visitors of exercise centers were calculated. Furthermore, one-way ANOVA analysis was performed in relation to the perceived overall quality of services between the job, the time zone of gym visit, the reason for registration in a gym, the training, the remaining time in the gym, the frequency of the weekly exercise, the age, and the marital status. Furthermore, t-test analysis for independent samples will be performed in relation to perceived overall quality of services and gender. The results revealed that the quality of services provided by the gyms of Komotini is very high. The results of the master thesis will be used to improve the services of the gyms in the study area.

Keywords: service quality, fitness centers, participants, demographics

Αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών στα ιδιωτικά γυμναστήρια του δήμου Κομοτηνής

Εισαγωγή

Ο όρος ποιότητα συχνά προκαλεί σύγχυση λόγω ότι ερμηνεύεται διαφορετικά από το από τον καταναλωτή σε σχέση με τον προμηθευτή. Πιο αναλυτικά από την πλευρά του καταναλωτή, η ποιότητα καθορίζεται από το βαθμό ικανοποίησης των απαιτήσεων του μέσω του προϊόντος ή της υπηρεσίας. Οι απαιτήσεις αυτές αναφέρονται τόσο στις ανάγκες του, όσο και στις προσδοκίες του. Από την πλευρά του παρόχου, η ποιότητα προσδιορίζεται από την ικανότητα της παραγωγικής διαδικασίας να ανταποκριθεί στις προδιαγραφές που έχει επιλέξει η διοίκηση (Sigalas, 1998).

Οι απόψεις για την ποιότητα δεν εντοπίζονται μόνο στο αποτέλεσμα (προϊόν ή υπηρεσία) αλλά στο σύνολο των συμμετεχόντων διαδικασιών. Η ποιότητα της διαδικασίας διαφοροποιείται από την ποιότητα του προϊόντος αφού η πρώτη αναφέρεται στα μέσα, ενώ η δεύτερη στα αποτελέσματα. Στην ποιότητα της διαδικασίας, επίσης, εμπεριέχονται η βελτιωμένη αποδοτικότητα και η μεγαλύτερη ελαστικότητα (Conti, 2013).

Ο Deming θεωρεί τη βελτίωση της ποιότητας μια φιλοσοφία που θα πρέπει να αφορά ολόκληρο τον οργανισμό. Ορίζει την ποιότητα ως την αέναη βελτίωση των υπάρχουσών διαδικασιών με απώτερο σκοπό την ικανοποίηση του πελάτη. Ο Juran (1973) ορίζει την ποιότητα ως καταλληλότητα για χρήση, δηλαδή το σύνολο των χαρακτηριστικών του προϊόντος που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του πελάτη και το απαλλάσσουν από ατέλειες. Από όλους τους παραπάνω ορισμούς προκύπτει αβίαστα το συμπέρασμα ότι η ποιότητα έχει 2 συνιστώσες, η πρώτη αφορά το πελάτη ενώ η δεύτερη αναφέρεται στο προϊόν ή την υπηρεσία. Η λέξη πελάτης αναφέρεται στον αγοραστή ειδών και στο πρόσωπο που χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες οποιουδήποτε ελεύθερου επαγγελματία (Τεγόπουλος-Φυτράκης, 1997). Λέγοντας πελάτη όμως δεν εννοείται μόνο ο τελικός αποδέκτης του ολοκληρωμένου προϊόντος ή της υπηρεσίας. Ο πελάτης αντιπροσωπεύει το κάθε άτομο ή τμήμα μέσα σε έναν οργανισμό. Κάθε άτομο ή δραστηριότητα κάποιου τμήματος επηρεάζει κάποια άλλα άτομα ή δραστηριότητες και αυτά με τη σειρά τους επηρεάζονται από τρίτα. Υπάρχει πάντα ένας αποδέκτης του αποτελέσματος κάθε διαδικασίας - οποιασδήποτε λειτουργίας, δραστηριότητας, δράσης, μεμονωμένης εργασίας ή απόφασης που λαμβάνει χώρα. Αυτό καθιστά τον καθένα

πελάτη και προμηθευτή κάποιου άλλου (Logothetis, 1992). Έτσι διακρίνονται οι εξωτερικοί και οι εσωτερικοί πελάτες ενός οργανισμού. Εξωτερικοί πελάτες είναι τα άτομα που δεν αποτελούν μέρος του οργανισμού και επιθυμούν την απόκτηση του προϊόντος, ενώ εσωτερικοί πελάτες είναι τα άτομα και τα τμήματα που αποτελούν μέρος του οργανισμού (Juran, 1998). Στο σημείο αυτό θα πρέπει να υπογραμμίσουμε τους όρους έλεγχος ποιότητας και διασφάλιση ποιότητας οι οποίοι συνδυάζονται με τον όρο ποιότητα. Πιο αναλυτικά ο έλεγχος ποιότητας είναι η διαδικασία κατά την οποία γίνεται μέτρηση και ρύθμιση των χαρακτηριστικών ενός, αγαθού ή υπηρεσίας βάσει καθορισμένων απαιτήσεων (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1998), ενώ η διασφάλιση ποιότητας αναφέρεται σε ένα σύστημα διαχείρισης σχεδιασμένο για να δημιουργεί εμπιστοσύνη στο μέγιστο βαθμό σε ένα αγαθό ή σε μια υπηρεσία με την ελάχιστη δαπάνη (Martínez, 1999).

Η έννοια της ποιότητας δεν είναι ταυτόσημη με το τέλειο, αλλά με το τέλειο για συγκεκριμένες ανάγκες πελατών. Έτσι ο έλεγχος της ορίζεται ως ένα σύστημα που συντονίζει τις προσπάθειες διατήρησης και βελτίωσης της ποιότητας των διαφόρων μονάδων ενός οργανισμού ώστε να επιτύχει την παραγωγή στα πιο οικονομικά επίπεδα και να επιτρέψει την πλήρη ικανοποίηση των πελατών (Feigenbaum, 1951). Ως έλεγχος ορίζεται ένα διαχειριστικό σχέδιο με βασικές αρχές.

- α) τον προσδιορισμό σταθερότυπων ποιότητας (standards)
- β) την αποτίμηση του βαθμού συμμόρφωσης με αυτά και τη δράση όταν τα πρότυπα αυτά δεν τηρούνται
- γ) το σχεδιασμό για τη συνεχή προσέγγιση των σταθερότυπων, μέσα σε ένα πλαίσιο πρόληψης και όχι διόρθωσης.

Θα πρέπει να υπογραμμιστεί το γεγονός ότι ο έλεγχος ποιότητας εντοπίζει τα ελαττώματα σχεδιασμού και παραγωγής ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας εκ των υστέρων, μετά δηλαδή την παραγωγή τους. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα κάθε διορθωτική ενέργεια να έχει μεγάλο κόστος. Επιπλέον ο ποιοτικός έλεγχος ναι μεν εντοπίζει τα ελαττώματα αλλά δεν διασφαλίζει ότι αυτά δεν θα επανεμφανιστούν, επομένως η διασφάλιση της ποιότητας είναι μονόδρομος ώστε να εξασφαλιστεί η την εκ των προτέρων ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών. Συμπερασματικά ο ποιοτικός έλεγχος διαπιστώνει και καταγράφει μια απόκλιση του προϊόντος ή της υπηρεσίας από δεδομένες

προδιαγραφές ενώ η διασφάλιση ποιότητας κατοχυρώνει ότι το τελικό προϊόν ή η υπηρεσία θα είναι σύμφωνα με τις προδιαγραφές λειτουργίας τους.

Για να είναι εφικτός ο προσδιορισμός της ποιότητας θα πρέπει να καθοριστούν τα ποιοτικά χαρακτηριστικά του τελικού προϊόντος. Στη περίπτωση όμως που το αγαθό είναι υπηρεσία τα πράγματα είναι ακόμα πιο πολύπλοκα γιατί υπάρχουν σημαντικές διαφοροποιήσεις που οφείλονται στις ιδιαιτερότητες που χαρακτηρίζουν τις υπηρεσίες. Πιο αναλυτικά, οι υπηρεσίες είναι άυλα αγαθά με αποτέλεσμα να είναι αδύνατη η την εκ των προτέρων αντίληψη της ποιότητάς τους. Επίσης, οι υπηρεσίες είναι διαδικασίες και δραστηριότητες που δεν είναι εφικτό να ελεγχθούν εκ των προτέρων. Οι υπηρεσίες καταναλώνονται ταυτόχρονα με τη δημιουργία τους με αποτέλεσμα να μην υπάρχει δυνατότητα για διόρθωση όταν που διαπιστωθεί κάποιο λάθος. Επιπρόσθετα, οι πελάτες είναι μέρος της υπηρεσίας. Επιπλέον, οι υπηρεσίες είναι άρρηκτα συνδεδεμένες από την ικανότητα, την εκπαίδευση και την επαγγελματική ευσυνειδησία των ατόμων που παρέχουν τις υπηρεσίες. Οι πάροχοι υπηρεσιών είναι αναγκασμένοι να διεκπεραιώνουν συνήθως μεγάλο όγκο συναλλαγών, γεγονός που αυξάνει την πιθανότητα λάθους. Τέλος, οι υπηρεσίες συχνά αποτελούνται από ένα σύνολο άλλων υπηρεσιών.

Από τα παραπάνω προκύπτει αβίαστα το συμπέρασμα ότι για το προσδιορισμό της ποιότητας οι παράγοντες που την επηρεάζουν διαφοροποιούνται σημαντικά.

Έτσι για το προσδιορισμό της ποιότητας ενός προϊόντος θα πρέπει να ληφθούν υπόψη τα παρακάτω:

- βασικά χαρακτηριστικά απόδοσης του προϊόντος
- δευτερεύοντα χαρακτηριστικά του προϊόντος
- αξιοπιστία του προϊόντος ποιότητα παραγωγής
- αναμενόμενη διάρκεια ζωής
- ποιότητα εξυπηρέτησης του προϊόντος μετά την πώληση
- αισθητικά χαρακτηριστικά προϊόντος
- υποκειμενική αντίληψη προσφερόμενης ποιότητα

Οι αντίστοιχοι παράγοντες για τη ποιότητα μιας υπηρεσίας είναι :

- τα απτά χαρακτηριστικά της, που έχουν να κάνουν με το φυσικό περιβάλλον παροχής της υπηρεσίας
- την αξιοπιστία, η οποία έχει να κάνει με τη συνέπεια της απόδοσης

- την ανταπόκριση, που έχει να κάνει με την προθυμία να βοηθηθεί ο πελάτης
- την ευγένεια,
- στη διαδικασία παροχής
- την επικοινωνία, που είναι η ικανότητα να παρέχονται οι πληροφορίες με τρόπο κατανοητό στον πελάτη

Επιπρόσθετα οι ανάγκες και απαιτήσεις των πελατών από μια υπηρεσία είναι δύσκολο να αναγνωρισθούν και να μετρηθούν, γιατί ο κάθε πελάτης προβάλλει διαφορετικές ανάγκες. Οι σημαντικότερες διαστάσεις για την ποιότητα σε υπηρεσίες είναι οι εξής (Evans & Lindsay, 1999):

- Χρόνος. Πόσο πρέπει να περιμένει ο πελάτης για την έναρξη παροχής της υπηρεσίας και για την ολοκλήρωσή της
- Εγκαιρότητα. Η διάθεση της υπηρεσίας την κατάλληλη στιγμή.
- Πληρότητα. Παραλαβή όλων των υπηρεσιών που παραγγέλθηκαν.
- Ευγένια. Χαρακτηριστικό του προσωπικού που έρχεται σε άμεση επαφή με τον πελάτη .
- Συνέπεια. Παροχή υπηρεσιών κατά τον ίδιο τρόπο, κάθε φορά και σε κάθε πελάτη
- Προσπελασιμότητα και ευκολία. Εύκολη απόκτηση της υπηρεσίας από όλους.
- Ακρίβεια. Παροχή της υπηρεσίας με το σωστό τρόπο από την πρώτη φορά.
- Ανταπόκριση. Άμεση αντίδραση προσωπικού της υπηρεσίας σε απροσδόκητα προβλήματα.

Στο σημείο αυτό θα πρέπει να τονιστεί ότι στις υπηρεσίες η συνολική απόδοση επηρεάζεται άμεσα από την απόδοση του ανθρώπινου παράγοντα (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988). Η αντιλαμβανόμενη ποιότητα ενός χρήστη υπηρεσίας διαφέρει από την αντικειμενική ποιότητα, γιατί σχετίζεται με την ικανοποίησή το, η οποία είναι αποτέλεσμα της σύγκρισης των προσδοκιών και της αντιλαμβανόμενης απόδοσης του οργανισμού.

Σκοπός

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να καταγράψει, να διερευνήσει και να αξιολογήσει τις παρεχόμενες υπηρεσίες των ιδιωτικών γυμναστηρίων της Κομοτηνής. Μέσω της καταγραφής αυτής μπορούν να διεξαχθούν σημαντικά συμπεράσματα για την

βελτίωση των ήδη παρεχόμενων υπηρεσιών αλλά και τον πιθανό σχεδιασμό νέων. Η καταγραφή της ποιότητας των υπηρεσιών στα γυμναστήρια έγινε με βάση τους παράγοντες:

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

Μεθοδολογία

Δείγμα

Το δείγμα αποτελείται από 314 άτομα, τα οποία επισκέπτονται ιδιωτικά κέντρα άθλησης, τα οποία δραστηριοποιούνται στην αγορά του fitness στον Δήμο Κομοτηνής. Από το συνολικό δείγμα οι 157 ήταν άνδρες και 157 γυναίκες.

Όργανα μέτρησης

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε για την προκειμένη έρευνα προέρχεται από τους Alexadris et al. (2012) με σκοπό να προσδιοριστεί η ποιότητα των υπηρεσιών. Τα ερωτηματολόγια μοιράστηκαν στους συμμετέχοντες, οι οποίοι απάντησαν σε 7-βάθμια κλίμακας Likert. Το εν λόγω ερωτηματολόγιο εμπεριέχει 5 διαστάσεις της ποιότητας, οι οποίες καθορίζονται ως εξής:

- α) οι εγκαταστάσεις των κέντρων άσκησης
- β) το προσωπικό τους,
- γ) η ανταπόκριση του προσωπικού και της διοίκησης των γυμναστηρίων,
- δ) η αξιοπιστία που διακατέχει τον οργανισμό αναφορικά με αυτά που υπόσχεται στους πελάτες του και
- ε) τα προσδοκώμενα αποτελέσματα των προσφερόμενων υπηρεσιών και προγραμμάτων.

Η κλίμακα των Alexandris, Douka & Balaska (2012), αποτελείται από 26 μεταβλητές που εστιάζουν σε 5 παράγοντες αξιολόγησης ποιότητας υπηρεσιών που παρέχονται από

αθλητικά κέντρα και γυμναστήρια. Οι παράγοντες αυτοί είναι : το ειδικευμένο προσωπικό του γυμναστηρίου, οι εγκαταστάσεις και οι χώροι που προσφέρει, η αξιοπιστία του, η εξυπηρέτηση των πελατών καθώς και τα προσδοκώμενα αποτελέσματα των πελατών. Πέρα από τις μεταβλητές που εστιάζουν στους παράγοντες που αναφέρθηκαν παραπάνω, η κλίμακα περιλαμβάνει και 13 δημογραφικές προτάσεις κλειστού τύπου (Δαλκυριάδης, Υφαντίδου, Κώστα, Μιχαλοπούλου & Κουθούρης, 2017).

Διαδικασία συλλογής δεδομένων

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από τις 15 Φεβρουαρίου 2018 έως και τις 22 Μαΐου 2018 στα ιδιωτικά γυμναστήρια της Κομοτηνής. Τα δεδομένα της έρευνας συλλέχθηκαν από τις απαντήσεις των μελών που επισκέπτονται διάφορα κέντρα άσκησης στα οποία μοιράστηκε το ερωτηματολόγιο. Οι συμμετέχοντες στην έρευνα είναι πελάτες ιδιωτικών αθλητικών κέντρων στην πόλη της Κομοτηνής και η μέθοδος δειγματοληψίας είναι τυχαία.

Στατιστικές αναλύσεις

Για τη στατιστική επεξεργασία των αποτελεσμάτων χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πακέτο για τις κοινωνικές επιστήμες SPSS. Με περιγραφική στατιστική προσδιορίστηκαν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των επισκεπτών κέντρων άσκησης. Στη συνέχεια έγινε ανάλυση αξιοπιστίας Cronbach α για κάθε παράγοντα. Επιπλέον πραγματοποιήθηκε, ανάλυση διακύμανσης ως προς έναν ανεξάρτητο παράγοντα (one-way ANOVA), όπως η ηλικία και η οικογενειακή κατάσταση, σε σχέση με την αντιλαμβανόμενη συνολική ποιότητα υπηρεσιών. Τέλος έλαβε χώρα ανάλυση t-test για ανεξάρτητα δείγματα σε σχέση με την αντιλαμβανόμενη συνολική ποιότητα υπηρεσιών και το φύλο.

Αποτελέσματα

Για τον έλεγχο της αξιοπιστίας και των πέντε παραγόντων που αφορούσαν την ποιότητα υπηρεσιών στα γυμναστήρια υπολογίστηκε ο συντελεστής α του Cronbach. Στον πρώτο παράγοντα (εγκαταστάσεις) βρέθηκε αρκετά υψηλός ($\alpha=,955$). Όσον αφορά τον δεύτερο παράγοντα (προσωπικό), ο συντελεστής α του Cronbach βρέθηκε πολύ υψηλός ($\alpha=,945$), όπως επίσης και για τον τρίτο παράγοντα (ανταπόκριση), όπου είχαμε $\alpha=,922$. Ακολούθως, αρκετά υψηλό συντελεστή αξιοπιστίας εμφάνισε και ο τέταρτος παράγοντας

(αξιοπιστία) με $\alpha=,896$. Τέλος, ο πέμπτος και τελευταίος παράγοντας (προσδοκώμενα αποτελέσματα) εμφάνισε και αυτός πολύ υψηλό δείκτη αξιοπιστίας με $\alpha=,934$. Οι συγκεκριμένοι συντελεστές που εμφανίστηκαν, έπειτα από την ανάλυση αξιοπιστίας που πραγματοποιήθηκε για τους πέντε παράγοντες που αφορούν την ποιότητα των υπηρεσιών στα γυμναστήρια, μας δείχνουν πως όντως τα δεδομένα που πάρθηκαν ήταν αξιόπιστα.

Περνώντας στην ανάλυση των προτάσεων της κλίμακας των Alexandris, Douka & Balaska (2012), μπορούμε να δούμε πως ο μέσος όρος των συμμετεχόντων τείνει να συμφωνεί με το γεγονός πως η ποιότητα υπηρεσιών που παρέχουν τα γυμναστήρια της Κομοτηνής είναι πολύ υψηλή ($M=5,69$). Οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες ($M=5,44$) έχουν την τάση να δηλώνουν πως τα γυμναστήρια της Κομοτηνής προσφέρουν ποικιλία προγραμμάτων με καθαρές εγκαταστάσεις ($M=5,28$). Ο εξοπλισμός των γυμναστηρίων βρίσκεται σε καλή κατάσταση βρίσκει σύμφωνο τον μέσο όρο των απαντήσεων ($M=5,13$). Η ποικιλία οργάνων στα γυμναστήρια επιβεβαιώνεται από τους περισσότερους συμμετέχοντες στην έρευνα ($M=5,31$). Ακόμη, σύμφωνα με την πλειοψηφία των απαντήσεων ($M=5,01$), οι χώροι άσκησης τους οποίους επισκέπτονται οι πελάτες είναι ελκυστικοί.

Όσον αφορά το προσωπικό που απασχολείται στα γυμναστήρια της Κομοτηνής, ο μέσος όρος των συμμετεχόντων στην έρευνά μας ($M=5,64$) τείνει να συμφωνεί απόλυτα πως είναι έμπειρο. Οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες ($M=5,84$) έχουν την τάση να δηλώνουν πως τα γυμναστήρια της Κομοτηνής έχουν προσωπικό αξιόπιστο και καλά καταρτισμένο. = με ($M=5,70$). Ακόμη, η πλειοψηφία του δείγματος ($M=5,82$) τείνει να συμφωνεί απόλυτα με το γεγονός πως το προσωπικό των γυμναστηρίων είναι έμπιστο με ($M=5,82$) και πολύ ευγενικό με τους πελάτες του με ($M=6,08$).

Ο μέσος όρος των απαντήσεων ($M=5,25$) αναφορικά με το πόσο μετράνε οι προτάσεις των πελατών σε θέματα που απασχολούν τη λειτουργία του γυμναστηρίου τείνει να είναι ουδέτερος. Την ίδια περίπου γνώμη έχουν και για θέματα σχετικά με την γρήγορη επίλυση προβλημάτων ($M=5,42$), την ανταπόκριση στα αιτήματα των πελατών ($M=5,46$) και την άμεση ενημέρωση για τυχόν αλλαγές προς αυτούς ($M=5,64$).

Ο μέσος όρος των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα ($M=5,83$) τείνει να συμφωνεί πως τα προγράμματα των γυμναστηρίων αρχίζουν στην ώρα τους και χωρίς

καθυστερήσεις, αλλά και ότι οι πελάτες ενημερώνονται έγκαιρα για τυχόν αλλαγές στο πρόγραμμα ($M=5,93$). Μεγάλο μέρος του δείγματός μας ($M=5,96$) έδειξε να συμφωνεί απόλυτα με την πρόταση πως το προσωπικό των γυμναστηρίων είναι συνεπές στα καθήκοντά τους, ενώ οι περισσότεροι ($M=5,97$) συμφώνησαν με το γεγονός πως λαμβάνουν ακριβή περιγραφή των προγραμμάτων άσκησης στα οποία πρόκειται να συμμετέχουν.

Αναφορικά με τα προγράμματα στα οποία συμμετέχουν οι επισκέπτες των γυμναστηρίων, ο μέσος όρος των απαντήσεων ($M=5,93$) τείνει να συμφωνεί απόλυτα πως τους βοηθά να αυξήσουν την ενέργειά τους, να βελτιώσουν την υγεία τους ($M=6,16$), να βελτιώσουν την διάθεσή τους ($M=6,09$), να βελτιώσουν την ψυχολογική κατάσταση στην οποία βρίσκονται ($M=6,92$) καθώς επίσης και να βελτιώσουν την φυσική τους κατάσταση ($M=6,16$) και την εμφάνισή τους Με ($M=5,90$).

Συνεπώς, με βάση όλα τα παραπάνω δεδομένα και τις απαντήσεις στα ερωτηματολόγια, οι συμμετέχοντες στην έρευνα έδειξαν μια τάση απόλυτης συμφωνίας αναφορικά με την δήλωση πως η ποιότητα των υπηρεσιών στα γυμναστήρια της Κομοτηνής είναι πολύ υψηλή ($M=5,69$).

Η εγκυρότητα μιας κλίμακας μέτρησης, αφορά το κατά πόσο μετράει αυτό για το οποίο φτιάχτηκε να μετράει (Bird, Knopman, VanSwieten, Rosso, Feldman, Tanabe, Graff-Raford, Geschwind, Verpillat & Hutton, 2003). 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 70,546% 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 μας έδειξε πως δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στους άνδρες ($M=5,1622$) και τις γυναίκες ($M=5,2660$) όσον αφορά τον παράγοντα εγκαταστάσεις $t_{(297)}=0.782$, $p>0.05$. Ακολούθως, βρέθηκε πως υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στους άνδρες ($M=5,793$) και τις γυναίκες ($M=6,1217$) όσον αφορά τον παράγοντα αξιοπιστία $t_{(301)}=2.842$, $p<0.05$.

Ακόμη, μετά τον t έλεγχο για ανεξάρτητα δείγματα διαπιστώσαμε πως υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στους άνδρες ($M=5,6056$) και τις γυναίκες ($M=6,0087$) όσον αφορά τον παράγοντα προσωπικό $t_{(301)}=3.392$, $p<0.05$. Επίσης, διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στους άνδρες ($M=5,94$) και τις γυναίκες ($M=6,1396$) όσον αφορά τον παράγοντα προσδοκώμενα αποτελέσματα $t_{(302)}=1.973$, $p<0.05$, ενώ βρέθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στους άνδρες ($M=5,2136$) και τις γυναίκες ($M=5,7042$) όσον αφορά τον παράγοντα ανταπόκριση $t_{(302)}=3.575$, $p<0.05$.

Με την ανάλυση ANOVA, εντοπίστηκε στατιστικά σημαντική επίδραση του παράγοντα ηλικία ως προς τον παράγοντα «εγκαταστάσεις» $F_{(5,299)}=3.157$, $p<0.05$. Για τον εντοπισμό των στατιστικά σημαντικών διαφορών εφαρμόστηκε το τεστ πολλαπλών συγκρίσεων Sidak και διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά, όσον αφορά τον παράγοντα εγκαταστάσεις, ανάμεσα στις ηλικίες 18-30 ($M=5,07$) και ηλικίες 41-50 ($M=5,82$). Ακολούθως, εντοπίσαμε στατιστικά σημαντική επίδραση της ηλικίας ως προς τον παράγοντα προσωπικό. Βρέθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στις ηλικίες 18 ($M=5,48$) με 31-40 ($M=6,27$) και 18-30 ($M=5,69$) με 31-40 ($M=6,27$) και $F_{(5,305)}=3.770$, $p=0,03<0,05$. Ο έλεγχος ANOVA για ανεξάρτητα δείγματα μας έδειξε πως δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στην ηλικία και τον παράγοντα αξιοπιστία με $F_{(5,302)}=1.121$, $p>0.05$, δεν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ ηλικίας και

παράγοντα προσδοκώμενα αποτελέσματα με $F_{(5,305)}=0.850$, $p>0.05$. Δεν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ ηλικίας και ανταπόκριση με $F_{(5,306)}=2.129$, $p>0.05$.

Εντοπίστηκε στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ ατόμων διαφορετικής οικογενειακής κατάστασης ως προς τον παράγοντα εγκαταστάσεις με $F_{(7,299)}=2.405$, $p<0.05$. Για τον εντοπισμό των στατιστικά σημαντικών διαφορών εφαρμόστηκε το τεστ πολλαπλών συγκρίσεων Sidak και διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά, όσον αφορά τον παράγοντα εγκαταστάσεις μεταξύ πανδρεμένων χωρίς παιδιά ($M=6.000$) και ατόμων με συμβίωση ($M=5.2143$) και μεταξύ πανδρεμένων χωρίς παιδιά ($M=6.000$) με άγαμους ($M=5.0580$).

Εντοπίστηκε στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ ατόμων διαφορετικής οικογενειακής κατάστασης ως προς τον παράγοντα αξιοπιστία με $F_{(7,302)}=2.709$, $p<0.05$. Για τον εντοπισμό των στατιστικά σημαντικών διαφορών εφαρμόστηκε το τεστ πολλαπλών συγκρίσεων Sidak και διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά, όσον αφορά τον παράγοντα αξιοπιστία μεταξύ άγαμους ($M=5.9446$) με χήρους ($M=4.500$), άγαμους ($M=5.9446$) με αυτούς που συμβιώνουν ($M=5.3587$), πανδρεμένους χωρίς παιδιά ($M=6.2727$) με τους χήρους ($M=4.500$), πανδρεμένους χωρίς παιδιά ($M=6.2727$) με αυτούς που συμβιώνουν ($M=5.3587$), πανδρεμένους με ένα παιδί ($M=6.1548$) με τους χήρους ($M=4.500$), πανδρεμένους με ένα παιδί ($M=6.1548$) με αυτούς που συμβιώνουν ($M=5.3587$), πανδρεμένους με δύο παιδιά ($M=6.3542$) με τους χήρους ($M=4.500$), πανδρεμένους με δύο παιδιά ($M=6.3542$) με αυτούς που συμβιώνουν ($M=5.3587$), και μεταξύ χωρισμένων ($M=6.3750$) με τους χήρους ($M=4.500$) και μεταξύ χωρισμένων ($M=6.3750$) με αυτούς που συμβιώνουν ($M=5.3587$).

Εντοπίστηκε στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ ατόμων διαφορετικής οικογενειακής κατάστασης ως προς τον παράγοντα προσωπικό με $F_{(7,305)}=3.481$, $p<0.05$. Για τον εντοπισμό των στατιστικά σημαντικών διαφορών εφαρμόστηκε το τεστ πολλαπλών συγκρίσεων Sidak και διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά, όσον αφορά τον παράγοντα προσωπικό μεταξύ άγαμους ($M=5.7397$) με τους πανδρεμένους με ένα παιδί ($M=6.2417$), άγαμους ($M=5.7397$) με τους πανδρεμένους με δύο παιδιά ($M=6.4583$), άγαμους ($M=5.7397$) με τους πανδρεμένους με τρία παιδιά ($M=6.5238$) και άγαμους ($M=5.7397$) με αυτούς που συμβιώνουν ($M=5.2348$), στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ ατόμων διαφορετικής οικογενειακής κατάστασης ως προς τον παράγοντα

ανταπόκριση υπάρχει και μεταξύ πανδρεμένων χωρίς παιδιά ($M=6.2576$) με αυτούς που συμβιώνουν ($M=5.2348$), πανδρεμένους με ένα παιδί ($M=6.2417$) με αυτούς που συμβιώνουν ($M=5.2348$), πανδρεμένους με δύο παιδιά ($M=6.4583$) με αυτούς που συμβιώνουν ($M=5.2348$) και με τους χήρους ($M=4.8333$), μεταξύ πανδρεμένων με τρία παιδιά ($M=6.5238$) με αυτούς που συμβιώνουν ($M=5.2348$) και με τους χήρους ($M=4.8333$) και τέλος στατιστικά σημαντική διαφορά υπάρχει μεταξύ χωρισμένων ($M=6.1667$) με αυτούς που συμβιώνουν ($M=5.2348$).

Δεν εντοπίστηκε στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ ατόμων διαφορετικής οικογενειακής κατάστασης ως προς τον παράγοντα προσδοκώμενα αποτελέσματα με $F_{(7,305)}=1.557$, $p>0.05$. Εντοπίστηκε στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ ατόμων διαφορετικής οικογενειακής κατάστασης ως προς τον παράγοντα ανταπόκριση με $F_{(7,306)}=2.178$, $p<0.05$. Για τον εντοπισμό των στατιστικά σημαντικών διαφορών εφαρμόστηκε το τεστ πολλαπλών συγκρίσεων Sidak και διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά, όσον αφορά τον παράγοντα «ανταπόκριση» μεταξύ χήρους ($M=3.8750$) με πανδρεμένους χωρίς παιδιά ($M=5.9773$) πανδρεμένους με ένα παιδί ($M=5.7262$) πανδρεμένους με δύο παιδιά ($M=6.000$) πανδρεμένους με τρία παιδιά ($M=6.0714$) και χωρισμένους ($M=6.1250$).

Συζήτηση

Η σωματική δραστηριότητα είναι οποιαδήποτε κίνηση γίνεται με την βοήθεια των μυών – συνεπώς είναι ένα από τα σημαντικότερα συστατικά ενός υγιούς τρόπου ζωής. Η έλλειψη άσκησης σχετίζεται με την αύξηση του κινδύνου εμφάνισης χρόνιων παθήσεων και παθολογικών καταστάσεων στην ενήλικη ζωή. Επίσης σημαντικό ποσοστό των χρόνιων ασθενειών θα μπορούσαν να έχουν προληφθεί μέσα από την χρόνια ενασχόληση με την άσκηση και τον σωστό τρόπο ζωής. Η γυμναστική συμβάλλει και στην επίλυση των ψυχολογικών προβλημάτων μειώνοντας τις πιθανότητες των ασκούμενων να πάθουν μελαγχολία, κατάθλιψη και άνοια. Η γυμναστική δεν είναι μόδα ούτε υποχρέωση, είναι τρόπος ζωής. Τρόπος ζωής που πρώτα και κύρια βοηθάει τους ασκούμενους να είναι υγιείς, γεμάτοι σωματική και πνευματική ευεξία και αυτοπεποίθηση.

Στα γυμναστήρια μπορεί να ασκηθούν άτομα κάθε ηλικίας και να ικανοποιήσουν τις απαιτήσεις τους αφού μπορούν να εξυπηρετηθούν με βάση τις ανάγκες τους

ακολουθώντας διαφορετικά προγράμματα γυμναστικής. Στην παρούσα έρευνα συμμετείχαν ισάριθμοι άνδρες και γυναίκες. Όσον αφορά την ηλικία των συμμετεχόντων, η πλειοψηφία ήταν μεταξύ 18 και 30 ετών γεγονός που αποδεικνύει ότι το γυμναστήριο είναι για όλους αλλά από τα 30 έτη και μετά μειώνεται σταδιακά το ενδιαφέρον για συμμετοχή.

Το γεγονός ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων ήταν άγαμοι αποδεικνύει ότι οι άγαμοι έχουν περισσότερο χρόνο και το γυμναστήριο αποτελεί χώρο συνεύρεσης και επικοινωνίας και ταυτόχρονα ο αριθμός των παιδιών επιδρά ανασταλτικά στη συμμετοχή σε αθλητικές δραστηριότητες.

Ένα μεγάλο ποσοστό ατόμων πηγαίνει στα ιδιωτικά γυμναστήρια του δήμου της Κομοτηνής για έξι έως δώδεκα μήνες σε ετήσια βάση και αυτό φανερώνει ότι ένα σημαντικό σύνολο του πληθυσμού γυμνάζεται και είναι, σαφώς ικανοποιημένο από τη ποιότητα του γυμναστηρίου, αφού περνάει ένα μεγάλο μέρος της ζωής του εκεί.

Το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων προτιμά την μυϊκή ενδυνάμωση, τις ασκήσεις με βάρη και τα αερόβια προγράμματα. Οι παραπάνω προτιμήσεις θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά τον σχεδιασμό των προγραμμάτων για την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, για την κάλυψη των επιθυμιών / αναγκών, αλλά και την δημιουργία ελκυστικών προγραμμάτων με στόχο την προσέλκυση περισσότερων ατόμων και την επιπλέον αναβάθμιση της ποιότητας υπηρεσιών.

Τα αποτελέσματα της έρευνας σχετικά με τους λόγους προτροπής για συμμετοχή στα ιδιωτικά γυμναστήρια της Κομοτηνής έδειξαν ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων δήλωσε ότι επισκέπτεται το γυμναστήριο για άθληση και για λόγους υγείας. Οι κύριοι παράγοντες παρακίνησης για επίσκεψη στο γυμναστήριο εμφανίστηκαν να είναι η διατήρηση καλής υγείας, φυσικής κατάστασης, εμφάνισης και αναψυχής. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι το μορφωτικό επίπεδο επηρεάζει την συμμετοχή επίσκεψης στο γυμναστήριο εφόσον οι περισσότεροι είναι απόφοιτοι ΑΕΙ/ ΤΕΙ.

Κρίνοντας την ποικιλία προγραμμάτων, σχεδόν όλοι έχουν θετική άποψη καθώς είπαν πως η ποικιλία είναι αρκετή έως πάρα πολύ μεγάλη. Αντίστοιχα, υπάρχει θετική άποψη για την ποικιλία των οργάνων στο γυμναστήριο που πηγαίνουν. Στη συνέχεια ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να κρίνουν το προσωπικό του γυμναστηρίου. Ψηλή ικανοποίηση ερωτηθέντων εκφράστηκε για το προσωπικό των γυμναστηρίων της

Κομοτηνής. Σχετικά με αυτό αποτυπώθηκε πως σχεδόν όλοι οι συμμετέχοντες ανέφεραν πως το προσωπικό είναι έμπειρο, αξιόπιστο, καλά καταρτισμένο, έμπιστο, ευγενικό και παρέχει εξατομικευμένα προγράμματα. Φαίνεται, επίσης, ότι το προσωπικό του κέντρου ενισχύει σημαντικά τις προθέσεις των πελατών να χρησιμοποιήσουν πάλι τις υπηρεσίες του και αποτελεί τον πιο ισχυρό παράγοντα της ποιότητας υπηρεσιών. Αυτό μπορεί να οφείλεται στην εξειδίκευση του προσωπικού σε κάθε τομέα δράσης του κέντρου και ίσως στην περαιτέρω εκπαίδευσή του στην προσέγγιση των πελατών και στη συμπεριφορά προς αυτούς γεγονός σύμφωνα με παρόμοιες έρευνες (Baker & Crompton, 2000).

Οι εγκαταστάσεις κρίθηκαν από την πλειοψηφία πολύ καθαρές και ταυτόχρονα ελκυστικές. Ακόμα, ο εξοπλισμός κρίθηκε πολύ καλός. Στη συγκεκριμένη έρευνα αποδείχθηκε πως ένα ποσοστό της καλής αξιολόγησης της ποιότητας των γυμναστηρίων κρίθηκε από την καθαριότητα των εγκαταστάσεων, καθώς και την ποιότητα των διαθέσιμων εξοπλισμών. Αξιολογήθηκε επίσης θετικά το ζήτημα των χώρων άσκησης, αφού σχεδόν οι μισοί τους έκριναν αρκετά έως πολύ ευρύχωρους, γεγονός που αποδεικνύει ότι οι ικανοποίηση των πελατών στα ιδιωτικά γυμναστήρια Κομοτηνής είναι αυξημένη.

Επίσης, οι ασκούμενοι αναφέρουν πως οι προτάσεις τους μετράνε σε μεγάλο βαθμό, τα προβλήματα που προκύπτουν επιλύονται σε μεγάλο βαθμό αρκετά γρήγορα και πως υπάρχει αρκετή έως πολύ μεγάλη και άμεση ανταπόκριση στα αιτήματά τους. Όσον αφορά την ενημέρωση πελατών για αλλαγές η πλειοψηφία τη θεωρεί αρκετά έως πάρα πολύ άμεση.

Όσον αφορά στην αξιοπιστία της ακρίβειας του χρόνου εκτέλεσης των προγραμμάτων, η πλειοψηφία αναφέρει πως υπάρχει αρκετή έως και πολύ μεγάλη ακρίβεια στο χρόνο εκτέλεσης και πως οι πληροφορίες που τους παρέχονται είναι σε μεγάλο βαθμό ακριβείς για το καθημερινό ωρολόγιο πρόγραμμα. Επίσης, θεωρεί ότι το προσωπικό είναι συνεπές στα καθήκοντά του και πως οι περιγραφές των προγραμμάτων άσκησης είναι σε μεγάλο βαθμό ακριβείς.

Ακολούθως, οι συμμετέχοντες ερωτήθηκαν για τη βελτίωση που τους προσφέρει το γυμναστήριο σε διάφορους τομείς. Το μεγαλύτερο ποσοστό αναφέρει ότι αυξάνει την ενέργειά του, βλέπει βελτίωση της υγείας του, βελτίωση στη διάθεσή του, βελτίωση στην ψυχολογική κατάσταση, βελτίωση στην φυσική του κατάσταση και βελτίωση στην

εμφάνιση του. Το γεγονός ότι ένα μεγάλο μέρος των ατόμων δήλωσαν πως το γυμναστήριο προσφέρει θετικά αποτελέσματα ως προς τη ψυχολογία του ατόμου, όχι μόνο επιβεβαιώνει την θετική επίδραση της γυμναστικής στη ψυχολογία του πληθυσμού και την αύξηση του επιπέδου της θετικής ψυχολογίας, αλλά δείχνει και την ποιότητα του γυμναστηρίου, για να προσφέρει ένα τόσο μεγάλο και σημαντικό όφελος στην ανθρώπινη ζωή.

Βαθμολογώντας συνολικά την ποιότητα του γυμναστηρίου που επισκέπτονται, το 36,1% την κρίνει ως πολύ καλή, το 26,5% ως αρκετά καλή, το 20,1% ως πολύ καλή το 9,6% ως μέτρια και το 0,9% θεωρεί πως η ποιότητα του γυμναστηρίου του είναι καλή σε μικρό βαθμό. Οι πελάτες φαίνεται ότι επιθυμούν να βελτιώσουν τον εαυτό τους και τις ικανότητες τους μέσα σε πιο βελτιωμένες συνθήκες και παροχές.

Σημαντικό είναι το γεγονός πως το προσωπικό του αθλητικού κέντρου φαίνεται 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 η ποιότητα και ιδιαίτερα ο 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). Αυτές οι διαφοροποιήσεις στα αποτελέσματα ίσως να αντικατοπτρίζουν και τις ιδιαιτερότητες και τις αδυναμίες των αθλητικών κέντρων και να τα τοποθετούν κατά σειρά προτίμησης στα ενδιαφέροντα των εν δυνάμει πελατών τους.

Συμπεράσματα

Σύμφωνα με την έρευνα που έλαβε χώρα στα ιδιωτικά γυμναστήρια της Κομοτηνής αποκαλύφθηκε πως έχουν υψηλού επιπέδου προσφερόμενες υπηρεσίες. Ταυτόχρονα όμως εντοπίστηκαν και σημαντικά προβλήματα τα οποία επιβάλλεται να διορθωθούν ώστε το επίπεδο ικανοποίησης των πελατών να αυξηθεί.

Τα κυριότερα προβλήματα αφορούν:

- 1) την ποικιλία των προγραμμάτων,

- 2) την ευγένεια του προσωπικού,
- 3) την ενημέρωση για τυχόν αλλαγές και τέλος
- 4) στην έλλειψη παρεχόμενων εξατομικευμένων προγραμμάτων.

Ίσως τα παραπάνω προβλήματα να αποτελούν και τους κύριους λόγους που υπάρχουν μετακινήσεις πελατών μεταξύ διαφορετικών ιδιωτικών γυμναστηρίων. Επιπρόσθετα, μικρός βαθμός ικανοποίησης εντοπίζεται στο χρόνο που επιλύονται διάφορα προβλήματα, στη περιγραφή των προγραμμάτων άσκησης στη κατάρτιση και στην εμπιστοσύνη που υπάρχει στο προσωπικό. Εφόσον από την έρευνά μας προέκυψαν τα παραπάνω αποτελέσματα είναι υποχρέωση των γυμναστηριούχων να θεσπίσουν τους κατάλληλους μηχανισμούς βελτίωσης ώστε να προσφέρουν ποιοτικότερες υπηρεσίες.

Βιβλιογραφία

- Alexandris, K., Douka, S. & Balaska, P. (2012). Involvement with active leisure participation: does service quality have a role? *Managing Leisure*, 17(1), 54-66.
- Alexandris, K. (2002). The influence of perceived quality on customer satisfaction and service loyalty: An empirical study in the fitness industry. *Proceedings of the 17th Annual Conference of the North American Society for Sport Management*. Canada: Canmore.
- Alexandris, K., Dimitriadis, N. & Kasiara, A. (2001). The behavioral consequences of perceived service quality: An exploratory study in the context of private fitness clubs in Greece. *European Sport Management Quarterly*, 4, 280-299.
- Baker, D. & Crompton, J. (2000). Quality, satisfaction and behavioral intentions. *Annals of Tourism Research*, 27, 785-804.
- Bird, T., Knopman, D., VanSwieten, J., Rosso, S., Feldman, H., Tanabe, H., Graff-Raford, N., Geschwind, D., Verpillat, P. & Hutton, M. (2003). Epidemiology and genetics of frontotemporal dementia/Pick's disease. *Annals of Neurology*, 54(5), 29-31. doi:10.1002/ana.10572
- Conti, T. (2013). Planning for competitive customer value. *The TQM Journal*, 25(3), 224-243. <https://doi.org/10.1108/17542731311307429>

- Δαλκυριάδης Χ., Υφαντίδου Γ., Κώστα Γ., Μιχαλοπούλου Μ. & Κουθούρης Χ. (2017). Αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών στα ιδιωτικά γυμναστήρια του Δήμου Αλεξανδρούπολης. *Περιοδικό Αθλητικού Τουρισμού και Αναψυχής*, 11(a), 1-11.
- Feigenbaum, A. V. (1951). *Quality control*. New York: McGraw-Hill Book.
- Evans, J.R. & Lindsay, W.M. (1999). *The Management and Control of Quality* (3rd Ed.). New York: West Publishing Company
- I.S.O. International Standardization Organization. ISO 9000 - Πρότυπο Διασφάλισης Ποιότητας. Retrieved December 18, 2017: <https://www.iso.org/home.html>
- Juran, J. M. (1998). *Juran on planning for quality*. New York: McMillan.
- Juran, J. M. (1973). The Taylor system and quality control. *Quality Progress*, 6(5), 42.
- Logothetis, N. (1992). *Managing for total quality: from Deming to Taguchi and SPC*. London: Prentice Hall.
- Martínez, M. (1999). *La nueva ciencia: su desafío, lógica y método*. México: Trillas.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). Alternative scales for measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. In *Handbuch Dienstleistungsmanagement* (pp. 449-482). Wiesbaden: Gabler Verlag.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 13-40.
- Sigalas, M. M. (1998). Defect states of acoustic waves in a two-dimensional lattice of solid cylinders. *Journal of Applied Physics*, 84(6), 3026-3030.
- Τεγόπουλος-Φυτράκης. (1997). *Μείζον Ελληνικό Λεξικό*. Αθήνα: Φυτράκης.