



ΕΘΝΙΚΟ ΚΑΙ ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

**ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΦΥΣΙΚΗΣ ΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΤΟΜΕΑΣ ΑΘΛΗΤΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**«Ικανοποίηση πελατών στα ιδιωτικά
γυμναστήρια της Σπάρτης»**

Κάτσαρη Ελένη - Νίκη

Επιβλέπων Καθηγητής: Αυθίνος Ιωάννης

ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2019

© Copyright

Κάτσαρη Ελένη-Νίκη


Σχολή Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού
Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών
Εθνικής Αντιστάσεως 41, 172 37, Δάφνη, Αθήνα

Σημείωμα Συγγραφέα

Το δοκίμιο αυτό αποτελεί πτυχιακή εργασία που συντάχθηκε για το Προπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών του ΤΕΦΑΑ στη Σχολή Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού του ΕΚΠΑ και υποβλήθηκε το Δεκέμβριο του 2019.

Ο συγγραφέας βεβαιώνει ότι το περιεχόμενο του παρόντος έργου είναι αποτέλεσμα προσωπικής του εργασίας και ότι έχει γίνει η κατάλληλη αναφορά στην εργασία τρίτων -όπου κάτι τέτοιο ήταν απαραίτητο-, σύμφωνα με τους κανόνες της ακαδημαϊκής δεοντολογίας.

Υπογραφή συγγραφέα

.....

Εγκρίθηκε:.....

Καθηγητής Ιωάννης Αυθίνος

ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ

Θα ήθελα να ευχαριστήσω ιδιαίτερα για την ολοκλήρωση της διπλωματικής μου εργασίας τον κ. Κιάφφα Ζαχαρία, τον κ. Θαμνόπουλο Ιωάννη και τον καθηγητή κύριο Αυθίνο Ιωάννη για την συμβολή και την καθοδήγησή τους, καθώς και για τις γνώσεις που μου έχουν μεταλαμπαδέσει.

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΑ ΙΔΙΩΤΙΚΑ ΓΥΜΝΑΣΤΗΡΙΑ ΤΗΣ ΣΠΑΡΤΗΣ

Περίληψη

Είναι κοινώς αποδεκτό πως η ικανοποίηση των πελατών μιας επιχείρησης αποτελεί θεμέλιο λίθο για τη βιωσιμότητα και την ευημερία της. Σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν να διερευνηθεί ο βαθμός ικανοποίησης των πελατών των γυμναστηρίων του Δήμου Σπάρτης, καθώς και αν και ποιοι δημογραφικοί παράγοντες τον επηρεάζουν. Για την υλοποίηση της παρούσας έρευνας χρησιμοποιήθηκε η ποσοτική μέθοδος ανάλυσης δεδομένων. Το δείγμα αποτέλεσαν $n= 40$ ασκούμενοι στα γυμναστήρια του Δήμου Σπάρτης. Η συλλογή των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με τη χρήση ερωτηματολογίου. Από τα αποτελέσματα προέκυψε ότι ο βαθμός ικανοποίησης είναι υψηλός και ότι το φύλο, η ηλικία, το επίπεδο εκπαίδευσης, το επάγγελμα, η οικογενειακή κατάσταση, η εισοδηματική κατηγορία, η συχνότητα συμμετοχής και τα προγράμματα στα οποία συμμετέχουν δεν επηρεάζουν την ικανοποίηση των πελατών των γυμναστηρίων.

Λέξεις κλειδιά: Ικανοποίηση Πελατών, Ποιότητα Υπηρεσιών, Ιδιωτικά Γυμναστήρια.

Abstract

It is commonly accepted that customer satisfaction is a fundamental factor for the viability and prosperity of an organization. The purpose of the present study was to investigate the level of customers' satisfaction of the Municipality of Sparta, Greece fitness centers, as well as what demographic factors affect it. For the implementation of the present research, the quantitative method of data collection and analysis was used. The sample consisted of n = 40 participants in fitness programs in five different private fitness centers. Data was collected via a questionnaire. The results revealed that the level of satisfaction from the service received is high and that demographics i.e., gender, age, occupation, marital status, income, educational level, frequency of participation and the programs in which participants take part do not affect the level of their satisfaction.

Key words: Customer Satisfaction, Service Quality, Private Sport Centers.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Περίληψη | iii |
| Abstract | iv |
| Πίνακας περιεχομένων | v |
| Κατάλογος πινάκων | vii |
| Κατάλογος σχημάτων | viii |
| | |
| I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ | |
| 1.1. Ορισμός και διατύπωση του προβλήματος | σελ. 1 |
| | |
| II. ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ | |
| 2.1. Ικανοποίηση πελατών | σελ. 2 |
| 2.2. Μέτρηση της ικανοποίησης πελατών | σελ. 2 |
| 2.3. Ικανοποίηση πελατών σε αθλητικούς οργανισμούς και κέντρα αναψυχής | σελ. 3 |
| 2.4. Ικανοποίηση πελατών σε γυμναστήρια στην Ελλάδα | σελ. 4 |
| | |
| III. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ | |
| 3.1. Πληθυσμός και δείγμα..... | σελ. 5 |
| 3.2. Σκοπός της έρευνας και ερευνητικά ερωτήματα | σελ.5 |
| 3.3. Μέσο συλλογής των δεδομένων..... | σελ.6 |
| 3.4. Εγκυρότητα και αξιοπιστία ερωτηματολογίου | σελ. 6 |
| 3.5. Διαδικασία συλλογής των δεδομένων | σελ. 6 |
| 3.6 Στατιστική ανάλυση | σελ. 7 |
| 3.7 Οριοθετήσεις και περιορισμοί της έρευνας | σελ. 7 |
| | |
| IV. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ | |
| 4.1. Δημογραφικά στοιχεία/Προφίλ ασκούμενων | σελ.8 |
| 4.2 Συχνότητα συμμετοχής..... | σελ.10 |
| 4.3 Είδος προγραμμάτων εκγύμνασης..... | σελ.11 |
| 4.4. Βαθμός ικανοποίησης αθλουμένων..... | σελ.11 |
| 4.5. Δημογραφικά χαρακτηριστικά και βαθμός ικανοποίησης | σελ.12 |
| 4.5.1 Επίπεδα ικανοποίησης των ασκούμενων και φύλο | σελ.13 |
| 4.5.2. Επίπεδα ικανοποίησης των ασκούμενων και ηλικία..... | σελ.14 |
| 4.5.3 Επίπεδα ικανοποίησης των ασκούμενων και επίπεδο εκπαίδευσής... .. | σελ.15 |
| 4.5.4 Επίπεδα ικανοποίησης των ασκούμενων και επάγγελμα/ιδιότητα..... | σελ.16 |
| 4.5.5 Επίπεδα ικανοποίησης των ασκούμενων και οικογενειακή κατάσταση... .. | σελ.17 |
| 4.5.6 Επίπεδα ικανοποίησης των ασκούμενων και εισόδημα..... | σελ.17 |
| 4.5.7 Επίπεδα ικανοποίησης των ασκούμενων και συχνότητα συμμετοχής..... | σελ.18 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 4.5.8 Επίπεδα ικανοποίησης των ασκουμένων και προγράμματα εκγύμνασης..σελ.20 | |
| V. ΣΥΖΗΤΗΣΗ | σελ.22 |
| VI. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ | σελ.24 |
| VII. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ | σελ.25 |
| VIII. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | σελ.28 |

Κατάλογος Πινάκων

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Πίνακας 4.1. Φύλο συμμετεχόντων.....σελ.8 | σελ.8 |
| Πίνακας 4.2 Ηλικία συμμετεχόντων.....σελ.8 | σελ.8 |
| Πίνακας 4.3 Επίπεδο εκπαίδευσης συμμετεχόντων.σελ.8 | σελ.8 |
| Πίνακας 4.4 Επάγγελμα/απασχόληση συμμετεχόντωνσελ.9 | σελ.9 |
| Πίνακας 4.5 Οικογενειακή κατάσταση συμμετεχόντωνσελ.9 | σελ.9 |
| Πίνακας 4.6 Εισοδηματικές κατηγορίες συμμετεχόντων, σε ευρώ ανά μήνα.....σελ.9 | σελ.9 |
| Πίνακας 4.7 Συχνότητα συμμετοχής (φορές την εβδομάδα).....σελ.10 | σελ.10 |
| Πίνακας 4.8 Είδος προγραμμάτων στα οποία συμμετέχουν οι ασκούμενοισελ.11 | σελ.11 |
| Πίνακας 4.9 Επίπεδο ικανοποίησης των συμμετεχόντων..... σελ.12 | σελ.12 |
| Πίνακας 4.10 Αποτελέσματα συσχέτισης t-test των επιπέδων ικανοποίησης με το φύλο...σελ.14 | σελ.14 |
| Πίνακας 4.11 Αποτελέσματα συσχέτισης t-test των επιπέδων ικανοποίησης με το επίπεδο εκπαίδευσης.....σελ.16 | σελ.16 |
| Πίνακας 4.12 Αποτελέσματα συσχέτισης t-test των επιπέδων ικανοποίησης με το επάγγελμασελ. 16 | σελ. 16 |
| Πίνακας 4.13 Αποτελέσματα συσχέτισης t-test των επιπέδων ικανοποίησης με την οικογενειακή κατάστασησελ.17 | σελ.17 |
| Πίνακας 4.14 Αποτελέσματα συσχέτισης t-test των επιπέδων ικανοποίησης με το εισόδημασελ.18 | σελ.18 |
| Πίνακας 4.15 Αποτελέσματα συσχέτισης t-test των επιπέδων ικανοποίησης με τη συχνότητα συμμετοχήςσελ.19 | σελ.19 |
| Πίνακας 4.16 Αποτελέσματα συσχέτισης t-test των επιπέδων ικανοποίησης με τα προγράμματα εκγύμνασηςσελ.21 | σελ.21 |

Κατάλογος γραφημάτων

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Γράφημα 4.1 Βαθμός ικανοποίησης σε σχέση με το φύλο.....σελ.13 | σελ.13 |
| Γράφημα 4.2 Βαθμός ικανοποίησης ανά ηλικίασελ.14 | σελ.14 |
| Γράφημα 4.3 Βαθμός ικανοποίησης ανά επίπεδο εκπαίδευσης..σελ.15 | σελ.15 |
| Γράφημα 4.4 Βαθμός ικανοποίησης ανά εισοδηματική κατηγορίασελ.17 | σελ.17 |
| Γράφημα 4.5 Βαθμός ικανοποίησης σε σχέση με τη συχνότητα συμμετοχής στο γυμναστήριοσελ 19 | σελ 19 |
| Γράφημα 4.6 Βαθμός ικανοποίησης συμμετεχόντων σε σχέση με τα προγράμματα εκγύμνασης που συμμετέχουν.....σελ.20 | σελ.20 |

I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1. Ορισμός και Διατύπωση του Προβλήματος

Ο σύγχρονος τρόπος ζωής με την έλλειψη κίνησης και σωματικής άσκησης και όλες τις σχετικές αρνητικές συνέπειες, στρέφει ολοένα και περισσότερους ανθρώπους σε λύσεις, όπως η συμμετοχή σε προγράμματα γυμναστηρίων. Ο αριθμός των επιχειρήσεων αυτών αυξάνεται τα τελευταία χρόνια με συνέπεια να υπάρχει μεγάλος ανταγωνισμός, στην προσπάθειά τους να προσελκύσουν νέους πελάτες και να διατηρήσουν τους ήδη υπάρχοντες.

Ένα από τα στοιχεία που συμβάλλουν στην επιτυχημένη λειτουργία ενός οργανισμού και κατ' επέκταση ενός αθλητικού οργανισμού όπως τα γυμναστήρια, είναι η ικανοποίηση των πελατών του (Μιχαλοπούλου, 2019). Η σχέση αφοσίωσης ανάμεσα σε έναν οργανισμό και τους πελάτες του, στην οποία συντελεί η ικανοποίηση των πελατών από τις υπηρεσίες που δέχονται, μπορούν να εξασφαλίσουν μια μακροχρόνια και από κοινού επωφελή συνεργασία. Σύμφωνα με τον Kotler (2000), η μέτρηση της ικανοποίησης πελατών είναι μια μέθοδος αντικειμενικής πληροφόρησης για τις υπηρεσίες που προσφέρει ο οργανισμός, αποτελεί επίσης μία πραγματική εικόνα για την οργάνωση και δομή του οργανισμού, συντελώντας στον προσδιορισμό των μειονεκτημάτων και πλεονεκτημάτων των πολιτικών που εφαρμόζονται. Η ικανοποίηση είναι ένας παράγοντας που συμβάλει στη διατήρηση των υπάρχοντων πελατών και επηρεάζει τις μελλοντικές τους προθέσεις, τόσο για την εξακολούθηση κατανάλωσης του προϊόντος / υπηρεσίας, όσο και της θετικής σύστασης σε άλλους πιθανούς πελάτες (Thamnoropoulos, Tzetzis, & Laios, 2012).

Επομένως, η ικανοποίηση των πελατών αποτελεί καθοριστικό παράγοντα όχι μόνο για την επιβίωση, αλλά και την απόκτηση συγκριτικού πλεονεκτήματος της επιχείρησης σε ένα πλέον ανταγωνιστικό περιβάλλον. Για αυτό το λόγο είναι πολύ σημαντικό για έναν αθλητικό οργανισμό να μπορεί να μετρήσει το επίπεδο ικανοποίησης των πελατών του, από την κατανάλωση του προϊόντος/υπηρεσίας που τους παρέχει (Μιχαλοπούλου, 2019). Σκοπός λοιπόν της παρούσας έρευνας ήταν να διερευνήσει τα επίπεδα ικανοποίησης των ενεργών μελών των ιδιωτικών γυμναστηρίων στο Δήμο Σπάρτης, καθώς και το αν και από ποιους παράγοντες αυτή επηρεάζεται.

Η μελέτη αυτή είναι σημαντική για την ανάδειξη του επιπέδου ικανοποίησης των συμμετεχόντων στα γυμναστήρια της Σπάρτης και των παραγόντων που την επηρεάζουν, καθώς (α) δεν έχει συνταχτεί παρόμοια μελέτη στο παρελθόν, για τη συγκεκριμένη

περιοχή και (β) η διερεύνηση των παραγόντων που επηρεάζουν την ικανοποίηση ενδέχεται να συμβάλει στη βελτίωση των σχετικών παρεχόμενων υπηρεσιών.

II. ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ

2.1. Ικανοποίηση Πελατών

Ο όρος «ικανοποίηση πελατών» έχει διερευνηθεί από πολλούς ερευνητές τις τελευταίες δεκαετίες και του έχουν δοθεί πολλοί διαφορετικοί ορισμοί, χωρίς να υπάρχει ένας κοινά αποδεκτός που να αποτυπώνει ακριβώς το περιεχόμενο του (Giese & Cote 2002; Manner 2018).

Σύμφωνα με τους Howard και Sheth (1969) και Aubert (2007), η ικανοποίηση των πελατών προκύπτει ύστερα από την κατανάλωση ενός αγαθού ή μιας υπηρεσίας. Η εμπειρία αυτή σχετίζεται άμεσα με την αντίληψη που έχει ο εκάστοτε καταναλωτής για το αγαθό/υπηρεσία και αφορά τις προσδοκίες του σχετικά με την κατανάλωσή του. Η προσωπική εκτίμηση του καταναλωτή, η γνώμη που αποκόμισε καταναλώνοντας ένα αγαθό ή υπηρεσία, η πρόθεσή του να το καταναλώσει ή όχι στο μέλλον, καθώς και οι προγενέστερες εμπειρίες του με αντίστοιχα αγαθά – υπηρεσίες συνθέτουν την «ικανοποίηση του καταναλωτή».

2.2. Μέτρηση της Ικανοποίησης Πελατών

Οι μέθοδοι μέτρησης της ικανοποίησης πελατών ποικίλλουν ανάλογα με το είδος της επιχείρησης, της διαθέσιμης βάσης δεδομένων κ.ά., και εξελίσσονται διαρκώς ανάλογα με τις ανάγκες της αγοράς και του καταναλωτή, της ανάπτυξης της τεχνολογίας κλπ. Στο πλαίσιο αυτό έχουν δημιουργηθεί διάφορα όργανα μέτρησης της ικανοποίησης πελατών, με κοινό τους σημείο τη χρήση ερωτηματολογίων, στα οποία οι πελάτες καλούνται να αποτυπώσουν τα επίπεδα ικανοποίησής τους σε διάφορες παραμέτρους, πάνω σε μια μετρική κλίμακα (Roy & Bouchard, 1999).

2.3. Ικανοποίηση Πελατών σε Αθλητικούς Οργανισμούς και Κέντρα Αναψυχής

Πολλές είναι οι έρευνες που έχουν διεξαχθεί παγκοσμίως και μελετούν την ικανοποίηση των πελατών αθλητικών οργανισμών. Σε ό,τι αφορά τα γυμναστήρια, είναι κοινώς παραδεκτό ότι ο σύγχρονος καταναλωτής των υπηρεσιών τους έχει ολοένα και περισσότερες προσδοκίες και απαιτήσεις. Δεν είναι τυχαίο που σε έρευνα στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής βρέθηκε πως ένας στους τέσσερις πελάτες γυμναστηρίου είναι δυσαρεστημένος από το γυμναστήριό του (Dominic, 2017).

Η ικανοποίηση των πελατών μπορεί να διαφέρει σε πολλά επίπεδα στις διάφορες κατηγορίες αθλητικών κέντρων. Οι Salamat et al. (2013), σε έρευνά τους συμπεραίνουν ότι η ικανοποίηση των πελατών στα ιδιωτικά γυμναστήρια είναι υψηλότερη σε σχέση με αυτή στα δημόσια γυμναστήρια.

Μεγάλη είναι επίσης η σημασία που παρουσιάζουν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των ασκούμενων. Οι Lee et al. (2011), μελέτησαν τους παράγοντες που επηρεάζουν την αντίληψη των πελατών για την ποιότητα των παρεχόμενων προς αυτούς υπηρεσιών, τις επιπτώσεις αυτών των χαρακτηριστικών στην ικανοποίησή τους και την τάση τους για περαιτέρω παρουσία-κατανάλωση, καθώς και τις επιδράσεις του παράγοντα «φύλο» στις επαγγελματικές λέσχες γκολφ. Κατέληξαν στο συμπέρασμα, ότι το φύλο μπορεί να προβλέψει την αντίληψη για την ποιότητα των υπηρεσιών, καθώς επίσης ότι υπάρχει σχέση μεταξύ της ποιότητας των υπηρεσιών και της ικανοποίησης, αλλά και της τάσης για περαιτέρω παρουσία στα γήπεδα.

Επιπρόσθετα, σε αποτελέσματα άλλων ερευνών φαίνεται πως στατιστικά σημαντική είναι η διαφορά ικανοποίησης μεταξύ ανθρώπων με ανώτερο μορφωτικό επίπεδο, σε σχέση με όσους διαθέτουν τη βασική μόρφωση. Σε έρευνα των Sadat and Mohammadzadeh (2014), αναφέρεται ότι η ικανοποίηση των πελατών σχετίζεται με τις προσδοκίες του καθενός για τις υπηρεσίες που πρόκειται να λάβει. Σύμφωνα με τους Theodorakis et al. (2004), όσο πιο μορφωμένοι είναι οι ασκούμενοι τόσο πιο μεγάλο βαθμό ικανοποίησης είχαν στα ψυχικά και κοινωνικά εφόδια που λάμβαναν από το γυμναστήριο.

2.4. Ικανοποίηση Πελατών σε Γυμναστήρια στην Ελλάδα

Παρόμοια με τα προηγούμενα συμπεράσματα μπορούν να εξαχθούν και από σχετικές έρευνες στην Ελλάδα με θέμα την ικανοποίηση των πελατών. Συγκεκριμένα, σε έρευνα των Σωτηρίου και Χαραλαμπίδου (2017), διαπιστώθηκε ότι το επίπεδο ικανοποίησης των πελατών διαμορφώνεται με βάση πέντε διαφορετικές παραμέτρους: την πορεία επίτευξης των στόχων τους (72,4%), την καθοδήγηση των γυμναστών (51,4%), το κλίμα (59%), τις γνώσεις που αποκτά στον χώρο (52,4%) και την προσοχή και φροντίδα του προσωπικού (58,1%).

Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά όπως το φύλο επηρεάζουν τη συμπεριφορά του καταναλωτή. Σε έρευνα των Afthinos, Theodorakis και Nassis, (2005), βρέθηκε ότι υπάρχουν σημαντικές διαφορές επιθυμιών μεταξύ ανδρών και γυναικών, καθώς και μεταξύ χρηστών δημόσιων και ιδιωτικών αθλητικών κέντρων.

Οι Carpoll and Alexandris σε έρευνά τους το (1997), βρήκαν ότι η ομάδα χαμηλού μορφωτικού επιπέδου είχε λιγότερα κίνητρα, χαμηλότερο ποσοστό συμμετοχής και με τους περισσότερους περιορισμούς. Αντίθετα, οι φοιτητές είχαν το υψηλότερο ποσοστό συμμετοχής. Σχετικά με το προφίλ των ασκουμένων οι Μάντζος, Γκόλτσος και Μπουντόλου (2004), σε έρευνα τους σε ιδιωτικά γυμναστήρια στη Θεσσαλία, βρήκαν ότι η πλειονότητα είναι άνδρες (54,2%), νεαρής ηλικίας (18-30 ετών το 53,8%), απόφοιτοι Λυκείου (43,6%) ή τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ΑΕΙ και ΤΕΙ (42,3%) και ανύπαντροι (74,7%). Παρόμοια αποτελέσματα βρήκε και η Αγγελοπούλου (2012), σε έρευνά της σε ιδιωτικά γυμναστήρια της Καβάλας όπου η πλειονότητα ήταν άνδρες (60.6%), νεαρής ηλικίας (60% από 18 έως 34 ετών), δευτεροβάθμιας ή τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (35% απόφοιτοι Λυκείου, 23.1% απόφοιτοι ΑΕΙ και 13.8% απόφοιτοι ΤΕΙ) και ανύπαντροι (63,8%).

III. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Η παρούσα έρευνα υλοποιήθηκε με τη συμπλήρωση ερωτηματολογίου, ενώ ακολουθήθηκε η ποσοτική μέθοδος ανάλυσης των δεδομένων.

3.1 Πληθυσμός και Δείγμα.

Στη Σπάρτη, υπάρχουν πέντε ιδιωτικά γυμναστήρια με συνολικά 200 ενεργά μέλη που ήταν και ο πληθυσμός της έρευνας (N=200). Μοιράστηκαν συνολικά 50 ερωτηματολόγια και στα πέντε γυμναστήρια σε διαφορετικές μέρες και ώρες. Το ερωτηματολόγιο τελικά συμπλήρωσαν n=40 άτομα (ποσοστό επιστροφής 80.0%), άνδρες και γυναίκες ενεργά μέλη από τα πέντε γυμναστήρια του Δήμου Σπάρτης, που αποτέλεσαν και το δείγμα της έρευνας.

3.2 Σκοπός της Έρευνας και Ερευνητικά Ερωτήματα

Σκοπός της παρούσας έρευνας, ήταν να αξιολογήσει το επίπεδο ικανοποίησης των ενεργών μελών των ιδιωτικών γυμναστηρίων του Δήμου της Σπάρτης, καθώς και το αν και πώς αυτό επηρεάζεται από διάφορες δημογραφικές παραμέτρους όπως: το φύλο, η ηλικία, το επίπεδο εκπαίδευσης, το επάγγελμα/απασχόληση, η οικογενειακή και οικονομική κατάσταση, η συχνότητα συμμετοχής και το είδος των προγραμμάτων που συμμετέχουν.

Για την επίτευξη του σκοπού της παρούσας έρευνας τέθηκαν τα παρακάτω ερευνητικά ερωτήματα:

- 1) Ποιο είναι το δημογραφικό προφίλ των ακουσμένων στα ιδιωτικά γυμναστήρια του Δήμου Σπάρτης;
- 2) Ποιο είναι το επίπεδο συνολικής ικανοποίησης από τις υπηρεσίες που δέχονται οι πελάτες των ιδιωτικών γυμναστηρίων στο Δήμο Σπάρτης;
- 3) Πώς επηρεάζεται η ικανοποίηση των πελατών από διάφορους δημογραφικούς παράγοντες, (όπως φύλο, ηλικία, επάγγελμα, οικογενειακή κατάσταση, μορφωτικό επίπεδο, εισοδηματικά κριτήρια), από τη συχνότητα συμμετοχής και το είδος των προγραμμάτων που παρέχουν τα γυμναστήρια;

3.3. Μέσο Συλλογής των Δεδομένων

Η συλλογή των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με συμπλήρωση ερωτηματολογίου, το οποίο αποτελούταν από 39 ερωτήσεις. Πρόκειται για το ερωτηματολόγιο μέτρησης των προσδοκίων πελατών αθλητικών κέντρων των Αλθίνος, Theodorakis και Nassis, (2005) (Παράρτημα).

Στο πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου συλλέχθηκαν δημογραφικά στοιχεία που αφορούσαν το φύλο, την ηλικία, το επίπεδο εκπαίδευσης, το επάγγελμα, την οικογενειακή κατάσταση, το εισόδημα, τη συχνότητα συμμετοχής και τα προγράμματα άσκησης.

Το δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου αποτελούνταν από 28 ερωτήσεις που μετρούσαν τα επίπεδα ικανοποίησης σε μια εννιαβάθμια κλίμακα Likert (1=«δε συμφωνώ καθόλου» και 9 = «συμφωνώ απόλυτα») από τις υπηρεσίες που τους παρέχονται από το γυμναστήριό τους.

3.4 Εγκυρότητα και Αξιοπιστία Ερωτηματολογίου

Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο, αποτελεί μια έκδοση και προσαρμογή στην ελληνική γλώσσα του ερωτηματολογίου QUESC (που αναπτύχθηκε από τους Kim and Kim, 1995). Η προσαρμογή έγινε σε έρευνα ικανοποίησης πελατών αθλητικών εγκαταστάσεων στην Ελλάδα από τους Αυθίνο, Θεοδωράκη και Νάσση (2005), όπου η επιφανειακή εγκυρότητα (face validity) του ερωτηματολογίου έγινε από 18 προπτυχιακούς φοιτητές του Τ.Ε.Φ.Α.Α της Αθήνας και ο συντελεστής αξιοπιστίας της ελληνικής έκδοσης, υπολογίστηκε χρησιμοποιώντας τη μέθοδο split-half του Guttman και αποκάλυψε επίπεδο άλφα 0,93.

3.5 Διαδικασία Συλλογής των Δεδομένων

Η συλλογή των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, το οποίο διανεμόταν σε κάθε τρίτο άτομο κατά την είσοδο του στο γυμναστήριο. Με αυτό τον τρόπο κάθε άτομο είχε την ίδια πιθανότητα να συμπεριληφθεί στο δείγμα, σύμφωνα τις αρχές της απλής τυχαίας δειγματοληψίας χωρίς επανάθεση (Φαρμάκης 2015), ώστε να διασφαλιστεί η αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος. Τα ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν ανώνυμα με την συγκατάθεση των συμμετεχόντων. Ο χρόνος συμπλήρωσης τους δεν υπερέβαινε τα πέντε λεπτά της ώρας και έγινε σε διαφορετικές χρονικές ζώνες λειτουργίας ανά γυμναστήριο.

3.6. Στατιστική Ανάλυση

Για την ανάλυση των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε η περιγραφική και η επαγωγική στατιστική (η οποία περιλαμβάνει διαδικασίες συσχέτισης μεταβλητών) με το στατιστικό πρόγραμμα SPSS 20.

Η περιγραφική στατιστική χρησιμοποιήθηκε για να σκιαγραφηθεί το δημογραφικό προφίλ των Σπαρτιατών που πηγαίνουν στο γυμναστήριο, ενώ η επαγωγική στατιστική χρησιμοποιήθηκε:

- ✓ για να εκτιμηθεί αν μεταβάλλεται η ικανοποίηση των πελατών σχετικά με τους δημογραφικούς παράγοντες (φύλο, ηλικία κλπ).
- ✓ για να ελεγχθεί εάν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές στην ικανοποίηση των ασκούμενων σε σχέση με τη συχνότητα συμμετοχής τους και τα προγράμματα εκγύμνασης που συμμετέχουν.

3.7. Οριοθετήσεις και Περιορισμοί της Έρευνας

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε σε μια περιοχή της Ελλάδας με μικρό πληθυσμό, με μικρό σχετικά δείγμα και επομένως τα αποτελέσματά της δεν μπορεί να είναι αντιπροσωπευτικά για όλα τα ιδιωτικά γυμναστήρια στην Ελλάδα.

IV. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

4.1 Δημογραφικά Στοιχεία Ασκουμένων

Σχετικά με το πρώτο ερευνητικό ερώτημα, οι πίνακες που ακολουθούν, παρουσιάζουν το προφίλ των ασκουμένων στα πέντε ιδιωτικά γυμναστήρια της Σπάρτης και αφορούν τα δημογραφικά τους χαρακτηριστικά, όπως φύλο, ηλικία, εκπαίδευση, επάγγελμα, οικογενειακή κατάσταση και εισόδημα.

Ο Πίνακας 4.1 παρουσιάζει τα αποτελέσματα της έρευνας, σχετικά με το φύλο των συμμετεχόντων, όπου φαίνεται ότι η πλειονότητα τους είναι άνδρες.

Πίνακας 4.1.: Φύλο συμμετεχόντων.

| Φύλο | f | % |
|---------|----|-------|
| Άνδρας | 24 | 60,0 |
| Γυναίκα | 16 | 40,0 |
| Σύνολο | 40 | 100,0 |

Στον Πίνακα 4.2., παρουσιάζεται η ηλικία των συμμετεχόντων, όπου φαίνεται να κυριαρχεί η ηλικιακή ομάδα από 20 έως 29 ετών.

Πίνακας 4.2: Ηλικία συμμετεχόντων

| Ηλικία | f | % |
|--------|----|-------|
| <20 | 7 | 17,5 |
| 20-29 | 23 | 57,5 |
| 30-35 | 5 | 12,5 |
| >35 | 5 | 12,5 |
| Σύνολο | 40 | 100,0 |

Στον Πίνακα 4.3., παρουσιάζονται τα αποτελέσματα σχετικά με το επίπεδο εκπαίδευσης των συμμετεχόντων, από τα οποία προκύπτει ότι η μεγαλύτερη ομάδα είναι οι απόφοιτοι Λυκείου και ακολουθεί αυτή που έχει τριτοβάθμια εκπαίδευση (Πανεπιστήμιο και Μεταπτυχιακό).

Πίνακας 4.3: Επίπεδο εκπαίδευσης συμμετεχόντων.

| Εκπαίδευση | f | % |
|--------------|----|-------|
| Γυμνάσιο | 5 | 12,5 |
| Λύκειο | 16 | 40,0 |
| Πανεπιστήμιο | 11 | 27,5 |
| Μεταπτυχιακό | 8 | 20,0 |
| Σύνολο | 40 | 100,0 |

Στον Πίνακα 4.4., παρουσιάζονται τα αποτελέσματα σχετικά με το επάγγελμα/απασχόληση των συμμετεχόντων, από τα οποία φαίνεται ότι η πλειονότητα τους είναι μαθητές/φοιτητές και ακολουθούν οι ελεύθεροι επαγγελματίες και οι δημόσιοι υπάλληλοι.

Πίνακας 4.4: Επάγγελμα/απασχόληση συμμετεχόντων.

| Επάγγελμα/Απασχόληση | f | % |
|----------------------|----|-------|
| Αθλητής | 1 | 2,5 |
| Δημόσιος Υπάλληλος | 7 | 17,5 |
| Ελεύθερος Επαγ/τίας | 8 | 20,0 |
| Ιδιωτικός Υπάλληλος | 3 | 7,5 |
| Μαθητής/φοιτητής | 21 | 52,5 |
| Σύνολο | 40 | 100,0 |

Ο Πίνακας 4.5., αποτυπώνει την οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων, από τον οποίο προκύπτει ότι η πλειονότητα των συμμετεχόντων είναι ανύπαντροι.

Πίνακας 4.5: Οικογενειακή κατάσταση συμμετεχόντων.

| Οικογενειακή Κατάσταση | f | % |
|------------------------|----|-------|
| Ανύπαντρος/η | 33 | 82,5 |
| Παντρεμένος/η | 7 | 17,5 |
| Σύνολο | 40 | 100,0 |

Το επίπεδο των εισοδημάτων (σε ευρώ ανά μήνα), παρουσιάζεται στον Πίνακα 4.6. Από τα στοιχεία φαίνεται ότι συμμετέχοντες δηλώνουν χαμηλά εισοδήματα.

Πίνακας 4.6: Εισοδηματικές κατηγορίες συμμετεχόντων, σε ευρώ ανά μήνα.

| Εισόδημα | f | % |
|----------|----|-------|
| <350 | 20 | 50,0 |
| 350-600 | 4 | 10,0 |
| 601-1000 | 12 | 30,0 |
| >1001 | 4 | 10,0 |
| Σύνολο | 40 | 100,0 |

4.2. Συχνότητα Συμμετοχής

Σχετικά με τη συχνότητα συμμετοχής, οι ασκούμενοι κλήθηκαν να απαντήσουν στο ερώτημα, πόσες φορές την εβδομάδα επισκέπτονται στο γυμναστήριο. Για τις ανάγκες της έρευνας η συχνότητα συμμετοχής χωρίστηκε σε δύο κατηγορίες: (α) από 1-3 φορές την εβδομάδα και (β) από 4-6 φορές την εβδομάδα. Στον Πίνακα 4.7., παρουσιάζονται τα αντίστοιχα αποτελέσματα, από τα οποία φαίνεται ότι οι μισοί περίπου ασκούμενοι επισκέπτονται λιγότερο συχνά (από μία έως τρεις φορές την εβδομάδα), ενώ οι άλλοι μισοί πηγαίνουν πολύ συχνά (από τέσσερις έως έξι φορές την εβδομάδα).

Πίνακας 4.7: Συχνότητα συμμετοχής (φορές την εβδομάδα).

| Συχνότητα Συμμετοχής | f | % |
|----------------------|----|-------|
| 1-3 | 19 | 47,50 |
| 4-6 | 21 | 52,50 |
| Σύνολο | 40 | 100,0 |

4.3. Είδος Προγραμμάτων Εκγύμνασης

Σε ό,τι αφορά στο είδος των προγραμμάτων που συμμετέχουν οι ασκούμενοι, αυτά χωρίστηκαν σε τέσσερις κατηγορίες: (α) αεροβική γυμναστική, (β) συνδυασμός αεροβικής-ενδυνάμωσης, (γ) ενδυνάμωση και (δ) ομαδικά προγράμματα. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον Πίνακα 4.8.

Πίνακας 4.8: Είδος προγραμμάτων στα οποία συμμετέχουν οι ασκούμενοι.

| Είδος Προγραμμάτων | f | % |
|-----------------------|----|-------|
| Αεροβική γυμναστική | 15 | 39,47 |
| Αεροβική & Ενδυνάμωση | 6 | 15,79 |
| Ενδυνάμωση | 15 | 39,47 |
| Ομαδικά προγράμματα | 2 | 5,27 |
| Σύνολο | 38 | 100,0 |

Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η πλειονότητα των ασκουμένων συμμετέχει (εξίσου) είτε σε προγράμματα αεροβικής γυμναστικής, είτε σε προγράμματα ενδυνάμωσης (αθροιστικά 78,94%) και ελάχιστοι σε ομαδικά προγράμματα.

4.4. Βαθμός Ικανοποίησης Ασκουμένων

Το δεύτερο και κύριο ερευνητικό ερώτημα αφορούσε το επίπεδο ικανοποίησης των ασκουμένων. Στον Πίνακα 4.9., αποτυπώνονται τα αντίστοιχα αποτελέσματα. Συγκεκριμένα παρουσιάζονται ο μέσος όρος και η τυπική απόκλιση του βαθμού ικανοποίησης, όλων των ερωτηθέντων ανά ερώτηση. Το επίπεδο ικανοποίησης από τα προγράμματα και τις υπηρεσίες των γυμναστηρίων φαίνεται να είναι υψηλό, καθώς ο μέσος όρος των ερωτήσεων που αφορά την ικανοποίηση από τα προγράμματα, το επίπεδο των υπηρεσιών και την εξυπηρέτηση είναι 7,450. Αναλυτικότερα, τα υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης παρατηρήθηκαν στις ερωτήσεις «Το επίπεδο εξυπηρέτησης και η ποιότητα των προγραμμάτων του γυμναστηρίου είναι πολύ υψηλό» (Μ.Ο=7,750) και «Είμαι ικανοποιημένος/η με την απόφασή μου να γραφτώ στο γυμναστήριο» (Μ.Ο= 7,675).

Πίνακας 4.9: Επίπεδο ικανοποίησης των ασκουμένων.

| ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ | Μ. Ο. | Τ.Α. |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| Τα προγράμματα και οι υπηρεσίες που σας παρέχει το γυμναστήριό σας είναι εξαιρετικά | 7,300 | ,8829 |
| Το επίπεδο των προγραμμάτων και υπηρεσιών που σας παρέχει το γυμναστήριό σας είναι αντάξιο των προσδοκιών σας | 7,575 | ,8439 |
| Το επίπεδο εξυπηρέτησης και η ποιότητα των προγραμμάτων του γυμναστηρίου είναι πολύ υψηλό | 7,750 | 1,0064 |
| Τα προγράμματα και οι υπηρεσίες του γυμναστηρίου είναι υψηλών προδιαγραφών | 7,350 | 1,1886 |
| Είμαι ικανοποιημένος/η από τα προγράμματα και τις υπηρεσίες του γυμναστηρίου | 7,525 | ,8161 |
| Είμαι ικανοποιημένος/η με την απόφασή μου να γραφτώ στο γυμναστήριο | 7,675 | ,9443 |
| Είμαι χαρούμενος/η με τα προγράμματα και τις υπηρεσίες του γυμναστηρίου | 7,475 | 1,0124 |
| Η επιλογή μου να γραφτώ στο συγκεκριμένο γυμναστήριο ήταν σωστή | 7,500 | ,7845 |
| Πόσο αποφασισμένοι είστε να συνεχίσετε να γυμνάζεστε στο συγκεκριμένο γυμναστήριο | 7,700 | 1,1368 |
| Πόσο «δεμένος/η» νοιώθετε με το συγκεκριμένο γυμναστήριο; | 7,100 | 1,3359 |
| Πόσο δύσκολο σας είναι να σταματήσετε να πηγαίνετε σε αυτό το γυμναστήριο; | 6,925 | 1,6701 |
| Πόσο πιθανό θεωρείτε να κάνετε θετικά σχόλια για τα προγράμματα και τις υπηρεσίες που σας παρέχει το γυμναστήριο, σε φίλους; | 7,450 | 1,0849 |
| Πόσο πιθανό θεωρείτε να συστήσετε το γυμναστήριο ως κατάλληλο χώρο άσκησης όταν κάποιος ζητήσει τη γνώμη σας; | 7,350 | 1,1220 |
| Πόσο πιθανό θεωρείτε να συνεχίσετε να συμμετέχετε στα προγράμματα του συγκεκριμένου γυμναστηρίου; | 7,575 | 1,0834 |
| Πόσο πιθανό θεωρείτε να ανανεώσετε την εγγραφή όταν τελειώσει η συνδρομή σας; | 7,600 | 1,0077 |

4.5. Δημογραφικά Χαρακτηριστικά και Βαθμός Ικανοποίησης Ασκουμένων.

Το τρίτο ερευνητικό ερώτημα αφορούσε την πιθανότητα το επίπεδο ικανοποίησης να επηρεάζεται από τους δημογραφικούς παράγοντες, τη συχνότητα συμμετοχής και το είδος των προγραμμάτων εκγύμνασης. Στη συνέχεια της έρευνας παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της συσχέτισης του βαθμού ικανοποίησης με τα δημογραφικά στοιχεία που παρουσιάστηκαν παραπάνω, τη συχνότητα συμμετοχής και το είδος των προγραμμάτων εκγύμνασης. Οι συσχετίσεις πραγματοποιήθηκαν με επαγωγική στατιστική, χρησιμοποιώντας t-test. Το t-test χρησιμοποιείται για την σύγκριση των μέσων όρων δυο συνόλων τιμών που διαφέρουν όσον αφορά ένα χαρακτηριστικό. Στην περίπτωση αυτή διερευνάται εάν τα επίπεδα ικανοποίησης παρουσιάζουν στατιστικά σημαντικές διαφορές, όσον αφορά στα δημογραφικά χαρακτηριστικά που εξετάστηκαν από την έρευνα. Η σύγκριση των ζευγών στηρίζεται στη μηδενική υπόθεση H_0 ότι τα

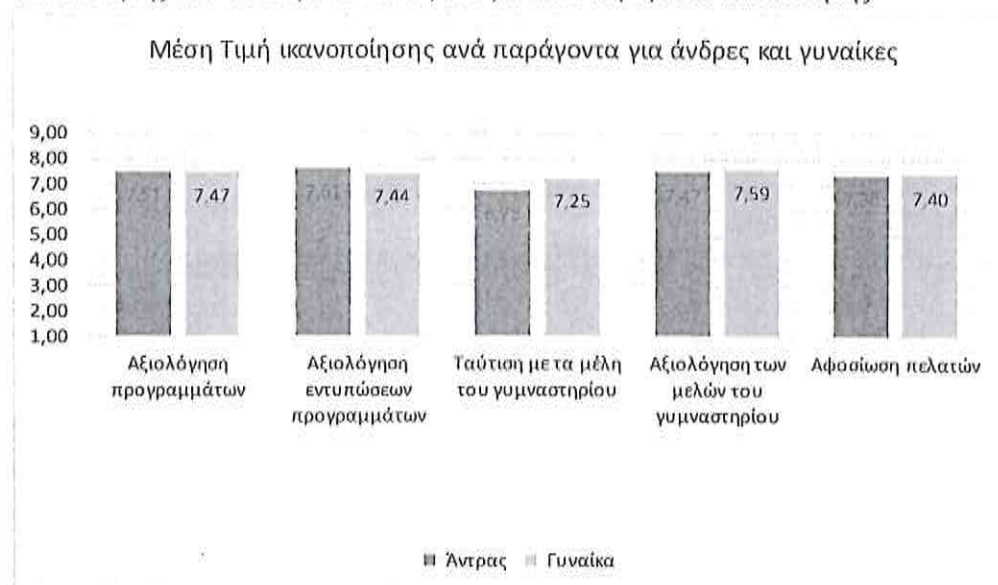
δείγματα δεν εμφανίζουν στατιστικά σημαντική διαφορά στο βαθμό ικανοποίησης των πελατών και την εναλλακτική υπόθεση H_1 , ότι τα δείγματα εμφανίζουν στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ τους.

Σύμφωνα με τον Λαγουμιντζή (2015), συγκρίνοντας τα ζεύγη σε επίπεδο σημαντικότητας 0,05, όταν η τιμή «p» είναι μεγαλύτερη από το επίπεδο σημαντικότητας ($p > 0,05$) τότε γίνεται αποδεκτή η μηδενική υπόθεση H_0 (δεν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές), ενώ όταν $p < 0,05$ γίνεται αποδεκτή η H_1 (τα δείγματα εμφανίζουν στατιστικά σημαντικές διαφορές).

4.5.1 Επίπεδα Ικανοποίησης Ασκουμένων και Φύλο

Αρχικά συγκρίθηκαν από τη μια πλευρά τα επίπεδα ικανοποίησης και από την άλλη πλευρά το φύλο των ασκουμένων μελών.

Στο Γράφημα 4.1., που ακολουθεί παρουσιάζεται η σύγκριση των μέσων τιμών της ικανοποίησης των ασκουμένων ανά φύλο για κάθε παράγοντα ικανοποίησης.



Γράφημα 4.1: Βαθμός ικανοποίησης των ασκουμένων σε σχέση με το φύλο

Στον Πίνακα 4.10., παρουσιάζεται το t-test με τα αποτελέσματα της συσχέτισης των επιπέδων ικανοποίησης των ασκουμένων με το φύλο.

Πίνακας 4.10 : αποτελέσματα συσχέτισης t-test των επιπέδων ικανοποίησης των ασκουμένων με το φύλο.

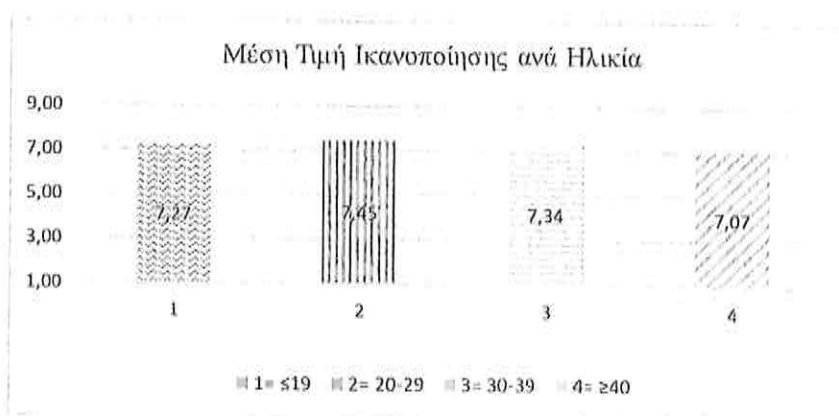
| | | Άνδρες | Γυναίκες |
|----------|---------------------|--------|----------|
| Άνδρες | Pearson Correlation | 1 | ,303 |
| | Sig. (2-tailed) | | ,254 |
| | N | 24 | 16 |
| Γυναίκες | Pearson Correlation | ,303 | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,254 | |
| | N | 16 | 16 |

Η συγκεκριμένη ανάλυση δείχνει $p > 0.05$, άρα δεν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές στα επίπεδα ικανοποίησης των ασκουμένων ανάμεσα σε άνδρες και γυναίκες.

4.5.2. Επίπεδα Ικανοποίησης των Ασκουμένων και Ηλικία

Στη συνέχεια έγινε η συσχέτιση ανάμεσα επίπεδα ικανοποίησης των ασκουμένων και την ηλικία. Οι ηλικίες χωρίστηκαν σε τέσσερις κατηγορίες, ως εξής: (α) ≤ 19 ετών, (β) από 20 έως και 29 ετών, (γ) από 30 έως και 39 ετών, και (δ) πάνω από 40 ετών.

Στο Γράφημα 4.2., παρουσιάζονται συγκεντρωτικά τα αποτελέσματα των μέσων όρων ικανοποίησης των ασκουμένων ανά ηλικιακή κατηγορία, απ' όπου φαίνεται ότι οι μέσοι όροι δεν διαφέρουν σημαντικά μεταξύ τους.

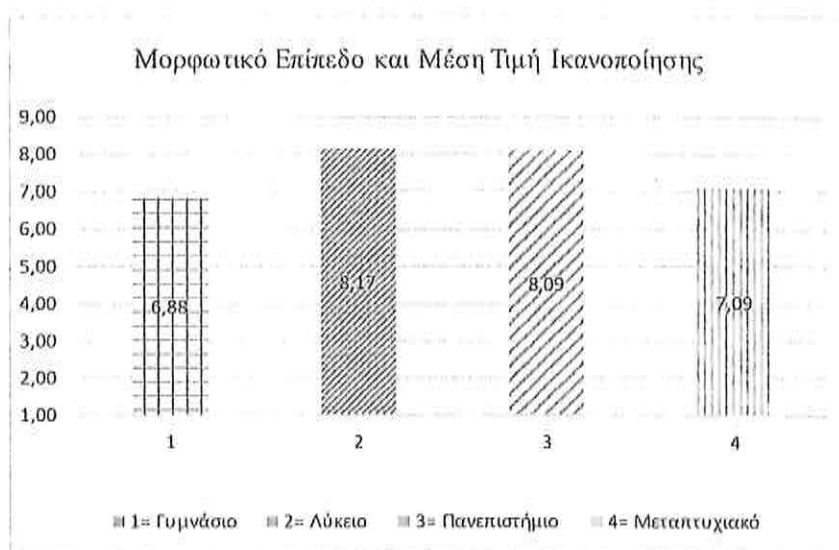


Γράφημα 4.2: Βαθμός ικανοποίησης των ασκουμένων ανά ηλικία.

Η συγκεκριμένη ανάλυση έδειξε $p > 0,05$, άρα δεν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές στα επίπεδα ικανοποίησης των ασκουμένων και στις ηλικιακές κατηγορίες.

4.5.3 Επίπεδα Ικανοποίησης των Ασκουμένων και Επίπεδο Εκπαίδευσης

Στο Γράφημα 4.3., παρουσιάζονται τα αποτελέσματα του βαθμού ικανοποίησης των ασκουμένων με βάση το επίπεδο εκπαίδευσής τους. Η μεγαλύτερη μέση τιμή στην ικανοποίηση των πελατών σημειώνεται στους απόφοιτους Λυκείου (φοιτητές στην πλειονότητά τους) με $M.O.=8,17$, ενώ η μικρότερη μέση τιμή στην ικανοποίηση σημειώνεται στους απόφοιτους Γυμνασίου με $M.O.=6,88$. Παρόλα αυτά η ανάλυση t-test που παρουσιάζεται στον Πίνακα 4.11., έδειξε ότι οι διαφορές αυτές δεν είναι στατιστικά σημαντικές, καθώς σε όλα τα συγκρινόμενα μεταξύ τους ζευγάρια έχουμε $p > 0.05$.



Γράφημα 4.3: Βαθμός ικανοποίησης των ασκουμένων ανά επίπεδο εκπαίδευσης.

Πίνακας 4.11.: Αποτελέσματα συσχέτισης t-test των επιπέδων ικανοποίησης των ασκουμένων με το επίπεδο εκπαίδευσης.

| | Γυμνάσιο | Λύκειο | Πανεπιστήμιο | Μεταπτυχιακό |
|------------------------------|----------|--------|--------------|--------------|
| Γυμνάσιο Pearson Correlation | 1 | -,330 | ,162 | ,191 |
| Sig. (2-tailed) | | ,587 | ,794 | ,758 |

| | | | | | |
|--------------|---------------------|-------|-------|-------|-------|
| | N | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Λύκειο | Pearson Correlation | -,330 | 1 | ,338 | -,547 |
| | Sig. (2-tailed) | ,587 | | ,309 | ,160 |
| | N | 5 | 16 | 11 | 8 |
| Πανεπιστήμιο | Pearson Correlation | ,162 | ,338 | 1 | -,685 |
| | Sig. (2-tailed) | ,794 | ,309 | | ,061 |
| | N | 5 | 11 | 11 | 8 |
| Μεταπτυχιακό | Pearson Correlation | ,191 | -,547 | -,685 | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,758 | ,160 | ,061 | |
| | N | 5 | 8 | 8 | 8 |

4.5.4 Επίπεδα Ικανοποίησης των Ασκουμένων και Επάγγελμα/Ιδιότητα

Στη συνέχεια έγινε ανάλυση συσχέτισης t-test στα επίπεδα ικανοποίησης και το επάγγελμά/ιδιότητα των ασκουμένων. Η ανάλυση παρουσιάζεται στον Πίνακα 4.12.

Πίνακας 4.12.: αποτελέσματα t-test των επιπέδων ικανοποίησης με το επάγγελμα

| | | Μαθητής /φοιτητής | Ιδιωτικός Υπάλληλος | Δημόσιος Υπάλληλος | Ελεύθερος Επαγ/τίας |
|------------------------|---------------------|----------------------|------------------------|-----------------------|------------------------|
| Μαθητής /φοιτητής | Pearson Correlation | 1 | -,524 | -,468 | -,160 |
| | Sig. (2-tailed) | | ,649 | ,290 | ,705 |
| | N | 21 | 3 | 7 | 8 |
| Ιδιωτικός Υπάλληλος | Pearson Correlation | -,524 | 1 | ,588 | -,966 |
| | Sig. (2-tailed) | ,649 | | ,600 | ,167 |
| | N | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Δημόσιος Υπάλληλος | Pearson Correlation | -,468 | ,588 | 1 | -,204 |
| | Sig. (2-tailed) | ,290 | ,600 | | ,661 |
| | N | 7 | 3 | 7 | 7 |
| Ελεύθερος Επαγ/τίας | Pearson Correlation | -,160 | -,966 | -,204 | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,705 | ,167 | ,661 | |
| | N | 8 | 3 | 7 | 8 |

Η ανάλυση έδειξε ότι δεν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές ($p > 0,05$), ανάμεσα στα διάφορα επαγγέλματα και την ικανοποίηση των ασκουμένων.

4.5.5 Επίπεδα Ικανοποίησης των Ασκουμένων και Οικογενειακή Κατάσταση

Ακολούθησε ανάλυση συσχέτισης ανάμεσα στα επίπεδα ικανοποίησης και την οικογενειακή κατάσταση των ασκουμένων, η οποία παρουσιάζεται στον Πίνακα 4.13.

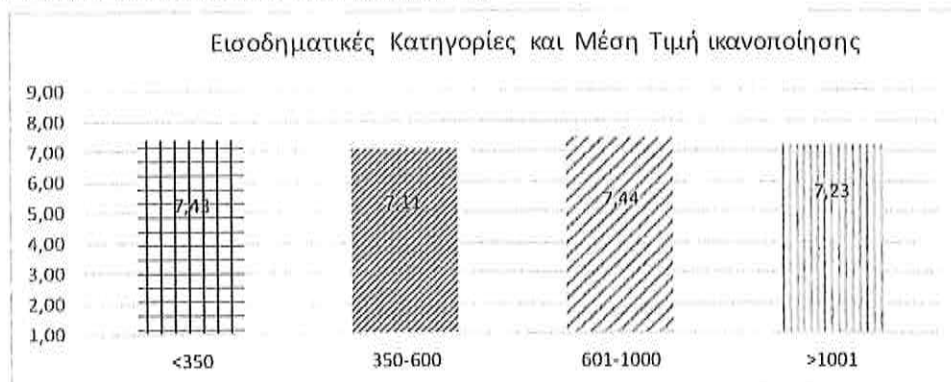
Πίνακας 4.13.: Αποτελέσματα συσχέτισης t-test των επιπέδων ικανοποίησης με την οικογενειακή κατάσταση των ασκουμένων.

| | | Ανόπαντρος/η | Παντρεμένος/η |
|---------------|---------------------|--------------|---------------|
| Ανόπαντρος/η | Pearson Correlation | 1 | -,454 |
| | Sig. (2-tailed) | | ,306 |
| | N | 33 | 7 |
| Παντρεμένος/η | Pearson Correlation | -,454 | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,306 | |
| | N | 7 | 7 |

Η ανάλυση του t-test έδειξε ότι δεν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές ($p > 0,05$), ανάμεσα στην ικανοποίηση και την οικογενειακή κατάσταση των ασκουμένων.

4.5.6 Επίπεδα Ικανοποίησης των Ασκουμένων και Εισόδημα

Ακολούθως, διερευνήθηκε η συσχέτιση του βαθμού ικανοποίησης των ασκουμένων με βάση το μηνιαίο εισόδημα τους. Οι μέσες τιμές ικανοποίησης με βάση την εισοδηματική κατηγορία απεικονίζονται στο Γράφημα 4.4.



Γράφημα 4.4: Επίπεδο ικανοποίησης ανά εισοδηματική κατηγορία (τιμές σε €/μήνα).

Στη συνέχεια έγινε ανάλυση συσχέτισης t-test στα επίπεδα ικανοποίησης και τις διάφορες εισοδηματικές κατηγορίες ασκουμένων. Η ανάλυση παρουσιάζεται στον Πίνακα 4.14.

Πίνακας 4.14.: Αποτελέσματα συσχέτισης t-test των επιπέδων ικανοποίησης ασκουμένων με το εισόδημα.

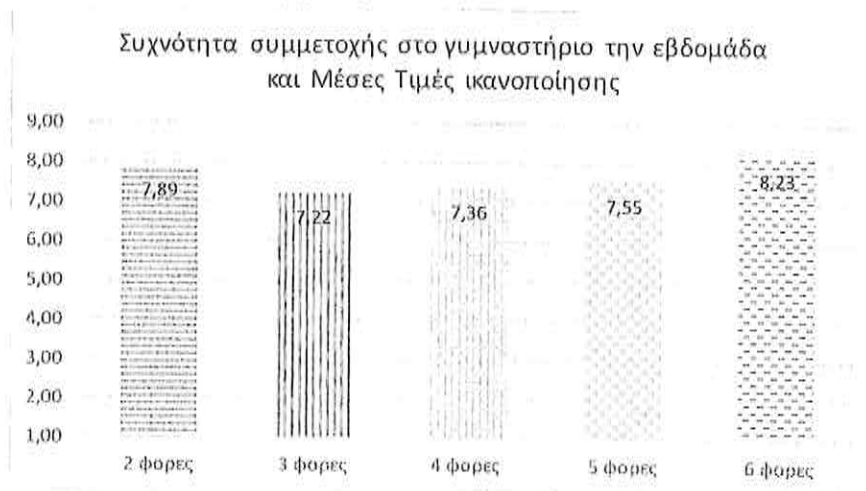
| | | <350 | 350-600 | 601-1000 | >1001 |
|----------|---------------------|-------|---------|----------|-------|
| <350 | Pearson Correlation | 1 | -,264 | -,126 | -,555 |
| | Sig. (2-tailed) | | ,736 | ,697 | ,445 |
| | N | 20 | 4 | 12 | 4 |
| 350-600 | Pearson Correlation | -,264 | 1 | -,179 | -,352 |
| | Sig. (2-tailed) | ,736 | | ,821 | ,648 |
| | N | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 601-1000 | Pearson Correlation | -,126 | -,179 | 1 | ,294 |
| | Sig. (2-tailed) | ,697 | ,821 | | ,706 |
| | N | 12 | 4 | 12 | 4 |
| >1001 | Pearson Correlation | -,555 | -,352 | ,294 | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,445 | ,648 | ,706 | |
| | N | 4 | 4 | 4 | 4 |

Η

ανάλυση έδειξε ότι δεν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές ανάμεσα στην ικανοποίηση και το εισόδημα σε όλα τα συσχετιζόμενα ζεύγη ($p > 0,05$).

4.5.7 Επίπεδα Ικανοποίησης Ασκουμένων και Συχνότητα Συμμετοχής

Ο επόμενος παράγοντας που διερευνήθηκε ήταν η συχνότητα συμμετοχής των ασκουμένων στα διάφορα προγράμματα των γυμναστηρίων. Στο Γράφημα 4.5., παρουσιάζονται τα αποτελέσματα του βαθμού ικανοποίησης των συμμετεχόντων με βάση τη συχνότητα συμμετοχής τους.



Γράφημα 4.5: Βαθμός ικανοποίησης των ασκουμένων σε σχέση με τη συχνότητα συμμετοχής στο γυμναστήριο.

Από το παραπάνω γράφημα φαίνεται ότι με τη μεγαλύτερη ικανοποίηση είναι οι ασκούμενοι που έχουν τη συχνότερη συμμετοχής στο γυμναστήριο (έξι φορές την εβδομάδα με Μ.Ο.= 8,23). Η σχετική ανάλυση t-test παρουσιάζεται στον Πίνακα 4.15.

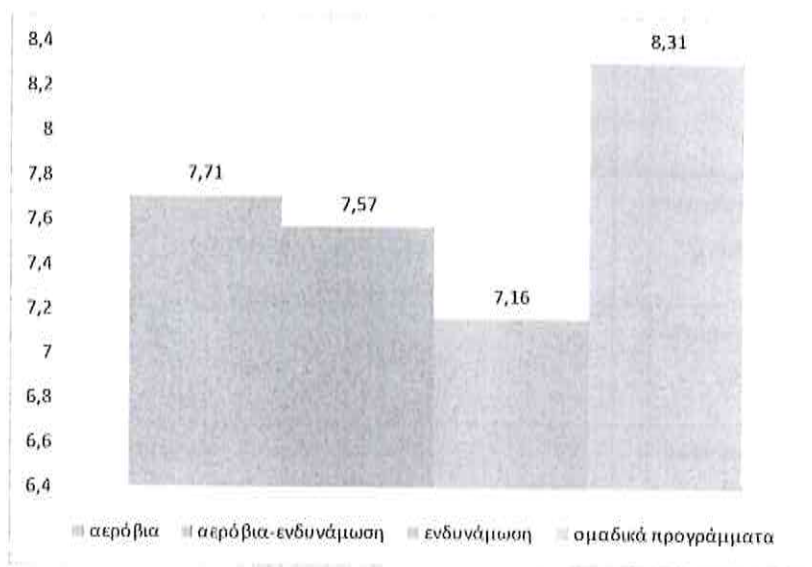
Πίνακας 4.15.: Αποτελέσματα συσχέτισης t-test των επιπέδων ικανοποίησης των ασκουμένων με τη συχνότητα συμμετοχής

| | | 1-3 ΦΟΡΕΣ | 4-6 ΦΟΡΕΣ |
|-----------|---------------------|-----------|-----------|
| 1-3 ΦΟΡΕΣ | Pearson Correlation | 1 | ,266 |
| | Sig. (2-tailed) | | ,270 |
| | N | 19 | 19 |
| 4-6 ΦΟΡΕΣ | Pearson Correlation | ,266 | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,270 | |
| | N | 19 | 21 |

Η ανάλυση t-test έδειξε ότι δεν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές ανάμεσα στην ικανοποίηση των ασκουμένων και τη συχνότητα συμμετοχής ($p > 0,05$).

4.5.8 Επίπεδα Ικανοποίησης Ασκουμένων και Προγράμματα Εκγύμνασης

Τέλος, πραγματοποιήθηκε συσχέτιση στα επίπεδα ικανοποίησης των ασκουμένων σε σχέση με τα προγράμματα εκγύμνασης που συμμετέχουν. Στο Γράφημα 4.6., παρουσιάζονται οι μέσες τιμές ικανοποίησης ανά πρόγραμμα.



Γράφημα 4.6: Βαθμός ικανοποίησης ασκουμένων σε σχέση με τα προγράμματα εκγύμνασης που συμμετέχουν.

Η σχετική ανάλυση t-test παρουσιάζεται στον Πίνακα 4.16., από την οποία προέκυψε ότι σε επίπεδο σημαντικότητας 0,05 δεν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές ανάμεσα στην ικανοποίηση των ασκουμένων και τα προγράμματα εκγύμνασης.

Πίνακας 4.16.: Αποτελέσματα συσχέτισης t-test των επιπέδων ικανοποίησης των ασκουμένων με τα προγράμματα εκγύμνασης.

| | | Αεροβική γυμναστική | Συνδυασμός αεροβική- ενδυνάμωση | Ενδυνάμωση | Ομαδικά προγ/ματα |
|---------------------------------------|---------------------|------------------------|---------------------------------------|------------|----------------------|
| Αεροβική γυμναστική | Pearson Correlation | 1 | -,561 | ,444 | 1,000** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,247 | ,097 | . |
| | N | 15 | 6 | 15 | 2 |
| Συνδυασμός αεροβική- ενδυνάμωση | Pearson Correlation | -,561 | 1 | -,633 | -1,000** |
| | Sig. (2-tailed) | ,247 | | ,177 | . |
| | N | 6 | 6 | 6 | 2 |
| Ενδυνάμωση | Pearson Correlation | ,444 | -,633 | 1 | 1,000** |
| | Sig. (2-tailed) | ,097 | ,177 | | . |
| | N | 15 | 6 | 17 | 2 |
| Ομαδικά προγράμματα | Pearson Correlation | 1,000** | -1,000** | 1,000** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | . | . | . | |
| | N | 2 | 2 | 2 | 2 |

V. ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Σε ό,τι αφορά στα δημογραφικά στοιχεία και το προφίλ των ασκουμένων, από τα αποτελέσματα της παρούσας μελέτης προκύπτει αρχικά ότι η πλειονότητα (n=60.0%) τους είναι άνδρες. Η πολυπληθέστερη ηλικιακή ομάδα (n=60%) είναι 20-29 ετών. Το μορφωτικό επίπεδο των ασκουμένων είναι υψηλό, καθώς το 47,5% έχουν τριτοβάθμια εκπαίδευση (φοιτητές/πτυχίο/μεταπτυχιακό). Σχετικά με την απασχόληση/εργασία τους οι περισσότεροι των ασκούμενοι είναι φοιτητές και αυτό δικαιολογεί το γεγονός ότι στην πλειονότητα τους είναι ανύπαντροι με χαμηλό εισόδημα.

Τα συγκεκριμένα ευρήματα συμφωνούν με αυτά της Αγγελουπούλου (2012) σε ιδιωτικά γυμναστήρια της Καβάλας, όπου και εκεί η πλειονότητα των ασκουμένων ήταν άνδρες, νεαρής ηλικίας, δευτεροβάθμιας ή τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και ανύπαντροι. Σε παρόμοια αποτελέσματα καταλήγουν και τα αποτελέσματα των ερευνών των Μάντζιου, Γκόλτσου και Μπουντόλου (2004). Από την άλλη πλευρά όμως, άλλες μελέτες αναφέρουν ότι η πλειονότητα των συμμετεχόντων στα ιδιωτικά γυμναστήρια ήταν γυναίκες (Davis, et al., 1995; Engel, Blackwell, & Miniard, 1995; Papageorgiou, Tzetzis, Costa, 1999).

Αναφορικά με την ηλικία των ασκουμένων, έρευνες αναφέρουν ότι κυμαίνεται μεταξύ 31 – 35 ετών (Engel, Blackwell, & Miniard, 1995; Alexandris, & Palialia 1999; Antoniou, Costa, & Makridou, 1999; Μάντζιος, Γκόλτσος, & Μπουντόλος, 2004), που είναι κοντά στα αποτελέσματα της παρούσας μελέτης.

Οι Mathes, McGiven και Schneider (1992), καθώς και οι Antoniou, Costa, και Makridou (1999), εξετάζοντας το μορφωτικό επίπεδο, κατέληξαν ότι τα περισσότερα μέλη των ιδιωτικών γυμναστηρίων είναι πτυχιούχοι Ανωτάτων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων. Ομοίως στην παρούσα έρευνα το 40.0% των ασκουμένων ήταν απόφοιτοι Λυκείου (στην πλειονότητά τους φοιτητές), το 27.5% κάτοχοι τίτλων Πανεπιστημίου και το 20.0% κάτοχοι Μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών. Γενικότερα είναι λογικό να υπάρχουν ομοιότητες και διαφορές σε σχέση με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά, καθώς αυτά διαφέρουν από περιοχή σε περιοχή.

Σε ό,τι αφορά στο επίπεδο ικανοποίησης των ασκουμένων από τα προγράμματα και τις υπηρεσίες των γυμναστηρίων, αυτός φαίνεται από την ανάλυση των δεδομένων της παρούσας μελέτης να είναι υψηλός, καθώς ο μέσος όρος των ερωτήσεων που αφορά στην ικανοποίηση από τα προγράμματα, το επίπεδο των υπηρεσιών και την εξυπηρέτηση είναι υψηλός (MO=7.45).

Σε ό,τι αφορά στις συσχετίσεις ανάμεσα στην ικανοποίηση των ασκουμένων και τους δημογραφικούς παράγοντες, φαίνεται πως αυτοί δεν επηρεάζουν σημαντικά τα επίπεδα ικανοποίησης. Αναλυτικά δεν προέκυψαν στατιστικά σημαντικές διαφορές στις συσχετίσεις ανάμεσα στα επίπεδα ικανοποίησης των ασκουμένων και το φύλο, το οποίο δεν αποτελεί στοιχείο διαφοροποίησης της ικανοποίησης των πελατών από τις υπηρεσίες των γυμναστηρίων, αφού οι μέσοι όροι ανδρών και γυναικών ($MO=7,35$ και $MO=7,43$ αντίστοιχα) δεν διαφέρουν στατιστικά σημαντικά μεταξύ τους. Κάτι ανάλογο συμβαίνει και με την ηλικία. Φαίνεται ότι οι μέσες τιμές ικανοποίησης των ασκουμένων ανά ηλικιακή κατηγορία δε διαφέρουν στατιστικά σημαντικά μεταξύ τους, με μέγιστη τιμή ικανοποίησης 7,45 στις ηλικίες από 20 έως 29 ετών και ελάχιστη τιμή ικανοποίησης 7,07 στις ηλικίες άνω των 40 χρόνων. Επίσης, δεν προκύπτουν στατιστικά σημαντικές διαφορές στα επίπεδα ικανοποίησης των ασκουμένων σε σχέση με το εισόδημα (όπου οι μέσοι όροι είναι από 7,11 ο χαμηλότερος στην κατηγορία 350-600€, έως 7,44 ο υψηλότερος στην κατηγορία 601-1000€), το επάγγελμα και την οικογενειακή κατάσταση (που οι μέσοι όροι είναι από 7,11 ο χαμηλότερος στην κατηγορία 350-600€, έως 7,44 ο υψηλότερος στην κατηγορία 601-1000€). Σε ό,τι αφορά στο επίπεδο εκπαίδευσης των ασκουμένων τους υψηλότερους μέσους όρους ικανοποίησης παρουσιάζουν οι απόφοιτοι Λυκείου (8,19) και οι κάτοχοι πανεπιστημιακού τίτλου (8,07) και τους μικρότερους οι απόφοιτοι Γυμνασίου (6,88). Η ανάλυση έδειξε ότι οι τιμές αυτές δεν διαφέρουν στατιστικά σημαντικά μεταξύ τους και άρα ούτε το μορφωτικό επίπεδο επηρεάζει τα επίπεδα ικανοποίησης των ασκουμένων.

Επομένως, τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας έδειξαν ότι τα υψηλά επίπεδα ικανοποίησης δεν επηρεάζονται από το φύλο, την ηλικία, το επίπεδο εκπαίδευσης, το επάγγελμα, την οικογενειακή κατάσταση και το εισόδημα των ασκουμένων.

Σχετικά με το επίπεδο ικανοποίησης από τα προγράμματα στα οποία συμμετέχουν οι ασκούμενοι, το μεγαλύτερο βαθμό ικανοποίησης έχουν αυτοί που κάνουν αερόβια γυμναστική και αυτοί που συμμετέχουν σε ομαδικά προγράμματα ($M.O=8.21$), οι οποίοι είναι όμως πολύ λίγοι. Αντίθετα, τα χαμηλότερα ποσοστά ικανοποίησης τα εμφανίζουν όσοι κάνουν συνδυαστικά αεροβική γυμναστική και ενδυνάμωση ($M.O.= 7.57$) και ενδυνάμωση ($M.O= 7.16$). Και σε αυτή την περίπτωση από την ανάλυση των t-test δεν προέκυψαν στατιστικά σημαντικές διαφορές, οπότε ούτε τα προγράμματα δεν επηρεάζουν το βαθμό ικανοποίησης των ασκουμένων.

Τέλος σε ό,τι αφορά στη συχνότητα συμμετοχής, τη μεγαλύτερη ικανοποίηση φαίνεται να εμφανίζουν οι ασκούμενοι που έχουν τη συχνότερη συμμετοχή (έξι φορές τη βδομάδα

με $M.O=8.23$) και τη μικρότερη αυτή που πηγαίνουν τρεις φορές την εβδομάδα ($M.O=7.22$). Και σε αυτή την περίπτωση, η ανάλυση των t-test έδειξε ότι δεν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές, οπότε η συχνότητα συμμετοχής δεν επηρεάζει το βαθμό ικανοποίησης των ασκούμενων.

VI. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Συμπερασματικά από την παρούσα έρευνα προκύπτει ότι το προφίλ των συμμετεχόντων σε προγράμματα άσκησης στα ιδιωτικά γυμναστήρια του Δήμου Σπάρτης σκιαγραφείται ως εξής: άνδρες, νεαρής ηλικίας, με τριτοβάθμια εκπαίδευση, φοιτητές, ανύπαντροι, με χαμηλά εισοδήματα. Το επίπεδο ικανοποίησης των ασκούμενων από τη συνολική εμπειρία τους από τα γυμναστήρια της Σπάρτης είναι αρκετά υψηλό και δεν επηρεάζεται ούτε από τα δημογραφικά χαρακτηριστικά (φύλο, ηλικία, επίπεδο εκπαίδευσης, επάγγελμα, οικογενειακή κατάσταση και εισόδημα), ούτε από το είδος των προγραμμάτων και τη συχνότητα συμμετοχής.

Από την ανασκόπηση της βιβλιογραφίας προκύπτει ότι συχνά σε έρευνες ικανοποίησης πελατών μελετώνται επιπλέον παράγοντες που συμβάλλουν στην ικανοποίηση των ασκούμενων, όπως εγκαταστάσεις, εξοπλισμός, επικοινωνία, κ.ά. Για τους λόγους αυτούς, περαιτέρω έρευνα κρίνεται σκόπιμη έτσι ώστε να μελετηθεί εις βάθος η ικανοποίηση των πελατών των ιδιωτικών γυμναστηρίων προκειμένου να εξαχθούν ασφαλή συμπεράσματα.

VII. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ξένη

- Afthinos Y., Theodorakis N., Nassis P., (2005). Customers' expectations of service in Greek fitness centers: Gender, age, type of sport center, and motivation differences *Journal of Service Theory and Practice* 15(3),245-258.
- Alexandris K., Palialia E. (1999). Measuring customer satisfaction in fitness centres in Greece: an exploratory study, *Managing Leisure*, 4 (4), 218-228.
- Antoniou, C., Costa, G., & Makridou, S., (1999). The profile of the fitness clubs customers in Greece. *7th Congress of the European Association for Sport Management*.
- Aubert B., (2007). Customer education: definition, measures and effects on customer satisfaction. *Grenoble Ecole de Management*. Retrieved from: <https://theses.ncl.ac.uk/dspace/bitstream/10443/248/1/aubert06.pdf>
- Carroll B., & Alexandris K., (1997). Perception of Constraints and Strength of Motivation: Their Relationship to Recreational Sport Participation in Greece. *Journal of Leisure Research*, Vol. 29, (3), 279-299.
- Dominic A. 2017 Survey: One in Four Gym Members Are Dissatisfied with Their Health Clubs. Retrieved from <http://clubindustry.com/studies/survey-one-four-gymmembers-are-dissatisfied-their-health-clubs>.
- Davis, C., Fox, J., Brewer, H. and Ratunsky, D. (1995) Motivations to exercise as a function of personality characteristics, age and gender. *Personality and Individual Differences*, 19, 165-74.
- Engel, J., Blackwell, R. and Miniard, P. (1995) Consumer behavior. The Dryden Press, USA. Ervin, R. B, Wright, J. D. and Kennedy-Stephenson, J. (1999). Use of dietary supplements in the United States, 1988-94. Vital and Health Statistics—Series 11: Data from the National Health Survey, 244, i-iii, 1-14.
- Giese L. J., Cote A. J., (2002). Defining consumer satisfaction. *Academy of marketing science review*, Vol. 2000, (1), 1-22.
- Gonçalves C., Meireles P, Carvalho J. M., (2015). Consumer Behavior in Fitness Club: The Open Sports Sciences Journal (9), 62-70.
- Howard, JA and Sheth, JN (1969). The Theory of Buyer Behavior. John Wiley and Sons, New York.
- Kotler P., (2000). Μάρκετινγκ, 9η έκδοση, Εκδόσεις Interbooks, Αθήνα
- Lee J.,H, Kim H.,D, Ko Y.,J, Sagas M., (2011). The influence of service quality on satisfaction and intention: A gender segmentation strategy, *Sport Management Review*, (14), 54-63.
- Manner M., (2018). The significance of customer satisfaction in mobile repair shop context, (ημερομηνία ανάκτησης10/11/2019). Retrieved from: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/148452/Manner_Markus.pdf?sequence=1
- Mathes, S., McGivern, A. and Schneider, C. (1992) The Influence of participation and gender on employees' motives for involvement in a corporate exercise program, *Journal of Sport Management*, (6), 1-14.

- Roy M. C., Bouchard L., (1999). Developing and evaluating methods for user satisfaction measurement in practice. *Journal of Information Technology Management*, Vol X (3-4), 49-58
- Sadat S., Mohammadzadeh Y., (2014). A survey on customer satisfaction across physical fitness clubs in districts 1-6 of Tehran from quality of services provided for them based on age, gender, and education status of customers – *Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*, Vol. 3,(9), 377-385.
- Salamat N., Farahani A., Salamat F., (2013). Customer satisfaction in private and public fitness clubs in north of Iran, *African Journal of Business Management*, Vol. 7(18), pp. 1826-1832.
- Thamnopoulos, I., Tzetzis, G., and Laios, S. (2012). The impact of service quality and satisfaction on customers' future intentions, in the sport spectators' context. *The Sport Journal*, 15(1), (<http://thesportjournal.org/article/the-impact-of-service-quality-and-satisfaction/>).
- Theodorakis N., Rodrigues P. Sarmiento P. (2004) Measuring customer satisfaction in the context of health clubs in Portugal, *International Sports Journal*, Vol. 8. (1), 44-53.

Ελληνική

- Αγγελοπούλου Μ., 2012. Ποιότητα υπηρεσιών και ανάμιξη πελατών σε ιδιωτικά γυμναστήρια. Μεταπτυχιακή διατριβή στα πλαίσια του Προγράμματος «Άσκηση και Ποιότητα Ζωής». Ανακτήθηκε στις 12/12/2019 από το <https://ir.lib.uth.gr/xmlui/bitstream/handle/11615/43436/11110.pdf?sequence=1>
- Αρέστη Α.Ε., (2019). Ικανοποίηση των πελατών και η ποιότητα υπηρεσιών στα δημοτικά γυμναστήρια του Δήμου Αθηναίων στην περίοδο της κρίσης. Μεταπτυχιακή διατριβή στο Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου, ανακτήθηκε στις 12/12/2019 από το <https://amitos.library.uop.gr/xmlui/handle/123456789/5136>.
- Γρηγορούδης Β., Σίσκος Γ. (2000). Ποιότητα υπηρεσιών και μέτρηση ικανοποίησης του πελάτη: Το σύστημα Musa, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα.
- Καρρά, Μ., Στεφανίδου, Ε., Αντωνίου, Χ., & Γιργωλάς, Γ., (2005). Το προφίλ των μελών των ιδιωτικών γυμναστηρίων στην Ανατολική Μακεδονία & Θράκη, 1ο Πανελλήνιο Συνέδριο Αναψυχής - Ελεύθερου Χρόνου & Αθλητικού Τουρισμού, σελ.97-99.
- Λαγουμιντζής Γ • 2015 Επαγωγική στατιστική, ανακτήθηκε στις 15/9/2019, retrieved from: https://repository.kallipos.gr/bitstream/11419/5363/1/01_chapter_07.pdf
- Επαγωγική στατιστική, ανακτήθηκε στις 15/9/2019, retrieved from: https://repository.kallipos.gr/bitstream/11419/5363/1/01_chapter_07.pdf
- Μάντζιος, Ν., Γκόλτσος, Κ., & Μπουντόλου, Μ. (2004) Το προφίλ των μελών γυμναστηρίων της Θεσσαλίας, 5^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Αθλητικής Διοίκησης, σελ. 152-154.
- Μιχαλοπούλου Σ., (2019) Η ικανοποίηση και η αφοσίωση των πελατών στα γυμναστήρια, η περίπτωση του Ethnic Fitness Club. Μεταπτυχιακή διατριβή στο Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου ανακτήθηκε στις 18/11/2019 από το <https://amitos.library.uop.gr/xmlui/bitstream/handle/>
- Σωτηρίου Χ., Χαραλαμπίδου Ζ., (2017). Καταναλωτές υπηρεσιών άσκησης και ποιότητα υπηρεσιών: παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των καταναλωτών από τις προσφερόμενες υπηρεσίες. Μεταπτυχιακή διατριβή στη ΣΕΦΑΑ του ΕΚΠΑ,

ανακτήθηκε στις 14/11/2019 από το:
<https://pergamos.lib.uoa.gr:8443/uoa/dl/frontend/cl/browse/1936561>
Φαρμάκης, Ν., 2015. Δειγματοληψία και εφαρμογές, [ηλεκτρ. βιβλ.] Αθήνα: Σύνδεσμος
Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Ανακτήθηκε από:
file:///C:/Users/User06/Downloads/Chapt_2_farmakis%20(2).pdf

VIII. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Ερωτηματολόγιο ικανοποίησης πελατών γυμναστηρίων Σπάρτης

1. Φύλο Άνδρας Γυναίκα 2. Έτος γέννησης:
3. Εκπαίδευση (μεγαλύτερο επίπεδο που έχετε ολοκληρώσει)
- | | | | |
|--------------|----------|--------------|-------------|
| Δημοτικό | Γυμνάσιο | Λύκειο | IEK |
| Πανεπιστήμιο | TEI | Μεταπτυχιακό | Διδασκαρικό |
4. Επάγγελμα
- | | | |
|-------------------------|--------------------|---------------------|
| Μαθητής/φοιτητής | Δημόσιος Υπάλληλος | Ιδιωτικός Υπάλληλος |
| Ελεύθερος/Επαγγελματίας | Άνεργος | Άλλο |
5. Οικογενειακή κατάσταση
- | | | |
|---------------|--------------|------------|
| Παντρεμένος/η | Ανύπαντρος/η | Άλλο |
|---------------|--------------|------------|
6. Ποιά είναι περίπου το μηνιαίο ατομικό σας εισόδημα;€ το μήνα
7. Πόσα χρόνια πηγαίνετε γυμναστήριο; χρόνια
8. Πόσες φορές την εβδομάδα πηγαίνετε στο γυμναστήριο; φορές
9. Πόσες ώρες ημερησίως προπονείστε στο γυμναστήριο; ώρες
10. Τι πρόγραμμα γυμναστικής ακολουθείτε;
- | | | | |
|---------------------------------------|------------------------|---------------------|---------------|
| αεροβική γυμναστική | διάδρομος – ελλειπτικό | χορός | ελεύθερα βάρη |
| μηχανήματα μυϊκής ενδυνάμωσης με βάρη | | ομαδικά προγράμματα | |
11. Για ποιο λόγο πηγαίνετε στο γυμναστήριο;
- | | | | |
|------------|--------------|------------------|----------------|
| αθλητισμός | εμφάνιση | φυσική κατάσταση | απόλεια βάρους |
| δισκιδόση | αποκατάσταση | άλλο | |

Παρακαλώ δηλώστε κατά πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τις παρακάτω προτάσεις, κυκλώνοντας έναν αριθμό σε κάθε πρόταση.

| | Διαφωνώ απόλυτα | | | | | Συμφωνώ απόλυτα | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---|---|---|---|--------------------|---|---|---|--|
| 1. Τα προγράμματα και οι υπηρεσίες που σας παρέχει το γυμναστήριό σας είναι εξαιρετικά | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| 2. Το επίπεδο των προγραμμάτων και υπηρεσιών που σας παρέχει το γυμναστήριό σας είναι αντίξοιο των προσδοκιών σας | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| 3. Το επίπεδο της εξυπηρέτησης και η ποιότητα των προγραμμάτων του γυμναστηρίου είναι πολύ υψηλό | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| 4. Τα προγράμματα και οι υπηρεσίες του γυμναστηρίου είναι υψηλών προδιαγραφών | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| 5. Είμαι ικανοποιημένος/η από τα προγράμματα και τις υπηρεσίες του γυμναστηρίου | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| 6. Είμαι ικανοποιημένος/η με την απόφασή μου να γραφτώ στο γυμναστήριο | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| 7. Είμαι χαρούμενος/η με τα προγράμματα και τις υπηρεσίες του γυμναστηρίου | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| 8. Η επιλογή μου να γραφτώ στο συγκεκριμένο γυμναστήριο ήταν σωστή | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| 9. Νομίζω ότι θα μπορούσα να ταυτιστώ με τα άλλα μέλη του γυμναστηρίου | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| 10. Νομίζω ότι έχω αρκετά κοινά με τα άλλα μέλη του γυμναστηρίου | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| 11. Πιστεύω ότι και τα άλλα μέλη του γυμναστηρίου είναι σαν εμένα | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| 12. Μου φαίνεται ότι έχω κοινά σημεία με τα άλλα μέλη του γυμναστηρίου | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| 13. Πιστεύω ότι ταίριαζω με τα άλλα μέλη του γυμναστηρίου | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |

| | Διαφωνώ | | | | | Συμφωνώ | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------|---|---|---|---|---------|---|---|---|---------|
| | απόλυτα | | | | | | | | | απόλυτα |
| 14. Μου ερέσει η εμφάνιση των άλλων μελών στο γυμναστήριο | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| 15. Τα μέλη του γυμναστηρίου είναι κατάλληλα ντυμένα | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| 16. Τα μέλη του γυμναστηρίου είναι σωστά ντυμένα | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| 17. Η εμφάνιση των άλλων μελών γυμναστήριο είναι του τύπου μου | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| 18. Η συμπεριφορά των άλλων μελών είναι κατάλληλη για το χώρο | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| 19. Τα μέλη του γυμναστηρίου είναι φιλικά απέναντί μου | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| 20. Μου φαίνεται ότι η συμπεριφορά των άλλων μελών του γυμναστηρίου είναι σωστή | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| 21. Η συμπεριφορά των μελών στο γυμναστήριο είναι ευχάριστη | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |

| | Καθόλου | | | | | Πάρα πολύ | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|--|
| | | | | | | | | | | |
| 22. Πόσο αποφασισμένοι είστε να συνεχίσετε να γυμνάζεστε στο συγκεκριμένο γυμναστήριο | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| 23. Πόσο «δεμένοι» ή «νοσητέοι» νοιώθετε με το συγκεκριμένο γυμναστήριο | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| 24. Πόσο δύσκολο σας είναι να σταματήσετε να πηγαίνετε σε αυτό το γυμναστήριο | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |

| | Καθόλου πιθανό | | | | | Πάρα πολύ πιθανό | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---|---|---|---|------------------|---|---|---|--|
| | | | | | | | | | | |
| 25. Πόσο πιθανό θεωρείτε να κάνετε θετικά σχόλια για τα προγράμματα και τις υπηρεσίες που σας παρέχει το γυμναστήριο, σε φίλους; | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| 26. Πόσο πιθανό θεωρείτε να συστήσετε το γυμναστήριο ως κατάλληλο χώρο άσκησης όταν κάποιος ζητήσει τη γνώμη σας; | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| 27. Πόσο πιθανό θεωρείτε να συνεχίσετε να συμμετέχετε στα προγράμματα του συγκεκριμένου γυμναστηρίου; | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| 28. Πόσο πιθανό θεωρείτε να ανανεώσετε την εγγραφή όταν τελειώσει η συνδρομή σας; | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |

**ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΠΟΛΥ ΓΙΑ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΣΑΣ
ΚΑΙ ΤΗ ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΑΣ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ ΜΑΣ**

