



## Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και η σχέση με την ανάμειξη συμμετεχόντων σε δραστηριότητες ελληνικών παραδοσιακών χορών

Σαββίδου, Κ.\*, Γουλιμάρης, Δ., Κώστα, Γ., Μπεμπέτσος, Ε.

Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης

### ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Οι υπεύθυνοι των πολιτιστικών φορέων που οργανώνουν χορευτικές δραστηριότητες αναψυχής, βελτιώνοντας τις παρεχόμενες υπηρεσίες τους, αντιλαμβάνονται ότι αυξάνουν τον βαθμό ανάμειξης των συμμετεχόντων, με απώτερο σκοπό τη βιώσιμη λειτουργία των φορέων τους. Σκοπός της έρευνας ήταν να διερευνήσει το κατά πόσο μπορεί να διαφοροποιηθεί η ποιότητα υπηρεσιών, έπειτα από την εφαρμογή παρεμβατικού προγράμματος στις παρεχόμενες υπηρεσίες των πολιτιστικών φορέων εκμάθησης ελληνικών παραδοσιακών χορών και να εξετάσει τη σχέση μεταξύ των παραγόντων της ποιότητας υπηρεσιών (περιβάλλον, αλληλεπίδραση και αποτέλεσμα) και των παραγόντων της ανάμειξης (έλξη, κεντρικότητα και αυτοέκφραση) των συμμετεχόντων μετά την εφαρμογή του παρεμβατικού προγράμματος. Για την πραγματοποίηση της έρευνας έγιναν δύο μετρήσεις, πριν και μετά την εφαρμογή ενός παρεμβατικού προγράμματος που αφορούσε τις ενέργειες βελτίωσης των προσφερόμενων υπηρεσιών των πολιτιστικών φορέων. Οι συμμετέχοντες ήταν ενήλικοι (N=384), ηλικίας από 18 έως 67 χρονών. Για την διερεύνηση της ποιότητας υπηρεσιών χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο ποιότητας υπηρεσιών Brady και Cronin (2001). Η ανάμειξη των συμμετεχόντων, διερευνήθηκε με το ερωτηματολόγιο των Kyle, Graefe, Manning και Bacon (2003). Από τα αποτελέσματα φάνηκε, ότι οι προτάσεις και οι ενέργειες που σχεδιάστηκαν για την βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών και εφαρμόστηκαν από τους υπεύθυνους των πολιτιστικών φορέων που συμμετείχαν στο παρεμβατικό πρόγραμμα επέφεραν διαφοροποιήσεις στους παράγοντες της ποιότητας υπηρεσιών καθώς αξιολογήθηκαν πιο υψηλά. Τέλος, στις αναλύσεις συσχέτισης που πραγματοποιήθηκαν, φάνηκε ότι όσο βελτιώνονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες, τόσο αυξάνεται η ανάμειξη των συμμετεχόντων.

**Λέξεις κλειδιά:** ποιότητα υπηρεσιών, ανάμειξη, ελληνικοί παραδοσιακοί χοροί.

### Εισαγωγή

Η αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών επικεντρώνεται στα χαρακτηριστικά του προϊόντος ή της υπηρεσίας, στις ανάγκες ή προσδοκίες των πελατών ή και στα δύο. Έτσι στην ποιότητα υπηρεσιών δόθηκαν διάφοροι ορισμοί όπως: 1) ο παράγοντας ικανοποίησης ή ευχαρίστησης του πελάτη ή υπέρβαση των προσδοκιών των πελατών (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990), 2) η

Διεύθυνση αλληλογραφίας:

Κυριακή Σαββίδου  
Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης  
Τμήμα Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού  
Πανεπιστημιούπολη, 69100 Κομοτηνή

E-mail:

[kikoula\\_86@yahoo.gr](mailto:kikoula_86@yahoo.gr)

προσαρμογή σε ξεχωριστές και συγκεκριμένες απαιτήσεις (Crosby, 1979; Deming, 1986), 3) το προϊόν/υπηρεσία που είναι κατάλληλο για χρήση, καθώς δίνει μεγαλύτερη ευχαρίστηση και ποιότητα στον καταναλωτή (Juran, 1989) και 4) η σφαιρική άποψη ή στάση σχετικά με την ανωτερότητα μιας υπηρεσίας (Zeithaml, & Bitner, 2003).

Η έρευνα των Brandy και Cronin (2001), έκανε λόγο για τρεις διαστάσεις που περιγράφουν την έννοια της ποιότητας υπηρεσιών. Πιο αναλυτικά, ανέδειξε πως: α) η ποιότητα του περιβάλλοντος, β) η αλληλεπίδραση μεταξύ πελατών και προσωπικού και γ) το προσδοκώμενο αποτέλεσμα από την υπηρεσία, καθορίζουν το επίπεδο της ποιότητας των υπηρεσιών. Η ποιότητα του φυσικού περιβάλλοντος αναφέρεται σε στοιχεία υπηρεσιών όπως ο σχεδιασμός και οι συνθήκες περιβάλλοντος. Η ποιότητα της αλληλεπίδρασης αφορά την εμπειρία που αποκομίζει το άτομο από την επαφή του με το προσωπικό. Η ποιότητα αποτελέσματος έχει να κάνει με τα οφέλη που αποκομίζει το άτομο από την υπηρεσία που του παρέχεται. Παράλληλα, το επίπεδο προσδιοριζόμενης ποιότητας προκύπτει από το βαθμό εκπλήρωσης των προσδοκιών του ατόμου από τις υπηρεσίες που λαμβάνει (Alexandris, Zahariadis, Tsorbatzoudis & Grouios, 2004).

Στην Ελλάδα, έρευνες της ποιότητας υπηρεσιών στο χώρο της αναψυχής, έχουν πραγματοποιηθεί: σε αθλητικούς οργανισμούς και υπηρεσίες (π.χ. Μυρίδης, 2019; Παπαδόπουλος, 2019), σε δημόσια και ιδιωτικά γυμναστήρια (π.χ. Δημάκος, 2016; Τσιλιγκίρη 2017; Τσιράκος, 2018, Αρέστη, 2019,) σε εταιρίες «ενεργητικών διακοπών» (π.χ. Ιωαννίδου, Πολατίδου, Μπαλάσκα & Αλεξανδρής 2011), σε προγράμματα εκμάθησης ελληνικού παραδοσιακού χορού (π.χ. Λεβέντης, Γουλιμάρης, 2020), σε χιονοδρομικά κέντρα της Ελλάδας (π.χ. Barlas, Koustelios & Mantis 2010; Μασμανίδης & Γιλαντζή, 2011), σε υπηρεσίες άθλησης και ψυχαγωγίας (π.χ. Βάσιος, 2019), σε κέντρα Σπα και ευεξίας (π.χ. Δημητριάδου, 2019; Πέγια 2019) σε υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής (π.χ. Αστραπέλλος, 2016; Πολατίδου, Αλεξανδρής, Μπαλάσκα και Πολατίδου, 2016).

Σύμφωνα με τη διεθνή βιβλιογραφία, οι πρώτες μελέτες σχετικά με την ανάμειξη, πραγματοποιήθηκαν στον ευρύτερο χώρο της διαχείρισης και προώθησης υπηρεσιών σε θέματα που έχουν σχέση με τη συμπεριφορά των καταναλωτών. Στις έρευνες αυτές αναφέρεται, ότι η σημαντικότητα της ανάμειξης, οφειλόταν στην έντονη διάθεση αναζήτησης πληροφοριών του ατόμου για το προϊόν που τον ενδιαφέρει, ενώ ταυτόχρονα ενίσχυε την ψυχολογική δέσμευση του, με τον οργανισμό που την παρείχε (Rothschild, 1984; Bloch & Bruce, 1984; Laurent & Kapferer, 1985; Βακουφτσή, Τσάμη, Βακουφτσή & Θεοδωράκης, 2010; Beleraj & Hasanaj, 2016).

Οι McIntyre και Pigram (1992), υποστήριξαν ότι η διαρκή ανάμειξη στην αναψυχή γίνεται καλύτερα αντιληπτή ως μια πολυδιάστατη δομή, η οποία αποτελείται από τρεις παράγοντες την «ελκυστικότητα», την «κεντρικότητα» και την «αυτοέκφραση». Η «ελκυστικότητα» σχετίζεται με την ευχαρίστηση που αντλεί το άτομο συμμετέχοντας σε μια δραστηριότητα αναψυχής αλλά και με την ιδιαίτερη αξία που έχει για το άτομο η συμμετοχή του. Η «κεντρικότητα» σχεδιάστηκε για να αξιολογήσει τις επιλογές στον τρόπο ζωής που κάνει ο συμμετέχοντας σχετικά με μια δραστηριότητα. Η δραστηριότητα αυτή μπορεί να κατέχει κεντρικό ρόλο, στον καθημερινό τρόπο ζωής του ατόμου. Τέλος ο παράγοντας «αυτο-έκφραση», αφορά στην εικόνα που το άτομο προσπαθεί να προβάλλει στους γύρω του για τον εαυτό του μέσα από τη συμμετοχή του σε μια δραστηριότητα. Στην ίδια άποψη κατέληξαν οι Kyle, Graefe, Manning και Bacon, (2003), αναφέροντας ότι το μοντέλο ερμηνείας που υπερτερεί σε αξιοπιστία, εγκυρότητα και παρέχει περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την ανάμειξη στην αναψυχή, είναι το πολυδιάστατο. Η αξία της διερεύνησης της ανάμειξης μέσω του πολυδιάστατου μοντέλου έχει σημειωθεί σε μια σειρά ερευνών (π.χ. Iwasaki & Havitz, 2004;



Kyle, Graefe, Manning, & Bacon, 2004a; Kyle, Graefe, Manning, & Bacon 2004b; Ντοβόλη, Μπαλάσκα & Καϊμακάμης, 2014).

Η ανάμειξη σε δραστηριότητες αναψυχής, συσχετίζεται με την προσωπικότητα και τα θέλω του ατόμου. Δηλαδή, ένα άτομο αναμειγνύεται σε δραστηριότητες αναψυχής όταν το επιθυμεί και βρίσκει κάποια σύνδεση των ενδιαφερόντων και της προσωπικότητάς του με την δραστηριότητα αυτήν. Για τη μέτρηση της ανάμειξης σε δραστηριότητες αναψυχής έχουν αναπτυχθεί σχετικά μοντέλα ερμηνείας. Η συμπεριφορά των ατόμων που παρουσιάζουν κάποιο βαθμό ανάμειξης σε δραστηριότητες αναψυχής αποτελεί μια πολυπαραγοντική διαδικασία (Iwasaki & Havitz, 2004; Kyle, Absher, Hammitt, & Cavin, 2006; Kyle, Graefe, Manning, & Bacon, 2004a; 2004b).

Ο Schuett (1993), αναφέρθηκε στην ανάμειξη ως μια έννοια που συνδέεται με τη διάρκεια της εμπλοκής του ατόμου σε μια συγκεκριμένη δραστηριότητα. Διαπιστώνοντας, πως τα άτομα που συμμετέχουν ενεργά σε δραστηριότητες αναψυχής, αναπτύσσουν ισχυρά κίνητρα που τους παρακινούν να λάβουν μέρος ξανά και ξανά στην ίδια δραστηριότητα. Αυτά τα κίνητρα σύμφωνα με τους Havitz και Howard (1995), έχουν να κάνουν με την ποιότητα των υπηρεσιών, η οποία παρακινεί το άτομα να γίνουν πιστοί ακόλουθοι μιας συγκεκριμένης δραστηριότητας. Έτσι, η ανάμειξη παρουσιάζεται σαν μια κατάσταση, η οποία χαρακτηρίζεται από διάρκεια στο χρόνο και διατηρεί το ενδιαφέρον του ατόμου για τη συμμετοχή του στην ίδια δραστηριότητα. Η διάρκεια της επιλογής στο χρόνο, οφείλεται στην υψηλή ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Οι Howat, Crilley και McGrath (2010), ανέφεραν ότι η ανάμειξη σε δραστηριότητες χορού συνδέεται άμεσα με την αφοσίωση των συμμετεχόντων έπειτα από την προσφορά ποιοτικών υπηρεσιών. Σε παρόμοια αποτελέσματα κατέληξαν και οι Μπαλάσκα, Τσιφτελίδου, Δούκα και Αλεξανδρή (2011), οι οποίοι μελέτησαν την ανάμειξη των θεατών σε Φεστιβάλ ελληνικών παραδοσιακών χορών σε συνάρτηση με την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα η ποιότητα των υπηρεσιών καθορίστηκε από πέντε επιμέρους παράγοντες: α) τις εγκαταστάσεις όπου πραγματοποιήθηκε το φεστιβάλ ελληνικών χορών, β) το πρόγραμμα που προβλήθηκε από τους χορευτές, γ) το κόστος επίσκεψης του φεστιβάλ, δ) τις προσδοκίες των θεατών από την παρουσία τους στο φεστιβάλ και ε) την προσβασιμότητα στο χώρο. Οι πέντε προαναφερθέντες παράγοντες συμβάλουν σημαντικά στην διαμόρφωση της αντιλαμβανόμενης ποιότητας των υπηρεσιών. Οι ερευνητές οδηγήθηκαν στο συμπέρασμα πως η ανάμειξη των θεατών στο Φεστιβάλ χορού όπου παρουσιάζονται συγκροτήματα παραδοσιακών χορών, σχετιζόταν άμεσα με την ποιότητα των υπηρεσιών που τους προσφέρθηκαν, καθώς οι υπηρεσίες αυτές κρίθηκαν με βάση τα επίπεδα αντιλαμβανόμενης ποιότητας των θεατών.

Οι Λεβέντης και Γουλιμάρης (2020), μελέτησαν τη σχέση μεταξύ της αντιλαμβανόμενης ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών και της ανάμειξης των συμμετεχόντων σε φορείς ελληνικών παραδοσιακών χορών. Από τα αποτελέσματα της μελέτης φάνηκε ότι οι χορευτές ελληνικών παραδοσιακών χορών αξιολόγησαν θετικά την ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών και ταυτόχρονα εμφάνισαν υψηλά επίπεδα ανάμειξης, ενώ η σχέση μεταξύ των παραγόντων των δύο αυτών εννοιών αποδείχθηκε ισχυρή.

Στην ελληνική επικράτεια, οι παραδοσιακοί χοροί ως μια δραστηριότητα αναψυχής έχει προσελκύσει το ενδιαφέρον πολλών συμμετεχόντων. Σύμφωνα με μελέτες της τελευταίας δεκαετίας, λειτουργούν περισσότερα από 5.000 σωματεία και σχολές που διδάσκουν παραδοσιακούς χορούς, ενώ στο εξωτερικό τα σωματεία και οι σχολές υπολογίζονται περί τις 1.000, γεγονός που δείχνει το μέγεθος της ανάμειξης των πολιτών με μια δραστηριότητα αναψυχής όπως οι παραδοσιακοί χοροί (Δούκα, Μπαλάσκα, Πολλατίδου και Τσιφτελίδου, 2011). Μάλιστα, οι Κυριακίδης, Αλεξανδρή και



Δούκα (2015), αναφέρουν πως το συγκεκριμένο στοιχείο κουλτούρας ολοένα και διαιώνίζεται. Συγκεκριμένα, αναφέρεται πως στην Ελλάδα, ολοένα και περισσότεροι πολίτες ενδιαφέρονται να αναμειχθούν με τον παραδοσιακό χορό. Το ενδιαφέρον για την ανάμειξη αφορά τόσο Έλληνες όσο και πολίτες άλλων χωρών που φέρουν διαφορετική κουλτούρα και πολιτισμό.

Σύμφωνα με έρευνα του Kyle, Absher, Norman, Hammitt και Jodice (2007), έπειτα από διερεύνηση της ανάμειξης ασκούμενων σε αθλητικά κέντρα, αποδείχθηκε ότι η έννοια της ποιότητας των υπηρεσιών εμπλέκεται άμεσα με την ανάμειξη των συμμετεχόντων. Πιο αναλυτικά, οι ερευνητές ανέφεραν ότι η ποιότητα αποτελεί πολύ σημαντικό παράγοντα στην ανάπτυξη θετικών στάσεων από τη συμμετοχή του ατόμου σε μια φυσική δραστηριότητα και στην ανάμειξή του σε αυτή σε βάθος χρόνου. Όσον αφορά την μέτρηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε έρευνα της Αβουρδιάδου (2014), εξετάστηκε η σχέση μεταξύ της ποιότητας υπηρεσιών, της ικανοποίησης και της πρόθεσης επανάληψης της συμπεριφοράς, έπειτα από την εφαρμογή παρεμβατικού προγράμματος στις υπηρεσίες κέντρων σωματικής ευεξίας και γυμναστικής. Οι ερευνητές ανέφεραν ότι, η αποτελεσματική διαχείριση της αλληλεπίδρασης των πελατών με το προσωπικό του γυμναστηρίου, με τις αθλητικές εγκαταστάσεις και με τα αποτελέσματα της παροχής υπηρεσιών από τους υπεύθυνους των φορέων, θα επηρεάσει θετικά την ικανοποίηση και πρόθεση επανάληψης στην συμπεριφοράς.

Σκοπός της έρευνας ήταν να διερευνήσει το κατά πόσο μπορεί να διαφοροποιηθεί η ποιότητα υπηρεσιών, έπειτα από την εφαρμογή παρεμβατικού προγράμματος στις παρεχόμενες υπηρεσίες των πολιτιστικών φορέων εκμάθησης ελληνικών παραδοσιακών χορών και να εξετάσει τη σχέση μεταξύ των παραγόντων της ποιότητας υπηρεσιών (περιβάλλον, αλληλεπίδραση και αποτέλεσμα) και των παραγόντων της ανάμειξης (έλξη, κεντρικότητα και αυτοέκφραση) των συμμετεχόντων μετά την εφαρμογή του παρεμβατικού προγράμματος.

## Μέθοδος

### Συμμετέχοντες

Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν χορευτές (N=384) ηλικίας από 18 έως 67 χρονών, άνδρες (N=79) και γυναίκες (N=305) που συμμετείχαν σε οργανωμένα προγράμματα εκμάθησης ελληνικών παραδοσιακών χορών. Τα μαθήματα εκμάθησης υλοποιούνταν σε 16 πολιτιστικούς φορείς του Ν. Καστοριάς. Οι χορευτές χωρίστηκαν σε τρεις ομάδες. Η επιλογή τους έγινε με την μέθοδο της τυχαίας δειγματοληψίας.

Η πρώτη ομάδα ήταν η ελέγχου (N=115), στους οποίους δεν έγινε ενημέρωση για τα αποτελέσματα των δύο μετρήσεων που αφορούσαν την αξιολόγηση της ποιότητας υπηρεσιών των πολιτιστικών φορέων και δεν εφαρμόστηκε το παρεμβατικό πρόγραμμα.

Η δεύτερη ομάδα ήταν η πειραματική ομάδα I (N=123), όπου ενημερώθηκαν για τα αποτελέσματα των δύο μετρήσεων που αφορούσαν την αξιολόγηση της ποιότητας υπηρεσιών των φορέων αλλά δεν εφαρμόστηκε το παρεμβατικό πρόγραμμα.

Η τρίτη ομάδα ήταν η πειραματική ομάδα II (N=146), στην οποία εφαρμόστηκε το παρεμβατικό πρόγραμμα και ενημερώθηκαν για τα αποτελέσματα των δύο μετρήσεων που αφορούσαν την αξιολόγηση της ποιότητας υπηρεσιών των φορέων.

**Πίνακας 1.** Ομάδες συμμετεχόντων στην έρευνα.

| Ομάδες        | N   | %    |
|---------------|-----|------|
| Πειραματική I | 123 | 32,0 |



|                |     |       |
|----------------|-----|-------|
| Πειραματική II | 146 | 38,0  |
| Ομάδα Ελέγχου  | 115 | 29,9  |
| Σύνολο         | 384 | 100,0 |

### **Όργανα Μέτρησης**

Για την διερεύνηση της ποιότητας υπηρεσιών, χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο των Brady και Cronin (2001), όπως εφαρμόστηκε και τροποποιήθηκε για τον ελλαδικό χώρο από τους Alexandris, Zaxariadis, Tsorbatzoudis και Grouios (2004b). Το μοντέλο έχει εφαρμοσθεί και δοκιμασθεί σε μια σειρά ερευνών στην Ελλάδα (Alexandris, Douka, Papadopoulos & Kaltsatou, 2008; Theodorakis, Tsigilis & Alexandris, 2009; Καζάση, Υφαντίδου & Μπαλάσκα, 2020; Παπαδοπούλου & Κώστα, 2020) και έχει κριθεί ως έγκυρο και αξιόπιστο για την αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 21 ερωτήσεις αναπτυγμένες σε 3 παράγοντες ποιότητας υπηρεσιών:

1) Ποιότητα φυσικού περιβάλλοντος που αφορά τον σχεδιασμό περιβάλλοντος, τις συνθήκες περιβάλλοντος, τους κοινωνικούς παράγοντες (7 ερωτήσεις, π.χ. "Οι χώροι εκμάθησης είναι άνετοι").

2) Ποιότητα αλληλεπίδρασης, που αφορά τη συμπεριφορά, τη στάση και την εμπειρία του προσωπικού (9 ερωτήσεις, π.χ. "Οι δάσκαλοι χορού είναι ευγενικοί").

3) Ποιότητα αποτελέσματος που αφορά τα οφέλη είτε σωματικά είτε ψυχικά που αποκομίζουν οι συμμετέχοντες (5 ερωτήσεις, π.χ. "Το πρόγραμμα ελληνικού χορού με βοηθάει να βελτιώσω την ψυχολογική μου ευεξία").

Οι απαντήσεις του ερωτηματολογίου δόθηκαν σε 5-βάθμια κλίμακα τύπου Likert από το 1 ("Διαφωνώ απολύτως") ως το 5 ("Συμφωνώ απολύτως").

Για τη διερεύνηση της ανάμειξης, χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο των Kyle, Graefe, Manning και Bacon (2003). Η εγκυρότητα και αξιοπιστία του ερωτηματολογίου έχει επιβεβαιωθεί στον ελλαδικό χώρο σε προηγούμενη μελέτη των Θεοδωράκη, Πανοπούλου και Βλαχόπουλος (2007). Το ερωτηματολόγιο της ανάμειξης στην αναψυχή αποτελείται από 11 μεταβλητές ομαδοποιημένες σε τρεις παράγοντες :

1) «Έλξη» που αφορά την ευχαρίστηση που αντλεί το άτομο συμμετέχοντας σε μια δραστηριότητα αναψυχής αλλά και με την ιδιαίτερη αξία που έχει για το άτομο η συμμετοχή του (5 ερωτήσεις, π.χ. "Το να συμμετέχω σε μαθήματα παραδοσιακών χορών είναι πολύ σημαντικό για εμένα").

2) «Κεντρικότητα» που αφορά τις επιλογές στον τρόπο ζωής που κάνει ο συμμετέχοντας σε μια δραστηριότητα. Η δραστηριότητα αυτή μπορεί να κατέχει κεντρικό ρόλο, στον καθημερινό τρόπο ζωής του ατόμου (3 ερωτήσεις, π.χ. "Οργανώνω την εβδομάδα μου γύρω από την συμμετοχή μου σε μαθήματα παραδοσιακών χορών").

3) «Αυτοέκφραση» που αφορά την εικόνα που το άτομο προσπαθεί να προβάλλει στους γύρω του για τον εαυτό του μέσα από τη συμμετοχή του σε μια δραστηριότητα (3 ερωτήσεις, π.χ. " Στο σύλλογο μπορώ να είμαι πραγματικά ο εαυτός μου").

Οι απαντήσεις του ερωτηματολογίου δόθηκαν σε 5-βάθμια κλίμακα τύπου Likert από το 1 ("Διαφωνώ απολύτως") ως το 5 ("Συμφωνώ απολύτως").

### **Σχεδιασμός παρεμβατικού προγράμματος**

Για την διεξαγωγή της μελέτης πραγματοποιήθηκαν δύο μετρήσεις. Η 1η μέτρηση έγινε ένα μήνα μετά την ετήσια έναρξη του προγράμματος εκμάθησης ελληνικών παραδοσιακών χορών δηλαδή, τον Οκτώβριο και η 2η μέτρηση έγινε ένα μήνα πριν το τέλος του προγράμματος εκμάθησης δηλαδή, τον





Μάιο. Σε διάστημα έξι μηνών μεταξύ της 1ης και 2ης μέτρησης, εφαρμόστηκε το παρεμβατικό πρόγραμμα της έρευνας. Οι χορευτές και των τριών ομάδων συμμετείχαν συστηματικά στην εκμάθηση ελληνικών παραδοσιακών χορών τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα και μετά το πέρας των έξι μηνών, χωρίς να διακόψουν τη συμμετοχή τους.

Οι παρεμβατικές ενέργειες που σχεδιάστηκαν, στηρίχθηκαν στα αποτελέσματα της 1ης μέτρησης, έπειτα από την συλλογή των ερωτηματολογίων. Για την βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών, τονίστηκε η ανάγκη αλλαγών και βελτίωσης των παραγόντων που αξιολογήθηκαν χαμηλά. Συζητήθηκαν διάφορες προτάσεις, ώστε να ξεπεραστούν πιο άμεσα ποικίλα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι θύνοντες των πολιτιστικών φορέων της πειραματικής ομάδας II.

Το προσωπικό των πολιτιστικών φορέων της πειραματικής ομάδας II, κατάφερε να εκτελέσει ενέργειες του παρεμβατικού σχεδιασμού που τους προτάθηκαν. Οι ενέργειες της παρέμβασης αφορούσαν τους χώρους διεξαγωγής των μαθημάτων, όπως καθαρές εγκαταστάσεις, εξοπλισμός σε καλή κατάσταση και σωστή τοποθέτηση, ασφαλείς δάπεδο, άνετο, φωτεινό και ζεστό περιβάλλον. Σε ότι έχει να κάνει με την εκμάθηση, κατάφεραν να φτιάξουν το ωρολόγιο πρόγραμμα διδασκαλίας πιο ευέλικτο ανάλογα με τις ανάγκες των χορευτών και να δημιουργήσουν ομάδες ανάλογα με την χρονική διάρκεια συμμετοχής τους (αρχάριοι-έμπειροι), τον λόγο συμμετοχής τους (για εκμάθηση-για παραστάσεις). Αρκετοί από τους δασκάλους χορού, στο χρονικό διάστημα των έξι μηνών του παρεμβατικού προγράμματος κατάφεραν να παρακολουθήσουν επιμορφωτικά και εκπαιδευτικά σεμινάρια ελληνικών παραδοσιακών χορών που τους προτάθηκαν. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα να εμπλουτίσουν το χορευτικό και μουσικό ρεπερτόριο των χορευτικών τους τμημάτων αλλά και να εφαρμόσουν εναλλακτικούς τρόπους εκμάθησης των χορευτικών μοτίβων. Επιπλέον σε τακτά χρονικά διαστήματα οι δάσκαλοι χορού της πειραματικής ομάδας, λάμβαναν σε μορφή ανατροφοδότησης ( $\approx$  10 e-mail), e-books που περιείχαν νέο μουσικό και χορευτικό ρεπερτόριο, προτάσεις ανάδειξης των δράσεων των πολιτιστικών φορέων στο διαδίκτυο, μουσικό ρεπερτόριο σε cd και χορευτικό σε dvd, ενημέρωση για επιμορφωτικά σεμινάρια, συνέδρια, blogs και ηλεκτρονικά περιοδικά ελληνικών παραδοσιακών χορών.

### **Διαδικασία**

Η μέθοδος του προσωπικά συμπληρωμένου ερωτηματολογίου επιλέχθηκε για την συλλογή των δεδομένων, η οποία έγινε αποκλειστικά στους χώρους εκμάθησης των χορευτικών δραστηριοτήτων, μετά το πέρας του μαθήματος. Πριν την διανομή των ερωτηματολογίων, οι χορευτές της ομάδας ελέγχου και των πειραματικών ομάδων I και II, ενημερώθηκαν για το πρόγραμμα που θα συμμετείχαν, τη διαδικασία και τον σκοπό για τον οποίο θα διεξαχθεί αυτή η μελέτη. Αφού ενημερώθηκαν ότι δεν υπάρχουν σωστές και λάθος απαντήσεις, συμπλήρωσαν τα ερωτηματολόγια. Διασφαλίστηκε στους συμμετέχοντες, ότι το ερωτηματολόγιο συμπληρώνεται ανώνυμα και πάντα με δική τους επιθυμία. Κατά τη διάρκεια της συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου, δόθηκαν διευκρινίσεις, όπου κρίθηκε αναγκαίο. Ο χρόνος συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων ατομικά ήταν περίπου 8-10 λεπτά.

### **Στατιστική Ανάλυση**

Πραγματοποιήθηκαν αναλύσεις αξιοπιστίας, περιγραφικής στατιστικής και συσχέτισης. Επίσης πραγματοποιήθηκε ανάλυση διακύμανσης για εξαρτημένα δείγματα ως προς ένα παράγοντα και αναλύσεις διακύμανσης για εξαρτημένα δείγματα ως προς δύο παράγοντες, από τους οποίους ο ένας είναι επαναλαμβανόμενος.



## Αποτελέσματα

### Περιγραφική στατιστική

Στον πίνακα 2, παρουσιάζονται οι μέσοι όροι και οι τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων της ποιότητας υπηρεσιών και των παραγόντων της ανάμειξης, όπως και η ανάλυση αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου από τις δύο μετρήσεις που πραγματοποιήθηκαν. Η ανάλυση αξιοπιστίας έδειξε ότι ο Cronbach's alpha κυμαίνεται από .81 έως .93. Όπως παρατηρείται, οι παράγοντες του ερωτηματολογίου είχαν πολύ καλή εσωτερική συνοχή  $\alpha > .060$ .

**Πίνακας 2.** Μέσοι όροι, τυπικές αποκλίσεις και ανάλυση αξιοπιστίας.

|                    | Παράγοντες    | 1 <sup>η</sup> μέτρηση |      | 2 <sup>η</sup> μέτρηση |      | 1 <sup>η</sup> μέτρηση |
|--------------------|---------------|------------------------|------|------------------------|------|------------------------|
|                    |               | M.O.                   | T.A. | M.O.                   | T.A. | Cronbach               |
| Ποιότητα υπηρεσιών | Περιβάλλον    | 4.22                   | .42  | 4.10                   | .54  | .89                    |
|                    | Αλληλεπίδραση | 4.26                   | .15  | 4.44                   | .62  | .92                    |
|                    | Αποτέλεσμα    | 4.36                   | .34  | 4.39                   | .61  | .91                    |
| Ανάμειξη           | Έλξη          | 3.89                   | .26  | 4.14                   | .68  | .92                    |
|                    | Κεντρικότητα  | 3.24                   | 1.37 | 3.65                   | .61  | .93                    |
|                    | Αυτοέκφραση   | 3.25                   | 1.33 | 3.58                   | .59  | .81                    |

### Ανάλυση διακύμανσης *One-way*

Για να ελεγχθεί εάν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές, ως προς τους παράγοντες της ποιότητας υπηρεσιών, οφειλόμενες στην ομάδα των συμμετεχόντων, πραγματοποιήθηκε ανάλυση διακύμανσης (*One-Way ANOVA*) στην 1η μέτρηση. Από τα αποτελέσματα της ανάλυσης διακύμανσης που πραγματοποιήθηκε δεν διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των τριών ομάδων που συμμετείχαν στην έρευνα ως προς τους παράγοντες της ποιότητας υπηρεσιών.

### Ανάλυση διακύμανσης ως προς δύο παράγοντες από τους οποίους ο ένας είναι επαναλαμβανόμενος (*Repeated Measures*)

Για να διαπιστωθεί η ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφορών μεταξύ του δείγματος που διαχωρίζεται βάσει ενός ανεξάρτητου παράγοντα (ομάδα) και ενός επαναλαμβανόμενου παράγοντα (μέτρηση) έγινε ανάλυση διακύμανσης δύο παραγόντων με επαναλαμβανόμενο τον ένα παράγοντα (μέτρηση). Για καθένα από τους τρεις παράγοντες της ποιότητας υπηρεσιών, διενεργήθηκε η αντίστοιχη στατιστική ανάλυση.

*Παράγοντας «περιβάλλον».* Από την ανάλυση διακύμανσης για εξαρτημένα δείγματα ως προς δύο παράγοντες από τους οποίους ο ένας ήταν επαναλαμβανόμενος διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική αλληλεπίδραση μεταξύ των δύο παραγόντων (μέτρηση\* ομάδα) ( $F(2,355) = 60.634$ ;  $p = .000 < 0,05$ ). Αναλύοντας την αλληλεπίδραση, για κάθε βαθμίδα του ανεξάρτητου παράγοντα, διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική επίδραση του επαναλαμβανόμενου παράγοντα «μέτρηση», τόσο στην ομάδα ελέγχου ( $F(1,355) = 168.223$ ;  $p = .000 < 0,05$ ), όσο και στην πειραματική I ( $F(1,355) = 19.874$ ;  $p = .000 < 0,05$ ). Παρατηρώντας τους μέσους όρους των ομάδων (πίνακας 4) διαπιστώνεται ότι, στην ομάδα ελέγχου και στην πειραματική ομάδα I μειώθηκε ο μέσος όρος του παράγοντα «περιβάλλον» κατά την 2η μέτρηση. Συνολικά, το μεγαλύτερο μέσο όρο εμφανίζει η πειραματική ομάδα II σε σχέση με τις άλλες δύο ομάδες. Όσον αφορά την διαφοροποίηση μεταξύ των ομάδων για τον παράγοντα



«περιβάλλον» της ποιότητας υπηρεσιών κατά την 2η μέτρηση υπήρξαν στατιστικά σημαντικές διαφορές ( $F(2,373) = 42.382$ ;  $p = ,000 < 0,05$ ) μεταξύ των ομάδων. Για τον εντοπισμό των στατιστικά σημαντικών διαφορών εφαρμόστηκε το τεστ πολλαπλών συγκρίσεων Bonferroni, όπου διαπιστώθηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ και των τριών ομάδων ( $sig. < .05$ ).

*Παράγοντας «αλληλεπίδραση».* Από την ανάλυση διακύμανσης για εξαρτημένα δείγματα ως προς δυο παράγοντες (μέτρηση\* ομάδα), από τους οποίους ο ένας ήταν επαναλαμβανόμενος διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική αλληλεπίδραση μεταξύ των δύο παραγόντων ( $F(2,371) = 14.349$ ;  $p = ,000 < 0,05$ ). Αναλύοντας την αλληλεπίδραση, για κάθε βαθμίδα του ανεξάρτητου παράγοντα, διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική επίδραση του επαναλαμβανόμενου παράγοντα «μέτρηση», τόσο στην πειραματική ομάδα I ( $F(1,371) = 36.829$ ;  $p = ,000 < 0,05$ ), όσο και στην πειραματική ομάδα II ( $F(1,371) = 104.184$ ;  $p = ,000 < 0,05$ ). Παρατηρώντας τους μέσους όρους των ομάδων (πίνακας 4) διαπιστώνεται ότι, στην πειραματική ομάδα I και II αυξήθηκε ο μέσος όρος του παράγοντα «αλληλεπίδραση» κατά την 2η μέτρηση, ενώ στην ομάδα ελέγχου ο μέσος όρος έμεινε σταθερός. Συνολικά το μεγαλύτερο μέσο όρο εμφανίζει η πειραματική ομάδα II σε σχέση με τις άλλες δύο ομάδες. Όσον αφορά την διαφοροποίηση μεταξύ των ομάδων για τον παράγοντα «αλληλεπίδραση» της ποιότητας υπηρεσιών κατά την 2η μέτρηση υπήρξαν στατιστικά σημαντικές διαφορές ( $F(2,371) = 13.396$ ;  $p = ,000 < 0,05$ ) μεταξύ των ομάδων. Για τον εντοπισμό των στατιστικά σημαντικών διαφορών εφαρμόστηκε το τεστ πολλαπλών συγκρίσεων Bonferroni, όπου διαπιστώθηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ και των τριών ομάδων ( $sig. < .05$ ).

*Παράγοντας «αποτέλεσμα».* Από την ανάλυση διακύμανσης για εξαρτημένα δείγματα ως προς δυο παράγοντες (μέτρηση\* ομάδα), από τους οποίους ο ένας ήταν επαναλαμβανόμενος διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική αλληλεπίδραση μεταξύ των δύο παραγόντων ( $F(2,376) = 18.378$ ;  $p = ,000 < 0,05$ ). Αναλύοντας την αλληλεπίδραση, για κάθε βαθμίδα του ανεξάρτητου παράγοντα, διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική επίδραση του επαναλαμβανόμενου παράγοντα «μέτρηση», τόσο στην ομάδα ελέγχου ( $F(1,376) = 18.020$ ;  $p = ,000 < 0,05$ ), όσο και στην πειραματική ομάδα II ( $F(1,376) = 18.578$ ;  $p = ,000 < 0,05$ ). Παρατηρώντας τους μέσους όρους των ομάδων (πίνακας 4) διαπιστώνεται ότι, στην πειραματική ομάδα II αυξήθηκε ο μέσος όρος του παράγοντα «αποτέλεσμα», ενώ στην ομάδα ελέγχου μειώθηκε ο μέσος όρος κατά την 2η μέτρηση. Συνολικά το μεγαλύτερο μέσο όρο εμφανίζει η πειραματική ομάδα II σε σχέση με τις άλλες δύο ομάδες. Όσον αφορά την διαφοροποίηση μεταξύ των ομάδων για τον παράγοντα «αποτέλεσμα» της ποιότητας υπηρεσιών κατά την 2η μέτρηση υπήρξαν στατιστικά σημαντικές διαφορές ( $F(2,376) = 18.795$ ;  $p = ,000 < 0,05$ ) μεταξύ των ομάδων. Για τον εντοπισμό των στατιστικά σημαντικών διαφορών εφαρμόστηκε το τεστ πολλαπλών συγκρίσεων Bonferroni, όπου διαπιστώθηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ και των τριών ομάδων ( $sig. < .05$ ).

**Πίνακας 3.** Οι μέσοι όροι και οι τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων της ποιότητας υπηρεσιών σύμφωνα με τις τρεις ομάδες συμμετεχόντων της 1ης μέτρησης.

| Ομάδες<br>(1 <sup>η</sup> μέτρηση) | Περιβάλλον |      | Αλληλεπίδραση |      | Αποτέλεσμα |      | Σύνολο |      |
|------------------------------------|------------|------|---------------|------|------------|------|--------|------|
|                                    | Μ.Ο.       | Τ.Α. | Μ.Ο.          | Τ.Α. | Μ.Ο.       | Τ.Α. | Μ.Ο.   | Τ.Α. |
| Πειραματική I                      | 4.42       | ±.24 | 4.12          | ±.43 | 4.34       | ±.53 | 4.29   | ±.4  |
| Πειραματική II                     | 4.4        | ±.30 | 4.12          | ±.05 | 4.39       | ±.28 | 4.30   | ±.21 |
| Ομάδα Ελέγχου                      | 4.45       | ±.25 | 4.15          | ±.17 | 4.41       | ±.15 | 4.33   | ±.19 |
| Σύνολο                             | 4.42       | ±.27 | 4.13          | ±.26 | 4.38       | ±.35 | 4.30   | ±.26 |





**Πίνακας 4.** Οι μέσοι όροι και οι τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων της ποιότητας υπηρεσιών σύμφωνα με τις τρεις ομάδες συμμετεχόντων της 2ης μέτρησης.

| Ομάδες<br>(2 <sup>η</sup> μέτρηση) | Περιβάλλον |      | Αλληλεπίδραση |      | Αποτέλεσμα |      | Σύνολο |      |
|------------------------------------|------------|------|---------------|------|------------|------|--------|------|
|                                    | M.O.       | T.A. | M.O.          | T.A. | M.O.       | T.A. | M.O.   | T.A. |
| Πειραματική I                      | 4.14       | ±.76 | 4.43          | ±.61 | 4.41       | ±.64 | 4.32   | ±.66 |
| Πειραματική II                     | 4.52       | ±.42 | 4.7           | ±.40 | 4.66       | ±.39 | 4.62   | ±.4  |
| Ομάδα Ελέγχου                      | 3.64       | ±.48 | 4.19          | ±.86 | 4.12       | ±.81 | 3.98   | ±.71 |
| Σύνολο                             | 4.10       | ±.54 | 4.44          | ±.62 | 4.39       | ±.61 | 4.30   | ±.58 |

### Ανάλυση συσχέτισης

Στα αποτελέσματα της ανάλυσης συσχέτισης μεταξύ των παραγόντων της ποιότητας υπηρεσιών και της ανάμειξης για την ομάδα ελέγχου, φάνηκε ότι υπήρξε μέτρια στατιστικά σημαντική συσχέτιση μόνο μεταξύ του παράγοντα «αλληλεπίδραση» της ποιότητας υπηρεσιών και του παράγοντα «αυτοέκφραση» της ανάμειξης ( $r=.267$ ,  $**p<0.1$ ). Όπως παρατηρείται, δεν υπήρξε καμία άλλη στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ των παραγόντων της ποιότητας υπηρεσιών και των παραγόντων της ανάμειξης (πίνακας 5).

**Πίνακας 5.** Ανάλυση συσχέτισης μεταξύ των παραγόντων της ποιότητας υπηρεσιών και της ανάμειξης για την ομάδα ελέγχου (2η μέτρηση).

| Παράγοντες         | Ομάδα ελέγχου (2 <sup>η</sup> μέτρηση) |   |        |        |      |        |        |
|--------------------|--|---|--------|--------|------|--------|--------|
|                    | 1                                      | 2 | 3      | 4      | 5    | 6      |        |
| Ποιότητα υπηρεσιών | Περιβάλλον                             | 1 | .689** | .665** | .191 | .119   | .038   |
|                    | Αλληλεπίδραση                          |   | 1      | .858** | .054 | .162   | .267** |
|                    | Αποτέλεσμα                             |   |        | 1      | .049 | .098   | .122   |
| Ανάμειξη           | Έλξη                                   |   |        |        | 1    | .632** | .521** |
|                    | Κεντρικότητα                           |   |        |        |      | 1      | .727** |
|                    | Αυτοέκφραση                            |   |        |        |      |        | 1      |

\*\* $p<0.1$  και \* $p<0.5$

Στα αποτελέσματα της ανάλυσης συσχέτισης μεταξύ των παραγόντων της ποιότητας υπηρεσιών και της ανάμειξης για την πειραματική ομάδα I, φάνηκε ότι υπήρξε μέτρια στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ των παραγόντων της ποιότητας υπηρεσιών και των παραγόντων της ανάμειξης (κυμάνθηκε από  $r=.280$  έως  $r=.501$ ,  $**p<0.1$ , αντίστοιχα) (πίνακας 6).



**Πίνακας 6.** Ανάλυση συσχέτισης μεταξύ των παραγόντων της ποιότητας υπηρεσιών και της ανάμειξης για την πειραματική ομάδα I (2η μέτρηση).

|                    |               | Πειραματική ομάδα I (2 <sup>η</sup> μέτρηση) |        |        |        |        |        |
|--------------------|---------------|--|--------|--------|--------|--------|--------|
| Παράγοντες         |               | 1  | 2      | 3      | 4      | 5      | 6      |
| Ποιότητα υπηρεσιών | Περιβάλλον    | 1  | .346** | .385** | .318** | .364** | .330** |
|                    | Αλληλεπίδραση |  | 1      | .618** | .501** | .285** | .280** |
|                    | Αποτέλεσμα    |  |        | 1      | .465** | .356** | .367** |
| Ανάμειξη           | Έλξη          |  |        |        | 1      | .552** | .535** |
|                    | Κεντρικότητα  |  |        |        |        | 1      | .758** |
|                    | Αυτοέκφραση   |  |        |        |        |        | 1      |

\*\* $p < 0.1$  και \* $p < 0.5$

Στα αποτελέσματα της ανάλυσης συσχέτισης μεταξύ των παραγόντων της ποιότητας υπηρεσιών και της ανάμειξης για την πειραματική ομάδα II, φάνηκε ότι υπήρξε μέτρια στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ των παραγόντων της ποιότητας υπηρεσιών και των παραγόντων της ανάμειξης (κυμάνθηκε από  $r = .231$  έως  $r = .486$ , \*\* $p < 0.1$ , αντίστοιχα) (πίνακας 7).

**Πίνακας 7.** Ανάλυση συσχέτισης μεταξύ των παραγόντων της ποιότητας υπηρεσιών και της ανάμειξης για την πειραματική ομάδα II (2η μέτρηση).

|                    |               | Πειραματική ομάδα II (2 <sup>η</sup> μέτρηση) |        |        |        |        |        |
|--------------------|---------------|---|--------|--------|--------|--------|--------|
| Παράγοντες         |               | 1   | 2      | 3      | 4      | 5      | 6      |
| Ποιότητα υπηρεσιών | Περιβάλλον    | 1   | .367** | .395** | .231** | .245** | .307** |
|                    | Αλληλεπίδραση |   | 1      | .575** | .395** | .109   | .112   |
|                    | Αποτέλεσμα    |   |        | 1      | .486** | .430** | .365** |
| Ανάμειξη           | Έλξη          |   |        |        | 1      | .461** | .424** |
|                    | Κεντρικότητα  |   |        |        |        | 1      | .619** |
|                    | Αυτοέκφραση   |   |        |        |        |        | 1      |

\*\* $p < 0.1$  και \* $p < 0.5$

### Συζήτηση

Στόχος της έρευνας αυτής ήταν να μελετήσει το κατά πόσο μπορεί να διαφοροποιηθεί η ποιότητα υπηρεσιών, έπειτα από: α) την πληροφόρηση των πολιτιστικών φορέων που παίρνουν μέρος στην έρευνα σχετικά με τα αποτελέσματα της πρώτης μέτρησης της ποιότητας υπηρεσιών και β) την εφαρμογή παρεμβατικού προγράμματος στις παρεχόμενες υπηρεσίες των πολιτιστικών φορέων εκμάθησης ελληνικών παραδοσιακών χορών. Επίσης εξετάστηκε η σχέση μεταξύ των παραγόντων της ποιότητας υπηρεσιών (περιβάλλον, αλληλεπίδραση και αποτέλεσμα) και των παραγόντων της ανάμειξης (έλξη, κεντρικότητα και αυτοέκφραση) των συμμετεχόντων μετά την εφαρμογή του παρεμβατικού προγράμματος.

Στους χορευτές της ομάδας ελέγχου που δεν εφαρμόστηκε το παρεμβατικό πρόγραμμα, παρατηρήθηκε ότι οι αντιλήψεις τους σχετικά με τους παράγοντες «περιβάλλον» και «αποτέλεσμα»



της ποιότητας υπηρεσιών ήταν εμφανώς πιο χαμηλές στην δεύτερη μέτρηση. Αντίθετα στον παράγοντα «αλληλεπίδραση», οι αντιλήψεις των χορευτών παρέμειναν σταθερές. Στην πειραματική ομάδα I, όπου οι υπεύθυνοι των πολιτιστικών φορέων που συμμετείχαν ενημερώθηκαν για τα αποτελέσματα της πρώτης μέτρησης, οι απαντήσεις των χορευτών παρουσίασαν στην δεύτερη μέτρηση χαμηλότερο μέσο όρο σχετικά με τις αντιλήψεις τους στον παράγοντα «περιβάλλον» και υψηλότερο μέσο όρο στον παράγοντα «αλληλεπίδραση». Στον παράγοντα «αποτελεσμα» της ποιότητας υπηρεσιών οι χορευτές παρέμειναν σταθεροί στις αντιλήψεις τους από μέτρηση σε μέτρηση. Οι χορευτές της πειραματικής ομάδας II που εφαρμόστηκε το παρεμβατικό πρόγραμμα, παρουσίασαν εμφανώς μεγάλη αλλαγή των αντιλήψεων τους, όσον αναφορά τους παράγοντες «αλληλεπίδραση» και «αποτελεσμα» καθώς παρουσίασαν υψηλότερο μέσο όρο στην δεύτερη μέτρηση, ενώ στον παράγοντα «περιβάλλον» οι αντιλήψεις των χορευτών παρέμειναν ίδιες. Στη μελέτη αποδεικνύεται ότι τα στελέχη των πολιτιστικών φορέων που εφαρμόστηκε το παρεμβατικό πρόγραμμα, κατανόησαν την πολυδιάστατη έννοια της ποιότητας υπηρεσιών, όσο και της σπουδαιότητας των τριών παραγόντων που την περικλείουν, παρόλα αυτά κατάφεραν να αλλάξουν τις αντιλήψεις των χορευτών ως προς δύο παράγοντες την «αλληλεπίδραση» και το «αποτελεσμα», παρέχοντας ποιοτικές υπηρεσίες και βελτιώνοντας τις ήδη υπάρχουσες, με απώτερο σκοπό την αύξηση του επιπέδου ανάμειξης των συμμετεχόντων. Επίσης στην έρευνα φάνηκε ότι, οι χορευτές που συμμετείχαν στην πειραματική ομάδα I και II κράτησαν τις ίδιες ή βελτίωσαν τις ήδη υπάρχουσες αντιλήψεις τους σχετικά με τον παράγοντα «αλληλεπίδραση» της ποιότητας υπηρεσιών από τη μία μέτρηση στην άλλη, γεγονός που δείχνει την θετική στάση και συμπεριφορά των δασκάλων χορού και την άμεση ανταπόκριση τους στις ανάγκες των χορευτών, έστω και μετά από μια προφορική ενημέρωση των αποτελεσμάτων του εξεταζόμενου παράγοντα. Σε αντίστοιχη έρευνα, η Αβουρδιάδου (2014), διερεύνησε τους παράγοντες της ποιότητας υπηρεσιών, έπειτα από την εφαρμογή παρεμβατικού προγράμματος σε προγράμματα άθλησης για όλους της τοπικής αυτοδιοίκησης. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι οι παράγοντες της ποιότητας υπηρεσιών διαφοροποιήθηκαν έπειτα από την εφαρμογή του παρεμβατικού προγράμματος, αυξάνοντας την ικανοποίηση και αφοσίωση των αθλούμενων στο πρόγραμμα.

Όσο αναφορά τη συσχέτιση που πραγματοποιήθηκε μεταξύ των παραγόντων «περιβάλλον», «αλληλεπίδραση» και «αποτελεσμα» της ποιότητας υπηρεσιών και των παραγόντων «έλξη» «κεντρικότητα» και «αποτελεσμα» της ανάμειξης, φάνηκε ότι για τους χορευτές της ομάδας ελέγχου υπήρξε στατιστικά σημαντική συσχέτιση μόνο μεταξύ των παραγόντων «αλληλεπίδραση» της ποιότητας υπηρεσιών και «αυτοέκφραση» της ανάμειξης. Οι χορευτές της πειραματικής ομάδας I, εμφάνισαν υψηλή στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ των παραγόντων της ποιότητας υπηρεσιών και των παραγόντων της ανάμειξης. Για τους χορευτές της πειραματικής ομάδας II, υπήρξε μέτρια στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ των περισσότερων εξεταζόμενων παραγόντων εκτός από τον παράγοντα «αλληλεπίδραση» της ποιότητας υπηρεσιών και τους παράγοντες «κεντρικότητα» και «αυτοέκφραση» της ανάμειξης. Σύμφωνα με την Αγγελοπούλου (2012), η συσχέτιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών με την ανάμειξη των συμμετεχόντων σε ιδιωτικά γυμναστήρια ήταν χαμηλή. Την ίδια χαμηλή συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών εμφάνισε και η μελέτη της Τσιλιγκίρη (2017), σε προγράμματα άθλησης για όλους. Ενώ αντίθετα στα ευρήματα της μελέτης των Λεβέντη και Γουλιμάρη (2020), φάνηκε ότι η συσχέτιση μεταξύ των παραγόντων της ποιότητας υπηρεσιών και της ανάμειξης συμμετεχόντων σε πρόγραμμα εκμάθησης ελληνικών παραδοσιακών χορών ήταν σημαντική. Αντίστοιχα, στα αποτελέσματα της έρευνας φάνηκε ότι, υπήρξε μέτρια έως υψηλή συσχέτιση μεταξύ των παραγόντων της ποιότητας



υπηρεσιών και της ανάμειξης για τις πειραματικές ομάδες I και II, ενώ μεταξύ των εξεταζόμενων παραγόντων και την ομάδα ελέγχου δεν υπήρξε συσχέτιση, με εξαίρεση μια τιμή μεταξύ της «αλληλεπίδρασης» και της «αυτοέκφρασης». Αποδεικνύοντας ότι η σχέση της ανάμειξης των συμμετεχόντων στους φορείς εκμάθησης ελληνικών παραδοσιακών χορών με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών είναι ισχυρή.

Τα αποτελέσματα και άλλων ερευνών στο χώρο του αθλητισμού και της αναψυχής, αποδεικνύουν ότι όσο βελτιώνεται από τους υπεύθυνους των φορέων η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, τόσο αυξάνεται και ο βαθμός ανάμειξης των συμμετεχόντων. Οι Σουφλέρος, Νάνη, Ματσούκα και Τσίτσκαρη (2017), έπειτα από την αξιολόγηση της ανάμειξης των συμμετεχόντων σε δραστηριότητα αναψυχής, συμπέραναν ότι εφόσον βελτιωθεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών στο χώρο των δραστηριοτήτων αναψυχής, θα είναι σε θέση οι υπεύθυνοι να αυξήσουν το βαθμό ανάμειξης των συμμετεχόντων. Αυτό μπορεί να ισχύσει και αντίστροφα, οι Dabholkar, Shepherd, Thorpe(2000), συμπέραναν ότι η ανάμειξη των συμμετεχόντων σε μια δραστηριότητα μπορεί να επηρεάσει την αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών του φορέα. Το συμπέρασμα αυτό επιβεβαιώνει και η έρευνα της Ζουρνατζή (2016), όπου οι ασκούμενοι με υψηλά επίπεδα ανάμειξης σε κέντρα άσκησης και υγείας, εμφάνισαν θετικές τιμές στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών σε αντίθεση με τους ασκούμενους που είχαν χαμηλά επίπεδα ανάμειξης.

Στην Ελλάδα, οι πολιτιστικοί φορείς αυξάνονται από μέρα σε μέρα γιατί καθημερινά μεγαλώνει και ο αριθμός των ατόμων που αναζητούν να συμμετάσχουν σε δραστηριότητες αναψυχής, όπως οι ελληνικοί παραδοσιακοί χοροί. Ενώ παρατηρείται ότι, οι συμμετέχοντες έχουν γίνει πιο απαιτητικοί με βάση την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών από τους υπεύθυνους των φορέων, καθώς έχουν το πλεονέκτημα της επιλογής. Για αυτό τον λόγο, η μη στατική αντιμετώπιση των προσφερόμενων υπηρεσιών, θα ενισχύσει τον αριθμό των συμμετεχόντων στους φορείς. Ένας τρόπος για να επιτευχθεί αυτή η ενίσχυση είναι η πρακτική χρήση σχετικών ερευνητικών ευρημάτων όπως και της παρούσης. Οι πολιτιστικοί φορείς που συμμετείχαν στην πειραματική ομάδα II, όπου εφαρμόστηκε το παρεμβατικό πρόγραμμα, έχουν το πλεονέκτημα σε σχέση με τις άλλες δύο ομάδες που έλαβαν μέρος, να έχουν στην κατοχή τους εκτός από τα αποτελέσματα των δύο μετρήσεων και το σχεδιάγραμμα με δράσεις και ενέργειες για την βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών τους. Το σχεδιάγραμμα παρέμβασης της ποιότητας υπηρεσιών που έχουν στην κατοχή τους οι φορείς, θα μπορούσαν να το χρησιμοποιήσουν ως μια βάση για να επανασχεδιάσουν τις προσφερόμενες υπηρεσίες τους, ώστε να αποκτήσουν ενδιαφέρον και να είναι ελκυστικές για τους συμμετέχοντες σε βάθος χρόνου.

### **Συμπεράσματα**

Στην παρούσα μελέτη αποδείχθηκε ότι η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους υπεύθυνους των φορέων, με βάση το παρεμβατικό πρόγραμμα που εφαρμόστηκε, φάνηκε να επιφέρει τα αναμενόμενα θετικά αποτελέσματα και εκτιμήθηκε αντίστοιχα από τους χορευτές που έλαβαν τις υπηρεσίες. Επίσης διαπιστώθηκε, ότι όσο βελτιώνεται η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, τόσο αυξάνεται ο βαθμός ανάμειξης των συμμετεχόντων. Αποδεικνύοντας ότι η σχέση μεταξύ της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και της ανάμειξης των συμμετεχόντων σε πρόγραμμα εκμάθησης ελληνικών παραδοσιακών χορών είναι ισχυρή.

### **Προτάσεις για μελλοντική έρευνα**



Μελλοντικά έρευνες θα μπορούσαν να πραγματοποιηθούν με σκοπό να εξετάσουν την σχέση ποιότητας υπηρεσιών, ανάμειξης και σε άλλες δραστηριότητες αναψυχής ανά την Ελλάδα, σε μεγαλύτερες πληθυσμιακά πόλεις. Επίσης, θα μπορούσαν να πραγματοποιηθούν μελέτες που θα διερευνήσουν τις δύο εξεταζόμενες μεταβλητές συγκρίνοντας πολιτιστικούς φορείς αστικών και ημιαστικών ή απομακρυσμένων περιοχών. Επιπροσθέτως, προτείνεται να γίνουν περαιτέρω έρευνες που να αφορούν και άλλες μεταβλητές στο χώρο της αναψυχής, όπως πρόθεση επανάληψης της συμμετοχής, αφοσίωση, δέσμευση κ.α. για να υπάρξει μια πιο σφαιρική εικόνα της καταναλωτικής συμπεριφοράς των συμμετεχόντων σε δραστηριότητες αναψυχής.

## Βιβλιογραφία

- Αβουρδιάδου, Σ. (2014). *Η επίδραση της ποιότητας υπηρεσιών στη διατήρηση συμμετεχόντων στα προγράμματα άθλησης για όλους των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης*. Αδημοσίευτη διδακτορική διατριβή, «Άσκηση και Ποιότητα Ζωής» των Τμημάτων Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού του Δημοκρίτειου Παν/μίου Θράκης και του Παν/μίου Θεσσαλίας.
- Αγγελοπούλου, Μ. (2012). *Ποιότητα υπηρεσιών και ανάμειξη πελατών σε ιδιωτικά γυμναστήρια*. Αδημοσίευτη μεταπτυχιακή διατριβή. Τμήμα Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού, Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας.
- Αρέστη, Α.Ε. (2019). *Η ικανοποίηση των πελατών και η ποιότητα υπηρεσιών στα δημοτικά γυμναστήρια του δήμου Αθηναίων στην περίοδο της κρίσης*. Αδημοσίευτη μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία του Τμήματος Οργάνωσης και Διαχείρισης Αθλητισμού του Παν/μίου Πελοποννήσου.
- Alexandris, K., Zahariadis, P., Tsorbatzoudis, C. & Grouios, G. (2004b). An empirical investigation of the relationships among service quality, customer satisfaction and psychological commitment in a health club context. *European Sport Management Quarterly*, 4, 36-52.
- Alexandris, K., Douka, S., Papadopoulou, P. & Kaltsatou, A. (2008). Testing the role of service quality on the development of brand associations and brand loyalty. *Managing Service Quality*, 18(3), 239–254.
- Αλεξανδρής Κ. (2011). *Αρχές Μάνατζμεντ και Μάρκετινγκ Οργανισμών & Επιχειρήσεων Αθλητισμού & Αναψυχής*. 2η Έκδοση, εκδόσεις Χριστοδουλίδη, Θεσσαλονίκη.
- Αστραπέλλος, Κ. (2016). *Οργάνωση εταιρειών αναψυχής και περιπέτειας στην Ελλάδα και αξιολόγηση παρεχόμενων υπηρεσιών*. Αδημοσίευτη διδακτορική διατριβή του Τμήματος Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού του Δημοκρίτειου Πανεπιστημίου Θράκης και του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας.
- Βακουφτσή, Ε., Τσάμη, Χρ., Βακουφτσή, Β. & Θεοδωράκης, Ν. (2010). *Ο ρόλος των δημογραφικών παραγόντων στην ανάμειξη συμμετεχόντων με τη δραστηριότητα της ορεινής πεζοπορίας*. Πρακτικά 11ο Πανελλήνιο Συνέδριο Διοίκησης Αθλητισμού και Αθλητικού Τουρισμού Τμήμα Επιστήμης Φυσικής Αγωγής & Αθλητισμού, ΑΠΘ, Σέρρες.
- Barlas, A., Mantis, K. & Koustelios, A. (2010). Achieving positive Word-of-Mouth communication: The role of perceived service quality in the context of Greek ski-centers. *World Leisure Journal*, 52(4), 290-297.
- Βάσιος, Δ. (2019). *Η διερεύνηση της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών άθλησης και ψυχαγωγίας που παρέχονται από τα ξενοδοχεία πολυτελείας στην προσέλκυση πιστών πελατών*. Αδημοσίευτη διπλωματική εργασία στο Τμήμα Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων, στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.





- Beleraj, B. & Hasanaj, R. (2016). *Gendered Aspects of Leisure Involvement in Sports Consumer Behavior*. 4-th ICIS Fourth International Conference on: Interdisciplinary Studies. Tirana-Bialystok, Poland.
- Brandy, M.K. & Cronin, J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65(3),34-49.
- Bloch P.H. & Bruce, G.D. (1984). Product Involvement as Leisure Behavior. *NA - Advances in Consumer Research, Association for Consumer Research*, 11, 197-202.
- Dabholkar, P., Shepherd, C. D., Thorpe, D.I. (2000). A comprehensive framework for service quality: an investigation of critical conceptual and measurements issues through a longitudinal study. *Journal of Retailing*, 76(2),139-173.
- Deming, W. (1986). *Out of Crisis*. Center for Advanced Engineering Study, Massachusetts Inst. of Technology, Cambridge, Mass.
- Δημάκου, Ν. (2016). *Αποτίμηση των προσδοκιών των πελατών σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών των γυμναστηρίων: Μελέτη σύγκρισης δημοτικών γυμναστηρίων του δήμου Αθηναίων και ιδιωτικών γυμναστηρίων*. Δημοσίευτη μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία του Τμήματος Οργάνωσης και Διαχείρισης Αθλητισμού του Παν/μίου Πελοποννήσου.
- Δημητριάδου, Δ. (2019). *Ο ρόλος της ποιότητας υπηρεσιών στην ανάπτυξη ιαματικού τουρισμού: περίπτωση λουτρών Πόζαρ- Αριδαίας*. Δημοσίευτη διπλωματική εργασία στο Τμήμα Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων, στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.
- Δούκα, Σ., Μπαλάσκα, Π., Πολλατίδου, Π. & Τσιφτελίδου, Σ. (2011). Διερεύνηση της Σχέσης Μεταξύ Κινήτρων Συμμετοχής και Προσκόλλησης σε Προγράμματα Ελληνικών Παραδοσιακών Χορών. *Διοίκηση Αθλητισμού & Αναψυχής*, 8(2), 1–7.
- Crosby, P.B., (1979). *Quality is free. The art of making quality certain*. N.Y. New American Library.
- Ζουρνατζή, Ε. (2016). *Ανάμειξη, ποιότητα υπηρεσιών και αφοσίωση πελατών κέντρων άσκησης και υγείας στην Ελλάδα: Μια διαχρονική μελέτη*. Δημοσίευτη διδακτορική διατριβή, Τμημάτων Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού του Δημοκρίτειου Παν/μίου Θράκης και του Παν/μίου Θεσσαλίας Ελλάδα.
- Havitz, M. E. & Howard, D. R. (1995). How enduring is enduring involvement? A seasonal examination of three recreational activities. *Journal of Consumer Psychology*, 4, 255-276.
- Howat, G., Crilley, G. & McGrath, R. (2010). *A focused service quality, benefits, overall satisfaction and loyalty model for public aquatic centers*, In K. Alexandris (Eds.), *Performance Measurement and Leisure Management*, London: Routledge, 13, 139-161.
- Θεοδωράκης, Ν., Πανοπούλου, Κ. & Βλαχόπουλος, Σ. (2007). Παραγοντική Δομή και Εγκυρότητα Πρόβλεψης της Κλίμακας Ανάμιξης στην Αναψυχή. *Αναζητήσεις στη Φυσική Αγωγή & τον Αθλητισμό*, 5(3), 405–413.
- Iwasaki, Y., & Havitz, M.E. (2004). Examining relationships between leisure involvement, psychological commitment, and loyalty to a recreation agency. *Journal of Leisure Research*, 36, 45-72.
- Ιωαννίδου, Ε., Πολλατίδου, Π., Μπαλάσκα, Π., & Αλεξανδρής, Κ. (2011). Διερεύνηση της Ποιότητας των Υπηρεσιών στην Πανεπιστημιακή Κατασκίνωση του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης. *Διοίκηση Αθλητισμού και Αναψυχής* 8(1), 29 – 38.
- Juran, J. M. (1989). *Juran on Leadership for Quality: An Executive Handbook*. The Free Press, New York.



- Kyle, G. T., Graefe, A. R., Manning, R.E. & Bacon, J. (2003). An examination of the relationship between leisure activity involvement and place attachment among hikers along the Appalachian Trail. *Journal of Leisure Research*, 35, 249-273.
- Kyle, G., Graefe, A., Manning, R. & Bacon, J. (2004a). Predictors of behavioral loyalty among hikers along the Appalachian Trail. *Leisure Sciences*, 26, 99–118.
- Kyle, G.T., Graefe, A.R., Manning, R.E., & Bacon, J. (2004b). Effect of activity involvement and place attachment on recreationists' perceptions of setting density. *Journal of Leisure Research*, 36, 209-231.
- Kyle, G., Absher, J., & Hammitt, W. (2006). An examination of the motivation— involvement relationship. *Leisure Sciences*, 28, 467–485.
- Kyle, G., Absher, J., Norman, W., Hammitt, W. & Jodice, L. (2007). A Modified involvement scale. *Leisure Studies*, 26(4), 399–427.
- Καζάση, Μ., Υφαντίδου, Γ. & Μπαλάσκα, Π. (2020). *Αξιολόγηση παρεχόμενων υπηρεσιών των προγραμμάτων μαζικού αθλητισμού του δήμου Εύοσμου- Κορδελιού και στρατηγικές ανάπτυξης των προγραμμάτων αυτών*. 1ο Επιστημονικό Συνέδριο, Δραστηριότητες αναψυχής κα χορευτικές πρακτικές, Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών, ΔΠΘ, Κομοτηνή.
- Κυριακίδης, Ν. (2015). *Η εκμάθηση των ελληνικών παραδοσιακών χορών ως κίνητρο προσέλκυσης τουριστών στην Ελλάδα*. Διπλωματική Εργασία. Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, Σχολή Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού, Τμήμα Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού. Θεσσαλονίκη: ΑΠΘ.
- Κώστα, Γ., Γλυνιά,Ε., Γούδας,Μ., Αντωνίου,Π. & Κουθούρης, Χ. (2003). Εκτίμηση της ποιότητας υπηρεσιών αναψυχής σε ξενοδοχεία διακοπών. *Αναζητήσεις στη Φυσική αγωγή* <http://www.hape.gr>.
- Laurent, G., & Kapferer, J.N. (1985). Measuring consumer involvement profiles. *Journal of marketing research*, 22(1), 41-53.
- Λεβέντης, Χ. & Γουλιμάρης, Δ. (2020). *Αντιλαμβανόμενη ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών κα ανάμειξη συμμετεχόντων στον ελληνικό παραδοσιακό χορό*. 1ο Επιστημονικό Συνέδριο, Δραστηριότητες αναψυχής κα χορευτικές πρακτικές, Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών, ΔΠΘ, Κομοτηνή.
- Μασμανίδης, Θ. & Γιλαντζή, Δ. (2011). *Στρατηγικό μάρκετινγκ-μάρκετινγκ και αειφόρος ανάπτυξη σε χιονοδρομικά κέντρα*. 12ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ελληνικής Εταιρείας Διοίκησης Αθλητισμού, Βόλος.
- McIntyre, N. & Pigram, J.J. (1992) Recreation specialization reexamined: the case of vehicle-based campers. *Leisure Research*, 14, 3–15.
- Mitchell, A. (1979). Involvement: a Potentially important Mediator of Consumer Behavior. *Advances in Consumer Research*. *Association for Consumer Research*, 6, 191-196.
- Μπαλάσκα, Π., Δούκα, Στ., Αλεξανδρή, Κ. & Τσιφτελίδου, Σ. (2011). Μέτρηση της ποιότητας υπηρεσιών ενός φεστιβάλ παραδοσιακών χορών και διερεύνηση της σχέσης της με την καταναλωτική ανάμειξη. *Διοίκηση αθλητισμού & αναψυχής*, 8(1), 1–9.
- Μυρίδη, Μ. (2019). *Βελτίωση της ποιότητας υπηρεσιών και ο ρόλος της διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού στις υπηρεσίες αθλητισμού*. Αδημοσίευτη μεταπτυχιακή διατριβή στο τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Μακεδονίας Θεσσαλονίκης.



- Ντοβόλη, Α., Μπαλάσκα Π., & Καϊμακάμης, Δ. (2014). Καθορίζει ο βαθμός ανάμιξης των θεατών με μια αθλητική δραστηριότητα την αποτελεσματικότητα της χορηγίας; Η περίπτωση αγώνων Kick Boxing. *Ελληνικό Περιοδικό Διοίκηση Αθλητισμού & Αναψυχής*, 11(2), 36–44.
- Παπαδόπουλος, Ν. (2019). *Διερεύνηση της Εφαρμογής της Ποιότητας Υπηρεσιών στους Ελληνικούς Αθλητικούς Οργανισμούς: Ο Ρόλος της Ικανοποίησης και της Αξίας Υπηρεσιών στις Μελλοντικές Προθέσεις των Θεατών Ποδοσφαίρου*. Δημοσίευτη διδακτορική διατριβή στο Τμήμα Εφαρμοσμένης Πληροφορικής, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη.
- Παπαδοπούλου, Ε. & Κώστα, Γ. (2020). *Ποιότητα παροχής υπηρεσιών σε υπαίθριες δραστηριότητες γυμναστηρίων*. 1ο Επιστημονικό Συνέδριο, Δραστηριότητες αναψυχής κα χορευτικές πρακτικές, Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών, ΔΠΘ.
- Παπουτσάκη Μ., Τζέτζης Γ., Κώστα Γ., & Λάιος Α. (2007). Εμπειρική αξιολόγηση της ποιότητας υπηρεσιών καταναλωτών κέντρου θαλασσοθεραπείας και ευεξίας. *Άθληση και Κοινωνία*, 45, 106-112.
- Πέγιου, Α. (2017). *Διασφάλιση ποιότητας υπηρεσιών ευεξίας και spa. Η περίπτωση των λουτρών Αγίας Παρασκευής στη Χαλκιδική*. Δημοσίευτη μεταπτυχιακή διατριβή του Τμήματος Αισθητικής & Κοσμητολογίας και Ιατρικών Εργαστηρίων, Αλεξάνδρειο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Θεσσαλονίκης, Σχολή Επαγγελματιών Υγείας και Πρόνοιας.
- Πελέκη, Χ. (2016). *Η σύγκριση της ποιότητας των υπηρεσιών ενός αθλητικού συγκροτήματος με Μεμονωμένα sport clubs στον τομέα του fitness και του mini football στην περιοχή του Ν. Κορίνθιας*. Δημοσίευτη μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία του Τμήματος Οργάνωσης και Διαχείρισης Αθλητισμού του Παν/μίου Πελοποννήσου.
- Πολατίδου, Π., Αλεξανδρής Κ. Μπαλάσκα Π., & Πολατίδου, Γ. (2016). Διαφορές στην Αντίληψη της Ποιότητας Υπηρεσιών, το Βαθμό Ικανοποίησης και την Ανάπτυξη της από Στόμα σε Στόμα Επικοινωνίας Συμμετεχόντων σε Διοργανώσεις Ορεινού Τρεξίματος με Βάση το Επίπεδο Ανάμειξης τους με το Ορεινό Τρέξιμο. *Ελληνικό Περιοδικό Διοίκηση Αθλητισμού & Αναψυχής*, 13(1), 50-66.
- Rothschild, M.L. (1984). Perspectives on Involvement: Current Problems and Future Directions. *NA - Advances in Consumer Research UT: Association for Consumer Research*, 11, 216-217.
- Schuett, M.A. (1993). Refining measures of adventure recreation involvement. *Leisure Sciences*, 15, 205–216.
- Σουφλέρος, Ν., Νάνη, Σ., Ματσούκα, Ο. & Τσίτσκαρα, Ε. (2017). *Αξιολόγηση της ανάμειξης των συμμετεχόντων στο άθλημα του αλπικού σκι*. 25ο Διεθνές Συνέδριο Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού, Κομοτηνή.
- Σώρρα, Α. (2019). *Στρατηγικές ανάπτυξης του πανεπιστημιακού αθλητισμού και αναψυχής έξω από το γήπεδο – μελέτη περίπτωσης στο Πανεπιστήμιο Πατρών*. Δημοσίευτη μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία του Τμήματος Οργάνωσης και Διαχείρισης Αθλητισμού του Παν/μίου Πελοποννήσου.
- Theodorakis, N., Kambitsis, C., Laios, A. & Koustelios, A. (2001). Relationships between measures of service quality and satisfaction in professional sports. *Managing Service Quality*, 11, 431–438.
- Theodorakis, N., Goulmaris D. & Gargalianos D. (2003). The relationship between service quality and behavioral intentions for spectators at traditional dance performances in Greece. *World Leisure*, 45(1), 53-61.
- Theodorakis, N., Tsigilis, N. & Alexandris, K. (2009). The mediating role of place attachment on the relationship between service quality and loyalty in the context of skiing. *Int. J. Sport Management and Marketing*, 6(3), 277-291.



- Τσιλιγκίρη, Σ. (2017). *Ποιότητα Υπηρεσιών, Ανάμειξη και Αφοσίωση των συμμετεχόντων σε Προγράμματα Άθλησης για Όλους*. Α δημοσίευτη διπλωματική διατριβή, Τμημάτων Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού του Δημοκρίτειου Παν/μίου Θράκης και του Παν/μίου Θεσσαλίας.
- Τσιράκος, Γ. (2018). *Ποιότητα υπηρεσιών σε δημόσιες αθλητικές εγκαταστάσεις: η περίπτωση της ολυμπιακής εγκατάστασης του Παγκρήτιου Σταδίου (Ηράκλειο-Κρήτης)*. Bachelor's thesis.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. & Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press. New York.
- Zeithaml, V.A. & Bitner, M.J. (2003). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill. New York.





## **The quality of the services provided and the relationship with the involvement of participants in Greek traditional dance activities**

**Savvidou, K.\*, Goulimaris, D., Kosta, G., Bebetsos, E.**

Democritus University of Thrace

### **ABSTRACT**

The managers of the cultural institutions that organize dance and leisure activities, by improving their services, realize that they increase the degree of involvement of the participants, with the ultimate goal of the sustainable operation of their institutions. The aim of the research was to investigate whether the quality of services can be differentiated, after the implementation of an intervention program in the services provided by cultural institutions learning Greek traditional dances and to examine the relationship between service quality dimensions (environment, interaction and outcome) and the factors of involvement (attraction, centrality and self-expression) of the participants after the implementation of the intervention program. In order to carry out the research, two measurements were made, before and after the implementation of an intervention program that concerned the improvement actions of the offered services of the cultural institutions. The participants were adults (N = 384), aged 18 to 67 years. The Brady and Cronin (2001) service quality dimensions were used to survey service quality. The involvement of the participants was investigated with the questionnaire of Kyle, Graefe, Manning and Bacon (2003). The results showed that the proposals and actions designed to improve the services offered and implemented by the managers of the cultural institutions that participated in the intervention program brought differences in the factors of service quality as they were evaluated higher. Finally, correlation analyzes showed that the better the services provided, the more the involvement of the participants.

**Key words:** service quality; involvement; Greek traditional dances.

Corresponding address:

Kyriaki Savvidou  
Democritus University of Thrace  
Department of Physical Education and Sport Sciences  
University Campus, 69100 Komotini

E-mail:

[kikoula\\_86@yahoo.gr](mailto:kikoula_86@yahoo.gr)