



Θεματική Ενότητα:

**Αθλητικό Μάρκετινγκ – Οργάνωση & Διοίκηση του Αθλητισμού
Αναρτημένες Ανακοινώσεις 21^{ου} Διεθνούς Συνεδρίου Φυσικής Αγωγής & Αθλητισμού**

Section:

**Sports Marketing - Management
Poster Presentations of the 21st International Congress of Physical Education & Sport**

18138

subosicdane@yahoo.com

THE CORRELATION BETWEEN NUMBER OF CITIZENS AND POLICE OFFICERS WITH LIGHT BODY INJURIES AT SPORTS' EVENTS IN THE REPUBLIC OF SERBIA

D. Subošić, G. Vučković, D. Kekić

Academy of Criminalistic and Police Studies, Belgrade

Besides numerous material damages, one of more significant, but less analyzed effects of violence at sports' events in the Republic of Serbia has been related to research of correlation between quantitative indicators of citizens and police officers with light body injures. With regard to aforementioned occurrences, the Ministry of Interior of the Republic of Serbia uses descriptive statistical analysis methods that do not indicate the category and intensity of a correlation between mentioned occurrences. The fact points out the possibility of methodological improvements in the field of work analytics of the Police using correlation method of statistical analysis by which the potentials of scientifically based prevention will be used in order to prevent misconduct and the material damages hereby caused in the sense of a quantitative basis for valid decision-making that refers to the organization of the high risk sport events. In this respect, the paper displays determined numerical correlation between citizens and police officers with light body injures at sport events in the Republic of Serbia for the period 1997 - 2011. The correlation analysis method of above mentioned occurrences has been achieved by applying the Pearson correlation coefficient ($r = 0.544$) which indicates high and direct correlation between aforementioned occurrences and the ability to predict the value of one variable based upon the other that was previously known. After all, the level of significance has the value $p = 0.044$, which means the results are reliable considering statistically significant ($p < 0.05$).

Λέξεις κλειδιά: correlation, light bodily injuries, sporting events

18876

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΕ ΚΕΝΤΡΑ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ

Μακρίδου Ι., Αραβώσης Κ., Μαυρίδης Δ., Κούλη Ο., Ρόκκα Σ.

Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο, Τμήμα Μηχανολόγων Μηχανικών, Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης, Τ.Ε.Φ.Α.Α.

srokka@phyed.duth.gr

JOB SATISFACTION AMONG CALL CENTERS EMPLOYEES

I. Makridou, K. Aravossis, D. Mavridis, O. Kouli, S. Rokka

University of Athens, Department of Mechanical Engineering, Democritus University of Thrace, D.P.E.S.S.

Η εργασιακή ή επαγγελματική ικανοποίηση έχει άμεση σχέση τόσο με την ψυχική υγεία του εργατικού δυναμικού, όσο και με το ενδιαφέρον των επιχειρήσεων να έχουν υψηλή αποδοτικότητα και σε πολλές περιπτώσεις σταθερό,

μόνιμο και ικανοποιημένο προσωπικό. Έχει συνδεθεί με διάφορες πτυχές της εργασίας όπως παραγωγικότητα, αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα, συστηματική αποχή από την εργασία ή και πρόθεση εγκατάλειψης, αλλά και με τη βελτίωση των σχέσεων μεταξύ των εργαζομένων. Σκοπός της παρούσας εργασίας ήταν να διερευνηθεί η επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων σε κέντρα κινητής τηλεφωνίας και να εντοπισθούν πιθανές διαφορές ως προς το φύλο και το μορφωτικό επίπεδο. Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν 217 εργαζόμενοι (99 άνδρες & 118 γυναίκες) της εταιρείας E-VALUE, με μέσο όρο ηλικίας 34 ± 8.42 χρόνια, από τα καταστήματα της Αττικής και το υποκατάστημα Ξάνθης. Χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο «Employee Satisfaction Inventory» (Koustelios & Bagiatis, 1997) με 24 θέματα που αντιπροσωπεύουν τις 6 διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης: συνθήκες εργασίας, μισθός, προαγωγή, φύση εργασίας, προϊστάμενος και οργανισμός ως σύνολο. Για τις ανάγκες της έρευνας το δείγμα χωρίστηκε ως προς το μορφωτικό επίπεδο σε: α) απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ (n=89), β) απόφοιτοι ΙΕΚ (n=51) και απόφοιτοι Λυκείου (n=77). Οι έξι υποκλίμακες του ερωτηματολογίου είχαν ικανοποιητική εσωτερική συνοχή (Cronbach's alpha από .69 έως .91). Από την ανάλυση περιγραφικής στατιστικής φάνηκε ότι οι συμμετέχοντες στην έρευνα εμφάνισαν μέτριους μέσους όρους επαγγελματικής ικανοποίησης, με τους υψηλότερους στον παράγοντα «προϊστάμενος» και «οργανισμός ως σύνολο», και το μικρότερο στον παράγοντα «μισθός». Από την πολυμεταβλητή ανάλυση διακύμανσης (MANOVA), δεν παρουσιάστηκε στατιστικά σημαντική αλληλεπίδραση μεταξύ των ανεξάρτητων μεταβλητών φύλο και μορφωτικό επίπεδο, προέκυψε όμως κύρια επίδραση της μεταβλητής μορφωτικό επίπεδο. Από τις χωριστές αναλύσεις διακύμανσης που ακολούθησαν, στατιστικά σημαντικές διαφορές προέκυψαν στους παράγοντες: 'μισθός' 'φύση εργασίας' και 'δυνατότητες προαγωγής' καθώς οι απόφοιτοι των ΑΕΙ/ΤΕΙ εμφάνισαν σημαντικά χαμηλότερα σκορ ικανοποίησης. Τα αποτελέσματα της έρευνας, που συμφωνούν με αυτά ανάλογων ερευνών, προέκυψε ότι το μορφωτικό επίπεδο επηρεάζει την επαγγελματική ικανοποίηση καθώς έχει υποστηριχθεί ότι το υψηλό μορφωτικό επίπεδο δημιουργεί υψηλότερες προσδοκίες στον εργαζόμενο. Επίσης, οι δυνατότητες προαγωγής, όταν αυτές είναι αρκετές, αυξάνουν την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων, διότι περιέχουν σημαντικές ενδείξεις για την αυτοεκτίμηση ενός ατόμου τόσο υλικές, όπως μια συνοδευόμενη αύξηση μισθού όσο και κοινωνικής φύσης όπως η αναγνώριση εντός της επιχείρησης και αυξημένο κοινωνικό γόητρο. Η υποστηρικτική διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού, με ευκαιρίες προαγωγής και δυνατότητα ανάπτυξης και αξιοποίησης των προσόντων ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο, μπορούν να βοηθήσουν στην εργασιακή ικανοποίηση και την αποδοτική λειτουργία των εργαζομένων στα κέντρα κινητής τηλεφωνίας.

Λέξεις κλειδιά: επαγγελματική ικανοποίηση, μορφωτικό επίπεδο, εκπρόσωπος call center

18946

ΤΟ ΦΥΛΟ ΤΩΝ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ ΕΠΗΡΕΑΖΕΙ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΕΤΑΙ ΣΕ ΔΗΜΟΣΙΑ ΚΑΙ ΙΔΙΩΤΙΚΑ ΓΥΜΝΑΣΤΗΡΙΑ ΤΗΣ ΚΟΖΑΝΗΣ;

Μαυρίδου Φ., Αλεξανδρής Κ., Δράκου Α.

Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, Τ.Ε.Φ.Α.Α.

foteinoula_m@hotmail.com

THE GENDER OF THE PARTICIPANTS AFFECTS THE ASSESSMENT OF THE QUALITY OF SERVICES BEING OFFERED IN PUBLIC AND PRIVATE GYMS IN KOZANI?

F. Mavridou, K. Alexandris, A. Drakou

Aristotle University of Thessaloniki, D.P.E.S.S.

Η ποιότητα υπηρεσιών ανήκει στο ευρύτερο πεδίο του αθλητικού μάρκετινγκ, είναι μάλιστα ένα από τα πιο σημαντικά θέματά του, καθώς συνδέεται άμεσα με την ικανοποίηση και διατήρηση των πελατών. Η ποιότητα υπηρεσιών όντας μία υποκειμενική έννοια, βασίζεται στην εμπειρία που αποκτά ο καταναλωτής μέσα από την χρήση της συγκεκριμένης υπηρεσίας. Η έρευνα αυτή αποτελεί μία πρώτη προσπάθεια διερεύνησης της ποιότητας υπηρεσιών στα γυμναστήρια της Κοζάνης, για την ανάδειξη διαφορών φύλου. Σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν να διερευνηθούν οι διαφορές με βάση το φύλο ως προς την ποιότητα υπηρεσιών. Στην έρευνα συμμετείχαν 524

* Η συμμετοχή στο συνέδριο με αναρτημένη ανακοίνωση πιστοποιείται από το παρόν ηλεκτρονικό αρχείο.

* The participation in the congress with a poster presentation is certified through this electronic file.

άτομα κάτοικοι του Δήμου Κοζάνης, (206 άντρες και 318 γυναίκες). Το δείγμα προερχόταν από όλα τα γυμναστήρια του πολεοδομικού συγκροτήματος της Κοζάνης. Ως εργαλείο μέτρησης χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο του θεωρητικού μοντέλου της ποιότητας υπηρεσιών του Alexandris, Zahariadis, Tsorbatzoudis & Grouios (2004). Το εργαλείο αυτό αποτελείται από 26 ερωτήσεις, ομαδοποιημένες σε 5 παράγοντες. Από τη σύγκριση των μέσων όρων με ανάλυση ανεξάρτητων δειγμάτων (t-test) για το φύλο βρέθηκε ότι η ικανοποίηση από την ποιότητα υπηρεσιών διαφοροποιείται ως προς το φύλο. Πιο συγκεκριμένα βρέθηκε ότι οι άντρες είναι πιο ικανοποιημένοι από την ποιότητα υπηρεσιών που προσφέρεται στα γυμναστήρια του δήμου Κοζάνης, σε σχέση με τις γυναίκες, στους παράγοντες α) ανταπόκριση, β) προγράμματα, γ) αξιοπιστία, δ) προσωπικό, ε) αποτελέσματα. Αυτό ίσως οφείλεται στην έλλειψη στοχευμένων προγραμμάτων ως προς τις ανάγκες των γυναικών ή ίσως και από έλλειψη ενδιαφέροντος των ίδιων των γυναικών. Για να γίνουν ελκυστικότερες οι υπηρεσίες για τις γυναίκες θα μπορούσε να δοθεί έμφαση στην οργάνωση του συστήματος λειτουργίας των γυμναστηρίων, στις εγκαταστάσεις, στον πλήρη και επαρκή εξοπλισμό, όπως επίσης και σε εξατομικευμένα προγράμματα άθλησης και επιλεγμένες υπηρεσίες που θα καλύπτουν πλήρως τις ανάγκες των γυναικών.

Λέξεις κλειδιά: φύλο, γυμναστήρια, ποιότητα υπηρεσιών

19513

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΛΟΓΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΔΗΜΟΤΩΝ ΣΕ ΑΘΛΗΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΚΑΛΑΜΑΡΙΑΣ

Καρδίτσας Γ., Λάιος Α., Κώστα Γ., Τσαμουρτζής Ε.

Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης, Τ.Ε.Φ.Α.Α.

gakardits@phyed.duth.gr

EVALUATION OF THE SERVICES PROVIDED AND THE REASONS OF PARTICIPATING IN THE SPORT PROGRAMS OF MUNICIPALITY OF KALAMARIA

G. Karditsas, A. Laios, G. Costa, E. Tsamourtzis

Democritus University of Thrace, D.P.E.S.S.

Σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν η αξιολόγηση των προγραμμάτων μαζικού αθλητισμού του Δήμου Καλαμαριάς και η διερεύνηση των παραγόντων που ωθούν τους δημότες στη συμμετοχή. Για τη διερεύνηση των απόψεων των μελών χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο των Μιχαλοπούλου, Αργυροπούλου και Κώστα (1998), με 29 μεταβλητές που μπορούσαν να απαντηθούν μέσω μίας επταβάθμιας κλίμακας Likert. Η εγκυρότητα και αξιοπιστία του συγκεκριμένου ερωτηματολογίου έχουν επιβεβαιωθεί στο παρελθόν σε ελληνικό πληθυσμό. Συνολικά επεστράφησαν 503 συμπληρωμένα ερωτηματολόγια από συμμετέχοντες σε αθλητικά προγράμματα του Δήμου Καλαμαριάς. Η αξιοπιστία του ερωτηματολογίου βρέθηκε υψηλή ($\alpha=0,905$ του Cronbach). Όσον αφορά τους παράγοντες που οι συμμετέχοντες αξιολογούν ως πιο ποιοτικούς ήταν η καθαριότητα των χώρων και αποδυτηρίων (Μ.Ο.=6,47), το βολικό ωράριο προγραμμάτων (Μ.Ο.=6,26), η ευγένεια προσωπικού (Μ.Ο.=6,18) και η εμφάνιση και λειτουργικότητα χώρου (Μ.Ο.=6,06). Τα αποτελέσματα σχετικά με τους λόγους συμμετοχής σε κάποια αθλητική δραστηριότητα, δείχνουν ως κυριότερο την υγεία (Μ.Ο.=6,680) και ακολουθούν η αναψυχή και η ψυχαγωγία (Μ.Ο.=5,84), η μείωση βάρους και η εμφάνιση (Μ.Ο.=5,33). Τα αποτελέσματα της μελέτης αυτής έρχονται σε συμφωνία με έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί τόσο στο χώρο των δημοτικών όσο και των ιδιωτικών χώρων άσκησης και αναψυχής και θα μπορούσαν να συμβάλουν σημαντικά στη διαμόρφωση, την αξιολόγηση και τον επανασχεδιασμό των αθλητικών προγραμμάτων των Δήμων προς όφελος των αναγκών των δημοτών και με απώτερο στόχο, φυσικά, την ικανοποίησή τους.

Λέξεις κλειδιά: αξιολόγηση, υπηρεσίες, αθλητικός δημοτικός οργανισμός, παράγοντες συμμετοχής

18325

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΟΥ ΡΟΛΟΥ ΤΩΝ ΚΙΝΗΤΡΩΝ ΣΤΗ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΕΣΜΕΥΣΗΣ ΘΕΑΤΩΝ ΠΟΔΟΣΦΑΙΡΟΥ

Τάχης Σ., Τζέτζης Γ., Λάιος Α., Πετρόγιαννης Η.

Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης, Τ.Ε.Φ.Α.Α., Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, Τ.Ε.Φ.Α.Α., Derby University, Department of Sport and Exercise Studies

tachis.stavros@gmail.com

INVESTIGATION OF THE ROLE OF MOTIVES FOR THE DEVELOPMENT OF PSYCHOLOGICAL COMMITMENT OF SOCCER FANS

S. Tachis, G. Tzetzis, A. Laios, H. Petrogiannis

Democritus University of Thrace, D.P.E.S.S., Aristotle University of Thessaloniki, D.P.E.S.S., Derby University,
Department of Sport and Exercise Studies

Τα κίνητρα αντιπροσωπεύουν μία ενεργή εσωτερική κατάσταση που διεγείρει και οδηγεί σε συμπεριφορά. Είναι βασικό για τους αθλητικούς μάντζερ να κατανοήσουν τι παρακινεί τους θεατές να καταναλώσουν ένα αθλητικό προϊόν, ή μία υπηρεσία με σκοπό να τους το παρέχουν. Ο σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν να ελέγξει την ικανότητα της κλίμακας κινήτρων (SPEED) να ερμηνεύσει την ψυχολογική δέσμευση των θεατών. Στην έρευνα συμμετείχαν 730 θεατές ενός επαγγελματικού σωματείου ποδοσφαίρου. Η έρευνα διεξήχθη πριν την έναρξη και κατά τη διάρκεια της ανάπαυλας ενός εντός έδρας αγώνα του σωματείου. Εξειδικευμένο προσωπικό διένειμε ερωτηματολόγια στους θεατές της ποδοσφαιρικής αναμέτρησης σε όλες τις θύρες του γηπέδου. Η κλίμακα SPEED αντιπροσωπεύει 5 διαστάσεις των κινήτρων: κοινωνικοποίηση, απόδοση, ενθουσιασμός, αυτοεκτίμηση και ψυχαγωγία. Μία κλίμακα 3 ερωτημάτων χρησιμοποιήθηκε για να μετρήσει το επίπεδο της ψυχολογικής δέσμευσης στην ομάδα. Από τη διερευνητική παραγοντική ανάλυση φάνηκε ότι η απόδοση και ο ενθουσιασμός συνενώθηκαν σε μία διάσταση. Η επιβεβαιωτική παραγοντική ανάλυση επιβεβαίωσε την παραγοντική δομή του μοντέλου. Διενεργήθηκε ανάλυση παλινδρόμησης για να εξετάσει την ικανότητα πρόβλεψης της ψυχολογικής δέσμευσης από τους 4 παράγοντες των κινήτρων. Από τα αποτελέσματα φάνηκε ότι το 37.8% της διακύμανσης στην ψυχολογική δέσμευση ερμηνεύτηκε από 3 παράγοντες: την κοινωνικοποίηση, την αυτοεκτίμηση και τον ενθουσιασμό. Φάνηκε ότι η κοινωνική αλληλεπίδραση, ο ενθουσιασμός που προέρχεται από το αθλητικό γεγονός και η αίσθηση της επιτυχίας οδηγούν στην ψυχολογική δέσμευση. Προτείνεται στους αθλητικούς μάντζερ να αυξήσουν την αίσθηση της κοινωνικοποίησης και του ενθουσιασμού των θεατών με εκδηλώσεις πριν και μετά τον αγώνα με τη συμμετοχή αθλητών, προσωπικού και φιλάθλων. Επίσης, η δημιουργία fan club των ομάδων είναι ένα στρατηγικό εργαλείο για τη διατήρηση υψηλού επιπέδου αυτοεκτίμησης στους θεατές.

Λέξεις κλειδιά: κίνητρα, ψυχολογική δέσμευση, συμπεριφορά καταναλωτή