



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ**

**ΘΕΜΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
Ο ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ ΑΠΟ
ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΣΤΗΝ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ: ΜΕΛΕΤΗ
ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΤΟΥ ΠΤΔΕ ΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ
ΑΙΓΑΙΟΥ**

Καπετανάκης Μιχαήλ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια: Μαρία Δάρρα, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια

Ρόδος, Ιούνιος 2021

«Δηλώνω υπεύθυνα ότι είμαι συγγραφέας της πρωτότυπης πτυχιακής εργασίας με τίτλο <Τίτλος Εργασίας> . Έχω αναφέρει τις όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε αυτές αναφέρονται ακριβώς είτε παραφρασμένες. Επίσης, ότι αυτή η εργασία προετοιμάστηκε από εμένα προσωπικά, ειδικά για τη συγκεκριμένη πτυχιακή εργασία».

Περιεχόμενα

Περίληψη.....	6
Λέξεις κλειδιά.....	6
Abstract.....	7
Keywords.....	7
Πρόλογος – Ευχαριστίες	8
Κατάλογος Πινάκων.....	9
Κατάλογος ακρωνυμίων.....	9
Κεφάλαιο 1 ^ο : Εισαγωγή.....	9
1.1 Σημαντικότητα και πρωτοτυπία της έρευνας.....	10
1.2 Στόχοι και ερευνητικά ερωτήματα.....	10
1.3 Διάρθρωση πτυχιακής εργασίας.....	11
Κεφάλαιο 2 ^ο : Θεωρητικό πλαίσιο-Βιβλιογραφική ανασκόπηση.....	12
2.1 Θεωρητικές προσεγγίσεις αξιολόγησης στα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (Α.Ε.Ι).....	13
2.2 Η σημασία αξιολόγησης της ποιότητας στα Α.Ε.Ι.....	13
2.3 Εννοιολογικές προσεγγίσεις της ποιότητας.....	15
2.3.1 Ορισμοί της ποιότητας.....	17
2.3.2 Μοντέλα ποιότητας.....	19
2.3.3 Διαστάσεις της ποιότητας.....	21
2.3.4 Η σημασία της αξιολόγησης της ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση.....	23
2.4 Ικανοποίηση φοιτητών.....	24
2.4.1 Ορισμοί της ικανοποίησης.....	24
2.5 Σχέση της ικανοποίησης με την ποιότητα.....	25
2.6 Εργαλεία μέτρησης ποιότητας υπηρεσιών και ικανοποίησης.....	27

2.6.1 SERVQUAL.....	28
2.6.2 SERVPERF.....	30
2.6.3 HEdPERF.....	32
2.6.4 CEQ.....	34
Κεφάλαιο 3 ^ο : Εμπειρικές έρευνες μέτρησης της ικανοποίησης.....	35
3.1.1 Μέτρηση της ικανοποίησης και προσδιορισμός των παραγόντων της.....	37
3.1.2 Ο ρόλος των εγκαταστάσεων, του διδακτικού και διοικητικού προσωπικού, της υποστήριξης και του προγράμματος σπουδών.....	39
3.1.3 Ο ρόλος του φύλου, του έτους σπουδών και του τμήματος.....	41
3.1.4 Έρευνες στον ελληνικό χώρο.....	43
Κεφάλαιο 4 ^ο : Μεθοδολογία.....	45
4.1 Ερευνητική μέθοδος.....	47
4.2 Δείγμα της έρευνας.....	48
4.3 Ερωτηματολόγιο της έρευνας.....	48
4.4 Ερευνητική διαδικασία.....	50
4.5 Αξιοπιστία της κλίμακας της ικανοποίησης	52
4.6 Παραγοντική ανάλυση.....	54
Κεφάλαιο 5 ^ο : Αποτελέσματα.....	55
5.1 Στατιστική ανάλυση.....	56
5.2 Δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων.....	57
5.3 Αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και ικανοποίηση των φοιτητών.....	57
5.4 Διαφοροποίηση αντιληπτής ποιότητας και ικανοποίησης ανάλογα με το φύλο και το εξάμηνο σπουδών.....	59
5.4.1 Φύλο.....	60
5.4.2 Εξάμηνο σπουδών.....	60
5.5 Συσχέτιση ικανοποίησης και διαστάσεων της αντιληπτής ποιότητας.....	61
Κεφάλαιο 6 ^ο : Συζήτηση και Συμπεράσματα.....	64
6.1 Αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών του ΠΤΔΕ Π.Α και ικανοποίηση των φοιτητών.....	66
6.1.1 Ποιότητα υπηρεσιών.....	68
6.1.2 Ικανοποίηση.....	70
6.2 Δυνατά σημεία, αδυναμίες και απεικόνισή τους στις αξιολογήσεις.....	71
6.3 Διαφοροποίηση αντιληπτής ποιότητας και ικανοποίησης ανάλογα με το φύλο και το εξάμηνο σπουδών.....	72
6.3.1 Φύλο.....	73

6.3.2 Εξάμηνο σπουδών.....	74
6.4 Συσχέτιση ικανοποίησης και διαστάσεων της αντιληπτής ποιότητας.....	75
6.5 Περιορισμοί της έρευνας και τρόποι αξιοποίησής της.....	78
7. Βιβλιογραφία.....	81
8.Παραρτήματα.....	84
8.1 Παράρτημα 1 Πρακτικό αξιολόγησης Πτυχιακής.....	86
8.2 Παράρτημα 2 Ερωτηματολόγιο\.....	89

Περίληψη

Η παρούσα πτυχιακή εργασία έχει ως στόχο την περιγραφή του βαθμού ικανοποίησης των εκπαιδευόμενων σχετικά με την ποιότητα που προσφέρουν οι υπηρεσίες του Π.Τ.Δ.Ε ΠΑ αλλά και να ελέγξει τον βαθμό συσχέτισης που κατέχει η ικανοποίηση με άλλες δηλώσεις όπως είναι το πρόγραμμα σπουδών, το διοικητικό προσωπικό, οι εγκαταστάσεις. Σε αυτήν την έρευνα διαμορφώθηκε ένα δείγμα 115 φοιτητών του Π.Τ.Δ.Ε του Πανεπιστημίου Αιγαίου, στους οποίους έγινε ο διαμοιρασμός ερωτηματολογίων με σκοπό την συλλογή αποτελεσμάτων για το διερευνητικό ζήτημα. Στην παρούσα έρευνα για την αξιολόγηση της ικανοποίησης χρησιμοποιήθηκε κλίμακα που στηρίζονται σε θεωρίες και μοντέλα που αφορούν την διάσταση της ικανοποίησης. Επιπλέον για την αξιολόγηση της αντιληπτής ποιότητας των φοιτητών εφαρμόστηκε η ελληνική εκδοχή του HEdPERF το οποίο ελέγχει της απόψεις και τις κρίσεις των εκπαιδευόμενων με την χρήση ερωτηματολογίου. Για την μέτρηση των στοιχείων ώστε να εξαχθούν ενδείξεις που εξετάζουν τις δυο αυτές έννοιες χρησιμοποιήθηκε η περιγραφική στατιστική. Σύμφωνα με τις ενδείξεις που προέκυψαν παρατηρήθηκε ότι οι εκπαιδευόμενοι αξιολόγησαν με υψηλές τιμές το πρόγραμμα σπουδών και τις υποστηρικτικές υπηρεσίες συγκριτικά με τις εγκαταστάσεις που σημείωσαν χαμηλότερες τιμές. Ακόμα εξήχθησαν διάφορα συμπεράσματα από τα αποτελέσματα που προέκυψαν. Αρχικά παρατηρήθηκε ότι οι τιμές της ικανοποίησης σε σχέση με τις τιμές της ποιότητας εμφανίζουν μια μεγάλη διαφορά ανάλογα με το φύλο και το έτος σπουδών. Επιπλέον σημειώνεται έντονη συσχέτιση μεταξύ αντιληπτής ποιότητας και ικανοποίησης και εμφανίζουν υψηλές τιμές συσχέτισης το πρόγραμμα σπουδών και οι υποστηρικτικές μονάδες. Τέλος η συγκεκριμένη έρευνα αποτελεί σημαντικό εργαλείο καθώς μπορεί να βελτιώσει και να προσαρμόσει το πανεπιστήμιο σε ένα ακαδημαϊκό ίδρυμα

που θα εκπληρώνει τις προσδοκίες των φοιτητών και θα δημιουργεί ευνοϊκές συνθήκες διδασκαλίας και μάθησης.

Λέξεις κλειδιά: HEdPERF, συσχέτιση, ικανοποίηση των εκπαιδευόμενων, τιμές ποιότητας, ακαδημαϊκή κοινότητα

Abstract

The aim of this dissertation is to describe the degree of satisfaction of the trainees regarding the quality offered by the services of P.T.DE PA but also to check the degree of correlation that the satisfaction has with other statements such as the curriculum , administrative staff, facilities. In this research, a sample of 115 students of the P.T.DE of the University of the Aegean was formed, in whom questionnaires were distributed in order to collect results for the research issue. In the present research, a scale based on theories and models related to the satisfaction dimension was used to assess satisfaction. In addition, for the evaluation of the perceived quality of the students, the Greek version of HEDPERF was applied, which checks the views and judgments of the trainees using a questionnaire. Descriptive statistics were used to measure the data to obtain evidence examining these two concepts. According to the indications that emerged, it was observed that the trainees evaluated with high prices the curriculum and the support services in comparison with the facilities that scored lower prices. Various conclusions were still drawn from the results they produced. It was initially observed that satisfaction values in relation to quality values show a large difference depending on gender and year of study. In addition, there is a strong correlation between perceived quality and satisfaction and the curriculum and support units show high correlation values. Finally, this research is an important tool as it can improve and adapt the university to an academic institution that will meet the

expectations of students and create favorable conditions learning and teaching.

Keywords: HEdPERF, correlation, satisfaction of trainees, quality values, academic institution

Πρόλογος-Ευχαριστίες

Πριν παρουσίαση την εκπόνηση της πτυχιακής εργασίας μου , νιώθω την υποχρέωση να ευχαριστήσω αρχικά την Κ. Δάρρα όπου εν μέσω την πανδημίας κατάφερε να μου δώσει την δυνατότητα να αποκομίσω τα κατάλληλα εφόδια ώστε να τα χρησιμοποιήσω για την μελλοντική μου πορεία ως παιδαγωγός και να εξελίξω τις γνωστικές μου ικανότητες με τις γνώσεις που μου μετέφερε. Επιπλέον θέλω να ευχαριστήσω την οικογένεια μου και τους στενούς μου φίλους καθώς παρείχαν στήριξη και δύναμη για να μου δώσουν κίνητρο να συνεχίσω για να καταφέρω τον σκοπό μου με ένα καλό αποτέλεσμα.

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1 Αριθμός Εισακτέων στο Π.Τ.Δ.Ε Ρόδου με Πανελλήνιες Εξετάσεις ανά Έτος.....	37
Πίνακας 2 Συσχετίσεις των έξι Μεταβλητών της Ικανοποίησης μεταξύ τους και καθεμιάς ξεχωριστά με το Σύνολο των Υπολοίπων.....	44
Πίνακας 3 Αποτελέσματα Ανάλυσης Κύριων Συνιστωσών μετά από Varimax Περιστροφή.....	46
Πίνακας 4 Μέσοι Όροι (ΜΟ), Τυπικές Αποκλίσεις (ΤΑ) και Ποσοστά (%) των Απαντήσεων για τις Εγκαταστάσεις (n=115).....	50
Πίνακας 5 Μέσοι Όροι (ΜΟ), Τυπικές Αποκλίσεις (ΤΑ) και Ποσοστά (%) των Απαντήσεων για τις Εγκαταστάσεις (n=115).....	51
Πίνακας 6 Μέσοι Όροι (ΜΟ), Τυπικές Αποκλίσεις (ΤΑ) και Ποσοστά (%) των Απαντήσεων για το Διδακτικό Προσωπικό (n =115).....	53
Πίνακας 7 Μέσοι Όροι (ΜΟ), Τυπικές Αποκλίσεις (ΤΑ) και Ποσοστά (%) των Απαντήσεων για το Πρόγραμμα Σπουδών (n =115).....	55
Πίνακας 8 Μέσοι Όροι (ΜΟ), Τυπικές Αποκλίσεις (ΤΑ) και Ποσοστά (%) των Απαντήσεων για την Υποστήριξη (n =115).....	57
Πίνακας 9 Μέσοι Όροι (ΜΟ), Τυπικές Αποκλίσεις (ΤΑ) και Ποσοστά (%) των Απαντήσεων για την Ικανοποίηση (n =115).....	59
Πίνακας 10 Μέσοι Όροι (ΜΟ), Τυπικές Αποκλίσεις (ΤΑ) και Σύγκριση των Διαφορών της Ποιότητας και της Ικανοποίησης για τους Άνδρες (n =21) και τις Γυναίκες (n = 94).....	61
Πίνακας 11 Μέσοι Όροι (ΜΟ), Τυπικές Αποκλίσεις (ΤΑ) και Διαστήματα Εμπιστοσύνης (ΔΕ) της Ποιότητας Ανάλογα με το Έτος Σπουδών.....	62
Πίνακας 12 Συσχετίσεις μεταξύ των Μεταβλητών της Ποιότητας, της Ικανοποίησης και των Διαστάσεων της Ποιότητας.....	63

Κατάλογος Ακρωνυμίων

Δ.Ο.Π: Διοίκηση Ολικής Ποιότητας,

Α.Δ.Ι.Π: Αρχή Διασφάλισης και Πιστοποίησης Ποιότητας

Α.Ε.Ι: Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα

Π.Α: Πανεπιστήμιο Αιγαίου

Π.Τ.Δ.Ε Παιδαγωγικό Τμήμα Δημοτικής Εκπαίδευσης

Κεφάλαιο 1ο: Εισαγωγή

Την συγκεκριμένη χρονική περίοδο που διανύουμε έχουν παρουσιαστεί αρκετές σημαντικές διαφοροποιήσεις στον χώρο της ανώτατης εκπαίδευσης με την βοήθεια της ραγδαίας ανάπτυξης της τεχνολογίας και τις οικονομικές μεταβολές που εκδηλώνονται εξαιτίας του εντόνου ανταγωνισμού που υπάρχει στην διεθνής αγορά. Τα ακαδημαϊκά ιδρύματα για την προσαρμογή τους σε αυτό το περιβάλλον με τις συγκεκριμένες συνθήκες κάνουν χρήση εργαλείων και τεχνικών που εφαρμόζονται στον χώρο του μάρκετινγκ και στον τομέα της διοίκησης. Επομένως αναγκάζονται τα πανεπιστήμια να δέχονται απαιτήσεις με σκοπό την βελτίωση και την διαφοροποίηση των λειτουργικών φορέων που αποτελούν του βασικούς πυλώνες εξέλιξης του ακαδημαϊκού ιδρύματος (πρόγραμμα σπουδών, διδακτικό προσωπικό, διοικητικό προσωπικό, εγκαταστάσεις). Με την αξιολόγηση της ικανοποίησης των φοιτητών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες που αξιοποιεί ο εκπαιδευόμενος είναι δυνατόν να επιφέρει θετικές αλλαγές στον χώρο της εκπαίδευσης καθώς γίνονται αλλαγές ώστε να εξυπηρετούνται οι ανάγκες των σπουδαστών. Επομένως είναι κατανοητό ότι δημιουργείται μια λειτουργική προσπάθεια για την ικανοποίηση των προσδοκιών των εκπαιδευόμενων και επιπλέον δημιουργείται μια αναγνώριση για τα δρώμενα της ακαδημαϊκής κοινότητας με αποτέλεσμα να προσεγγίζει αρκετούς φοιτητές να παρακολουθήσουν τις σπουδές τους σε αυτό το πανεπιστήμιο. Οι εκπαιδευόμενοι που εκφράζουν μια ικανοποίηση για τις υπηρεσίες που του παρέχονται είναι δυνατόν να καταφέρουν όλους τους στόχους που έχουν θέσει κατά την διάρκεια των σπουδών τους και εκφράζονται θετικές κριτικές που παρουσιάζουν την ευχάριστη εικόνα του ακαδημαϊκού ιδρύματος. Επομένως για αυτούς τους λόγους γίνονται διερευνήσεις και μελέτες για την ικανοποίηση των φοιτητών ώστε να εξαχθούν τα κατάλληλα συμπεράσματα που θα επιφέρουν μια πιο προσανατολισμένη λειτουργία των πανεπιστημίων.

1.2 Σημαντικότητα και πρωτοτυπία της έρευνας

Στην παρούσα εργασία πραγματοποιήθηκε έρευνα που αφορά την ικανοποίηση των φοιτητών για την ποιότητα των υπηρεσιών που τους προσφέρεται. Είναι δυνατόν να αντιληφτούμε το πολυδιάστατο περιεχόμενο που κατέχει κάθε έννοια ξεχωριστά με

αποτέλεσμα να δημιουργούνται αρκετές συζητήσεις γύρω από αυτό το ζήτημα. Πολλές μελέτες έχουν πραγματοποιηθεί από άρθρα που έχουν γραφτεί με σκοπό την επεξήγηση και την αναγνώριση των δυο αυτών εννοιών ως σημαντικοί άξονες για την διαδικασία της αξιολόγησης των εκπαιδευτικών μονάδων. Ποιοτικές και ποσοτικές έρευνες έχουν πραγματοποιηθεί στα πλαίσια λειτουργίας της Δ.Ο.Π με την βοήθεια μετρήσεων της αντιληπτής ποιότητας και της ικανοποίησης που προβάλλει κάθε πελάτης. Παρόλα αυτά στον τομέα της εκπαίδευσης υπάρχει μια σημαντικά περιορισμένη χρήση των εργαλείων μέτρησης. Αν και είναι αρκετά σημαντική η παρουσία των ενδείξεων που αφορούν την ποιότητα των ακαδημαϊκών ιδρυμάτων που ανήκουν στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, ελάχιστες μελέτες και έρευνες έχουν πραγματοποιηθεί για αξιολόγηση των αντιλήψεων των φοιτητών στο συγκεκριμένο τομέα. Όσον αφορά την ικανοποίηση ως έννοια διακρίνεται ο πολυδιάστατος χαρακτήρας που παρουσιάζει και το πολύπλοκο περιεχόμενο που περιλαμβάνει καθώς δεν έχει προσδιοριστεί επαρκώς από διάφορους μελετητές. Επιπλέον δημιουργούνται αρκετές συζητήσεις όσον αφορά τα δημογραφικά χαρακτηριστικά καθώς δεν υπάρχει προσανατολισμένη εξήγηση στο αν ασκούν επιρροές στον βαθμό ικανοποίησης που έχουν εκδηλώσει οι εκπαιδευόμενοι σε διάφορες διαστάσεις.

Τέλος είναι σημαντικό να τονιστεί η σημασία της ύπαρξης χρήσιμων ευρημάτων που παρέχονται στα άτομα που ασχολούνται με την τριτοβάθμια εκπαίδευση καθώς αναπτύσσονται γνωστικές ικανότητες και δεξιότητες. Πιο συγκεκριμένα στον ελληνικό χώρο οι αξιολογήσεις που πραγματοποιούνται στα ακαδημαϊκά ιδρύματα έχουν στόχο να ελέγχουν την διδακτική διαδικασία και την ορθή λειτουργία των μαθήματα.

1.3 Στόχος της έρευνας και ερευνητικά ερωτήματα

Στόχος της παρούσας έρευνας είναι να περιγράψει το βαθμό ικανοποίησης των φοιτητών από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του Παιδαγωγικού Τμήματος Δημοτικής Εκπαίδευσης του Πανεπιστημίου Αιγαίου (Π.Τ.Δ.Ε. Π.Α.) και το βαθμό συσχέτισης της ικανοποίησής τους με τον κάθε παράγοντα χωριστά που την επηρεάζει.

Τα επιμέρους ερωτήματα της έρευνας είναι:

- 1) Πώς αξιολογούν οι φοιτητές την ποιότητα της υλικοτεχνικής υποδομής, του προγράμματος σπουδών, του εκπαιδευτικού προσωπικού, του διοικητικού προσωπικού και της υποστήριξης που λαμβάνουν και σε ποιο βαθμό είναι ικανοποιημένοι;
- 2) Σε ποιο βαθμό η αντιληπτή ποιότητα και η ικανοποίηση διαφοροποιούνται ανάλογα με το φύλο και το έτος σπουδών των φοιτητών;
- 3) Ποιος είναι ο βαθμός συσχέτισης ανάμεσα στη συνολική ικανοποίηση των φοιτητών και στους παράγοντες (πρόγραμμα σπουδών, εκπαιδευτικό προσωπικό, υλικοτεχνική υποδομή, υποστήριξη, διοικητικό προσωπικό) που την επηρεάζουν;
- 4) Πώς μπορούν να συγκριθούν τα ευρήματα της παρούσας έρευνας με εκείνα ανάλογων ερευνών για την ποιότητα και την ικανοποίηση στην Ελλάδα και στο εξωτερικό;

1.4 Δομή εργασίας

Η συγκεκριμένη εργασία περιλαμβάνει έξι κεφάλαια. Αρχικά με την εμφάνιση του πρώτου κεφάλαιο γίνεται η παρουσίαση του ερευνητικού προβλήματος, των στόχων και ερωτημάτων που προέκυψαν από την ερευνητική διαδικασία, και την πρωτοτυπία της έρευνας. Έπειτα ακολουθεί το δεύτερο κεφάλαιο που αφορά την θεωρητική ανάλυση του θέματος. Πρώτα πραγματοποιείται μια ανάλυση στον τομέα της αξιολόγησης της ποιότητας στην τριτοβάθμια εκπαίδευση και έπειτα στο τρίτο κεφάλαιο πραγματοποιείται μια βιβλιογραφική ανασκόπηση που αφορά την σύγκριση με άλλες έρευνες που έχουν παρόμοια ευρήματα στον ελληνικό χώρο και στο εξωτερικό. Στο τέταρτο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στην μεθοδολογία της έρευνας με την χρήση του ερωτηματολογίου και των χαρακτηριστικών που περιλαμβάνει μια ερευνητική διαδικασία. Στο πέμπτο κεφάλαιο σημειώνονται τα αποτελέσματα της έρευνας που δηλώνουν τις ενδείξεις από την αξιολόγηση της ικανοποίησης των φοιτητών σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του Π.Τ.Δ.Ε Π.Α. Τέλος στο έκτο κεφάλαιο αναφέρονται τα συμπεράσματα που προκύπτουν από τα αποτελέσματα και προτείνονται κάποιες προτάσεις της συγκεκριμένης αξιολόγησης για την βελτίωση των ερευνών στο ακαδημαϊκό ίδρυμα.

2. Αξιολόγηση ποιότητας τριτοβάθμιας εκπαίδευσης

Σε αυτό το σημείο γίνεται πραγματοποιείται η ανάλυση για την αξιολόγηση της ποιότητας στην τριτοβάθμια εκπαίδευση διερευνώντας τους στόχους και την αξία που έχει στην όλη μαθησιακή διαδικασία.

Την αξιολόγηση ορίζουν οι Κασσωτάκης (1997) και Δημητροπούλου (2003) ως την οργανωμένη συστηματική διαδικασία προγραμματισμού και σχεδιασμού μιας προσπάθειας για την αποτίμηση της όλης δραστηριότητας που θα εξακριβώσει αν οι στόχοι πραγματοποιήθηκαν ή όχι και με τις κατάλληλες αναπροσαρμογές να διασφαλίσει την επιτυχία. Σύμφωνα με τη βιβλιογραφία η αξιολόγηση διακρίνεται σε αρχική ή διαγνωστική, διαμορφωτική ή σταδιακή και τελική ή συνολική (Δημητροπούλου, 2003).

Επίσης, ο Παπαναστασίου (2017), αναλύει τις τρεις αναφερθείσες μορφές αξιολόγησης, αναφέροντας τη σημαντικότητα της χρήσης δοκιμίων αντικειμενικού τύπου, με ερωτήματα πολλαπλής εκλογής κατά τη διάρκεια της παράδοσης μιας ενότητας, ως μέρος της διαμορφωτικής αξιολόγησης. Ακόμα, υπερτονίζει τη χρηστικότητα ύπαρξης μιας εργασίας αυθεντικής αξιολόγησης στο τέλος μιας ενότητας, ή ενός μέρους ενότητων κατά την οποία οι μαθητές θα οδηγηθούν στη λύση ενός πραγματικού προβλήματος μόνοι τους, αξιοποιώντας τις γνώσεις που έχουν αποκτήσει κατά τη διάρκεια της σχολικής χρονιάς.

Σύμφωνα με τον Κασσωτάκη (1989) υπάρχουν δεδομένες τεχνικές αξιολόγησης, που έχουν ως σκοπό την επίτευξη αντικειμενικότητας και δικαιοσύνης αναφορικά με τις μορφές αξιολόγησης που θα επιλεγούν και πάντα σε συμφωνία με τους εκπαιδευτικούς στόχους που θέτονται. Κάποιες από αυτές που αναλύει και επιλέγουμε να αναφέρουμε στην εργασία αυτή είναι η επίσημη και ανεπίσημη προφορική εξέταση, η γραπτή εξέταση και οι ερωτήσεις παραδοσιακής μορφής.

Οι τρόποι έκφρασης για την περιγραφή της επίδοσης του μαθητή που αξιολογείται μπορούν να ταξινομηθούν σε περιγραφική και αριθμητική έκφραση, έκφραση με σύμβολα, έκφραση θέσης και γραφική θέση (Κωνσταντίνου, 2011). Ο Kleber αναφέρει ότι πολλές μελέτες που έχουν πραγματοποιηθεί απέδειξαν τα πλεονεκτήματα των συστημάτων περιγραφικής αξιολόγησης η οποία διασφαλίζει την αποφυγή των συγκρίσεων στην τάξη. Προϊόν της αξιολόγησης αποτελεί η ανατροφοδότηση, σύμφωνα με την οποία θα λάβει ο εκπαιδευτικός εκείνες της πληροφορίες για να κάνει τις απαραίτητες κινήσεις και να λάβει τα απαιτούμενα ενισχυτικά και διορθωτικά μέτρα, τόσο παιδαγωγικά, όσο και διδακτικά (Κωνσταντίνου, 2007). Η αξιολόγηση, σύμφωνα με τον ίδιο, ορίζεται ως ένα επιβεβλημένο κοινωνικό φαινόμενο και η αξιολόγηση της επίδοσης του μαθητή συντελείται σε θεωρητικό, πρακτικό, παιδαγωγικό, επιστημονικό, πολιτικό, προσωπικό όσο και ηθικό επίπεδο, με αντίκτυπο τόσο ατομικό για τον ίδιο το μαθητή, όσο και ευρύτερο, αναφερόμενοι στο κοινωνικό σύνολο.

Η αξιολόγηση στην Εκπαίδευση έχει μακρά ιστορία και σύμφωνα με τον Ματσαγγούρα (2011) υπάρχει η μικροαξιολόγηση με περισσότερο τεχνοκρατικό χαρακτήρα και η οποία ακολουθεί τη φιλοσοφία της θετικιστικής αντίληψης και η αξιολόγηση της διδασκαλίας στο μακροεπίπεδο, με γενικές αρχές και πλήθος κριτηρίων. Στο τελευταίο ως γενική αποδεκτή αρχή είναι η παιδοκεντρική θεώρηση της παιδευτικής διαδικασίας, ενώ στα κριτήρια συμπεριλαμβάνεται μεταξύ άλλων η ανάπτυξη δεξιοτήτων αυτοαντίληψης. Μέσω της κοινωνικής σύγκρισης, της αξιολόγησης της επίδοσης του μαθητή και τις ερμηνείες της επιτυχίας και της αποτυχίας διαμορφώνεται η αυτοαντίληψη (Ματσαγγούρας, 2011).

Η εύρεση αντικειμενικών τρόπων και μεθόδων αξιολόγησης και εκείνων των τεστ που θα διασφαλίσουν τη δικαιοσύνη δανείζεται στοιχεία από τους παραδοσιακούς τρόπους αξιολόγησης, προκειμένου να αξιοποιήσει τα οφέλη τους, αλλά ταυτόχρονα τους υπερβαίνει, έτσι ώστε να πετύχει μια πιο σύγχρονη και αποτελεσματική εκπαιδευτική διαδικασία, απαλλαγμένη από αδυναμίες και ελλείψεις (Ταρατόρη, 2007).

Η αξιολόγηση, σύμφωνα με τη γνωστική ψυχολογία μπορεί να επικεντρωθεί στη διερεύνηση της επίτευξης του γενικού σκοπού και των επιμέρους στόχων σχετικά με την επίδοση των εκπαιδευόμενων, οι οποίοι αναλύονται σε δεξιότητες που έχουν να κάνουν με τη δηλωτική γνώση, τη διαδικαστική γνώση και την επίλυση προβλημάτων (Πετροπούλου & α, 2015).

2.1 Θεωρητικές προσεγγίσεις αξιολόγησης τριτοβάθμιου επίπεδου

Στον κλάδο των επιστημών που ασχολούνται με τον τομέα της διοίκησης είναι σημαντικό να γίνει αναφορά για την εξασφάλιση της ποιότητας. Για να εξασφαλιστεί η ποιότητα σε ένα σημαντικό βαθμό χρειάζεται να εμπλακεί η σημασία της παράγωγης καθώς επιζητά έναν αντίστοιχο έλεγχο για να θεωρηθεί αξιόπιστη η παραγωγική διαδικασία προς τον καταναλωτή ώστε να μην παρουσιάζεται έλλειμμα στον αριθμών προϊόντων. Έτσι πραγματοποιήθηκαν έρευνες από τον κλάδο της διοίκησης ολικής ποιότητας (Δ.Ο.Π), προωθώντας τα συμπεράσματα που εξήχθησαν ώστε να σημειωθεί εξέλιξη και βελτίωση στην ποιότητα και την ικανοποίηση των καταναλωτών, που είχαν άμεση σχέση με την κίνηση της αγοράς. Όσον αφορά λοιπόν τον τομέα της εκπαίδευσης διαφοροποιείται η διαχώριση της ποιότητας καθώς τίθενται διαφορετικά κριτήρια και τρόποι αντιμετώπισης σχετικά με άλλες επιχειρήσεις που ασχολούνται με την παροχή υπηρεσιών. (Tsfatsion, 2011). Τεχνικές που εφαρμόζουν την ποιότητα και θεωρούνται πρότυπα για την λειτουργία μιας επιχείρησης έχουν αποκτήσει εκπαιδευτικό χαρακτήρα και συνεπώς αποκτούν χρησιμότητα στο εκπαιδευτικό περιβάλλον. Για την εξαγωγή συμπεράσματος ως προς τον ρόλο που κατέχει η ποιότητα στον εκπαιδευτικό τομέα, πραγματοποιήθηκαν έρευνες με σκοπό να εξετάσουν το ζήτημα αυτό στην τριτοβάθμια εκπαίδευση. Αυτό που διαπιστώθηκε είναι ότι τα ιδρύματα του τριτοβάθμιου επίπεδου κρίνουν τον μαθητή και το

ακαδημαϊκό και διοικητικό προσωπικό με βάση συγκεκριμένων κριτηρίων που αφορούν την ικανοποίηση τους, την παρατηρητικότητα ως προς τις ελλείψεις ποιότητας των ιδρυμάτων αλλά και τις απόψεις για την παρεχόμενη ποιότητα που εμφανίζεται στις υπηρεσίες αυτές. Επιπλέον διακρίνεται ότι γνώμονας για την αποτελεσματική αξιολόγηση είναι οι αντιλήψεις των σπουδαστών ως προς τις δεξιότητες και τις ικανότητες που έχουν αποκτηθεί αλλά και η προσωπική αξιολόγηση που ασκείται για την παροχή γνωστικού πεδίου από τα σχετιζόμενα μαθήματα εξέτασης.(Μηταλίδου, 2010). Ωστόσο πολλές απόψεις διαστρεβλώνονται κατά την διάρκεια της λειτουργίας του εκπαιδευτικού προγράμματος καθώς υποστηρίζεται ότι οι φοιτητές δεν έρχονται σε επαφή με τον χώρο της αξιολόγησης καθώς δεν αποκτούν άποψη για τον τρόπο διδασκαλίας των καθηγητών ώστε να σημειώσουν παρατηρήσεις για τυχόν έλλειψη ποιότητας στην μέθοδο διδασκαλίας που ασκείται. Έτσι αποστασιοποιείται η υγιή σχέση μεταξύ καθηγητών-σπουδαστών και συνεπώς εντοπίζεται έλλειψη εμπιστοσύνης και απουσία έμπνευσης ιδανικών προτύπων μέσω της παροχής γνώσης από τον εκπαιδευτικό. Επομένως οι παράγοντες όπως είναι η νευρική του καθηγητή και ο βαθμός εμπιστοσύνης που άρχεται είναι αρωγοί για την εξαγωγή συμπερασμάτων όσον αφορά τις ικανότητες των μαθητών . (Tsfatsion, 2011).Άλλη μια έρευνα, που διεξήχθη στον Καναδά και πιο συγκεκριμένα στο Πανεπιστήμιο Ryerson, πραγματοποιήθηκε για να σχηματιστούν οι απόψεις που διατυπώνονται για την ποιότητα στην τριτοβάθμια εκπαίδευση. Σε αυτό το σημείο γίνει ανάλυση των εννοιών της παραγωγικής διαδικασίας , των εισροών και των εκροών και διατυπώθηκε διαφορετική αντίληψη σε κάθε έννοια ξεχωριστά όσο αφορά την λειτουργικότητα τους. Με βάση την αντίληψη των σπουδαστών παρατηρήθηκε ότι δίνεται έμφαση στην παραγωγική διαδικασία και στις εκροές. Οι γονείς των σπουδαστών έχουν διαφορετική άποψη καθώς θεωρούν ότι μεγάλη σημασία έχουν οι εισροές και οι εκροές. Το διδακτικό προσωπικό φαίνεται να εστιάζει στην ποιότητα καθώς συνδυάζει όλες τις έννοιες που προαναφέρθηκαν με αποτέλεσμα να κατανοούμε ότι υπερασπίζονται και τις τρεις έννοιες για την αποτελεσματική λειτουργικότητα της ποιότητας. Καθώς

έγινε η πραγματοποίηση της έρευνας οι φοιτητές είχαν την δυνατότητα να προτείνουν λύσεις βελτίωσης για την διαδικασία της αξιολόγησης του τριτοβάθμιου επίπεδου. Κάποιες από τις προτεινόμενες λύσεις ήταν η ενεργή στήριξη κι ενθάρρυνση από τον καθηγητή στους σπουδαστές, η παροχή συμβουλευτικής διαδικασίας με την χρήση συμβουλευτικών υπηρεσιών, η παρέμβαση των σπουδαστών στον σχεδιασμό του προγράμματος σπουδών για την πρόταση ιδεών που αφορούν την σχεδίαση του προγράμματος με βάση αντικειμενικών κριτηρίων. Τέλος έγινε αντιληπτό ότι οι σπουδαστές είχαν διαμορφώσει διαφορετικές απόψεις για το ακαδημαϊκό ίδρυμα καθώς θεωρούσαν ότι θα τους παρέχονται περισσότερα από ότι διοχετεύει το πανεπιστήμιο στην πραγματικότητα. Το συμπέρασμα της έρευνας έδειξε ότι οι διαστάσεις της ποιότητας συσχετίζονται με τον ρόλο της εκπαιδευτικής διαδικασίας η όποια περιλαμβάνει τους όρους που προαναφέρθηκαν, δηλαδή την παραγωγική διαδικασία, τις εισροές και τις εκροές.

2.2 Σημασία αξιολόγησης της ποιότητας στα Α.Ε.Ι

Στην παρούσα εργασία πραγματοποιήθηκε έρευνα όπου στηρίχτηκε σε συζητήσεις που έγιναν κατά την διάρκεια της διδακτικής στα πλαίσια του μαθήματος. Το θέμα που τέθηκε να συζητηθεί αφορούσε την αξιολόγηση της ποιότητας στο Παιδαγωγικό Τμήμα Δημοτικής Εκπαίδευσης κατά την διάρκεια των σπουδών μας στο Πανεπιστήμιο Αιγαίου όπου ανήκει στο Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα(Α.Ε.Ι).

Μέχρι και σήμερα είναι δυνατόν να ειπωθεί ότι κάθε άνθρωπος ζει ανάμεσα σε κοινωνικά φαινόμενα που κρίνουν διάφορες καταστάσεις και αποφάσεις . Είναι κατανοητό λοιπόν να γνωρίζουμε ότι η απαρχή της μόρφωσης , της λήψης αποφάσεων και της γνωριμίας με το γνωστικό μας υπόβαθρο είναι η εκπαίδευση. Πιο συγκεκριμένα η εκπαίδευση στηρίζεται στην ποιότητα που περιέχει έτσι ώστε να είναι αποτελεσματική και ενεργή για να δημιουργήσει ιδανικά πρότυπα που θα έχουν αντίκτυπο στην μελλοντική ανάδειξη της κοινωνίας. Υπάρχουν πολλές θεωρίες και απόψεις που δεν αποσαφηνίζουν τον ορισμό της ποιότητας καθώς τίθενται παρά πολλές διαστάσεις που

επιηρεάζουν την συνολική αξία της. Όμως αυτό που ταλανίζει τους εκπαιδευτικούς και όσους ασχολούνται με τον σχολικό τομέα είναι το πως και τι μπορεί ένας εκπαιδευτικός οργανισμός να την προσεγγίσει και να την κάνει αρκετά ορατή στα μάτια της κοινωνίας με αποτέλεσμα την πλήρης επαφή της με τους εκπαιδευτικούς σκοπούς. Η ποιότητα δεν είναι ένα τυχαίο συμβάν πρέπει πρώτα να προσχεδιαστεί αναφέρει ο (Joseph Juran, 1993) ,ένας από τους ποιους σημαντικούς θεωρητικούς της Δ.Ο.Π, με αποτέλεσμα με την κατάλληλη μεθοδολογία να αναπτυχτεί η ποιότητα και να γίνει πιο αποτελεσματική, με σαφήνεια και με χρήση ιεραρχικής δομής. Στην αξιολόγηση της ποιότητας στην εκπαίδευση, υπάρχουν πολλοί παράγοντες που λειτουργούν ως αρωγοί για την πλήρη εξασφάλιση στρατηγικών, που θα οδηγήσουν στην πολύπλευρη και εύστοχη αξιολόγηση και όχι στην μονόπλευρη και ανακριβή διαδικασία. Επομένως πολλοί δείκτες χρησιμοποιούν ο καθένας τις δίκες του απόψεις και εκδοχές, μοιράζονται πληροφορίες σε σχέση με τις επιδόσεις του εκπαιδευτικού ιδρύματος και δημιουργούν μοντέλα και προσεγγίσεις που είναι διακριτά κατά την διάρκεια της λειτουργίας του σχολικού πλαισίου. Κατανοώντας λοιπόν τις στρατηγικές αυτές θα εξήχθη το κατάλληλο συμπέρασμα για την επινόηση στρατηγικών που θα ανορθώσουν το εκπαιδευτικό σύστημα. Το σύστημα αξιολόγησης εντάθηκε στα Α.Ε.Ι στην Ελλάδα το 2005, σύμφωνα με τον νόμο 3374/2005 και έπειτα ακολούθησε η έκδοση της Αρχής Διασφάλισης Ποιότητας την περίοδο του Ιουλίου το 2011. Σε αυτό το σημείο είναι σημαντικό να τονιστεί η αντιπαράθεση που δέχτηκε το σύστημα αυτό από τα μέσα όπου είχαν σκοπό τις έντονες αντιστάσεις με βάση το έργο που προωθούσε. Παρόλα αυτά με την πάροδο του χρόνου σημειώθηκε σημαντικός αριθμός τμημάτων Α.Ε.Ι όπου έκαναν χρήση την αξιολόγηση με αποτέλεσμα το κάθε πανεπιστήμιο να αναδεικνύεται από τα τμήματα που εμπλέκονται στο ίδρυμα με βάση τους στόχους που έχουν ανατεθεί για πραγματοποίηση (Α.Δ.Ι.Π, 2011). Η σημασία της αξιολόγησης της ποιότητας στα Α.Ε.Ι της χώρας είναι αντιληπτή καθώς τα ιδρύματα εξαρτώνται από την οικονομική ενίσχυση που προσφέρει το κράτος μέσω της γενικής φορολογίας. Επιπλέον είναι δεδομένο ότι έχει εξασφαλιστεί πρόβλεψη από το σύνταγμα

που προϋποθέτει την εξάλειψη της ιδιωτικότητας στον χώρο της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης καθώς θα δημιουργούσε εντάσεις που θα υποβάθμιζαν την δημόσια εκπαίδευση. Ένας ακόμα λόγος που καθιστά προφανής την εμπλοκή της αξιολόγησης είναι η διαδικασία εισαγωγής των υποψήφιων από τις πανελλαδικές εξετάσεις με βάση τα κριτήρια του συστήματος καθώς οι απόφοιτοι λυκείου αντιμετωπίζουν δυσκολία στην επιλογή του τμήματος που έχουν σκοπό να παρακολουθήσουν με αποτέλεσμα να μειώνεται η ποιότητα των Α.Ε.Ι. Επομένως κυριαρχεί η αντίληψη ότι τα δημόσια Α.Ε.Ι δεν λειτουργούν με κίνητρα έλεγχου της ποιότητας όπου θα δημιουργήσουν την αποτελεσματική εμπλοκή του συστήματος αξιολόγησης, για να παροτρύνει τους μαθητές να μην ακολουθούν το δρόμο της σταθεροποίησης, αλλά να έρθουν σε επαφή με την εξελικτική πορεία επιλέγοντας δρόμους που ανήκουν με βάση τις δεξιότητες και τις ικανότητες που κατέχουν . Σε αυτό το σημείο είναι σημαντικό να αναφερθούν οι παρεμβάσεις της Α.Δ.Ι.Π καθώς με της χρήση των διαδικασιών αξιολόγησης, οι φοιτητές έχουν την δυνατότητα να αξιολογήσουν την λειτουργία του τμήματος και την εκπαίδευση που παρέχεται αλλά και να προτείνουν λύσεις για την βελτίωση της ποιότητας για την επίτευξη της αναγνώρισης και από άλλα τμήματα. Επιπροσθέτως δημιουργούνται φοιτητικά κινήματα και σύλλογοι που σκοπό έχουν να αντιπροσωπεύουν την άποψη του φοιτητή προκειμένου να υπάρχει προσπάθεια αλλαγής σε οτιδήποτε θεωρηθεί αναγκαίο για την αντιμετώπιση προβλημάτων που βιώνει. Στην παρούσα εργασία θα δούμε προτεινόμενες διαδικασίες αξιολόγησης που θα συμβάδιζαν με την παρεχόμενη εκπαίδευση με βάση τα πρότυπα ποιότητας έλεγχου ώστε να κατανοηθεί η σημασία της εκτίμησης ποιότητας των υπηρεσιών. Στην συνέχεια γίνεται αναφορά σε θεωρητικές προσεγγίσεις με θέμα την αξιολόγηση της ποιότητας με αποτέλεσμα να εξεταστεί το ενδεχόμενο εξασφάλισης του εργαλείου μέτρησης για την σαφή και στοχευόμενη αναφορά ως προς την ποιότητα στην τριτοβάθμια εκπαίδευση.

2.3 Εννοιολογική προσέγγιση της ποιότητας

Έως και σήμερα είναι κατανοητό το ποσό σημαντικός αρωγός στην ανάπτυξη του ανθρώπου σε κοινωνικό-λειτουργικό είναι η εκπαίδευση. Η εκπαίδευση εμφανίζεται στον άνθρωπο από τα πρώτα στάδια της εξέλιξης του και σκοπό έχει να τον τελειοποιήσει και να τον κάνει ενεργό και ευαισθητοποιημένο πολίτη. Όμως για να γίνει δυνατή η εκπλήρωση αυτού του στόχου χρειάζεται την απαραίτητη ποιότητα πάνω στον τομέα αυτό για να μπορεί να είναι λειτουργική, αποτελεσματική και χωρίς να διαφθείρει και να υπονόμει τις αξίες του ανθρώπου. Έτσι λοιπόν σημαντικό είναι κάθε εκπαιδευτικός που ασχολείται με τα θέματα του σχολικού πλαισίου να γνωρίζει τον ορισμό της ποιότητας και τα απαραίτητα μέσα που χρειάζεται να αξιοποιηθεί με στοχευόμενο τρόπο. Ωστόσο η έννοια της ποιότητας της εκπαίδευσης δεν έχει καταφέρει να καταλήξει σε ένα συγκεκριμένο ορισμό καθώς υπάρχουν πολλές απόψεις που αντιτίθενται σχετικά με τους σκοπούς και τους στόχους και τις αξίες που προβάλλονται. Η ποιότητα θεωρείται αρκετά αμφιλεγόμενη έννοια καθώς έχει ασκήσει επιρροή σε κοινωνικό-οικονομικούς τομείς αλλά και σε πολιτικούς και θεωρείται μια ευρύτερη έννοια που η ανάλυση της είναι τόσο εκτεταμένη όπως η θρησκεία και η τέχνη (Gallie 1956). Καθώς υπάρχουν παρά πολλές απόψεις για αυτό το θέμα έχει δημιουργηθεί μια συσσώρευση ορισμών ώστε να υπάρχει σφαιρική άποψη που όμως μπορεί και να αμφισβητηθεί από το ενασχολούμενο κοινό. Η πιο διαδεδομένη άποψη ορίζει την ποιότητα της εκπαίδευσης με βάση την ανθρωποπλαστική της διάσταση και την αποτελεσματικότητα. Σύμφωνα με αυτήν την θεωρία η εκπαίδευση έχει ποιοτικό χαρακτήρα και έχει στόχο την ηθική διάπλαση του ανθρώπου, την διερεύνηση του πνευματικού του ορίζοντα και την κατάλληλη και ενεργή συμμετοχή στα εκπαιδευτικά δρώμενα ώστε να μπορεί να εξελιχτεί σε ακέραιος πολίτης με την δική του αυτόνομη προσωπικότητα. Ωστόσο αν εμφανιστεί λανθασμένη χρήση στα μέσα μετάδοσης της τότε προκύπτει η μη αποτίμηση του εκπαιδευτικού έργου καθώς δεν καθίσταται πλέον αρωγός παραγωγικών διαστάσεων που απαιτεί η ανάληψη δράσης στο χώρο του σχολείου.

2.3.1 Ορισμοί ποιότητας

Ο ορισμός της ποιότητας όπως προαναφέρθηκε διακρίνεται από μια πολυπλοκότητα με αποτέλεσμα να σχηματίζεται ένας μεγάλος αριθμός ορισμών για την σαφή διατύπωση της έννοιας αυτής. Αυτό φαίνεται να επηρεάζεται από την υποκειμενικότητα και την ισχύ που παρέχει με αποτέλεσμα να επιζητά στοχευόμενη προσέγγιση με ευκρίνεια στο πλαίσιο της έρευνας. Είναι ένα ζήτημα που έχει απασχολήσει το διεθνή πληθυσμό καθώς διαπιστώνουμε πολλές διαφορετικές ερμηνείες ορισμών σε διεθνείς βιβλιογραφίες. Αρχικά θεωρείται ότι η ποιότητα, σύμφωνα με την φιλοσοφική άποψη, σχετίζεται με την τελειότητα, ξεπερνά κάθε όριο διάστασης και κατέχει υπερβατικό χαρακτήρα κατανόησης που γίνεται δυσνόητος από τους ανθρώπους καθώς επιζητά το ανώτατο γνωστικό επίπεδο (Oliver, 2010). Μια άλλη προσέγγιση η οποία έχει εμπνευστεί από τον τεχνικό τομέα θεωρεί ότι η ποιότητα αποκτά ένα αντικειμενικό χαρακτήρα στον τρόπο μέτρησης και θέτει ως κριτήριο τον τρόπο συμμόρφωσης ενός προϊόντος ανάλογα με τον αριθμό των προδιαγραφών που έχουν οριστεί (Oliver, 2010). Επιπλέον άλλη μια προσέγγιση, η οποία ξεχωρίζει για την αξιοπιστία της προς τις υπηρεσίες λόγω της ποικιλομορφίας που περιέχει, κατανοεί την έννοια της ποιότητας ως υποκειμενική θεωρία όπου επηρεάζεται από τις προσωπικές απόψεις των καταναλωτών (Schneider & White, 2004). Επομένως διακρίνεται η σημασία του ρόλου του καταναλωτή ανάλογα με τις απόψεις, την στάση και την ικανοποίηση των αναγκών του ώστε να σχηματιστεί ο ορισμός της ποιότητας. Ενδεικτικά η έννοια της ποιότητας έχει σχηματιστεί ως η πιο κατάλληλη και αξιόπιστη πηγή του προϊόντος ή της υπηρεσίας που λειτουργεί. Άλλοι ορισμοί που έχουν προκύψει για την ποιότητα είναι οι εξής:

1. Ο αριθμός ικανοποίησης ενός υποδείγματος ανάλογα με επιλογή χαρακτηριστικών όπου προτιμά ένας καταναλωτής να διαθέτει μια υπηρεσία. (Maynes, 1976)

2. Το πλήθος χαρακτηριστικών που κατέχει μια υπηρεσία και ένα υπόδειγμα έτσι ώστε να πραγματοποιηθούν οι προσδοκίες του πελάτη.(Feigenbaum, 1983)

3. Το αποτέλεσμα μιας διαδικασίας αξιολόγησης όπου στοχεύει την σύγκριση της παρεχομένης υπηρεσίας σε σχέση με την προσδοκώμενη (Goönpooos, 1984)

Αναφορικά λοιπόν με την προσπάθειες διατύπωσης αξιόπιστου ορισμού για την ποιότητα πραγματοποιήθηκε μια ομαδοποίηση των ορισμών που πρόεκυψαν για να διαπιστωθούν τα κοινά χαρακτηριστικά τους. Από αυτή την διαδικασία δημιουργήθηκαν δυο προσεγγίσεις. Η πρώτη προσέγγιση αφορά την δημιουργία ευρύ ορισμού με στόχο την επίτευξη ενός κεντρικού σκοπού. Παρατηρήθηκε δηλαδή ότι οι ορισμοί δίνουν έμφαση στην σημασία επίτευξης προκαθορισμένων προτύπων, κριτηρίων, εντολών με στόχο την διάκριση και την αναγνώριση.

2.3.2 Μοντέλα και προσεγγίσεις ποιότητας

Στον χώρο της αξιολόγησης της ποιότητας της εκπαίδευσης μπορούν να εμφανιστούν διαφορετικοί δείκτες που ο καθένας έχει ως στόχο την μετάδοσης της γνώσης και τις κατάλληλες πληροφορίες σε σχέση με τις επιδόσεις του εκπαιδευτικού ιδρύματος σε διαφορές πτυχές του (εισροές, διαδικασία , αποτέλεσμα) και χρησιμοποιούνται διαφορετικοί μέθοδοι διοίκησης ώστε η ποιότητα εκπαίδευσης να είναι πιο αποτελεσματική και να είναι πιο ενδιαφέρον στον μαθητή. Η προσέγγιση της ποιότητας πραγματοποιείται με ένα τρόπο που στηρίζεται στην οργάνωση και στην σχολική αποτελεσματικότητα. Για να γίνει αυτό εφικτό υπάρχουν μοντέλα στρατηγικής διοίκησης όπου είναι παραγωγικά και λειτουργικά για την εκπλήρωση εκπαιδευτικών σκοπών. Για την κατανόηση των στρατηγικών ποιότητας έχουν χρησιμοποιηθεί διαφορές προσεγγίσεις που αντιπροσωπεύουν τα μοντέλα εκπαίδευσης . Οι CHENG και TAM (1997) αναλύουν τα παρακάτω μοντέλα:

1.Μοντελο στόχου και προδιαγραφών

Το μοντέλο αυτό έχει ως θεωρία ότι η ποιότητα εκπαίδευσης έχει ρολό στην επίτευξη των εκπαιδευτικών στόχων που έχουν προβληθεί από το αναλυτικό πρόγραμμα και έχει τον ρολό του συντονιστή όπου θα έχει την δυνατότητα συμμορφώσει του στόχους στον οργανωτικό σχεδιασμό. Η πορεία των

μαθητών κατά την αξιολόγηση του λειτουργεί ως παράγοντας ποιοτικής εκπαίδευσης , το αντίστοιχο ενδιαφέρον από τους μαθητές και την απήχηση που έχει το αντικείμενο στο σύνολο της τάξεως , το ποσοστό εγκατάλειψης και την προσωπική ανάπτυξη . Όταν λοιπόν υπάρχει μεθοδευμένη αξιολόγηση με ακριβοδίκαια αποτελέσματα τότε θα υπάρχουν οι επιτεύξεις στις προδιαγραφές και στόχους της ποιότητας της εκπαίδευσης. Επομένως θα είναι επιτυχές το αποτέλεσμα αν υπάρξουν αυτά αλλά και αν γίνουν αποδεκτοί από το σύνολο εμπλεκόμενων μελών

2.Μοντέλο πόρων και εισροών

Σε αυτό το μοντέλο η ποιότητα της εκπαίδευσης θεωρείται ως το φυσικό αποτέλεσμα ποιοτικών πόρων και εισροών για το εκπαιδευτικό ίδρυμα. Οι ποιοτικοί πόροι είναι σημαντικοί για την επίτευξη στόχων και συνεισφέρουν στην παροχή μέσων υπηρεσίας που έχουν ποιοτικό χαρακτήρα σε σύντομο χρονικό διάστημα. Οι ποιοτικοί δείκτες που χρησιμοποιούνται είναι οι εξής:

- 1) μαθητές που διαθέτουν υψηλή επίπεδα νοημοσύνης και ικανοτήτων
- 2) δυναμικό εργατικό με υψηλή -ποιοτικά προσόντα
- 3) εξελιγμένος εξοπλισμός και βελτιωμένες εγκαταστάσεις
- 4) χορηγίες και οικονομικούς φορείς

3.Μοντέλο διαδικασίας

Αυτό το μοντέλο εμφανίζει την ποιότητα της εκπαίδευσης ως μια σταθερή και υγιή εσωτερική διαδικασία με σωστή ιεραρχία όπου οι ενασχολούμενοι στο χώρο της εκπαίδευσης φροντίζουν την υγιή μόρφωση των μαθητών και να εξυπηρετούν τους σκοπούς του αναλυτικού προγράμματος με αποτελεσματικότητα και σαφήνεια . Τα μέσα που χρησιμοποιεί αυτό το μοντέλο για να λειτουργήσει ομαλά είναι : η ηγεσία , η επικοινωνία, η συμμετοχή, ο συντονισμός, ο σχεδιασμός , η λήψη αποφάσεων, οι κοινωνικές αλληλεπιδράσεις, οι στρατηγικές διδασκαλίας , η διαχείριση της σχολικής τάξης και οι μαθησιακές εμπειρίες

4.Μοντέλο ικανοποίησης

Σ αυτό το μοντέλο κύριος στόχος είναι να υπάρχει η βάση ότι για μια σχολική μονάδα θα πρέπει να υπάρχει η ανάλογη εκτίμηση των απαιτήσεων προκειμένου αν είναι συμβατές μεταξύ τους να θεμελιώνονται για την συμβολή τους στην ανάπτυξη της ποιότητας. Σημαντικοί δείκτες είναι: η ικανοποίηση των μαθητών, του οικογενειακού πλαισίου, του εκπαιδευτικού πλαισίου αλλά και του κεντρικού διοικητικού πλαισίου που ασχολείται με σχεδίαση εκπαιδευτικής πολιτικής.

2.3.3 Διαστάσεις ποιότητας

Αρκετές μελέτες έχοντας προβλέψει τα εμπόδια που εμφανίζει ο ορισμός της έννοιας της ποιότητας των υπηρεσιών, κέντρισαν το ενδιαφέρον τους στο να προσδιορίσουν και να περιγράψουν τα ποιοτικά χαρακτηριστικά αλλά και τις διαστάσεις που παρουσιάζει η ποιότητα. Τα πρώτα σημάδια των προσπαθειών φανερώθηκαν από την εκτίμηση του Gronroos (1984), ο οποίος χωρίζει την ποιότητα σε 3 διαστάσεις:

1. τεχνική: ασχολείται με αυτά που λαμβάνει ένας καταναλωτής καθώς πραγματοποιείται μια υπηρεσία.

2. λειτουργική: αφορά τον τρόπο που αξιοποιείται μια υπηρεσία αλλά και η ανάλογη περίσταση που θα δείξει ο πάροχος.

3 δημόσια εικόνα: συνολική εικόνα που έχει διαμορφωθεί για τον πάροχο

Κομβικό σημείο θεωρείται η επιρροή και η διάδοση που γνώρισε η πρόταση διάκρισης που σχημάτισαν οι Parasuramanetal.(1988). Επειτα έχουν γίνει μελέτες για τις διαστάσεις του μοντέλουSERVQUALμε αποτέλεσμα να έχουν σχηματιστεί οι εξής διαστάσεις:

α) απτά υλικά στοιχεία (tangibles): αφορούν τον κατάλληλο εξοπλισμό που υπάρχει, την παρουσίαση του προσωπικού, τις εγκαταστάσεις που παρέχονται

β) Αξιοπιστία(reliability): ασχολείται με την ικανότητα που κατέχει ο πάροχος ώστε να υλοποιήσει την υπηρεσία που έχει τεθεί να πραγματοποιήσει με σαφήνεια και ακρίβεια.

γ) Ανταπόκριση (responsiveness):επιζητά την ανάλογη ανταπόκριση στα ζητούμενα των πελατών και παρέχει βοήθεια και άμεση εξυπηρέτηση.

δ) Εγγύηση (assurance): αφορά την ικανότητα που διαθέτει το προσωπικό ώστε να κερδίσει το ενδιαφέρον των πελατών με την ωριμότητα και το γνωστικό επίπεδο που κατέχει.

ε) Ενσυναίσθηση (empathy) : Διατίθεται η φροντίδα και η ιδιαίτερη προσοχή που εξασφαλίζει ο οργανισμός στους πελάτες.

Συνεχίζοντας λοιπόν την έρευνα πραγματοποιείται μια αναφορά της συγκεκριμένης βιβλιογραφίας όπου γίνονται διακριτές οι δημοσιεύσεις των Radkai Jha (2013), οι όποιοι ασχολούνται με την ανάπτυξη αποτελεσματικών εφοδίων μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών. Έτσι αφού πραγματοποίησαν την έρευνα τους διαπίστωσαν ότι συμβάλλουν αρκετοί παράγοντες στην επιρροή της ικανότητας ενός

οργανισμού όπου εξασφαλίζουν την δυνατότητα παροχής ποιοτικών υπηρεσιών που θα στοχεύουν στην ικανοποίηση των πελατών. Επομένως για να γίνει αυτό διακριτό σχηματιστήκαν έξι μεγάλες διαστάσεις της ποιότητας:

- 1) υλικά εργαλεία: υπηρεσίες υποστήριξης, εξασφάλιση εξοπλισμού, παροχή κατάλληλων εγκαταστάσεων, ανάπτυξη υποδομών.
- 2) Αξιοπιστία: εξασφάλιση αποδοτικής υπηρεσίας η όποια θα εργάζεται αξιόπιστα, με σαφήνεια, ακρίβεια, άμεσα.
- 3) Αξιοσύνη: παρέχεται το κατάλληλο εκπαιδευτικό προσωπικό όπου διαθέτει κατάλληλο γνωστικό επίπεδο, σαφής μεθοδολογία, πολύπειρη απασχόληση , επικοινωνιακή ικανότητα.
- 4) Προσωπικές σχέσεις: αναπτύσσεται η αρμονική διάθεση, προσέγγιση του ενδιαφέροντος, συμβουλευτικός χαρακτήρας, φιλικές σχέσεις).
- 5) Πρόγραμμα Σπουδών: συνάφεια του προγράμματος σπουδών, επαρκής και στοχευόμενο περιεχόμενο.
- 6) Πολιτική : αφορά στα εφόδια που λειτουργούν ως αρωγοί για την τελειοποίηση του προγράμματος, δίδακτρα, εξασφάλισης οικονομικού προϋπολογισμού, χορηγίες, επιβραβεύσεις, πρακτικές ασκήσεις .

Εν κατακλείδι είναι σημαντικό να παρατηρηθεί από την ανάλυση που πραγματοποιήθηκε ότι σημειώθηκε μεγάλο ποσοστό που συμφωνούσε για το ορισμό και τις διαστάσεις που διαμορφώθηκαν όσον αφορά ην ποιότητα της υπηρεσίας. Έτσι

κι αλλιώς σε σύντομο χρονικό διάστημα η έρευνα έλαβε χώρο στον τομέα της ποιότητας των υπηρεσιών και έχει σημειώσει σημαντική ανάπτυξη. Εξαιτίας του υποκειμενικού χαρακτήρα που προβάλλει η έννοια της ποιότητας δεν έχει ακόμα διευκρινιστεί ο ορισμός της ποιότητας με αντικειμενικά κριτήρια.

2.4 Ορισμός ικανοποίησης

Καθώς έχουμε αναφερθεί για την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών είναι δυνατόν να προχωρήσουμε στο επόμενο στάδιο το οποίο αποδίδεται στην ικανοποίηση των φοιτητών. Είναι φανερό ότι και σε αυτήν την έννοια διαπιστώνεται ο πολυδιάστατος χαρακτήρας που έχει καθώς δεν γίνεται δυνατή η ακριβής ερμηνεία του ορισμού της ικανοποίησης. Συχνά συγκρούονται διάφορες έννοιες όπου συγχέονται με την ικανοποίηση όπως και στην ποιότητα, όσον αφορά την αφοσίωση του καταναλωτή, με αποτέλεσμα να μην υπάρχει σαφής ορισμός. Οι Elliot και Shin (2002) και Westbrook (1980) έκαναν σημαντικές αναφορές για τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά που προβάλλει ο χώρος της εκπαίδευσης προκειμένου να προσεγγίσουν με ένα σαφή προσανατολισμό την έννοια της ικανοποίησης του καταναλωτή. Το συμπέρασμα που διεξήχθη έδειξε ότι η ικανοποίηση καθορίζει ένα βαθμό θετικής προσέγγισης των υποκειμενικών αξιολογήσεων των εκπαιδευόμενων που ασχολούνται με τα βιώματα και τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν στο εκπαιδευτικό πλαίσιο. Επιπλέον η ικανοποίηση θεωρείται ως μια βραχυχρόνια στάση που δέχεται επιρροές από την αξιολόγηση η οποία είναι συνδεδεμένη με την ανάλογη εμπειρία που κατέχει ένας εκπαιδευτικός στον εκπαιδευτικό σύστημα. (Elliot & Healy, 2001). Ωστόσο φανερώνονται και άλλοι ορισμοί στο προσκήνιο όπου στοχεύουν στην συγκριτική μέθοδος που ασκεί ο εκπαιδευόμενος ανάμεσα στις προσδοκίες

που εξέφραζε και στο τελικό αποτέλεσμα μου εμφάνισαν οι υπηρεσίες που αξιοποίησε. Επομένως η έννοια της ικανοποίησης μπορεί να θεωρηθεί ως μια αξιολογική σύνοψη της εμπειρίας η οποία σε σύντομο χρονικό διάστημα ενσωματώθηκε στην εκπαίδευση με αποτέλεσμα να εστιάζει στην διαφορά των προϋπαρχουσών προσδοκιών και στο τελικό αποτέλεσμα απόδοσης. (Munteanu, Ceobanu, Bobalca, & Anton, 2010).

Σύμφωνα με τους ορισμούς που προαναφέρθηκαν εμφανίζονται και κοινά στοιχεία μεταξύ τους. Αρχικά είναι αντιληπτή η σημασία της ικανοποίησης καθώς διαμορφώνεται ως συνδυαστικός κρίκος της διαδικασίας αξιολόγησης, με την οποία ασκείται από τον καταναλωτή η αναστοχαστική αξιολόγηση με βάση τα κριτήρια της εμπειρίας του, τις προσδοκίες που είχε διαμορφώσει αλλά και τα χαρακτηριστικά των προϊόντων. Εν συνεχεία έχει χαρακτηριστεί ως περιεχόμενο απόκρισης με γνωστικό, συναισθηματικό και βουλητικό χαρακτήρα. Όμως καθώς εμφανίζεται το έντονο στοιχείο της ασαφούς διευκρίνησης του όρου της ικανοποίησης εμποδίζεται η ερευνητική μέθοδο να εφαρμόσει τα κατάλληλα εργαλεία και εφόδια για να συγκρίνει τα ερευνητικά αποτελέσματα και να καταλήξει σε ένα ορθό συμπέρασμα. Τέλος είναι αρκετά σημαντικό να αναφερθεί ότι σε διάφορες έννοιες η ικανοποίηση έχει τον ρόλο του αξιολογητή σε μια διαδικασία όπου αφορά την σύγκριση των προσδοκιών με τα ανερχόμενα αποτελέσματα κάτι που διαπιστώθηκε και στην αναφορά των ορισμών της ποιότητας.

2.4.1 Μοντέλα ικανοποίησης

Στο πλαίσιο λειτουργίας του μάρκετινγκ υπάρχουν διάφορες τεχνικές προκειμένου να διευκολυνθεί το έργο που πρέπει να υλοποιηθεί στο συγκεκριμένο κλάδο ώστε να εξασφαλίσει ένα άριστο αποτέλεσμα. Έτσι σχεδιάζονται μοντέλα τα οποία στοχεύουν την περιγραφή στοιχείων που απασχολούν την έννοια της ικανοποίησης και διευκολύνουν την εξαγωγή της έρευνας δημιουργώντας ακριβής και λειτουργικούς ορισμούς. Σε αυτό το σημείο θα πραγματοποιηθεί αναλυτική αναφορά των σημαντικότερων μοντέλων. Ωστόσο είναι δυνατόν να αντιληφτούμε ότι κάθε μοντέλο δεν επαρκεί από μόνο του για να στηρίξει τον πολυδιάστατο χαρακτήρα της ικανοποίησης καθώς εμπεριέχει την συνολική άποψη του καταναλωτή για όλες τις

λειτουργίες που γίνονται φανερές στα μοντέλα που θα ακολουθούσουν παρακάτω. Αυτά τα μοντέλα είναι τα εξής :

1) **Μοντέλα διάψευσης προσδοκιών:** Θεωρείται το πιο δημοφιλές μοντέλο. Κύριος γνώμονας που βασίζεται είναι στην περίπτωση των καταναλωτών να έχουν δημιουργήσει προσδοκίες και σκέψεις πριν φτάσουν στον τελικό επίπεδο που είναι η κατανάλωση. Έτσι θα είναι δυνατόν να αξιοποιηθεί η σύγκριση των προσδοκιών που είχαν για μια υπηρεσία ή ένα προϊόν με την αντιληπτή απόδοση των υπηρεσιών ή προϊόντων μετά την κατανάλωση. Επομένως όταν το τελικό αποτέλεσμα που περιλαμβάνει τις εμπειρίες του καταναλωτή είναι σε μεγαλύτερο βαθμό από τις προσδοκίες τότε εκφράζεται η θετική διάψευση στην ικανοποίηση του καταναλωτή. Αντιθέτως εάν υπάρχει το ενδεχόμενο να υπερτερούν οι προσδοκίες σε αριθμό από ότι την τελική εκτίμηση τότε καταλήγουμε στην αρνητική διάψευση και απογοήτευση. Με κριτήριο τον αριθμό των προσδοκιών διαπιστώνεται ότι έχουν σημαντική επιρροή στον λειτουργικό ρολό της ικανοποίησης καθώς προσφέρουν ένα παράδειγμα ώστε να σημειωθεί ως μετρώ σύγκρισης της απόδοσης των υπηρεσιών. (Oliver,2010).

Ωστόσο υπάρχουν πολλές απόψεις που αμφισβητούν την αξιοπιστία και την εγκυρότητα του μοντέλου αυτού με αποτέλεσμα να υπάρχει σύγκρουση αντιλήψεων που έρχονται σε αντιπαράθεση. Το κύριο σημείο που δέχεται κριτική είναι ο ασαφής προσδιορισμός στον όρο προσδοκία του καταναλωτή. Αυτός ο προβληματισμός προκύπτει από την άποψη ότι οι καταναλωτές έχουν διαφορετική αίσθηση αντίληψης για την συγκεκριμένη έννοια με αποτέλεσμα να υπάρχει ένα ποσοστό αμφισβήτησης. Κάποιοι δηλώνουν ότι είναι αρεστό να βρίσκεται ο αριθμός των προσδοκιών να υπερτερεί σε σχέση με τις απόψεις της αντιληπτής απόδοσης. Μερικοί επίσης θέτουν διαφορετικά κριτήρια αξιολόγησης ώστε να εφαρμόσουν την συγκριτική μέθοδο.

Πιο συγκεκριμένα όσον αφορά τον τομέα της εκπαίδευσης σημειώνεται ότι η εξασφάλιση της ποιότητας που παρέχει η διδασκαλία είναι πιο δύσκολο να κριθεί αξιολογικά από την αντίληψη των μαθητών συγκριτικά με την αξιολόγηση της ποιότητας ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας. Κύριος παράγοντας που οδηγεί σε αυτό το συμπέρασμα είναι η μη επαρκή εμπειρία σε μια προηγούμενη ενασχόληση με κάποια υπηρεσία με αποτέλεσμα να μην σχηματίζονται σίγουρες και ουσιαστικές προσδοκίες. (McGill&Iacobucci, 1992)

2) **Μοντέλα αντιληπτής απόδοσης:** Σε αυτή την κατηγορία αναφερόμαστε στα μοντέλα τα όποια υπονομεύουν τις αρχές που προβάλλει η έννοια των προσδοκιών στο έργο που θέτει για την δημιουργία της ικανοποίησης και εστιάζουν στα αποτελέσματα της αντιληπτής απόδοσης. (Liu&Zhao, 2009).Πιο συγκεκριμένα συγκροτείται ένα πλήθος επιρροών με παραδοσιακό χαρακτήρα οι οποίες συμπεριλαμβάνονται για την διεξαγωγή της έρευνας με επίκεντρο το θέμα της ικανοποίησης. Με βάση αυτές διαμορφώνεται μια σειρά των κύριων χαρακτηριστικών που περιέχει ένα προϊόν ή μια υπηρεσία που θεωρείται ότι εκπροσωπούν τα πρόσωπα των καταναλωτών που ασκούν επιρροή στον τομέα της ικανοποίησης. Έπειτα οι καταναλωτές έχουν κληθεί ώστε να πραγματοποιήσουν την αξιολόγηση ανάλογα με τα χαρακτηριστικά που διακρίνονται από την αποδοτικότητα. Για την αξιολόγηση διατυπώνονται διάφορες ερωτήσεις οι οποίες στοχεύουν στην κατανόηση του ρόλου που κατέχουν τα χαρακτηριστικά ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας σε συνδυασμό με μια ερώτηση που εστιάζει στην αξιολόγηση για την συνολική καταναλωτική εμπειρία.

Ωστόσο είναι διακριτό ότι παρουσιάζονται κάποια αρνητικά στοιχεία που σπεύδουν σε αδυναμίες των μοντέλων αυτών (Oliver, 2010). Αρχικά, στις προσεγγίσεις που αφορούν τις μετρήσεις στην σημασία των χαρακτηριστικών με ξεχωριστό τρόπο, προσιδιάζεται η αστοχία της κατανόησης του νοήματος από τους ερωτώμενους καθώς η έννοια της “σημασίας” περιέχει χαρακτηριστικά όπως η ασάφεια, αναξιοπιστία, μεταβλητότητα. Επομένως γίνεται αντιληπτό ότι θα πρέπει τα χαρακτηριστικά, τα όποια ασκούν έντονη επίδραση στον βαθμό της ικανοποίησης, να αξιολογούνται και να μετρούνται με την βοήθεια αναλυτικών μέσων έρευνας μέσω της χρήσης στατιστικών μετρήσεων. Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι τα μοντέλα που εστιάζουν στην αντιληπτή απόδοση αντιμετωπίζουν δυσκολία στην κατασκευή μιας σειράς στοιχείων τα όποια περιέχουν όλα τα χαρακτηριστικά ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας. Βασικό σημείο αναφοράς όμως δηλώνει η αδυναμία εξήγησης των λόγων και των κριτηρίων που ένας καταναλωτής αξιολογεί με θετική ή αρνητική βαθμολογία κάποιο χαρακτηριστικό.

3) **Μοντέλο σύγκρισης προτύπων:** Στην συγκεκριμένη κατηγορία γίνεται αναφορά για τα μοντέλα τα όποια θέτουν στον καταναλωτή να αξιολογήσει με συγκριτικά

δεδομένα ανάμεσα στην αντιληπτή απόδοση και ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας και στα εμπειρικά πρότυπα που έχει θέσει ως κριτήριο. (Liu&Zhao, 2009). Για να επιτευχθεί αυτή η μέθοδος σύγκρισης τίθεται ως κριτήριο η διαμόρφωση ιδανικών προτύπων. Έτσι λοιπόν η σύγκριση πραγματοποιείται ανάμεσα στα ιδανικά στοιχεία που πρέπει να περιέχει ένα προϊόν ή μια υπηρεσία και σε ένα εμπειρικό πρότυπο που αφορά την βεβαιότητα και την επιθυμία που θέλει να παρέχεται στον καταναλωτή. Ωστόσο έχουν διεξαχθεί πολλές έρευνες ώστε να μελετήσουν τον τρόπο που οι ανάγκες και οι επιθυμίες ασκούν επιρροή στην ικανοποίηση χωρίς όμως να καταλήξουν σε μια ομόφωνη απάντηση καθώς οι απόψεις δίστανται

4) **Μοντέλα ισοτιμίας:** Σύμφωνα με αυτή την κατηγορία συγκαταλέγονται μοντέλα τα όποια οι συγκεκριμένοι καταναλωτές έχουν ως μετρό σύγκρισης την πρόσφορα τους σε μια προκαθορισμένη συναλλαγή (χρονικό διάστημα, χρηματική συνεισφορά) σε συνδυασμό με τα αποτελέσματα που παρέχουν ή τα αποτελέσματα που έχουν προσφέρει άλλοι καταναλωτές οι οποίοι έχουν εξίσου τον ίδιο βαθμό συνεισφοράς. Ο ιδανικός βαθμός ικανοποίησης για τον καταναλωτή έρχεται όταν ο ίδιος καταναλωτής αποδέχεται θετικά την σύγκριση. Αντιθέτως, σε περίπτωση που υπάρχει το αίσθημα της διαφωνίας και η μη ικανοποίηση σε σχέση με τους άλλους, απογοητεύεται και νιώθει ότι η συναλλαγή ήταν άδικη. (Liu&Zhao, 2009).

5) **Μοντέλα απόδοσης η καταλογισμού:** Τα μοντέλα σε αυτήν την κατηγορία διακρίνονται σε μοντέλα τα όποια σχηματίζει την άποψη ότι η εξάρτηση της ικανοποίησης επιδιώκεται με τον τρόπο με τον οποίο ο καταναλωτής προσπαθεί να τεκμηριώσει την έννοια της επιτυχίας ή της αποτυχίας ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας. Πιο αναλυτικά υπάρχει η πιθανότητα ο καταναλωτής να εκφράσει δυσαρέσκεια περισσότερο, εάν θεωρήσει ότι η αποτυχία είναι ένα σύνηθες γεγονός καθώς προκύπτει από τους παράγοντες που εμφανίζουν εμπόδια και είναι βραχυπρόθεσμοι. Επιπλέον, η ικανοποίηση του καταναλωτή αναπτύσσεται όταν αποκτήσει αρμοδιότητες και αποδεχτεί την αποτυχία αναλαμβάνοντας ο ίδιος την ευθύνη ή θα θεωρήσει ότι βρίσκονται άλλοι υπαίτιοι στο προσκήνιο (Weiner, 2000).

6) **Συναισθηματικά μοντέλα:** Στην συγκεκριμένη περίπτωση τα μοντέλα αυτά διαθέτουν μια διαφορετική προσέγγιση από τα προηγούμενα, καθώς επικεντρώνουν

το ενδιαφέρον τους σε συναισθηματικούς παράγοντες που ασκούν επιρροή στην ικανοποίηση (Liu&Zhao, 2009).

2.5 Σχέση όρων ικανοποίησης και ποιότητας

Ένα άλλο θέμα που απασχολεί πολλούς ερευνητές, οι οποίοι ασχολούνται με τον τομέα της ποιότητας των προϊόντων ή των υπηρεσιών είναι η διευκρίνιση των ορισμών της ικανοποίησης και της ποιότητας και η σαφής ανάλυση των σχέσεων και των διαφορών που παρουσιάζουν μεταξύ τους. Σύμφωνα με την άποψη που σχηματίζει το ευρύτερο κοινό θεωρείται ότι διακρίνονται οι διαφορές σε ένα γενικό πλαίσιο ανάμεσα στις δυο αυτές έννοιες παρόλο που αντιμετωπίζονται και αξιοποιούνται με παρόμοιο τρόπο (Oliver, 2010). Όσον αφορά τον τομέα της ποιότητας γίνεται αντιληπτό ότι μπορεί να ασκήσει αισθητές επιρροές στην ικανοποίηση που διαθέτει ένας καταναλωτής. Αρκετές αξιολογήσεις, που έχουν διαμορφωθεί με κύριο άξονα την εμπειρία που διαθέτει ένας καταναλωτής, δείχνουν ότι διαθέτει σημαντικό ρολό η ποιότητα σε αυτές. Από την άλλη μεριά η ικανοποίηση συγχέεται με αξιολογήσεις που αφορούν συγκεκριμένα και στοχευόμενα εμπειρικά γεγονότα. Η έννοια της ποιότητας, θεωρείται μια αξιολόγηση που στηρίζεται στα νοητικά και λογικά κριτήρια, αξιολογώντας την υπηρεσία που έχει επιλέξει να ασχοληθεί ο καταναλωτής. Ωστόσο η ικανοποίηση αφορά μια κριτική προσέγγιση της αξιολόγησης με βάση την συναισθηματική επιρροή που δέχεται ο καταναλωτής από την υπηρεσία που τον εξυπηρετεί. Έτσι σχετικά με τον εκπαιδευτικό τομέα έχουν πραγματοποιηθεί έρευνες για την ανάδειξη των δυο σχέσεων αυτών και είχαν ως αποτέλεσμα να δείξουν ότι η εμπλοκή της ποιότητας προσφέρει μια θετική εξέλιξη στην πορεία της ικανοποίησης. Τέλος είναι δυνατόν να αναφερθεί ότι η προτίμηση του κυρίαρχου μοντέλου σχετίζεται με τον ιδανικό βαθμό της ποιότητας των υπηρεσιών που θα οδηγήσει στην άμεση και θετική ικανοποίηση τους καταναλωτή.

2.6 Εργαλεία μέτρησης ποιότητας και υπηρεσιών ικανοποίησης

2.6.1 Μοντέλο Service Quality

Το μοντέλο SERVICEQUALITY(SERVQUAL) αποτελεί ένα από τα πιο αξιόπιστα εργαλεία μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών (Prasad&Johan, 2013· Schneider&White, 2004). Αυτό το μοντέλο εμφανίζεται με την μορφή ερωτηματολογίου το οποίο είναι διαμορφωμένο για να προσαρμόζεται στην επιχειρηματική αγορά ώστε να εξάγει σαφή αποτελέσματα για την ποιότητα. Είναι βασισμένο στην διάψευση των προσδοκιών και κατανοεί την διαφορά ως προς την σημασία των λειτουργιών της προσδοκώμενης και της αντιληπτής απόδοσης. Το μοντέλο αυτό φαίνεται να έχει πελατοκεντρικό χαρακτήρα καθώς έχει την τάση να κεντρίζει το ενδιαφέρον τις ανάγκες του πελάτη και με αυτόν τον τρόπο καθίσταται ως ένα λειτουργικό μέσο για να αξιολογηθεί. Ως προς της μορφοποίηση που έχει δεχτεί, περιλαμβάνει 22 δηλώσεις όπου στηρίζονται στην επταβάθμια κλίμακα Likert. Η κλίμακα αυτή έχει σχεδιαστεί για να χρησιμοποιείται ώστε να μετράει αξιόπιστα την απόδοση με κριτήριο την ακολουθία της ιεραρχικής δομής δηλαδή πρώτα να μετράει την προσδοκώμενη απόδοση και έπειτα να ακολουθεί η μέτρηση της αντιληπτής. Το SERVQUAL είναι σημαντικό μέσο καθώς διερευνά την ικανοποίηση, με αποτέλεσμα να θεωρείται μια από τις πιο αναγνωρισμένες τεχνικές που έχουν γίνει χρήση σε ευρύ φάσμα, για την λήψη μέτρων για την απόκτηση της ικανοποίησης των υπηρεσιών(Parasuraman&Berry, 1988).Η διαδικασία αξιολόγησης των πελατών στηρίζεται στις προσδοκίες και τις αντιλήψεις τους με βάση την υπηρεσία που δεχτήκαν (Tsfatsion, 2011).Σύμφωνα με το πρότυπο αυτό σχηματίζονται πέντε διαστάσεις που κυριαρχούν στον τομέας της ποιότητας των υπηρεσιών και θεωρούνται οι κύριοι παράγοντες για την διαμόρφωση της αντίληψης ως προς την ποιότητα από τους χρηστές (Μηταλίδου, 2010).Πιο αναλυτικά:

1. Αξιοπιστία: Η προσδοκώμενη υπηρεσία που επιζητά ο πελάτης να συνδυάζεται με πιστότητα και ακρίβεια.
2. Ασφάλεια: Η ασφάλεια που εμπνέεται στους πελάτες αλλά και η ικανοποίηση των αναγκών τους. Πιο συγκεκριμένα παρέχεται η ικανότητα δηλαδή τα κατάλληλα εφόδια που πρέπει να έχουν οι εργαζόμενοι. Επιπλέον

συγκαταλέγονται ο σεβασμός, η ευγένεια, η αξιοπιστία και το αίσθημα εμπιστοσύνης για να επιτεθεί αυτός ο θεσμός.

3. Εμπράγματα στοιχεία (tangibles): αφορά την παρατηρητικότητα και τα συναισθήματα του πελάτη δηλαδή αναφέρονται τα απτά χαρακτηριστικά όπως είναι η εμφάνιση του προσωπικού, η καθαριότητα και η λειτουργία εξοπλισμού.

4. Ενσυναίσθηση: Αναφέρεται η ενσυναίσθηση και η ευαισθητοποίηση για την κάλυψη ειδικών αναγκών που επιζητά κάθε πελάτης. Αυτές οι ανάγκες είναι η επικοινωνία με σκοπό την ενεργή ενημέρωση και πληροφοδότηση προς τον πελάτη και η πρόσβαση υπηρεσίας δηλαδή η άμεση επαφή με τις υπηρεσίες.

5. Ανταποκρισιμότητα: Γίνεται αισθητό το άμεσο ενδιαφέρον του προσωπικού να εξυπηρετήσει τον πελάτη και να πραγματοποιήσει ότι του ζητηθεί με θετικό αποτέλεσμα.

Έτσι λοιπόν είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι πολλές ερευνητικές εργασίες, με γνώμονα την αξιοποίηση της εκπαιδευτικής διαδικασίας, έχουν χρησιμοποιήσει το SERVQUAL. Στο πανεπιστήμιο της Αυστραλίας, έγινε έρευνα για την ποιότητα των ακαδημαϊκών ιδρυμάτων. Έπειτα από τις ερωτήσεις που απάντησαν οι σπουδαστές έγινε κατανοητό ότι σε μεγάλο βαθμό ήταν αρκετά ικανοποιημένοι με την παρεχόμενη υπηρεσία παρόλο που υπήρχε και ένας μικρός βαθμός διαφορετικών απόψεων. Επομένως διαπιστώθηκε ότι δεν έχουν όλες οι διαστάσεις εξίσου μεγάλη βαρύτητα στον εκπαιδευτικό τομέα. Οι κύριοι παράγοντες, που φαίνεται να δηλώνουν απαραίτητοι να ενσωματωθούν για την αντιμετώπιση των φοιτητών, είναι η αξιοπιστία, η ανταποκρισιμότητα και η διασφάλιση της ποιότητας. Εν κατακλείδι παρατηρήθηκε ότι η ενσυναίσθηση και ο εξοπλισμός σε συνδυασμό με το περιβάλλον που επικρατεί στην ακαδημαϊκή κοινότητα δεν είχαν αισθητή επιρροή στην αντίληψη των φοιτητών για την ικανοποίησή τους (Tsfatsion, 2011).

2.6.2 Μοντέλο SERVPERF

Ένα άλλο μοντέλο που θα αναλυθεί είναι το SERVPERF (Service Performance) το οποίο έρχεται για να ανακάμψει την πορεία του SERVQUAL, καθώς

κρίνεται πιο αποτελεσματικό διότι δίνει έμφαση στην αντιληπτή απόδοση και όχι στην διάψευση προσδοκιών. με αποτέλεσμα να ορίζεται ως κατάλληλο μετρώ ποιότητας των υπηρεσιών. Όπως παρατηρείται το SERVPERFείναι ένα τροποποιημένο μοντέλο που έχει επηρεαστεί από το SERVQUALκαθώς έχει καθορισμένες τις πέντε διαστάσεις αλλά διαφοροποιείται στη έκταση του ερωτηματολογίου καθώς περιορίζεται στο κομμάτι αυτό για να γίνει εμβάθυνση και σημαντική εστίαση στην μέτρηση της αντιληπτής απόδοσης. Ωστόσο υπάρχει η ζήτηση και των δυο μοντέλων αυτών σε έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί στον χώρο της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης με διαφορετική αιτία χρήσης. Έτσι υπήρχαν έρευνες που προτίμησαν το SERVQUAL παρόλο που υπάρχει μεγάλος αριθμός εφαρμογών στο SERVPERF(Brochado, 2009) και αντίστοιχα σε άλλες μελέτες προτιμήθηκε το μοντέλο του Service Performance στο οποίο παρατηρήθηκε ότι δεν παρέχει επιβεβαίωση στις πέντε διαστάσεις και συνεπώς παράγονται διαφορετικά συμπεράσματα ως προς την αντίληψη. Επιπλέον γίνεται αντιληπτό ότι κατέχει μεγάλο ρολό η σημασία της ποιότητας του προϊόντος με αποτέλεσμα να δίνεται έμφαση στην στάση και τα ενδιαφέροντα του καταναλωτή που επιδιώκει να διαμορφώσει με βάση τις υπηρεσίες και τα προϊόντα που του παρέχονται. Συνεπώς δεν είναι δυνατόν να δοθεί έμφαση στην διάψευση των προσδοκιών καθώς δεν θεωρείται η κατάλληλη μέθοδος προς αξιοποίηση αφού υπάρχει έλλειψη της εννοιολογικής προσέγγισης της ποιότητας (Γούναρης, 2003). Εν κατακλείδι υπάρχουν έντονες αντιπαραθέσεις και διαφορές απόψεις σχετικά με τα δυο αυτά μοντέλα ως προς την λειτουργικότητα και την εγκυρότητα. Μετά από αρκετή μελέτη πολλών απόψεων διαπιστώθηκε ότι και τα δυο εργαλεία έχουν μεγάλη ισχύ και καλύπτουν τις αδυναμίες αλλά αναπτύξουν και την ικανότητα να προβλέπουν την ποιότητα των υπηρεσιών. Τέλος γίνεται προσπάθεια από μελέτες όσον αφορά την τροποποίηση των πέντε διαστάσεων προκειμένου να μην υπάρχει αμφισβήτηση και αναξιοπιστία στα εργαλεία αυτά ως προς το περιεχόμενο τους αλλά εγκυρότητα και αξιοπιστία (Sultan & Wong, 2010).

2.6.3 Μοντέλο HEdPERF

Σύμφωνα με τα προηγούμενα 2 μοντέλα που προαναφέρθηκαν παρατηρήθηκε ότι τα εργαλεία αυτά ασχολήθηκαν αρχικά με τον οικονομικό τομέα και την κίνηση της αγοράς και έπειτα ενσωματώθηκαν στο εκπαιδευτικό πλαίσιο. Δημιουργήθηκε έτσι η ιδέα από τον Firdaus (2006b) να σχεδιαστεί ένα νέο μοντέλο, που θα ασχολείται αποκλειστικά με την τριτοβάθμια εκπαίδευση, ορίζοντας το ως HEdPERF(Higher Education Performance). Πιο συγκεκριμένα το HEdPERF είναι ένας καλοσχεδιασμένος άξονας μέτρησης που στηρίζεται στα δρώμενα και τις επιδόσεις ώστε να καταγράφουν οι παράγοντες που καθορίζουν την ποιότητα των υπηρεσιών στην τριτοβάθμια εκπαίδευση ένα Γνώμονας του μοντέλου αυτού για να λειτουργήσει αποτελεσματικά είναι να ασχοληθεί με τις αντιλήψεις της ακαδημαϊκής κοινότητας αλλά και το εκπαιδευτικό περιβάλλον που επικρατεί και προσαρμόζονται σε αυτό οι μαθητευόμενοι. Το συγκεκριμένο εργαλείο μετράει 41 δηλώσεις και έξι διαστάσεις διατυπωμένες για την καλύτερη αξιολόγηση. Αυτές είναι οι ακόλουθες :

1. Μη ακαδημαϊκές πτυχές : Φορούν στοιχεία τα όποια είναι σημαντικά για να γίνει αισθητή η πρόσβαση από τους φοιτητές στις υποχρεώσεις φοίτησης που δεν περιλαμβάνουν υποχρεώσεις οι οποίες σχετίζονται με το ακαδημαϊκό προσωπικό.
2. Ακαδημαϊκές πτυχές : καθήκοντα που αφορούν το ακαδημαϊκό προσωπικό
3. Φήμη : Η ιδιαίτερη προσοχή στην επαγγελματική κατάρτιση (status) που προσφέρουν τα τμήματα του τριτοβάθμιου επίπεδου.
- 4.Πρόσβαση : Εδώ συγκαταλέγονται ζητήματα όπως διαθεσιμότητα, προσήνεια, άμεση επικοινωνία, ευκολία.
5. Ζητήματα προγράμματος σπουδών: Η σημασία της δημιουργίας αξιόπιστου και οργανωμένου με σαφή προσανατολισμό προγράμματος σπουδών ώστε να εκπληρώνει διάφορα ζητήματα που επιβραδύνουν την εξελικτική πορεία του σπουδαστή.
6. Κατανόηση: γίνεται ενσυναίσθηση των ιδιαίτερων αναγκών των φοιτητών και απαιτείται κατανόηση στα ζητήματα τους με την δημιουργία συμβουλευτικής υπηρεσίας.

Βέβαια μετά από ένα χρονικό διάστημα αποσύρθηκε η έκτη διάσταση (Firdaus, 2006a).

Το εργαλείο αυτό δηλαδή το HEdPERF θεωρείται από πιο σύγχρονο εργαλείο με αποτέλεσμα να μην έχει χρησιμοποιηθεί αρκετά σε εμπειρικές έρευνες. Σε ένα σύντομο χρονικό διάστημα απέκτησε διεθνή φήμη καθώς διαμορφώθηκε σε άλλες εκδοχές και πιο συγκεκριμένα αναπτύχθηκε και στην ελληνική έκδοση προσθέτοντας πολύ καλές γνώμες με βάση την αξιοπιστία και την εγκυρότητα που προβάλλει. Επιπλέον με βάση τα αποτελέσματα των ερευνών από τους (Vrana, 2015) παρατηρήθηκε ότι το συγκεκριμένο εργαλείο περιέχει τεχνικές που είναι δυνατόν να εφαρμοστούν σε μεγάλο βαθμό για την καταγραφή της ποιότητας του τριτοβάθμιου επίπεδου. Συγκριτικά με τα άλλα μοντέλα, που έγιναν αναφορά, πραγματοποιήθηκαν έρευνες για την μέτρηση της σημαντικότητας σε σταθμισμένες εκδοχές. Έτσι εξήχθη ένα συμπέρασμα ότι είναι όλα αρκετά αποτελεσματικά με το HEdPERF και το SERPERF να ξεχωρίζουν ως προς την ικανότητα μέτρησης και να σχηματίζεται άποψη ότι είναι πιο αξιόπιστα. Επιπλέον όσον αφορά την εγκυρότητα αυτά τα δυο μοντέλα φαίνεται να προσπερνάνε το SERVQUAL και να υπερτερούν σε αυτόν τον παράγοντα. Ωστόσο παρατηρείται ότι έχει δεχτεί κριτική και υπάρχουν αντιπαραθέσεις και ανταλλαγή ιδεών για την αξιοπιστία και την εγκυρότητα του εργαλείου αυτού. Ακόμα οι διαστάσεις που εμφανίζονται για την εξασφάλιση της ποιότητας δεν παράγουν ακριβής επιβεβαίωση σε όλες τις έρευνες με αποτέλεσμα να κινεί ένα αίσθημα απορίας όσον αφορά την λειτουργικότητα.

2.6.4 Μοντέλο CEQ

Ένα άλλο εργαλείο είναι το CEQ(Course Experience Questionnaire) το οποίο έχει εξίσου μεγάλη αναγνώριση σε ευρύτερο πλαίσιο και εφαρμόζεται στην τριτοβάθμια εκπαίδευση ώστε να πραγματοποιεί αξιολόγηση στις αντιλήψεις των μαθητευόμενων με βάση την εκπαιδευτική κατάρτιση και διδασκαλία που τους παρέχεται. Η χρήση του συναντάται συχνά από τα ιδρύματα της Αυστραλίας και αφορά την συμπλήρωση του CEQ από σπουδαστές οι οποίοι έχουν παρακολουθήσει κάποιο πρόγραμμα σπουδών στην τριτοβάθμια

εκπαίδευση. Πιο αναλυτικά γίνεται η συγχώνευση απόψεων που αφορούν τις δεξιότητες που απέκτησαν οι σπουδαστές, τη παρεχομένη ποιότητα την οποία εμφανίζει η διδασκαλία και την προκείμενη ικανοποίηση η οποία εξασφαλίζεται κατά την διάρκεια της φοίτησης των μαθητευόμενων. Σχεδιασμένο και ευρέως χρησιμοποιούμενο στην Αυστραλία, χρησιμοποιείται για τη μέτρηση των απόψεων των φοιτητών σε ολόκληρα τα προγράμματα για την εκτίμηση των διαφορών μεταξύ ακαδημαϊκών μονάδων ως προς αυτές τις αντιλήψεις και δεν αφορά μόνο τη δημιουργία σχολίων σχετικά με την εκμάθηση και το διδακτικό προσωπικό. Επιπλέον, έχει αναφερθεί ότι έχει περιορισμένη χρήση όσον αφορά τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας και θεωρείται λιγότερο κατάλληλο το εργαλείο αυτό για λιγότερες παραδοσιακές στρατηγικές διδασκαλίας όπως η μάθηση βάσει προβλημάτων. Επιπλέον έχει σχηματιστεί η άποψη ότι δεν είναι τόσο χρήσιμο για την αξιολόγηση των εμπειριών των φοιτητών που εργάζονται για τις μεταπτυχιακά σπουδές. Όπως δηλώνουν οι Ginnsa, Prosserb και Barriea (2007), από το 2003 το CEQ χρησιμοποιείται από το Graduate Council of Australia ως μέρος της ετήσιας έρευνας για τους μεταπτυχιακούς προορισμούς και έχει οδηγήσει στην ανάπτυξη της Εθνικής Έρευνας Φοιτητών (NSS), μια παρόμοια εθνική έρευνα στο ΗΒ και την

Ιρλανδία. Υπάρχουν διάφορες εκδόσεις του ερωτηματολογίου, αν και γενικά περιέχει μεταξύ 25 και 37 στοιχείων που χρησιμοποιούν μια κλίμακα Likert καθώς είναι ένα στοιχείο που αξιολογεί τη συνολική ικανοποίηση με την ποιότητα της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Τέλος σχηματίζονται πέντε διαστάσεις στο συγκεκριμένο μοντέλο. Πιο αναλυτικά:

i. Καλή διδασκαλία

ii. Σαφείς στόχοι και πρότυπα

iii. Κατάλληλη αξιολόγηση

iv. Κατάλληλος φόρτος εργασίας

v. Γενικές δεξιότητες

Κεφάλαιο 3^ο: Εμπειρικές έρευνες μέτρησης της ικανοποίησης

3. Εμπειρικές έρευνες ικανοποίησης

Σε αυτό το κεφάλαιο θα αναφερθούν έρευνες που έχουν επηρεάσει τον βαθμό μέτρησης της ικανοποίησης του εκπαιδευόμενου. Έτσι παρουσιάζονται εμπειρικές έρευνες που έχουν ασχοληθεί με τον τομέα της ικανοποίησης και προσπαθούν να διεξάγουν συμπεράσματα για τους φορείς που την αναδεικνύουν αλλά και τα εργαλεία που οδηγούν στον προσδιορισμό των παραγόντων της μέτρησης της. Έπειτα εξετάζεται η ικανοποίηση σε διάφορους τομείς που αναδεικνύουν την πανεπιστημιακή κοινότητα. Επομένως, με κριτήριο το φύλλο και το έτος του σπουδαστή, τις εγκαταστάσεις που παρέχονται στο ακαδημαϊκό ίδρυμα αλλά και το διοικητικό προσωπικό που αρμόζει να εμφανίζεται στον εκπαιδευτικό τομέα, διαμορφώνονται τα αποτελέσματα για την αντίληψη που κατέχει ο μαθητής ως προς την ικανοποίηση του για το ακαδημαϊκό ίδρυμα που πραγματοποιεί τις σπουδές του.

3.1.1 Μέτρηση της ικανοποίησης και προσδιορισμός των παραγόντων της

Το τελευταίο χρονικό διάστημα διαπιστώνονται πολλές προσπάθειες ερευνητών που είχαν ως σκοπό την αποκάλυψη της αιτίας που ασκείται επιρροή στην ικανοποίηση που διαθέτουν οι σπουδαστές κατά την φοίτηση τους στον χώρο του πανεπιστημίου. Οι συγκεκριμένες έρευνες που διεξήχθησαν φαίνεται να επηρεάζονται από δυο ειδών προσεγγίσεων. (Gibson,2010). Αρχικά η πρώτη προσέγγιση διαθέτει γνωστά για το ευρύ κοινό ερωτηματολόγια τα όποια στοχεύουν στην αποτελεσματική αξιολόγηση της προϋπάρχουσας αντίληψης που διατίθεται στον τομέα της ποιότητας και εφαρμόζεται στην πανεπιστημιακή κοινότητα. Έπειτα ακόλουθη η δεύτερη προσέγγιση όπου κατασκευάζονται κάποιες μεταβλητές, οι οποίες αντιστοιχούν σε συγκεκριμένες διαστάσεις της εμπειρίας που αναπτύσσεται στον εκπαιδευτικό χώρο (πχ πρόγραμμα σπουδών , διδακτικό προσωπικό.) και επικαλούνται οι εκπαιδευόμενοι να καταγράψουν το ποσοστό ικανοποίησης που θεωρούν ότι τους προσφέρουν αυτές οι διαστάσεις.

Επιπλέον είναι δυνατόν να αναφερθεί ότι σχηματίζονται διάφοροι προβληματισμοί και απορίες σχετικά με την διεξαγωγές της έρευνας που αφορά τον βαθμό ικανοποίησης του καταναλωτή. Ορισμένα από αυτά τα προβλήματα όπως τονίζει ο Oliver(2010) αφορούν την μη σωστή διαχείριση των ερωτηματολογίων καθώς υπάρχει περίπτωση να διατίθεται υλικό ερωτήσεων μη κατανοητό για τον αναγνώστη, εμπλοκή πολύπλοκων και διευρυσμένων εννοιών και μη ικανοποιητικά στατιστικά αποτελέσματα κατά την διάρκεια της υπολογιστικής μεθόδου. Διευκρινίζεται ότι αρκετές έρευνες προσπαθούν να υπολογίσουν τον βαθμό ικανοποίησης ενώ στην ουσία την χαρακτηρίζουν ταυτόσημη με την ποιότητα. Ακόμα πολλές έρευνες συγκαταλέγουν έναν μεγάλο αριθμό εννοιών στον τομέα της ικανοποίησης . Τέτοιες έννοιες θεωρούνται η ενεργή συμμετοχή των φοιτητών να διαδώσουν την θετική πλευρά του πανεπιστημιακού χώρου τους στο ευρύτερο κοινό, η εξελικτική πορεία που εμφανίζουν κατά την διάρκεια των σπουδών τους και η προθυμία τους να συνεχίζουν να εκπληρώνουν τον στόχο τους στο συγκεκριμένο ίδρυμα. Είναι συχνό φαινόμενο η μέτρηση της ικανοποίησης να αφορά μια ερώτηση και να παρέχει ασαφή αποτελέσματα.

Επομένως καθώς παρατηρείται ότι γίνεται χρήση ποικίλων ερωτηματολογίων στην διεξαγωγή των συγκεκριμένων ερευνών, εμφανίζεται ένα πνεύμα αντιλογίας όσον αφορά τα αίτια που η ικανοποίηση δέχεται επιρροές. Σε κάθε ερευνά ξεχωριστά διαμορφώνεται και άλλη μεταβλητή και εφαρμόζεται μια συγκεκριμένη ακολουθία. Έτσι η συγκριτική μέθοδος, που ασκείται για την ανάδειξη των αποτελεσμάτων των ερευνών, θεωρείται αναξιόπιστη (Gibson, 2010). Ο Gibson (2010) βασίζεται σε αυτές τις έρευνες και διατυπώνει τις δίκες του σημειώσεως όσον αφορά τους λογούς που επηρεάζεται η ικανοποίηση των σπουδαστών, τονίζοντας και τις τροποποιήσεις λέξεων που έχουν την δυνατότητα να συμπεριληφθούν στην ίδια μεταβλητή με την εξής μορφή:

1. Προσωπικό ακαδημαϊκού επίπεδου
2. Πρόγραμμα σπουδών
3. Υποστήριξη με συμβουλευτικό χαρακτήρα
4. Ανάδειξη δεξιοτήτων των εκπαιδευόμενων
5. Προετοιμασία και προώθηση του σπουδαστή στον επαγγελματικό τομέα
6. Παροχή υπηρεσιών και κατάλληλων υποδομών
7. Εστίαση στον εκπαιδευόμενο για την αποτελεσματική πορεία του

Οι επιρροές που δέχεται η ικανοποίηση των μαθητών έχουν διαφορετικό αποτέλεσμα από έρευνα σε έρευνα. Είναι αρκετά συχνό φαινόμενο που τα κατάλληλα εφόδια για να επηρεάσουν την ικανοποίηση μπορούν να έχουν σημαντικό αντίκτυπο σε μια αξιολόγηση εγκυρότητας η αναξιοπιστίας μιας έρευνας. Όμως η παρουσία διαφορετικών στρατηγικών με πολυδιάστατο χαρακτήρα εμποδίζει την αποτελεσματική αναγνώριση εννοιών και την εγκυρότητα στην συλλογή αποτελεσμάτων (Letcher & Naves, 2010). Ωστόσο εμφανίζεται μια άλλη εκδοχή που τονίζει ότι δεν είναι τυχαία η εμφάνιση της ικανοποίησης ως μια τυποποιημένη έννοια καθώς η ικανοποίηση και η ποιότητα προβάλλουν έναν υποκειμενικό και μεταβλητό χαρακτήρα. Αυτό το φαινόμενο γίνεται διακριτό για παράδειγμα στην παροχή καλών εγκαταστάσεων καθώς υπάρχει διαφορετική αντίληψη για τον ενεργό ρόλο που κατέχει στην ικανοποίηση του ακαδημαϊκού προσωπικού σε μια αναπτυσσόμενη χώρα σε αντίθεση με μια ανεπτυγμένη όπου σε αυτήν την

περίπτωση οι φοιτητές θεωρούν ότι είναι σίγουρη η ύπαρξη τους με αποτέλεσμα να κεντρίζεται το ενδιαφέρον τους σε άλλους παράγοντες που ασκούν επιρροές στην ικανοποίηση τους.

3.1.2 Ο ρόλος των εγκαταστάσεων, του διδακτικού και διοικητικού προσωπικού, της υποστήριξης και του προγράμματος σπουδών

Σε μια ακαδημαϊκή κοινότητα για να εξασφαλιστεί η ικανοποίηση των σπουδαστών ανάλογα με τις προσδοκίες που είχαν για το ίδρυμα που ακολουθούν θα πρέπει να εμφανίζονται τρεις σημαντικοί παράγοντες. Αρχικά η παρουσία των υποδομών και των εγκαταστάσεων που έχουν δεχτεί σωστή επεξεργασία και είναι ορθά σχεδιασμένες ακολουθώντας σωστά κριτήρια φαίνεται να απασχολεί αρκετές έρευνες που ασχολούνται με την μέτρηση της ικανοποίησης των εκπαιδευόμενων σε ένα ίδρυμα (Gibson, 2010). Μια έρευνα που έχει πραγματοποιηθεί Helgesen και Nettet το 2007 εξήγαγε το συμπέρασμα ότι οι υποδομές παρέχουν θετική επίδραση στην ικανοποίηση του σπουδαστή και διακρίνεται μια ουσιώδης συσχέτιση με τις συγκεκριμένες. Παρόλα αυτά οι απόψεις αντικρούονται στον συγκεκριμένο τομέα καθώς κάποιες άλλες έρευνες παρουσίασαν διαφορετικά αποτελέσματα τα όποια καθιστούσαν τον ρολό της ύπαρξης εγκαταστάσεων και υποδομών μη επαρκής για να ικανοποιήσει. (Douglas, Douglas, & Barnes, 2006).

Ένα άλλο γεγονός που παρατηρήθηκε είναι ότι πολλές έρευνες διεξήχθησαν με επίκεντρο την αποτίμηση του ποιοτικού χαρακτήρα που προβάλλει το διδακτικό προσωπικό με βάση την αντίληψη που παρέχουν οι εκπαιδευόμενοι (Butt & Rehman, 2010). Οι βασικές πληροφορίες που άντλησαν οι ερευνητές για να εξάγουν ορθά συμπεράσματα εστιαστήκαν στο γνωστικό υπόβαθρο και στις δεξιότητες και ικανότητες που παράγει το ακαδημαϊκό προσωπικό κατά την διάρκεια λειτουργίας του στον χώρο του επαγγελματικού τομέα. Τα χαρακτηριστικά που αναδεικνύουν το προσωπικό φαίνεται να είναι τα εξής:

- α) Εφαρμογή στρατηγικών και τεχνικών
- β) ορθά προσανατολισμένη διδακτική

- γ) Μετάδοση ιδανικών προτύπων
- δ) Άμεση επαφή με τον εκπαιδευόμενο και υγιή συνεργασία
- ε) Ανάδειξη ομαδοκεντρικού χαρακτήρα
- ζ) Δημιουργία φιλικού πλαισίου
- η) ψυχική στήριξη στον φοιτητή
- θ) δίκαιη καταχώρηση βαθμολογίων με κριτήριο την αντικειμενικότητα

Επιπλέον άλλα χαρακτηριστικά που εξέτασαν οι έρευνες ήταν οι γνωστικές ικανότητες και η εργασιακή εμπειρία που κατείχαν στο συγκεκριμένο επαγγελματικό κλάδο, η ενεργή συνεισφορά τους στην εξυπηρέτηση ζητημάτων και η αποτελεσματική αντιμετώπιση στα προβλήματα που παρουσιάζονταν. Επιπρόσθετα, ένα άλλο κριτήριο που εξετάστηκε ήταν οι σχέσεις και το κλίμα που επικρατούσε ανάμεσα στον εκπαιδευτικό και τον σπουδαστή και η επικοινωνία μεταξύ τους. Αν και η παρουσία του διοικητικού προσωπικού σε κάποιες περιπτώσεις δεν λαμβάνει το απόλυτο ενδιαφέρον αποδείχτηκε, στην ερευνά των Sohail και Shaikh που διεξήχθη το 2004, ότι μεγαλύτερη σημασία για την αντίληψη των φοιτητών ώστε να κρίνουν την ποιότητα ήταν η εμφάνιση του διοικητικού προσωπικού.

Εκτός από τις υπηρεσίες που παρέχει το ακαδημαϊκό προσωπικό εμφανίζονται και άλλοι παράγοντες στον πανεπιστημιακό χώρο που εξασφαλίζουν στάσεις και αξίες για τους φοιτητές. Έτσι υπάρχουν υπηρεσίες που δίνουν έμφαση στην προστασία της υγείας του σπουδαστή, της ελάφρυνσης οικονομικού προϋπολογισμού και στην στήριξη στον φοιτητή που προάγεται με συμβουλευτικό χαρακτήρα. Η ύπαρξη των φοιτητών συλλόγων και των εκπρόσωπων φοιτητικής κοινότητας είναι ένας θετικός παράγοντας για την ενεργή λειτουργία του εκπαιδευόμενου στην ακαδημαϊκή κοινότητα. Τα ακαδημαϊκά ιδρύματα πρέπει να αναδεικνύουν τον μαθητοκεντρικό χαρακτήρα και όχι το δασκαλοκεντρικό και να προσφέρουν ένα ομαδικό πνεύμα στην μάθηση κάνοντας χρήση την ομαδοσυνεργατική διδασκαλία. Επομένως με βάση κάποια από αυτά τα χαρακτηριστικά έχουν μελετήσει πολλές έρευνες ώστε να τα αναδείξουν για να αξιοποιηθούν στα ιδρύματα ως υποστηρικτικά εργαλεία (Elliot & Shin, 2002).

Ένας ακόμη παράγοντας που έχει σημαντικό αντίκτυπο, στην ποιότητα των υπηρεσιών που ασχολούνται με τον εκπαιδευτικό τομέα, είναι το πρόγραμμα σπουδών (Elliot&Shin, 2006). Στη συγκεκριμένη περίπτωση αναφερόμαστε σε στοιχεία που χρησιμοποιούνται για τη μελέτη μιας έρευνας για την ποιότητα της πανεπιστημιακής υπηρεσίας όπως είναι :

- 1) σχεδίαση προγράμματος σπουδών
- 2) πολυδιάστατο περιεχόμενο
- 3) εύκολη προσβασιμότητα
- 4) σκοπούς διδασκαλίας των μαθημάτων
- 5) εξέταση διδασκαλίας ως προς την εξυπηρέτηση αναγκών των εκπαιδευόμενων
- 6) μεθόδους αξιολόγησης των φοιτητών
- 7) αριθμός ατόμων σε μια αίθουσα

3.1.3 Ο ρόλος του φύλου, του έτους σπουδών και του τμήματος

Σύμφωνα με τον ενεργό ρόλο που εμφανίζουν κάποια γενικά χαρακτηριστικά, τα οποία αναδεικνύουν έναν εκπαιδευόμενο που ασκούν επιρροές στην αξιολόγηση της ποιότητας και της ικανοποίησης, διίστανται διαφορές απόψεις από εμπειρικές έρευνες. Αρχικά με κριτήριο τα φυλετικά χαρακτηριστικά δεν εντοπίστηκε κάποια αξιοσημείωτη διαφορά κατά την διάρκεια της μέτρησης (Letcher&Neves, 2010). Όμως κάποιες άλλες έρευνες έδειξαν ότι παρατηρείται μια διαφορά στα στατιστικά δεδομένα σε αντίθεση με τις προηγούμενες (Μακρή, Γκούβα, Αγναντής, & Κοτρώτσιου, 2013). Πιο συγκεκριμένα εμφανιστήκαν αλλαγές στα συμπεράσματα σε τομείς που παρουσιάζονται φυλετικές ανισορροπίες έτσι ώστε σε αρκετές περιπτώσεις οι γυναίκες να αντιμετωπίζουν προβλήματα στην ένταξη τους στον εκπαιδευτικό τομέα (Butt & Rehman, 2010). Απόψεις αντικρούονται επίσης και στον ρόλο που προβάλλει το έτος σπουδών διότι σε κάποιες έρευνες δεν εντοπιστήκαν δραματικές αλλαγές στα συμπεράσματα (Letcher&Neves, 2010) ενώ σε αντίθεση με κάποιες άλλες που φαίνεται ότι υπάρχουν διαφορές καθώς πολλοί εκπαιδευόμενοι που ανήκουν σε μικρότερο έτος σπουδών έχουν την

αντίληψη ότι είναι διακριτή η ποιότητα σε σύγκριση με τα μεγάλα έτη που αδυνατούν να την εντοπίσουν (Zafiroopoulos&Vrana, 2008).

3.1.4 Έρευνες στον ελληνικό χώρο

Σύμφωνα με έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί στον ελληνικό χώρο, σχετικά με συγκεκριμένους φορείς που βρίσκονται στον εκπαιδευτικό κλάδο, αρκετά σημαντική φαίνεται να είναι η εφαρμογή πρακτικών που διοργανώνει το ΤΕΙ Θεσσαλίας, το οποίο πραγματοποιεί ετησίως την διεξαγωγή έρευνας για να εξάγει συμπεράσματα για την ικανοποίηση που εμφανίζουν οι απόφοιτοι. Σε μια έρευνα που πραγματοποιήθηκε στο συγκεκριμένο ΤΕΙ και διεξήχθη το 2015 ο βαθμός ικανοποίησης που εντοπίστηκε στην αντίληψη των μαθητών για τα προγράμματα σπουδών ήταν περίπου στο 4 σε πενταβάθμια κλίμακα, έπειτα για το διδακτικό προσωπικό και για τη χρήση της βιβλιοθήκης ήταν σε μεγαλύτερο επίπεδο στην αξιολογική κλίμακα και η συσχέτιση του προγράμματος σπουδών με τις θέσεις εργασίας σε χαμηλότερη κλίμακα.

Επιπλέον σε ένα ευρύτερο φάσμα των πανεπιστημιακών ιδρυμάτων παρουσιάζονται κάποιες άλλες σημασιολογικές έρευνες. Αναφορικά με αυτό το θέμα πραγματοποιήθηκε τον Νοέμβριο του 2004 μια έρευνα όπου έλαβε χώρα στο ΤΕΙ της Κεντρικής Μακεδονίας και εφαρμόστηκε το εργαλείο μέτρησης SERVQUAL το οποίο εντόπισε ότι οι προσδοκίες των εκπαιδευόμενων για το ακαδημαϊκό ίδρυμα εμφανίζονταν έντονα σε στάσεις που αφορούν την ευαισθητοποίηση, την εγκυρότητα και την αξιοπιστία. Έπειτα σε έρευνα που διεξήχθη το 2007 στο ΤΕΙ Λάρισας ,φοιτητές που σπούδαζαν στην σχολή της Διοίκησης της Οικονομίας εμφάνισαν επτά κύριους παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση καθώς και τον λειτουργικό ρολό που κατέχουν. Οι συγκεκριμένοι παράγοντες είναι οι εξής :

- 1) διοικητικό προσωπικό
- 2) ακαδημαϊκές υπηρεσίες
- 3) βιβλιοθήκη
- 4) πρόγραμμα σπουδών
- 5) πανεπιστημιακός χώρος

6) υποδομές

7) προώθηση στον επαγγελματικό τομέα

Τέλος εξάγεται έρευνα στο ΤΕΙ της Κεντρικής Μακεδονίας όπου έλαβαν μέρος 469 φοιτητές για να συμπληρώσουν σε ηλεκτρονική μορφή την αντίληψη τους για την εφαρμογή του HEdPERF στον ελληνικό χώρο το οποίο είναι εργαλείο μέτρησης της ικανοποίησης και της ποιότητας (Vrana, 2015).

Κεφάλαιο 4ο: Μεθοδολογία

4.1 Ερευνητική μέθοδος

Σε κάθε μορφή έρευνας που έχει κληθεί με σκοπό της συγγραφή της στα πλαίσια του αναλυτικού προγράμματος, σημειώνεται η σφραγίδα του δημιουργού όπου συνεισφέρει με αυτόν τον τρόπο στην ακαδημαϊκή κοινότητα καθώς θα αποτελεί εργαλείο πληροφόρησης σε άλλες αντίστοιχες έρευνες. Για την έναρξη της ερευνητικής διαδικασίας χρειάζεται η κατάρτιση της μεθοδολογίας της έρευνας η οποία αποτελείται από κριτήρια που πρέπει να ληφθούν για να γίνει κατανοητή η ερευνητική διαδικασία στον αναγνώστη. Επομένως προκύπτουν στόχοι που η έρευνα θέλει να εξετάσει για να εξηγήσει και να αποδείξει στον άνθρωπο διάφορα φαινόμενα που εντοπίζονται στην καθημερινότητα. Οι στόχοι αυτοί είναι οι εξής:

1. Περιγραφή και καταγραφή φαινομένων
2. Προσδιορισμός χαρακτηριστικών διαφοροποίησης
3. Ερμηνεία με την χρήση της αναλυτικής μεθόδους για τον εντοπισμό των παραγόντων που προκαλούν αυτά τα χαρακτηριστικά
4. Πρόβλεψη της πιθανής εξελικτικής πορείας
5. Έλεγχος για την καθοδήγηση στην επιθυμητή κατεύθυνση.

Ο σκοπός και τα ερωτήματα που προκύπτουν από την συγκεκριμένη έρευνα σε συνδυασμό με το είδος των στοιχείων που θα συγκεντρωθούν γίνονται αντιληπτά στην επιλογή της ποσοτικής προσέγγισης και πιο συγκεκριμένα σε ένα σχεδιασμό έρευνας με δειγματοληπτικό χαρακτήρα. Ο δειγματοληπτικός σχεδιασμός είναι ένα σημαντικό εργαλείο για τον προσδιορισμό των απόψεων και των συμπεριφορών που προβάλλει ο ανθρώπινος πληθυσμός, καθώς και για την καταγραφή των προτύπων

που εντοπίζοντας ανάλογα με την τάση που επικρατεί. Η συγκεκριμένη έρευνα ασχολείται με τον βαθμό ικανοποίησης των φοιτητών με κριτήριο την ποιότητα υπηρεσιών που προσφέρει το Π.Τ.Δ.Ε Ρόδου. Πιο συγκεκριμένα, για έναν σχεδιασμό που σκοπεύει να εξετάσει τις σκέψεις των φοιτητών στην τρέχον χρονική περίοδο και να συγκεντρώσει δεδομένα σε άμεσο χρονικό πλαίσιο. Επιπλέον, η έρευνα εμφανίζεται να κατέχει και έναν αξιολογικό ρολό, που έχει την δυνατότητα να αποδειχτεί σημαντικό εργαλείο εκπαιδευομένων στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, καθώς οι φοιτητές αξιολογούν την ποιότητα των υπηρεσιών που τους παρέχει το ακαδημαϊκό τους ίδρυμα.

4.2 Πληθυσμός και δείγμα της έρευνας

Σε αυτό το σημείο γίνεται αναφορά για τους προπτυχιακούς φοιτητές του Π.Τ.Δ.Ε Ρόδου που φοιτούν στο Πανεπιστήμιο Αιγαίου. Με βάση τον πίνακα 1 που εμφανίζεται παρακάτω σημειώνονται τα δεδομένα του Υπουργείου Παιδείας για τον αριθμό εισακτέων στο Π.Τ.Δ.Ε Ρόδου για τα τελευταία τέσσερα χρόνια. Πιο συγκεκριμένα ο συνολικός αριθμός των εισακτέων ανέρχεται στον αριθμό των 1195. Το δείγμα της έρευνας με βάση τα δεδομένα του πληθυσμού δεν μπορεί να μετρηθεί με άλλες μεθόδους παρά μόνο με κατά προσέγγιση διότι στο Π.Τ.Δ.Ε εισάγονται εκπαιδευόμενοι και με άλλα κριτήρια, πέραν των πανελλαδικών εξετάσεων. Στην τελευταία έρευνα για την αξιολόγηση του ιδρύματος (Π.Τ.Δ.Ε Ρόδου, 2018) υπολογίστηκε ο αριθμός των 8.156 φοιτητών με κριτήριο την κανονική διάρκεια των σπουδών τους ($n+2$) και 10.290 συνολικά εγγεγραμμένους φοιτητές. Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι στους αριθμούς αυτούς συμμετείχαν και φοιτητές που είχαν μεγαλύτερη διάρκεια σπουδών δηλαδή πάνω από τέσσερα έτη χρόνια φοίτησης. Ο προσδιορισμός του δείγματος πραγματοποιήθηκε με την μέθοδο της δειγματοληψίας όπου όσοι συμμετέχοντες ήταν ενεργά πρόθυμοι να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο είχαν την δυνατότητα να συμμετέχουν στην διαδικασία. Για την αποφυγή κάποιας λανθασμένης εκτίμησης έγινε προσπάθεια να εμφανιστεί όσο πιο μεγάλο μέγεθος δείγματος προκειμένου να επιτευχθεί η αξιοπιστία και η εγκυρότητα της έρευνας.

Πίνακας 1 Αριθμός Εισακτέων στο Π.Τ.Δ.Ε Ρόδου με Πανελλήνιες Εξετάσεις ανά Έτος

Τμήμα	2017	2018	2019	2020	Σύνολο
Παιδαγωγικό δημοτικής εκπαίδευσης	280	297	309	309	1195

4.3 Η ανάπτυξη του ερωτηματολογίου

Σύμφωνα με επισκόπηση του θεωρητικού πλαισίου της εργασίας σημειωθήκαν και οι ενεργοί ρολοί που κατέχουν οι έννοιες στην συγκεκριμένη εργασία. Έτσι αξιοποιήθηκαν διάφοροι μέθοδοι μέτρησης της ποιότητας όπου εμφανίζονται δυο ορισμοί που έχουν σημαντικό ρόλο στην εξασφάλιση της ποιότητας. Όσον αφορά τον τομέα της ικανοποίησης εφαρμόζεται ένας συνδυασμός εργαλείων μέτρησης της ικανοποίησης όπου αλληλοσυμπληρώνονται μεταξύ τους (Oliver,2010). Πιο αναλυτικά:

- Ποιότητα των εκπαιδευτικών υπηρεσιών, οι οποίες κατέχουν αντιληπτικό χαρακτήρα. Η συγκεκριμένη έννοια είναι μια διαδικασία όπου αξιολογεί συνολικά με κριτήριο την άποψη του εκπαιδευόμενου κατά ποσό αποτελεσματικές είναι οι εκπαιδευτικές υπηρεσίες και κατά πόσο εκπληρώνουν τις προσδοκίες που παρέχει το ακαδημαϊκό ίδρυμα.
- Ικανοποίηση των εκπαιδευόμενων ως προς τις εκπαιδευτικές υπηρεσίες. Σε αυτό το σημείο η ικανοποίηση ορίζεται ως μια διαδικασία με την οποία οι σπουδαστές αξιολογούν τον βαθμό ικανοποίησης των υπηρεσιών που είχαν την δυνατότητα να αξιοποιήσουν αλλά και τις εμπειρίες που απέκτησαν. Για την μέτρηση της ικανοποίησης διαμορφώνονται κάποια κριτήρια που εξετάζονται ώστε να υπάρχει το προσδοκώμενο αποτέλεσμα. Αυτά τα κριτήρια είναι τα εξής :
 - α) Ανταπόκριση προσδοκιών
 - β) Κάλυψη αναγκών
 - γ) Ευαισθητοποίηση για τον καταλογισμό ευθυνών
 - δ) Θετικές ή αρνητικές εντυπώσεις

Στην συγκεκριμένη έρευνα η μέτρηση της ικανοποίησης εξετάζεται από τις απαντήσεις που έχουν δώσει οι εκπαιδευόμενοι στις έξι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου.

Για την μέτρηση της ποιότητας εμφανίζονται πολλά εργαλεία ώστε να προσεγγίσουν με λειτουργικό τρόπο την ποιότητα των υπηρεσιών. Η παρούσα έρευνα ασχολήθηκε με ένα από τα εργαλεία της ποιότητας, το οποίο είναι το HedPERF που είναι αρκετά γνώριμο το τελευταίο χρονικό διάστημα στα πλαίσια της λειτουργίας της εκπαίδευσης. Τονίζεται λοιπόν η θετική στάση για την ενασχόληση με την έρευνα σε ένα διαφορετικό περιβάλλον όπου προϋποθέτει μια σοβαρή εγκυρότητα και αξιοπιστία. Επιπροσθέτως είναι δυνατόν να αναφερθεί ότι με την συγκεκριμένη επιλογή δίνεται η δυνατότητα συγκρίσεων και με άλλες έρευνες που έχουν αξιοποιήσει αυτό το εργαλείο. Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο έχει χωριστεί σε τρεις άξονες. Αρχικά, ο πρώτος άξονας ασχολείται με τις ερωτήσεις που αφορούν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των εκπαιδευόμενων όπου θα γίνει έπειτα η συγκέντρωση των στοιχείων για τις δυο μεταβλητές έλεγχου (φύλο, έτος). Ακολουθεί ο δεύτερος άξονας που περιέχει 42 δηλώσεις- μεταβλητές για την ποιότητα των εκπαιδευτικών υπηρεσιών που διαμορφώνουν έναν αντιληπτικό χαρακτήρα. Οι συγκεκριμένες είναι χωρισμένες σε πέντε διαστάσεις (εγκαταστάσεις, διδακτικό και διοικητικό προσωπικό, πρόγραμμα σπουδών, υποστηρικτές υπηρεσίες). Επιπρόσθετα, τέθηκαν και τρεις ερωτήσεις σχετικά με τη βιβλιοθήκη, τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και την υποστήριξη προς τους εργαζόμενους φοιτητές. Τέλος ο τρίτος άξονας συμπεριλαμβάνει έξι ερωτήσεις που ασχολούνται με την συνολική ικανοποίηση θέτοντας διάφορες γενικές ερωτήσεις.

Οι 49 αυτές ερωτήσεις έχουν ως μονάδα μέτρησης τους κωδικούς με την βοήθεια μιας επταβάθμιας κλίμακας ως εξής: 1=Διαφωνώ πολύ, 2=Διαφωνώ αρκετά, 3=Διαφωνώ, 4=Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ, 5=Συμφωνώ, 6=Συμφωνώ αρκετά, 7=Συμφωνώ πολύ.

Αυτές οι μεταβλητές της έρευνας, που δημιουργήθηκαν μετρήθηκαν σε μια κλίμακα συνεχών τιμών από το 1 ως το 7 με βάση τους μέσους όρους ως εξής:

Εγκαταστάσεις (ερωτήσεις 1-4)

- Διδακτικό προσωπικό (ερωτήσεις 5-13)
- Διοικητικό προσωπικό (ερωτήσεις 14-22)
- Πρόγραμμα σπουδών (ερωτήσεις 23-29)
- Υποστήριξη (ερωτήσεις 30-42)
- Αντιληπτή ποιότητα (ερωτήσεις 1-42)
- Ικανοποίηση (ερωτήσεις 43-48)

Οι ερωτήσεις 42-44 είναι οι επιπρόσθετες ερωτήσεις

Αναλυτικά οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου και η κωδικοποίησή τους:

- 1) ΕΓΚ1 «Το ΠΤΔΕ βρίσκεται σε μια ιδανική τοποθεσία και οι χώροι του έχουν άριστο σχεδιασμό και εμφάνιση.»
- 2) ΕΓΚ2 «Το εστιατόριο και οι άλλες υπηρεσίες φαγητού, ο εξοπλισμός και οι εγκαταστάσεις τους, είναι επαρκείς και κατάλληλες.»
- 3) ΕΓΚ3 «Οι ακαδημαϊκές εγκαταστάσεις είναι επαρκείς»
- 4) ΕΓΚ4 «Οι ψυχαγωγικές εγκαταστάσεις είναι επαρκείς και αναγκαίες.»
- 5) ΔΙΔ1 «Το διδακτικό προσωπικό έχει τις γνώσεις να απαντήσει στις ερωτήσεις μου σχετικά με το περιεχόμενο των μαθημάτων.»
- 6) ΔΙΔ2 Το διδακτικό προσωπικό έχει υψηλό μορφωτικό επίπεδο και εμπειρία στον αντίστοιχο τομέα του «»
- 7) ΔΙΔ3 «Το διδακτικό προσωπικό με αντιμετωπίζει με φροντίδα και ευγένεια.»
- 8) ΔΙΔ4 «Το διδακτικό προσωπικό δεν είναι ποτέ πάρα πολύ απασχολημένο, για να ανταποκριθεί στο αίτημά μου για βοήθεια.»
- 9) ΔΙΔ5 «Όταν έχω πρόβλημα, το διδακτικό προσωπικό δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυσή του.»
- 10) ΔΙΔ6 «Το διδακτικό προσωπικό δείχνει θετική στάση απέναντι στους φοιτητές.»
- 11) ΔΙΔ7 «Το διδακτικό προσωπικό έχει καλή επικοινωνία μέσα στην τάξη.»

- 12) ΔΙΔ8 «Το εκπαιδευτικό προσωπικό παρέχει ανατροφοδότηση για την πρόοδό μου»
- 13) ΔΙΔ9 «Το διδακτικό προσωπικό διαθέτει τον απαιτούμενο χρόνο, για να παρέχει συμβουλές.»
- 14) ΔΙΟΙΚ1 «Όταν έχω ένα πρόβλημα, το διοικητικό προσωπικό δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυσή του»
- 15) ΔΙΟΙΚ2 «Το διοικητικό προσωπικό παρέχει φροντίδα και εξατομικευμένη προσοχή για τους φοιτητές»
- 16) ΔΙΟΙΚ3 «Το διοικητικό προσωπικό δεν είναι ποτέ πάρα πολύ απασχολημένο, για να ανταποκριθεί στο αίτημά μου για βοήθεια»
- 17) ΔΙΟΙΚ4 «Τα γραφεία διοίκησης τηρούν ακριβή και ανακτήσιμα αρχεία»
- 18) ΔΙΟΙΚ5 «Οι ώρες λειτουργίας των γραφείων διοίκησης είναι προσωπικά βολικές για μένα»
- 19) ΔΙΟΙΚ6 «Το διοικητικό προσωπικό δείχνει θετική στάση απέναντι στους φοιτητές»
- 20) ΔΙΟΙΚ7 «Το διοικητικό προσωπικό έχει καλή επικοινωνία με τους φοιτητές»
- 21) ΔΙΟΙΚ8 «Το διοικητικό προσωπικό έχει καλή γνώση των συστημάτων και των διαδικασιών»
- 22) ΔΙΟΙΚ9 «Αισθάνομαι ασφαλής και σίγουρος στις συναλλαγές μου με το Π.Τ.Δ.Ε»
- 23) ΠΡΟΓ1 «Το Π.Τ.Δ.Ε προσφέρει προγράμματα άριστης ποιότητας»
- 24) ΠΡΟΓ2 «Το Π.Τ.Δ.Ε προσφέρει ένα ευρύ φάσμα προγραμμάτων με διάφορες ειδικεύσεις»
- 25) ΠΡΟΓ3 «Το Π.Τ.Δ.Ε προσφέρει προγράμματα με ευέλικτη διδακτέα ύλη και δομή»
- 26) ΠΡΟΓ4 «Το Π.Τ.Δ.Ε προσφέρει ιδιαίτερα έγκριτα προγράμματα»
- 27) ΠΡΟΓ5 «Ο αριθμός φοιτητών ανά τάξη διατηρείται στο ελάχιστο όριο, για να παρέχεται εξατομικευμένη φροντίδα σε κάθε φοιτητή»

- 28) ΠΡΟΓ6 «Στους φοιτητές δίνεται ικανοποιητικός βαθμός ελευθερίας»
- 29) ΠΡΟΓ7 «Οι απόφοιτοι του Π.Τ.Δ.Ε εύκολα μπορούν να βρουν δουλειά»
- 30) ΥΠΟΣ1 «Το Π.Τ.Δ.Ε παρέχει τις υπηρεσίες του μέσα σε λογικά/αναμενόμενα χρονικά πλαίσια»
- 31) ΥΠΟΣ2 «Τα ερωτήματα και τα παράπονα αντιμετωπίζονται αποτελεσματικά και έγκαιρα»
- 32) ΥΠΟΣ3 «Οι φοιτητές και οι φοιτήτριες αντιμετωπίζονται ισότιμα και με σεβασμό από το προσωπικό»
- 33) ΥΠΟΣ4 «Όταν το προσωπικό υπόσχεται να κάνει κάτι μέσα σε έναν ορισμένο χρόνο, το κάνει»
- 34) ΥΠΟΣ5 «Το προσωπικό σέβεται το προσωπικό απόρρητό μου, όταν αποκαλύπτω πληροφορίες σε αυτούς»
- 35) ΥΠΟΣ6 «Το προσωπικό εξασφαλίζει ότι εύκολα μπορεί να γίνει τηλεφωνική επαφή μαζί του»
- 36) ΥΠΟΣ7 «Στο Π.Τ.Δ.Ε λειτουργούν άριστες συμβουλευτικές υπηρεσίες»
- 37) ΥΠΟΣ8 «Οι υπηρεσίες υγείας είναι επαρκείς και αναγκαίες»»
- 38) ΥΠΟΣ10 «Το Π.Τ.Δ.Ε αξιολογεί την ανατροφοδότηση από τους φοιτητές, για να βελτιώσει την απόδοση των υπηρεσιών του»
- 39) ΥΠΟΣ11 «Το Π.Τ.Δ.Ε έχει τυποποιημένες και απλές διαδικασίες παροχής υπηρεσιών»
- 40) ΒΙΒΛ «Οι υπηρεσίες της βιβλιοθήκης ικανοποιούν τις ανάγκες μου»
- 41) ΗΛΕΚΤ «Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες (πχ. egram, e-learning, ασύρματο δίκτυο, Εύδοξος) είναι ικανοποιητικές»
- 42) ΕΡΓΑΖ «Το Π.Τ.Δ.Ε προσφέρει στους εργαζόμενους φοιτητές την υποστήριξη που χρειάζονται»

43) ΙΚΑΝ1 «Γενικά, είμαι ικανοποιημένος/η από την ποιότητα των υπηρεσιών του ΠΤΔΕ του Πανεπιστημίου Αιγαίου.»

44) ΙΚΑΝ2 «Οι σπουδές μου στο ΠΤΔΕ του Πανεπιστημίου Αιγαίου ανταποκρίνονται στις προσδοκίες μου»

45) ΙΚΑΝ3 «Οι σπουδές μου στο ΠΤΔΕ του Πανεπιστημίου Αιγαίου καλύπτουν τις ανάγκες και τις επιθυμίες μου»

46) ΙΚΑΝ4 «Το του ΠΤΔΕ του Πανεπιστημίου Αιγαίου είναι το ιδανικό πανεπιστήμιο για σπουδές»

47) ΙΚΑΝ5 «Ήταν σωστή απόφαση που επέλεξα να σπουδάσω στο ΠΤΔΕ του Πανεπιστημίου Αιγαίου»

48) ΙΚΑΝ6 «Είμαι χαρούμενος που επέλεξα να σπουδάσω στο ΠΤΔΕ του Πανεπιστημίου Αιγαίου»

4.4 Ερευνητική διαδικασία

Η συγκεκριμένη έρευνα πραγματοποιήθηκε το πρώτο δεκαήμερο τον Απρίλιο του 2021. Τα ερωτηματολόγια διαμοιραστήκαν σε ηλεκτρονική μορφή στους εκπαιδευόμενους που ασχολούνται με την διδακτική στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση. Έτσι έγινε πιο κατανοητή η επαφή με τα νοηματικά κέντρα της έρευνας και υπήρχε η αντίστοιχη υποστήριξη και βοήθεια σε οποιαδήποτε απορία η ερώτηση εξέφραζε ο εκπαιδευόμενος. Η συμμετοχή των φοιτητών για την συμπλήρωση των ερωτηματολογίων ήταν προαιρετική. Οι σπουδαστές πρόθυμα ενεργοποιήθηκαν και εμφάνισαν μια θετική στάση για το θέμα που ασχολήθηκε η έρευνα. Έγινε διαμοιρασμός και συλλογή 115 ανωνύμων ερωτηματολογίων και σημειώθηκαν 6 ερωτηματολόγια τα όποια δεν είχαν όλες τις απαντήσεις συμπληρωμένες. Εξαιτίας της δύσκολης κατάστασης που σημειώθηκε εν μέσω πανδημίας δεν σημειώθηκε αρκετά μεγάλο δείγμα καθώς υπάρχει μεγάλος όγκος διερευνήσεων και πρακτικών ασκήσεων εξ αποστάσεως όπου προκαλεί δυσκολίες στους εκπαιδευόμενους.

4.5 Αξιοπιστία της κλίμακας της ικανοποίησης

Για να μπορεί να επιτευχθεί η αξιοπιστία της έρευνας, τα ερωτηματολόγια επεξεργαστήκαν με λειτουργικό τρόπο, με σύνεση και λεπτομερή διαδικασία από τον ερευνητή. Εν συνεχεία, τονίστηκε η σημασία της ορθολογικής συμπλήρωσης ώστε να δημιουργηθεί η έρευνα σε κατάλληλες συνθήκες προκειμένου οι εκπαιδευόμενοι να μην οδηγηθούν σε αρνητικά συναισθήματα και να μπορούν να διαχειριστούν τον χρόνο του με λειτουργικό τρόπο. Επομένως, τα ερωτηματολόγια μοιραστήκαν στα πλαίσια της ακαδημαϊκής λειτουργιάς σε μορφή ηλεκτρονική έτσι ώστε να διευκολύνονται οι φοιτητές να συμπληρώσουν τα ερωτηματολόγια σε οποιοδήποτε χώρο ήθελαν χωρίς να επηρεάζονται οι καθημερινές τους υποχρεώσεις.

Στην συγκεκριμένη έρευνα χρησιμοποιήθηκαν έξι μεταβλητές ώστε να πραγματοποιηθεί η μέτρηση της ικανοποίησης με αξιοπιστία αποφεύγοντας τις λανθασμένες μετρήσεις. Η κλίμακα που λήφθηκε υπόψη για την μέτρηση υπολογίστηκε με τον δείκτη του Gronbach α , όπου παίρνει τιμές από 0 έως 1 με αποτέλεσμα όταν εμφανίζεται μεγαλύτερος δείκτης τότε θα υπάρχει ισχυρότερη αξιοπιστία της κλίμακας μέτρησης. Σε περίπτωση που σημειωθούν τιμές που κυμαίνονται πάνω από 0,80 μπορούν να καταμετρηθούν. Σύμφωνα με τον Πίνακα 2 εμφανίζονται η συσχέτιση των έξι στοιχείων που φανερώνουν ότι υπάρχουν αρκετά θετικά αποτελέσματα καθώς δεν εντοπίζονται συσχετίσεις μικρότερη του 0,80 με αποτέλεσμα να γίνεται κατανοητό ότι τα στοιχεία μεταξύ τους υπολογίζουν την ίδια διάσταση. Επιπλέον παρατηρούμε ότι ο δείκτης Gronbach α είναι σε υψηλά επίπεδα με μέγιστο αριθμό μέτρησης το 0,897. Τέλος στην προτελευταία στήλη εμφανίζεται το σύνολο και των έξι συσχετίσεων όπου είναι ικανοποιητικό καθώς ξεπερνά το προσδοκώμενο όριο του 0,80.

Πίνακας 2 Συσχετίσεις των έξι Μεταβλητών της Ικανοποίησης μεταξύ τους και καθεμιάς ξεχωριστά με το Σύνολο των Υπολοίπων

Μεταβλητή	ΙΚΑΝ 1	ΙΚΑΝ 2	ΙΚΑΝ 3	ΙΚΑΝ 4	ΙΚΑΝ 5	ΙΚΑΝ 6	ΣΥΝΟΛΟ	CRO N
ΙΚΑΝ 1	0,39	0,32	0,40	0,62	0,49	0,59	0,47	0,877

IKAN 2	0,35	0,48	0,35	0,69	0,45	0,55	0,46	0,886
IKAN 3	0,50	0,48	0,65	0,33	0,60	0,47	0,52	0,860
IKAN 4	0,56	0,46	0,40	0,35	0,46	0,56	0,49	0,884
IKAN 5	0,62	0,42	0,39	0,90	0,52	0,43	0,65	0,897
IKAN 6	0,67	0,51	0,50	0,58	0,57	0,77	0,66	0,896

4.6 Παραγοντική ανάλυση

Στην συγκεκριμένη έρευνα παρατηρήθηκε ότι οι διαστάσεις σχετίζονται και με άλλες διαστάσεις σε μεγαλύτερο βαθμό. Για την αναγνώριση των μεταβλητών των διαστάσεων που εμφανίζονται να συγχέονται μεταξύ τους αξιοποιήθηκε η παραγοντική ανάλυση. Με την μέθοδο αυτή οι μεταβλητές εντάσσονται σε διαφορετικές διαστάσεις και πραγματοποιείται υπολογιστική ανάλυση με περιστροφή varimax, ώστε να διεξαχθεί το συμπέρασμα της εγκυρότητας που παρουσιάζει η δόμηση του ερωτηματολογίου.

Στην παρούσα έρευνα διατίθεται ο αριθμός δείγματος ($n=115$) όπου ξεπερνά τα 100 άτομα και θεωρείται ευπρόσδεκτο προκειμένου να πραγματοποιηθεί η παραγοντική ανάλυση (Field, 2013). Για την υλοποίηση της μέτρησης χρησιμοποιούνται ορισμένοι δείκτες μέτρησης ώστε να είναι αξιόπιστη η έρευνα. Έτσι χρησιμοποιείται ο στατιστικός δείκτης KMO (Kaiser, Mayer, Olkin) όπου διαθέτει την λειτουργία να εξετάζει την εγκυρότητα του δείγματος. Σε περίπτωση που ο δείκτης φτάσει στο 0,90 τότε το δείγμα θεωρείται άριστο. Επομένως η μέτρηση μπορεί να δέχεται τιμές που κυμαίνονται πάνω από 0,5 καθώς πρέπει να ισχύει $KMO > 0.5$. (Field, 2013). Στην συγκεκριμένη έρευνα ο δείκτης που ασχολείται με την σφαιρικότητα μετρά πάνω από 0,0001 όπου αυτό δηλώνει πως όλες οι μεταβλητές των διαστάσεων έχουν συσχέτιση σε αρκετά μεγάλο βαθμό. Οι τιμές KMO που λάμβανε κάθε μεταβλητή παρατηρήθηκαν ότι ήταν πάνω 0,80 όπου εμφανίζει αρκετά μεγάλη διαφορά σε σχέση με το προσδοκώμενο όριο που κυμαίνεται στο 0,50. Η έρευνα εξέτασε πέντε παράγοντες. Οι τελικές μετρήσεις εμφανίζονται στον πίνακα 3. Συνεπώς τα αποτελέσματα που εντοπιστήκαν

δείχνουν ότι οι μεταβλητές που αφορούν το διοικητικό και το διδακτικό συσχετίζονται σε ικανοποιητικό βαθμό. Από την άλλη πλευρά φαίνεται ότι τα αποτελέσματα που αφορούν το πρόγραμμα σπουδών λαμβάνουν θέση σε τρεις διαδοχικούς παράγοντες όπου δηλώνει την έντονη συσχέτιση με μεταβλητές που ανήκουν σε διαφορετικό τομέα διάστασης. Ορισμένες από τις μεταβλητές των υποστηρικτικών υπηρεσιών εμφανίζουν συσχέτιση με το διοικητικό προσωπικό.

Πίνακας 3 Αποτελέσματα Ανάλυσης Κύριων Συνιστωσών μετά από Varimax Περιστροφή

Μεταβλητή	Παράγοντας				
	1	2	3	4	5
ΔΙΟΙΚ6					
ΔΙΟΙΚ7	0,843				
ΔΙΟΙΚ1	0,865				
ΔΙΟΙΚ2	0,717				
ΔΙΟΙΚ8	0,906				
ΔΙΟΙΚ3	0,634				
ΔΙΟΙΚ5	0,600				
ΔΙΟΙΚ4	0,814				
ΔΙΟΙΚ9	0,545		0,639		
ΥΠΟΣ7	0,536				
ΥΠΟΣ6	0,487		0,567		0,332
ΥΠΟΣ2	0,495		0,603		0,317
ΔΙΔ6	0,436		0,392		
ΔΙΔ5		0,788			
ΔΙΔ3		0,737			
ΔΙΔ7		0,721			
ΔΙΔ8		0,572			
ΔΙΔ2		0,641			
ΔΙΔ9		0,609			
ΔΙΔ1		0,798			0,368
ΔΙΔ4		0,594			
ΥΠΟΣ4		0,584			
ΠΡΟΓ6			0,817		
ΠΡΟΓ5			0,631		
ΥΠΟΣ1			0,590		
ΥΠΟΣ3			0,553		

ΠΡΟΓ7	0,402	0,486	0,469		
ΥΠΟΣ5			0,452		
ΥΠΟΣ8			0,556		
ΕΓΚ2	0,468		0,376		0,379
ΕΓΚ4				0,940	
ΕΓΚ1				0,800	
ΠΡΟΓ1				0,510	
ΠΡΟΓ3				0,598	0,445
ΕΓΚ3				0,621	0,487
ΠΡΟΓ4				0,991	
ΥΠΟΣ10		0,307		0,356	0,465
ΠΡΟΓ2	0,392				0,612
ΥΠΟΣ11				0,547	0,556
ΥΠΟΣ9	0,411				0,545
Ιδιοτιμές					0,415
Ερμηνευμένη διασπορά	8,655	5,608	4,572	5,473	4,010
	18,46%	13,43%	9,55%	12,68%	8,69%

Κεφάλαιο 5ο: Αποτελέσματα

5.1 Στατιστική ανάλυση

Σύμφωνα με την έρευνα που διεξήχθη έγιναν αρκετές αναλύσεις που αφορούσαν μια ανάλυση με στατιστικές μετρήσεις όπου δείχνουν τα αποτελέσματα για την ικανοποίηση των φοιτητών του Π.Τ.Δ.Ε Ρόδου για τις υπηρεσίες που παρέχονται από την ακαδημαϊκό ίδρυμα που σπουδάζουν. Με

γνώμονα τις προσεγγίσεις που παρουσιάστηκαν έγινε μια αποτίμηση των μεταβλητών όπου μετρήθηκαν με την χρήση ποσοστών βαθμολογίας προκειμένου να διεξαχθούν κάποια συμπεράσματα. Επομένως με την συλλογή των αποτελεσμάτων που πραγματοποιήθηκε από τον ερευνητή θα προκύψουν με εγκυρότητα οι μετρήσεις που αποδεικνύουν την ικανοποίηση των φοιτητών σε κάθε διάσταση.

Στην συγκεκριμένη έρευνα έγινε η αποτίμηση των μεταβλητών με την μέθοδο της ανάλυσης διερευνητικό χαρακτήρα που αφορούσαν στοιχεία και δεδομένα με κριτήριο τις κατευθυντήριες γραμμές που προβάλλει ο (Field, 2013) προκειμένου να επιτευχθεί η εγκυρότητα χωρίς λανθασμένες μετρήσεις στο στατιστικό πρόγραμμα (SPSS).

Για να εξασφαλιστεί η αναλυτική περιγραφή και η λεπτομερής παρουσίαση των στοιχείων που μετρήθηκαν, χρησιμοποιήθηκαν εργαλεία που διαθέτει η περιγραφική στατιστική. Αυτά είναι τα εξής

- 1) Μέσος Όρος, διάμεσος
- 2) Τυπική απόκλιση
- 3) λοξότητα, κόρτωση

Επιπλέον έγινε χρήση της επαγωγικής στατιστικής προκειμένου να εξεταστούν οι υποθέσεις που εμφανίζονται σε τεστ με παραμετρικό χαρακτήρα τα οποία διαθέτουν κάποια κριτήρια που στηρίζονται σε διάφορες προϋποθέσεις. Οι τεχνικές αυτές που εφαρμόστηκαν ήταν η ανεξαρτησία των παρατηρήσεων, οι διακυμάνσεις, η κανονικότητα και η γραμμικότητα.

Με βάση τα κριτήρια που εμφανίζει η κανονικότητα, η μέτρηση σε μεταβλητές που αφορούν την δειγματοληψία διαφόρων παραμέτρων απαιτείται να λειτουργεί κατά προσέγγιση κανονικά. Στο πρόγραμμα στατιστικής ανάλυσης (SPSS) διεξάγονται δυο δοκιμαστικά τεστ που εξετάζουν την κανονικότητα με την διάφορα όμως ότι εμφανίζουν αναξιοπιστία καθώς εάν εμφανίζεται μεγάλη η δειγματοληψία υπάρχει

πιθανότητα να εντοπιστούν μικρές διαφορές με σημαντικά αποτελέσματα όμως. Επιπλέον υπάρχει και το ενδεχόμενο να μην εμφανιστούν σημαντικές αποκλίσεις σε δείγματα μικρού μεγέθους (Field,2013). Επομένως, χρησιμοποιούνται διάφορες τεχνικές που συνιστούν την πραγματοποίηση της μέτρησης της κανονικότητας με την εφαρμογή διαφόρων εργαλείων μέτρησης (Γραφικές παραστάσεις).

5.2 Δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων

Στην έρευνα συμμετείχαν 115 άτομα από τα οποία τα 21(18,3%) ήταν άνδρες και οι 94 (81,7%) ήταν γυναίκες. Οι φοιτητές που φοιτούσαν στα εξάμηνα 3-4 ήταν 16 (13,9%), για 5-6 ήταν (11,3%), 7-8 ήταν (40,9%), 9 και άνω ήταν (33,9%)

5.3 Αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και ικανοποίηση των φοιτητών

Σε αυτό το σημείο γίνεται αναφορά των περιγραφικών στατιστικών στοιχείων που αφορούν τα αποτελέσματα που προέκυψαν με βάση την αξιολόγηση των εκπαιδευόμενων για την ικανοποίηση τους όσον αφορά την ποιότητα των υπηρεσιών που τους παρέχόταν. Σύμφωνα με τον πίνακα αρχικά στις πρώτες στήλες εμφανίζονται οι μετρήσεις που αφορούν τα μέσοι οροί και τις τυπικές αποκλίσεις και στην συνέχεια εντοπίζονται στις επόμενες στήλες τα ποσοστά που προέκυψαν από τις απαντήσεις των σπουδαστών.

Πίνακας 4 Μέσοι Όροι (ΜΟ), Τυπικές Αποκλίσεις (ΤΑ) και Ποσοστά (%) των Απαντήσεων για τις Εγκαταστάσεις (n=115)

Μεταβλητή	ΜΟ	ΤΑ	Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ αρκετά	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
Το ΠΤΔΕ βρίσκεται σε μια ιδανική τοποθεσία και οι χώροι του έχουν άριστο σχεδιασμό και εμφάνιση.	5,25	0,72	16,5	10,4	0	16,5

Το εστιατόριο και οι άλλες υπηρεσίες φαγητού, ο εξοπλισμός και οι εγκαταστάσεις τους, είναι επαρκείς ακατάλληλες	5,40	0,68	15,7	9,6	0	17,4
Οι ακαδημαϊκές εγκαταστάσεις είναι επαρκείς και αναγκαίες	4,85	0,87	14,8	8,7	0	20
Οι ψυχαγωγικές εγκαταστάσεις είναι επαρκείς και αναγκαίες	4,97	0,80	10,4	22,6	0	14,8
Σύνολο για τις εγκαταστάσεις	5,11	0,76	14,35	12,82	0	17,17

Συμφωνώ	Συμφωνώ αρκετά	Συμφωνώ πολύ
10,4	31,3	14,8
13,9	28,7	14,8
11,3	27,8	17,4
12,2	24,3	15,7
11,95	23,46	15,67

Σύμφωνα με τον πίνακα 4 παρατηρείται ότι προκύπτει η μεγαλύτερη μέση τιμή 5,40 που εμφανίζεται στην ερώτηση <<Το εστιατόριο και οι άλλες υπηρεσίες φαγητού, ο εξοπλισμός και οι εγκαταστάσεις τους, είναι επαρκείς και κατάλληλες>> όπου σημείωσε ποσοστό διαφωνίας 26,7%. Έπειτα παρατηρείται η ερώτηση <<Το ΠΤΔΕ βρίσκεται σε μια ιδανική τοποθεσία και οι χώροι του έχουν άριστο σχεδιασμό και εμφάνιση.>> όπου καταλαμβάνει την τιμή (ΜΟ=5,25). Η απάντηση των φοιτητών για το αν θεωρούν τις εγκαταστάσεις επαρκείς ήταν θετική καθώς σημείωσε το ποσοστό του 52,2% ενώ για τις ψυχαγωγικές εγκαταστάσεις σημειώθηκε το ποσοστό 51,7% οι οποίες αποτελούν και τις μικρότερες τιμές στον μέσο ορό της διάστασης.

Πίνακας 5 Μέσοι Όροι (ΜΟ), Τυπικές Αποκλίσεις (ΤΑ) και Ποσοστά (%) των Απαντήσεων για τις Εγκαταστάσεις (n=115)

Μεταβλητή	ΜΟ	ΤΑ	Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ αρκετά
Το διδακτικό προσωπικό έχει τις γνώσεις να απαντήσει στις ερωτήσεις μου σχετικά με το περιεχόμενο των μαθημάτων.	4,57	1,06	16,5	9,6
Το διδακτικό προσωπικό διαθέτει τον απαιτούμενο χρόνο, για να παρέχει συμβουλές.	4,52	1,08	9,6	8,7
Το διδακτικό προσωπικό έχει υψηλό μορφωτικό επίπεδο και εμπειρία στον αντίστοιχο τομέα του.	4,36	1,27	8,7	7,8
Το διδακτικό προσωπικό αντιμετωπίζει με φροντίδα και ευγένεια.	4,40	1,0	10,4	14,8

Το διδακτικό προσωπικό δεν είναι ποτέ πάρα πολύ απασχολημένο, για να ανταποκριθεί στο αίτημά μου για βοήθεια.	4,52	1,11	8,7	9,6
Όταν έχω πρόβλημα, το διδακτικό προσωπικό δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυσή του.	4,46	1,04	8,7	12,2
Το διδακτικό προσωπικό δείχνει θετική στάση απέναντι στους φοιτητές.	4,35	0,96	3,5	8,7
Το διδακτικό προσωπικό έχει καλή επικοινωνία μέσα στην τάξη.	4,62	1,02	12,2	11,3
Το διδακτικό προσωπικό παρέχει ανατροφοδότηση για την πρόδοό μου.	4,32	1,03	17,4	7,8
Σύνολο για το διδακτικό προσωπικό	4,45	0,74	10,6	10,05
Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ αρκετά	Συμφωνώ πολύ
7	13	21,7	7,8	24,3
14,8	11,3	23,5	8,7	23,5
13,9	17,4	27	6,1	19,1
12,2	14,8	24,3	4,3	19,1
10,4	17,4	25,2	8,7	20,0
13,9	11,3	25,2	7,0	21,7
16,5	19,1	27,0	7,8	17,4
15,7	7,0	29,6	4,3	20,0
12,2	14,8	21,7	7,0	19,1

Με βάση την διάσταση που αφορά το διδακτικό προσωπικό (πίνακας 5), παρατηρείται ότι η μεγίστη τιμή που δεχτήκαν οι διαστάσεις ήταν στο ερώτημα << Το διδακτικό προσωπικό έχει καλή επικοινωνία μέσα στην τάξη.>> με Μ.Ο=4,62 όπου σημειώθηκε ποσοστό συμφωνίας έως και 53,9% των συμμετεχόντων και ποσοστό διαφωνίας 39,2%. Επιπλέον όσον αφορά το αν το διδακτικό προσωπικό με αντιμετωπίζει με φροντίδα και ευγένεια εντοπίστηκε ένα ποσοστό συμφωνίας 47,7% και αντίστοιχα ποσοστό διαφωνίας 37,4% όπου θέτει σε προβληματισμό αν οι διδακτικές υπηρεσίες εξυπηρετούν με σωστό τρόπο τις ανάγκες των φοιτητών. Θετικά συναισθήματα φαίνεται να προβάλλει το διδακτικό προσωπικό με κριτήριο την μετάδοση της γνώσης καθώς φτάνει το ποσοστό του 53,8%. Αντιθέτως φαίνεται να απασχολεί του σπουδαστές το ζητούμενο της ανατροφοδότησης κατά την διάρκειας

της εξελικτικής πορείας που κατέχουν στο ακαδημαϊκό ίδρυμα καθώς εντοπίζεται ένα ποσοστό διαφωνίας 37,4%. Χαμηλότερες τιμές μέσου όρου στην διάσταση φαίνεται να εμφανίζουν οι δηλώσεις <<Το διδακτικό προσωπικό δείχνει θετική στάση απέναντι στους φοιτητές>> με Μ.Ο= 4,35 και η δήλωση (Το διδακτικό προσωπικό έχει υψηλό μορφωτικό επίπεδο και εμπειρία στον αντίστοιχο τομέα του) με Μ.Ο=4,36.

Πίνακας 2 Μέσοι Όροι (ΜΟ), Τυπικές Αποκλίσεις (ΤΑ) και Ποσοστά (%) των Απαντήσεων για το Διδακτικό Προσωπικό (n =115)

Μεταβλητή	Μ Ο	ΤΑ	Διαφων ώ πολύ	Διαφων ώ αρκετά	Διαφων ώ	Ούτε συμφων ώ ούτε διαφων ώ	Συμφων ώ	Συμφων ώ αρκετά	Συμφων ώ πολύ
Όταν έχω ένα πρόβλημα, το διοικητικό προσωπικό δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυσή του.	5,3 7	1,1 8	17,4	10,4	7,8	7,8	21,7	8,7	26,1
Το διοικητικό προσωπικό παρέχει φροντίδα και εξατομικευμένη προσοχή για τους φοιτητές.	5,6 0	1,2 5	7,8	10,4	14,8	16,5	15,7	9,6	24,3
Το διοικητικό προσωπικό δεν είναι ποτέ πάρα πολύ απασχολημένο, για να ανταποκριθεί στο αίτημά μου για βοήθεια.	6,1	1,2 7	6,1	11,3	15,7	17,4	20,0	7,8	21,7
Τα γραφεία διοίκησης τηρούν ακριβή και ανακτήσιμα αρχεία.	6,3 3	1,1 2	7,0	9,6	13,0	18,3	20,0	9,6	21,7
Οι ώρες λειτουργίας των γραφείων διοίκησης είναι προσωπικά βολικές για μένα.	5,7 6	1,2 0	17,4	10,4	6,1	13,9	19,1	12,2	20,0

Το διοικητικό προσωπικό δείχνει θετική στάση απέναντι στους φοιτητές και τις φοιτήτριες.	5,4 3	1,1 3	5,2	12,2	10,4	13,9	24,3	9,6	24,3
Το διοικητικό προσωπικό έχει καλή επικοινωνία με τους φοιτητές και τις φοιτήτριες.	5,2 8	1,0 7	8,7	10,4	13,9	11,3	20,9	10,4	22,6
Το διοικητικό προσωπικό έχει καλή γνώση των συστημάτων και των διαδικασιών.	6,4 4	1,1 2	5,2	12,2	10,4	13,9	24,3	9,6	24,3
Αισθάνομαι ασφαλής και σίγουρος στις συναλλαγές μου με το ΠΤΔΕ.	5,5 6	1,1 3	8,7	10,4	13,9	11,3	20,9	10,4	22,6
Σύνολο	5,7 6	0,9 4	7,04	10,81	8,81	12,26	20,76	9,76	23,06

Σύμφωνα με τις μετρήσεις που παρατηρούνται στον (πίνακα 6), εντοπίζονται μεγαλύτερες μέσες τιμές και μεγαλύτερος αριθμός απόψεων με θετική αξιολόγηση συγκριτικά με τις υπόλοιπες διαστάσεις. Πιο συγκεκριμένα, από τις εννέα ερωτήσεις βρεθήκαν τρεις τιμές που ξεπερνούσαν το 6 και ασχολούταν με την καλή γνώση συστημάτων και διαδικασιών που έχει το διοικητικό, στην ανταπόκριση αιτημάτων και στην τήρηση των ανακτήσιμων αρχείων από τα γραφεία διοίκησης. Οι φοιτητές κατά την διάρκεια της αξιολόγησης παρουσίασαν έναν ποσοστό διαφωνίας 35,6% και MO=5,37 για την πρόσφορα ενδιαφέροντος του διοικητικού προσωπικού προς τους σπουδαστές . Ενώ αρκετοί συμφωνήσαν με ποσοστό με ποσοστό 51,3% και MO=6,33 ότι τα γραφεία διοίκησης τηρούν τα ανακτήσιμα αρχεία. Με βάση τους συγκεκριμένους αριθμούς που προαναφέρθηκαν στον πίνακα φαίνεται ότι υπάρχει μια θετική στάση από τους εκπαιδευόμενους όσον αφορά την ικανοποίηση που έχουν για την ποιότητα που προσφέρουν οι υπηρεσίες του διοικητικού.

Πίνακας 7 Μέσοι Όροι (ΜΟ), Τυπικές Αποκλίσεις (ΤΑ) και Ποσοστά (%) των Απαντήσεων για το Πρόγραμμα Σπουδών (n =115)

Μεταβλητή	ΜΟ	ΤΑ	Διαφων	Διαφων	Διαφων	Ούτε	Συμφων	Συμφων	Συμφων
-----------	----	----	--------	--------	--------	------	--------	--------	--------

			ώ πολύ	ώ αρκετά	ώ	συμφωνώ ούτε διαφωνώ	ώ	ώ αρκετά	ώ πολύ
Το ΠΤΔΕ προσφέρει προγράμματα άριστης ποιότητας.	4,50	0,89	15,7	1,7	13,9	13,9	22,6	13,0	19,1
Το ΠΤΔΕ προσφέρει ένα ευρύ φάσμα προγραμμάτων με διάφορες ειδικεύσεις.	4,78	0,86	14,8	16,5	6,1	12,2	20,0	10,4	20,0
Το ΠΤΔΕ προσφέρει προγράμματα με ευέλικτη διδακτέα ύλη και δομή.	4,41	0,94	6,1	8,7	17,4	21,7	14,8	12,2	19,1
Το ΠΤΔΕ προσφέρει ιδιαίτερα έγκριτα προγράμματα.	4,86	0,84	6,1	9,6	8,7	17,4	27,0	11,3	20,0
Ο αριθμός φοιτητών και των φοιτητριών ανά διδασκόμενο μάθημα διατηρείται στο ελάχιστο όριο, για να παρέχεται εξατομικευμένη φροντίδα σε κάθε φοιτητή/τρια.	4,66	0,75	18,3	5,2	7,0	23,5	19,1	8,7	18,3
Στους φοιτητές και τις φοιτήτριες δίνεται ικανοποιητικός βαθμός ελευθερίας.	4,39	1,23	9,6	11,3	13,0	16,5	18,3	10,4	20,9
Οι απόφοιτοι του ΠΤΔΕ εύκολα μπορούν να βρουν δουλειά.	4,43	1,27	8,7	10,4	11,3	15,7	26,1	7,8	20,0
Σύνολο	4,57	0,96	11,3	9,05	11,05	17,27	21,12	10,54	19,62

Όσον αφορά την διάσταση του προγράμματος σπουδών (πίνακας 7) που εμφανίζεται παρατηρείται μια ομαλή μέτρηση με μικρότερη συμμετοχή από ότι εμφανίστηκε στην προηγούμενη διάσταση που αφορούσε το διοικητικό. Οι πρώτες δηλώσεις που εντοπίζονται αρχικά και ασχολούνται με το φάσμα των προγραμμάτων σπουδών, την ποιότητα τους και το περιεχόμενο τους φαίνεται να ικανοποιούν σε ένα αξιολογικό αριθμό τους σπουδαστές καθώς κυμαίνεται σε τιμές έως και 52,3% ποσοστό συμφωνίας και οι μέσοι οροί είναι ανάμεσα (4,50-4,86). Διαπιστώνεται ότι οι εκπαιδευόμενοι δεν αντιμετωπίζουν μεγάλο θέμα με τα προγράμματα σπουδών καθώς σημειώνουν αριθμούς με αρνητικές αξιολογήσεις σε ποσοστό διαφωνίας έως και 30,3%. Πολύ θετικό στοιχείο είναι ότι οι σπουδαστές θεωρούν σε ποσοστό 53,9% ότι το ακαδημαϊκό τους ίδρυμα μπορεί να προσφέρει επαγγελματική αποκατάσταση κάτι που είναι αισιόδοξο για τον μέλλον κάθε εκπαιδευμένου.

Πίνακας 8 Μέσοι Όροι (ΜΟ), Τυπικές Αποκλίσεις (ΤΑ) και Ποσοστά (%) των Απαντήσεων για την Υποστήριξη (n =115)

Μεταβλητή	Μ Ο	ΤΑ	Διαφων ώ πολύ	Διαφωνώ αρκετά	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ αρκετά	Συμφωνώ πολύ
Το ΠΤΔΕ παρέχει τις υπηρεσίες του μέσα σε λογικά/αναμενόμενα χρονικά πλαίσια.	5,25	0,93	13,0	10,4	12,2	12,2	27,0	11,3	16,5
Τα ερωτήματα και τα παράπονα αντιμετωπίζονται αποτελεσματικά και έγκαιρα.	4,89	1,05	9,6	11,3	16,5	16,5	19,1	8,7	18,3
Οι φοιτητές και οι φοιτήτριες αντιμετωπίζονται με σεβασμό από το προσωπικό.	4,36	1,21	8,7	8,7	13,9	14,8	27,0	7,8	19,1
Όταν το προσωπικό υπόσχεται να κάνει κάτι μέσα σε έναν ορισμένο χρόνο, το κάνει.	4,43	1,22	11,3	10,4	13,0	18,3	20,0	7,8	19,1
Το προσωπικό σέβεται το προσωπικό απόρρητό μου, όταν αποκαλύπτω πληροφορίες σε αυτούς.	4,57	0,97	11,3	12,2	7,8	10,4	29,6	5,2	23,5

Το προσωπικό εξασφαλίζει ότι εύκολα μπορεί να γίνει τηλεφωνική επαφή μαζί του.	4,51	1,29	12,2	7,0	9,6	10,4	33,0	10,4	17,4
Στο ΠΤΔΕ λειτουργούν άριστες συμβουλευτικές υπηρεσίες.	4,26	1,06	9,6	5,2	19,1	17,4	21,7	7,0	20,0
Οι υπηρεσίες υγείας είναι επαρκείς και αναγκαίες.	3,87	1,20	6,1	13,0	14,8	13,9	25,2	9,6	17,4
Το ΠΤΔΕ αξιολογεί την ανατροφοδότηση από τους φοιτητές και τις φοιτήτριες, για να βελτιώσει την απόδοση των υπηρεσιών του.	4,17	1,14	13,9	11,3	6,1	20,9	20,9	9,6	17,4
Το ΠΤΔΕ έχει τυποποιημένες και απλές διαδικασίες παροχής υπηρεσιών.	4,27	1,01	10,4	11,3	12,2	13,9	23,5	8,7	20,0
Οι υπηρεσίες της βιβλιοθήκης ικανοποιούν τις ανάγκες μου.	3,86	1,02	7,0	6,1	17,4	13,9	24,3	7,8	23,5
Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες (πχ. egram, e-learning, ασύρματο δίκτυο, Εύδοξος) είναι ικανοποιητικές.	3,98	1,04	7,8	7,0	9,6	14,8	28,7	9,6	22,6
Το ΠΤΔΕ προσφέρει στους εργαζόμενους φοιτητές την υποστήριξη που χρειάζονται.	5,14	1,18	17,4	6,1	12,2	11,3	24,3	9,6	19,1
Σύνολο	4,42	1,17	10,63	9,23	12,64	14,51	24,94	8,7	16,32

Στον συγκεκριμένο πίνακα (πίνακας 8) που ασχολείται με τη διάσταση της υποστήριξης εμφανίζει δυο ιδιαίτερες περιπτώσεις καθώς όσον αφορά τις απόψεις των σπουδαστών, για την υποστήριξη που προσφέρει το πανεπιστήμιο στους εργαζόμενους φοιτητές αλλά και στα μέσα που χρησιμοποιεί το ίδρυμα για να τους βοηθήσει, σημειώνονται αρκετά θετικές οι τιμές καθώς το μέσο Όρος κυμαίνεται από (5,14-5,25). Επιπλέον ένα άλλο θετικό πόρισμα που διαμορφώνεται είναι ότι οι εκπαιδευόμενοι σημειώνουν ένα ποσοστό 55,6% που θεωρούν ότι οι εμφάνιση της βιβλιοθήκης ικανοποιεί θετικά τις ανάγκες των φοιτητών. Τέλος χαμηλές τιμές

εμφανίζονται στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και στις υπηρεσίες υγείας όπου κυμαίνονται από (3,87-3,98).

Πίνακας 9 Μέσοι Όροι (ΜΟ), Τυπικές Αποκλίσεις (ΤΑ) και Ποσοστά (%) των Απαντήσεων για την Ικανοποίηση (n =115)

Μεταβλητή	ΜΟ	ΤΑ	Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ αρκετά	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ αρκετά	Συμφωνώ πολύ
Γενικά, είμαι ικανοποιημένος/η από την ποιότητα των υπηρεσιών του ΠΤΔΕ του Πανεπιστημίου Αιγαίου.	4,62	1,11	15,7	8,7	13,0	7,0	24,3	12,2	19,1
Οι σπουδές μου στο ΠΤΔΕ του Πανεπιστημίου Αιγαίου ανταποκρίνονται στις προσδοκίες μου.	4,80	1,11	7,0	10,4	13,0	10,4	27,8	12,2	19,1
Οι σπουδές μου στο ΠΤΔΕ του Πανεπιστημίου Αιγαίου καλύπτουν τις ανάγκες και τις επιθυμίες μου.	4,31	1,18	7,0	7,0	15,7	12,2	28,7	11,3	18,3
Το ΠΤΔΕ του Πανεπιστημίου Αιγαίου είναι το ιδανικό πανεπιστήμιο για σπουδές.	4,73	1,15	8,7	10,4	11,3	18,3	20,9	13,0	17,4
Ήταν σωστή απόφαση που επέλεξα να σπουδάσω στο ΠΤΔΕ του Πανεπιστημίου Αιγαίου.	4,79	1,42	11,3	9,6	8,7	7,0	29,6	11,3	22,6
Είμαι χαρούμενος/η που επέλεξα να σπουδάσω στο ΠΤΔΕ του Πανεπιστημίου Αιγαίου.	5,18	1,42	13,0	4,3	12,2	12,2	22,6	12,2	23,5
Σύνολο	4,73	0,99	10,45	8,4	12,31	11,18	25,6	12,03	18,33

Στον πίνακα 9 σημειώνονται οι τιμές των μέσων ορών, των τυπικών αποκλίσεων και οι τιμές όλων των δηλώσεων που εμφανίζονται στην διάσταση έρευνα. Σύμφωνα με την έρευνα που πραγματοποιήθηκε διεξήχθησαν διάφορες μετρήσεις που δημιούργησαν διάφορα συμπεράσματα. Αρχικά αναφορικά με τις τιμές της ικανοποίησης παρατηρείται ότι όλες οι τιμές των μεταβλητών είναι σε αρκετά ικανοποιητικά επίπεδα. Από τις τιμές της μέσης τιμής ξεχωρίζει η δήλωση που οι σπουδαστές θεωρούν ότι είναι χαρούμενοι με την επιλογή τους να σπουδάσουν στο ΠΤΔΕ του πανεπιστημίου Αιγαίου, σημειώνοντας την τιμή 5,18. Από την άλλη μεριά η μικρότερη τιμή εμφανίζεται στην δήλωση που θεωρούν οι εκπαιδευόμενοι ότι οι σπουδές στους στο ΠΤΔΕ του Πανεπιστημίου Αιγαίου καλύπτουν τις ανάγκες και τις επιθυμίες μου, σημειώνοντας την τιμή 4,13. Αυτό που παρατηρείται είναι ότι όλες οι δηλώσεις παρουσιάζουν θετικά συμπεράσματα καθώς οι φοιτητές φαίνεται ότι στις απαντήσεις τους έχουν θετική άποψη για το ακαδημαϊκό τους ίδρυμα, ξεπερνώντας το 50% σε όλες τις δηλώσεις που αφορούν την γενική ικανοποίηση.

5.4 Διαφοροποίηση αντιληπτής ποιότητας και ικανοποίησης ανάλογα με το φύλο και το έτος σπουδών

Για την ορθή επεξήγηση των αποτελεσμάτων που έχουν προκύψει ανάμεσα στις έννοιες της ποιότητας και της ικανοποίησης θα πρέπει να γίνουν υπολογιστικές μετρήσεις προκειμένου να υποδείξουν τις διαφορές που εμφανίζονται. Επομένως για να γίνει η αξιολογή προσπάθεια μετρήσεις χρειάζεται να ληφθεί υπόψη συγκεκριμένα κριτήρια (φύλο, έτος σπουδών) . Έτσι θα εντοπιστούν οι βασικοί γνώμονες που στηρίζονται οι εκπαιδευόμενοι ώστε να διεξάγουν τα συμπεράσματα τους για τις έννοιες της ικανοποίησης και της ποιότητας. Στους παρακάτω πίνακες θα δοθεί αναλυτική περιγραφή των αποτελεσμάτων που έχουν διεξήχθη από την συγκεκριμένη έρευνα που πραγματοποιήθηκε.

5.4.1 Φύλο

Πίνακας 10 Μέσοι Όροι (ΜΟ),Τυπικές Αποκλίσεις (ΤΑ) και Σύγκριση των Διαφορών της Ποιότητας και της Ικανοποίησης για τους Άνδρες (n =21) και τις Γυναίκες (n = 94).

95% ΔΕα

Μεταβλητή	ΜΟ	ΤΑ	ΚΟ	ΑΟ	<i>t</i>	ΒΕ	<i>p</i>
Ποιότητα			-0.09	0,21	0,890	321	0,377

Άνδρες	4,13	0,50					
Γυναίκες	4,25	0,61					
Ικανοποίηση			-0,10	0,31	0,825	321	0,413
Άνδρες	4,55						
Γυναίκες	4,64						

Σημείωση. ΔΕ = Διάστημα Εμπιστοσύνης, ΚΟ = Κατώτατο Όριο, ΑΟ = Ανώτατο Όριο, ΒΕ = Βαθμοί Ελευθερίας.

Στον πίνακα 10 προκύπτει ότι το μέσο όρο των αντρών (ΜΟ=4,13) είχε μικρότερη εκτίμηση στην αξιολόγηση της ποιότητας που προσφέρουν οι ακαδημαϊκές υπηρεσίες από ότι οι γυναίκες (ΜΟ=4,25).

Παρατηρείται μια διαφορά ίση με 0,012 στα μεταξύ τους αριθμητικά μεγέθη και το ΔΕ υποδεικνύει ότι με ένα ποσοστό 90% σημειώνεται μια αριθμητική απόσταση μεταξύ των δυο αυτών μέσων ορών που υπολογίζεται μεταξύ στο -0,09 και 0,21. Επομένως για την εγκυρότητα και την αξιοπιστία των μετρήσεων αυτών έγινε μια διεργασία με το test Levene. Έτσι με τον έλεγχο αυτό πρόεκυψε ότι δεν υπάρχει σημαντική διαφορά καθώς σημειώνεται ότι η επίδραση είναι ελάχιστη με $t(115) = 0,890$, $p = 0,377$. Εν συνεχεία, διαπιστώνεται ότι οι γυναίκες (ΜΟ = 4,64) εμφανίζουν υψηλότερες τιμές ικανοποίησης σε σχέση με τους άντρες (ΜΟ = 4,55). Για ακόμα μια φορά η διαφορά ήταν επουσιώδης καθώς προκύπτει ότι $t(115) = 0,825$ και $p = 0,413$.

5.4.2 Έτος σπουδών

Πίνακας 11 Μέσοι Όροι (ΜΟ), Τυπικές Αποκλίσεις (ΤΑ) και Διαστήματα Εμπιστοσύνης (ΔΕ) της Ποιότητας Ανάλογα με το Έτος Σπουδών

95% ΔΕ

Έτος Σπουδών	<i>n</i>	ΜΟ	ΤΑ	ΚΟ	ΑΟ
Δεύτερο	16	4,19	0,61	4,08	4,26
Τρίτο	13	4,17	0,50	4,01	4,04
Τέταρτο	47	4,30	0,55	4,19	4,41
Πέμπτο και έκτο	39	4,27	0,52	4,14	4,36
Σύνολο	115	4,23	0,54	4,10	4,26

Σε αυτόν τον πίνακα εξετάζονται οι έννοιες της ποιότητας και της ικανοποίησης με κριτήριο τον βαθμό διαφοροποίησης με βάση το έτος σπουδών. Σύμφωνα με τις

μετρήσεις που έχουν καταγράψει στον πίνακα 11 γίνεται κατανοητό ότι οι ενδείξεις των τιμών της ποιότητας δέχονται αυξομειώσεις κατά την διάρκεια της αύξησης του έτους σπουδών. Επομένως γίνεται διακριτό ότι οι δευτεροετείς αξιολογούν με $MO = 4,19$ την παρεχόμενη ποιότητα, οι φοιτητές του τρίτου έτους με $MO = 4,17$, οι τεταρτοετείς με $MO = 4,30$ και τέλος οι σπουδαστές που έχουν συμπληρώσει τα τέσσερα έτη και ανήκουν στην κατηγορία του $v+2$ αξιολογούν με $MO = 4,23$. Δεν υπάρχει επουσιώδης διαφορά στα αριθμητικά μεγέθη των ΤΑ καθώς βρίσκεται σε τιμές μεταξύ 0,52 έως 0,61.

4.5 Συσχέτιση ικανοποίησης και διαστάσεων της αντιληπτής ποιότητας

Πίνακας 12 Συσχετίσεις μεταξύ των Μεταβλητών της Ποιότητας, της Ικανοποίησης και των Διαστάσεων της Ποιότητας

	Εγκατ.	Διδαδ.	Διοικ.	Προγρ.	Υποστ.	Ικαν.	Ποιοτ.
Εγκαταστάσεις	1	0,32	0,30	0,44	0,43	0,46	0,62
Διδακτικό προσωπικό		1	0,40	0,45	0,47	0,41	0,75
Διοικητικό προσωπικό			1	0,32	0,65	0,32	0,82
Πρόγραμμα σπουδών				1	0,54	0,53	0,67
Υποστήριξη					1	0,52	0,85
Ικανοποίηση						1	0,53
Ποιότητα							1

Σημείωση. Για όλες τις περιπτώσεις ισχύει $p < 0,001$ και $n = 115$

Καθώς πραγματοποιήθηκε η διαδικασία έλεγχου των προϋποθέσεων της κατανομής εφαρμόστηκαν υπολογιστικές μετρήσεις με την χρήση της κλίμακας του Pearson προκειμένου να εξήχθη το συμπέρασμα που αφορά την διαφοροποίηση των δυο εννοιών με βάση τα αποτελέσματα που θα προκύψουν (πίνακας 11). Τα αποτελέσματα που προέκυψαν ανέδειξαν ένα θετικό αποτέλεσμα καθώς όλες οι ενδείξεις ήταν έγκυρες με κριτήριο ότι οι τιμές ήταν πάντα $p < 0,001$. Με βάση τον πίνακα προκύπτει ότι με βάση την ποιότητα παρατηρούνται αρκετά υψηλές τιμές στους τομείς του διοικητικού προσωπικού ($r = 0,82$) και της υποστήριξης ($r = 0,85$). Όσον αφορά την ικανοποίηση μεγαλύτερες τιμές παρουσιάζουν το πρόγραμμα σπουδών ($r = 0,53$) και η υποστήριξη ($r = 0,52$).

Κεφάλαιο 6ο: Συζήτηση και Συμπεράσματα

6.1 Αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών του ΠΤΔΕ Π.Α και ικανοποίηση των φοιτητών

6.1.1 Ποιότητα υπηρεσιών

Σύμφωνα με τις ενδείξεις που προέκυψαν από την στατιστική ανάλυση δημιουργούνται πολλά πορίσματα και εξάγονται σημαντικά συμπεράσματα για τον τρόπο αξιολόγησης της παρεχόμενης ποιότητας των ακαδημαϊκών υπηρεσιών αλλά και τα κριτήρια που κρίνουν σημαντικά οι σπουδαστές του ΠΤΔΕ Π.Α.

Αρχικά όσον αφορά την διάσταση των εγκαταστάσεων, φαίνεται ότι η πλειοψηφία των εκπαιδευόμενων θεωρεί ότι το ΠΤΔΕ βρίσκεται σε μια ιδανική τοποθεσία και οι χώροι του έχουν άριστο σχεδιασμό και εμφάνιση και ότι Οι ακαδημαϊκές εγκαταστάσεις είναι επαρκείς. Πολύ σημαντικό είναι ότι η ερώτηση που αφορούσε την ιδανική τοποθεσία και τον σχεδιασμό της ακαδημίας έχει συγκεντρώσει το υψηλότερο ποσοστό συμφωνίας από τις υπόλοιπες τέσσερις διαστάσεις με ποσοστό 57,6%. Επιπλέον φαίνεται να έχει θετική ανταπόκριση οι εγκαταστάσεις που αφορούν

τις εστιατορικές μονάδες, καθώς συγκέντρωσαν το ποσοστό του 56,5% ενώ στην χαμηλότερη θέση βρίσκονται οι ψυχαγωγικές εγκαταστάσεις με ποσοστό διαφωνίας 32,6% όπου φανερώνει μια ανησυχία σχετικά με την αντίληψη που έχουν οι εκπαιδευόμενοι για την ποιότητα αυτών των εγκαταστάσεων.

Σχετικά με την διάσταση του διδακτικού προσωπικού προκύπτει μια θετική στάση από τους εκπαιδευομένους. Παρατηρείται ότι όλες οι τιμές που αφορούσαν το ΜΟ ξεπερνούσαν το 4 με αποτέλεσμα να φαίνεται ότι δεν υπήρχαν αρκετές αρνητικές αντιλήψεις από τους φοιτητές όσον αφορά την ποιότητα του διδακτικού προσωπικού. Ξεχωρίζει η ερώτηση που αφορούσε για το ζήτημα αν το διδακτικό προσωπικό έχει υψηλό μορφωτικό επίπεδο και εμπειρία στον αντίστοιχο τομέα του καθώς σημείωσε ποσοστό συμφωνίας 55,7%. Επομένως γίνεται κατανοητό ότι διατίθεται έμπειρο προσωπικό δυναμικό με εξαιρετικό γνωστικό υπόβαθρο που μεταφέρεται στους φοιτητές με επιτυχία. Ένα άλλο σημαντικό ζήτημα που ξεχωρίζει είναι αν εμφανίζονται οι σωστές αρχές ώστε να αντιμετωπίζονται οι εκπαιδευόμενοι με φροντίδα και ευγένεια από τους διδάσκοντες. Ξεπερνώντας το 50% συμφωνίας μπορεί να γίνει κατανοητό ότι προσφέρεται ο ανάλογος σεβασμός και αξιοπρέπεια προς τον φοιτητή έτσι ώστε να καταφέρει να ολοκληρώσει τις σπουδές του με λειτουργικό τρόπο χωρίς να αντιμετωπίσει κάποιο πρόβλημα. Τέλος το χαμηλότερο ΜΟ σημειώνεται στην ερώτηση αν παρέχεται ανατροφοδότηση στην πρόοδο του φοιτητή (ΜΟ = 4,32) όπου θεωρείται ένα ζήτημα που χρειάζεται κάποιες βελτιώσεις έτσι ώστε ο εκπαιδευόμενος να εξασφαλίζει πληροφορίες για την εξέλιξη του και να καταφέρει να βελτιώσει τα αδύνατα του σημεία.

Ωστόσο στην διάσταση του διοικητικού προσωπικού φανερώνεται μια διαφορετική εκδοχή καθώς εμφανίζονται οι υψηλότερες τιμές σε ΜΟ από όλες τις υπόλοιπες διαστάσεις. Είναι αξιοσημείωτο να αναφερθεί ότι τέσσερις από τις δηλώσεις της διαστάσεις αυτής βρίσκονται στις υψηλότερες τιμές ΜΟ συγκριτικά με όλες τις διαστάσεις. Πιο συγκεκριμένα, η ερώτηση που αφορούσε την καλή γνώση του διοικητικού προσωπικού των συστημάτων και των διαδικασιών συγκέντρωσε ΜΟ = 6,44, η ερώτηση που ασχολούταν με το αν είναι απασχολημένο το προσωπικό συγκέντρωσε 6,33 και τέλος η ερώτηση που είχε θέμα την ανταπόκριση που δείχνει το διοικητικό προσωπικό συγκέντρωσε ΜΟ = 6,1. Επομένως διακρίνεται η αναγνώριση από τους φοιτητές όσον αφορά το διοικητικό ως ικανά στελέχη της

ακαδημαϊκής κοινότητας και αρκετά χρήσιμοι φορείς για την αποτελεσματική συνεισφορά στα ζητήματα των φοιτητών.

Αρκετά ενδιαφέρον φαίνεται να εμφανίζει η διάσταση του προγράμματος σπουδών . Στη ερώτηση που αξιολογεί την αντίληψη των εκπαιδευόμενων με το ΠΤΔΕ αν παρέχει τις υπηρεσίες του μέσα σε λογικά/αναμενόμενα χρονικά πλαίσια εμφανίστηκε ένας μεγάλος αριθμός με $MO=5,25$. Επιπλέον μια δεύτερη δήλωση που φαίνεται να βρίσκεται σε αρκετά ικανοποιητικό βαθμό με $MO=5,14$ είναι η αντίληψη για το αν το ΠΤΔΕ προσφέρει στους εργαζόμενους φοιτητές την υποστήριξη που χρειάζονται. Επομένως γίνεται κατανοητό ότι το συγκεκριμένο πανεπιστήμιο διαθέτει το κατάλληλο πρόγραμμα σπουδών με σκοπό να προσφέρει τα κατάλληλα εφόδια στους φοιτητές για να έχουν μια λειτουργική πορεία στις σπουδές τους.

Τέλος όσον αφορά την διάσταση της υποστήριξης σχηματίζονται εξίσου ενδιαφέρον αποτελέσματα καθώς υπάρχουν αρκετές θετικές σκέψεις με μια εκδήλωση να ξεχωρίζει καθώς συγκέντρωσε $MO =5,73$. Το συγκεκριμένο ερώτημα αφορούσε το αν είναι χαρούμενος/η ο φοιτητής/τρια που επέλεξε να σπουδάσει σε αυτό το πανεπιστήμιο. Είναι σημαντικό λοιπόν να θεωρήσουμε πολύ θετικό στοιχείο ότι πολλοί φοιτητές έχουν την αντίληψη ότι το πανεπιστήμιο τους διαθέτει όλα τα εφόδια για να συνεχίσουν την επαγγελματική τους πορεία στο μέλλον με περισσότερη αισιοδοξία και ασφάλεια.

6.1.2 Ικανοποίηση

Στο συγκεκριμένο σημείο είναι δυνατόν να αναφερθεί ότι το συνολικό αποτέλεσμα της τιμής της ικανοποίησης ήταν 4,73 γεγονός που καθιστά την συγκεκριμένο αποτέλεσμα αρκετά αισιόδοξο και θετικό για την ακαδημαϊκή κοινότητα. Συγκριτικά με τις τιμές της ποιότητας παρατηρείται ότι υπάρχει μια διάφορα μεταξύ τους με αποτέλεσμα η μεταβλητή της διασποράς να εμφανίζει υψηλότερους δείκτες. Η συγκεκριμένη παρατήρηση ίσως οφείλεται στα κριτήρια αξιολόγησης(συναισθηματικά, γνωστικά) που χρησιμοποιεί κάθε εκπαιδευόμενος διότι είναι δυνατόν να επηρεάσουν το αποτέλεσμα σε αρκετά μεγάλο βαθμό. Επομένως οι συγκεκριμένες ενδείξεις παρουσιάζουν μια πολύ θετική άποψη που παρέχουν οι φοιτητές για το ακαδημαϊκό ίδρυμα και το προσωπικό που διαθέτει ώστε να παρέχει στους μαθητές μια εξελικτική πορείας κατά την διάρκεια των σπουδών.

6.2 Δυνατά σημεία, αδυναμίες και απεικόνισή τους στις αξιολογήσεις

Με βάση το περιεχόμενο της συγκεκριμένης έρευνας γίνεται αντιληπτό ότι δημιουργούνται διάφορες απόψεις και εξάγονται αρκετά συμπεράσματα για τα δυνατά σημεία και τα αδύνατα που παρουσιάζει το Π.Τ.Δ.Ε Π.Α. Αρχικά, σε σύγκριση και με άλλες έρευνες όπως των (Vrana, 2015) παρατηρείται ότι το διοικητικό προσωπικό και το πρόγραμμα σπουδών εμφανίζουν αρκετά μεγάλες τιμές όσον αφορά την διάσταση της ποιότητας. Το περιεχόμενο του προγράμματος σπουδών, τα μέλη του διοικητικού προσωπικού και οι υπηρεσίες που παρέχονται είναι από τα πιο αξιοσημείωτα και θετικά σημεία του Π.Τ.Δ.Ε. Στις δέκα υψηλότερες στατιστικά φάνηκαν να βρίσκονται οι μετρήσεις που αφορούσαν το διδακτικό προσωπικό και η γενική ικανοποίηση με τον ακαδημαϊκό ίδρυμα. Ωστόσο αρνητικό σημείο φαίνεται να θεωρείται η διάσταση των εγκαταστάσεων καθώς είναι μια από τις αδυναμίες που εκφράζουν πολλοί φοιτητές με κριτήριο την ποιότητα και την ικανοποίηση που προσφέρουν.

Στην συγκεκριμένη έρευνα εμφανίζονται όμως και ένας αριθμό με αρνητικά αποτελέσματα σχετικά με τις αξιολογήσεις των φοιτητών όπως είναι για παράδειγμα η δήλωση που αναφέρεται << Γενικά, είμαι ικανοποιημένος/η από την ποιότητα των υπηρεσιών του ΠΤΔΕ του Πανεπιστημίου Αιγαίου.>> που εμφανίζει ποσοστό διαφωνίας 37,4%. Επιπλέον εμφανίζονται και αρνητικές κρίσεις στις δηλώσεις της διάστασης της ποιότητας των εγκαταστάσεων που δεν παρουσίασαν αρκετά θετικά σχόλια καθώς θεωρούνται μη επαρκής με βάση την προσωπική τους άποψη. Τέλος, παρουσιάζονται δυο μεγάλες αποκλίσεις ανάμεσα σε 2 τιμές δηλώσεων της διάστασης του διδακτικού προσωπικού καθώς παρόλο που διακρίνονται αρκετές θετικές κρίσεις με ποσοστό που ξεπερνά το 50% παρατηρούνται και αντίστοιχα μεγάλες τιμές αρνητικών κρίσεων που ξεπερνάμε το 37%.

Επομένως γίνεται κατανοητό ότι μια ερευνητική διεργασία βασιζόμενη σε δεδομένα που αφορούν την ικανοποίηση των εκπαιδευόμενων μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα την εγκυρότητα και την αξιοπιστία διεξαγωγής συμπερασμάτων για τα δυνατά και αδύναμα σημεία του ακαδημαϊκού ιδρύματος. Πιο συγκεκριμένα, είναι δυνατόν είναι σημαντικό να αναφέρουμε την δυνατότητα ένταξης της συγκεκριμένης έρευνας σε συστήματα αξιολόγησης ώστε να πραγματοποιηθεί μια πλήρης και ολοκληρωμένη αντίληψη σχετικά με την ποιότητα που προσφέρει το πανεπιστήμιο στους

σπουδαστές. Τέλος πολλά θετικά αποτελέσματα μπορούν να προκύψουν καθώς με λειτουργικό τρόπο μπορούν να εξαλειφτούν πολλά σφάλματα και να επιτευχθεί μια βελτίωση στους τομείς που υστερούν από ποιότητα και δεν θεωρούνται αρκετά αξιόπιστες πηγές από τους φοιτητές.

6.3 Διαφοροποίηση αντίληψης ποιότητας και ικανοποίησης ανάλογα με το φύλο, το έτος σπουδών

6.3.1 Φύλο

Με βάση τις μετρήσεις που πραγματοποιήθηκαν στην συγκεκριμένη έρευνα παρατηρήθηκαν διάφορα δεδομένα ανάλογα με το φύλο. Διαπιστώθηκε ότι οι γυναίκες είχαν πιο θετική αντίληψη στην αξιολόγηση της ποιότητας από ότι άντρες καθώς παρουσίασαν μεγαλύτερες τιμές. Επιπλέον οι γυναίκες παρουσίασαν υψηλότερες τιμές ικανοποίησης από ότι οι άντρες με αρκετά μεγάλη στατιστική διάφορα. Τα συγκεκριμένα αποτελέσματα έρχονται σε συμφωνία με άλλες έρευνες με κριτήριο το φύλο όπως είναι οι (Butt & Rehman, 2010· Sax & Harper, 2007) και έρχονται σε αντίθεση με έρευνες που αμελητέα επίδραση όπως η έρευνα των (Vrana,2015). Επίσης, παρουσιάστηκε και μια ακόμα στατιστική διάφορα με τις γυναίκες να διαμορφώνουν υψηλότερες τιμές στις διαστάσεις της ποιότητας όσον αφορά τα ακαδημαϊκά και μη ακαδημαϊκά δεδομένα. Τέλος η συγκεκριμένη έρευνα έρχεται σε συμφωνία με την έρευνα της (Μακρή κ. συν., 2013) όπου διαμορφώνουν υψηλό δείκτη ικανοποίησης οι γυναίκες από ότι οι άντρες με αποτέλεσμα να έχουν μεγαλύτερο μέγεθος επίδρασης.

6.3.2 Έτος σπουδών

Σύμφωνα με την ανάλυση της έρευνας που πραγματοποιήθηκε οι τιμές που εμφανίζονται για την αξιολόγηση της ποιότητας κατά της αύξηση σπουδών δέχονται πολλές μεταβολές. Έτσι παρατηρούμε ότι οι φοιτητές που φοιτούσαν στα εξάμηνα 3-4 ήταν 16 (13,9%), για 5-6 ήταν (11,3%), 7-8 ήταν (40,9%), 9 και άνω ήταν (33,9%). Επομένως φαίνεται ότι εντοπίζονται σημαντικές διαφορές με βάση την επιρροή που δέχονται οι τιμές των διαστάσεων της ποιότητας όσον αφορά το έτος

σπουδών. Πιο συγκεκριμένα, παρατηρήθηκε ότι το μέγεθος τιμών του τέταρτου έτους και των ετών πάνω από τέσσερα χρόνια έχουν σημειώσει μια μεγάλη διαφορά συγκριτικά με τιμές δευτέρου και τρίτου έτους.

Σχετικά με την διάσταση της ικανοποίησης είναι δυνατόν να γίνει αντιληπτό ότι μεγαλύτερη ικανοποίηση προβάλλουν οι φοιτητές που βρίσκονται στα μεγαλύτερα έτη παρά τα μικρότερα έτη. Έτσι με την εξαγωγή των αποτελεσμάτων προέκυψαν οι τιμές του ΜΟ κάθε έτους όσον αφορά την ικανοποίηση. Με βάση τις ενδείξεις παρατηρείται ότι στο δεύτερο έτος και στο τρίτο έτος οι τιμές κυμαίνονται από 4,17-4,19 ενώ για το τέταρτο και πέμπτο με έκτο οι τιμές κυμαίνονται από 4,27-4,30.

Επομένως οι μέθοδοι και τεχνικές που εφαρμόζονται για την αξιολόγηση των εκπαιδευόμενων μπορεί να υποστεί μια διαφοροποίηση αναφορικά με το έτος σπουδών. Οι μικρότερες τιμές που εμφανιστήκαν για την ικανοποίηση στα μικρότερα έτη, κυρίως δεύτερο και τρίτο, είναι δυνατόν να οφείλονται στην μικρότερη εξοικείωση που έχουν με τον ακαδημαϊκό χρόνο σε σχέση με τα μεγαλύτερα έτη που έχουν ενσωματωθεί και έχουν εξοικειωθεί με λειτουργία της ακαδημαϊκής κοινότητας. Συνεπώς θεωρείται δεδομένο ότι καθώς αυξάνονται τα έτη θα εμφανιστεί μια αυξημένη προσαρμογή που θα δημιουργήσει υψηλότερη ποιότητα στις αντιληπτικές ικανότητες ώστε να μπορούν οι φοιτητές να κρίνουν πιο στοχευμένα.

6.4 Συσχέτιση ικανοποίησης και διαστάσεων της αντιληπτής ποιότητας

Η ανάλυση που εφαρμόστηκε με την χρήση στατιστικών δεδομένων δημιούργησε κάποια αποτελέσματα τα οποία εμφανίζουν μια θετική κρίση. Ξεχωρίζει η τιμή συσχέτισης ποιότητας και ικανοποίησης ($r=0,53$) καθώς γίνεται αντιληπτό ότι συμφωνεί και με άλλες βιβλιογραφικές αναφορές οι οποίες προβάλλουν και τονίζουν την συσχέτιση των διαστάσεων της ικανοποίησης και της αντιληπτής ποιότητας. Με βάση τις συγκεκριμένες ενδείξεις που πραγματοποιήθηκαν δεν παρατηρούνται υψηλές τιμές συσχέτισης με αποτέλεσμα να κατανοούμε ότι οι συγκεκριμένες έννοιες δεν ταυτίζονται μεταξύ τους.

Σύμφωνα και με ενδείξεις που έχουν πραγματοποιηθεί στις δηλώσεις των διαστάσεων παρατηρείται ότι υψηλότερες τιμές διαθέτει το πρόγραμμα σπουδών και οι υπηρεσίες υποστήριξης και το διοικητικό προσωπικό ενώ χαμηλότερες εμφανίζονται στις δηλώσεις που αφορούν τις εγκαταστάσεις και το διοικητικό προσωπικό. Με βάση τις

μετρήσεις που έγιναν μεγαλύτερη ένδειξη τιμών εμφανίσει το πρόγραμμα σπουδών με αποτέλεσμα να θεωρείται αρκετά ικανοποιητικό και πλήρης ώστε να εξασφαλίζει εφόδια και να εκπληρώνει τους στόχους των σπουδαστών κατά την διάρκεια φοίτησης τους. Επιπλέον αρκετά σημαντικές εμφανίζονται και οι υπηρεσίες υποστήριξης και το διοικητικό προσωπικό όπου καταλαμβάνουν μια θέση στις υψηλότερες ικανοποίησης και ποιότητας με αποτέλεσμα να γίνεται κατανοητό ότι θεωρούνται αρκετά σημαντικοί παράγοντες όσον αφορά τις προσδοκίες και τους στόχους που έχουν διαμορφώσει οι φοιτητές. Από την άλλη πλευρά, οι εγκαταστάσεις και το διδακτικό προσωπικό εμφανίζουν τιμές ικανοποίησης που κυμαίνονται από 0,41-0,46 και τιμές ποιότητας από 0,62-0,75 με αποτέλεσμα να γίνεται κατανοητό ότι η ικανοποίηση διαθέτει χαμηλότερο βαθμό συσχέτισης και συνεπώς δεν επηρεάζει σημαντικά την ποιότητα των συγκεκριμένων δηλώσεων.

6.5 Περιορισμοί της έρευνας και πιθανοί τρόποι αξιοποίησής της

Καθώς πραγματοποιήθηκε η ανάλυση της έρευνας και η ερμηνεία ερευνητικών δεδομένων θα πρέπει να γίνουν αντιληπτοί κάποιοι συγκεκριμένοι περιορισμοί:

- Η επιλογή του συγκεκριμένου δείγματος εφαρμόστηκε με την τεχνική της βολικής δειγματοληψίας. Ο χρόνος διεξαγωγής πραγματοποιήθηκε το εαρινό εξάμηνο και συμμετείχαν φοιτητές από το δεύτερο έτος και πάνω καθώς το πρώτο έτος δεν διαθέτει ακόμα την εμπειρία για να ασκήσει κρίση για την ποιότητα και την ικανοποίηση που προσφέρει το πανεπιστήμιο. Τα συγκεκριμένα αποτελέσματα αφορούν φοιτητές που ανήκουν στο Π.Τ.Δ.Ε ΠΑ και δεν είναι δυνατόν να συσχετίζονται και με όλα τα ακαδημαϊκά ιδρύματα.
- Οι συνολικές τιμές που διαμορφώθηκαν έχουν μετρηθεί με την χρήση του HEdPERF όπου αξιολογεί αποκλειστικά της πέντε διαστάσεις που διερευνήθηκαν. Είναι δυνατόν να σημειωθεί ότι η έννοια της ποιότητας αποτελεί μια έννοια με πολυδιάστατο χαρακτήρα και παρέχει επιπλέον διαστάσεις οι οποίες δεν έχουν διερευνηθεί στην συγκεκριμένη έρευνα.

Σχετικά με τους εναλλακτικούς τρόπους αξιοποίησης και επέκτασης της ερευνητικής διαδικασίας:

- Σύμφωνα με τα αποτελέσματα που προέκυψαν από τις μετρήσεις είναι δυνατόν να κατανοήσουμε ότι μια ερευνητική διαδικασία βασισμένη στην ικανοποίηση των φοιτητών έχει την δυνατότητα να βελτιώσει και άλλες διαδικασίες αξιολόγησης. Θα ήταν αρκετά σημαντική και αξιοσημείωτη η ύπαρξη τέτοιων ερευνών σε πολλά πανεπιστήμια. Κάθε ακαδημαϊκό ίδρυμα οφείλει να γνωρίζει τις αδυναμίες και τα δυνατά στοιχεία που κατέχει με βάση τις προσδοκίες και τις αντιλήψεις των εκπαιδευόμενων με αποτέλεσμα να βελτιώσει κάποιες καταστάσεις και να δημιουργήσει μια εφικτότητα στους στόχους των φοιτητών.
- Η συγκεκριμένη έρευνα χρησιμοποίησε την μέθοδο της ποσοτικής προσέγγισης λόγω διαφόρων παραγόντων που επιβράδυναν την διαδικασία. Μια ολοκληρωμένη έρευνα που θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί στο μέλλον θα ήταν η ποιοτική έρευνα η οποία θα περιλάμβανε επιπλέον διαστάσεις συγκριτικά με την ποσοτική που αφορούσε αποκλειστικά πέντε διαστάσεις. Επιπλέον θα ήταν αποτελεσματική η μεγαλύτερη δειγματοληψία καθώς θα αυξανόταν η εγκυρότητα και η αξιοπιστία του δείγματος με αποτέλεσμα να είναι πιο προσιτή στο ευρύτερο κοινό που ασχολείται με τις διερευνητικές διαδικασίες.
- Στην συγκεκριμένη έρευνα έγινε χρήση της ελληνικής χρήσης του HEdPERF και πραγματοποιήθηκε η αναλυτική περιγραφή του συγκεκριμένου μοντέλου. Μια προσανατολισμένη ερευνητική διαδικασία με περισσότερο έλεγχο θα οδηγούσε καλύτερα και πιο ασφαλή αποτελέσματα όσον αφορά την εγκυρότητα και την αξιοπιστία του ερωτηματολογίου. Με την χρήση αξιόπιστου ερωτηματολογίου είναι δυνατόν να προκύψουν αξιόπιστα αποτελέσματα για μια ολοκληρωμένη και λειτουργική ερευνητική διαδικασία.

Βιβλιογραφία

Ελληνική

Κωνσταντίνου, Χ. (201). *Η αξιολόγηση της επίδοσης του μαθητή ως παιδαγωγική λογική και σχολική πρακτική*. Αθήνα: Gutenberg

Μακρή, Α., Γκούβα, Μ., Αγναντής, Χ., & Κοτρώτσιου, Ε. (2013). Διερεύνηση της ικανοποίησης των σπουδαστών Ιατρικού-νοσηλευτικού τμήματος από το εκπαιδευτικό περιβάλλον. *Διεπιστημονική Φροντίδα Υγείας*, 5(1), 29-39.

Ματσαγγούρας, Η.(2011). *Θεωρία και Πράξη της Διδασκαλίας*. Αθήνα: Gutenberg.

Παπαναστασίου, Κ. (2017). *Μέτρηση και Αξιολόγηση στην Εκπαίδευση*. Λευκωσία: Καΐλας.

Πετροπούλου, Ο., Κασιμάτη, Κ. & Ρετάλης, Σ.(2015).Σύγχρονες μορφές εκπαιδευτικής αξιολόγησης με αξιοποίηση εκπαιδευτικών τεχνολογιών. Έκδοση ebook: ΣΕΑΒ, ΚΑΛΛΙΠΟΣ.

Ξενόγλωσση

Butt, B. Z., & Rehman, K. U. (2010). A study examining the students satisfaction in higher education. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 2(2), 5446-5450. doi:10.1016/j.sbspro.2010.03.888

Douglas, J., Douglas, A., & Barnes, B. (2006). Measuring student satisfaction at a UK university. *Quality Assurance in Education*, 14(3), 251-267. doi:10.1108/09684880610678568

Elliot, K. M., & Shin, D. (2002). Student satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 24(2), 197-209. doi:10.1080/1360080022000013518

Elliott, K. M., & Healy, M. A. (2001). Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention. *Journal of Marketing for Higher Education*, 10(4), 1-11. doi:10.1300/J050v10n04_01

Feigenbaum, A. V. (1983). *Total Quality control*. New York: McGraw-Hill.

Gibson, A. (2010). Measuring business student satisfaction: A review and summary of the major predictors. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 32(3), 251-259. doi:10.1080/13600801003743349

Giese, J. L., & Cote, J. A. (2000). Defining consumer satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*, 1-27. Retrieved from <http://www.proserv.nu/b/Docs/Defining%20Customer%20Satisfaction.pdf>

Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44. doi:10.1108/EUM0000000004784

Juran, J. M. (1974). *Quality control handbook*. New York: McGraw-Hill.

Letcher, D. W., & Neves, J. S. (2010). Determinants of undergraduate business student satisfaction. *Research in Higher Education Journal*, 6(1), 1-26. Retrieved

from <http://www.aabri.com/manuscripts/09391.pdf>

Liu, H., & Zhao, X. (2009). A literature review and critique on customer satisfaction. In G. Guo, H. Zhang, & Z. Ruimei (Eds.), *Marketing science innovations and economic development: Proceedings of 2009 Summit International Marketing Science and Management Technology Conference* (pp. 359-364). Sydney: Orient Academic Forum, 2009.

Maynes, E. S. (1976). The concept and measurement of product quality. In N. E. Terleckyj (Ed.), *Household production and consumption* (pp. 529-584). New York: National Bureau of Economic Research.

McGill, A. L., & Iacobucci, D. (1992). The role of post-experience comparison standards in the evaluation of unfamiliar services. *Advances in Consumer Research*, 19, 570-578.

Retrieved from <http://www.acrwebsite.org/volumes/7358/volumes/v19/NA-19>

Munteanu, C., Ceobanu, C., Bobalca, C., & Anton, O. (2010). An analysis of customer satisfaction in a higher education context. *International Journal of Public Sector Management*, 23(2), 124-140. doi:10.1108/09513551011022483

Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer* (2nd ed.). New York: Routledge.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Prasad, R. K., & Jha, M. K. (2013). Quality measures in higher education: A review and conceptual model. *Journal of Research in Business and Management*, 1(3), 23-40. Retrieved from <http://questjournals.org/jrbm/v1-i3.html>

Schneider, B., & White, S. S. (2004). *Service quality: Research perspectives*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Sohail, M. S., & Shaikh, N. M. (2004). Quest for excellence in business education: A study of student impressions of service quality. *International Journal of Education Management, 18*(1), 58-65. doi:10.1108/09513540410512163

Sultan, P., & Wong, H. Y. (2010). Service quality in higher education: A review and research agenda. *International Journal of Quality and Service Sciences, 2*(2), 259-272. doi:10.1108/17566691011057393

Vrana, V. G., Dimitriadis, S. G., & Karavasilis, G. J. (2015). Students' perceptions of service quality at a Greek higher education institute. *Int. J. Decision Sciences, Risk and Management, 6*(1), 80-102. doi:10.1504/IJDSRM.2015.072770

Weiner, B. (2000). Attributional thoughts about consumer behavior. *Journal of Consumer Research, 27*(3), 382-387. doi:10.1086/317592

Westbrook, R. A. (1980). Intrapersonal affective influences on consumer satisfaction with products. *Journal of Consumer Research, 7*(1), 49-54. doi:10.1086/208792

Zafiroopoulos, C., & Vrana, V. (2008). Service quality assessment in a Greek higher education institute. *Journal of Business Economics and Management, 9*(1), 33-45.

Παραρτήματα

Παράρτημα 1 Πρακτικό αξιολόγησης Πτυχιακής



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ**

Ρόδος, [Ημερομηνία]

ΠΡΑΚΤΙΚΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ο/Η [Όνοματεπώνυμο Επιβλέποντα -/ουσας] επιβλέπων/ουσα της πτυχιακής εργασία με τίτλο

[Τίτλος της Πτυχιακής Εργασίας]

Μετά από εξέταση της εργασίας, την βαθμολόγησα ως εξής

A. Γραπτό κείμενο	Ποσοστό	Βαθμός
1. Τοποθέτηση και τεκμηρίωση αντικειμένου εργασίας	35%	
2. Εργαστηριακό /Εμπειρικό/Αναλυτικό μέρος	35%	
3. Αριότητα συγγραφής κειμένου εργασίας	30%	
ΣΥΝΟΛΟ	100%	

Ο τελικός βαθμός που προκύπτει είναι: [Βαθμός, αριθμητικώς και ολογράφως με 1 δεκαδικό ψηφίο]

Ο/Η ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ/ΟΥΣΑ

[Ονοματεπώνυμο]

[Υπογραφή]

Παράρτημα 2

Ερωτηματολόγιο

Τα στοιχεία του ερωτηματολογίου θα χρησιμοποιηθούν για τη συγγραφή της πτυχιακής μου στο Παιδαγωγικό Τμήμα Δημοτικής Εκπαίδευσης (ΠΤΔΕ) του Πανεπιστημίου Αιγαίου, στο οποίο φοιτώ. Στόχος της παρούσας έρευνας είναι να διερευνήσει το βαθμό ικανοποίησης των φοιτητών και των φοιτητριών από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του Παιδαγωγικού Τμήματος Δημοτικής Εκπαίδευσης (ΠΤΔΕ) του Πανεπιστημίου Αιγαίου.

Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου είναι προαιρετική. Είναι απλή διαδικασία και απαιτεί περίπου 15 λεπτά. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και οι απαντήσεις σας θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για τους σκοπούς της έρευνας.

Σας ευχαριστώ πολύ για τη συνεργασία σας και τη συμβολή σας στην παρούσα έρευνα.

Μιχάλης Καπετανάκης

A. Προφίλ φοιτητή/τριας (συμπληρώστε με ένα X την απάντησή σας)

1. Φύλο: α. Άνδρας β. Γυναίκα

2. Εξάμηνο Σπουδών: α. 3-4 β. 5-6 γ. 7-8

δ. 9 και άνω

B. Βαθμός ικανοποίησης των φοιτητών/τριών (για όλες τις παρακάτω προτάσεις στους έξι πίνακες, σημειώστε με ένα X πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε με αυτές).

1. Σε σχέση με τις εγκαταστάσεις του ΠΤΔΕ, σημειώστε σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τις παρακάτω προτάσεις.

	Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ αρκετά	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
Το ΠΤΔΕ βρίσκεται σε μια ιδανική τοποθεσία και οι χώροι του έχουν άριστο σχεδιασμό και εμφάνιση.						
Το εστιατόριο και οι άλλες υπηρεσίες φαγητού, ο εξοπλισμός και οι εγκαταστάσεις τους, είναι επαρκείς και κατάλληλες.						
Οι ακαδημαϊκές εγκαταστάσεις είναι επαρκείς.						
Οι ψυχαγωγικές εγκαταστάσεις είναι επαρκείς.						
Οι ψυχαγωγικές εγκαταστάσεις είναι αναγκαίες.						

2. Σε σχέση με το διδακτικό προσωπικό του ΠΤΔΕ, σημειώστε σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τις παρακάτω προτάσεις.

	Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ αρκετά	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
Το διδακτικό προσωπικό έχει τις γνώσεις να απαντήσει στις ερωτήσεις μου σχετικά με το περιεχόμενο των μαθημάτων.						
Το διδακτικό προσωπικό έχει υψηλό μορφωτικό επίπεδο και εμπειρία στον αντίστοιχο τομέα του.						
Το διδακτικό προσωπικό με αντιμετωπίζει με φροντίδα και ευγένεια.						
Το διδακτικό προσωπικό δεν είναι ποτέ πάρα πολύ απασχολημένο, για να ανταποκριθεί στο αίτημά μου για βοήθεια.						
Όταν έχω πρόβλημα, το διδακτικό προσωπικό δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυσή του.						
Το διδακτικό προσωπικό δείχνει θετική στάση απέναντι στους φοιτητές.						
Το διδακτικό προσωπικό έχει						

καλή επικοινωνία μέσα στην τάξη.						
Το διδακτικό προσωπικό παρέχει ανατροφοδότηση για την πρόδοό μου.						
Το διδακτικό προσωπικό διαθέτει τον απαιτούμενο χρόνο, για να παρέχει συμβουλές.						

3. Σε σχέση με το **διοικητικό προσωπικό** (γραμματεία, γραφείο σίτισης, γραφείο πρακτικής άσκησης, βιβλιοθήκη κτλ), σημειώστε σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τις παρακάτω προτάσεις.

	Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ αρκετά	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
Όταν έχω ένα πρόβλημα, το διοικητικό προσωπικό δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυσή του.						
Το διοικητικό προσωπικό παρέχει φροντίδα και εξατομικευμένη προσοχή για τους φοιτητές.						
Το διοικητικό προσωπικό δεν είναι ποτέ πάρα πολύ απασχολημένο, για να ανταποκριθεί στο αίτημά μου για βοήθεια.						
Τα γραφεία διοίκησης τηρούν ακριβή και ανακτήσιμα αρχεία.						
Οι ώρες λειτουργίας των γραφείων διοίκησης είναι προσωπικά βολικές για μένα.						
Το διοικητικό προσωπικό δείχνει θετική στάση απέναντι στους φοιτητές και τις φοιτήτριες.						
Το διοικητικό προσωπικό έχει καλή επικοινωνία με τους φοιτητές και τις φοιτήτριες.						
Το διοικητικό προσωπικό έχει καλή γνώση των συστημάτων και των διαδικασιών.						
Αισθάνομαι ασφαλής και σίγουρος στις συναλλαγές μου με το ΠΤΔΕ.						

4. Σε σχέση με το **πρόγραμμα σπουδών**, σημειώστε σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τις παρακάτω προτάσεις.

	Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ αρκετά	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ αρκετά	Συμφωνώ πολύ
Το ΠΤΔΕ προσφέρει προγράμματα άριστης ποιότητας.						

Το ΠΤΔΕ προσφέρει ένα ευρύ φάσμα προγραμμάτων με διάφορες ειδικεύσεις.						
Το ΠΤΔΕ προσφέρει προγράμματα με ευέλικτη διδακτέα ύλη και δομή.						
Το ΠΤΔΕ προσφέρει ιδιαίτερα έγκριτα προγράμματα.						
Ο αριθμός φοιτητών και των φοιτητριών ανά διδασκόμενο μάθημα διατηρείται στο ελάχιστο όριο, για να παρέχεται εξατομικευμένη φροντίδα σε κάθε φοιτητή/τρια.						
Στους φοιτητές και τις φοιτήτριες δίνεται ικανοποιητικός βαθμός ελευθερίας.						
Οι απόφοιτοι του ΠΤΔΕ εύκολα μπορούν να βρουν δουλειά.						

5. Σε σχέση με τις **υποστηρικτικές υπηρεσίες**, σημειώστε σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τις παρακάτω προτάσεις.

	Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ αρκετά	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
Το ΠΤΔΕ παρέχει τις υπηρεσίες του μέσα σε λογικά/αναμενόμενα χρονικά πλαίσια.						
Τα ερωτήματα και τα παράπονα αντιμετωπίζονται αποτελεσματικά και έγκαιρα.						
Οι φοιτητές και οι φοιτήτριες αντιμετωπίζονται ισότιμα και με σεβασμό από το προσωπικό.						
Όταν το προσωπικό υπόσχεται να κάνει κάτι μέσα σε έναν ορισμένο χρόνο, το κάνει.						
Το προσωπικό σέβεται το προσωπικό απόρρητό μου, όταν αποκαλύπτω πληροφορίες σε αυτούς.						
Το προσωπικό εξασφαλίζει ότι εύκολα μπορεί να γίνει τηλεφωνική επαφή μαζί του.						
Στο ΠΤΔΕ λειτουργούν άριστες συμβουλευτικές υπηρεσίες.						
Οι υπηρεσίες υγείας είναι επαρκείς και αναγκαίες.						
Το ΠΤΔΕ αξιολογεί την ανατροφοδότηση από τους φοιτητές και τις φοιτήτριες, για να βελτιώσει την απόδοση των υπηρεσιών του.						

Το ΠΤΔΕ έχει τυποποιημένες και απλές διαδικασίες παροχής υπηρεσιών.						
Οι υπηρεσίες της βιβλιοθήκης ικανοποιούν τις ανάγκες μου.						
Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες (πχ. egram, e-learning, ασύρματο δίκτυο, Εύδοξος) είναι ικανοποιητικές.						
Το ΠΤΔΕ προσφέρει στους εργαζόμενους φοιτητές την υποστήριξη που χρειάζονται.						

6. Συνολική ικανοποίηση και γενικές ερωτήσεις (σημειώστε με X σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τις παρακάτω προτάσεις).

	Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ αρκετά	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
Γενικά, είμαι ικανοποιημένος/η από την ποιότητα των υπηρεσιών του ΠΤΔΕ του Πανεπιστημίου Αιγαίου.						
Οι σπουδές μου στο ΠΤΔΕ του Πανεπιστημίου Αιγαίου ανταποκρίνονται στις προσδοκίες μου.						
Οι σπουδές μου στο ΠΤΔΕ του Πανεπιστημίου Αιγαίου καλύπτουν τις ανάγκες και τις επιθυμίες μου.						
Το ΠΤΔΕ του Πανεπιστημίου Αιγαίου είναι το ιδανικό πανεπιστήμιο για σπουδές.						
Ήταν σωστή απόφαση που επέλεξα να σπουδάσω στο ΠΤΔΕ του Πανεπιστημίου Αιγαίου.						
Είμαι χαρούμενος/η που επέλεξα να σπουδάσω στο ΠΤΔΕ του Πανεπιστημίου Αιγαίου.						

